

POLÍTICA DE INTEGRIDAD CORPORATIVA
HOTEL VICTORIA DE POZA RICA, S.A. DE C.V.

Introducción y Marco Legal

En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas de México, y con el objetivo de promover una cultura de integridad, transparencia y responsabilidad, HOTEL VICTORIA DE POZA RICA, S.A. DE C.V. establece la presente Política de Integridad, que tiene como propósito asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables, prevenir riesgos de corrupción y mejorar los procesos internos en todos los niveles de la organización

OBJETIVOS

- Identificar y establecer valores y deberes éticos como marco de referencia claro sobre cómo deben actuar los colaboradores de la organización.
- Creación de normas y lineamientos que definan las acciones aceptables y sancionen las conductas inapropiadas para regular el comportamiento de los colaboradores de la organización.
- Promover un ambiente de trabajo armonioso y profesional, basado en el respeto a los derechos humanos, la sustentabilidad, las preferencias y la igualdad entre género.
- Orientar la actuación de los colaboradores para prevenir conflictos de intereses personales o particulares.

I. Manual de Organización y Procedimientos

(En cumplimiento a la Fracción I del Art. 25 de la LGRA)
La Empresa mantendrá un **Manual de Organización y de Procedimientos** debidamente documentado, el cual constituye la base de su estructura administrativa. Este documento delimita con precisión las funciones, jerarquías y responsabilidades de cada servidor profesional, asegurando que no existan ambigüedades en la cadena de mando ni en la ejecución de procesos.

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA		
CLAVE DEL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES (RFC):		HVP890510210
NOMBRE O RAZON SOCIAL		HOTEL VICTORIA DE POZA RICA, S.A. DE C.V.
CLAVE ÚNICA DE REGISTRO DE POBLACIÓN (CURP)		
DOMICILIO	CALLE:	Blvd. Adolfo Ruiz Cortines
	NÚMERO:	#1306
	COLONIA:	Cazones
	ALCALDÍA O MUNICIPIO:	Poza Rica de Hidalgo
	ENTIDAD FEDERATIVA (Estado o Cd. de México.):	Veracruz
	CÓDIGO POSTAL:	93230
TELÉFONO		7828262600
CORREO ELECTRÓNICO:		andreazg@hotelvictoria.com.mx

Elaborado por: WALR	Autorizado por: AMZG	Fecha: 22-nov-2024
---------------------	----------------------	--------------------

NOMBRE DE LOS SOCIOS O ACCIONISTAS:

No.	NOMBRE (S)	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO
1.-	Marlene	Villagómez	Zerrweck
2.-	Clementina	Gutiérrez	Villagómez

¿Quiénes Somos?

HOTEL VICTORIA DE POZA RICA, S.A. DE C.V. es una organización líder en la industria de la hospitalidad y servicios de alimentación industrial, con sede en Poza Rica de Hidalgo, Veracruz. Operamos bajo un marco de estricta integridad, transparencia y responsabilidad, en pleno cumplimiento con el Artículo 25 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas de México.

Nuestra estructura organizacional está diseñada para la excelencia, contando con una Dirección General que supervisa áreas estratégicas como la Gerencia de Licitaciones y Contratos de Alimentos y Bebidas (AYB) Comedores Industriales, Contabilidad y Gestión Operativa.

Misión:

Desarrollamos e implementamos soluciones flexibles, dinámicas e innovadoras en la industria de la hospitalidad superando los requerimientos y expectativas de nuestros clientes agregando valor a sus necesidades al cumplir con la normatividad vigente en materia inocuidad alimentaria, sostenibilidad, seguridad y moderna gestión empresarial.

Visión:

Posicionarnos como referente en la industria de la hospitalidad contribuyendo en la calidad de vida de nuestros clientes y colaboradores impactando positivamente la cadena de suministros a través de nuestra ilimitada pasión por ofrecer servicios personalizados que integran un balance natural entre calidad, costo y beneficio.

Política de Gestión Integral:

Nos comprometemos a desarrollar estrategias de negocios de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes, cumpliendo con el marco normativo vigente en materia de inocuidad alimenticia, sostenibilidad, salud laboral, la gestión de riesgos y mejorando continuamente nuestros procesos.

Valores:

Nuestra organización se rige por los siguientes valores para poner en práctica sus principios:

- **Respeto:** En la atención al cliente, para generar un ambiente laboral satisfactorio que se refleje en una excelente atención a las formas operativas hacia nuestros consumidores para generar empatía.
- **Innovación:** Para reaccionar rápidamente a los requerimientos del cliente, para mejorar nuestros procesos, utilizando tecnología en la mejora continua de la comunicación eficaz con el cliente.
- **Confianza:** Generamos confianza en nuestros grupos de interés, cumpliendo con nuestros compromisos, protegiendo su información confidencial y actuando con lealtad.
- **Transparencia:** Comunicamos de forma clara, veraz y oportuna nuestra información relevante a nuestros grupos de interés, fomentando el diálogo, la participación y la rendición de cuentas.

Elaborado por: WALR	Autorizado por: AMZG	Fecha: 22-nov-2024
---------------------	----------------------	--------------------

- Colaboración: Trabajamos en equipo con nuestros grupos de interés, compartiendo conocimientos, experiencias y recursos, buscando soluciones conjuntas y beneficios mutuos.
- Sostenibilidad: Consideramos los impactos económicos, sociales y ambientales de nuestras actividades, buscando minimizar los negativos y maximizar los positivos, tanto en el presente como en el futuro.

Objetivos de calidad:

- Impulsar el Desarrollo Humano y Profesional
- Mejorar los Procesos Administrativos y Operativos
- Generar crecimiento sustentable de la organización
- Crear satisfacción sostenible en nuestros clientes.

Elaborado por: WALR	Autorizado por: AMZG	Fecha: 22-nov-2024
---------------------	----------------------	--------------------



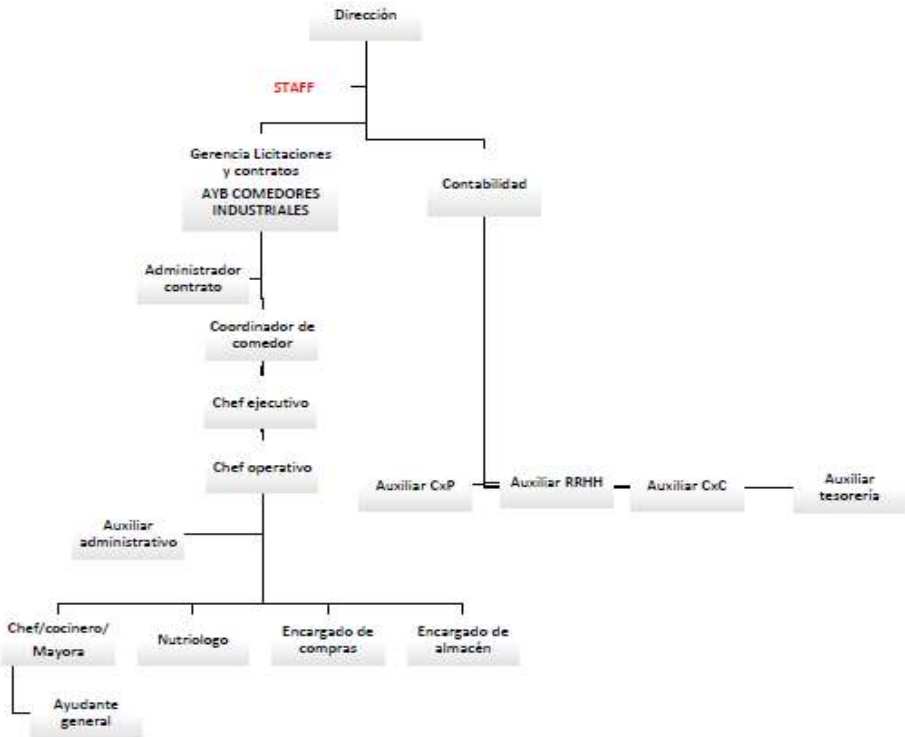
SECTUR
SECRETARÍA DE TURISMO



El organigrama es una herramienta para definir la estructura de la empresa. Los bloques y líneas representan los distintos puestos y niveles de su empresa, así como la persona que ocupa cada posición. Agregue o quite bloques de acuerdo a su estructura y tamaño. Los externos o subcontratados se representan con líneas punteadas.



HOTEL VICTORIA DE POZA RICA, S.A. DE C.V.



FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE CADA UNA DE LAS AREAS

Empresa: HOTEL VICTORIA DE POZA RICA	Puesto: Dirección	UGB: DIRECCION
I. Objetivo del puesto (basado en los requerimientos del cliente a satisfacer):		
Establecer metas y objetivos estratégicos, así como la toma de decisiones que permitan asegurar la rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo, fomentando un ambiente positivo al interior de la organización. Establecer relaciones con clientes/proveedores/organismos necesarios para los objetivos de la organización.		
II. Funciones y responsabilidades (tareas, ámbito de acción, relación con superiores, subordinados y pares) :		
1.- Liderazgo estratégico: Definir la visión y misión de la empresa, estableciendo objetivos a largo plazo y estrategias para alcanzarlos. 2.- Gestión operativa: Supervisar las operaciones diarias de la empresa, asegurando que todas las áreas funcionen de manera eficiente y efectiva. 3.- Toma de decisiones: Tomar decisiones clave que afecten el rumbo de la empresa, basándose en análisis de datos y tendencias del mercado. 4.- Gestión financiera: Controlar el presupuesto y los recursos financieros, asegurando la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa. 5.- Relaciones externas: Mantener y desarrollar relaciones con stakeholders, incluyendo clientes, proveedores, inversores y la comunidad. 6.- Desarrollo del talento: Fomentar un ambiente de trabajo positivo, motivando y desarrollando al equipo para alcanzar su máximo potencial. 7.- Cumplimiento normativo: Asegurar que la empresa cumpla con todas las leyes y regulaciones aplicables.		

