



POLITICA DE INTEGRIDAD

2025

VIACXES[®]
SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

HIKSTORE[®]

Blvd. Luis Donaldo Colosio No. 671, Piso 12, Col. Santa Fe, 83249, Hermosillo, Sonora.

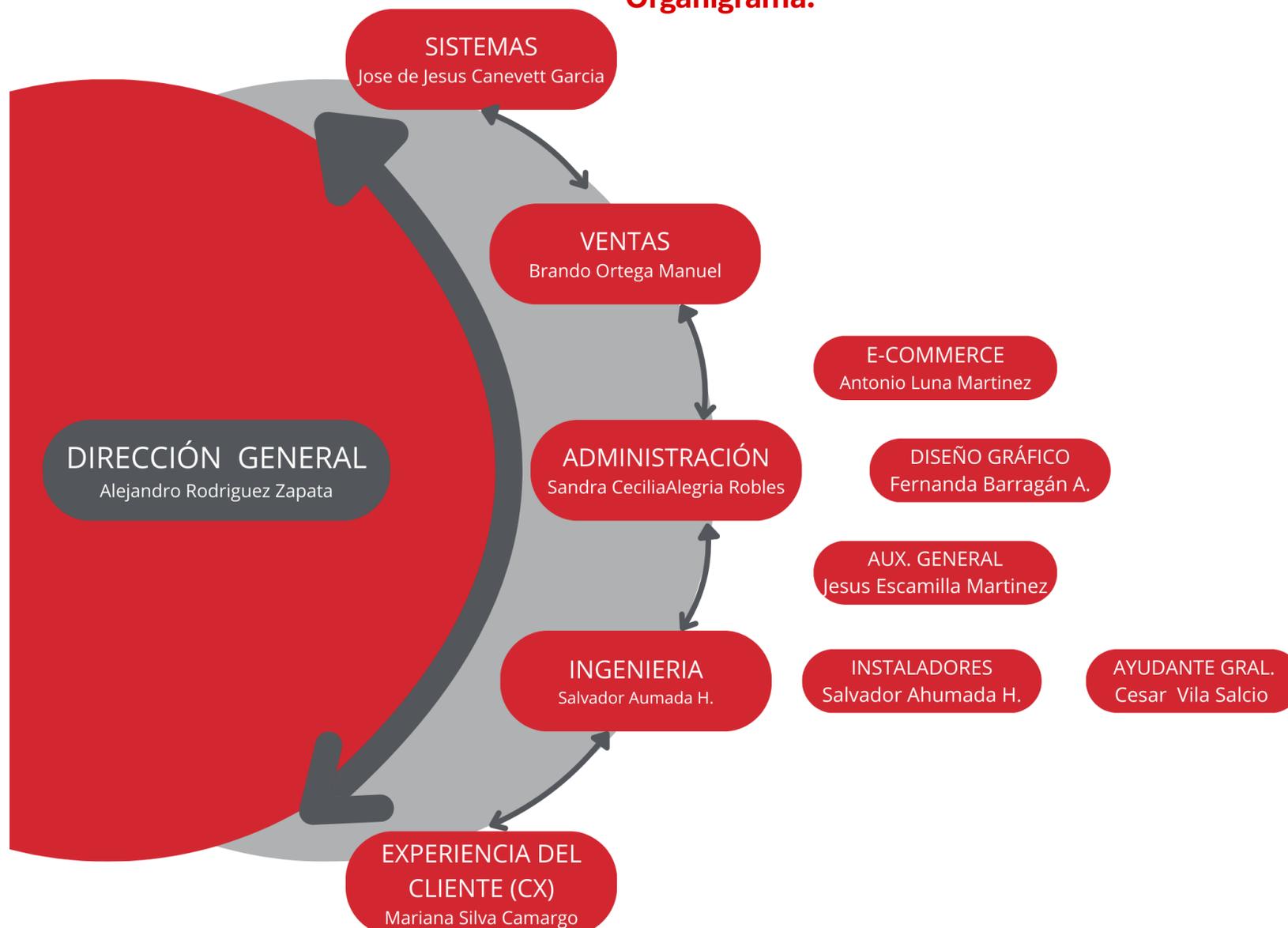
TELÉFONO: 662 220 5519
CORREO: info@viacxes.com
SITIO WEB: www.viacxes.com

POLÍTICA DE INTEGRIDAD DE ALEGRA SCI

I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS.....	1
Organigrama.....	1
Funciones de cada área.....	2
Diagrama de Procedimientos Operativos.....	6
Descripción de Procedimientos Operativos.....	7
II. CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA.....	8
Principios y Valores Fundamentales.....	8
Conducta Interna y Externa Laboral.....	8
Conducta Externa Fuera de Labor.....	9
Uso de Recursos.....	9
Conducta No Aceptada.....	10
Manejo de Conflictos de Interés.....	10
III. SISTEMAS ADECUADOS Y EFICACES DE CONTROL, VIGILANCIA Y AUDITORÍA.....	11
Control y vigilancia.....	11
Auditorías Regulares.....	12
IV. SISTEMAS ADECUADOS DE DENUNCIA.....	13
Canales de Denuncia.....	13
Procedimientos de Gestión de Denuncias.....	14
Diagrama Procedimientos de Gestión de Denuncias.....	15
Uso y Sanciones.....	16
V. SISTEMAS Y PROCESOS ADECUADOS DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN.....	17
Formación Inicial.....	17
Formación Continua.....	17
VI. POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL ÍNTEGRO.....	18
Clausulas y Políticas de No Discriminación en ALEGRA SCI.....	18
Incumplimiento de la Política de Integridad.....	19
Proceso de Selección.....	19
Contratos y Acuerdos de Confidencialidad.....	19
VII. MECANISMOS QUE ASEGUREN LA TRANSPARENCIA Y PUBLICIDAD DE NUESTROS INTERESES.....	20
Información Pública de ALEGRA SCI.....	20
Medios de Divulgación de Información Pública en ALEGRA SCI.....	21
Sitio Web Corporativo.....	21
Medios de Comunicación Digitales.....	21
VIII. CARTAS DE ACEPTACIÓN DE LA POLITICA DE INTEGRIDAD POR COLABORADOR Y GENERAL 2025...220	220

I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS.

Organigrama.



Funciones de cada área.

