

**CÓDIGO DE
ÉTICA**

ÍNDICE

Introducción.....	2
Capítulo 1	3
1. Conoce tu empresa	3
2. Vive los valores de Mabe.....	4
3. Mabe se compromete contigo	5
4. Cuida a Mabe para que Mabe te cuide a ti.....	5
Capítulo 2	7
1. Imagen y Comportamiento básico	7
2. Cualidades distintivas del colaborador Mabe	7
3. Relación con tus compañeros.....	8
Capítulo 3	10
1. Productividad y Creatividad	10
2. Eficacia y Efectividad	11
3. Responsabilidad y dedicación:	12
4. Rendimiento y Reconocimiento:.....	13
5. El trabajo fino: puntualidad, asistencia, orden.....	13
6. La riqueza está en la unidad de las diferencias (Trabajo en Equipo)	14
Capítulo 4	16
1. El Trato con los Clientes de Mabe:	16
2. Convencimiento (honestidad):.....	17
3. Conexión (sentido humano):.....	17
4. Venta (calidad y servicio):	18
5. Una empresa buena para buenos socios comerciales.....	18
Capítulo 5	20
1. Sólo las mejores opciones:	20
2. Criterios Básicos para seleccionar un proveedor:.....	21
3. La clave del negocio: socios comerciales según la filosofía Mabe	21
Capítulo 6	24
1. Conflicto de interés.....	24
2. Monto de obsequios.....	25

Introducción

El Código de Ética es el punto de referencia para todos los que forman parte de las empresas y cualquiera de sus filiales en los distintos países donde se tienen operaciones de Mabe; contiene en sí los principios y normas que deberán guiar, aclarar y definir las políticas y procedimientos de la empresa en todos los niveles.

Este Código de Ética es la columna vertebral de la acción y el comportamiento para todos los miembros de Mabe, sin excepción alguna. Por lo mismo, es un compromiso conocerlo, respetarlo, cumplirlo y promoverlo con dedicación y precisión.

El Código de Ética es normativo y exige su cumplimiento de manera sincera y eficaz de colaboradores, clientes y proveedores.

La integridad y honestidad con que Mabe opera deberá influir positivamente en todos sus colaboradores, proveedores, clientes y personas que entren en contacto con nosotros.

Capítulo 1

Primero Mabe

1. Conoce tu empresa

Para entender mejor el sentido del Código de Ética, es necesario que se conozcas los principios y valores sobre los que se apoya Mabe. Estos valores son:

a. Compromiso: *Damos lo mejor de nosotros, cumplimos y estamos orgullosos de pertenecer a Mabe.*

- Queremos dar lo mejor de nosotros, esto te ayuda a identificarte con tu empresa y su filosofía laboral.
- Te motiva a dar lo mejor de ti mismo y de tus talentos en el cumplimiento de metas.
- Te hace responsable de tu área y tu espacio, tu crecimiento depende de tus méritos personales.

b. Congruencia: *Hacemos lo que decimos y decimos lo que hacemos, en armonía con lo que creemos como empresa.*

- Te aporta solidez y consistencia a tu trabajo.
- Te convierte en persona de una sola pieza, que sabe lo que hace y por qué lo hace.
- Te respalda en tus acciones porque da valor a tus palabras.

c. Honestidad: *Tenemos gran sentido del honor y actuamos con rectitud e integridad.*

- Te ayuda a ser una persona confiable, hablar con la verdad.
- Te ayuda para hacer bien el trabajo y buscar lo bueno en todo lo que hagas.
- Te apoya para trabajar con seguridad y certeza.
- Te enseña a ser una persona recta e íntegra.

d. Respeto: *Reconocemos la dignidad y el valor de las personas. Construimos relaciones de confianza.*

- Te ayuda a ser consciente de tu dignidad y de la dignidad de todas las personas.
- Te enseña a respetarte a ti mismo y a los demás.
- Te ayuda a entender que, cumpliendo los principios y valores de la empresa, te respetas a ti mismo y a los demás.

e. Humildad: *Estamos abiertos a escuchar e integrar otras perspectivas en un contexto de aprendizaje y colaboración.*

- Te ayuda a reconocer sin temor el valor y la aportación tuya y de los demás.
- Te enriquece en tu trabajo al aceptar la originalidad de cada persona.
- Te convierte en una persona sabia y segura de sí misma que reconoce y aprovecha las cualidades de quienes te rodean.
- Te permite escuchar los puntos de vista y los juicios de valor de otras personas en un contexto de aprendizaje y colaboración.

