



**ARCACONTINENTAL**

# Código de Ética y Políticas de Conducta

*Reforma al Código de Ética vigente*  
Dirección Ejecutiva de Capital Humano  
Dirección de Comunicación Corporativa  
y Responsabilidad Social

**Fecha de creación:** 24 de noviembre de 2015

## Índice de Contenidos

<b>Mensaje del Presidente del Consejo de Administración y del Director General</b> .....	<b>3</b>
<b>Ética: Nuestros Valores Corporativos</b> .....	<b>4</b>
<b>Alcance</b> .....	<b>5</b>
<b>Políticas de Conducta</b> .....	<b>5</b>
Comportamiento General.....	5
- Derechos humanos.....	5
- Contra la corrupción.....	6
- Actitud de respeto por cualquier cultura .....	6
- Comunicación externa responsable .....	6
- Lealtad a Arca Continental.....	6
Cumplimiento de las Leyes y Relación con Gobierno .....	6
- Apego a la Ley.....	6
- Actividades públicas .....	6
- Registros financieros y contables.....	7
- Información privilegiada .....	7
Clientes y Consumidores .....	7
- Publicidad responsable.....	7
- Información nutricional.....	7
- Promoción y participación de un estilo de vida saludable .....	7
Capital Humano.....	7
- Protección de la información.....	7
- Uso de los recursos de la empresa.....	7
- Relación con colaboradores y delegación de tareas .....	8
- Conflictos de interés .....	8
Consejeros .....	8
- Veracidad en la información.....	8
- Buen gobierno corporativo .....	8
Proveedores .....	8
- Relación íntegra.....	8
- Alineación a nuestros valores .....	8
- Información sobre otros proveedores.....	8
- Integridad en las inversiones y en las relaciones de negocio .....	9
- Pago oportuno por servicios y productos .....	9
Competencia .....	9
- Competencia leal.....	9
- Honestidad y justicia .....	9
Comunidad .....	9
- Compromiso con la comunidad.....	9
- Medio ambiente .....	9
<b>Difusión y Cumplimiento</b> .....	<b>10</b>
<b>Responsabilidades de los Colaboradores</b> .....	<b>10</b>
<b>¿Cuándo actuar?</b> .....	<b>12</b>
<b>Buzón de Transparencia</b> .....	<b>12</b>

## Mensaje del Presidente del Consejo de Administración y del Director General

A todas las audiencias que interactúan con Arca Continental S.A.B. de C.V.:

Como integrantes de nuestra empresa, estamos convencidos de que la ética es fundamental para el ser humano y su realización. Por ello, les compartimos con mucho orgullo que hemos renovado el Código de Ética de la empresa para poder mantenernos alineados a los valores en los que creemos y para poder alcanzar nuestros objetivos como organización.

El contenido de este documento es una declaración de los valores que más apreciamos, así como de las políticas con que nos regimos. Por su claridad, este Código nos servirá como guía para actuar conforme a nuestros valores y nos orientará para relacionarnos con respeto hacia todas nuestras audiencias, incluso en aquellas situaciones que no hayan sido descritas en este documento.

Es muy importante que todos conozcamos y vivamos esta cultura pues estamos convencidos que es el camino que nos llevará a la excelencia. Dicho esto, los invitamos a leer este Código de manera periódica y a hacer propios los valores aquí descritos; además, los motivamos a continuar representando a la familia que somos en Arca Continental con el orgullo que nos deja mantener una vida alineada a los valores que nos han ayudado a fortalecer la confianza que tenemos como empresa.

Muchas gracias por sus esfuerzos previos en esta materia.

Atentamente

Lic. Manuel L. Barragán Morales  
Presidente del Consejo de Administración

Ing. Francisco Garza Egloff  
Director General de Arca Continental

## Ética: Nuestros Valores Corporativos

En Arca Continental tenemos **cuatro valores** que son: a) Orientación al Cliente y Vocación de Servicio; b) Integridad Sustentada en Respeto y Justicia; c) Desarrollo Integral del Capital Humano; y d) Sustentabilidad y Responsabilidad Social.



De nuestros cuatro valores fundamentales, el que se convierte en eje central para la construcción de este Código de Ética y Políticas de Conducta es el de **Integridad Sustentada en Respeto y Justicia**. De este bloque emanan otros valores que buscamos que sean parte de nuestro día a día en Arca Continental.

Vivir nuestros valores nos permitirá alcanzar –entre otros– el objetivo de mantenernos como una empresa socialmente responsable y con elevados compromisos de transparencia que nos faciliten la sustentabilidad en el largo plazo.