Empresa: HOTEL VICTORIA DE POZA RICA	Puesto: Gerencia de Licitaciones y Contratos AYB COMEDORES INDUSTRIALES	UGB: DIRECCION
I. Objetivo del puesto (basado en los requerimientos del cliente a satisfacer):		
Identificar, analizar gestionar de manera integral oportunidades de negocio a través de procesos de licitación pública y privada		
II. Funciones y responsabilidades (tareas, ámbito de acción, relación con superiores, subordinados y pares) :		
1. Inteligencia de Oportunidades y Ofertas: Identificación y Análisis: Monitorear plataformas de contratación pública y privada para identificar licitaciones relevantes. Elaboración de Propuestas: Coordinar equipos multidisciplinarios (legal, técnico, financiero) para desarrollar propuestas técnicas y económicas competitivas, asegurando la alineación con los requisitos del pliego de condiciones. Negociación: Liderar el proceso de negociación de términos comerciales y contractuales con entes licitantes o clientes potenciales. 2. Gestión y Administración de Contratos: Formalización: Garantizar la redacción, revisión y firma de contratos que reflejen fielmente los acuerdos alcanzados y protejan los intereses de la empresa. Cumplimiento (Contract Management): Supervisar el ciclo de vida del contrato (vigencia, entregables, pagos, garantías, modificaciones) para asegurar que ambas partes cumplan con sus obligaciones. Gestión de Disputas: Actuar como punto focal en la resolución de controversias o reclamaciones contractuales, buscando soluciones efectivas y minimizando litigios. 3. Mitigación de Riesgos y Compliance: Evaluación de Riesgos: Analizar los riesgos legales, financieros y operativos inherentes a cada licitación y contrato. Garantías y Fianzas: Gestionar la emisión y cancelación oportuna de garantías de seriedad de la oferta y de cumplimiento de contrato. Conocimiento Regulatorio: Mantener al día los procesos de la empresa con las normativas locales e internacionales de contratación y compliance.		

Elaborado por: WALR	Autorizado por: AMZG	Fecha: 22-nov-2024
---------------------	----------------------	--------------------

Empresa: HOTEL VICTORIA DE POZA RICA	Puesto: Administrador de Contrato	UGB: DIRECCION
I. Objetivo del puesto (basado en los requerimientos del cliente a satisfacer):		
Administrar el ciclo de vida de los contratos de la compañía, desde su formalización hasta su finiquito, manteniendo un control documental riguroso y auditable. Supervisar el cumplimiento de las cláusulas operativas y legales, gestionando renovaciones, modificaciones y terminaciones en tiempo y forma, asegurando la transparencia en la relación con proveedores y clientes internos		
II. Funciones y responsabilidades (tareas, ámbito de acción, relación con superiores, subordinados y pares) :		
1.- Monitorear las cuentas por cobrar de la empresa e identificar cuentas vencidas.Monitoreo de vigencias, fianzas de cumplimiento y penas convencionales 2.- Realizar las gestiones necesarias ante las afianzadoras 3.- Coordinar con departamentos que correspondan que los entregables del contrato esten en tiempo y forma para las auditorias 4.- Coordinar las licitaciones con los departamentos pertinentes para generar contratos nuevos y de las extensiones 5.- Supervisar y coordinar con los departamentos pertinentes que los entregables pactados se cumplan en tiempo y forma para que se haga la gestión del pago. Generar o validar las Actas de Entrega-Recepción. 6.- Cancelación de fianzas pertinentes al término de contrato y/o extensión 7.- Coordinar y supervisar con los departamentos pertinentes que para los casos de extensiones, ningún cambio operativo se ejecute sin previo acuerdo y sin perjuicio para la empresa 8.- Dar seguimiento con los departamentos pertinentes al estado de pagos, cumplimiento de mínimos de compra. 9.- Apoyar al departamento de RRHH o de CxC en situaciones especificas para resolver controversias que puedan afectar al cumplimiento del contrato. 10.- Coordinar con los departamentos pertinentes las recertificaciones o certificaciones en las normas o procedimientos que sean requeridos por contrato		

Empresa: HOTEL VICTORIA DE POZA RICA	Puesto: Contabilidad	UGB: DIRECCION
I. Objetivo del puesto (basado en los requerimientos del cliente a satisfacer):		
<i>asegurar la precisión y eficiencia en la gestión financiera de la empresa, supervisando las operaciones contables, garantizando el cumplimiento de normativas fiscales y contables, y proporcionando información financiera precisa y oportuna para la toma de decisiones estratégicas.</i>		
II. Funciones y responsabilidades (tareas, ámbito de acción, relación con superiores, subordinados y pares) :		
1.- Supervisión de operaciones contables: Asegurar la precisión y eficiencia en las operaciones contables diarias. 2.- Gestión de informes financieros: Preparar y presentar informes financieros precisos y oportunos. 3.- Cumplimiento normativo: Garantizar el cumplimiento de las normativas fiscales y contables. 4.- Control de presupuestos: Supervisar y gestionar los presupuestos de la empresa. 5.- Auditorías internas: Realizar auditorías internas para asegurar la integridad de los registros financieros. 6.- Gestión de cuentas por pagar y cobrar: Supervisar las cuentas por pagar y cobrar para mantener un flujo de caja saludable. 7.- Asesoramiento financiero: Proporcionar asesoramiento financiero a la dirección para la toma de decisiones estratégicas. 8.- Capacitación del personal: Desarrollar e implementar programas de capacitación para el personal contable. 9.- Mejora continua: Identificar y proponer mejoras en los procesos contables para aumentar la eficiencia.		

Elaborado por: WALR	Autorizado por: AMZG	Fecha: 22-nov-2024
---------------------	----------------------	--------------------

Empresa: HOTEL VICTORIA DE POZA RICA	Puesto: Auxiliar Cuentas Por Pagar	UGB: CONTABILIDAD
I. Objetivo del puesto (basado en los requerimientos del cliente a satisfacer):		
Administrar los recursos financieros para el abastecimiento de los comedores		
II. Funciones y responsabilidades (tareas, ámbito de acción, relación con superiores, subordinados y pares) :		
1.- Gestionar las requisición para garantizar el abastecimiento de la MP, Insumos y suministros que permiten la operación de los comedores 2.- Facturar las compras y gastos directos e indirectos deducibles 3.- Elaborar comprobación de recursos 4.- Concentrar los gastos del mes 5.- Solicitar a tesorería el pago a proveedores 6.- Gestionar el recurso de las compras de los comedores 7.- Conciliar las transferencias vs los gastos (fiscales y no fiscales) 8.- Archivar polizas de cheque y transnferencias del mes		

Empresa: HOTEL VICTORIA DE POZA RICA	Puesto: Auxiliar de RRHH	UGB: CONTABILIDAD
I. Objetivo del puesto (basado en los requerimientos del cliente a satisfacer):		
<i>Asegurar la integridad, actualización y disponibilidad oportuna de la información del personal y los registros del área (físicos y digitales), y garantizar el cumplimiento en tiempo y forma de los procesos administrativos y de seguridad e higiene, con el fin de minimizar riesgos legales/operativos y facilitar la toma de decisiones del personal directivo y contable, brindando soporte eficiente a la continuidad de las operaciones.</i>		
II. Funciones y responsabilidades (tareas, ámbito de acción, relación con superiores, subordinados y pares) :		
1.- Recabar la documentacion necesaria que los expedientes deben contener para facilitar la verificación de la información 2.- Apoyar en la integración y resguardo de expedientes y demas documentación que se requiera en el área. 3.- Mantener registros de empleados y actualizar base de datos de RR.HH (excel) 4.- Llevar el control de incapacidades, actualizar los registros del personal de nuevo ingreso y bajas 5.- Solicitar las altas y bajas en el IMSS del personal al despacho contable, en tiempo y forma. 6.- Solicitar el pago de las fumigaciones a tesorería de los comedores industriales a mediados del mes 7.- Darle seguimiento a la programación de las fumigaciones para recabación de información 8.- Realizar (cuando aplique) reportes análisis clínicos del personal; así como análisis bacteriológico, de superficies inertes, agua, hielo y alimentos		

Empresa: HOTEL VICTORIA DE POZA RICA	Puesto: Auxiliar Cuentas por Cobrar	UGB: CONTABILIDAD
I. Objetivo del puesto (basado en los requerimientos del cliente a satisfacer):		
Facilitar los procesos administrativos relacionados con la operación y la gestión de los recursos humanos, materiales y financieros para garantizar el trato personalizado del cliente		
II. Funciones y responsabilidades (tareas, ámbito de acción, relación con superiores, subordinados y pares) :		
1.- Monitorear las cuentas por cobrar de la empresa e identificar cuentas vencidas. 2.- Realizar las gestiones necesarias (llamadas, correos) para asegurar que los clientes paguen a tiempo, de acuerdo con los terminos de crédito. 3.- Recibir e identificar los pagos de los clientes y registrarlos correctamente para liquidar o abonar a las facturas pendientes 4.- Resolver problemas de facturación y crédito del cliente 5.- Ingreso y seguimiento de aclaraciones con clientes. 6.- Generar complementos de pago y notas de credito		