2. Vive los valores de Mabe

- a) Para los colaboradores de Mabe, la búsqueda del bien común es importante. Por lo tanto, los intereses de la empresa deberán estar sobre los del área, la función o las personas particulares. Esto quiere decir que siempre debes pensar primero en Mabe.
- b) En todo momento buscarás cumplir y promover los valores propios de la empresa, tanto en tu trabajo como en la relación con las demás personas: colegas, clientes, proveedores, invitados, etc.
- c) Es importante que evites las críticas destructivas, sea fuera o dentro de la empresa. Si necesitas expresar alguna opinión negativa deberás tomar en cuenta los siguientes puntos:
 - Toda crítica, para ser constructiva, debe ir acompañada de una sugerencia o propuesta de solución.
 - El comentario debe buscar mejorar los procesos o errores.

- Se comunicará a la persona adecuada, es decir, con la que es responsable del área y/o a la que puede dar solución al problema. Escalamos limpiamente.
- d) La identificación con la empresa es clave para la eficacia en tu trabajo; por esta razón es importante que actúes siempre de acuerdo con los valores y la filosofía de Mabe.
- e) Se dice que una persona es transparente cuando es sincera, responsable, asume las consecuencias de sus actos y no miente.

3. Mabe se compromete contigo

- a) En nuestra escala de valores, las personas son las más importantes, ya que de ellas y su colaboración proviene el éxito de la empresa. Por eso el compromiso de todos los colaboradores es el de ayudarnos a ser mejores personas a través de nuestra realización personal, profesional, familiar y social.
- b) En Mabe existen criterios para reconocer y estimular el buen trabajo de los colaboradores, a través de los cuales se promueve su crecimiento profesional.

4. Cuida a Mabe para que Mabe te cuide a ti

- a) Tu lugar de trabajo es un espacio especial para tu creatividad, tu crecimiento y tu realización profesional.
- b) Deberás conservar siempre en buen estado tu espacio personal de trabajo, lo cual significa:
 - Mantener el orden y la limpieza de la oficina, planta, isla o escritorio donde labores.
 - En las plantas, al término de la jornada laboral, deberás guardar toda la herramienta en el lugar asignado, evitando así la pérdida o el deterioro de la misma.
 - Trata con cuidado el equipo y todo el material que se te ofrezca para desarrollar eficazmente tu trabajo.

- Reporta en tiempo y forma los desperfectos, no solo de tu equipo o material, sino de todo aquello que consideres que no está funcionando como debe ser.
- c) Cuidar de la empresa implica también usar eficaz y eficientemente los recursos, esto te compromete a:
- Mostrar siempre capacidad de ahorro en el uso de la papelería o de cualquier otro insumo que se ponga a tu disposición.
 - Hacer uso eficiente de los recursos que facilitan tu trabajo, como la luz, el teléfono, el agua, telefonía celular, datos, etc.
 - Utilizar los recursos, insumos o cualquier otra herramienta que Mabe te facilite, para uso exclusivo del trabajo, por tanto, evita disponer de ellos para beneficios o necesidades personales.
 - Usar los viáticos de viaje con la debida responsabilidad, austeridad y sobriedad; Mabe aportará lo que necesites para tus traslados o viajes de trabajo, pero esto no justificará nunca malgastar dicho presupuesto en lujos, excesos o abusos.

Capítulo 2

Perfil del colaborador Mabe

1. Imagen y comportamiento básico

- a. Sin importar tu puesto y tu área, eres un representante valioso de Mabe, por lo cual es necesario que trabajes con la conciencia de que la imagen de la empresa se forma a partir de la imagen que tú proyectas.
- b. La vestimenta deberá ser siempre adecuada al puesto, al área y a la actividad que desempeñas (para cualquier duda consulta el (["Código de Vestimenta"](#))).
- c. Cuida siempre tu aspecto exterior de manera especial cuando debas atender a los clientes y proveedores.
- d. Más allá del vestido y la apariencia exterior, tus actitudes y comportamientos tienen una especial relevancia para formar el perfil adecuado que Mabe espera de ti.
- e. Deberás hablar en todo momento de manera apropiada y correcta aun en la convivencia diaria con tus compañeros; evita por tanto el uso de gritos, piropos, palabras soeces, obscenas y/o vulgares para dirigirte a los demás.
- f. Las discusiones pueden resultar inevitables en ciertas situaciones, pero si se llegan a dar, procura tenerlas en lugares privados de manera que no se altere el orden ni el ánimo de los demás (sobre este tema consulta el ["Manual de Acuerdos Operativos"](#)).

