

Manual de Conducta, Integridad y de Operaciones

*Tecnología informática (TI) para ser mas
eficientes y hacer crecer los negocios*



Contenido

1. Aspectos generales
2. Organización de la empresa y su integración al Grupo
3. Código de conducta y política de integridad.
4. Metodologías que deben ser utilizadas en todos los proyectos que participen empresas del Grupo
5. Sistemas que operan en la empresa para un mejor control, de las operaciones
6. Comunicación entre los integrantes del Grupo.
7. Sistema de Denuncia

1. ASPECTOS GENERALES

Capture SA de CV opera en forma ordenada y controlada siguiendo lo más altos estándares de ética profesional y se preocupa por el crecimiento y desarrollo personal y profesional de su personal y de sus asociados.

Capture SA de CV forma parte de un conglomerado empresarial de empresas que están dedicadas a la Tecnología Informática trabajando en diferentes SBU's (Strategic Business Units) con medidas de desempeño específicas.

En este manual se detallan las políticas de actuación que su personal debe seguir en todo momento en aspectos tales como:

- Respeto a todas las creencias y de todos, internos y externos.
- Probidad en todo momento en la actuación y hacer negocios con los 3 niveles de Gobierno (Federal, Estatal y Municipal) y con empresas pertenecientes a la Iniciativa Privada en todos los países en los que operamos
- En el modus operandi de Capture SA de CV **NO SE PERMITE NINGUN ACTO DE CORRUPCIÓN, NI FALTAS DE RESPETO A OTRAS PERSONAS, PERSONAL INTERNO, DE ASOCIADOS O DE NUESTROS CLIENTES.**

En este documento se muestran las definiciones de todas las operaciones y acciones administrativas, financieras, presupuestales y contables de Capture SA de CV.

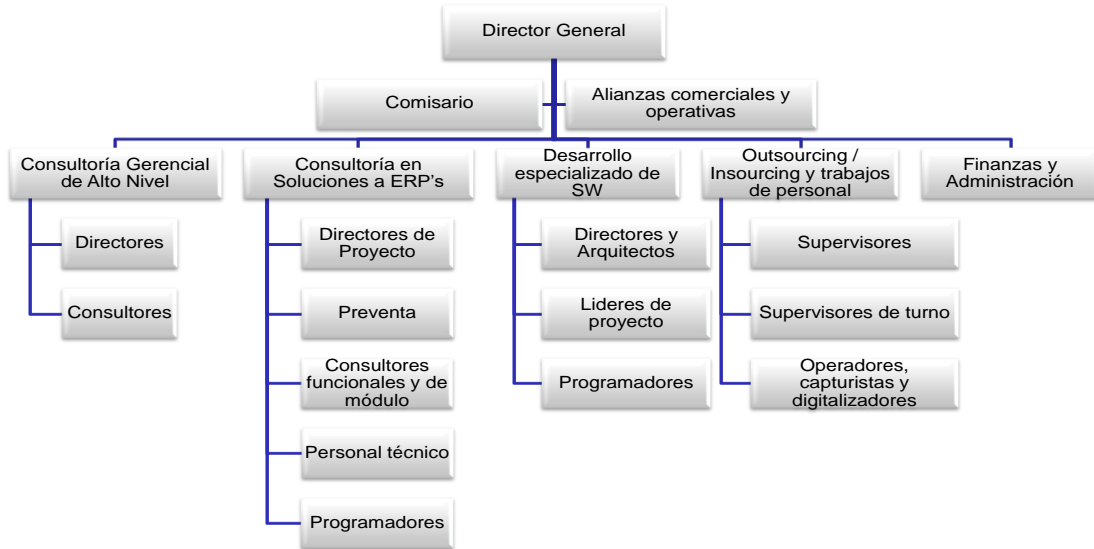
Cualquier comportamiento de nuestro personal que viole las reglas indicadas, se hará acreedor a una sanción que puede llegar al despido, ya que se considera que estas reglas son **CONDICION DE EMPLEO** en nuestra Organización

2. ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA Y SU INTEGRACION AL GRUPO

La organización de Capture SA de CV es una combinación de jerarquías y matrices de responsabilidad.

Aunque la mayor parte del personal está contratado a tiempo completo, existe también personal eventual que se contrata para cubrir los “picos” de operación requeridos por los clientes.

Organización y Recursos Humanos



Las relaciones con otras empresas del Grupo se realizan a través del Director General, el cual integra las labores de todas las empresas, y decide el Alcance de los servicios de cada una de ellas.

