



**CÓDIGO DE ÉTICA CANACO SERVYTUR
VALLE DE TOLUCA**

Contenido

1. Introducción	3
Mensaje del Presidente	5
2. Nosotros	6
2.1. Visión	6
2.2. Misión	6
2.3. Objetivos de la CANACO SERVYTUR con visión ética	7
2.4. Justificación del Código de Ética	8
2.5. Valores de la CANACO SERVYTUR	8
2.5.1. Respeto	9
2.5.2. Transparencia	9
2.5.3. Integridad	9
2.5.4. Competitividad	10
2.5.5. Responsabilidad social	11
3. El Código de Ética	11
3.1. ¿Qué es el Código de Ética?	11
3.1.1. Objetivos	13
3.1.2. Beneficios internos y externos	14
3.2. Elementos del Código de Ética	15
3.2.1. Ámbito de aplicación	15
3.2.2. Contravención al Código de Ética	15
3.2.3. Comité de Ética	15
3.2.4. Sanciones	16
3.2.5. Vigencia	17
3.3. Pilares del Código de Ética	17
3.3.1. Pilar Ético Institucional	17
3.3.2. Pilar Ético Humano	18
3.3.3. Pilar Ético Cultural	19
3.3.4. Pilar Ético Sustentable	21
3.3.5. Pilar Ético Legal	22
4. Compromiso ético	23

1. Introducción

En el marco de la lucha y combate contra la corrupción, reconocemos que en el fenómeno participan al menos dos actores: uno que elude el cumplimiento de una obligación o norma para obtener un beneficio en desigualdad de circunstancias con otros participantes; otro, dispuesto a incumplir con una norma para conceder un provecho indebido, que en igualdad de condiciones no se hubiese podido otorgar.

El fenómeno de la corrupción se presenta en cualquier parte del planeta, y corresponde a los gobiernos el combate; son los gobernados quienes también tienen la responsabilidad de generar las condiciones para que la corrupción no se materialice. Por lo cual con la participación conjunta entre Estado y sociedad, se pueden generar las condiciones para la prevención y erradicación de los actos de corrupción.

A nivel internacional se han diseñado instrumentos jurídicos y administrativos que buscan hacer conciencia sobre la problemática que representa la corrupción, al tiempo de que ha diseñado diversas estrategias con el propósito de trabajar en su erradicación.

Reconocemos que las organizaciones que basan su actuación en códigos de conducta apegados a la ética, gozan de la aceptación de clientes y proveedores que con ellos se relacionan, además de generar confianza en los servicios que prestan.

La Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo del Valle de Toluca en adelante (CANACO SERVYTUR) se fundó en 1917 y con 106 años de existencia, es una institución de interés público, autónoma, apartidista, laica y con personalidad jurídica y patrimonio propio, en términos de la Ley de Cámaras Empresariales y sus Confederaciones.

Somos un organismo intermedio del estado mexicano afiliado a la CONCANACO, por lo que guardamos relaciones con los sectores público y privado, por lo que debemos ser ejemplo de ética e integridad en la actuación de los miembros que la conforman hacia las personas u organizaciones con las que nos vinculamos.

Contamos con la facultad de representar las actividades del comercio, los servicios y el turismo así como promover, estimular y apoyar las actividades empresariales.

Estamos convencidos que normar nuestro actuar con base en principios y valores guiarán nuestro desarrollo personal y organizacional hacia el bien común.

Mensaje del Presidente

En CANACO SERVYTUR Valle de Toluca, estamos comprometidos con valores sólidos y principios éticos que guían nuestra actuación en el mundo empresarial y en la comunidad. Nuestro código de ética refleja nuestra determinación de promover la integridad, la transparencia y la responsabilidad en todas nuestras actividades.

Creemos firmemente en la lucha contra la corrupción y en la importancia de la colaboración entre el Estado y la sociedad para prevenir y erradicar los actos de corrupción en todas sus formas. Nuestro compromiso es contribuir activamente a este esfuerzo, promoviendo prácticas comerciales justas y éticas.

