



CÓDIGO DE ÉTICA Y DE BUENAS PRÁCTICAS

I. INTRODUCCIÓN

Grupo IGSA tiene como principal compromiso frente a la sociedad en general actuar con honestidad y con el más alto nivel de ética e integridad en todas las operaciones que lleva a cabo. Es por eso que Grupo IGSA conserva una meticulosa atención a los procesos de innovación e iniciativa en cuanto a principios de ética profesional y personal se trata, procurando, a su vez, mantener una clara visión y política del negocio, bajo la cual, en combinación con las habilidades humanas, la motivación del personal, el dinamismo profesional y la infraestructura tecnológica y logística, se garantiza que Grupo IGSA y cada uno de sus empleados y demás colaboradores alcancen sus metas.

El dinamismo y suceso de Grupo IGSA se basan en su reputación de honestidad y en la confianza que nuestros clientes, distribuidores, proveedores y el público en general depositan en el mismo y que nuestros empleados cultivan entre sí.

Por lo anterior y en reconocimiento a la naturaleza dinámica de las leyes y de la ética, continuamos reformulando nuestros principios para asegurar que este Código de Ética y de Buenas Prácticas de Negocio (el "Código") se mantiene y se sigue en cada interacción empresarial de cualquier miembro del Grupo IGSA. De forma realista, reconocemos que no todos los riesgos pueden preverse de antemano. Para minimizar el efecto de dichos riesgos, lo que sigue a continuación servirá como norma básica.

DEFINICIÓN

El Código constituye un conjunto de reglas, principios éticos y normas de conducta que regirán el accionar del Grupo IGSA y su personal. Asimismo, el presente Código determina un marco de referencia para la relación entre los distintos clientes, proveedores o distribuidores, los empleados de Grupo IGSA y el Medio Ambiente estableciendo las buenas prácticas referidas a los productos y servicios ofrecidos por dicho Grupo.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Código aplica con carácter obligatorio a todos los empleados de Grupo IGSA, incluso a aquellos contratados a término o que se encuentren prestando funciones en el periodo de prueba, así como a los miembros del Directorio y demás personal superior de Grupo IGSA. El Código no modifica la relación laboral existente entre Grupo IGSA y sus empleados, ni crea derechos, ni vínculos contractuales. El alcance se hace extensivo, asimismo, a los asesores externos y a cualquier tercero que, en virtud de la naturaleza de su vinculación con Grupo IGSA, pueda afectar de alguna manera la reputación de éste.

PRINCIPIOS Y VALORES DE GRUPO IGSA

El presente Código tiene como objetivo guiar la actuación de nuestros empleados, en particular, en aquellos casos donde las reglas de conducta no se encuentran claramente establecidas por la normativa vigente o por los procedimientos internos de Grupo IGSA.

En tal sentido, se exponen a continuación los principios y valores éticos que guiarán la actuación del personal en la conducción de los negocios del Grupo:

- (i) Servicio: En Grupo IGSA estamos comprometidos a realizar servicios de calidad, eficientes y con absoluto profesionalismo.
- (ii) Pasión: Nuestros técnicos y demás empleados están comprometidos con los valores y finalidades del Grupo IGSA por lo que pondrán todo su esfuerzo y capacidad en la adecuada ejecución de sus servicios.
- (iii) Respeto: Grupo IGSA reconoce que la base de toda sana convivencia y buen ambiente de trabajo es el respeto a los demás y la aceptación a las cualidades, capacidades, conocimientos y derechos de cada persona o grupo de personas.
- (iv) Integridad: Estamos decididos a ser congruentes entre lo que decimos y hacemos
- (v) Lealtad: En Grupo IGSA estamos comprometidos con nuestros valores y principios por encima de cualquier beneficio particular.
- (vi) Trabajo en equipo: Estamos convencidos que la mejor manera de obtener resultados es a través de la disciplina y el esfuerzo colectivo de todos nuestros empleados y colaboradores.
- (vii) Innovación: Mejora continua en nuestros procesos y productos, introduciendo nuevas tecnologías que nos permitan posicionarnos en nuevos mercados.

PROTECCIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS

Grupo IGSA está comprometida en seguir contribuyendo positivamente en la sociedad, es por eso que promueve en todas las operaciones que realiza, tanto internas como externas, la protección y respeto a los derechos humanos. Por lo anterior, Grupo IGSA reitera su compromiso de actuar conforme a los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la ONU y espera que sus proveedores y clientes se adhieran y participen en sus operaciones de negocio de dichos principios promoviendo así el respeto y protección de los derechos humanos.

II. REGLAS BÁSICAS DE CONDUCTA

Los empleados y los integrantes del Directorio de Grupo IGSA deberán actuar procurando siempre garantizar que los negocios y actividades de Grupo IGSA se ajusten a las normas contenidas en el presente capítulo. Dichas normas concreción a los principios de ética adoptados por Grupo IGSA.

a. Trato justo/adecuado

Grupo IGSA no tolerará ningún tipo de trato inadecuado en contra de nadie por expresar asuntos o preocupaciones de manera honesta. De la misma manera, es inaceptable que alguien haga alegaciones de mala conducta sabiendo que no es real. Grupo IGSA no despedirá, bajara de posición, suspenderá, amenazará, acosará o discriminará de ninguna manera a ningún empleado en los términos y condiciones de empleo que estén basados en actos legítimos y de buena fe a la hora de reportar cualquier tipo de queja.

b. Legalidad

Los procedimientos internos establecidos por Grupo IGSA, y todas sus actividades en general, cumplen estrictamente con las leyes y regulaciones vigentes en nuestro país. En tal sentido, el personal de Grupo IGSA deberá asumir, sin excepción alguna, la obligación de cumplir estrictamente con las leyes y regulaciones que rigen las operaciones desarrolladas por el Grupo. Los empleados deberán, en la realización de las operaciones de Grupo IGSA, privilegiar la legalidad y la observancia de los principios éticos sobre el logro de las metas comerciales. En efecto, los objetivos comerciales sólo podrán ser alcanzados con operaciones que cumplan cabalmente con las normas legales y reglamentarias vigentes y con los procedimientos y controles internos, en especial aquellos tendientes a evitar que Grupo IGSA sea utilizada en maniobras de lavado de activos y/o financiamiento de actividades ilegales y/o terroristas.