El Director General es el Representante Legal del Grupo.

| Puesto | SBU a la que pertenece | Actividades |
|-----------------------------------|------------------------|---|
| Director General | Corporativo | <ul style="list-style-type: none"> • Reporta al Consejo de Administración • Define las políticas, métodos de trabajo y estándares • Responsable de las relaciones externas del Grupo • Evalúa el comportamiento financiero de las SBU's • Consolida los presupuestos de operación • Determina las estrategias de promoción y comercialización de servicios |
| Director de Consultoría Gerencial | Consultoría Gerencial | <ul style="list-style-type: none"> • Reporta a la Dirección General • Define las políticas, métodos de trabajo y estándares de la SBU • Evalúa el comportamiento de la SBU • Mantiene contacto con todos los clientes • Controla y se asegura de la calidad de los trabajos y de la satisfacción de los clientes • Responsable de crear y de las relaciones con los organismos que son alianzas del Grupo |
| Director de soluciones ERP | Soluciones ERP | <ul style="list-style-type: none"> • Reporta a la Dirección General • Define las políticas, métodos de trabajo y estándares de la SBU |

| | | |
|---|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Evalúa el comportamiento de la SBU • Mantiene contacto con todos los clientes • Controla y se asegura de la calidad de los trabajos y de la satisfacción de los clientes • Responsable de crear y de las relaciones con los organismos que son alianzas del Grupo |
| Director de desarrollo de SW | Desarrollo de SW y soluciones empresariales | <ul style="list-style-type: none"> • Reporta a la Dirección General • Define las políticas, métodos de trabajo y estándares de la SBU • Evalúa el comportamiento de la SBU • Mantiene contacto con todos los clientes • Controla y se asegura de la calidad de los trabajos y de la satisfacción de los clientes • Responsable de crear y de las relaciones con los organismos que son alianzas del Grupo |
| Director de Trabajos de altos volúmenes | | <ul style="list-style-type: none"> • Reporta a la Dirección General • Define las políticas, métodos de trabajo y estándares de la SBU • Evalúa el comportamiento de la SBU • Mantiene contacto con todos los clientes • Controla y se asegura de la calidad de los trabajos y de la satisfacción de los clientes • Responsable de crear y de las relaciones con los organismos que son alianzas del Grupo |
| Director de Finanzas y Administración | Corporativo | <ul style="list-style-type: none"> • Reporta mensualmente a la Dirección General y a los directores de cada una de las SBU's los resultados financieros y de desempeño en varios niveles: Consolidado, por SBU, por proyecto • Define las políticas, métodos de trabajo y estándares de la contabilización de operaciones • Reporta diariamente eventos clave que pueden afectar el desempeño de las diferentes empresas y SBU's del Grupo • Responsable de mantener la infraestructura tecnológica de la empresa • Elaboración de la nomina • Responsable del Depto de Recursos Humanos |
| Directores / supervisores de Campo | Todas las SBU | <ul style="list-style-type: none"> • Planeación y definición de proyectos • Dirección y control de avance en el delivery de los proyectos • Control de calidad de los entregables del proyecto • Administración de personal |
| Personal de campo | Todas las SBU's | <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de proyectos para cumplir con los entregables en tiempo y forma • Cumplir con el Manual de Conducta, Integridad y de Operaciones • Reportar los tiempos invertidos en cada proyecto • Informar a los supervisores de retrasos, problemas, faltas, etc y en general cualquier aspecto que afecte la ejecución de proyectos |

3. CODIGO DE CONDUCTA

El Código de Conducta determina el comportamiento personal y profesional del personal de la empresa ya sea en nuestras oficinas o en los tratos con los clientes. **UTILICEN EL BUEN JUICIO Y EVITEN QUE SE PRODUZCA UNA CONDUCTA INDEBIDA.**

Para cualquier duda o pregunta sobre la forma en que deben conducirse nuestro personal, podrán dirigirse al Depto de Recursos Humanos o con cualquier personal de nivel directivo de la empresa.