La confianza es fundamental en cualquier relación comercial, y creemos que las organizaciones que actúan con base en códigos de conducta éticos ganan la aceptación de sus clientes y proveedores. En CANACO SERVYTUR Valle de Toluca, nos esforzamos por mantener altos estándares de ética en nuestros servicios y relaciones comerciales.

Con 106 años de existencia, CANACO SERVYTUR Valle de Toluca es una institución comprometida con el bienestar de la comunidad empresarial y la sociedad en general. Apegados a nuestros valores y principios, trabajamos para promover un entorno empresarial justo, transparente y ético.

Juntos, continuaremos fortaleciendo nuestro compromiso con la ética empresarial y contribuyendo al desarrollo sostenible de nuestra región. Gracias por ser parte de esta importante misión.

Hoy y siempre seremos la organización de comercio que busca enaltecer y empoderar a los empresarios que movemos a México.

JORGE LUIS PEDRAZA NAVARRETE

PRESIDENTE

2. Nosotros

2.1. Visión

Ser un centro de negocios estratégico y líder para nuestros sectores, que ofrezca intermediación comercial y de servicios; capacitación y asesoría, basado en la mejora continua, operado por una estructura orgánica eficiente.

2.2. Misión

Cuidar y salvaguardar los intereses de las empresas y comercios afiliados, proporcionando servicios de asesoría, capacitación y eventos que los impulsen hacia una cultura de emprendimiento y mejora continua, al tiempo de defender sus intereses, representándolos en todo momento con el fin de evaluar su competitividad en el mercado.

2.3. Objetivos de la CANACO SERVYTUR con visión ética

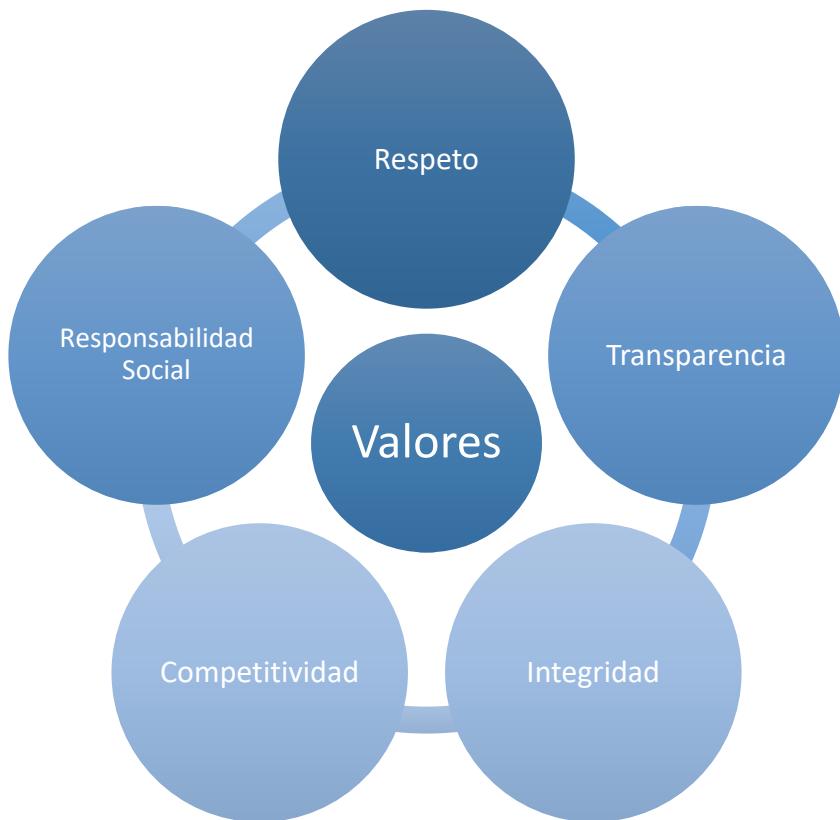
- Realizar las actividades de la CANACO SERVYTUR con apoyo en los Objetivos para el Desarrollo Sostenible impulsados por la Organización de las Naciones Unidas.
- Respetar los derechos humanos de las personas con las que se realicen actividades, al interior y exterior de la CANACO SERVYTUR.
- Impulsar el trabajo apoyado en principios y valores desde los niveles de dirección, para constituirse como el ejemplo de integridad que se aplique a todas las personas y organizaciones que formen parte de la CANACO SERVYTUR.
- Promover y realizar acciones dirigidas a erradicar la corrupción, con el compromiso de hacer respetar el compromiso de integridad, sin excepción alguna.
- Cuidar que las acciones que realiza la CANACO SERVYTUR respeten y conserven el medio ambiente, privilegiando el uso de tecnologías sustentables.
- Promover el respeto a todas las personas involucradas en la CANACO SERVYTUR, cuidando el trato digno, con equidad de género y no discriminatorio.
- Respetar y hacer respetar el ordenamiento jurídico vigente, reconociendo la legalidad como el pilar de la conducta que debe observar cualquier integrante de la CANACO SERVYTUR.
- Hacer del conocimiento de todos los interesados temas de ética e integridad.

