

# CÓDIGO DE ÉTICA

## NORMAS ÉTICAS GENERALES LA EMPRESA

- Reconocemos la dignidad de las personas y respetamos su libertad y privacidad.
- Tenemos el compromiso de proveer y mantener lugares de trabajo saludables y con un medio ambiente adecuado, proporcionar la capacitación necesaria para estar actualizados en nuestra área de trabajo, así como suministrar herramientas de trabajo para su buen desempeño.
- Dentro de la Empresa y en cualquier relación con clientes y proveedores, ninguna persona debe ser discriminada por razones de género, estado civil, edad, religión, raza, opinión política, clase social o económica, embarazo, idioma, dialecto, origen étnico, nacionalidad, preferencia sexual o discapacidad.
- Los integrantes de COPAVISA, están obligados a cumplir con regulaciones y ordenamientos que rigen o limitan su área de responsabilidad, así como conocer y actuar conforme a las políticas y procedimientos de la empresa.
- Los consejeros, directivos y empleados actuarán siempre de manera leal, respetuosa, íntegra y honesta, así como con espíritu de servicio con el resto de los empleados, clientes, proveedores y socios del negocio, buscando la excelencia en todas sus funciones.
- Elaborar y mantener un plan de sucesión en los puestos clave de la Empresa, de modo que la continuidad de ésta no dependa de la permanencia de ningún administrador ni directivo.
- Aquellos empleados con personas a su cargo, tienen la obligación moral de respetarlas y protegerlas en lo pertinente. De igual manera, deben vigilar su desempeño y reportar cualquier anomalía a la dirección que le corresponda y en caso necesario, a dirección general.
- La información financiera deberá ser veraz y suficiente para los propósitos de los usuarios de la misma.
- Los consejeros, directivos y empleados deberán guardar confidencialidad acerca de su actividad dentro de la Empresa, por lo tanto, deberán abstenerse de hacer comentarios – sea en medios familiares o sociales– sobre actividades que se llevan a cabo dentro de la Empresa, tales como: procesos, métodos, estrategias, planes, proyectos, datos técnicos, de mercado, facturación, cartera de clientes actuales y probables, proyectos actuales o futuros, dirección de la Empresa, rotación de personal, ambiente interno del grupo o cualquier otro asunto propio de la Empresa o que vaya en detrimento de la misma.
- Ningún consejero, directivo o empleado puede utilizar el nombre de la Empresa, así como el resto de sus recursos, en actividades para su beneficio personal.
- Se deberá evitar toda actividad o contacto con personas deshonestas que pretendan o puedan perjudicar a la Empresa.
- Todos los trabajadores de la Empresa deberán mantener un comportamiento ético en lo personal y hacia sus compañeros, por lo tanto, actitudes como el utilizar lenguaje y/o comunicación verbal o por escrito para desacreditar a algún compañero o superior se encuentra prohibido. Deben dar prueba de un empeño honesto en el cumplimiento de sus deberes, de acuerdo con todas las políticas, estatutos, normas, reglamentos y con este Código de Ética y Conducta.
- Es obligación de los trabajadores cumplir con el contrato laboral, el reglamento interno y de confidencialidad de la Empresa.
- Los directivos y empleados asistirán a la oficina, a citas con clientes o proveedores o a juntas de manera puntual. Así mismo, entregarán los reportes que soliciten sus superiores de manera puntual y completa, sin omitir información alguna.

- Aquellos empleados que tengan a su disposición algún equipo (móvil, electrónico, de comunicación, etc.) que sea propio de la Empresa, deberán darle un uso apropiado según sus funciones y reglamentos estipulados, así como el mantenimiento respectivo y el reporte de fallas o anomalías al responsable general cuando éstos los presenten.
- Todos los empleados deben respetar la religión y las costumbres de todos los trabajadores dentro y fuera de la Empresa, siempre manteniéndose ajenos y distantes a fomentar cualquier actividad que esté definida como festejo y/o actividad de la comunidad.
- No está permitido establecer compromisos de ningún tipo cuando éstos involucren a la Empresa de forma directa o indirecta en cualquier tipo de situación.

## **CON LOS CLIENTES**

- Se buscará lograr la completa satisfacción del cliente.
- Los directivos y empleados que atiendan a clientes deben ofrecerles un trato profesional (dar servicio al cliente de manera competente y bajo los valores de la Empresa definidos en este Código), amable, equitativo y honesto en todo momento, proporcionando los productos y servicios con la mayor calidad, eficiencia y oportunidad posible.
- Las quejas y dudas que reporten los clientes se resolverán de manera oportuna, respondiendo en el menor plazo posible.
- Toda información manejada con el cliente será estrictamente confidencial. Cualquier información de carácter relevante que sea tratada en reuniones con el cliente deberá ser traducida y proporcionada a dirección general para su fin correcto.

