

The logo for IMPOSA, consisting of the word "IMPOSA" in bold, black, uppercase letters centered within a yellow rectangular background.

## **Código de Ética y Conducta**

El presente Código define los principios y valores de todos los colaboradores de la compañía, así como las normas y conductas de los Grupos de Interés que interactúan con la empresa **Importación de Maquinaria Pesada de Oriente, S.A. de C.V.**

**Noviembre 2022**

### CONTENIDO

MENSAJE DEL FUNDADOR.....	4
1. FILOSOFÍA CORPORATIVA.....	5
1.1 OBJETO.....	5
1.2 MISIÓN.....	6
1.3 VISIÓN.....	6
1.4 VALORES.....	6
2. VOCACIÓN SOCIAL.....	6
2.1 COMPROMISO SOCIAL.....	6
3. LINEAMIENTOS GENERALES DE CONDUCTA Y ACTUACIÓN.....	6
3.1 Honradez y responsabilidad.....	7
3.2 Trato justo, igualdad de oportunidades y no discriminación.....	7
3.3 Protección de bienes.....	8
3.4 Registros e informes.....	8
3.5 Recursos y sistemas.....	8
3.6 Prohibición de uso, consumo, posesión, venta o distribución de alcohol y drogas.....	9
3.7 Salud, seguridad y clima laboral.....	9
3.8 Conflicto de Interés.....	10
4. PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y SUSTENTABILIDAD.....	11
5. NORMAS Y CONDUCTAS EN RELACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS...	11
5.1 Con el Cliente.....	11
5.2 Con nuestros colaboradores.....	11
5.3 Con nuestros accionistas.....	12
5.4 Con nuestros proveedores.....	12
5.5 Con nuestro sector.....	13
5.6 Con nuestra sociedad.....	13
5.7 Neutralidad política y religión.....	13
6. DE LA INFORMACIÓN.....	13
6.1 Información de carácter reservada y confidencial.....	13
6.2 Información sobre miembros de los órganos de gobierno, directivos y colaboradores.....	14
7. VIOLACIONES AL CÓDIGO DE ÉTICA.....	14

8. FUNCIONAMIENTO Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO.....	14
9. RESPONSABILIDADES SOBRE EL PRESENTE CÓDIGO.....	15
9.1 Del Consejo de Administración.....	15
9.2 De los Miembros de los Órganos de Gobierno .....	15
9.3 Del Comité de Prácticas Societarias.....	15
9.4 Del Comité de Auditoría .....	15
9.5 De los Directores de IMPOSA .....	16
9.6 De las áreas de Recursos Humanos .....	16
ANEXOS.....	17
1. GUÍA EN MATERIA DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL .....	17
2. CARTA DE CONOCIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA.....	18
(Colaboradores en general).....	18
3. CARTA DE CONOCIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA.....	19
(Miembros de órganos de gobierno corporativo, directivos, gerentes y administración).....	19
4. PROCESO DE ESTABLECIMIENTO Y MONITOREO DEL CÓDIGO DE ÉTICA .....	20
6. FORMATO PARA EL SISTEMA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS .....	21
7. CARTA DE LOS DERECHOS DE CLIENTES.....	23

## **MENSAJE DEL FUNDADOR**

El Código de Ética tiene lugar como parte de las buenas prácticas en el Gobierno Corporativo y es una herramienta administrativa que utilizaremos como generador de una competencia leal y un comportamiento organizacional ético, capaz de crear un desarrollo y crecimiento en el valor de los Recursos Humanos que se traduce en eficiencia y productividad para nuestras plantas.

Nuestro Código de Ética es el conjunto de los mejores criterios, conceptos y actitudes que guían nuestro proceder humano por razón de los más elevados fines que puedan atribuirse a nuestra profesión y negocio.

De este modo, nuestro Código de Ética y su adecuado uso e implementación, nos permitirá lograr un incremento en el valor de los Recursos Humanos, el cual resultará en una competitividad sana que se verá reflejada en transparencia y reputación para todos los colaboradores de nuestra organización.

Convoco a todos nuestros colaboradores a respetar y hacer cumplir las mejores prácticas de conducta estipuladas en este Código, siendo portadores del ejemplo a seguir y hacer valer la importancia de su existencia, reportando cualquier conducta que desprestigie nuestro actuar, para así lograr la valoración, estabilidad, confianza y buena reputación obtenidas como consecuencia de nuestro esfuerzo y trabajo.

**SALVADOR CANO DOUMER**

Presidente del Consejo de Administración.