2.4. Justificación del Código de Ética

La CANACO SERVYTUR constituye un punto de cohesión económico y social clave en el andamiaje de las estructuras humanas de nuestro país y del Estado de México.

2.5. Valores de la CANACO SERVYTUR

El fundamento axiológico del Código de Ética de la CANACO SERVYTUR se encuentra integrado por un conjunto de valores, los cuales constituyen un compromiso para todos los miembros de la organización en cuanto a su observancia y a la denuncia de su incumplimiento.



2.5.1. Respeto

En la CANACO SERVYTUR reconocemos los derechos que tienen todos los individuos, con apoyo en su dignidad personal, escuchando con atención las ideas ajenas, estableciendo comunicación asertiva, identificando semejanzas buscando acuerdos en las discrepancias, tolerando las diferencias.

Está prohibido denostar al individuo o darle un trato inequitativo por razones de raza, género, posición económica, orientación sexual o cualquier otra forma de discriminación.

2.5.2. Transparencia

En la CANACO SERVYTUR privilegiamos el uso de la información para la adecuada toma de decisiones, por lo que debe ser clara, apegada a la realidad, sin emitir juicios, puesta a la disposición de todos los interesados en conocerla, aprovecharla o utilizarla.

Queda prohibido emitir información ambigua, subjetiva, parcial o con lenguaje que obligue a una múltiple interpretación.

2.5.3. Integridad

En la CANACO SERVYTUR nos reconocemos como una organización que guía sus esfuerzos apegados a la verdad, la honradez, a privilegiar lo correcto sobre todas las cosas. Por lo que todos los miembros de nuestra organización cuando enfrenten un dilema entre lo correcto y lo que le conviene, privilegiarán lo primero.

Cuando exista un dilema que coloque al individuo entre dos alternativas en las que no pueda definir su actuar, consultará al Comité de Ética de la CANACO SERVYTUR la forma correcta de conducirse, acorde con los principios que nos rigen. Cualquier conducta que se aparte a la integridad podrá ser sancionada a través del Comité de Ética de la CANACO SERVYTUR.

2.5.4. Competitividad

En la CANACO SERVYTUR nos preparamos todos los días a través de la capacitación y mejora continua, eficientando nuestros procesos internos para brindar cada vez mayor calidad en el servicio que ofrecemos a nuestros afiliados y asociados, basados en una cultura de la competitividad responsable, inclusiva con la sociedad y respetuosa del medio ambiente.

Queda estrictamente prohibido para los miembros de la CANACO SERVYTUR (personal directivo, de vigilancia u operativo, afiliados y asociados) realizar actos u omisiones que estén dirigidos a obtener alguna ventaja competitiva o de negocios, privilegios indebidos, la obtención de un servicio al que no se tenga derecho, la asunción de deudas, obligaciones, atenciones injustificadas, por mencionar algunos ejemplos, sea por sí o por medio de terceros, dirigidas a servidores públicos entidades con facultades de autoridad que manejen o ejerzan recursos, empresas privadas o sus colaboradores.