2. Cualidades distintivas del colaborador Mabe

Como persona que trabaja en y para Mabe deberás distinguirse por las siguientes características:

- a. Identificación, integración y sentido de pertenencia con la empresa.
- b. Apego y cumplimiento cabal de las políticas, normas y criterios de Mabe.

- c. Respeto y reconocimiento a las autoridades de Mabe, dentro y fuera de la empresa.
- d. Defender con la palabra y con los hechos la empresa a la que perteneces, ante propios y extraños.
- e. Cumplir con precisión, en tiempo y forma, tus horarios de trabajo según tu área y tu responsabilidad.
- f. Bajo ninguna circunstancia está permitido trabajar en estado de ebriedad o bajo los efectos de estupefacientes.

3. Relación con tus compañeros

- a. El respeto, la cordialidad y la amabilidad deben ser la base de la relación entre todos los miembros de Mabe.
- b. La alegría, el buen humor y el entusiasmo son actitudes que favorecen el clima laboral, por lo que es importante que no mezcles tus problemas personales con el trabajo y/o en las relaciones con tus colegas.
- c. En Mabe no son aceptables las actitudes de prepotencia, desprecio y/o altanería con colaboradores, colegas o jefes. No existen privilegios sobre este punto, por lo tanto, se aplica a todos los niveles, puestos y autoridades.
- d. El trato con los colaboradores que trabajan en la empresa deberá ser siempre deferente, respetuoso y educado.
- e. Por los valores que distinguen a Mabe, cualquier tipo de acoso y/o abuso psicológico, emocional o sexual, será sancionado rigurosamente.
- f. En caso de que exista y se compruebe alguna conducta inadecuada entre el personal de Mabe, el Comité de Cumplimiento evaluará el caso y determinará las sanciones y/o criterios a seguir.
- g. Como colaborador de Mabe tienes el derecho y la opción de acudir al Comité de Cumplimiento o denunciar por los medios establecidos por la

Compañía para manifestar cualquier tipo de comportamiento que consideres indebido y que te afecte a nivel personal o empresarial.

- h. En caso de que se llegue a presentar una relación sentimental entre colaboradores de Mabe, se deberá de notificar al Oficial de Cumplimiento, con el fin de evitar cualquier conflicto de interés.

Capítulo 3

El Estilo Laboral Mabe

A lo largo de su historia Mabe se ha distinguido por ser una empresa innovadora y de vanguardia. Sus altos estándares de calidad se han logrado gracias a la entrega y el esfuerzo de sus colaboradores. Las siguientes son características que Mabe considera distintivas de su perfil y estilo laboral.

1. Productividad y creatividad

La productividad consiste en hacer eficiente la ecuación de tiempo invertido, medios utilizados y resultados alcanzados en cada proyecto. La creatividad*, por su parte, es la habilidad que nos permite descubrir, mejorar, transformar e innovar cada día dentro de nuestra actividad laboral.

- a. Aprovecha tu tiempo al máximo. Piensa siempre cómo hacer mejor las tareas y proyectos que realices.
- b. Respeta tu horario de trabajo.
- c. Evita las conversaciones largas cuando dichas conversaciones no sean sobre asuntos laborales.
- d. No te distraigas en la computadora con actividades que no contribuyan a tu productividad y creatividad en el trabajo.
- e. La zona de café, cafeterías, comedores, lugares de esparcimiento y los baños deben ocuparse lo necesario e imprescindible, por tanto, no los uses para entretenerte más de lo debido o convertirlos en excusa para ausentarte de tu lugar de trabajo.

**La creatividad es subjetiva y personal, mientras que la innovación es objetiva y colectiva.*

- f. Si necesitas leer o investigar algún tema para aumentar tu conocimiento y experiencia, informa de ello a tu jefe inmediato y preséntale los documentos o libros que leerás durante las horas de trabajo.