## 1. FILOSOFÍA CORPORATIVA.

### 1.1 OBJETO

Debido a que nuestra organización inició con un gran sentido de responsabilidad y compromiso, con calidad en nuestros servicios de renta de maquinaria pesada, así como con una alta expectativa de satisfacción en el cliente, hemos desarrollado el presente documento con el objetivo de establecer un marco de actuación que nos permita asegurar el correcto comportamiento de las empresas en un marco con sentido en la toma de decisiones, así como establecer términos en las tareas y actividades diarias de nuestros colaboradores.

Entendemos que el presente documento es esencial para la institucionalización y profesionalización de **IMPOSA**, tomando en cuenta que requerimos establecer con certeza todas aquellas ideas, conceptos, valores y distinciones que nos permitan conciliar y armonizar la misión y visión de la empresa.

Tenemos el firme compromiso de mostrar y demostrar ser leales al presente documento, con actitud, inteligencia, perseverancia, fortaleza y equidad.

Con ello, aseguraremos que nuestros clientes, nuestros colaboradores, accionistas, proveedores, entidades regulatorias y gubernamentales, así como la sociedad, tengan una expectativa clara de nuestras bases de actuación, así como un marco de referencia en términos del sentido estratégico y de servicio que desarrolla **IMPOSA**.

## **1.2 MISIÓN**

Proveer servicios de manera profesional y personalizada, con seguridad, calidad y confianza que requieran nuestros clientes, convirtiéndonos en sus socios estratégicos y, a la vez, nuestro compromiso integral con nuestros colaboradores y medio ambiente.

## **1.3 VISIÓN**

Para el año 2030, nos consolidaremos como la empresa vanguardista más grande de Latinoamérica en servicios profesionales, personalizados, con soluciones innovadoras y sostenibles, poniendo siempre al centro a nuestros colaboradores y sus familias, así como a nuestros clientes y accionistas.

## **1.4 VALORES**

- Seguridad.
- Responsabilidad.
- Respeto.
- Calidad.
- Innovación.

## **2. VOCACIÓN SOCIAL**

Por conducto de su Consejo de Administración, de sus órganos de gobierno, de sus directivos, gerentes y colaboradores, contribuye a:

### **2.1 COMPROMISO SOCIAL**

Estamos comprometidos con la calidad de nuestros servicios, así como con nosotros mismos, trabajando en equipo basado en respeto, calidad humana e integridad, desarrollando todas nuestras actividades en un ambiente caracterizado por el respeto, seguridad e interés permanente por mejorar la calidad de nuestra vida y de las personas que nos brindan su confianza a través de los siguientes principios:

i. El desarrollo continuo del personal:

- Manteniendo la fuente de empleo con calidad y dignidad.
- Velando por el bienestar de los colaboradores y la de sus familias.
- Ampliando sus capacidades, conocimientos y habilidades en forma constante.
- Oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional.
- Reconocimiento a sus colaboradores.

## **3. LINEAMIENTOS GENERALES DE CONDUCTA Y ACTUACIÓN**

El Consejo de Administración, miembros de los órganos de gobierno, directivos, gerentes y colaboradores de **IMPOSA**, independientemente de su cargo o función, deben mantener una

conducta honesta, honorable y profesional. A continuación, se describen algunos lineamientos de comportamiento y actuación sobre los cuales los integrantes de la organización deben basar su conducta.

### **3.1 Honradez y responsabilidad**

- Actuar siempre con apego a las leyes gubernamentales y a las normas de **IMPOSA** las cuales se incluyen en el Manual de Políticas Corporativas, Reglamento interior de Trabajo y demás disposiciones internas.
- Aplicar siempre altos estándares de ética personal y profesional en nuestro comportamiento.
- No utilizar el nombre y los recursos de **IMPOSA** más allá de los fines institucionales.
- Cumplir con el trabajo encomendado con responsabilidad y profesionalismo.
- Actuar de forma justa y responsable ante todas las personas y situaciones.
- Conocer y cumplir con el presente Código de Ética, así como reportar cualquier violación a las instancias correspondientes.
- Es responsabilidad de todos acudir a las instancias correspondientes para aclarar dudas sobre cualquier tema ético que afecte el desempeño de nuestra organización.

### **3.2 Trato justo, igualdad de oportunidades y no discriminación**

- Reconocer la dignidad de las personas.
- Respetar la libertad y el derecho a la privacidad de las personas.
- Respetar y valorar la identidad y diferencias de las personas.
- Brindar oportunidades iguales a todas las personas.
- Respetar raza, religión, nacionalidad, sexo, orientación sexual, edad, capacidades diferentes o cualquier otra razón inherente a la naturaleza de las personas.
- Asegurar un trato justo y de equidad a todos.
- Escuchar y atender las propuestas de mejora o cambios que propongan los colaboradores y directivos en beneficio de la organización y de sus colaboradores.
- Especialmente cuando las personas tienen personal a su cargo, ya que por ningún motivo se puede aprovechar la jerarquía para obtener sumisión o beneficios personales.