Elaborado por: WALR	Autorizado por: AMZG	Fecha: 22-nov-2024
---------------------	----------------------	--------------------

Empresa: HOTEL VICTORIA DE POZA RICA	Puesto: Auxiliar de tesorería	UGB: CONTABILIDAD
I. Objetivo del puesto (basado en los requerimientos del cliente a satisfacer):		
<i>Gestionar de manera eficiente y segura los recursos financieros de la organización, asegurando la liquidez necesaria y el cumplimiento y transparencia de obligaciones financieras.</i>		
II. Funciones y responsabilidades (tareas, ámbito de acción, relación con superiores, subordinados y pares) :		
1.- Registro y control: Llevar el registro detallado de todas las operaciones financieras diarias (ingresos, egresos, depósitos). 2.- Conciliaciones bancarias: Realizar y ajustar mensualmente las conciliaciones de cuentas bancarias, asegurando que los saldos coincidan con los registros internos. 3.- Gestión de pagos y cobros: Procesar transferencias, depósitos, pagos a proveedores y remuneraciones, y gestionar comprobantes. 4.- Reportes: Elaborar reportes diarios, semanales y mensuales de tesorería, incluyendo flujos de efectivo. 5.- Soporte administrativo: Dar seguimiento a procesos, cumplir con condiciones bancarias y gestionar altas/bajas de cuentas.		

Empresa: HOTEL VICTORIA DE POZA RICA	Puesto: Coordinador de comedor	UGB: AYB/COMEDORES INDUSTRIALES
I. Objetivo del puesto (basado en los requerimientos del cliente a satisfacer):		
<i>asegurar la eficiencia operativa y la calidad del servicio del comedor, gestionando al personal, manteniendo altos estándares de seguridad alimentaria, controlando los costos y garantizando la satisfacción del cliente</i>		
II. Funciones y responsabilidades (tareas, ámbito de acción, relación con superiores, subordinados y pares) :		
1.- Supervisión operativa: Asegurar que las operaciones diarias del comedor se realicen de manera eficiente y efectiva. 2.- Control de calidad: Garantizar que los alimentos y servicios cumplan con los estándares de calidad y seguridad alimentaria. 3.- Gestión de personal: Supervisar, capacitar y coordinar al personal del comedor para mantener un ambiente de trabajo positivo y productivo. 4.- Manejo de inventarios: Controlar y gestionar los inventarios de alimentos y suministros para evitar desperdicios y asegurar la disponibilidad de productos. 5.- Cumplimiento normativo: Asegurar que el comedor cumpla con todas las regulaciones y normativas locales y nacionales. 6.- Atención al cliente: Resolver problemas y quejas de los clientes de manera efectiva para asegurar su satisfacción. 7.- Planificación de menús: Colaborar en la planificación de menús que sean nutritivos, equilibrados y atractivos para los clientes. 8.- Mantenimiento de instalaciones: Asegurar que las instalaciones del comedor estén limpias y en buen estado. 9.- Evaluación y mejora continua: Monitorear el desempeño del comedor y realizar ajustes necesarios para mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente. 10.- Debe poder preparar comidas sabrosas, atractivas y que cumplan con los requisitos del régimen alimentario establecido por el nutricionista. 11.- Debe poder trabajar a un ritmo constante para asegurar que los alimentos se preparen y se sirvan a tiempo para cada comida del día. 12.- Se le puede requerir que ayude a solicitar los suministros o que ayude con el inventario. 13.- Se le puede requerir que cubra los huecos para ayudar en la cocina. 14.- Se requiere que prepare y sirva las comidas de acuerdo a las normas federales, estatales y de la instalación respecto de los procedimientos de control de infecciones. 15.- Se requiere que se asegure de que cada residente reciba los alimentos de acuerdo con su dieta, y que incorpore las preferencias personales.		

Elaborado por: WALR	Autorizado por: AMZG	Fecha: 22-nov-2024
---------------------	----------------------	--------------------

Empresa: HOTEL VICTORIA DE POZA RICA	Puesto: Chef Ejecutivo	UGB: AYB/COMEDORES INDUSTRIALES
I. Objetivo del puesto (basado en los requerimientos del cliente a satisfacer):		
<i>asegurar la eficiencia operativa y la calidad del servicio del comedor, gestionando al personal, manteniendo altos estándares de seguridad alimentaria, controlando los costos y garantizando la satisfacción del cliente</i>		
II. Funciones y responsabilidades (tareas, ámbito de acción, relación con superiores, subordinados y pares) :		
1.- supervisión operativa: Asegurar que las operaciones diarias del comedor se reanquen de manero eficiente y efectivo. 2.- Control de calidad: Garantizar que los allimentos y servidos cumplan con fos estándares de candad y seguridad alimentarla. 3.- Geslión de personal: Supervisar, capacitar y coordinar al personal del comedor para mantener un ambiente de trabajo posltivo y productivo. 4.- Cumplimiento nom,ativo: Asegurar que el comedor cumpla con todas las regulaciones y normativas locales y nacionales. 5.- Atención al cliente: Resolver problemas y quejas de los clientes de manera efectiva para asegurar su salisfacclón. 6.- Planllficacion de memls: Colaborar en la planlllcación de menús que sean nutritivos, equUlbrados y atracrivos para los clientes. 7.- Mantenimiento de instalaciones: Asegurar que las instalaciones del comedor estén limpias y en buen eetado. 8.- Evaluación y mejom conUnua: Monnorear el desempeño del comedor y realizar ajustes necesarios para mejorar la eficle11cla y la satisfacción del diente. 9.- Debe poder preparar comidas sabrosas, atractivas y que cumplan con los requisitos del régimen alimentarlo establecido por el nutriclonisla. 10.- Debe poder trabajar a .., ritmo constante para asegurar que los alimentos se preparen y se sirvan a tiempo para cada comida del dio. 11.- Se le puede requerir que ayude a solicitar los suministros o que ayude con el inventario. 12.- Se le puede requerir que aJbra los huecos para ayudar en la cocina. 13.- Se requiere que prepara y sirva las comidas de acuerdo a las normas federales, estatales y de la instalación respecto de los procedimientos de control de 14.- Infecciones. Se requiere que se asegure de que cada residente reciba los alimentos de acuerdo con su diete, y que incorpore las preferencias personales, 15.- Llevar cabo apertura de comedores en otros silios 16.- Capacitación del personal de nuevos sitios 17.- Elaboracion de menus de otros comedores 18.- Establecer contacto con personal de otros comedores 19.- Establecer contacto con proveedores de otros comedores		

Empresa: HOTEL VICTORIA DE POZA RICA	Puesto: Chef Operativo	UGB: AYB/COMEDORES INDUSTRIALES
I. Objetivo del puesto (basado en los requerimientos del cliente a satisfacer):		
<i>PREPARA LOS ALIMENTOS CUIDANDO OPTIMIZAR EL USO DE RECURSOS BUSCANDO LA SATISFACCION DEL CLIENTE CONFORME A LOS PARAMETROS ESTABLECIDOS</i>		
II. Funciones y responsabilidades (tareas, ámbito de acción, relación con superiores, subordinados y pares) :		
1.- Preparar varios alimentos según el menú, las recetas y las dietas especiales para cada comida. 2.- Operar varios equipos de cocina para la preparación de las comidas. 3.- Limpiar las superficies del lugar de trabajo durante su turno (limpiar sobre la marcha): limpiar los pisos, barrer y trapear la sección del mostrador al final del turno, cubrir y almacenar los alimentos que no se utilizaron, según las normas y los procedimientos, para garantizar la calidad y la seguridad de los alimentos. 4.- Debe poder preparar comidas sabrosas, atractivas y que cumplan con los requisitos del régimen alimentario establecido por el nutricionista. 5.- Debe poder trabajar a un ritmo constante para asegurar que los alimentos se preparen y se sirvan a tiempo para cada comida del día. 6.- Se le puede requerir que cubra los huecos para ayudar en la cocina. 7.- Se requiere que prepare y sirva las comidas de acuerdo a las normas federales, estatales y de la instalación respecto de los procedimientos de control de infecciones. 8.- Cumplir con los procedimientos de seguridad, tal como se establece en el manual de servicios del régimen alimentario. 9.- Elaborar lista de suministros para los alimentos. 10.- Apoyo a los inventarios. 11.- Puede serle conferidas actividades específicas tales como: cocina fría, cocina caliente, catering, pastelería/repostería, banquetes o cualquiera que se requiera acorde a la línea de producción.		