La organización de ALEGRA SCI se estructura en torno a cinco áreas fundamentales, cada una con roles y responsabilidades específicos que garantizan una operación integral y coordinada. A partir de estas áreas, se desarrollan subáreas de apoyo que complementan y contribuyen al funcionamiento eficiente de la estructura de ALEGRA SCI, asegurando una gestión organizada y efectiva.

DIRECCIÓN GENERAL. - Liderazgo estratégico y toma de decisiones a nivel corporativo.

Responsabilidades:

- Definir la visión, misión y objetivos estratégicos de la empresa.
- Tomar decisiones clave y supervisar el desempeño general.
- Coordinar y dirigir las áreas de la empresa, asegurando la alineación de los procesos y la integración de las soluciones tecnológicas y de seguridad.
- Establecer políticas y lineamientos para la correcta gestión y crecimiento de ALEGRA SCI.

ADMINISTRACIÓN. - Soporte administrativo y de personal que asegura el buen funcionamiento interno y la conformidad con las políticas corporativas.

Responsabilidades:

- Gestionar los procesos administrativos y financieros, garantizando el uso eficiente de los recursos, realizando los pagos a proveedores, pagos de impuestos y compra del material necesario para el correcto funcionamiento de los procesos.
- Administrar el área de recursos humanos, incluyendo reclutamiento, capacitación, evaluación del desempeño y desarrollo de políticas internas.
- Asegurar la correcta gestión documental, la comunicación interna, y externa.
- Apoyar en la implementación y actualización de procedimientos operativos.
- Apoyar, coordinar y gestionar las áreas de E-commerce, diseño gráfico, auxiliar general.
- Gestionar la cobranza, envíos y atención al cliente.

ECOMMERCE. - Gestión comercial y atención al cliente, enfocada en la promoción, ventas y satisfacción de la clientela a través de canales digitales, como lo son Mercado libre, Amazon, y nuestra página en línea.

Responsabilidades:

- Gestionar la plataforma de Mercado libre y Amazon y todas las actividades relacionadas con la venta y comercialización de servicios.
- Ofrecer atención personalizada los clientes, asegurando una experiencia positiva en cada interacción, buscando el cierre de la venta en línea.
 - Recoger y analizar la retroalimentación de los clientes para mejorar procesos y servicios.

- Analizar el mercado y ver que es lo que se encuentra en tendencia al momento, cuáles son los productos con mayor demanda en el mercado.

DISEÑO GRÁFICO. - crear soluciones visuales innovadoras y estratégicas que comuniquen de manera efectiva la identidad y los valores de nuestros clientes. A través de un enfoque creativo y tecnológico, buscamos impactar, inspirar y generar valor en cada pieza gráfica, contribuyendo al posicionamiento y éxito de las marcas.

Responsabilidades:

- Branding e identidad visual, creando y desarrollando logotipos, manuales de identidad corporativa desarrollando paletas de colores, topografías y elementos gráficos.
- Diseño y creación contenido de contenido digital para redes sociales como son Facebook, Instagram, YouTube y demás medios sociales.
- Diseño de banners y anuncios digitales para sitios web y aplicaciones.
- Desarrollo de material publicitario (flyers, brochures, tarjetas de presentación, etiquetas, material pop y demás).
- Creación de campañas gráficas para marketing digital y tradicional.
- Diseño de cartelera y material para eventos, como anuncios y videos promocionales y creación de contenido visual para pantallas interactivas.

AUXILIAR Y/O AYUDANTE GENERAL. - Brindar apoyo integral en las diversas áreas de la organización, asegurando el correcto funcionamiento de las operaciones diarias. A través de un trabajo eficiente, organizado y proactivo, contribuir al mantenimiento, orden y buen desempeño de las instalaciones y procesos administrativos, facilitando un ambiente óptimo para el desarrollo de las actividades empresariales.

Responsabilidades:

- Asistencia y gestión de inventarios y suministros, procurando mantener el correcto registro de las entradas y salidas.
- Organización y control de las herramientas de instalación, gestionando el uso de las mismas.
- Distribución de paqueterías, pedidos, materiales de oficina, documentación entre otro que requiera la empresa en sus actividades.
- Apoyo en instalaciones en campo o dentro de la oficina.

VENTAS.- Proporcionar soluciones personalizadas que satisfagan las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo productos y servicios de alta calidad. A través de un enfoque consultivo, generar relaciones de confianza, impulsamos el crecimiento empresarial y garantizamos una experiencia excepcional, contribuyendo al éxito y posicionamiento de la empresa en el mercado.

Responsabilidades:

- Prospección y captación de clientes, identificando clientes potenciales.
- Contactar de manera inicial y presentar la empresa y nuestras soluciones.
- Análisis de necesidades y presentación de propuestas personalizadas, buscando siempre dar solución a las dudas, objeciones y necesidades que tenga el cliente.
- Negociación de precios, términos y condiciones de venta, cuidando las utilidades de la empresa y brindándole al cliente una solución competitiva entre precio y calidad.
- Elaboración y seguimiento de cotizaciones, lograr el cierre de la venta, coordinar logística e implementación de los servicios contratados.
- Procesar o gestionar garantías, cambios y devoluciones siempre logrando la fidelidad de los clientes.
- Análisis, monitoreo de mercado y competencia, incluyendo la retroalimentación del funcionamiento de nuestros productos, así como la atención al cliente e instalaciones, con el fin de coordinar campañas de marketing e implementaciones dentro de la organización.

INGENIERIA.- Diseñar, implementar y optimizar las soluciones de seguridad que ofrece la empresa, garantizando instalaciones eficientes, confiables y adaptadas a las necesidades de cada cliente. A través de un enfoque basado en la tecnología, la innovación y las mejores prácticas del sector, brindamos soluciones que mejoran la seguridad, el control y la tranquilidad de los usuarios, contribuyendo al crecimiento y protección de sus entornos.

Responsabilidades:

- Realizar la instalación de equipos de CCTV, control de acceso, sistemas de alarma, etc, desde la canalización, cableado, ponchado, etc.
- Realizar levantamientos en sitio, analizando las necesidades del cliente y coordinando con ventas una propuesta para el cliente.
- Gestionar incidencias técnicas y coordinar acciones correctivas de forma oportuna.
- Cumplimiento de los contratos de mantenimiento en tiempo y forma coordinados con el área de sistemas.
- Mantenerse al día en certificaciones, talleres y demás que requiera la empresa para el cumplimiento de los estándares de la marca.