Los **principios, valores y estándares** éticos que rigen el funcionamiento del personal y asociados de Capture SA de CV son los siguientes:

- ✓ Honestidad a toda prueba y en todas actividades ya sean internas o bien, en las oficinas de nuestros clientes.
- ✓ Respeto a sí mismo y a toda persona con la que se tienen relaciones de trabajo y/o personales.
- ✓ Hablar con la verdad y nunca mentir sobre situaciones en las que se involucre personal de todos los niveles de Capture SA de CV y de nuestros clientes, proveedores, accionistas, etc. La verdad ante todo, ya sea para describir las actividades de los proyectos en los que participamos como en nuestras propias oficinas.
- ✓ Integridad moral
- ✓ Respeto al medio ambiente en nuestra vida tanto en la vida privada de nuestro personal como en trabajo en personal o en proyectos con nuestros clientes.
- ✓ Confidencialidad para la salvaguarda de la información de nuestros clientes como de la información, datos, cifras, etc de la operación y administración de Capture SA de CV

El manual y todo su contenido son de aplicación general y obligatoria para todo el personal de Capture SA de CV.

Al inicio de la relación de trabajo del personal de Capture SA de CV, cada uno deberá firmar los siguientes documentos:

- Contrato de Trabajo, el cual incluye todas las características del trabajo a realizar y la compensación total comprometida.
- Contrato de Confidencialidad (NDA) en el cual se protege la información propietaria de Capture SA de CV y la de nuestros clientes.
- Manual operativo que incluye los **principios, valores y estándares** y los métodos de trabajo

El presente Código de Ética está disponible en nuestro portal de Internet www.capture.com.mx en el cual nuestros colaboradores, contratistas, clientes, proveedores y el público en general pueden tener acceso al mismo.

Pueden solicitar una copia escrita, en pdf o en formato eBook del Manual de Conducta, Integridad y de Operaciones en el Departamento de Recursos Humanos de Capture SA de CV

Vigilancia y Control de cumplimiento del Código de Conducta e Integridad

Capture, SA de CV y sus asociados cuentan formalmente con el **Comité de Ética**, el cual es responsable del Control, Vigilancia y Auditoría, el cual reporta directamente a la Presidencia del Grupo.

El **Comité de Ética** está integrado por:

- ✓ Un miembro de alto nivel de cada una de las principales Áreas de las empresas que integran el Grupo.
- ✓ Asesores y Consultores Externos (abogados, contadores, arquitectos, ingenieros en sistemas, expertos en Gobierno Corporativo, etc.) que son contratados por cuestiones muy puntuales.
- ✓ Auditores externos asignados por los Consejos de cada una empresa.

Con la finalidad de asegurar el **cumplimiento** del Manual de Conducta e Integridad, después de cada reunión, el (la) Secretario (a) del Comité de Ética debe redactar **un informe** con las conclusiones y observaciones a las que haya arribado en el escrutinio de las actividades de la Empresa incluyendo las acciones que han sido implementadas.

El Comité de Ética es el responsable de los **procedimientos** de **control**, **vigilancia** y **auditoría** que son aplicables a todos los miembros de la empresa.

Políticas de Recursos Humanos tendientes a evitar la incorporación de personas que puedan poner en riesgo a la integridad de la empresa.

La Política de Recursos Humanos tiene como uno de sus objetivos principales evitar la incorporación de personas o entidades que puedan generar un riesgo al cumplimiento de las políticas, lineamientos, valores y normatividad interna y externa aplicable a las Empresas, en un entorno de integridad, legalidad y ética corporativa.

Dicha política en ningún caso debe autorizar la discriminación de persona alguna motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Esta política debe establecer que las personas que ingresen como empleados y/o contratistas en todas las áreas, deben cumplir con los requerimientos de calidad técnica, profesional, aptitudes, experiencia, habilidades específicas, honorabilidad y credibilidad para realizar de manera competente, íntegra y ética las funciones y responsabilidades que le sean asignadas conforme al nivel jerárquico y puesto a desempeñar.

El área de Recursos Humanos, cuando lo considere necesario, deberá aplicar pruebas de confianza a los colaboradores que permitan y ayuden a medir los riesgos potenciales de comportamientos inadecuados dentro de las Empresas. Cualquier desviación deberá ser reportada **INMEDIATAMENTE** al Comité de Ética

4. METODOLOGIAS QUE DEBEN SER UTILIZADAS EN TODOS LOS PROYECTOS EN QUE PARTICIPEN LAS EMPRESAS DEL GRUPO

Nuestros sistemas de trabajo son adecuados y eficaces de control, vigilancia y auditoría para los diferentes tipos de trabajo que desarrollamos.

Además del **Comité de Ética**, Capture SA de CV cuenta con un Departamento de Recursos Humanos y una de sus áreas se ha asignado a un **Responsable del Control, Vigilancia y Auditoría**.