Elaborado por: WALR	Autorizado por: AMZG	Fecha: 22-nov-2024
---------------------	----------------------	--------------------

Empresa: HOTEL VICTORIA DE POZA RICA	Puesto: Nutriologo	UGB: AYB/COMEDORES INDUSTRIALES
I. Objetivo del puesto (basado en los requerimientos del cliente a satisfacer):		
Diseñar y supervisar planes de alimentación que aseguren una nutrición adecuada y equilibrada cumpliendo con las normativas de salud y seguridad alimentaria		
II. Funciones y responsabilidades (tareas, ámbito de acción, relación con superiores, subordinados y pares) :		
1.- Diseño de Menús Nutritivos: Crear planes de alimentación que aseguren una dieta balanceada y saludable para los comensales. 2.- Evaluación y Monitoreo: Supervisar y ajustar los menús basándose en las necesidades nutricionales de los trabajadores. 3.- Educación Nutricional: Promover hábitos alimentarios saludables mediante recetas innovadoras vegeatrianas 4.- Control de Calidad Alimentaria: Asegurar que todos los alimentos servidos cumplan con las normativas de salud y seguridad alimentaria. 5.- Colaboración Interdepartamental: Trabajar estrechamente con el equipo de cocina y otros departamentos para implementar cambios y mejoras en la oferta alimentaria. 6.- Desarrollar la tabla de aporte calórico		

Empresa: HOTEL VICTORIA DE POZA RICA	Puesto: Auxiliar Administrativo	UGB: AYB/COMEDORES INDUSTRIALES
I. Objetivo del puesto (basado en los requerimientos del cliente a satisfacer):		
Recibir, almacenar y despachar los insumos de manera eficiente y segura, asegurando su calidad, frescura y tener el inventario correcto para su posterior uso o distribución. Además de organizar el espacio para almacenamiento de los insumos alimentarios y su debida clasificación.		
II. Funciones y responsabilidades (tareas, ámbito de acción, relación con superiores, subordinados y pares) :		
1.- Verificar abasto de insumos para preparación de alimentos. 2.- Verificar peso de los insumos para preparación de alimentos. 3.- Registro de entradas y salidas de insumos 4.- Direcccionar los insumos a las areas correspondientes 5.- Estar al pendiente del stock de carnes para subirlo a plataforma 6.- Verificar stock los dias viernes 7.- Capturar información al cardex 8.- Verificar existencias 9.- Muestreo de medicion de gramajes 10.- Elaborar entregables de lavado de manos, desinfeccion de frutas y verduras, fumigación 11.- Bitacora de temperatura de alimentos 12.- Supervicion de frutas y verduras 13. Evidencia de camaras de refrigeracion 14. Reporte de limpiezas de grasa 15.Reporte de limpieza profunda Actividades de Apoyo 1.- Elaborar entregables de lavado de manos, desinfeccion de frutas y verduras, fumigación 2.- Gestionar la información del reloj checador 3.- Checar al personal de almacén para verificar sus actividades 4.- Gestionar cumplimiento ambiental 5.- Entrega de aporte calorico a ASA 6.- Bitacora de generacion de residuos 7.- Gestionar mantenimiento de maquinaria		

Elaborado por: WALR	Autorizado por: AMZG	Fecha: 22-nov-2024
---------------------	----------------------	--------------------

Empresa: HOTEL VICTORIA DE POZA RICA	Puesto: Cheff/cocinero/mayora	UGB: AYB/COMEDORES INDUSTRIALES
I. Objetivo del puesto (basado en los requerimientos del cliente a satisfacer):		
PREPARA LOS ALIMENTOS CUIDANDO OPTIMIZAR EL USO DE RECURSOS BUSCANDO LA SATISFACCION DEL CLIENTE CONFORME A LOS PARAMETROS ESTABLECIDOS		
II. Funciones y responsabilidades (tareas, ámbito de acción, relación con superiores, subordinados y pares) :		
1.- Preparar varios alimentos según el menú, las recetas y las dietas especiales para cada comida. 2.- Operar varios equipos de cocina para la preparación de las comidas. 3.- Limpiar las superficies del lugar de trabajo durante su turno (limpiar sobre la marcha): limpiar los pisos, barrer y trapear la sección del mostrador al final del turno, cubrir y almacenar los alimentos que no se utilizaron, según las normas y los procedimientos, para garantizar la calidad y la seguridad de los alimentos. 4.- Debe poder preparar comidas sabrosas, atractivas y que cumplan con los requisitos del régimen alimentario establecido por el nutricionista. 5.- Debe poder trabajar a un ritmo constante para asegurar que los alimentos se preparen y se sirvan a tiempo para cada comida del día. 6.- Se le puede requerir que cubra los huecos para ayudar en la cocina. 7.- Se requiere que prepare y sirva las comidas de acuerdo a las normas federales, estatales y de la instalación respecto de los procedimientos de control de infecciones. 8.- Cumplir con los procedimientos de seguridad, tal como se establece en el manual de servicios del régimen alimentario. 9.- Elaborar lista de suministros para los alimentos. 10.- Apoyo a los inventarios. 11.- Puede serle conferidas actividades específicas tales como: cocina fría, cocina caliente, catering, pastelería/repostería, banquetes o cualquiera que se requiera acorde a la línea de producción.		

Empresa: HOTEL VICTORIA DE POZA RICA	Puesto: Ayudante General	UGB: AYB/COMEDORES INDUSTRIALES
I. Objetivo del puesto (basado en los requerimientos del cliente a satisfacer):		
Apoyar en la preparación y presentación de alimentos, manteniendo la higiene y el orden en la cocina, y asegurando el cumplimiento de las normas de seguridad alimentaria		
II. Funciones y responsabilidades (tareas, ámbito de acción, relación con superiores, subordinados y pares) :		
1.- Preparación de Ingredientes: Lavar, pelar, cortar y medir ingredientes según las indicaciones. 2.- Mantenimiento de la Limpieza: Asegurar la limpieza y orden en la cocina, incluyendo utensilios, superficies y equipos. 3.- Asistencia en la Cocina: Apoyar a los cocineros en la elaboración de platos, siguiendo instrucciones específicas. 4.- Control de Inventarios: Ayudar en el seguimiento y almacenamiento de los suministros de cocina. 5.- Seguridad Alimentaria: Cumplir con las normativas de higiene y seguridad alimentaria. 6.- Pueden serle conferidas actividades específicas acorde a la línea de producción tales como: arrocero, parrillero, repostero, barra de servicio, salonero, lavaloz, lavacochambre, atención de barra de frutas/verduras, limpieza general. lo anterior es enunciativo pudiendo ser algunas otras donde se requiera apoyo.		

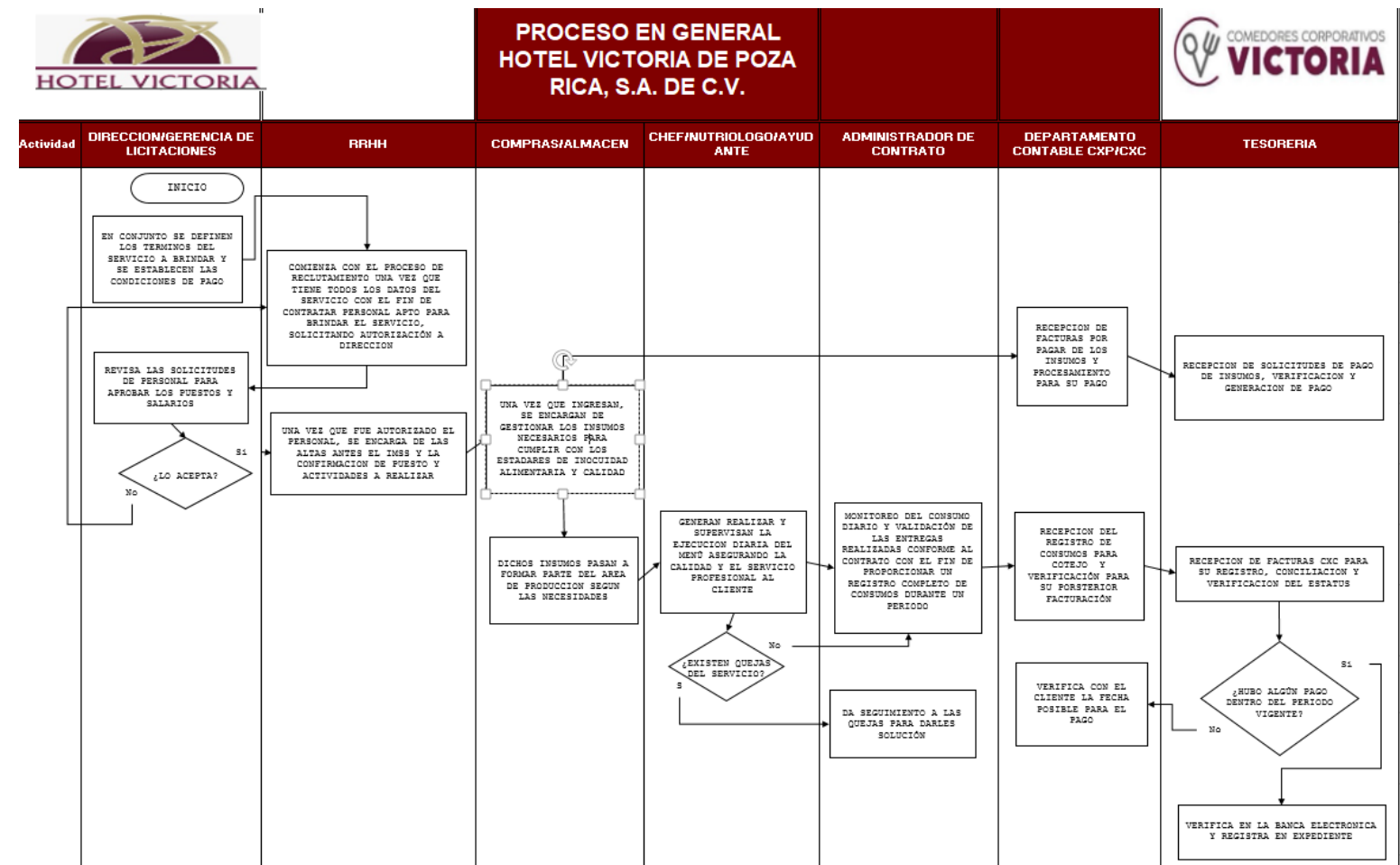
Elaborado por: WALR	Autorizado por: AMZG	Fecha: 22-nov-2024
---------------------	----------------------	--------------------