SISTEMAS.- Desarrollar, implementar y mantener soluciones tecnológicas innovadoras que optimicen la operación y seguridad de la información en la empresa. A través de la gestión eficiente de infraestructura, redes, software y seguridad informática, garantizamos el correcto funcionamiento de los sistemas tecnológicos, brindando soporte estratégico para el crecimiento y la transformación digital de la organización.

Responsabilidades:

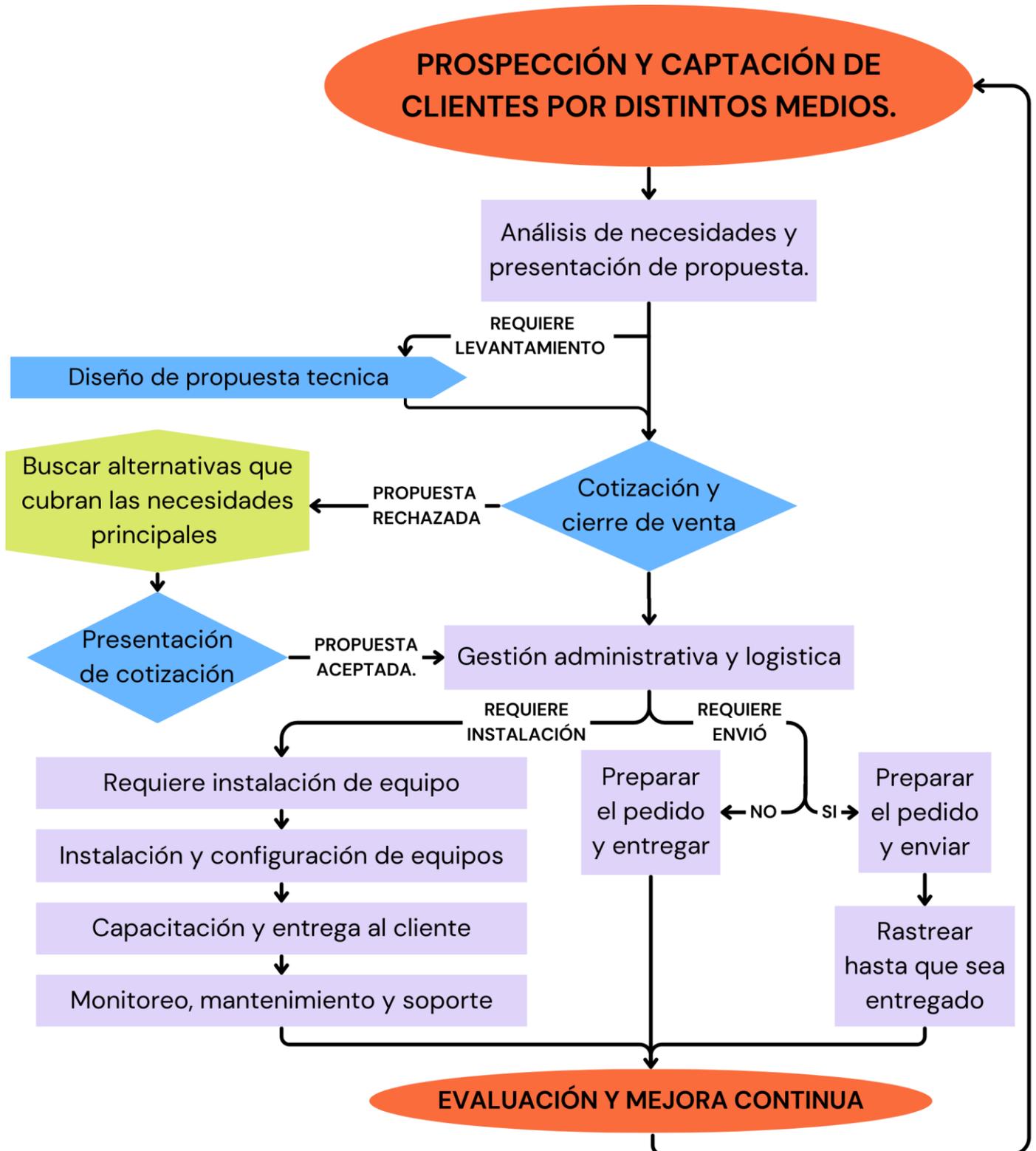
- Administración y mantenimiento de servidores, redes, equipos informáticos, de seguridad y equipos demo que tenga la empresa.
- Ciberseguridad y respaldo de información.
- Monitoreo y optimización de los sistemas y plataformas, así como los equipos que se encuentran en ellas.
- Soporte y atención a usuarios tanto internos, como externos de ser necesario.
- Gestión, monitoreo y administración de los equipos y/o herramientas de oficina como lo son computadoras, monitores, celulares y demás que se le entreguen al colaborador para realizar sus labores.
- Configuración de los equipos que instale ingeniería y proporcionar el conocimiento del correcto funcionamiento de los equipos y plataformas al usuario final.
- Monitorear y coordinar los servicios de mantenimiento según las pólizas contratadas.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE (CX). - Diseñar y optimizar cada punto de contacto entre la empresa y nuestros clientes, brindando experiencias memorables, fluidas y personalizadas. A través de un enfoque centrado en el cliente, buscamos generar confianza, fidelización y satisfacción, asegurando que cada interacción aporte valor y refuerce nuestro compromiso con la excelencia en el servicio.

Responsabilidades:

- Administrar, gestionar, configurar, programar y mantener la operatividad de la plataforma de atención a clientes de Zendesk CX de la empresa y sus clientes, cumpliendo con los objetivos de programación y puesta en operación que se le encomienden, buscando siempre la optimización de los mismos.
- Atención en línea a clientes.
- Coordinación y enlace con personal de la empresa Zendesk en México y el extranjero.
- Mantenerse al tanto de las tendencias de Experiencia de Clientes (CX) y adaptarse a los cambios en el comportamiento del consumidor, las demás funciones que por la naturaleza de la empresa se decidan implementar; mantenerse actualizado en todo lo referente a las soluciones tecnológicas de la empresa e impulsar mejoras a las mismas, así como a cumplir las órdenes e instrucciones que reciba relacionadas a su trabajo.