Esta persona apoya a cada una de las Áreas de la Empresa, así como de asesores, consultores y auditores externos, en la rendición de **informes** con las conclusiones y

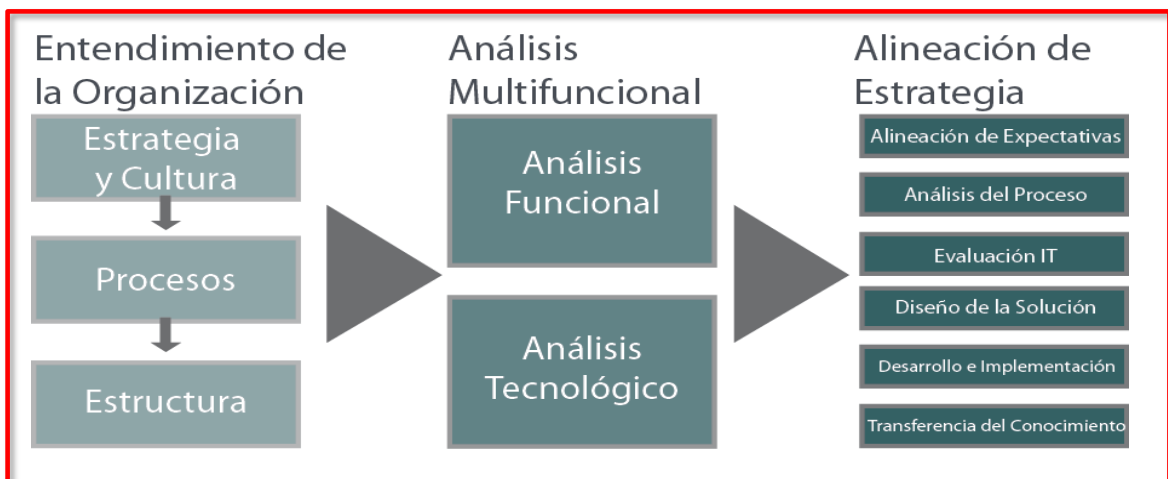
observaciones a las que haya arribado en el escrutinio de las actividades de la Empresa y el establecimiento de los **procedimientos de control, vigilancia y auditoría**, esto con la finalidad de asegurar el **cumplimiento y conocimiento** de la Política de Integridad entre todos los miembros de la empresa.

Metodología para Captura y Digitalización:



Metodología para Consultoría en Tecnología informática:

Modelo de Análisis y Mapa de Control y Gestión de Soluciones de Integración



5. SISTEMAS QUE OPERAN EN LA EMPRESA PARA UN MEJOR CONTROL DE LA OPERACIONES

Los sistemas que utiliza Capture SA de CV tienen las siguientes características:

- ✓ Están enfocados a conocer la rentabilidad de cada uno de los proyectos.
- ✓ Hacen uso extensivo de Tecnología Informática en HW y SW y de las Telecomunicaciones.
- ✓ Se orientan a cumplir con todas las normas contables de las NIF's (Normas de información Financiera) y de los principios de Contabilidad que norma el SAT (Sistema de Administración Tributaria)
- ✓ Se enfocan a tener la información estadística de los volúmenes de trabajo procesados, ya que varias ocasiones, con base en estos volúmenes realizamos la facturación correspondiente

Los sistemas que se utilizan en la empresa y que forman parte del estándar de trabajo son los siguientes:

1. MS Office (PowerPoint, Excel y Word)
2. **CAPDIG®** Sistema de control del trabajo de captura, con pantallas específicas para la alimentación del datos. También incluye el control de los volúmenes de trabajo por operador para contar con estadísticas para facturar a los clientes el trabajo realizado.
3. **Capture by Kodak®** que es un "Engine" de trabajo para indexar archivos que se digitalizan y contar con el output que se requiere desde el punto de visto de formatos de archivos, "crop" de imágenes, número de archivos de output, etc.
4. Compaq Sistema contable de registro de operaciones y obtención de información financiera.
5. NOMIPAQ Sistema de Nómina y Recursos Humanos
6. www.capturebooks.net Controla en la nube las estadísticas, workflow, y las estadísticas de los libros procesados por el área de eBooks
7. "Sistema de control de tiempos" en proyectos, en el cual se registran las horas incurridas y éstas se costean para definir el costo del proyecto, los niveles de productividad. Con este sistema también se obtiene en Edo de Resultados de cada proyecto y consolida la información de las operaciones de Capture y del Grupo de empresas.