En tal sentido, los empleados de Grupo IGSA no podrán:

- Efectuar cualquier operación que suponga un incumplimiento al marco jurídico México y de las instrucciones particulares establecidas por dicho Grupo;
- Realizar operaciones con personas físicas o jurídicas señaladas por los organismos responsables del cumplimiento de la ley en México, o bien por Gobiernos Extranjeros u otras autoridades competentes, como presuntamente relacionadas con movimientos ilícitos de fondos, en los términos de la legislación nacional;
- Efectuar operaciones con personas de las cuales se tenga dudas sobre la procedencia de sus fondos y la legalidad de sus actividades;
- Realizar transacciones con personas físicas o jurídicas que desarrollan actividades

prohibidas por las leyes y regulaciones, o que atentan contra la credibilidad y los intereses Grupo IGSA.

- Realizar cualquier otro acto u operación prohibidos por la legislación nacional o, en su caso, extranjera, aplicable al caso específico.

c. Confidencialidad

Se exige de cada uno de nuestros empleados y demás colaboradores que protejan la información confidencial de Grupo IGSA al igual que la información confidencial de los clientes, distribuidores y proveedores de éste. La información de propiedad, secretos industriales e información confidencial de Grupo IGSA es un activo valioso y los empleados de Grupo IGSA deben seguir las políticas y procedimientos de Grupo IGSA relacionadas con la protección de información de éste. Los empleados que hayan recibido o que tengan acceso a información confidencial deben tener especial cuidado en mantener esta confidencialidad.

La información confidencial incluye, en otros, los ejemplos siguientes:

- Planes de negocios, de mercado, de reclutamiento o de retención;
- Información financiera;
- Data de empleo, incluyendo salario, bonos o data de desempeño;
- Cualquier información de clientes, información de contacto de clientes, o temas contractuales de clientes; e
- Información relacionada con nuestros subcontratistas y otras interacciones de negocios.

El tipo de información confidencial anterior es solo un ejemplo. Cada empleado y colaborador debe conducirse cuidadosamente si la información que tiene a su disponibilidad es confidencial o de propiedad y tratarla en ese respecto. De existir dudas, los empleados deberán contactar a la Dirección Jurídica. La mayoría de los contratos de Grupo IGSA con clientes, proveedores o subcontratistas tienen provisiones estrictas de confidencialidad. Todos los empleados, además de cuidadosamente guardar información en papel y electrónica, se asegurarán de comportarse en una manera que proteja la información confidencial del cliente, proveedor o subcontratista respectivo. Los empleados deberán tener especial cuidado con sus conversaciones por teléfono celular y no discutir temas de clientes en lugares públicos como ascensores o aviones.

Grupo IGSA podrá, en aplicación de las regulaciones antes mencionadas, proveer sin consentimiento expreso de sus clientes, compartir información con terceros, tales como auditores externos o asesores legales, siempre que los mismos estén obligados contractualmente a mantener el Secreto

Profesional. En este último caso, Grupo IGSA deberá adoptar los recaudos necesarios para asegurar que las informaciones proporcionadas son tratadas de forma confidencial y se utilizan, exclusivamente, para los fines del servicio en cuestión.

La obligación de los empleados de preservar el secreto de la información confidencial, tanto de Grupo IGSA como de sus clientes, proveedores, distribuidores y subcontratistas, continuará incluso cuando la relación de trabajo con Grupo IGSA finalice.

d. Conflicto de interés

Los conflictos de intereses pueden surgir cuando un interés personal, familiar, financiero o de algún otro tipo interfiere con la lealtad de los empleados o con la capacidad de tomar las decisiones correctas a favor de Grupo IGSA. El conflicto puede aparecer cuando el empleado realiza acciones o tiene intereses que pueden dificultar la realización de su trabajo en Grupo IGSA de forma objetiva y efectiva. El conflicto de intereses también puede aparecer cuando un empleado, o miembros de su familia, reciben beneficios personales indebidos como resultado de su posición en Grupo IGSA. Los créditos y las garantías de obligaciones a los empleados y a los miembros de su familia pueden crear conflictos de intereses. Casi siempre constituye un conflicto de intereses para un empleado trabajar simultáneamente por un competidor, cliente o distribuidor.

En tal sentido, los empleados evitarán colocarse en situaciones que puedan significar un conflicto entre sus intereses personales o los de personas o entidades estrechamente vinculadas a ellos (miembros de su familia, personas o empresas con quien comparten un interés económico) y los de Grupo IGSA. Los empleados deberán identificar y reportar cualquier situación que, en el desempeño de sus funciones, pudiera afectar su objetividad profesional o implicar un conflicto entre sus intereses personales y los de Grupo IGSA. A efectos de prevenir situaciones de conflicto, los empleados y los miembros del Directorio, deberán abstenerse de aprobar, conceder, participar o ejercer influencia para que se aprueben operaciones, servicios o negocios entre Grupo IGSA y clientes o proveedores con los que se encuentre vinculado, ni participar de transacciones en las que sus intereses personales puedan colisionar con los intereses del Grupo IGSA. El personal del Grupo IGSA no podrá mantener relaciones comerciales particulares, de carácter habitual, con clientes o proveedores de dicho Grupo. Asimismo, antes de aceptar o realizar cualquier actividad comercial eventual con clientes o proveedores de Grupo IGSA, deberá comunicarlo formalmente a su superior jerárquico o al Director General.

e. Uso indebido de información privilegiada / Oportunidades corporativas.