Diagrama de Procedimientos Operativos



Descripción de Procedimientos Operativos

Para garantizar la eficiencia y seguridad en las operaciones de ALEGRA SCI, se han definido procedimientos estandarizados que abarcan todas las fases de ejecución:

a) Prospección y captación de clientes:

El equipo de ventas identifica clientes potenciales mediante diferentes canales (redes sociales, referencias, marketing digital, ferias y eventos). Se realiza el primer contacto con el cliente para comprender sus necesidades y presentar la empresa y sus soluciones.

b) Análisis de necesidades y presentación de propuesta:

El equipo de ventas analiza las necesidades específicas del cliente. Se coordina con ingeniería para realizar un levantamiento en sitio si es necesario. Se diseña una propuesta técnica y comercial adaptada a los requerimientos del cliente.

c) Cotización y cierre de venta:

Se presenta la cotización y se negocian términos, precios y condiciones. Se resuelven dudas y objeciones del cliente. Se firma el contrato y se programa la instalación o implementación del servicio.

d) Gestión administrativa y logística:

El equipo de administración gestiona la facturación, pagos y documentación requerida. E-commerce procesa pedidos en plataformas digitales cuando aplica. Auxiliar general organiza el inventario y prepara los equipos necesarios. Ingeniería coordina la logística de instalación.

e) Instalación y configuración de equipos:

Ingeniería realiza la instalación del sistema de seguridad (cctv, alarmas, control de acceso, etc.). Se efectúa la canalización, cableado, ponchado y configuración de dispositivos. Sistemas se encarga de configurar la red y los sistemas informáticos. Se hacen pruebas de funcionamiento y se entrega el servicio operativo al cliente.

f) Capacitación y entrega al cliente:

Sistemas e ingeniería capacitan al cliente en el uso de los equipos y plataformas. Se entrega manual de usuario y garantías. Experiencia del cliente (cx) realiza seguimiento post-venta para asegurar la satisfacción del cliente.

g) Monitoreo, mantenimiento y soporte:

Ingeniería y sistemas monitorean los equipos instalados según las pólizas contratadas. Sistemas brinda soporte técnico en caso de incidencias. Cx gestiona tickets en zendesk y coordina con el equipo técnico para resolver problemas.

h) Evaluación y mejora continua:

Cx recopila retroalimentación del cliente. Ventas y marketing analizan tendencias y oportunidades de mejora. Dirección general revisa el desempeño general y ajusta estrategias.

II. CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA

Principios y Valores Fundamentales

En ALEGRA SCI, valoramos la integridad y el respeto en el entorno laboral. Por ello, es fundamental que todos nuestros colaboradores cumplan con la siguiente política de integridad, con el objetivo de garantizar un ambiente seguro, armonioso y propicio para el desarrollo eficiente y de calidad de sus labores. Nuestra empresa considera la integridad como un pilar esencial, fomentando una cultura basada el respeto mutuo, la ética profesional y guiando todas nuestras actividades basadas en los siguientes valores:

- **Integridad:** Actuar de manera coherente con los valores y compromisos adquiridos, siendo honestos y transparentes en todas las acciones y decisiones, tanto en el ámbito personal como profesional.
- **Honestidad:** Comunicar de forma clara y veraz, evitando la manipulación o distorsión de la información. La veracidad es esencial para construir y mantener la confianza con colegas, clientes y socios.
- **Respeto:** Tratar a todas las personas con dignidad, fomentando un ambiente inclusivo y libre de discriminación. Se valora y respeta la diversidad de opiniones, culturas y estilos de trabajo.
- **Responsabilidad:** Asumir el compromiso por las propias acciones y decisiones, cumpliendo con las obligaciones laborales y contribuyendo activamente al logro de los objetivos organizacionales.
- **Confidencialidad:** Proteger la información sensible y de propiedad de la empresa, así como la de clientes y socios. Solo el personal autorizado podrá acceder y manejar esta información, garantizando su seguridad y privacidad.

Conducta Interna y Externa Laboral

En ALEGRA SCI, creemos que el éxito de nuestra empresa depende del compromiso, profesionalismo y ética de nuestros empleados. Por ello, establecemos lineamientos claros sobre la conducta esperada dentro y fuera del entorno laboral para garantizar un ambiente de respeto, colaboración y excelencia en el servicio.

- Fomentar el diálogo respetuoso y constructivo entre compañeros, superiores y subordinados.
- Trabajar en equipo, compartiendo conocimientos y recursos para el beneficio común de la organización.
- Evitar comportamientos que puedan generar malentendidos, conflictos o malestar entre los miembros de la organización, teniendo en cuenta
- Conducta en el entorno digital y presencial ética y respetuosa tanto en entornos virtuales como en interacciones cara a cara, siempre en línea con los valores corporativos.

- Actuar como embajadores de ALEGRA SCI en todas las interacciones con clientes, proveedores, socios y el público en general, demostrando profesionalismo y ética.
- Comunicar de forma clara y honesta, manteniendo la veracidad de la información compartida con terceros.
- Respetar regulaciones y normativas que rigen las actividades dentro del entorno laboral así como las leyes que rigen nuestra nación.

Conducta Externa Fuera de Labor

El comportamiento de un trabajador fuera de su horario laboral puede influir en la imagen y reputación de la empresa. Aunque el tiempo personal es un derecho de cada empleado, en ALEGRA SCI esperamos que su conducta externa sea coherente con los valores y principios corporativos.

- Evitar difundir información confidencial o comentarios negativos sobre la organización, colegas o clientes.
- No utilizar el nombre de la empresa en actividades personales que puedan comprometer su imagen.
- No utilizar el uniforme, insignias o cualquier representación visual de la empresa en actividades personales sin autorización.
- Evitar conductas que puedan derivar en problemas legales o éticos que comprometan la relación laboral.
- Respetar y cumplir con las normas y leyes que rigen a nuestra nación.

Uso de Recursos

- Hacer uso responsable de los recursos, emplear los activos y recursos de la empresa exclusivamente para fines laborales, evitando su uso indebido o para beneficio personal.
- Respetar los equipos y áreas de los compañeros ya que cada equipo es responsabilidad de cada colaborador.
- Notificar de manera inmediata cualquier anomalía, daño o falla de los equipos tanto de trabajo como los equipos de uso común de la empresa, con el fin de detectar a tiempo y prevenir.

Conducta No Aceptada

Para garantizar un ambiente de trabajo armonioso, productivo y profesional, ALEGRA SCI establece normas claras sobre el comportamiento esperado de sus colaboradores. Las siguientes conductas no serán toleradas y podrán derivar en llamados de atención, sanciones administrativas o despido, dependiendo de su gravedad. Estas acciones afectan el desempeño individual, el trabajo en equipo y la reputación de la empresa.