2. Eficacia y efectividad

Eficacia es la capacidad de hacer las cosas. Efectividad es la cualidad de hacerlas bien a fin de producir el efecto esperado. Un colaborador de Mabe debe ser eficaz y efectivo en su trabajo; los siguientes puntos te ayudarán a lograrlo:

- a. El incumplimiento no justificado de los objetivos y metas marcados por tu área, podrá ser motivo de llamadas de atención o sanciones.
- b. Los bonos otorgados por Mabe se definirán con base en la eficacia y la efectividad de sus colaboradores.
- c. Haz todo lo que debes hacer, pero esfuérate siempre por hacerlo bien; el trabajo mal hecho o descuidado genera el doble de esfuerzo y provoca una inversión mayor de tiempo y recursos, con lo cual se rompe la cultura del cuidado y el ahorro.
- d. Trabaja con la conciencia de que tu eficacia y efectividad impactan directamente en la satisfacción del cliente, influyendo de manera positiva en las condiciones de vida de las familias y usuarios.
- e. Los directores o jefes de área están comprometidos con un programa de metas y objetivos, por tanto, son los responsables primeros en el cumplimiento de los mismos. Deben supervisar de manera constante y frecuente el desempeño de sus colaboradores, a fin de establecer estrategias y medios eficaces y efectivos para alcanzar las metas.

- f. Trabaja siempre de manera organizada según las prioridades, metas y objetivos marcados por la dirección de Mabe, cuya primera y última razón de su misión es lograr un servicio de producto de primera calidad para los clientes.

3. Responsabilidad y dedicación:

Ser responsable significa saber dar razón de lo que haces y por qué lo haces. La responsabilidad es una condición sin la cual una persona, una empresa o un país nunca podrán ser exitosos. Dedicación quiere decir hacer las cosas de manera detallada, con atención y cuidado.

- a. En todo lo que te corresponde hacer dentro de tu área, tú eres el único y último responsable de tu trabajo. No es correcto culpar a terceros por trabajos no realizados o mal hechos. Demuestra tu madurez profesional responsabilizándote del trabajo que te corresponde.
- b. Mabe es una gran cadena de efectos positivos con los que se mejoran las condiciones de vida de las familias, nuestros consumidores, usuarios y de la sociedad, y tú eres un eslabón importante. Asume tu trabajo con entrega y esfuerzo porque lo que tú hagas o dejes de hacer puede provocar que esa cadena se rompa o no sea exitosa.
- c. En el orden de las jerarquías, el jefe o director de área será siempre el primero y último responsable de lo que suceda en su departamento. En absoluto es aceptable que se culpe o responsabilice a colaboradores con el afán de eludir responsabilidades.
- d. Dedicación significa poner lo mejor de ti mismo en la ejecución de tu trabajo, sea cual sea. No es suficiente con hacer las cosas, es necesario hacerlas con atención, cuidado y detalle. La falta de dedicación puede ser razón suficiente para destituir a alguien de su trabajo.

4. Rendimiento y reconocimiento:

Sin duda alguna el rendimiento de cada persona es diferente, sin embargo, en Mabe se conoce el perfil de cada colaborador según el cual fue contratado. Esto quiere decir que se le considera apto para el puesto que ocupa y que se espera de cada uno un rendimiento adecuado.

- a. Da lo mejor de ti mismo en cada una de tus jornadas laborales.
- b. El bajo rendimiento reiterado será motivo suficiente de despido aun cuando no exista ninguna justificación válida.
- c. Cuando se da un despido por bajo rendimiento, no existirá indemnización alguna por parte de Mabe.
- d. La indisciplina, conflicto de interés, ofensas, desobediencia o faltas de respeto a jefes y compañeros, se consideran también como “bajo rendimiento”, por tanto, serán tomadas en cuenta a la hora de evaluar el desempeño del colaborador.
- e. Mabe cuenta con métodos y sistemas efectivos para evaluar el rendimiento de sus colaboradores. El resultado de dicha evaluación será la referencia para definir los reconocimientos que pueden reflejarse en ascensos, bonos o estímulos económicos.

5. El trabajo fino: puntualidad, asistencia, orden...

La productividad, creatividad, eficacia, efectividad, responsabilidad, dedicación y rendimiento se construyen con el trabajo de cada día, por lo cual es importante que consideres los siguientes aspectos:

- a. En Mabe se deben de respetar las jornadas de acuerdo a cada una de las operaciones.