## **CON LOS PROVEEDORES**

- Se considerará en la manera de lo posible, para la cartera de proveedores a aquéllos que compartan los valores éticos de la Empresa.
- Se deben seleccionar solo proveedores de bienes y servicios que ofrezcan de forma lícita y ética su trabajo. Nos aseguramos de buscar y seleccionar únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la Empresa.
- Los directivos y empleados que negocien la adquisición de los bienes y servicios para las empresas, buscarán de sus proveedores un trato equitativo y honesto, así como el mayor beneficio para la Empresa al menor costo.
- La adquisición de bienes y servicios se efectuará mediante procesos transparentes, que aseguren una selección imparcial de los proveedores basada en criterios de calidad, rentabilidad y servicio.
- Los directivos y empleados se abstendrán de comentar con un proveedor o con personas ajenas a la Empresa, los problemas o debilidades observadas en otro proveedor o dentro de la Empresa.

## **CON LA COMPETENCIA**

- Los consejeros, directivos y empleados que tengan contacto con representantes de competidores, mantendrán una actitud profesional, apegada a los principios y valores de la Empresa y cuidarán la imagen proyectada, tanto personal, como de la Empresa.
- Los consejeros, directivos y empleados evitarán hacer comentarios o declaraciones sobre la competencia y cuando resulte necesario, éstos deben ser justos, objetivos y completos.
- Se debe competir lealmente con otras empresas, absteniéndose de realizar prácticas desleales.

### **DENTRO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA**

- Será indispensable difundir el Código entre el personal de nuevo ingreso y antiguo, mediante la entrega de una copia del mismo a cada empleado, recabando acuse de recibo y de conformidad.
- COPAVISA busca formar un equipo de trabajo con personas de excelencia, atraer talento y fomentar el desarrollo personal y profesional de todos nuestros colaboradores.
- La relación laboral del personal propio de la Empresa deberá ser de respeto, amabilidad, colaboración y compañerismo, evitando utilizar lenguaje que divida.
- Los trabajadores de empresas, que por cualquier circunstancia terminen su relación laboral con COPAVISA, se comprometen a ser discretos con las actividades, información y tratos de la Empresa que hayan mantenido y conocido con sus clientes.

### **RELACIÓN CON AUTORIDADES GUBERNAMENTALES EN GENERAL**

- Los consejeros, directivos y empleados deberán apegarse a las leyes y reglamentos aplicables en el desarrollo de sus actividades.
- Los tratos, trámites y relaciones que se realicen con dependencias o funcionarios gubernamentales en representación de la empresa, deberán llevarse a cabo en concordancia con las leyes aplicables.

### **MEDIO AMBIENTE (ECOLOGÍA)**

- La Empresa reconoce, como parte de su responsabilidad social, la protección del medio ambiente.
- Se buscará optimizar los recursos materiales de la Empresa, así como trabajar con proveedores que realicen sus procesos de manera amigable con el medio ambiente.
- Cualquier tipo de campaña en favor del medio ambiente será dada a conocer a todo el personal de la Empresa, quienes deberán acatarla, mantenerla y comunicarla al resto del personal.
- No está permitido cualquier manejo indebido de equipos, de personal y/o actividades asignadas que afecte el medio ambiente, así como cualquier alteración o agresión a la flora y fauna del lugar donde se encuentre trabajando nuestro personal.

### **MANEJO DE INFORMACIÓN**

- Está prohibido distorsionar los registros y/o la información contable, o bien falsear las operaciones, ya sea para simular el cumplimiento de metas u objetivos, o para obtener algún beneficio personal.
- La información generada en los registros financieros, facturación, costos y cartera de clientes es confidencial y sólo se puede entregar a los usuarios debidamente autorizados.
- Está prohibido utilizar información de la Empresa, así como de las estrategias y procedimientos de la misma para beneficio personal o de terceros.
- Los consejeros, directivos y empleados deberán abstenerse de realizar acciones que puedan influir, ejercer coerción, manipular o engañar a cualquier auditor interno, externo o funcionario que se encuentre en el desempeño de sus funciones.
- Los consejeros, directivos y empleados deberán tomar las medidas necesarias para proteger la información confidencial a la que tengan acceso, con el fin de evitar que la misma sea del conocimiento de personas no autorizadas.
- Toda la información es propiedad de la Empresa por lo que nadie, sin distinción alguna, podrá usarla para su beneficio y/o hacer mal uso de la misma. Toda omisión de información será considerada una falta grave.