### 3.3 Protección de bienes

- Respecto a los activos propiedad de **IMPOSA**, es responsabilidad de todos los que los utilicen, el resguardarlos y conservarlos en óptimas condiciones.
- El uso de las instalaciones, recursos, información, estructura tecnológica, propiedad intelectual, software, equipo y maquinaria deberá limitarse al cumplimiento de los fines de **IMPOSA**, de las funciones del puesto encomendadas y dentro de la normatividad aplicable.

### 3.4 Registros e informes

- El distorsionar, manipular, sustraer o falsear la información, registros u operaciones, con cualquiera que sea la intención para hacerlo, constituye una violación grave al presente Código de Ética.
- Toda la información generada en los registros financieros, contables, de operación o informáticos se considera propiedad de **IMPOSA**, y es de carácter confidencial, por lo que sólo pueden tener acceso a ella, los usuarios debidamente autorizados.
- Las personas que tengan acceso a la información clasificada como confidencial, sólo podrán utilizarla para los fines institucionales para lo que se les otorgó dicho acceso.
- Todas las personas que forman parte de **IMPOSA** y que desempeñen actividades como instructores, expositores u operadores, deberán abstenerse de utilizar materiales o información confidencial de **IMPOSA** y en caso de existir dudas, deben solicitar autorización expresa del Comité de Auditoría y de Comité de Prácticas Societarias.
- Todos los colaboradores de **IMPOSA** deben abstenerse de realizar acciones para influir, ejercer coerción, manipular o engañar a cualquier auditor interno o externo, o funcionario que se encuentre desempeñando revisiones o investigaciones institucionales.

### 3.5 Recursos y sistemas

- Queda prohibido copiar, reproducir o descargar en computadoras personales, sea que las computadoras fuesen de propiedad particular o las asignadas para el ejercicio de la función, cualquier programa, archivo magnético o información en general para usos distintos a las actividades institucionales y, menos aún, para extraerlos de las oficinas de la organización.
- Toda comunicación a través del correo electrónico se considera propiedad de **IMPOSA**, y únicamente debe ser utilizada para fines institucionales.
- El correo electrónico no debe ser utilizado para solicitar fondos, para originar o reenviar cartas cadena, ni para procesar información que no sea referente a **IMPOSA**. En el

caso de utilizarse para fines publicitarios de la cadena, esto se hará conforme a los lineamientos establecidos por la autoridad correspondiente.

- El acceso a Internet debe ser utilizado únicamente para propósitos laborales.
- Queda expresamente prohibido el acceder o distribuir pornografía por medios electrónicos.
- Las contraseñas de acceso a los sistemas y equipos son confidenciales y de uso personal, bajo ninguna circunstancia podrán compartirse, aún en el caso de supervisores o funcionarios de alto nivel.

### **3.6 Prohibición de uso, consumo, posesión, venta o distribución de alcohol y drogas**

- Queda prohibido el uso, consumo, posesión, venta o distribución de sustancias tóxicas, particularmente los psicotrópicos, estupefacientes o similares.
- Queda prohibido el uso, consumo, posesión, venta o distribución de bebidas alcohólicas.
- Queda prohibido presentarse en los centros de trabajo bajo los efectos de cualquiera de las sustancias mencionadas en los puntos anteriores.
- Las violaciones a los tres puntos anteriores se consideran de carácter grave.
- En caso de eventos sociales institucionales se recomienda el consumo moderado de bebidas alcohólicas sólo para aquellos empleados involucrados en el evento, bajo autorización de su jefe inmediato y si su actividad así lo amerita. Esta práctica deberá motivar el cuidado y prevención del abuso por parte de los compañeros de trabajo.

### **3.7 Salud, seguridad y clima laboral**

- Se debe mantener el lugar de trabajo seguro y saludable, promoviendo la seguridad y la salud de todos.
- Se deben evitar los comportamientos agresivos o abusivos, que pongan en peligro la integridad de las personas, asimismo, se debe reportar este tipo de comportamientos de terceros ante las instancias correspondientes.
- Queda prohibido el acoso, la discriminación, la violencia física o verbal, incluyendo amenazas, y peleas. Cualquier muestra de estos comportamientos son inaceptables y deberán ser reportadas inmediatamente a través del Sistema de Sugerencias, Quejas y Denuncias, y directamente a los representantes del área de Recursos Humanos y al Comité de Auditoría, tomándose las acciones apropiadas.

- En caso de presentarse alguna amenaza, los empleados o directivos deberán contactar al área de Seguridad de las instalaciones, cuyos números deberán darse a conocer por el Director o Gerente de la unidad que corresponda, y de ser necesario, a las autoridades locales.
- Se prohíbe el ingreso a las instalaciones a personas que tengan la intención de vender o comerciar artículos o servicios ajenos a **IMPOSA**, así como a las personas que no tengan razones justificadas para el acceso.