- b. Todo el personal, sin excepción alguna, debe cumplir con precisión los horarios de entrada y salida.
- c. Los retardos o ausencias no justificados serán motivo para llamar la atención y, si hubiera incidencias graves, podrían ser causa de despido.
- d. La hora de salida debe respetarse con la misma exactitud que la hora de entrada; sin embargo, en caso de ser necesario permanecer en el trabajo para terminar o entregar proyectos urgentes o inaplazables, se deberá contar con la aprobación del jefe inmediato y/o el jefe de área.
- e. La puntualidad no se mide sólo por checar la entrada o salida de manera correcta, sino también y sobre todo por comenzar de manera diligente el trabajo y terminarlo, igualmente, de manera precisa y ordenada.
- f. La asistencia, a su vez, significa estar en el puesto de trabajo realizando las tareas correspondientes, y no solo “estar” dentro de las instalaciones de la empresa.
- g. Las ausencias por motivos de salud deberán estar respaldadas o justificadas por diagnósticos o recetas médicas válidas.
- h. Las faltas no justificadas se registrarán para tomarlas en cuenta a la hora de evaluar el desempeño y rendimiento de los colaboradores.
- i. Además de la puntualidad y la asistencia que son la base para realizar un buen trabajo, el orden en el lugar de trabajo y la estructura en el trabajo, son elementos que debes practicar día con día. Estas cualidades favorecen la eficiencia en el desempeño laboral.

6. La riqueza está en la unidad de las diferencias (trabajo en equipo)

En una empresa como Mabe, con una diversidad tan rica en conocimientos, experiencias, formas de enfocar los retos de todos los colaboradores, el

trabajo en equipo es un referente clave para el éxito y el logro de objetivos y metas, así como para aprender y enseñar.

- a. Respeta a tus colegas y/o colaboradores reconociendo y valorando sus cualidades y sus capacidades de trabajo.
- b. Trabaja con la conciencia de que la unión de voluntades es la suma de la fuerza de la empresa.
- c. Entendemos que existen diferentes puntos de vista sobre algún tema y los consideramos cuando tomamos decisiones. No emitimos juicios así.
- d. Demuestra tu madurez profesional separando las simpatías o antipatías de las capacidades o cualidades de tus colegas.
- e. Las personas que no demuestren capacidad para trabajar en equipo y sumar ideas y esfuerzos, podrán ser consideradas como no aptas para pertenecer a Mabe.
- f. Aporta tus ideas objetivamente y respeta las ideas de los demás, tratando de conciliar los que sean opuestos, porque sólo dando lo mejor de cada uno y compartiendo la creatividad de todos, se pueden construir los grandes proyectos.
- g. Cuando no estés de acuerdo con una idea o propuesta de tus colegas, demuestra con solidez, y dentro de lo posible con hechos objetivos, las razones de tu desacuerdo probando que tu planteamiento es más favorable para Mabe.
- h. Para trabajar en equipo es importante no perder de vista el objetivo final, por tanto, no te enganches en discusiones banales o inútiles. Centra tu esfuerzo y tu atención en el objetivo más trascendente de los proyectos.

Capítulo 4

Los Clientes de Mabe

1. El trato con los clientes de Mabe:

Los usuarios de nuestros productos son la razón de ser de Mabe.

Sin embargo, en nuestra cadena de valor se consideran como clientes, desde las cuentas locales, regionales, las nacionales y las especializadas que compran nuestros productos, pasando por los distribuidores, hasta llegar al usuario que disfruta de la calidad de los mismos. Las necesidades de nuestros clientes y el deseo de satisfacerlas son la fuerza de trabajo y el impulso del crecimiento de Mabe.

La tarjeta de presentación con cualquier eslabón de nuestra cadena de valor es el trato, esto significa que:

- a. Todas las personas son importantes para Mabe, por lo cual no debes medir al cliente por el tamaño de su pedido.
- b. La amabilidad y la atención deben ser tu mejor fórmula en el trato con el cliente. Amabilidad significa tratarlo con educación y respeto, asimismo, incluye presentarte con una vestimenta adecuada para la ocasión; atención implica escucharlo buscando en todo momento, establecer una relación ganar-ganar de largo plazo.
- c. Para atraer a un cliente deberás mostrar especial interés en generar un negocio atractivo para ambas partes, mostrándole las bondades y beneficios de nuestros productos y servicios. De esta manera lograrás crear sinergias con las que Mabe y sus socios comerciales se verán beneficiados.
- d. Dedicar a los clientes lo mejor de tu capacidad porque el tiempo invertido en un cliente nunca será tiempo perdido.