A continuación, describiremos lo que significa el valor de la Integridad Sustentada en Respeto y Justicia, y compartiremos los valores que emanan de éste.

### **Integridad Sustentada en Respeto y Justicia**

Basamos nuestro Código de Ética en este valor porque respetamos al ser humano como un ser indivisible al que debemos respetar en su totalidad (física y moralmente) por el simple hecho de tener vida. Dicho de otra forma, cuidamos la vida y procuramos el bien, en favor de ésta.

Por ello, también entendemos que del valor mencionado emanan los valores **de honestidad, confianza y lealtad** que rigen nuestro comportamiento dentro y fuera de la empresa.

#### **Honestidad**

El valor de la honestidad se basa en no distorsionar o pretender distorsionar la realidad. Por ende, todas nuestras acciones buscan basarse en hechos y alinearse a la verdad. Así, rechazamos el chantaje, la mentira, y la manipulación.

#### **Confianza**

Creemos que la confianza se gana haciendo lo correcto y de la mejor manera posible. Por lo tanto, confiamos en que nuestros colaboradores y audiencias guiarán sus acciones con este Código de Ética.

## Lealtad

Creemos en la importancia de tener muy claros nuestros valores para ser fieles a éstos – incluso cuando la Ley pudiera omitir regulación al respecto.

## Alcance

Como referencia a nuestras audiencias, este Código de Ética es de aplicación general para Colaboradores, Directivos, Consejeros, Accionistas, Inversionistas, Proveedores, Clientes y cualquier persona que actúe con, en nombre y en representación de la empresa.

Y, aunque sabemos que es imposible anticipar o cubrir todas las situaciones de nuestro contexto laboral y de negocio, sí buscamos que este Código de Ética sea una guía para orientar cada una de nuestras acciones y nuestra toma de decisiones.

## Políticas de Conducta

A continuación incluiremos las políticas de conducta que servirán como la columna vertebral que sostendrá nuestros valores corporativos. Estas políticas nos darán una sólida base para actuar de acuerdo a nuestros valores y para tomar buenas decisiones –aunque no podamos anticipar cada una de las situaciones que vivimos o viviremos en Arca Continental.

### 1. **Comportamiento General**

1.1 *Derechos humanos*: En Arca Continental tenemos el compromiso de cuidar, respetar y hacer valer los derechos humanos de cada persona, independientemente de si trabajan o no en la empresa. En este sentido, reconocemos tanto los Principios de Derechos Humanos de la ONU como sus Principios del Pacto Mundial y hemos alineado nuestras políticas a éstos, como se observa a continuación.

- ✧ Trato justo: Buscamos siempre guiarnos en las relaciones con las personas a través del respeto, la honestidad y la integridad, intentando ser siempre imparciales frente a cada audiencia.
- ✧ Respeto a la individualidad: Estamos comprometidos a no discriminar porque sabemos que cada persona es diferente y respetamos a cada uno por lo que es. De esta forma, no habrá discriminación por sexo, raza, religión, edad, físico, afiliación política, nacionalidad, costumbres, preferencia sexual o cualquier otra posible situación. Todos serán tratados con respeto.
- ✧ Cuidado de la salud y promoción de la seguridad: Creemos que las mejores condiciones laborales son aquellas que cumplen con los más altos estándares de limpieza y seguridad en el lugar de trabajo, sin restarle importancia al buen ambiente que debe existir en el espacio laboral. Por esto, estamos comprometidos a tener siempre los lugares de trabajo en las más óptimas condiciones y a buscar el respeto mutuo en cualquier condición laboral y de negocio. Por lo tanto, queda estrictamente prohibido la posesión y el uso de cualquier sustancia o estupefaciente que esté en contra de la ley o que impida el buen cumplimiento de las obligaciones laborales y profesionales.
- ✧ Desarrollo personal: Buscamos siempre lo mejor para nuestros colaboradores y audiencias en general, respetando su libertad –incluida su libertad de asociación y de creencia; y su integridad como personas –lo cual incluye estar libres de cualquier forma de acoso. De la misma forma, promovemos el trabajo

justo y nos comprometemos a eliminar todas las formas de trabajo forzoso y a no emplear menores de edad en la empresa y en la cadena de valor.

- ✧ Lucha contra la violencia: Al pertenecer a Arca Continental, los colaboradores representan en todas sus acciones los valores con los que esta empresa está regida. Esperamos de todos una buena conducta dentro y fuera de ella y no toleraremos actos de ningún tipo de violencia.