El personal de Grupo IGSA no podrá utilizar la información relevante o privilegiada que haya conocido por razón o en ocasión de sus funciones, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero. Los empleados que accedan a información privilegiada se abstendrán de ejecutar por cuenta propia o ajena, las siguientes actividades:

- Revelar o confiar información privilegiada antes de que se divulgue al mercado.

- Recomendar la realización de operaciones con valores sobre los que se tiene información privilegiada.

- Realizar cualquier tipo de operación, para sí o para terceros, directa o indirectamente, con los valores o instrumentos financieros sobre los cuales posea información privilegiada.

- Valerse de información privilegiada directa o indirectamente, en beneficio propio o de terceros.

Ningún empleado debe competir directa o indirectamente con Grupo IGSA. Los empleados tienen el deber con Grupo IGSA de avanzar sus intereses legítimos siempre que sea posible.

f. Manipulación de mercado

Se considera manipulación de mercado la realización de prácticas que distorsionen la libre formación de los precios. El personal de Grupo IGSA deberá abstenerse de adoptar conductas de manipulación de mercado y en consecuencia, no podrá:

- Realizar operaciones que tengan por objeto proporcionar indicios falsos o engañosos en cuanto a la oferta, la demanda o el precio de los valores.

- Efectuar transacciones en valores con el objeto de estabilizar, fijar o hacer variar artificialmente los precios.

- Efectuar órdenes, cotizaciones o transacciones ficticias o simuladas.

- Realizar operaciones simuladas o emplear cualquier mecanismo o artificio con el afán de engañar sobre el verdadero estado de la demanda y la oferta de un valor.

- Difundir información, noticias o rumores falsos o engañosos, con la intención de inducir a error en el mercado, aun cuando con ello no se persiga la obtención de un beneficio para sí o un tercero.

- Difundir al público, a través de cualquier medio, información que pueda inducir a error sobre la naturaleza, precios rentabilidad, rescates, liquidez, garantías o cualquier otra característica de los valores de oferta pública o de sus emisores.

- Ocultar o deformar hechos o circunstancias relevantes para la negociación de un valor de oferta pública.

- Proporcionar antecedentes falsos o certificar hechos falsos, respecto de las operaciones realizadas o en las que ha intervenido.

III. EL TRABAJO EN GRUPO IGSA

En el presente capítulo se enuncian los principios que regirán en el ámbito laboral.

a. Estándares mínimo laborales

En Grupo IGSA reconocemos que nuestros trabajadores son la razón de lo que somos hoy en día y es por eso que estamos comprometidos a garantizar a nuestros empleados un ambiente de trabajo adecuado cumpliendo estrictamente con todas y cada una de las obligaciones que establecen las leyes locales en materia laboral, de seguridad e higiene en el trabajo, así como con los estándares internacionales establecidos por los ocho principales convenios y recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT):

- **Trabajo Infantil:** Nos adherimos a las leyes y reglamentos aplicables en materia de edad mínima para el trabajo y prohibir estrictamente la contratación de adolescentes menores de 18 años de edad (Con excepción de que las leyes nacionales o la OIT así lo permitan).
- **Trabajo Forzado:** Grupo IGSA prohíbe de manera estricta el uso del trabajo forzado, ya sea en forma de esclavitud, mano de obra contratada, servidumbre, la coerción de algún empleado por cualquier medio, o cualquier otra forma.
- **Abuso y Acoso Laboral:** Está estrictamente prohibido cualquier clase de acoso, intimidación o abuso de cualquier empleado, ya sea de forma física, sexual, racial, psicológica o verbal; incluso mediante amenaza de castigo físico o medida disciplinaria.
- **Salarios y Beneficios:** Aseguramos a nuestros empleados un salario justo, acorde por lo menos con los estándares mínimos legales.
- **Jornada Laboral:** Grupo IGSA garantiza a sus empleados una jornada laboral acorde con la Ley Federal del Trabajo y/o las leyes nacionales, según sea el caso, convenios colectivos y las disposiciones establecidas por la OIT sobre los estándares de tiempo de trabajo.
- **Ambientes de Trabajo Seguros:** Garantizamos un ambiente de trabajo seguro, proporcionando como mínimo: acceso adecuado al agua potable, adecuadas condiciones sanitarias y de higiene, ventilación, adecuada iluminación y temperatura, equipo de protección personal, así como entrenamientos seguros para prevenir y mitigar riesgos conocidos o potenciales.
- **Preparación ante Emergencias:** Grupo IGSA mantiene una adecuada preparación para los procedimientos ante emergencias, incluyendo: procedimientos de evacuación, simulacros, adecuados equipos de primeros auxilios, equipos contra incendios, y salidas de emergencia.

• **Diversidad e Inclusión:** Estamos comprometidos a llevar a cabo conductas inclusivas en relación con nuestros empleados, plasmadas ya sea a través de políticas escritas, o a través de sus prácticas cotidianas en concordancia con la normatividad vigente en la materia.

Por último, Grupo IGSA tiene el deber de respetar todas las leyes y regulaciones vigentes, en especial las leyes laborales y la normativa en materia de higiene y seguridad en el trabajo, brindando a nuestros empleados un ambiente de trabajo seguro.

b. Privacidad en el trabajo

Preservar la privacidad, dignidad y buen nombre del empleado, contribuye significativamente a la calidad de vida en el ambiente de trabajo. Grupo IGSA respeta la privacidad de sus empleados. Toda la información personal recabada por la institución relacionada con sus empleados (información sobre su salario, patrimonio, resultados de prueba, evaluaciones de desempeño, etc.), es de acceso restringido a las personas autorizadas. Esta información sólo podrá ser brindada a terceros con el consentimiento del empleado, excepto en aquellos casos donde Grupo IGSA está obligado por ley.