2. Convencimiento (honestidad):

La honestidad consiste en hablar con la verdad, por eso el éxito no está en convencer al cliente de tus ideas o de tus propuestas, sino en mostrarle cómo en Mabe encontrará un aliado leal con el que puede generar negocios benéficos para ambas partes.

- a. Presenta siempre las cualidades reales de nuestros productos, señalando a detalle la calidad de los mismos.
- b. Debes estar convencido de que nuestros productos y la propuesta total de venta, son lo mejor que el cliente puede encontrar en el mercado; si no estás convencido de ello es importante que aclares tus dudas con tu jefe inmediato.
- c. Cuando el cliente indique sobre defectos o deficiencias de nuestros productos, señala que sí se pueden dar, toma nota de ello y menciona que se canalizará al área correspondiente para darle seguimiento. Recuerda que nada es perfecto y que la filosofía de Mabe, nos permite y ayuda a recibir las críticas de nuestros clientes con el fin de mejorar nuestros procesos en tecnología y calidad.
- d. Ante los clientes, nunca deberás exagerar las cualidades de nuestros productos, pues al generar expectativas irreales se provocará un efecto contrario y de desprestigio para ti y para Mabe.
- e. El socio comercial no es una máquina o una oportunidad de venta, sino una persona que, en ciertas circunstancias o situaciones, puede convencerse más por tu trato y tu interés en él que por el producto como tal.

3. Conexión:

- a. Nuestros clientes son, primeramente, personas con una historia y un presente que son la base para relacionarnos con ellos.

- b. Entender que el cliente es una persona como tú, con sentimientos, pensamientos y vivencias, te ayudará a comunicarte con él primero como persona y luego como potencial socio comercial.
- c. En el trato con el cliente no antepongas la simpatía o antipatía natural que puedas sentir, sino el hecho de que es una persona con una necesidad que Mabe puede satisfacer.

4. Venta:

La calidad de un producto significa que está bien hecho, que sirve para lo que fue fabricado y que es duradero. El servicio es lo que humaniza la relación con el socio comercial y el usuario al brindarle buen trato, garantía de funcionamiento y reposición de producto si fuera necesario.

- a. En el Plan de Ventas debes respetar con precisión las condiciones y precios estipulados por Mabe para cada uno de sus productos. Existen descuentos aprobados que deberás consultar previamente, por lo cual no está permitido ofrecer descuentos superiores a los aprobados en el Plan de Ventas autorizado por la dirección de Mabe o hacer negociaciones verbales con los clientes, siempre deben de quedar por escrito.
- b. Queda totalmente prohibido hacer pactos con clientes que no sean de acuerdo al Plan de Ventas para beneficiarse personalmente o a través de terceros en la venta de productos. Esto se considerará un conflicto de interés.
- c. Por ningún motivo está permitido que tengas favoritismos o concedas privilegios a clientes, con o sin el fin de verte beneficiado económicamente.

5. Una empresa buena para buenos socios comerciales

- a. Mabe se considera una empresa buena que favorece y promueve el bienestar de la sociedad a través de la fabricación y venta de productos de alta calidad y precios adecuados.

- b. Mabe no hace tratos con clientes, personas o empresas, que tengan antecedentes poco claros o delictivos.
- c. Por ningún motivo deberás aceptar contratos sospechosos, turbios, deshonestos o corruptos. El Código de Ética de Mabe rechaza tajantemente cualquier situación deshonesto en los contratos con los clientes.
- d. Es importante que hables y vivas con los clientes los valores de Mabe para que conozcan nuestra ética. De esta manera se evitará cualquier tipo de insinuaciones o circunstancias sospechosas.

Capítulo 5

Los proveedores de Mabe

Nuestros proveedores, que reconocemos como socios comerciales, son un valor importante en el engranaje completo de Mabe. La adquisición de materia prima de calidad, aunada a un buen servicio, formalidad y condiciones favorables, nos permite mejorar cada día en la fabricación de nuestros productos.