- Agresividad verbal como lo son el lenguaje ofensivo, discriminatorio o despectivo y la agresividad física hacia compañeros, clientes o superiores.
- Acoso y hostigamiento laboral o sexual en cualquier modalidad.
- Divulgación de información confidencial o sensible de la empresa, así como la manipulación de datos, informes o cualquier tipo de documentación.
- Difamación, calumnia o información falsa dentro y fuera de la empresa, hacia esta mismo o cualquier compañero.
- Consumo o posesión de sustancias prohibidas dentro del ambiente laboral.
- Robo, fraude, soborno, cualquier tipo de acto delictivo dentro de la empresa
- Incumplir las normas internas y los protocolos establecidos.
- Uso indebido de los recursos y equipos de la empresa.
- Faltas injustificadas o reiteradas al trabajo.

Manejo de Conflictos de Interés

En ALEGRA SCI, la transparencia, la ética y la imparcialidad son valores fundamentales. Para garantizar la integridad en todas nuestras operaciones, es imprescindible que los colaboradores identifiquen claramente, informen al área correspondiente y gestionen adecuadamente cualquier conflicto de interés que pueda surgir en el ejercicio de sus funciones, ALEGRA SCI evaluará cada caso y tomara medidas para mitigar cualquier posible afección.

- Participación en decisiones que beneficien a familiares directos o amigos cercanos, como lo son contratación, promoción o evaluación de desempeño.
- Aceptar regalos, incentivos o compensaciones de terceros que puedan influir en la toma de decisiones dentro de la empresa, como lo son clientes, proveedores, contratistas.
- Empezar negocios propios que compitan con los intereses de ALEGRA SCI, trabajar simultáneamente para otra empresa.
- Utilizar activos, información o tiempo de la empresa para beneficio personal o de terceros.
- Compartir información confidencial a puestos no autorizados o con personas ajenas a la organización.

III. SISTEMAS ADECUADOS Y EFICACES DE CONTROL, VIGILANCIA Y AUDITORÍA

La dirección es responsable de establecer un sistema adecuado y eficaz de control y vigilancia que examine de manera constante y periódica el cumplimiento de los estándares de integridad en la organización. Así como de establecer los procesos, asignar responsabilidades, implementar sistemas de monitoreo continuo, y realizar revisión periódica.

Control y vigilancia

- **Promover en los colaboradores una cultura de cumplimiento** a la normatividad interna y externa aplicable, enfatizando a todos los niveles del personal la importancia de su implementación y cumplimiento, así como de la integridad en su conducta profesional, evitando prácticas que puedan generar incentivos u oportunidades para la realización de actividades inapropiadas, delictivas, deshonestas, engañosas, indebidas, ilegales o que atenten en contra de los principios y valores corporativos.
- **Definir las actividades y mecanismos internos** de prevención y detección de incumplimientos, incluyendo, las medidas de evaluación para cada área, y los controles de seguimiento respecto de eventuales incumplimientos a la normatividad interna externa aplicables a ALEGRA SCI. Las actividades de prevención deben asegurar que las áreas con posibles conflictos de interés se encuentren identificadas para efectos de ejecutar las medidas que resulten necesarias y efectivas para prevenir y sancionar las conductas que comprometan la imparcialidad de los colaboradores en el desempeño ético, eficiente y objetivo de sus funciones.
- **Implementación de los mecanismos internos de seguimiento** y remediación que permitan la comprensión de la situación reportada, proveyendo los resultados y recomendaciones derivados de la función de cumplimiento con el propósito de garantizar la aplicación de las medidas correctivas, preventivas y de mejora que correspondan.
- **Establecer evaluaciones internas regulares** para actualizar y ajustar los controles en función de los cambios en el entorno operativo y regulatorio que se pudieran tener. Así como los cambios en las actividades y responsabilidades de cada colaborador, para que puedan cumplir con lo establecido en sus funciones respecto a su contrato.
- **Mantener mecanismos de comunicación** al interior de ALEGRA SCI que deben estimular el reporte de faltas administrativas, faltas a la normatividad interna y externa aplicable, así como cualquier problema, reclamación, inquietud, duda, comentario o sugerencia respecto a las actividades cotidianas que realizan los colaboradores en el desempeño de sus funciones, esto con el propósito de evitar que los colaboradores oculten información, así como fomentar un ambiente laboral de cumplimiento normativo y mejora corporativa continua ya sea a través de correos, chats o cualquier medio de comunicación en el que puedan se puedan expresar cualquier situación que influya en el desempeño de sus labores, y se les pueda dar información de cualquier índole.

Auditorías Regulares

En el desarrollo de su actividad económica diaria, ALEGRA SCI enfrenta diversos riesgos que, de materializarse, pueden afectar su funcionamiento y estabilidad. Para prevenir y mitigar estos efectos adversos, la organización adopta medidas de control interno que permiten gestionar eficazmente dichos riesgos, garantizando el cumplimiento normativo y operativo. Estas acciones fortalecen la estructura de ALEGRA SCI, asegurando una operación transparente, eficiente y alineada con sus principios corporativos. A través de una gestión de riesgos proactiva, ALEGRA SCI se compromete a mantener la continuidad del negocio, optimizar procesos y salvaguardar su integridad frente a un entorno dinámico y desafiante.

- **Auditoría Anual:** Se programará al menos una auditoría anual para evaluar la efectividad de los mecanismos implementados en el cumplimiento de los estándares de integridad.
- **Rendición de Cuentas Mensual:** Se llevará a cabo una reunión mensual en la que los colaboradores, junto con la dirección general, revisarán sus metas, objetivos y responsabilidades asignadas para asegurar su cumplimiento.
- **Reuniones Anuales de Evaluación y Mejora:** Se realizarán dos reuniones anuales enfocadas en inquietudes y desacuerdos sobre el trato y comportamiento dentro del equipo, uso y manejo de recursos financieros y de oficina, identificación de mejoras necesarias para el desempeño laboral y la generación de un ambiente de trabajo saludable.
- **Capacitación y Desarrollo Profesional:** Los colaboradores deberán participar en los talleres y cursos solicitados por ALEGRA SCI, enfocados en fortalecer su conocimiento técnico, autocontrol y manejo emocional, entre otras habilidades clave para su desarrollo profesional.
- **Registro y Análisis de Actividades:** Todas las actividades realizadas deberán ser registradas y documentadas para minimizar riesgos organizacionales. La presentación de estos documentos será requisito para la finalización de actividades asignadas. Dichos documentos serán analizados en cada reunión anual con el propósito de identificar y aplicar mejoras continuas.
- **Vigilancia Tecnológica:** ALEGRA SCI usará herramientas de videovigilancia y soluciones basadas en inteligencia artificial o automatización para fortalecer su sistema de vigilancia tecnológica. Estas tecnologías permitirán la detección temprana de irregularidades, garantizando la seguridad, transparencia y eficiencia en los procesos operativos.