Durante la relación laboral el empleado puede confiar información sobre su vida privada a sus superiores jerárquicos, los mismos tienen la obligación de tratar dicha información sensible y confidencialmente y con la máxima discreción posible. Los empleados deberán notificar a su superior jerárquico todo problema personal que pudiera afectar su trabajo. Los empleados también deberán preservar su privacidad. La Dirección General tiene el derecho de inspeccionar la infraestructura de Grupo IGSA, incluyendo los sistemas informáticos y los archivos guardados en ellos, por lo tanto, los empleados no deberán guardar información o archivos personales en la infraestructura de la institución.

c. Relaciones entre empleados

Grupo IGSA se orienta a crear un agradable ambiente de trabajo, donde persista una actitud de respeto, confianza y entendimiento mutuo, creando relaciones de apoyo entre empleados en todos los niveles. Grupo IGSA trata a sus empleados de forma imparcial. En tal sentido, procura seleccionar y promover a sus empleados en función de sus habilidades y su desempeño, sin discriminación alguna.

Grupo IGSA asume el compromiso de evitar cualquier tratamiento desigual de sus empleados basado en su género, color de piel, religión, etc. Por su parte, los empleados de Grupo IGSA deberán adoptar siempre un comportamiento equitativo, evitando cualquier actitud guiada por prejuicios relativos al sexo, origen étnico, color, religión, edad, incapacidad física, afinidad política o cualquier otra forma de discriminación.

De ninguna manera y bajo ningún supuesto, las relaciones personales establecidas dentro de Grupo IGSA podrán utilizarse para propiciar situaciones de acoso o intimidación. En caso de verificarse una situación de esta naturaleza, los empleados deberán reportarla, utilizando los canales de reporte establecidos.

Grupo IGSA promueve la comunicación entre los empleados, en particular cuando se trata de apoyar a aquellos que están experimentando dificultades, con el objetivo de, en la medida de lo posible, apoyarlos y asistirlos. Para lograr acciones eficientes, buen trabajo de equipo y adecuado rendimiento, es esencial la cooperación entre los empleados, compartiendo toda la información requerida para el desarrollo del trabajo.

El hecho de no transmitir a un colega la información necesaria para su trabajo, como consecuencia de una mala relación personal, puede causar daños severos a Grupo IGSA y debe ser evitado.

d. Responsabilidad

Se espera que los empleados de Grupo IGSA demuestren capacidad y dedicación sobre todos los aspectos que se encuentren dentro de su área de responsabilidad. Los empleados deberán aspirar a mejorar su rendimiento en todas sus áreas de responsabilidad.

Los empleados de Grupo IGSA como proveedores de servicios al público, deberán actuar con profesionalismo y discreción, desarrollando sus tareas de manera confiable y meticulosa. Por otra parte, los empleados deberán desempeñar sus tareas acordes al nivel de autoridad de sus cargos, cuidando de no cometer excesos. Cuando delegan funciones a otros, deberán efectuar un seguimiento de estas, ya que se mantienen en su área de responsabilidad.

e. Nuestros Recursos

Los recursos deben entenderse como la infraestructura, materiales, bienes, materia prima, productos, servicios, información, softwares, conocimientos y tiempo. Y las inversiones realizadas son en beneficio del personal y su apoyo en alcanzar las metas

La obligación de los empleados de proteger los activos y beneficios de Grupo IGSA, incluye la propiedad intelectual como son los secretos comerciales, patentes, marcas comerciales, derechos de autor, así como planes de negocio, marketing y servicios, ideas de fabricación e ingeniería, diseños, bases de datos, registros, informaciones de salarios y cualquier informe financiero no publicado.

f. Regalos y gratificaciones

Grupo IGSA espera que sus empleados se comporten con integridad, fiabilidad e imparcialidad. La institución cuenta con procedimientos claros que definen reglas de conducta y prohíben el aceptar favores (tales como, servicios sin cargo, descuentos, regalos, etc.). Los empleados no deberán aceptar ni otorgar regalos o beneficios, ya sea directa o indirectamente (a través de miembros de su familia), de clientes, proveedores, o de cualquier otra persona con quien tenga contacto por su cargo o posición en el Grupo. Los empleados que reciban regalos o beneficios de un cliente o proveedor del Grupo, deberán devolverlo o reportar tal situación a su superior jerárquico.

Es natural y aceptable que los empleados mantengan relaciones sociales con sus clientes, siempre que las mismas no conduzcan a una situación de Conflicto de Intereses. En ocasiones especiales en la vida del empleado o su familia, es natural que reciban regalos de aquellas personas con las que se relaciona como consecuencia de su trabajo. En estas situaciones, los empleados deberán asegurarse que el valor del regalo sea apropiado para el evento. En todo caso, el valor del regalo no

podrá exceder de USD\$100.00 (Cien Dólares 00/100 Moneda de curso legal en los Estados Unidos de América).

El personal superior (directores y gerentes) no deberá aceptar regalos, ya sea directa o indirectamente, de sus subordinados.

En todo lo no previsto en el presente inciso, será aplicable lo dispuesto en la Política de Anticorrupción y Antisoborno.

g. Actividades profesionales ajenas a Grupo IGSA

El personal de Grupo IGSA podrá realizar otras actividades profesionales externas a la institución, siempre que las mismas le permitan cumplir eficazmente con las funciones desarrolladas en el Grupo, no limitando la disponibilidad horaria requerida por la misma. Sin perjuicio de lo antes expuesto, están prohibidas las actividades profesionales externas desarrolladas a favor de una entidad que realice actividades en competencia con las de Grupo IGSA. Asimismo, se encuentra prohibida la realización de actividades profesionales, de carácter habitual, para clientes o proveedores de Grupo IGSA.