Sistemas y Procesos de Entrenamiento y Capacitación

Capture ha implementado programas continuos de **entrenamiento y capacitación** para nuestro personal o para subcontratista.

Cada área y SBU desarrolla un programa semestral de capacitación, el cual puede impartirse por personal de Capture SA de CV o por Universidades o escuelas especializadas en Mexico o en el extranjero.

Semestralmente se dan a conocer los programas a todo el personal operativo y administrativo de nuestro Grupo.

Mecanismos que aseguran la transparencia y publicidad de nuestros intereses.

Capture SA de CV favorece la **transparencia** en materia de toma de **decisiones**, **remuneraciones** y oportunidades de crecimiento para todo nuestro personal

Tenemos la política de publicitar nuestras políticas, valores y cultura en materia de **actividades** legales, administrativas y económicas, nuestra **estructura**, situación **financiera** y los **resultados** obtenidos.

Fomentamos una **cultura de trabajo** en la que cada colaborador conoce sus responsabilidades, las de sus compañeros y las de sus superiores.

Contamos con un **Aviso de Privacidad Integral** que cumple con los requisitos legales en materia de Transparencia y detalla políticas tendientes a evitar el conflicto de intereses. Un ejemplo de este Aviso es el hecho que cada empleado, colaborador o contratista firma el contrato vigente la iniciar su trabajo con Capture SA de CV y sus asociadas.

El Aviso de Privacidad Integral forma parte del expediente de cada trabajador y/o contratista que es resguardado en el Área de Recursos Humanos

Como muestra de la transparencia con la que Capture y sus empresas asociadas funcionan, es el hecho que este **Manual de Conducta, Integridad y de Operaciones** esta publicado en nuestro sitio www.capture.com.mx en Internet y tienen acceso el público en general.

6. COMUNICACION ENTRE LOS INTEGRANTES DEL GRUPO

Este Manual Operativo es de aplicación generalizada. para todos los miembros del Consejo de Administración, Socios Accionistas, Director General, personal de todos los niveles de la Empresa y personal de todos nuestros socios estratégicos.



Cualquier persona relacionada con Capture SA de CV podrá hacer observaciones que consideren pertinentes a este Manual.

La evaluación de las recomendaciones la hace el Director General y es su responsabilidad modificar el Manual e implementar las mejoras cuando éstas se justifiquen.

Cada persona que sea contratada por Capture SA de CV deberá leer y aprobar con su Firma la adhesión incondicional a este Manual Operativo.

Algunas de las vías de comunicación para difundir a todos los miembros de la Comunidad Capture, son las siguientes:

- ✓ Cursos o talleres presenciales
- ✓ Comunicados organizacionales
- ✓ Publicaciones impresas (posters, volantes, folletos o trípticos)
- ✓ Publicaciones electrónicas (boletines virtuales, publicación intranet, etc.)
- ✓ Portal de Internet de Capture SA de CV
- ✓ Manual de Conducta, Integridad y de Operaciones que está disponible a nuestros colaboradores y todo el público a través de nuestro portal de Internet www.capture.com-mx

Cada miembro de la organización, sin distinción alguna, recibirá en su correo electrónico institucional o personal una copia digitalizada del Código de Conducta, el cual debe mantener para referencias futuras.

7. SISTEMA DE DENUNCIA

Existe en Capture SA de CV un **Sistemas de Denuncia** de violación de valores, procesos, políticas internas y externas o hacia las autoridades competentes.

Las denuncias deben ser presentadas a la Oficina del Director General en cualquiera de las siguientes modalidades:

- ❖ De manera **telefónica**, marcando el 55 5534 3055
- ❖ Mediante **correo** electrónico a oguerra@capture.com.mx
- ❖ De manera **escrita**, entregando un memorándum interno en los buzones establecidos para ello y cuya llave la tiene solamente el Director General.

Un vez evaluada la denuncia, ésta puede ser elevada al Comité de Ética para su



valuación y para establecer las sanciones o consecuencias del mal comportamiento de alguno de nuestros empleados o subcontratistas.

Si observa un comportamiento que le preocupa o que puede representar una violación de nuestro Código de Ética, informe acerca del problema de inmediato. Al hacerlo, le brindará a la Empresa una oportunidad de tratar el problema y solucionarlo, de preferencia antes de que se convierta en una violación a la ley o un riesgo para la salud, la seguridad o la reputación de la Empresa.