Empresa: HOTEL VICTORIA DE POZA RICA	Puesto: Encargado de almacén	UGB: AYB/COMEDORES INDUSTRIALES
I. Objetivo del puesto (basado en los requerimientos del cliente a satisfacer):		
garantizar el suministro adecuado y eficiente de todos los insumos necesarios para el funcionamiento del comedor. Esto implica la recepción, almacenamiento y distribución de los productos alimenticios y otros materiales, asegurando que se cumplan las normas de higiene y seguridad. Además, el encargado debe gestionar el inventario, controlando las existencias y evitando el desabastecimiento o el exceso de stock		
II. Funciones y responsabilidades (tareas, ámbito de acción, relación con superiores, subordinados y pares) :		
1.- Recepción y Almacenamiento: Recibir, inspeccionar y almacenar correctamente los productos alimenticios y otros suministros, asegurando el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad. 2.- Gestión de Inventarios: Mantener un control preciso del inventario, registrar entradas y salidas de productos, y garantizar que no haya desabastecimientos ni excesos. 3.- Distribución: Proveer a la cocina y otras áreas del comedor los insumos necesarios de manera oportuna y eficiente. 4.- Mantenimiento: Supervisar el estado del almacén y su limpieza, asegurando condiciones óptimas de almacenamiento para evitar deterioro de los productos. 5.- Coordinación: Trabajar en estrecha colaboración con otros departamentos, como compras y cocina, para coordinar la adquisición y distribución de insumos.		

Empresa: HOTEL VICTORIA DE POZA RICA	Puesto: Encargado de compras	UGB: AYB/COMEDORES INDUSTRIALES
I. Objetivo del puesto (basado en los requerimientos del cliente a satisfacer):		
garantizar la adquisición eficiente y rentable de insumos necesarios para el funcionamiento del comedor, asegurando que se cumplan las normas de calidad y seguridad alimentaria, buscando relación precio/calidad.		
II. Funciones y responsabilidades (tareas, ámbito de acción, relación con superiores, subordinados y pares) :		
1.- Búsqueda y Selección de Proveedores: Identificar y evaluar proveedores confiables para asegurar la calidad y puntualidad de los insumos. 2.- Negociación de Precios y Condiciones: Negociar términos favorables de compra, incluyendo precios, plazos de entrega y condiciones de pago. 3.- Gestión de Inventarios: Supervisar los niveles de inventario para evitar desabastecimientos o excesos, asegurando un flujo constante de suministros. 4.- Pedidos y Seguimiento: Realizar órdenes de compra y seguir de cerca el estado de los pedidos para asegurar la entrega a tiempo. 5.- Control de Calidad: Garantizar que los productos recibidos cumplan con las normas de calidad y seguridad alimentaria. 6.- Documentación y Reportes: Mantener registros precisos de las compras y preparar informes para la administración		

Elaborado por: WALR	Autorizado por: AMZG	Fecha: 22-nov-2024
---------------------	----------------------	--------------------

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



II. Código de Conducta.

La institución ha adoptado un Código de Ética o de Conducta que establece los principios y valores que deben guiar las acciones de todos los miembros de la corporación. Este código promueve la honestidad, la transparencia, el respeto y la responsabilidad, tanto dentro como fuera del ámbito laboral. Todos los empleados, directivos y colaboradores deben adherirse a este código, el cual es de carácter obligatorio y se actualiza de acuerdo con las mejores prácticas y las normativas vigentes.

Introducción

Nuestra organización se compromete a actuar con ética, integridad y profesionalidad en todas sus actividades y relaciones, respetando los derechos humanos, el medio ambiente y las leyes vigentes. El código ético y conducta es un documento que establece los principios, valores y normas que guían nuestro comportamiento como miembros de esta organización, así como nuestras responsabilidades con nuestros grupos de interés: clientes, proveedores, empleados, socios, competidores, autoridades y sociedad en general. El código ético y conducta tiene como objetivo prevenir, detectar y sancionar cualquier conducta contraria a la ética o a la legalidad, así como fomentar una cultura de confianza, transparencia y excelencia en nuestra organización.

Elaborado por: WALR	Autorizado por: AMZG	Fecha: 22-nov-2024
---------------------	----------------------	--------------------

El código ético y conducta se aplica a todas las personas que forman parte de nuestra organización, independientemente de su nivel jerárquico, función o ubicación. También se aplica a las personas o entidades que actúen en nombre o representación de nuestra organización, o que mantengan una relación comercial o contractual con ella. Todos ellos tienen la obligación de conocer, entender y cumplir el código ético y conducta, así como las leyes y normas aplicables en cada caso.

Principios

Nuestra organización se basa en los siguientes principios para orientar su actuación ética:

- **Respeto:** Reconocemos y valoramos la dignidad, la diversidad y los derechos de todas las personas y entidades con las que nos relacionamos, tratándolas con equidad, justicia y cortesía.
- **Honestidad:** Actuamos con coherencia entre lo que decimos y lo que hacemos, siendo fieles a nuestros compromisos y a la verdad.
- **Responsabilidad:** Asumimos las consecuencias de nuestras decisiones y acciones, buscando el beneficio de nuestra organización y de nuestros grupos de interés, sin perjudicar a terceros ni al medio ambiente.
- **Calidad:** Ofrecemos productos y servicios que satisfacen o superan las expectativas de nuestros clientes, cumpliendo con los estándares de calidad, seguridad e innovación.
- **Excelencia:** Buscamos la mejora continua de nuestros procesos, recursos y resultados, mediante el aprendizaje, la evaluación y la gestión del conocimiento.

Valores

Nuestra organización se rige por los siguientes valores para poner en práctica sus principios:

- **Confianza:** Generamos confianza en nuestros grupos de interés, cumpliendo con nuestros compromisos, protegiendo su información confidencial y actuando con lealtad.
- **Transparencia:** Comunicamos de forma clara, veraz y oportuna nuestra información relevante a nuestros grupos de interés, fomentando el diálogo, la participación y la rendición de cuentas.
- **Colaboración:** Trabajamos en equipo con nuestros grupos de interés, compartiendo conocimientos, experiencias y recursos, buscando soluciones conjuntas y beneficios mutuos.
- **Innovación:** Fomentamos la creatividad, la iniciativa y el espíritu emprendedor en nuestra organización, buscando nuevas formas de hacer las cosas mejor y más eficientemente.
- **Sostenibilidad:** Consideramos los impactos económicos, sociales y ambientales de nuestras actividades, buscando minimizar los negativos y maximizar los positivos, tanto en el presente como en el futuro.

Normas

Nuestra organización establece las siguientes normas para regular nuestro comportamiento ético:

- **Con nuestros clientes:** Nos esforzamos por satisfacer sus necesidades y expectativas, ofreciéndoles productos y servicios de calidad, seguros e innovadores. Respetamos su privacidad, su seguridad y sus derechos como consumidores. Escuchamos sus opiniones, sugerencias y reclamos, buscando solucionarlos de forma eficaz y eficiente.
- **Con nuestros proveedores:** Establecemos relaciones comerciales basadas en el respeto mutuo, la confianza y el beneficio compartido. Exigimos a nuestros proveedores que cumplan con este código ético y conducta y con las leyes y normas aplicables en materia de derechos humanos, medio ambiente, calidad, seguridad y anticorrupción. Evaluamos su desempeño social, ambiental y ético, buscando mejorar continuamente nuestra cadena de valor.
- **Con nuestros empleados:** Promovemos el desarrollo profesional y personal de nuestros empleados, ofreciéndoles condiciones laborales dignas, seguras y saludables, así como oportunidades de formación, participación y reconocimiento. Respetamos su libertad sindical, su derecho a la negociación colectiva y su diversidad cultural. No toleramos ninguna forma de discriminación, acoso o violencia laboral.

Elaborado por: WALR	Autorizado por: AMZG	Fecha: 22-nov-2024
---------------------	----------------------	--------------------

- Con nuestros socios: Buscamos alianzas estratégicas con otras organizaciones que compartan nuestra visión, misión y valores, así como nuestro compromiso con la responsabilidad social. Colaboramos con nuestros socios para generar valor agregado para nuestras partes interesadas y para la sociedad en general.
- Con el medio ambiente: Protegemos el medio ambiente en todas nuestras actividades, minimizando nuestro consumo de recursos naturales, nuestra generación de residuos y nuestras emisiones contaminantes. Cumplimos con la legislación ambiental vigente y buscamos ir más allá mediante la adopción de buenas prácticas ambientales. Fomentamos la conciencia ambiental entre nuestros grupos de interés.
- Con la sociedad: Contribuimos al desarrollo sostenible de la sociedad donde operamos, apoyando iniciativas sociales que mejoren la calidad de vida de las comunidades locales. Respetamos los derechos humanos, la cultura y las tradiciones locales. No participamos ni apoyamos ninguna forma de corrupción o soborno. Cumplimos con nuestras obligaciones fiscales y legales.