IV. SISTEMAS ADECUADOS DE DENUNCIA

Canales de Denuncia

Con el objetivo de fomentar una cultura de transparencia, ética e integridad, ALEGRA SCI pone a disposición de sus colaboradores, clientes y partes interesadas diversos canales de denuncia que permiten reportar cualquier conducta indebida, irregularidad o incumplimiento normativo dentro de la organización.

Administración y RRH

Correo: sandra@viacxes.com

Tel. 662 307 8640

Dirección General

Correo: alejandro@viacxes.com

Tel. 662 353 4825

Línea General

Correo: info@viacxes.com

Todos los canales están diseñados para proteger la identidad del denunciante, asegurando que la información proporcionada se maneje de forma confidencial y que se eviten represalias contra el informante.

- ✓ **Confidencialidad:** Se garantiza el anonimato y la protección de la identidad del denunciante.
- ✓ **Accesibilidad:** Disponibles para todos los colaboradores y terceros relacionados con ALEGRA SCI.
- ✓ **Atención Oportuna:** Los reportes serán analizados y gestionados de manera eficiente por el área correspondiente.
- ✓ **No Represalias:** ALEGRA SCI prohíbe cualquier tipo de represalia contra quienes realicen denuncias de buena fe.

Si eres colaborador, cliente o proveedor, queremos que sepas que en ALEGRA SCI nuestra prioridad es proteger tu integridad y bienestar. Nos comprometemos a gestionar y respaldar cualquier proceso necesario para garantizar el cumplimiento de nuestras normativas y actuar contra quienes vulneren estos principios.

A través de nuestros mecanismos de control, vigilancia y denuncia, trabajamos para mantener un entorno seguro, ético y alineado con nuestros valores corporativos.

En ALEGRA SCI, tu seguridad y confianza son fundamentales.

Procedimientos de Gestión de Denuncias

Para garantizar una gestión eficiente y adecuada de las denuncias, ALEGRA SCI establece una clasificación por niveles de gravedad, permitiendo una respuesta proporcional a cada caso:

- ◆ **Amarillo:** La denuncia se refiere a un hecho que puede resolverse con una llamada de atención y seguimiento mediante monitoreo.
- **Naranja:** La denuncia implica una falta que requiere la elaboración de un acta administrativa, así como un monitoreo y supervisión constante o permanente, según lo determine la situación.
- **Rojo:** La denuncia señala una falta grave que amerita despido inmediato o, en casos más serios, el proceso ante las autoridades ministeriales correspondientes.

1. Recepción y Registro de Denuncias:

Para que una denuncia sea procesada, se debe proporcionar una descripción completa del incidente, incluyendo:

- Fecha y hora del suceso.
- Personas involucradas.
- Descripción detallada del hecho.
- Evidencia (en caso de contar con ella).

Esta información es fundamental para determinar la procedencia de la denuncia y el nivel de gravedad asignado.

2. Investigación y Análisis:

El área correspondiente (Dirección, Administración o RRH) revisará y analizará cada denuncia con base en criterios claros y objetivos.

Se podrán revisar grabaciones, registros y dispositivos necesarios para obtener evidencia y esclarecer los hechos.

Se garantizará un proceso justo y transparente para todas las partes involucradas.

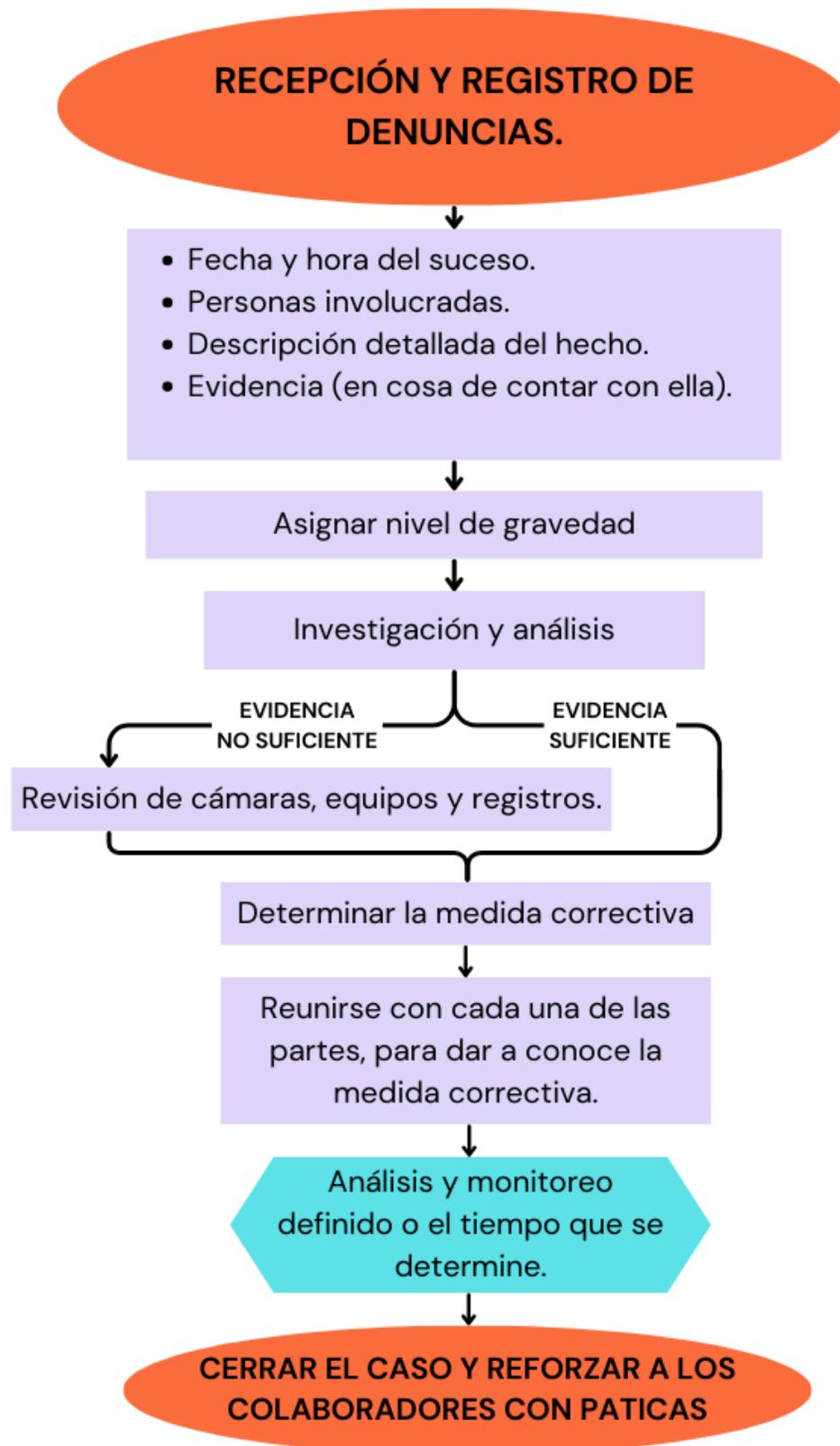
3. Resolución y Medidas Correctivas:

Una vez concluida la investigación, se aplicarán las medidas correctivas pertinentes conforme a la política interna y la normativa vigente.

Todas las acciones tomadas serán documentadas para garantizar el cumplimiento del procedimiento.

Se notificará el resultado a las partes involucradas, asegurando en todo momento la confidencialidad del proceso.

Diagrama Procedimientos de Gestión de Denuncias



Uso y Sanciones

Toda denuncia debe ser imparcial y objetiva, tratando de proporcionar la mayor cantidad de información y evidencia objetiva sobre la situación a reportar. Es importante mencionar que el medio de denuncia no debe ser utilizado con el propósito de perjudicar intencionalmente o de mala fe, a un tercero, ya que, el uso mal intencionado del medio de denuncia podrá ser objeto de sanciones.

Las infracciones a las normas contenidas en las Políticas de Integridad de ALEGRA SCI resultarán en medidas disciplinarias que variarán, dependiendo de las circunstancias y gravedad de cada caso, desde una amonestación verbal hasta la terminación de la relación laboral o comercial con el infractor, algunas de ellas son las siguientes:

DELITO	MEDIDA DISCIPLINARIA	REINCIDENCIA
Soborno	Llamada de atención por escrito	Rescisión del contrato laboral. Denuncia penal ante las autoridades correspondientes.
Extorsión	Suspensión temporal de funciones o de ciertos beneficios	Rescisión del contrato laboral. Denuncia penal ante las autoridades correspondientes.
Encubrimiento de delitos	Amonestación verbal.	Rescisión del contrato laboral. Denuncia penal ante las autoridades correspondientes.
Tráfico de influencias	Llamada de atención por escrito.	Rescisión del contrato laboral. Denuncia penal ante las autoridades correspondientes.
Utilización de información falsa	Amonestación verbal.	Rescisión del contrato laboral. Denuncia penal ante las autoridades correspondientes.
Colusión	Suspensión temporal de funciones o de ciertos beneficios.	Rescisión del contrato laboral. Denuncia penal ante las autoridades correspondientes.
Fraude	Suspensión temporal de funciones o de ciertos beneficios.	Rescisión del contrato laboral. Denuncia penal ante las autoridades correspondientes.
Uso indebido de recursos	Llamada de atención por escrito.	Rescisión del contrato laboral. Denuncia penal ante las autoridades correspondientes.
Participación ilícita en procedimientos administrativos o contables.	Suspensión temporal de funciones o de ciertos beneficios	Rescisión del contrato laboral. Denuncia penal ante las autoridades correspondientes.
Peculado	Suspensión temporal de funciones o de ciertos beneficios	Rescisión del contrato laboral. Denuncia penal ante las autoridades correspondientes.
Enriquecimiento ilícito	Suspensión temporal de funciones o de ciertos beneficios	Rescisión del contrato laboral. Denuncia penal ante las autoridades correspondientes.

V. SISTEMAS Y PROCESOS ADECUADOS DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN

Formación Inicial

- **Objetivo:** Integrar a los nuevos colaboradores en la cultura, políticas y procedimientos de ALEGRA SCI desde el primer día.
- **Contenidos:** Introducción a la misión, visión y valores corporativos, familiarización con el Código de Ética y de Conducta, y capacitación técnica en las herramientas y procesos operativos específicos de la empresa.
- **Metodología:** Sesiones presenciales.

Formación Continua

- **Objetivo:** Mantener a los colaboradores actualizados en aspectos técnicos, éticos y de seguridad, respondiendo a los cambios en normativas.
- **Contenidos:** Actualizaciones en protocolos de seguridad, nuevas herramientas tecnológicas, mejores prácticas en servicio al cliente y adaptaciones en los procesos operativos.
- **Metodología:** Pláticas o cursos especializados, difusión en correos, foros, grupos de comunicación.

Los Sistemas y Procesos Adecuados de Entrenamiento y Capacitación en ALEGRA SCI garantizan que cada colaborador esté equipado con el conocimiento y las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones de forma ética, segura y eficiente. La combinación de programas de capacitación estructurados, simulacros y talleres prácticos, junto con un riguroso sistema de evaluación y actualización, promueve el desarrollo profesional y la mejora continua, alineándose con los estándares y objetivos estratégicos de la empresa.

VI. POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL ÍNTEGRO

La política de recursos humanos para la selección de personal íntegro en ALEGRA SCI es fundamental para asegurar que cada nuevo integrante no solo cumpla con los requisitos técnicos y profesionales, sino que también se adhiera a los más altos estándares éticos y de integridad. Al implementar este proceso de selección riguroso, verificar de manera exhaustiva las credenciales y formalizar compromisos a través de contratos y acuerdos de confidencialidad, ALEGRA SCI fortalece su cultura y protege su integridad, contribuyendo así al crecimiento sostenible y a la excelencia operativa.