### 3.8 Conflicto de Interés

El conflicto del interés puede presentarse cuando en el ejercicio de las labores sobreviene una contraposición entre los intereses propios y los de **IMPOSA**. En otras palabras, cuando el interés personal de un individuo interfiere o parece interferir con los intereses de **IMPOSA**.

Existen ciertas situaciones de conflicto de interés que se deben reportar al Comité de Auditoría en el momento en que se detecten. De manera enunciativa, más no limitativa, son las siguientes:

- Cuando exista cualquier interés personal que interfiera directa o indirectamente con los intereses de **IMPOSA**.
- Relaciones de consultoría, participación con proveedores, clientes o competidores, especialmente cuando se tenga influencia sobre la evaluación o la selección de la proveeduría de servicios.
- Relaciones de negocio de **IMPOSA** con personas que tengan parentesco o amistad con colaboradores de **IMPOSA**, o con sociedades controladas por parientes o amigos de colaboradores de **IMPOSA**.
- Cuando se tenga influencia sobre la evaluación de desempeño o remuneración de la o las personas que sea pariente o amigo personal.
- Aceptar regalos u otros beneficios de carácter económico con un valor mayor a 5 salarios mínimos de personas u organizaciones que realizan o quieren realizar operaciones comerciales con **IMPOSA**, o aquellas que esperan recibir algún beneficio o apoyo de **IMPOSA**, como es el caso de proveedores y/o clientes. Cualquier regalo que se reciba por encima del valor establecido, deberá ser remitido a la Dirección General.
- Asesorar a empresas competidoras en temas que puedan afectar directa o indirectamente los intereses de **IMPOSA**.

Ante cualquier apariencia o duda de que existe un conflicto de interés, se debe hacer del conocimiento de la instancia correspondiente.

En todos los casos que se tenga un conflicto de interés o la apariencia del mismo, la persona interesada deberá abstenerse de participar en la toma de la decisión correspondiente.

#### **4. PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y SUSTENTABILIDAD**

Es prioridad para **IMPOSA** el cumplimiento de todas las leyes relativas a medio ambiente, vigentes en el país y comunidades donde estén ubicadas sus instalaciones y el corporativo que conforman **IMPOSA**.

Se fomentará el desarrollo sustentable y se cuidará la implantación de sistemas de prevención, control y disminución de impactos ambientales en todas sus operaciones.

**IMPOSA** está comprometido con la excelencia en el cuidado del medio ambiente, a través del empleo de tecnologías que fomenten o tengan desarrollado sistemas de tratamiento o confinamiento, distribución, reutilización y eliminación de sus productos y desechos, utilización eficiente de la energía y de los recursos no renovables.

#### **5. NORMAS Y CONDUCTAS EN RELACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS**

Considerando que nuestro Código de Ética establece el marco de actuación en función de nuestros Grupos de Interés, valoramos la gran importancia de tener una adecuada y óptima relación cotidiana; entendemos que debemos establecer Normas y Conductas que nos permitan asegurar y garantizar que la relación con dichos grupos sea una prueba y muestra de apego a nuestros valores y principios.

##### **5.1 Con el Cliente**

- Otorgar un producto o servicio de alta calidad distinguiendo a nuestros clientes.
- Nos conduciremos con buena educación mostrando un trato atento, digno, respetable y eficiente.
- Será una premisa el desarrollar una óptima actitud de servicio.
- Se le presentará al cliente información clara y oportuna de las características de nuestros productos o servicios, para que esté en condiciones de procesar su decisión de compra.
- Escucharemos a nuestros clientes con el objetivo de entender y percibir adecuadamente sus necesidades.
- Buscaremos siempre en nuestras conductas la satisfacción plena del cliente desde el momento en que hace contacto con nosotros, su estancia en nuestras instalaciones y durante el proceso de servicio que prestamos a cada uno de nuestros clientes, de inicio a fin.

##### **5.2 Con nuestros colaboradores**

- Promoveremos y facilitaremos su calidad de vida.

- Nos conducimos con buena educación mostrando un trato atento, digno, respetable y eficiente.
- Propiciamos un óptimo desarrollo organizacional sustentado en normas y procesos claros que faciliten y promuevan con eficacia la productividad.
- Propiciamos un clima organizacional sustentado en instalaciones dignas y adecuadas y aplicando los recursos necesarios para el sano y seguro desempeño de sus funciones y actividades diarias.
- Aseguramos su crecimiento y desarrollo en la empresa mediante programas de capacitación para que nuestros colaboradores sean tanto mejores personas como mejores colaboradores.
- Fomentamos el pleno desarrollo integral de sus familias.
- Aseguramos y garantizamos remuneraciones justas y beneficios económicos.
- Garantizamos oportunidades de empleo y de desarrollo a todos nuestros colaboradores sin distinción de sexo, raza, preferencias políticas, sexuales, religiosas u otras distinciones.