Antes de aceptar o realizar cualquier actividad profesional ajena al Grupo, ya sea de carácter habitual o eventual, el empleado deberá comunicarlo formalmente a su superior jerárquico o al Director General.

h. Actividad política

Todos los empleados tienen el derecho a sus opiniones políticas. Grupo IGSA trabaja para prevenir que sus empleados y su infraestructura sean utilizados con propósitos políticos o la explotación de su posición e imagen para beneficio político.

La actividad política no podrá realizarse en horas de trabajo o en las instalaciones de Grupo IGSA. Los recursos de la institución no deberán ser utilizados para propósitos políticos o para promover intereses políticos individuales.

Cuando los empleados expresan su opinión sobre cuestiones públicas, deberán dejar en claro que están hablando en nombre propio y no en nombre de Grupo IGSA.

i. Representación de Grupo IGSA

Ningún empleado de Grupo IGSA podrá actuar o ejecutar actos o hechos jurídicos en del Grupo sin estar autorizado o calificado para ello. Asimismo, si un empleado tiene previsto participar en charlas, entrevistas o presentaciones en público que se relacionen con los intereses comerciales de Grupo IGSA, deberá obtener autorización formal previa de la Dirección General.

j. Adecuado manejo de activos y recursos de Grupo IGSA

Grupo IGSA invierte recursos y esfuerzo en el desarrollo de la infraestructura necesaria para cumplir con su objetivos de negocio y espera que la misma sea utilizada de manera adecuada. Los clientes visualizan el entorno (apariciencia y decoración de los edificios, mobiliario, equipamiento) y las innovaciones tecnológicas que el Grupo pone a su disposición, como parte del servicio ofrecido por ésta.

Grupo IGSA otorga gran importancia a la adecuada utilización de sus propiedades. En tal sentido, espera que los empleados hagan un uso apropiado, inteligente y económico de las mismas. Los bienes propiedad de Grupo IGSA no deberán ser utilizados para actividades lucrativas no relacionadas con el Grupo o para beneficio personal. Esta prohibición aplica, asimismo, fuera del horario habitual de trabajo. Los empleados deberán ser cuidadosos respecto de la seguridad en el lugar de trabajo y de la información que manejan.

La obligación de los empleados de proteger los activos y beneficios de Grupo IGSA incluye la propiedad intelectual como son los secretos comerciales, patentes, marcas comerciales, derechos de autor, así como planes de negocio, marketing y servicios, ideas de fabricación e ingeniería, diseños, bases de datos, registros, informaciones de salarios y cualquier informe financiero no publicado. Cualquier violación a lo aquí dispuesto, independientemente de las sanciones que puedan generarse, podrá resultar en responsabilidad civil o penal.

k. Protección del medio ambiente y de la seguridad de los colaboradores

Los colaboradores de Grupo IGSA son esenciales para la empresa por ello, tenemos la responsabilidad mutua de mantener la seguridad y vigilancia de nuestras áreas de trabajo. La organización se compromete a mantener un entorno de trabajo libre de la influencia de cualquier sustancia que pueda perjudicar nuestra capacidad para ejecutar nuestras responsabilidades laborales con seguridad y de forma profesional. No se tolerará la violencia en el lugar de trabajo.

Grupo IGSA y sus colaboradores son responsables del cumplimiento de los requisitos normativos y legales pertinentes sobre asuntos medioambientales. Como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente, buscamos proactivamente la utilización de tecnologías y procesos más sustentables, con la finalidad de reducir al mínimo nuestro impacto medioambiental. Todos tenemos la oportunidad de identificar y contribuir con mejoras para un mejor entorno de trabajo.

Desarrollan de procedimientos, actividades e infraestructura para la identificación de riesgos que puedan causar afectaciones para las personas, sociedad y medio ambiente, estableciendo medidas oportunas que ayuden a mitigar o eliminarlos.

Los principios de actuación del Personal de Grupo IGSA, para la protección del medio ambiente y la seguridad de los colaboradores son:

- Participar en formación sobre seguridad y protección civil y cumplir con las políticas de la empresa sobre seguridad y vigilancia.

- Informar de inmediato sobre cualquier inquietud relativa a la seguridad o sobre comportamientos violentos o amenazantes.

- Evitar el alcohol, las drogas ilegales, las sustancias controladas o la medicación de una forma que pueda mermar su capacidad para llevar a cabo las actividades de Pharmatycsa con seguridad y de forma correcta.

- Se prohíbe la venta, adquisición, posesión o consumo de cualquier droga ilegal en las instalaciones de Pharmatycsa o mientras se lleven a cabo las actividades propias de Pharmatycsa

- Cumplir todas las leyes medioambientales correspondientes e informar de cualquier incidente sobre el medio ambiente.

- Tomar medidas apropiadas para reducir o eliminar la creación de desechos y conservar los recursos.

- Se busca establecer las relaciones y convenios pertinentes para el aporte a la mejora de varias materias, y considerando participar en alcanzar los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible definidos en la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible de la ONU.

l. Declaratoria de igualdad laboral y no discriminación

En IGSA asumimos el compromiso de respetar los derechos humanos, sobre todo los de igualdad contemplados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los Tratados Internacionales de los que México forma parte, declarando que respetamos la igualdad entre mujeres y hombres, así como sus libertades y derechos sin discriminación alguna, siendo conscientes en todo momento de la composición pluricultural de México.