Responsabilidades

La dirección de nuestra organización es responsable de aprobar, difundir y supervisar el cumplimiento de este código ético y conducta, así como de asignar los recursos necesarios para su implementación y seguimiento.

Los responsables de cada área o departamento son responsables de asegurar que sus equipos conozcan y cumplan este código ético y conducta, así como de identificar y reportar cualquier riesgo o sospecha de incumplimiento del mismo.

Los empleados y demás personas sujetas a este código ético y conducta son responsables de actuar conforme al mismo y a las leyes y normas aplicables, así como de denunciar cualquier situación que pueda suponer una violación o incumplimiento del mismo.

Mecanismos de denuncia

Nuestra organización dispone de los siguientes mecanismos de denuncia para que cualquier persona pueda comunicar de forma confidencial y segura cualquier situación que pueda suponer una violación o incumplimiento de este código ético y conducta o de las leyes y normas aplicables:

- Línea telefónica: 7828860629
- Correo electrónico: recursoshumanos@hotelvictoria.com.mx
- Buzón físico: DEPARTAMENTO DE RRHH

Nuestra organización garantiza que no habrá represalias ni consecuencias negativas para las personas que realicen denuncias de buena fe. Asimismo, nuestra organización protegerá la identidad y la privacidad de las personas que realicen denuncias, salvo que se requiera su revelación por motivos legales o judiciales.

CONDUCTAS OBLIGATORIAS

Estas acciones son requeridas para todos los miembros de la organización, independientemente de su nivel jerárquico:

1. Integridad y Ética Profesional

- Honestidad: Actuar con verdad y coherencia entre lo que se dice y lo que se hace.
- Responsabilidad: Asumir las consecuencias de las decisiones y acciones tomadas.
- Confidencialidad: Proteger la información confidencial de los grupos de interés.

2. Relaciones con Grupos de Interés

- Respeto: Tratar con equidad, justicia y cortesía a todas las personas y entidades.

Elaborado por: WALR	Autorizado por: AMZG	Fecha: 22-nov-2024
---------------------	----------------------	--------------------

- Calidad y Seguridad: Ofrecer productos y servicios que cumplan con los estándares de seguridad e innovación.
- Transparencia: Comunicar información relevante de forma clara, veraz y oportuna.
- Denuncia: Reportar cualquier situación que suponga una violación al código ético.

3. Compromiso Ambiental y Social

- Protección Ambiental: Minimizar el consumo de recursos naturales y la generación de residuos.
- Derechos Humanos: Respetar los derechos humanos, la cultura y las tradiciones locales.

CONDUCTAS PROHIBIDAS

El código establece límites claros sobre comportamientos que no serán tolerados bajo ninguna circunstancia:

1. En el Ámbito Laboral

- Discriminación: Está prohibida cualquier forma de distinción negativa hacia los empleados.
- Acoso: No se tolera ningún tipo de hostigamiento en el entorno de trabajo.
- Violencia Laboral: Se prohíbe cualquier acto de agresión física o verbal entre colaboradores.

2. En la Gestión y Legalidad

- Corrupción y Soborno: Queda estrictamente prohibido participar o apoyar cualquier forma de corrupción.
- Incumplimiento Normativo: Actuar de forma contraria a las leyes vigentes o a los principios del código.

3. Impacto Externo

- Perjuicio a Terceros: Tomar decisiones que dañen a grupos de interés o al medio ambiente.
- Engaño: Actuar con falta de coherencia o faltar a la verdad en los compromisos adquiridos.

Elaborado por: WALR	Autorizado por: AMZG	Fecha: 22-nov-2024
---------------------	----------------------	--------------------



CONSTANCIA DE RECEPCIÓN Y CONOCIMIENTO DE LA POLÍTICA DE INTEGRIDAD

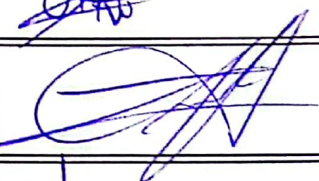
FECHA: 7 de abril de 2026

LUGAR: Poza Rica de Hidalgo, Veracruz.

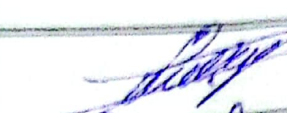
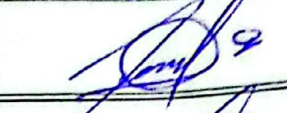
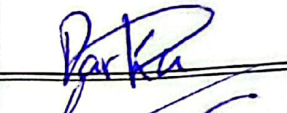
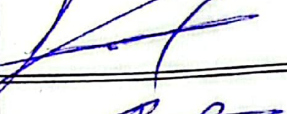
Por medio de la presente, los suscritos, trabajadores de **HOTEL VICTORIA DE POZA RICA, S.A. DE C.V.**, manifestamos bajo protesta de decir verdad que:

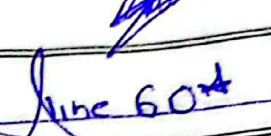
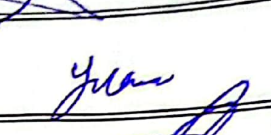
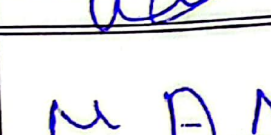
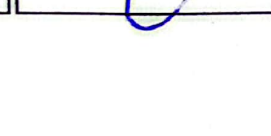
1. **RECEPCIÓN:** Hemos recibido de manera física y/o digital el documento que contiene la **Política de Integridad Corporativa**, el cual incluye la **Política de Integridad y Código de Conducta** de la empresa.
2. **CONOCIMIENTO:** Se nos han explicado y hemos comprendido los principios de honestidad, respeto, responsabilidad y excelencia, así como las conductas prohibidas, los sistemas de denuncia y las consecuencias derivadas del incumplimiento de dichas normas.
3. **COMPROMISO:** Nos comprometemos a alinear nuestro desempeño laboral a los estándares de integridad establecidos y a reportar cualquier acto contrario a la legislación mexicana o a las políticas internas a través de los canales oficiales (Línea de Integridad: 782 886 0629).

A continuación, se recaban las firmas de conformidad:

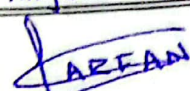
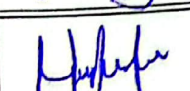
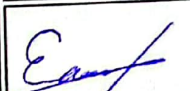
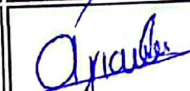
No.	Nombre Completo del Trabajador	Firma de Conformidad
1	Corona Espinosa Stefany Maresval	
2	Viridiana Suárez Reyel	
3	HIOALGO JIMENEZ BRYAN FEEDANBO	
4	Claudia Damián Trejo Hernández	Claudia Damián Trejo Hernández
5	Kevin Yair González Osorio	



No.	Nombre Completo del Trabajador	Firma de Conformidad
6	Peña Cruz Emanuel Santiago	
7	Luis EDUARDO JIMENEZ DIAZ	
8	Nancy Mega Lima.	
9	Garcia Mejia Javier E	
10	Ana Maria Escorza Martinez	Ana M ^o Escorza M ^o tz
11	Brandon Daniel Cruz Trujillo	
12	Kevin Braulio Pascoal	
13	Miriam Rebeca Zaragoza Vilchis	
14	Luis Interiori Onofre Peña	
15	Eduardo Velazquez Dominguez	
16	Alma Cristina Cruz Onofre	
17	Maria Guadalupe Rivera Mosqueda	
18	Jeannette Vizquez Pablos	

HOTEL VICTORIA		Firma de Conformidad
No.	Nombre Completo del Trabajador	
19	Jaqueline Maria Sosa Mendoza	
20	Beatriz Adriana Minder Pera	
21	Maribel Hernández Sandoval	
22	Alme Lvette Garcia Olivas	
23	Sergio Yahir Garcia Andrade	
24	Salvador Valdés García del Valle	
25	Eduardo Castrejón Vega	
26	Alexis Ruiz Maldonado	
27	Noemi Montiel Estrada	
28	Miriam Arteaga Melia	
29	Leyda Grisel Mayoral	
30	Rafael Juarez Munro	
31	Mayra Meza Lima	



No.	Nombre Completo del Trabajador	Firma de Conformidad
32	LUNA CASTRO MARIA DE LOURDES	
33	Yezmin Angela Celis Mejia	Angela Yezmin CM
34	Luis Alberto Farfan Marquez	
35	Fernanda Abigail Mandujano	Abigail
36	Carmena Pasquel Monserrat	
37	Mora Rosas Maria Id carmen	CARMEN UR
38	Corona Granados Maricela	Corona Granados Maricela
39	Pascual Rojas Muriq ESPERANZA	
40	Butrou Beavrides Ariodua Yawile.	