1. Sólo las mejores opciones:

- a. Los proveedores, al igual que el personal de Mabe y los clientes, deben ser tratados siempre con respeto, amabilidad y cordialidad.
- b. La manera más eficaz para encontrar socios comerciales serios, con calidad y formalidad, es abriendo las opciones del mercado, por lo mismo siempre se deberán presentar varias propuestas cuando se trate de contratar los servicios de un proveedor. De esta manera se lograrán tres aspectos importantes:
 - Competitividad al más alto nivel.
 - Creación de sinergias con las que se mejorará la calidad de nuestros productos.
 - Establecer un esquema “ganar-ganar” donde el esfuerzo se equilibra y se une para alcanzar un mismo objetivo.
- c. Para identificar un buen proveedor se deberán tener en cuenta los siguientes puntos en orden de importancia:
 - Calidad de la materia prima y/o el servicio a adquirir.
 - Precio competitivo.
 - Cumplimiento preciso de los acuerdos y las condiciones del contrato.
 - Formalidad y seriedad en el servicio.
 - Disposición y apertura para escuchar y satisfacer las condiciones propuestas por Mabe.
- d. Nunca se deberá tomar como criterio único el bajo costo que ofrezca un proveedor, deberán completarse los criterios señalados en el inciso anterior.

2. Criterios básicos para seleccionar un proveedor:

Además de identificar las mejores opciones del mercado, es necesario definir los criterios para seleccionar a un buen socio comercial:

- a. El proveedor debe ser una empresa formal o persona física, fiscalmente constituida de forma legal.
- b. El proveedor debe demostrar ser una empresa honorable y de confianza. Debe ofrecer servicios post-venta.
- c. El socio comercial seleccionado, debe tener antecedentes intachables en el mercado y en el ámbito fiscal.
- d. Todas las transacciones y contratos deberán ser absolutamente transparentes.
- e. Mabe no aceptará nunca a proveedores terceros o improvisados, sin experiencia, informales, irresponsables o que no demuestren honorabilidad.
- f. Por ningún motivo deberás aceptar contratos sospechosos, turbios, deshonestos o corruptos. El Código de Ética de Mabe rechaza tajantemente cualquier situación deshonesto en los contratos con los proveedores.

3. La clave del negocio: socios comerciales según la filosofía Mabe

Los negocios crecen y tienen éxito en la medida que se allegan de personas o empresas que comulgan con sus valores y, sobre todo, que trabajan por los mismos objetivos y metas.

- a. Todo proveedor, a su modo y en su área, debe contribuir a lograr la calidad, el servicio, la formalidad y la honorabilidad con que Mabe fabrica sus productos.
- b. La relación con un proveedor, además de las condiciones de sus productos, deberá establecerse según los valores y la visión empresarial de Mabe, esto es:

- Que se identifiquen con la idea de crecer juntos en un esquema donde todos ganemos.
 - Que aspiren siempre a ofrecer la mejor calidad y alcanzar la mayor competitividad posible en cualquier convenio y/o contrato que se firme con Mabe.
 - Que utilicen tecnología de punta en todos los productos, materia prima, manufactura y/o servicios que ofrezcan a Mabe.
- c. La dirección y/o el área correspondiente de Mabe analizará con cuidado y responsabilidad, la conveniencia y moralidad de contratar a los proveedores cuyos productos y/o servicios:
- Estén sostenidos por capitales de dudosa procedencia (narcotráfico, lavado de dinero, contrabando, importaciones ilegales, robo de mercancía).
 - Dañen gravemente el medio ambiente y la ecología.
 - Impacten de modo negativo en la sociedad o a personas particulares.
 - Tengan consecuencias negativas a corto, mediano o largo plazo, para la salud de las personas en general y, principalmente, de los clientes de Mabe.
 - Oculten vicios o presenten dolo en cuanto a la calidad y durabilidad de los productos.

4. Compra (calidad y servicio):

La calidad de un producto significa que está bien hecho, que sirve para lo que fue fabricado y que es duradero. El servicio es lo que humaniza la relación con el socio comercial y el usuario al brindarle buen trato, garantía de funcionamiento y reposición de producto si fuera necesario.