### **5.3 Con nuestros accionistas**

- Comprometidos con la rentabilidad generamos con seguridad el retorno a sus inversiones.
- Actuamos en consecuencia salvaguardando su capital y patrimonio.
- Mantenemos una óptima salud financiera mediante mejores resultados de operación y una adecuada estructura financiera.
- Rechazamos categóricamente cualquier tipo de soborno o gratificaciones a cambio de acciones o inversiones ilícitas que beneficien a unos cuantos, faltando a las obligaciones y responsabilidades de cada uno de los involucrados en **IMPOSA**.

### **5.4 Con nuestros proveedores**

- Comprometidos con la calidad, actuamos objetivamente evaluando sus productos y servicios en términos de su prestigio, estándares de calidad y de su capacidad de entrega.
- Se evaluará la capacidad del proveedor para ofrecer productos en función de la demanda de nuestros clientes.
- Cumplimos con nuestros compromisos en tiempo y en forma.
- Nos conducimos con buena educación mostrando un trato atento, digno, respetable y eficiente.

- Según sea el caso, se considerarán las opciones de todos los posibles proveedores financieros con el objeto de procurar la mejor condición del costo-beneficio, precio y financiamiento posible.

### **5.5 Con nuestro sector**

Contribuir en oportunidades y crecimiento en nuestro sector de servicio que nos permitan posicionarnos como sector con servicios y productos de calidad.

### **5.6 Con nuestra sociedad**

- Habiendo cumplido con la entrega de productos de calidad y al amparo de un desarrollo sustentable, contribuimos al mejoramiento de la economía local y estatal generando mayores oportunidades de empleo, de negocios y desarrollo comercial.
- Entendemos las necesidades de nuestra sociedad.
- Promovemos activamente el cuidado y limpieza de las comunidades que construimos a través de cuidar y salvaguardar el desarrollo ambiental y ecológico de nuestro entorno.

### **5.7 Neutralidad política y religión**

- **IMPOSA**, no puede prohibir que los miembros de los órganos de gobierno, directivos y colaboradores ejerzan sus derechos políticos y constitucionales, incluyendo el derecho al voto, ni que realicen con fondos propios contribuciones a entidades políticas, ni actividades proselitistas o religiosas. Sin embargo, se entiende que dicha actividad se desempeña estrictamente en las capacidades individuales y privadas de las personas, en ninguno de estos casos en nombre de la organización.

La realización de tales actividades no deberá interferir con el desempeño de las responsabilidades laborales ni pueden ser realizadas dentro del horario de trabajo, ni dentro de los centros de trabajo de **IMPOSA**.

## **6. DE LA INFORMACIÓN**

### **6.1 Información de carácter reservada y confidencial**

- Queda prohibido revelar información confidencial, excepto con la previa autorización correspondiente o según lo requieran los reglamentos, normas y leyes, o bien, se esté obligado en virtud de una resolución firme y apegada a derecho.

- Es responsabilidad de todos los integrantes de **IMPOSA** el proteger la información confidencial de la Empresa, de los clientes, proveedores o entidades con quien se mantengan relaciones, aún después de haber concluido la relación de trabajo o comercial con esta compañía.

## 6.2 Información sobre miembros de los órganos de gobierno, directivos y colaboradores

- **IMPOSA** reconoce y protege la confidencialidad de los expedientes laborales de los miembros de los órganos de gobierno, directivos y colaboradores.
- Dichos expedientes no deberán compartirse ni comentarse, excepto con la previa autorización expresa del Consejo de Administración o directivos y gerentes directamente responsables del expediente, o según lo requieran los reglamentos, normas y leyes, o bien se esté obligado en virtud de una resolución de la autoridad, no obstante, haciéndolo del conocimiento del interesado correspondiente.

## 7. VIOLACIONES AL CÓDIGO DE ÉTICA

Las violaciones a este Código serán objeto de sanciones. Las sanciones se aplicarán conforme a la normatividad interna y catálogo específico que para tal efecto se defina en **IMPOSA**, así como a las disposiciones legales aplicables.

Cabe destacar que, ante la supuesta infracción cometida por otros, no repercutirá en el perjuicio del empleado y se cuidará la confidencialidad que corresponda, siempre que se comunique de buena fe.

Antes de aplicar una sanción respecto de una posible violación al Código de Ética o a las políticas de la Empresa, se deben realizar las investigaciones y documentación correspondiente, dependiendo de la gravedad y necesidad de análisis pudiera involucrarse en su caso al Comité de Auditoría y el área de Recursos Humanos según aplique.