También se encuentran prohibidas las conductas que puedan afectar objetivamente el desempeño de las personas que conforman la CANACO SERVYTUR cuando se vean involucrados sus intereses personales, familiares o de negocios.

2.5.5. Responsabilidad social

En la CANACO SERVYTUR somos corresponsables del desarrollo nacional e internacional con la sociedad a la que nos debemos por formar parte de ella. Por ello, nos comprometemos a verificar que en todos los actos en los que participemos antepondremos la sustentabilidad, solidarizándonos principalmente con los grupos que se encuentren en situación de vulnerabilidad, preservado nuestro entorno en las mejores condiciones.

Promovemos las mejores prácticas laborales favorables para la calidad de vida, el desarrollo humano y profesional de las personas que forman parte de esta colectividad empresarial.

Queda prohibido para los miembros de la CANACO SERVYTUR realizar acciones u omisiones que pongan en riesgo el entorno de la sociedad, o afecte de manera directa o indirecta al individuo en su integridad, así como a la comunidad o región, en cualquiera de las formas de agresión.

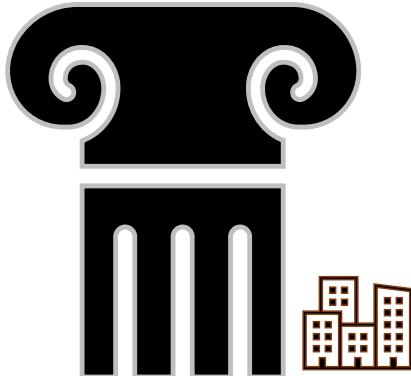
3. El Código de Ética

3.1. ¿Qué es el Código de Ética?

El Código de Ética es el documento elaborado por la CANACO SERVYTUR Valle de Toluca con base en principios y valores que fortalecen el actuar de las personas que lo conforman o que se relacionan directamente con la organización.

El Código de Ética se articula a través de cinco pilares éticos que dan sustancia a los lineamientos éticos:

- Pilar ético institucional.
- Pilar ético humano.
- Pilar ético cultural.
- Pilar ético sustentable.
- Pilar ético legal.



INSTITUCIONAL

PILARES ÉTICOS

Vinculación con empresa y proveedores responsables

Comunicación basada en la honestidad

Mercadotecnia responsable



HUMANO

Respeto a la dignidad humana

Inclusión y diversidad

Bienestar particular



CULTURAL

Valor

Económico genera valor social

Empresarial

Prácticas responsables



SUSTENTABLE

Preservación del medio ambiente

Estrategias con Organizaciones Sociales

Activismo transformador



LEGAL

Cumplimiento de la normatividad

Colaboración interinstitucional

Erradicación de los actos de corrupción

3.1.1. Objetivos

El Código de Ética establece las bases de conducta que deben observar de manera obligatoria los integrantes de la CANACO SERVYTUR, (directivos, órganos de vigilancia, personal operativo, afiliados y asociados) para que se conduzcan con estricto apego a las reglas en él contenidas. El propósito es que todas las personas u organizaciones que se relacionen con la CANACO SERVYTUR tengan la seguridad de que encontrarán individuos íntegros que realicen su conducta apegada al presente código.

Por este motivo, se lograrán mejores prácticas y manejo de riesgos en materia anticorrupción, por lo que se prohíbe toda conducta por acción u omisión tendiente a la realización u ocultamiento de cualquier actividad que tenga como propósito llevar a cabo actos de corrupción, tales como el pago de sobornos, colusión, tráfico de influencias, cohecho, la entrega de pagos a facilitadores o aceleradores, nepotismo o, en general, cualquier intercambio de dinero o bienes que implique un pago con la finalidad de obtener ventajas, privilegios, la obtención de un servicio, la asunción de deudas, obligaciones, atenciones injustificadas, directamente o por medio de terceros, dirigidas a servidores públicos, entidades con facultades de autoridad que manejen o ejerzan recursos, empresas privadas o sus colaboradores.