Por ello, IGSA consiente de su responsabilidad frente a estos compromisos declara que fomenta constantemente acciones entre sus colaboradores, afiliadas, subsidiarias, aliados y socios comerciales para prevenir y erradicar cualquier forma de discriminación, maltrato, violencia y segregación, así como toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, basado en la apariencia física, opiniones, cultura, origen étnico o nacional, discapacidad, orientación sexual, idioma, situación migratoria, sexo, filiación política, género, color de piel, edad, características genéticas, condición social, situación familiar económica, de salud, responsabilidades jurídica familiares, embarazo, situación ligada a la maternidad,

antecedentes penales, estado civil o religión.

IGSA, declara que seguirá manteniendo estos principios y valores que sirven para garantizar la protección a estos derechos humanos y libertades mediante la correcta aplicación de políticas internas.

IV. RELACIÓN CON LOS CLIENTES

IV. 1 PRINCIPIOS BÁSICOS

a. Integridad y debida diligencia

Los empleados de Grupo IGSA deberán actuar con el máximo grado de integridad, aplicando un gran sentido de justicia y claridad en todas las operaciones. En tal sentido, trabajarán para mejorar la calidad del servicio, planificando y supervisando responsablemente su actividad profesional. Los empleados de Grupo IGSA prestarán sus servicios con la máxima competencia, profesionalismo, cuidado y diligencia con sus clientes.

b. Promover los intereses del cliente

Grupo IGSA brindará la mejor atención a sus clientes, cultivando relaciones de largo plazo, fortaleciendo su lealtad y ampliando sus actividades. A efectos de promover los intereses de los clientes, los empleados deberán brindarles información completa e imparcial, actuando con debida diligencia y transparencia. La información que se brinde a los clientes deberá ser clara, veraz, completa y oportuna, de modo que les permita tomar decisiones con conocimiento de las características y riesgos de los productos y servicios solicitados por los clientes y ofrecidos por Grupo IGSA.

En ningún caso se utilizarán referencias inexactas o expresiones susceptibles de generar error, engaño o confusión en el cliente. Asimismo, promover los intereses del cliente implica brindarle servicios acordes a sus necesidades y perfil de riesgo, las que pueden detectarse del análisis de la información presentada por el cliente, así como de conversaciones sobre sus objetivos, su situación financiera y otras circunstancias relevantes.

c. Confidencialidad

Grupo IGSA guardará reserva y confidencialidad respecto de la información vinculada con sus clientes y las operaciones que éstos desarrollen, en los términos de la legislación vigente. Los empleados de Grupo IGSA deberán adecuar su comportamiento a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares ("LFPDPPP"). Estas disposiciones establecen que los particulares no pueden revelar o hacer pública información que reciban de sus clientes o sobre sus clientes.

d. Ponderar intereses de las partes

En cada relación con un cliente, Grupo IGSA y sus empleados deberán ponderar el interés del cliente además del suyo propio y en aquellas ocasiones que detecte la existencia de un conflicto de intereses que puedan afectar la objetividad de sus juicios deberá revelarlo en forma inmediata, siguiendo los canales de reporte establecidos. De esta forma Grupo IGSA creará un ambiente propicio para la lealtad del cliente y para el desarrollo de futuros negocios basados en la confianza.

IV. 2 BUENAS PRÁCTICAS RESPECTO A PRODUCTOS Y SERVICIOS

a. Relación con el cliente

Grupo IGSA se compromete a actuar frente al cliente de manera leal, diligente y transparente en relación con los productos y servicios ofrecidos y/o contratados, en un todo de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como con los principios establecidos en el presente Código. Se deberá informar de manera veraz, completa, precisa y oportuna acerca del funcionamiento de los productos y servicios que Grupo IGSA comercialice, para facilitarle la elección del producto o servicio que, a entender del cliente, se ajuste más a sus necesidades. En tal sentido, el personal de Grupo IGSA deberá informar al cliente sobre las características de los productos y servicios, los riesgos involucrados, las comisiones y otros cargos vinculados con su contratación o mantenimiento. Con relación a este último aspecto, Grupo IGSA, en forma previa a la contratación del producto o servicio, brindará a cada cliente un impreso con información sobre todos los intereses, cargos, gastos, comisiones, tarifas, seguros, multas, tributos u otros importes necesarios para la contratación y mantenimiento del producto o servicio de que se trate, indicando concepto, monto, periodicidad de cobro y el carácter obligatorio u optativo de los mismos. En ningún caso, se podrán cobrar intereses, cargos, gastos, comisiones, tarifas, seguros, multas, tributos u otros importes que no hayan sido previamente informados al cliente y expresamente pactados con éste. Asimismo, a lo largo de la relación contractual con el cliente, Grupo IGSA se compromete a comunicar, en forma oportuna al cliente, cualquier modificación en las condiciones y costos necesarios para utilizar o mantener el producto o servicio contratado. En particular, informará al cliente, en los términos de la normativa vigente, respecto de cualquier modificación unilateral en los intereses, tributos, cargos, tarifas u otros importes. Las reducciones en los cargos podrán realizarse de forma inmediata, sin necesidad de dar aviso previo al cliente.

Grupo IGSA recibirá diligentemente cualquier reclamo y/o queja por parte de los clientes, mediante sistemas de recepción de reclamos, y brindará respuesta correspondiente, adoptando los mecanismos correctivos necesarios para su adecuada gestión.