## 8. FUNCIONAMIENTO Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO

Este Código de Ética describe algunas situaciones relativas a la conducta esperada de cada uno de los integrantes de **IMPOSA**, tanto en el desarrollo y desempeño de sus actividades cotidianas como en el trato con clientes, proveedores, autoridades y con la sociedad.

Es responsabilidad de todos los que colaboramos en **IMPOSA**, fomentar y mantener un ambiente de trabajo que aliente el cumplimiento de este Código de Ética, así como la valentía para denunciar conductas no éticas.

Especialmente los directivos y funcionarios que tengan personal a su cargo deben mostrar una conducta ejemplar que sirva de modelo a los colaboradores sobre los que se tiene autoridad.

Con las sugerencias y participación de todos, se podrán ir incorporando nuevos temas que reflejen de mejor manera nuestro modelo de valores y actuación.

Todos los clientes, proveedores, colaboradores, gerentes, directivos y miembros de los órganos de gobierno cuentan con la posibilidad de informar directamente, a través del Sistema de Sugerencias, Quejas y Denuncias, o una comunicación escrita al Presidente de Consejo de aquellas situaciones que consideren cuestionables y que no cumplan con los principios, valores y conductas establecidas en el presente Código de Ética.

El Sistema de Sugerencias, Quejas y Denuncias que pondremos a su disposición es un servicio en línea directa, eficaz, independiente, confidencial y anónimo, que **IMPOSA** pone a disposición de todos los colaboradores, directivos, y miembros de órganos de gobierno mediante un espacio institucional.

Los directivos y gerentes son responsables de difundir dentro de **IMPOSA** toda la información referente al uso del Sistema de Sugerencias, Quejas y Denuncias. Asimismo, el Comité de Prácticas Societarias debe asegurar que los diferentes canales estén disponibles para todos los miembros de los órganos de gobierno, directivos, gerentes y colaboradores.

Por su parte, el Comité de Auditoría será el responsable de atender, analizar y dar respuesta a los comunicados que hagan llegar a través de este sistema todos los colaboradores, clientes, proveedores, gerentes, directivos, socios y miembros del Consejo de Administración.

## **9. RESPONSABILIDADES SOBRE EL PRESENTE CÓDIGO**

### **9.1 Del Consejo de Administración**

- Aprobar el Código de Ética.
- Revisar el Código de Ética cuando lo considere necesario y aprobar sus actualizaciones.
- Asegurar la divulgación de este Código de Ética y de sus cambios en medios impresos y electrónicos.

### **9.2 De los Miembros de los Órganos de Gobierno**

- Conocer el Código de Ética y fomentar su cumplimiento.
- Firmar anualmente la “Carta de Compromiso” de cumplimiento del Código de Ética.
- Señalar los aspectos de este Código de Ética cuya interpretación o aplicación no sea lo suficientemente clara.

### **9.3 Del Comité de Prácticas Societarias**

- Revisar continuamente el contenido del Código de Ética y proponer actualizaciones.
- Supervisar la difusión y cumplimiento de la política relativa al sistema de sugerencias, quejas y denuncias.

### **9.4 Del Comité de Auditoría**

- Supervisar el cumplimiento del Código de Ética.

- Recabar y custodiar las cartas anuales de cumplimiento de los miembros de los órganos de gobierno.
- Supervisar que los directivos y gerentes fomenten el uso del sistema de sugerencias, quejas y denuncias para informar de aquellas situaciones que consideren cuestionables.

#### **9.5 De los Directores de IMPOSA**

- Asegurar que sus subordinados conozcan, cumplan y refrenden anualmente su compromiso de cumplir el Código de Ética y le den la debida importancia a su contenido.
- Reportar violaciones o infracciones al Código de Ética de la cual tengan conocimiento.
- Fomentar un ambiente de confianza entre los colaboradores para hablar con los gerentes y jefes departamentales y demás personal apropiado, sobre el mejor curso de acción ante posibles violaciones o infracciones.
- Firmar anualmente su carta de compromiso al cumplimiento del Código de Ética.

#### **9.6 De las áreas de Recursos Humanos**

- Difundir el Código de Ética entre el personal, incluyendo al de nuevo ingreso, mediante la entrega de una copia del mismo y recabando firma de aceptación, correspondiente a la posición dentro de la organización de dicho colaborador.
- Incluir en los programas de inducción los temas contenidos en el Código de Ética.
- Difundir las adecuaciones que se le hagan al Código de Ética.
- Informar al Director de cualquier desviación al Código de Ética o denuncias recibidas en ese departamento.

## ANEXOS

### 1. GUÍA EN MATERIA DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Como información reservada y confidencial se define aquella cuya difusión pueda dañar la estabilidad financiera, la imagen y el desarrollo de **IMPOSA**, así como poner en riesgo la vida, la seguridad o la salud de cualquier persona.