No.	Nombre Completo del Trabajador	Firma de Conformidad
41	Joselin Cardenas Morrieta	Cardenas
42	Adriana de Lojo Gomez	Adriana
43	Carolina Maya Hernández	Carolina Maya Hdz.
44	Lourdes Rubi Aldana Cruz	Lourdes
45	Martin San Juan Hernandez	Martin
46	Dalia Guadalupe Tomas Valencia	Guadalupe
47	Rosaliz Hernandez Hdz	Rosaliz
48	Rocio Celis Gonzalez	Rocio
49	Guillermo Vazquez De Leon	Guillermo
50	Rosa Elvira Melcher Hdz	Rosa Elvira
51	Ange Elena Gislinda Riquelme	Ange
52	Anderson Oliver Sanchez Lima	Anderson
53	Luz Brenda Zúñiga Del Angel	Luz Brenda

No.	Nombre Completo del Trabajador	Firma de Conformidad
54	Raul Ricardo Jimenez	
55	Flor Lizeth Meza Valencia	
56	Juan Garcia Gonzalez	
57	Iruing Yael Sandrini	
58	Stefany Monserrat Corona Espinosa	
59	Patricia Ramirez Peña	Patricia R.
60		
61		
62		
63		
64		
65		
66		

MANIFIESTO DE DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA DE INTEGRIDAD CORPORATIVA

HOTEL VICTORIA DE POZA RICA, S.A. DE C.V.

Yo, Clementina Gutiérrez Villagómez, en mi calidad de Directora General de **HOTEL VICTORIA DE POZA RICA, S.A. DE C.V.**, y en pleno cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas de México, hago constar mediante el presente manifiesto el compromiso inquebrantable de esta institución con la ética y la transparencia.

Por medio de este documento, especifico y ratifico que:

- **Difusión Integral:** Se ha llevado a cabo la difusión efectiva de nuestra **Política de Integridad Corporativa** y del **Código Ético y de Conducta** a todas las personas que forman parte de la organización, sin importar su nivel jerárquico, función o ubicación.
- **Responsabilidad de Mando:** Los responsables de cada área y departamento han asegurado que sus respectivos equipos conozcan, entiendan y se comprometan a cumplir con las normas de comportamiento ético establecidas.
- **Capacitación Continua:** La empresa mantiene sistemas y procesos de entrenamiento para garantizar que todos los miembros cuenten con los conocimientos necesarios sobre prevención de corrupción, gestión de conflictos de interés y cumplimiento de normas legales.
- **Cultura de Integridad:** El objetivo primordial de esta difusión es fomentar una cultura de confianza, excelencia y responsabilidad, orientando nuestra actuación hacia el respeto a los derechos humanos y la legalidad vigente.
- **Compromiso de la Alta Dirección:** Como Dirección General, asumo la responsabilidad de supervisar de manera continua la eficacia de estos sistemas y asegurar que la corporación cumpla con sus objetivos de responsabilidad social y ética.

Nuestra organización garantiza que se han puesto a disposición los mecanismos de denuncia necesarios (línea telefónica, correo electrónico y buzón físico en RRHH) para reportar cualquier incumplimiento, asegurando en todo momento que no habrá represalias para quienes actúen de buena fe.

Atentamente



Lic. Clementina Gutiérrez Villagómez
Dirección General

Elaborado por: WALR	Autorizado por: AMZG	Fecha: 22-nov-2024
---------------------	----------------------	--------------------

III. Sistemas Adecuados y Eficaces de Control, Vigilancia y Auditoría

1. Definición del Sistema

La institución ha establecido sistemas adecuados y eficaces de control, vigilancia y auditoría con el fin de supervisar de manera constante y periódica el cumplimiento de los estándares de integridad en todos los niveles. Estos sistemas permiten identificar áreas de riesgo y garantizar que tanto los procesos internos como externos se alineen con las disposiciones legales y éticas vigentes.

2. Responsables del Cumplimiento

Para asegurar la operatividad de la Política de Integridad, se definen los siguientes roles y responsabilidades:

- **Responsable de Control (Dirección General):** La Lic. Clementina Gutiérrez Villagómez, en su calidad de Directora General, es la autoridad máxima encargada de aprobar y supervisar la eficacia de los sistemas implementados.
- **Responsables de Vigilancia (Gerencias y Jefaturas de Área):** Los responsables de cada área o departamento (Licitaciones, Contabilidad, RRHH, etc.) deben asegurar que sus equipos conozcan y cumplan con el Código de Ética, identificando y reportando cualquier riesgo de incumplimiento.
- **Responsable de Auditoría (Departamento Contable y Auditores Externos):** El área contable, apoyada por procesos de auditoría externa, es la encargada de realizar los exámenes periódicos sobre el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

3. Procedimientos de Control, Vigilancia y Auditoría

La empresa ejecuta los siguientes procedimientos para garantizar que la Política de Integridad sea un estándar vivo en la organización:

A. Mecanismos de Control Interno

- **Delimitación de Funciones:** Se mantiene un Manual de Organización y Procedimientos que define con precisión las jerarquías y responsabilidades para evitar ambigüedades en la cadena de mando.
- **Gestión de Recursos Humanos:** Se aplican procesos rigurosos de selección y evaluación continua para evitar la incorporación de personas que representen un riesgo a la integridad de la corporación.

B. Procesos de Vigilancia Continua

- **Supervisión Operativa:** Los líderes de área monitorean diariamente las actividades para asegurar la adherencia a los valores de honestidad, transparencia y responsabilidad.
- **Canales de Denuncia:** Se mantienen activos mecanismos seguros (línea telefónica 7828860629, correo electrónico y buzón físico en RRHH) para que cualquier colaborador o tercero reporte actos contrarios a la política.
- **Transparencia en Intereses:** Se asegura la publicidad de decisiones clave, contrataciones y adquisiciones para permitir el escrutinio de las partes interesadas.

C. Procedimientos de Auditoría

- **Auditorías Periódicas:** Se realizan evaluaciones regulares, tanto internas como externas, que examinan el cumplimiento de los estándares de integridad y la eficacia de los procesos administrativos y operativos.
- **Evaluación de Riesgos:** El sistema de auditoría identifica constantemente posibles áreas de vulnerabilidad ante actos de corrupción o conflictos de interés.

Elaborado por: WALR	Autorizado por: AMZG	Fecha: 22-nov-2024
---------------------	----------------------	--------------------

IV. Sistemas Adecuados de Denuncia

1. Definición y Alcance del Sistema

La corporación ha implementado sistemas adecuados de denuncia que permiten a empleados, proveedores, clientes y partes interesadas reportar cualquier acto que contravenga los principios de integridad, tanto al interior de la organización como ante las autoridades competentes. Estos mecanismos son accesibles, seguros y garantizan la confidencialidad de los usuarios, asegurando que no existan represalias para quienes actúen de buena fe.

2. Canales de Denuncia (Línea de Integridad)

Para facilitar el reporte de conductas contrarias al Código de Ética o a la legislación mexicana, se han establecido los siguientes medios oficiales de comunicación:

- **Línea Telefónica Directa:** 7828860629.
- **Correo Electrónico:** recursoshumanos@hotelvictoria.com.mx.
- **Buzón Físico:** Ubicado en el Departamento de Recursos Humanos (RRHH).

Formato de Denuncia: Las denuncias podrán presentarse de forma libre o mediante el formato estándar de la empresa, debiendo incluir: 1) Descripción detallada de los hechos; 2) Fecha y lugar; 3) Personas involucradas; y 4) Evidencias disponibles (si las hay).

Elaborado por: WALR	Autorizado por: AMZG	Fecha: 22-nov-2024
---------------------	----------------------	--------------------



FORMATO DE DENUNCIA

LUGAR Y FECHA: _____

1.- DESCRIPCION DETALLADA DE LOS HECHOS

2.- PERSONAS INVOLUCRADAS

3.- EVIDENCIAS (EN CASO DE EXISTIR)

Elaborado por: WALR	Autorizado por: AMZG	Fecha: 22-nov-2024
---------------------	----------------------	--------------------

3. Proceso de Atención a Denuncias Internas

Las denuncias recibidas son atendidas de manera oportuna conforme a los siguientes pasos:

1. **Recepción y Registro:** El Departamento de RRHH recibe la notificación y asigna un folio para garantizar el seguimiento confidencial.
2. **Análisis Inicial:** Se evalúa la relevancia y veracidad de la información presentada para determinar si existen elementos suficientes para iniciar una investigación.
3. **Investigación:** La Dirección General y los responsables de área correspondientes revisan los hechos, protegiendo en todo momento la identidad y privacidad del denunciante.
4. **Resolución:** Se emite un dictamen basado en los hallazgos, determinando si existió una violación a las normas internas o a la legislación mexicana.

4. Sanciones y Consecuencias del Incumplimiento

Nuestra organización tiene el objetivo de sancionar cualquier conducta contraria a la ética o a la legalidad. Los miembros que actúen de forma contraria a las normas internas estarán sujetos a procesos disciplinarios y consecuencias concretas:

- **Amonestaciones:** Aplicables a faltas leves que contravengan los principios de respeto o colaboración sin generar daños graves a terceros.
- **Sanciones Administrativas:** Medidas correctivas que pueden incluir la suspensión temporal de funciones o la revocación de responsabilidades.
- **Rescisión de la Relación Laboral o Contractual:** En casos de conductas prohibidas graves como corrupción, soborno, acoso, violencia laboral o cualquier acto delictivo que vulnere la legislación vigente.
- **Acciones Legales:** En cumplimiento con la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la empresa dará aviso a las autoridades competentes cuando los actos denunciados puedan constituir un delito o falta administrativa grave.