En general, abstenerse de realizar conductas que tengan como propósito eludir el cumplimiento de una disposición legal, administrativa o judicial; las normas contenidas en el presente código, o pretender obtener una ventaja de negocios o una decisión que no hubiese correspondido, sino como consecuencia de dichas actividades, conductas u omisiones.

Todos los miembros de la CANACO SERVYTUR, en el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades como integrantes de esta organización, a partir

del momento de su incorporación a la Cámara, deberán observar en todo momento las normas más estrictas de conducta ética.

3.1.2. Beneficios internos y externos

A nivel interno:

- Ayuda a las personas a conocer cómo deben actuar.
- Contribuye a la toma de decisiones responsables.
- Favorece la igualdad de condiciones y tratamiento entre los miembros de la empresa, pues se fijan las pautas de conducta y los criterios por los que se debe regir el desempeño profesional.
- Impulsa el compromiso y la lealtad del capital humano.
- Propicia la creación de una sólida cultural organizacional.
- Incrementa la rentabilidad de la compañía, al disponer de un personal más cohesionado y motivado.

Beneficios externos:

- Previene o minimiza las situaciones de crisis o riesgo de la organización.
- Crece la confianza de los inversores y accionistas.
- Permite atraer a los mejores talentos a la organización.
- Mejora la reputación e imagen corporativa de la organización ante la sociedad.
- Acrecenta la fidelidad de los consumidores, proveedores y demás grupos de interés.

3.2. Elementos del Código de Ética

3.2.1. Ámbito de aplicación

El presente Código de Ética se regirá de conformidad con los siguientes lineamientos de aplicación. Es de observancia obligatoria para:

- a) Los directivos, operativos y órganos de vigilancia de la CANACO SERVYTUR.
- b) Los afiliados y asociados, ya sean personas físicas o morales por conducto de sus representantes legales.
- c) El personal contratado de manera esporádica o temporal bajo el régimen de prestación de servicios independientes.
- d) Los estudiantes que presten sus prácticas profesionales o servicio social en la CANACO SERVYTUR.
- e) Los afiliados y asociados que tengan una relación directa o indirecta con la CANACO SERVYTUR.

3.2.2. Contravención al Código de Ética

Para el caso de que algún individuo incurra en alguna de las conductas prohibidas por este Código de Ética, o tenga conocimiento de alguna conducta que resulta reprochable, a petición de parte lo comunicará a la CANACO SERVYTUR a través del Comité de Ética.

3.2.3. Comité de Ética

El Comité de Ética es un Órgano de la CANACO SERVYTUR integrado por el Presidente de la CANACO SERVYTUR quien lo presidirá, el Presidente de la Comisión de Honor y Justicia quien será el secretario, y tres vocales, quienes

serán el o la titular de la Vicepresidencia Anticorrupción, un consejero independiente y un afiliado de la Cámara a propuesta del Consejo y elegido mediante votación en sesión ordinaria de la CANACO SERVYTUR.

El Comité de Ética se reunirá tantas veces como sea necesario para conocer e investigar los asuntos que sean sometidos a su consideración.

Una vez reunido el Comité de Ética, conocerá de la denuncia o queja; acto seguido, señalará día y hora para hacer del conocimiento de la persona involucrada los hechos que se le imputan, a efecto de que este mismo, en el término de 15 días naturales, proceda a dar respuesta a la denuncia y a exponer las razones que justifiquen su conducta o acredite las salvaguardas que le resulten aplicables.

El Comité de Ética, una vez que haya integrado el expediente de los hechos relacionados con las conductas que se sometieron a su consideración, dejará el procedimiento en estado de resolución a efecto de que sea la Comisión de Honor y Justicia, la encargada de emitir y dar a conocer el fallo final.

Concluido el procedimiento, la CANACO SERVYTUR y en caso de que se inflera contravención al ordenamiento legal vigente, se dará aviso a la autoridad competente a fin de deslindar responsabilidades.