De manera enunciativa más no limitativa, se considerará como información confidencial:

- La información contable y financiera.
- La información sobre procesos administrativos, operaciones y aspectos legales.
- La información referente a las estrategias, planes y expansión del negocio.
- La información de propiedad intelectual o considerada como secreto comercial, operacional, fiscal, bancario, fiduciario o de cualquier otro tipo (incluye el sistema de gestión de calidad).
- La información de carácter personal de los miembros de los directivos y colaboradores (especialmente sueldos, remuneraciones e información médica.)
- Prácticas de negocio desarrollados por **IMPOSA**.
- Seguimiento e incumplimiento al Código de Ética.
- Información sobre proveedores (listas, ventas, colaboradores, etc.)
- Información acerca de clientes (lista de clientes, información personal, transacciones realizadas, entre otros).
- Información sobre operaciones financieras de la empresa (compras o ventas).
- Costos de administración, operación u otros.
- Política de descuentos y comisiones.
- Contratos con proveedores, distribuidores, clientes u otros agentes.
- Políticas y estrategias comerciales.
- Libros de actas del Consejo de Administración, Comités u otros órganos.
- Estudios de mercado.
- Proyectos de inversión.

## 2. CARTA DE CONOCIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

### (Colaboradores en general)

Por medio de la presente, hago constar que he leído con atención el Código de Ética de **IMPOSA**, y acepto cumplir con los principios, políticas, estándares de conducta y lineamientos que el mismo establece.

Entiendo también que su cumplimiento es obligatorio para todas las personas que bajo cualquier carácter laboramos o prestamos servicios en **IMPOSA** de cualquier nivel y, que al hacerlo, todos contribuimos a crear un ambiente de trabajo propicio en el cual podamos crecer como personas y profesionales.

Tengo conocimiento que una copia actualizada del Código de Ética de **IMPOSA** y puedo consultarla una copia impresa o digital que me brinde el área de Recursos Humanos.

Entiendo que mi consentimiento, relativo a la ejecución y cumplimiento del Código de Ética no constituye ni debe interpretarse como un contrato de trabajo ni una garantía de continuidad de empleo.

Lugar y Fecha:

---

Nombre completo:

---

Área de Trabajo:

---

Número de Nómina:

---

---

Firma

### 3. CARTA DE CONOCIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

**(Miembros de órganos de gobierno corporativo, directivos, gerentes y administración)**

Por medio de la presente, hago constar que he leído con atención el Código de Ética de **IMPOSA**, y acepto cumplir con los principios, políticas, estándares de conducta y lineamientos que el mismo establece.

Entiendo también que su cumplimiento es obligatorio para todas las personas que bajo cualquier carácter laboramos o prestamos servicios en **IMPOSA**, de cualquier nivel y, que al hacerlo, todos contribuimos a crear un ambiente de trabajo propicio en el cual podamos crecer como personas y profesionales.

Tengo conocimiento que una copia actualizada del Código de Ética de **IMPOSA** y puedo consultarla o bien mediante una copia impresa o digital que me brinde el área de Recursos Humanos.

Lugar y Fecha:

---

Nombre completo:

---

Nombramiento:

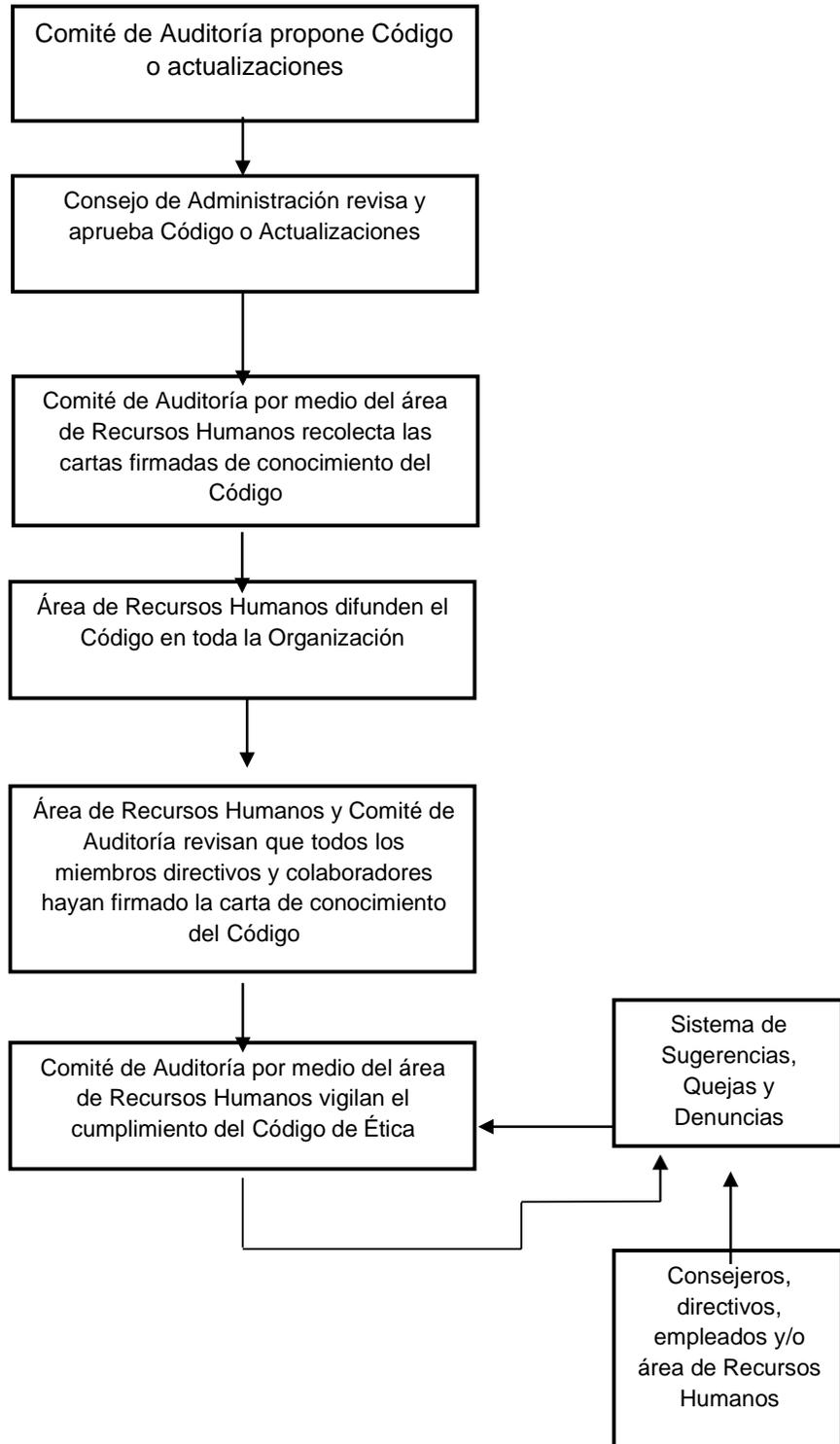
---

---

---

Firma

#### 4. PROCESO DE ESTABLECIMIENTO Y MONITOREO DEL CÓDIGO DE ÉTICA



## 6. FORMATO PARA EL SISTEMA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS

Fecha:  |  |   
DD MM AA

### INFORMACIÓN PERSONAL (OPCIONAL DE COMPLETAR)

APELLIDO PATERNO       APELLIDO MATERNO       NOMBRE(S)

Marque con una "X" el tipo de relación que tiene con IMPOSA

Colaborador  Cargo o puesto que desempeña

Área

Órgano de Gobierno

Director General, Gerencia, Personal en General

Externo  Tipo de relación con la empresa

Dirección Electrónica (E-Mail):

Teléfono Oficina (incluir clave lada):

### INFORMACIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O DENUNCIA

Marque con una "X" el caso que corresponda:

Sugerencia  Queja  Denuncia

Marque con una "X" el caso que corresponda a la clasificación del caso:

General Laboral  Robo  Seguridad  Fraude  Ambiente

Políticas y Procedimientos

Acoso

Discriminación

Otros

- Defina con precisión el o los puntos que están generando su Sugerencia, Queja o Denuncia.

---

---

---

- Señalar fecha y hora de los hechos:

Fecha

Hora

## **7. CARTA DE LOS DERECHOS DE CLIENTES**

- 1. Recibir atención adecuada:** el cliente tiene derecho a que se le atienda con amabilidad y profesionalismo.
- 2. Recibir trato digno y respetuoso:** el cliente tiene derecho a que el personal que le presta el servicio se identifique y le otorgue un trato digno, con respeto a sus convicciones personales y morales, principalmente las relacionadas con sus condiciones socioculturales, de género, de pudor y a su intimidad.
- 3. Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz:** el cliente tiene derecho a que se le brinde información completa clara y veraz de nuestros productos y servicios.
- 4. Decidir libremente sobre su decisión de compra:** el cliente, tiene derecho a decidir con libertad, de manera personal y sin ninguna forma de presión, a rechazar o aceptar nuestros productos y/o servicios.
- 5. Ser atendido cuando se inconforme por algún producto o servicio que otorgamos:** el cliente tiene derecho a ser escuchado y recibir respuesta por la instancia correspondiente cuando se inconforme por la prestación del servicio.