1.2 *Contra la corrupción*: La corrupción afecta el desarrollo de cualquier empresa, por ello en Arca Continental prohibimos el ocultamiento o la realización de cualquier actividad que implique (de manera enunciativa, mas no limitativa) pago en dinero o en especie, ventajas, privilegios, préstamo de servicios, o atenciones excesivas, ya sea directamente o por medio cualquiera de nuestras audiencias. Así, los colaboradores, directivos y accionistas tienen estrictamente prohibido llevar a cabo actos de corrupción, soborno, colusión y, en general, cualquier actividad ilícita durante el ejercicio de sus funciones, y se abstendrán de participar directa o indirectamente en cualquier concurso o licitación en los cuales existan indicios de corrupción. Este lineamiento se extiende a nuestros socios de negocios (proveedores e intermediarios). Dicho esto, creemos que la mejor forma de combatir la corrupción es siendo honestos, coherentes e íntegros.

1.3 *Actitud de respeto por cualquier cultura*: Al ser una empresa con operaciones en distintos países, tenemos una postura de respeto hacia las diferentes culturas y costumbres con las cuales tenemos o podemos tener interacción. De igual forma esperamos de todas las audiencias una actitud de absoluto respeto hacia cualquier cultura y costumbre.

1.4 *Comunicación externa responsable*: El compromiso de mantener la relación estrecha con nuestros clientes tiene gran importancia para nosotros, es por ello que nuestra comunicación con ellos por cualquier medio es altamente transparente y verídica, y siempre buscamos informarles acerca de nuestros productos y actividades con información actual y real.

1.5 *Lealtad a Arca Continental*: Nunca realizaremos actos que transgredan los valores de la empresa o que puedan dañar la reputación e imagen corporativa de la organización.

## **2. Cumplimiento de las Leyes y Relación con Gobierno**

2.1 *Apego a la Ley*: En Arca Continental tenemos conocimiento de las leyes que rigen el país en el que operamos, tanto en aspectos relacionados con nuestros colaboradores, como con el medio ambiente, prácticas comerciales, salud, entre otras. Es por ello que nuestro Código de Ética busca que los parámetros abarquen más allá de la Ley, en beneficio del desarrollo y reputación de la empresa.

2.2 *Actividades públicas*: Es compromiso de la empresa promover que quienes la integran y la representan puedan ejercer sus derechos políticos como ciudadanos; sin embargo, la ideología de cada uno de ellos no representa a Arca Continental, ya que ésta es apartidista y se rige por los legítimos intereses de negocio alineados a este Código de Ética. Por ende, está prohibido hacer donaciones de cualquier tipo o aportaciones económicas o en especie para salir beneficiados u obtener favores.

2.3 *Registros financieros y contables*: Los estados financieros y no financieros son la base para administrar las operaciones de la empresa y dar

cumplimiento con nuestras obligaciones frente a nuestras audiencias. Estamos comprometidos y obligados a revelar nuestra información de manera clara, confiable, puntual, actual, completa, honesta y de conformidad con las leyes y políticas aplicables. Así, estamos conscientes de las consecuencias personales, organizacionales, financieras y legales que pueden llegar a surgir en caso de no cumplir adecuadamente esta política.

2.4 *Información privilegiada*<sup>1</sup>: La información privilegiada está constituida por aquellos eventos relevantes que no hayan sido revelados al público por la emisora. Por ende, está prohibido comerciar, intercambiar, o utilizar la información privilegiada de la empresa para beneficio personal o de cualquiera con quien se tenga parentesco, amistad o relación de negocio.

### 3. **Clientes y Consumidores**

3.1 *Publicidad responsable*: Tenemos una postura firme que favorece la dignidad de las personas y respeta los derechos humanos. Por lo tanto, estamos a favor de la publicidad precisa, responsable y veraz, que no se preste a interpretaciones erróneas. De esta forma, nos aseguramos de que nuestros clientes reciban la información de forma concluyente.

3.2 *Información nutricional*: Conscientes de la importancia del valor de la honestidad, estamos comprometidos a que las etiquetas de todos nuestros productos tengan información clara y comprobable. Por lo tanto, nos comprometemos a que éstas reflejen el valor nutricional del producto y sus atributos de manera puntual para que queden exentas de malos entendidos.