3.2.4. Sanciones

La Comisión de Honor y Justicia será la instancia encargada de emitir la resolución definitiva que atienda la contravención al Código de Ética. Quien lo infrinja podrá hacerse merecedor a alguna de las siguientes sanciones:

- I. Amonestación y/o extrañamiento privado.
- II. Amonestación y/o extrañamiento público.
- III. Suspensión temporal.

IV. Expulsión.

La sanción impuesta por la Comisión de Honor y Justicia será definitiva e inapelable.

3.2.5. Vigencia

El presente Código de Ética es de vigencia permanente y está sujeto a constante actualización. Para lo cual, se recibirán las propuestas de modificación, mismas que pasarán por el conocimiento y autorización de la Comisión de Honor y Justicia de la CANACO SERVYTUR.

3.3. Pilares del Código de Ética

3.3.1. Pilar Ético Institucional

Nuestras organizaciones *per se*, son el vehículo y agente idóneo para la armonización de prácticas con una tendencia ética y con un fundamento axiológico en permanente construcción. Por lo anterior, se proponen tres acciones clave:

3.3.1.1. *Vinculación con empresas y proveedores responsables*

Se debe fomentar la vinculación con empresas clave con objetivos comunes y visiones afines a nuestro entendimiento de las necesidades sociales para sumar esfuerzos coordinados y asociativos.

3.3.1.2. Comunicación basada en la honestidad

Se debe ejercer una comunicación interna y externa basada en la transparencia y la certidumbre, en el entendido de que la información es el mecanismo de acción proactiva y comunicativa que debe ser transversal en su verticalidad y horizontalidad.

3.3.1.3. Mercadotecnia responsable

Las prácticas comerciales de difusión deben estar alineadas al principio e ideal ético de la responsabilidad y honestidad, exteriorizando información clara, puntual y veraz sobre nuestros productos y servicios.

3.3.2. Pilar Ético Humano

CANACO SERVYTUR pretende una visión humanista y humanitaria que sitúe al individuo como el eje clave para la articulación de las pretensiones y necesidades del hombre en sociedad.

Nuestra organización fomenta el desarrollo personal de los anhelos del ser humano.

3.3.2.1. Respeto a la dignidad humana

El ser humano es el eje fundamental de nuestras organizaciones y por tanto, debe existir un compromiso permanente por respetar el valor que corresponde al propio individuo por el simple hecho de ser una persona, no sólo dotada de derechos, sino salvaguardada y protegida por las propias prácticas de nuestras organizaciones.

3.3.2.2. Inclusión y diversidad

La exteriorización de las manifestaciones de identidad constituye una garantía que debe ser salvaguardada y promovida por nuestras propias organizaciones, así como el aseguramiento de que dichas expresiones serán respaldadas, entendidas y agrupadas armónicamente en las dinámicas organizacionales.

3.3.2.3. Bienestar particular

Nuestra organización se compromete a fomentar la armonización de las pretensiones personales y profesionales de nuestro personal a través de la promoción y fomento de la compaginación de las profesiones y aficiones del individuo.

3.3.3. Pilar Ético Cultural

CANACO SERVYTUR es una organización con responsabilidad social que pretende el emprendimiento de acciones sistemáticas que beneficien el apartado cultural y de desarrollo social en los sectores con los cuales se relacionan.

Para dar cumplimiento a la pretensión cultural, CANACO SERVYTUR desarrolla tres premisas de carácter operativo:

3.3.3.1. El valor económico debe generar valor social

El sector empresarial debe ser entendido como una forma de servicio a la comunidad, a los propios colaboradores de la organización y generar valor social. Incluye entre otros aspectos: la generación de empleo, la sostenibilidad ambiental y la responsabilidad social corporativa. Se adoptan enfoques de negocio sostenible que beneficie a las partes involucradas y a la sociedad en general.