- a. Se deben respetar con precisión las condiciones y precios estipulados con los proveedores de Mabe para cada uno de sus servicios. Existen descuentos aprobados que deberás consultar previamente, por lo cual no está permitido aceptar descuentos superiores a los aprobados o hacer negociaciones verbales con los proveedores, siempre deben de quedar por escrito.

- b. Queda totalmente prohibido hacer pactos con proveedores para beneficiarse personalmente o a través de terceros en la venta de productos. Esto se considerará un conflicto de interés.
- c. Por ningún motivo está permitido que tengas favoritismos o concedas privilegios a proveedores, con o sin el fin de verte beneficiado económicamente.
- d. Por ningún motivo deberás aceptar contratos sospechosos, turbios, deshonestos o corruptos. El Código de Ética de Mabe rechaza tajantemente cualquier situación deshonesto en los contratos con los proveedores.

Capítulo 6

Conflicto de interés

1. Conflicto de interés

Conflicto de interés son aquellas situaciones en las que el juicio de un sujeto, esta indebidamente influenciado por un interés personal, que puede ser de tipo económico o personal.

- a. Todo colaborador de Mabe debe actuar en función de los intereses de la empresa, por lo que no debe hacer pactos o aceptar sobornos a cambio de beneficios personales.
- b. En caso de hacer negocios con una empresa que pertenece a un familiar hasta en cuarto grado o a un ex-colaborador de la organización, deberán ser declarados bajo la Política de Partes Relacionadas** y el Oficial de Cumplimiento*** de la compañía, y serán analizados para asegurar que los intereses de la organización no están comprometidos.
- c. Ningún colaborador podrá hacer uso indebido de los recursos de la organización, ni participar en actividades que desacrediten o influyan desfavorablemente la reputación de Mabe.
- d. No se deben usar los niveles jerárquicos o puestos para obtener ganancias personales o crecimiento dentro de Mabe.
- e. Si tienes alguna relación en la que supervises a un familiar cercano o a tu pareja o que trabajen en áreas que pueda generar un conflicto de interés, debes declararlo a Recursos Humanos y se emitirá una sugerencia por el Oficial de Cumplimiento para documentar la declaración del empleado de no existir conflicto, o se sugerirán acciones dentro de la organización para asegurar que Mabe no tiene riesgos.

*** Consultar la Política de Partes Relacionadas.*

*** Se revisará el caso por el cual el ex-colaborador dejó de laborar para la empresa y el Oficial de Cumplimiento emitirá una sugerencia para saber si se puede trabajar con Mabe o no.*

- f. Un empleado que tenga algún familiar hasta en cuarto grado que trabaje en la comercialización y/o fabricación de la industria de la línea blanca, pero en otra compañía deberás declararlo a Recursos Humanos y firmar un convenio de confidencialidad para garantizar que no compartirás información que ponga en riesgo a la organización.
- g. Todos los empleados cuentan con los siguientes canales de comunicación para informar y dar seguimiento de forma anónima o no, sobre cualquier comportamiento ilegal o poco ético:
 - Página web: <https://ecompliance.mabe.cc/Pages/default.aspx>
 - Correo electrónico: complianceofficer@mabe.com.mx
 - Al número de extensión: 8188
 - Fuera de Mabe mediante el número: +52 (55) 9178 - 8188

2. Monto de Obsequios

Queda prohibido recibir u ofrecer regalos o favores por hacer alguna relación comercial con proveedores o clientes, que perjudiquen a Mabe o bien que solo sean con el fin de que el colaborador reciba un beneficio que pueda influir en la decisión del negocio.

- a. Se entiende por regalos cualquier cosa de valor como comidas, alojamientos, viajes de entretenimiento, descuentos, premios, boletos para eventos, dinero, acciones, entre otros.
- b. Podrán aceptarse artículos publicitarios otorgados por proveedores y/o clientes, tales como agendas, plumas, llaveros, gorras, canastas, entre otros; siempre que su valor no exceda el equivalente a \$100 dólares.
- c. Si recibes algún obsequio mayor al importe aceptado por Mabe, debe ser devuelto y explicar que la política de Mabe no permite conservarlo.
- d. Si el regalo puede causar un conflicto con el proveedor o cliente al ser devuelto, deberás entregarlo a Recursos Humanos, el cual deberá ser rifado al final del año entre los colaboradores.
- e. De igual forma los colaboradores de Mabe no puede ofrecer regalos ni nada que comprometa la imagen o reputación de la organización.