Clausulas y Políticas de No Discriminación en ALEGRA SCI

Dicho proceso en ALEGRA SCI, nos regimos de acuerdo con nuestro Código de Ética y Conducta por los principios de igualdad, respeto e inclusión, garantizando un entorno laboral y corporativo libre de discriminación, en ningún momento se tolerará la discriminación hacia ninguna persona por razones de:

- Origen étnico o nacional
- Género
- Edad
- Discapacidad
- Condición social
- Estado de salud
- Religión
- Opiniones
- Preferencias sexuales
- Estado civil
- Cualquier otra condición que atente contra la dignidad humana y busque menoscabar los derechos y libertades de las personas

ALEGRA SCI reitera su compromiso con el respeto a los derechos humanos y la promoción de una cultura organizacional basada en la integridad, la equidad y la diversidad, para garantizar un ambiente de trabajo seguro, equitativo e inclusivo para todos, fomentar la cultura del respeto y la no discriminación en todas nuestras operaciones, y aplicar sanciones a cualquier conducta que contravenga estas políticas.

Incumplimiento de la Política de Integridad

En este proceso del área de recursos humanos, se establece que las personas que ingresen como nuevos colaboradores deben cumplir con los requerimientos mínimos del perfil de puesto en términos de calidad técnica, profesional, aptitudes, experiencia y habilidades específicas. Del mismo modo establece que se realizarán, de acuerdo con la posición y el nivel jerárquico y de responsabilidades, evaluaciones en donde se podrá valorar, adicional al desempeño del colaborador, su honestidad y compromiso con la organización.

Proceso de Selección

Evaluaciones Exhaustivas: En ALEGRA SCI tenemos un proceso de selección que incluye entrevistas estructuradas, pruebas técnicas y, cuando sea necesario, evaluaciones psicotécnicas para determinar la idoneidad del candidato. También realizamos verificaciones de antecedentes laborales y personales que permitan identificar comportamientos o antecedentes que puedan comprometer la integridad de la organización.

Revisión de Referencias: Solicitamos referencias laborales y personales para obtener una visión completa del historial y comportamiento del candidato en entornos profesionales anteriores. Y establecer criterios claros de evaluación que permitan identificar signos de inestabilidad ética o conductas incompatibles con los valores corporativos.

Validación de Experiencia y Formación: Confirmamos que los títulos, certificaciones y experiencia profesional del candidato sean auténticos y estén alineados con los requerimientos del puesto. Revisamos que la formación del candidato refleje un compromiso con la actualización profesional y el cumplimiento de los estándares éticos y técnicos del ALEGRA SCI.

Compatibilidad con los Valores Corporativos: Evaluar, durante el proceso de selección, la alineación de la actitud, motivación y comportamiento del candidato con los valores y la cultura organizacional de ALEGRA SCI.

Contratos y Acuerdos de Confidencialidad

Políticas de Integridad en el Contrato: Establecemos en los contratos laborales cláusulas específicas o mención que obliguen al nuevo colaborador a cumplir con las políticas de integridad y ética de ALEGRA SCI. Incluimos disposiciones sobre la obligación de mantener la confidencialidad de la información sensible de la empresa, clientes y socios, y sobre el manejo responsable de los datos a los que tenga acceso.

Acuerdos de Confidencialidad: Requerimos la firma de acuerdos de confidencialidad y no divulgación que refuercen el compromiso del colaborador con la protección de la información corporativa. Establecer sanciones y medidas disciplinarias en caso de incumplimiento de estos acuerdos, garantizando la protección de los intereses de la organización, mismos que mencionamos en nuestra política de integridad.

VII. MECANISMOS QUE ASEGUREN LA TRANSPARENCIA Y PUBLICIDAD DE NUESTROS INTERESES

ALEGRA SCI establece mecanismos que aseguran en todo momento la transparencia y la publicidad de sus intereses corporativos, para lo cual cumple con los requerimientos de divulgación de información. De igual manera, reafirmamos nuestro compromiso para cooperar con las autoridades pertinentes, que tengan a su cargo la investigación de sobornos y actos de corrupción, así como la conducción de acciones penales, en caso de ser requeridos por la autoridad. Asimismo, ALEGRA SCI se esfuerza en la implementación de mecanismos de autorregulación para fortalecer los estándares y prácticas antisoborno y manejo de conflictos de interés en el sector de salud. Del mismo modo, estamos comprometidos con el cumplimiento de las leyes aplicables en contra del lavado de dinero, corrupción y financiamiento al terrorismo.

Información Pública de ALEGRA SCI

Información Institucional: misión, visión y valores de la empresa; estructura organizativa, incluyendo nombres y cargos de los principales directivos, normas y políticas internas aplicables a colaboradores, clientes y proveedores. Código de Ética y Conducta, donde se establezcan los principios y reglas de comportamiento empresarial.

Información Relacionada con la Transparencia: Avisos de privacidad, detallando cómo se protege la información personal de empleados, clientes y terceros; acciones de responsabilidad social y compromisos con la sostenibilidad.

Información sobre Cumplimiento y Buenas Prácticas: política de integridad, detallando cómo se previenen prácticas indebidas; protocolos de denuncia y canales de comunicación segura, garantizando el anonimato y la protección del denunciante.

Información de Servicio al Cliente: términos y condiciones de productos y servicios ofrecidos; políticas de garantía, devoluciones y atención a clientes; medios de contacto oficiales, asegurando comunicación efectiva y segura con el público.

No se podrá publicar información sensible ni documentos que contengan detalles sobre nuestras operaciones o secretos institucionales, ya que forman parte de nuestras ventajas competitivas. La divulgación de estos datos podría beneficiar a competidores o a terceros con intereses ajenos a la empresa. Asimismo, se considera información confidencial toda la documentación proporcionada por el personal al área de recursos humanos para la integración de su expediente laboral. Estos lineamientos están establecidos en nuestro aviso de privacidad, el cual puede ser consultado en nuestra página web.

Medios de Divulgación de Información Pública en ALEGRA SCI.

ALEGRA SCI debe asegurar que la información pública sea clara, accesible y actualizada, garantizando su disponibilidad a través de canales oficiales y formatos comprensibles para diferentes audiencias. Asimismo, debe establecer controles estrictos para evitar la divulgación de datos que puedan comprometer su seguridad operativa o estratégica. Para ello se apoya en los siguientes medios:

Sitio Web Corporativo

<https://www.viacxes.com>

<https://www.viacxes.com/contacto>

Medios de Comunicación Digitales

Correo. - info@viacxes.com

Teléfono. - 662 220 5519

WhatsApp. - 662 166 9587