3.3 *Promoción y participación de un estilo de vida saludable*: Cuidamos a nuestros clientes con la calidad e inocuidad de nuestros productos y promovemos estilos de vida saludables. Cumplimos con la regulación pertinente en nuestros países de operación y nos preocupamos por la calidad de nuestra materia prima ya que nuestro éxito depende de la satisfacción de nuestros clientes.

### 4. **Capital Humano**

4.1 *Protección de la información*: En Arca Continental estamos comprometidos a proteger y cuidar, así como a no negociar, comercializar, ni hacer pública la información relacionada a los datos personales de nuestros clientes, proveedores, colaboradores y cualquier audiencia que, por cuestión de operación, tengamos en posesión –incluso cuando haya terminado la relación laboral en la compañía, o la relación de negocio correspondiente. La única excepción para compartir esta información sería que, por orden judicial, una autoridad nos lo solicitara.

4.2 *Uso de los recursos de la empresa*: El cuidado y buen uso de los recursos de la empresa es responsabilidad de cada uno de los colaboradores, por lo tanto siempre buscaremos salvaguardarlos. Entre los recursos de la empresa, por mencionar algunos, sin limitarnos, nos referimos a: vehículos, instalaciones, herramientas, maquinaria, computadoras y software de la empresa. Asimismo, también se encuentran comprendidos el tiempo del personal en horas de trabajo, así como la información, las marcas y otros derechos de propiedad industrial e inclusive la denominación e imagen

---

<sup>1</sup> Este es un término financiero y legal vigente en diversos países, incluyendo México, Estado Unidos, Argentina y Ecuador. Se recomienda cotejar la definición en la regulación pertinente.

corporativa de la empresa. El robo o mal uso deliberado de los activos de la empresa es considerado una violación a este Código de Ética.

4.3 *Relación con colaboradores y delegación de tareas:* Cada colaborador tiene obligaciones dentro de la empresa. Sin embargo, no es posible delegar actividades a ningún otro colaborador si éstas significan pasar por alto nuestros valores corporativos pues esto pondría en riesgo tanto al colaborador como a la empresa en la que todos trabajamos. En caso de presentarse una situación en que se solicite actuar deshonestamente (o se dé "autorización" implícita para ello) esto debe ser comunicado de inmediato por los canales establecidos por la empresa.

4.4 *Conflictos de interés:* Los colaboradores y todas nuestras audiencias no deberán buscar beneficios para sí o para otros a través de sus posiciones o contactos dentro de la empresa. Asimismo, deberán evitar cualquier situación que pudiera impedir el íntegro cumplimiento de sus responsabilidades y obligaciones dentro de la organización. Nuestros colaboradores no deben tener, ni participar, en negocios relacionados. En caso de que por alguna razón así fuera, deberá darlo a conocer al Comité de Integridad y Ética.

## **5. Consejeros**

5.1 *Veracidad en la información:* De conformidad con lo establecido en las leyes mercantiles aplicables, los miembros del Consejo deberán evitar ordenar u ocasionar que se comparta al mercado información falsa, o que induzca al error, o que destruya información para impedir supervisión o sanciones del órgano regulador (o equivalente) del país en operación.

5.2 *Buen gobierno corporativo:* En Arca Continental estamos comprometidos con la transparencia; por lo tanto, cuidamos el correcto manejo de la información y trabajamos a favor de la verdad con cada una de nuestras audiencias. Así, para un buen gobierno corporativo, sabemos que es fundamental tener una sólida base de valores que alineen el comportamiento de cada uno de nuestros colaboradores, consejeros, accionistas, inversionistas y nuestros grupos de interés internos y externos.

## **6. Proveedores**

6.1 *Relación íntegra:* La empresa está comprometida a desarrollar y establecer con sus proveedores relaciones de beneficio mutuo y basadas en calidad, precios y servicios competitivos. Nuestro trato y comunicación con ellos debe ser siempre honesto y respetuoso, procurando con ello el desarrollo de nuestros clientes y el de nuestra empresa.

6.2 *Alineación con nuestros valores:* No tendremos relación en ningún sentido con aquellos proveedores que contraten a menores de edad, cuenten con trabajos forzados, no respeten las libertades individuales o cualquier derecho humano reconocido. Invitamos a nuestros proveedores y socios comerciales se adhieran a nuestro Código de Ética.

6.3 *Información sobre otros proveedores:* Con base en nuestro valor de la lealtad, no revelaremos con un proveedor las debilidades observadas de otro proveedor.