V. Sistemas y Procesos Adecuados de Entrenamiento y Capacitación

1. Definición y Alcance

La institución proporciona sistemas y procesos adecuados de entrenamiento y capacitación para asegurar que todos los miembros de la corporación cuenten con los conocimientos necesarios sobre las normas legales, éticas y operativas que rigen su desempeño. Estos procesos se llevan a cabo de forma regular y se adaptan constantemente a los cambios en la legislación y a las necesidades específicas de la organización.

2. Metodología de Implementación

Para garantizar que la Política de Integridad sea conocida por todos los integrantes, la empresa utiliza diversos mecanismos de difusión y aprendizaje, tales como:

- **Cursos y Talleres:** Sesiones estructuradas para profundizar en la prevención de la corrupción y el cumplimiento normativo.
- **Pláticas y Eventos:** Espacios de sensibilización sobre valores corporativos como la honestidad, transparencia y responsabilidad.
- **Difusión Integral:** Comunicación efectiva del Código de Ética y de Conducta en todos los niveles jerárquicos, funciones y ubicaciones.

Elaborado por: WALR	Autorizado por: AMZG	Fecha: 22-nov-2024
---------------------	----------------------	--------------------

3. Objetivo y Temario del Programa de Integridad

Objetivo General: Garantizar que cada colaborador comprenda los principios, valores y normas que guían el comportamiento ético en la organización para prevenir, detectar y sancionar conductas contrarias a la legalidad.

Temario Sugerido de Capacitación:

1. **Marco Legal y Política de Integridad:** Cumplimiento del artículo 25 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
2. **Código de Ética y Conducta:** Principios de respeto, honestidad, responsabilidad y excelencia.
3. **Prevención de la Corrupción y Soborno:** Identificación de conductas prohibidas y riesgos legales.
4. **Gestión de Conflictos de Interés:** Orientación para prevenir intereses personales que afecten la actuación profesional.
5. **Mecanismos de Denuncia:** Uso correcto de la línea telefónica, correo electrónico y buzón físico para reportar incumplimientos.
6. **Normas de Seguridad e Inocuidad:** Estándares operativos específicos para la industria de la hospitalidad y comedores industriales.

4. Seguimiento y Evidencia

La Dirección General supervisa de manera continua la eficacia de estos sistemas. La empresa mantiene registros internos que fungen como reportes de cumplimiento de cada taller o curso impartido, asegurando que los responsables de área garanticen que sus equipos conozcan y se comprometan con las normas establecidas.

VI. Políticas de Recursos Humanos Tendientes a Evitar la Incorporación de Personas que Puedan Poner en Riesgo la Integridad de la Corporación

1. Marco de Integridad en el Factor Humano

La organización reconoce que su activo más valioso es su personal. Por ello, se han establecido políticas de Recursos Humanos enfocadas en evitar la incorporación de individuos que pudieran representar un riesgo para los estándares éticos, legales y operativos de la empresa. Estas políticas operan bajo un estricto compromiso de **Cero Tolerancia** a la corrupción y conductas prohibidas.

2. Política de No Discriminación e Inclusión

En congruencia con la dignidad humana y la legislación mexicana, la empresa establece que:

- **Principio de Igualdad:** Bajo ninguna circunstancia los procesos de reclutamiento y selección autorizarán la discriminación motivada por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra condición que anule o menoscabe los derechos y libertades de las personas.
- **Criterios de Selección:** La evaluación de los candidatos se centrará exclusivamente en sus competencias profesionales, trayectoria laboral, referencias y su alineación con los valores de honestidad, respeto y responsabilidad de la empresa.

3. Proceso de Reclutamiento y Selección

El proceso para la incorporación de nuevo personal se rige por las siguientes etapas de control:

1. **Publicación de Vacantes:** Basada en perfiles de puesto técnicos y éticos claramente definidos.
2. **Entrevista de Integridad:** Evaluación de competencias conductuales para identificar la adherencia del candidato a los valores corporativos.
3. **Verificación de Referencias:** Validación exhaustiva de antecedentes laborales y desempeño previo para confirmar la probidad del postulante.

Elaborado por: WALR	Autorizado por: AMZG	Fecha: 22-nov-2024
---------------------	----------------------	--------------------

4. **Evaluación de Riesgos:** Análisis de posibles conflictos de interés que el candidato pudiera tener en relación con proveedores, clientes o autoridades.

4. Estrategia de Prevención de Incumplimiento

¿Cómo evitarán que el nuevo personal que ingrese a la empresa no incumpla con las normas internas y la política de integridad?

Para garantizar que los nuevos colaboradores se adhieran a los estándares de la empresa desde el primer día, se implementan las siguientes acciones:

- **Inducción Obligatoria en Integridad:** Todo nuevo colaborador recibe una capacitación específica sobre el Código de Ética y la Política de Integridad, donde se detallan las conductas prohibidas y las consecuencias de su incumplimiento.
- **Periodo de Prueba y Supervisión:** Durante la etapa inicial, se realiza un monitoreo cercano del desempeño y comportamiento por parte de las Jefaturas de Área para asegurar la correcta asimilación de la cultura organizacional.
- **Transparencia de Canales de Denuncia:** Se instruye al nuevo personal sobre el uso de la línea de integridad (7828860629) y otros canales, fomentando una cultura de reporte desde el inicio de la relación laboral.

VII. Mecanismos que Aseguren la Transparencia y Publicidad de Sus Intereses

La institución asegura, en todo momento, la transparencia y publicidad de sus intereses a través de la divulgación pública de sus actividades y decisiones clave, especialmente aquellas que puedan tener implicaciones en su relación con los sectores público y privado. Esto incluye la publicación de información relevante sobre contrataciones, adquisiciones y los procesos de toma de decisiones, garantizando que las partes interesadas tengan acceso a la información necesaria para asegurar el cumplimiento de principios éticos y legales.

1. Directrices de Difusión de Información Corporativa

Para la organización, la transparencia es un pilar fundamental de la integridad. Por ello, se establecen directrices que aseguran que la difusión de la información corporativa sea:

- **Puntual:** Comunicada en los tiempos requeridos por la ley y los compromisos contractuales.
- **Periódica:** Sujeta a ciclos de revisión y actualización constante.
- **Fiable:** Basada en datos verificables, auditados internamente y libres de sesgos.
- **Relevante:** Centrada en las actividades, estructuras operativas, situación financiera y resultados que impacten a las partes interesadas.

2. Información Pública de la Empresa

En cumplimiento con los estándares de integridad y responsabilidad social, la empresa pone a disposición de las autoridades competentes y del público interesado la siguiente información:

- **Identidad Corporativa:** Misión, visión y valores éticos.
- **Estructura Organizacional:** Organigrama actualizado y perfiles de responsabilidad de la alta dirección.
- **Políticas de Integridad:** Código de Ética, conductas prohibidas y manuales de procedimientos administrativos.
- **Resultados Operativos:** Información sobre la capacidad instalada y cumplimiento de estándares de calidad e inocuidad en el servicio de hotelería y comedores industriales.
- **Situación Financiera:** Reportes de cumplimiento fiscal y estados financieros sujetos a los procesos de auditoría interna y externa de la corporación.

Elaborado por: WALR	Autorizado por: AMZG	Fecha: 22-nov-2024
---------------------	----------------------	--------------------

3. Plataformas y Medios de Difusión (Canales de Transparencia)

La empresa garantiza la publicidad de sus intereses y actividades a través de los siguientes medios oficiales, los cuales sirven como puente de comunicación transparente:

- **Página de Internet Oficial:** www.hotelvictoria.com.mx (Portal donde se aloja la información corporativa y servicios).
- **Redes Sociales:** * *Facebook:* Hotel Victoria Poza Rica.
- **Correo Electrónico Institucional:** recursoshumanos@hotelvictoria.com.mx (Utilizado para la atención formal de consultas sobre integridad).
- **Línea de Transparencia y Denuncia:** 782 886 0629 (Teléfono disponible para reportar irregularidades o solicitar información sobre el cumplimiento de la Política de Integridad).

4. Compromiso de Publicidad

La Dirección General, bajo la representación de la **Lic. Clementina Gutiérrez Villagómez**, asegura que las decisiones clave, contrataciones y adquisiciones de la empresa son gestionadas bajo principios de máxima publicidad, permitiendo el escrutinio necesario para evitar conflictos de interés y garantizar una gestión ética en todos los sectores donde la empresa opera.

Compromiso de la Alta Dirección

La alta dirección de HOTEL VICTORIA DE POZA RICA, S.A. DE C.V. está completamente comprometida con la implementación de esta Política de Integridad y con la promoción de una cultura organizacional que valore la ética, la transparencia y la responsabilidad. La dirección supervisará de manera continua la eficacia de los sistemas implementados y tomará las medidas necesarias para garantizar que la corporación cumpla con sus objetivos de integridad y responsabilidad.

Atentamente



Lic. Clementina Gutiérrez Villagómez
Dirección General.

Elaborado por: WALR	Autorizado por: AMZG	Fecha: 22-nov-2024
---------------------	----------------------	--------------------