En los contratos que celebre con sus clientes, Grupo IGSA utilizará un lenguaje claro y accesible, a efectos de facilitar la ejecución e interpretación de los mismos. En las relaciones contractuales, Grupo IGSA actuará siempre de buena fe, buscando armonizar adecuadamente los intereses de las partes, evitando generar desequilibrios injustificados en perjuicio del cliente. En la redacción de los contratos, Grupo IGSA evitará la inclusión de cláusulas abusivas, en los términos de la legislación

vigente. Los contratos y las distintas informaciones que Grupo IGSA brinde al cliente serán siempre en idioma español, salvo que el cliente resida en un país cuyo idioma oficial sea diferente. En ese caso, se admitirá que el contrato esté en el idioma de ese país, siempre que sea ejecutable en ese país. Cuando se celebre un contrato, se entregará siempre una copia al cliente. Asimismo, Grupo IGSA dará adecuada difusión a los contratos de adhesión que utilice publicando en su sitio de Internet una versión actualizada de los mismos y manteniendo copias a disposición en las áreas de atención al público.

Cualquier modificación en las condiciones generales o particulares de los contratos celebrados con el cliente, requerirá el consentimiento de este, salvo cuando dicha modificación produzca una reducción en los cargos a abonar por el cliente.

b. Transparencia de la información

En la promoción de productos y servicios, Grupo IGSA se compromete a:

- Proporcionar a los clientes de manera clara, suficiente, veraz y oportuna toda la información sobre los productos o servicios que se ofrecen. La información ofrecida contendrá las características esenciales de cada producto o servicio y todos los cargos (intereses, comisiones, gastos, tarifas, seguros, multas, tributos) u otros importes necesarios para la contratación y mantenimiento del producto y/o servicio respectivo.
- Comunicar al cliente cuales son los requisitos básicos que Grupo IGSA establece para acceder a un producto o servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación de la institución. En particular, se informará al cliente sobre los requisitos de información y documentación establecidos en materia de identificación y conocimiento del cliente, de acuerdo con la política interna de Grupo IGSA y las normas generales e instrucciones particulares dictadas por la Unidad de Información Financiera ("UIF") para la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios contratados.
- Informar a los clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios, ya sea: sucursales, Internet, vía telefónica, etc.
- Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los clientes. Grupo IGSA contará con un sitio en Internet a través del cual se les brindará a los clientes toda la información necesaria, cumpliendo así con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en el país.

Cuando la promoción de productos y servicios financieros que se efectúen mediante comunicaciones

u ofertas dirigidas al público en general, la institución informará con precisión y claridad el plazo de vigencia de la oferta, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones y cualquier otro dato que pueda resultar necesario para una mejor comprensión por parte de los interesados.

V. MECANISMOS PARA LA RESOLUCIÓN DE DIFERENCIAS CON LOS CLIENTES

Grupo IGSA actuará con integridad, velando por los intereses de sus clientes y evitando cualquier situación que pueda provocar un conflicto entre sus intereses y los del cliente. Los empleados deberán identificar y reportar a la Dirección General cualquier situación que, en el desempeño de sus funciones, pudiera afectar su objetividad profesional o implicar un conflicto entre sus intereses personales o los de la institución y los del cliente. En caso de producirse diferencias con los clientes, se actuará con justicia, buscando una solución efectiva y oportuna.

Grupo IGSA contará con un servicio de atención de reclamos, a través del cual también se podrán canalizar las consultas, reclamos y quejas que presenten los clientes. Los reclamos o consultas se atenderán con diligencia, buena disposición y procurando obtener la mayor información para poder solucionarlos con la mayor prontitud. Grupo IGSA dará adecuada difusión a este servicio en el sitio de Internet, informando a los clientes respecto de los medios disponibles, el procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta.

VI. RELACIÓN CON TERCEROS

Relación con proveedores.

La elección y contratación de proveedores deberá responder a las necesidades de Grupo IGSA, basándose exclusivamente en criterios técnicos y profesionales, entre los que se destacan la calidad, durabilidad, confiabilidad y precio del producto o servicio y precio. El proceso de contratación y selección deberá efectuarse de manera justa, honesta e imparcial, asegurando la concurrencia de una pluralidad de proveedores. Para materializar esta relación, es necesario que nuestros proveedores mantengan estándares éticos compatibles con las prácticas descritas en este Código.

VII. CANALES DE REPORTE Y PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN DE DENUNCIAS

Las relaciones entre los empleados y sus superiores jerárquicos estarán basadas en el respeto mutuo. Los superiores deberán hacer todo lo posible por crear una atmósfera donde los empleados se sientan libres de expresar sus opiniones sobre situaciones conflictivas existentes o potenciales. Se espera que los empleados comuniquen apropiadamente, sin miedo a repercusiones negativas, cualquier situación que ocurra en el Grupo y que pueda ser considerada incompatible con la ley

nacional, con las normas generales o con las normas y procedimientos internos de la institución y con el presente Código.

Los empleados que tengan conocimiento de la existencia de situaciones ilegales, incompatibles con los valores éticos de la institución y/o violatorias de las disposiciones contenidas en el presente Código, deberán comunicarlo al Comité de Cumplimiento en forma inmediata, aportando toda la información con que cuentan. El reporte podrá ser formulado en forma personal o vía mail a la dirección de correo electrónico comision.etica@igsa.com.mx. En este último caso, la denuncia podrá efectuarse en forma anónima. El contenido del reporte deberá resultar suficiente para el inicio de una investigación interna. En tal sentido, el empleado que formule el reporte deberá describir la conducta u operación que se considera ilegal, contraria a los principios éticos de Grupo IGSA y/o violatoria a las disposiciones del presente Código, identificando al empleado/s involucrado/s y brindando toda la información y/o documentación en la que funde su denuncia y siempre y cuando la misma sea relevante para la investigación. El empleado que formuló la denuncia al Comité de Cumplimiento deberá guardar estricta reserva y en ningún caso podrá alertar al empleado involucrado ni al resto del personal.