3.3.3.2. Valores empresariales

El sector empresarial es un promotor e impulsor de los valores como un aspecto técnico y vivencial que se predica a través de sus prácticas organizacionales. Para ello, las empresas deben realizar prácticas que atiendan a los siguientes valores empresariales:

- Respeto.
- Honestidad.
- Transparencia.
- Congruencia.
- Libertad.
- Adaptabilidad.
- Diligencia.
- Constancia.
- Justicia.
- Cercanía.

3.3.3.3. Prácticas responsables

El sector empresarial genera prácticas de responsabilidad social compartidas y comunes que contribuyen a la transformación proactiva de su entorno. Entre dichas prácticas destacan las siguientes:

- Calidad en el servicio.
- Competitividad.
- Orientación al cliente.
- Mejora continua.
- Excelencia.
- Innovación.
- Responsabilidad social.
- Mejora continua.

3.3.4. Pilar Ético Sustentable

Nuestro planeta, además de ser el ecosistema en el que nuestras organizaciones se desarrollan, es el escenario de coexistencia humana que cumple una función vital en la vida del individuo y, por tanto, merece y requiere del ejercicio de prácticas responsables que le beneficien de manera transversal. Para fomentar prácticas de sustentabilidad se proponen tres acciones operativas:

3.3.4.1. Preservación del medio ambiente

Nuestras organizaciones generan prácticas amigables con el medio ambiente, que fomentan la conservación del planeta, así como una cultura de respeto hacia la flora y la fauna de nuestro entorno. Se fomentan prácticas de sostenibilidad y directrices armónicas con una amistad sistémica respecto al medio ambiente.

3.3.4.2. Estrategias con organizaciones sociales

Nuestras organizaciones pretenden la vinculación con actores clave de la sociedad que compartan los intereses relacionados con el Pilar ético sustentable, sumando esfuerzos en pro de la conservación de nuestro entorno.

3.3.4.3. Activismo transformador

Nuestras empresas emprenden acciones a favor del medio ambiente, que generen conciencia social y una transformación de entornos, procesos y prácticas amigables con el medio ambiente.

3.3.5. Pilar Ético Legal

3.3.5.1. Cumplimiento de la normatividad

Nuestras organizaciones deben dar cabal cumplimiento a las disposiciones legales aplicables en la materia, operando con estricto apego a la normatividad.

3.3.5.2. Colaboración interinstitucional

Nuestras empresas constituyen un gremio colaborativo que pretende sumar esfuerzos en pro de los objetivos gubernamentales para la contribución a la consolidación del Estado de Derecho.

3.3.5.3. Erradicación de los actos de corrupción

Nuestras organizaciones y empresas constituyen un mecanismo activo de erradicación de la corrupción promoviendo acciones sanas y apegadas a la norma, y evitando incidir en actos de corrupción. Asimismo, acuden a las instancias correspondientes al momento de la detección de irregularidades en los procesos.

4. Compromiso ético

Todos los integrantes de la CANACO SERVYTUR estamos plenamente convencidos en el cumplimiento de nuestra visión, así como de nuestra misión, obligándonos a observar y anteponer, sobre nuestros intereses personales, el presente Código de Ética. Por lo que lo conocemos y lo hacemos nuestro, adoptando cada una de las acciones descritas como una forma de trabajo y un estilo de vida, con el único propósito de dignificar el servicio que prestamos, fortalecer nuestras instituciones y lograr así el bienestar de los empresarios y prestadores de servicios de nuestro sector, la sociedad, el respeto a las leyes y el progreso de México.

En CANACO SERVYTUR estamos comprometidos con los más altos estándares de integridad y ética en todas nuestras actividades. Creemos firmemente que al vivir y trabajar de acuerdo con estos principios, no solo fortalecemos nuestra organización, sino que también contribuimos al bienestar de nuestra comunidad y al progreso de nuestra región.

Agradecemos a todos nuestros miembros por su compromiso con estos valores y los exhortamos a seguir siendo ejemplos de conducta ética en todos los aspectos de sus vidas profesionales y personales.

¡La Cámara la hacemos todos!