6.4 *Integridad en las inversiones y en las relaciones de negocio:* Como se desarrolló en la política (1.2) contra la corrupción, todos quienes prestamos

servicios a la empresa estamos comprometidos a no dar ni recibir, directa o indirectamente, beneficios para lograr ventajas indebidas de carácter financiero, comercial o de cualquier índole. Como complemento a la mencionada política y para fortalecer nuestro compromiso con la transparencia, fomentamos la honestidad para que no se acepten regalos, comidas fuera del sitio ordinario de residencia, entretenimiento, viajes, donaciones o cualquier equiparable con las anteriores.

6.5 *Pago oportuno por servicios y productos*: Buscando la integridad de los que dependen de esta empresa, siempre que se cumplan los requisitos administrativos, pagaremos oportunamente por cualquier trabajo o servicio que sea brindado a Arca Continental.

## **7. Competencia**

7.1 *Competencia leal*: En Arca Continental creemos que la libre competencia es valiosa para fomentar el eficiente y sano desarrollo de los mercados en los que participamos. Por ello, estamos a favor de pertenecer a un mercado competitivo y creemos en la capacidad de nuestra empresa para ir mejorando la calidad de nuestros productos en favor de nuestros clientes. De esta forma, todas las áreas buscan mejorar de manera continua para ser altamente competitivas, leal y justamente.

7.2 *Honestidad y justicia*: En caso que nos tengamos que comparar con la competencia, lo haremos de la manera más honesta y objetiva posible, evitando utilizar términos inexactos o argumentación que pueda ser engañosa, así daremos el respeto que la competencia merece.

## **8. Comunidad**

8.1 *Compromiso con la comunidad*: En Arca Continental formamos parte de la comunidad, por eso estamos comprometidos a entregar productos de la más alta calidad y a respetar las costumbres locales y las diferentes culturas de los territorios en que operamos. Además, construimos proyectos en beneficio a la comunidad y alineados a nuestro valor de responsabilidad social corporativa.

8.2 *Medio ambiente*: Somos una empresa con actividades permanentes a favor del medio ambiente ya que estamos conscientes de que nuestras operaciones tienen un impacto en éste. Por lo tanto, tenemos programas que fomentan su cuidado y conservación; al mismo tiempo que buscamos estar a la vanguardia de las mejores prácticas en la materia. Así, dedicamos especial atención a reducir nuestro consumo de agua, de energía y de otros recursos durante nuestros procesos; y a controlar nuestras emisiones de carbono y tener un mejor manejo de residuos.

## **Difusión y Cumplimiento**

La empresa se asegurará de que los valores y políticas enunciados en este Código de Ética sean debidamente comunicados, entendidos y observados por sus colaboradores.

Asimismo, la empresa facilitará la forma y el modo para que todos reporten cualquier incumplimiento a estos principios, de manera tal que quienes lo hagan no sufran consecuencias negativas por ello.

Las violaciones al Código de Ética tendrán como resultado una medida disciplinaria, la cual se aplicará dependiendo de las circunstancias, pudiendo incluir –entre otras– una amonestación por escrito, suspensión o incluso la separación definitiva de la empresa.

## Responsabilidades de los Colaboradores

Es responsabilidad de todos los colaboradores conocer el contenido y el alcance del presente Código de Ética. Y, en este sentido, cada uno deberá firmar un formulario de conocimiento que para esos efectos le extienda la empresa.

- ✧ La omisión de leer el Código o de firmar el formulario de reconocimiento no exime a ningún colaborador de la obligación de cumplir con el contenido del presente Código.

Dicho esto, en el siguiente espacio incluiremos una serie de compromisos que tenemos todos los colaboradores de Arca Continental<sup>2</sup>:

1. Es responsabilidad de todos los colaboradores cumplir con nuestro Código de Ética, por ello los invitamos a **vivir la cultura de valores** contenida en este documento.
2. Sabemos que todos podemos llegar a dudar –ya sea sobre la toma de una decisión, sobre la intención detrás de una orden, o sobre la importancia de alcanzar una meta laboral o financiera para la empresa; pero, siempre que dudemos hay que **buscar ayuda** con nuestro superior jerárquico directo **y solicitarle orientación y aclaración** sobre el contenido, la interpretación o la aplicación del presente Código. Así nos ayudará a mantener los valores corporativos en alto.
3. Todos los colaboradores estamos obligados a **reportar** en el Buzón de Transparencia cualquier hecho o indicio que resulte o pueda resultar en violaciones a este Código.
  - ✧ Esto incluye situaciones donde un compañero de trabajo, independientemente de su nivel de responsabilidad, le pida a otro que actúe en contra de los valores y políticas de conducta contenidos en este Código.
  - ✧ La empresa se compromete a mantener la confidencialidad de la identidad del autor del reporte enviado y a que no haya represalias contra el denunciante.
4. Igualmente los colaboradores, directivos y consejeros debemos **cooperar** con las investigaciones que realicen los integrantes del Comité de Integridad y Ética sobre las violaciones al presente Código. Por lo tanto, estamos obligados a ser puntuales en proporcionar la información necesaria durante el desarrollo de la investigación.
5. Para gerentes y directores: Los gerentes y directores tienen responsabilidades especiales con respecto al Código de Ética. Deben conocerlo, entenderlo a detalle, ser modelos de conducta adecuada, y buscar consejo de un superior cuando tengan alguna duda en cuanto a su aplicación. De igual forma, nunca deben fomentar o dar órdenes a otros colaboradores para que logren resultados financieros o comerciales a expensas de una conducta que falte a este Código o a la Ley. Deben crear un

---

<sup>2</sup> Arca Continental S.A.B. de C.V. se reserva el derecho de modificar este Código en cualquier fecha y por cualquier motivo.

ambiente donde el resto de los colaboradores se sientan cómodos al presentar inquietudes sin temor a represalias.

*En conclusión, el mensaje esencial para todos quienes colaboramos en Arca Continental es el de actuar con integridad sustentada en respeto y justicia, y tomar decisiones con base en la honestidad y con la confianza de que estamos haciendo lo correcto por lealtad a este Código de Ética y Políticas de Conducta.*

## ¿Cuándo actuar?

Nuestro Código de Ética sirve para reconocer nuestros valores corporativos y para guiar nuestro comportamiento con las políticas de conducta aquí incluidas. Como complemento a los valores y a las políticas en este documento, quisiéramos compartir esta serie de preguntas para que puedan orientarnos en nuestra toma de decisiones. Por lo tanto, ante **cualquier** duda con respecto de una acción o decisión, preguntémonos lo siguiente:

¿Es legal?

¿Está alineado con el Código de Ética que tenemos en Arca Continental?

Si esto estuviera por escrito, ¿se vería bien?

¿Podría responsabilizarme por el acto?

Si esto se supiera en las noticias, ¿sería motivo de orgullo para la compañía?

Si mi familia lo supiera, ¿se sentiría orgullosa de mí?

Si cualquier respuesta fuera “no” y la acción no se hubiera llevado a cabo aún, habría que evitarla.

Ahora bien, en el caso de que cualquier respuesta fuera “no” y la acción ya se hubiera llevado a cabo, habría que denunciarla de inmediato.

## Buzón de Transparencia

Para facilitar el cumplimiento de nuestro Código de Ética queremos aclarar que las audiencias podrán pedir orientación o realizar denuncias de la manera como se comparte a continuación:

1. Si un **colaborador** tuviera una **duda de interpretación** de este Código, debe remitirse a su superior jerárquico directo para recibir orientación. Mientras que, para **hacer una denuncia**, ésta debe presentarla directamente al Buzón de Transparencia en la dirección [www.arcacontal.com](http://www.arcacontal.com) o enviando un correo electrónico a [buzondetransparencia@arcacontal.com](mailto:buzondetransparencia@arcacontal.com).
2. Para el **resto de las audiencias** queremos enfatizar que, ante cualquier **duda** que tuvieran sobre la interpretación de este Código, podrán enviar: (a) un correo electrónico al Director del Comité de Integridad y Ética ([integridad.etica@arcacontal.com](mailto:integridad.etica@arcacontal.com)); o bien, (b) una carta dirigida al Director del Comité de Integridad y Ética, a la siguiente dirección: *Av. San Jerónimo 813 Pte. Col. San Jerónimo, C.P. 64640 en Monterrey Nuevo León. MÉXICO*. Sin embargo, si quisieran presentar una **queja o denuncia**, podrán hacerlo directamente en el Buzón de Transparencia<sup>3</sup> en la dirección [www.arcacontal.com](http://www.arcacontal.com), o mediante un correo electrónico a [buzondetransparencia@arcacontal.com](mailto:buzondetransparencia@arcacontal.com). Por otro lado, también podrán hacerlo llamando sin costo al número telefónico 01800-0002722 en México, (0-800) 444 1262 para la Argentina, (02) 297 3801 en Ecuador.

---

<sup>3</sup> Queja o denuncia que será canalizada al Comité de Integridad y Ética.