En el análisis de los hechos denunciados, del que podrán participar otros empleados cuando su participación se entienda necesaria por su experiencia o formación, se tendrán en cuenta los antecedentes dentro del Grupo IGSA del/los presunto/s infractores. El Comité de Cumplimiento estará obligado a preservar la reserva del denunciante, no pudiendo relevar su nombre a ninguno de los empleados que participe del proceso. Grupo IGSA protegerá contra cualquier represalia a todo empleado que, de buena fe, presente una denuncia por alguna supuesta irregularidad.

Cumplida la etapa de anterior, si el Comité de Cumplimiento entiende que se trata de una conducta que resulta ilegal, contraria a los principios éticos del Grupo y/o violatoria de las disposiciones contenidas en el presente Código, elevará los antecedentes a la Dirección General. En caso contrario, el Comité de Cumplimiento documentará adecuadamente el análisis efectuado y dará cuenta de lo actuado a la Dirección General. La Dirección General analizará la situación y si entiende que existen indicios razonables para considerar que la conducta resulta ilegal, contraria a los principios éticos de la institución y/o violatoria de las disposiciones contenidas en el presente Código, aplicará la sanción correspondiente de acuerdo con el régimen previsto en el numeral IX, dando cuenta de lo actuado al Directorio. Sin perjuicio del canal de reporte definido, los empleados que deseen formular un reporte podrán dirigirse a un miembro del Directorio.

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

Recursos

Usted cuenta con estas opciones para informar acerca de problemas e inquietudes. Puede comunicarse con:

- Su gerencia, Dirección o con algún miembro de la comisión ética.

O bien, si prefiere hacerlo de manera anónima puede:

- Enviar un correo a comision.etica@igsa.com.mx

Todas serán atendidas con total transparencia y apegado a nuestro código.

Todos los colaboradores de IGSA tienen el derecho a formular sus quejas ante el comité de Responsabilidad Social en caso de haber sido violentados con actos o hechos que puedan ser considerados como discriminatorios. Iniciada dicha queja, el comité de Responsabilidad Social deberá mandar llamar a los involucrados para realizar una junta conciliatoria y enviará a un curso sobre igualdad y no discriminación a la persona que haya realizado la conducta considerada como discriminatoria.

VIII. INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

El comité de cumplimiento es un organismo de deliberación creado para el análisis y asesoramiento sobre cuestiones de carácter ético, con el fin de concientizar sobre la calidad de atención y fomentar el desarrollo de los colaboradores. Lo anterior mediante lo establecido en el presente Código de Ética y Buenas Prácticas que establezca los principios y valores mínimos necesarios para las relaciones entre colaboradores, proveedores y clientes ya sean internos como externos.

El objetivo principal de la integración de este comité consiste en implementar y asegurar el cumplimiento de los valores y principios de Grupo IGSA durante la toma de decisiones y trayectoria del personal y de la compañía en si. Crear y mejorar las condiciones laborales que incentiven al equilibrio, mejora y superación de la vida personal y profesional de los colaboradores de la Compañía, buscando siempre permear el entorno con mejores prácticas de actuación y compromiso, así como tratar de beneficiar la comunidad en aspectos del giro de la empresa y ambientales.

El Comité deberá asegurar el cumplimiento del Código de Ética y Buenas Prácticas, evaluar y atender las controversias y faltas de manera confidencial, así como establecer sanciones y planes de acción

La integración del Comité de Cumplimiento será decidida por el Director General de Grupo IGSA. Dicho Comité estará integrado por el Director General y un representante de cada una de las áreas: Administración y Finanzas, Jurídico, Compras, Capital Humano y Calidad, Marketing y Responsabilidad Social, así como los demás miembros que, en su caso, el Director General de Grupo IGSA considere necesarios.

IX. RÉGIMEN SANCIONATORIO

El incumplimiento de cualquier empleado a las disposiciones establecidas en el presente Código será susceptible de las sanciones previstas en este capítulo, sin perjuicio de aquellas de carácter civil o penal que puedan corresponder de conformidad con las leyes de México y/u otras regulaciones aplicables.

Se considera falta, la violación de cualquiera de las normas contenidas en el presente Código, ya sea a título culposo o doloso.

Se entiende que existe actuación culposa cuando por impericia, negligencia o desatención, se viola cualquiera de las previsiones del presente Código, sin que exista voluntad de violarlo.

Se entiende que existe dolo cuando existe voluntad cierta y directa de realizar una operación con conciencia de que la misma infringe o viola alguna de las disposiciones del Código o de la legislación aplicable en territorio mexicano o en el extranjero, o bien, existe voluntad cierta y directa de realizar una operación sin intención de generar una violación de las reglas del Código, o de la legislación aplicable en territorio mexicano o en el extranjero, pero con conciencia de que puede generarse un resultado que violente las reglas o principios consagrados dichas normas. Toda falta, culpable o dolosa, determinará la aplicación de una sanción. La misma se graduará atendiendo a la gravedad de la infracción y a la voluntad de quien la infringió, siguiendo los criterios que se establecen a continuación:

- (i) Las faltas cometidas con dolo serán consideradas en todos los casos faltas graves, y serán sancionadas como mínimo con la suspensión del empleado, pudiendo llegar, en caso de ser consideradas muy graves, al despido justificado por notoria mala conducta.
- (ii) En todos los casos de faltas cometidas a título doloso, cuando exista la presunción de la comisión de un delito, se notificará de inmediato a las autoridades competentes.
- (iii) Las faltas cometidas a título culposo, podrán ser sancionadas con las siguientes penas:
 - (a) Observación con apercibimiento de la aplicación de sanciones más graves en caso

- de reiteración. Esta sanción corresponderá en el caso de violaciones leves e incluso muy leves.
- (b) Suspensión sin goce de remuneración, en caso de faltas graves.
- (c) Despido sin derecho a indemnización en caso de faltas muy graves o reiteración de faltas graves. Las sanciones serán impuestas por la Dirección General, quien dará cuenta al Directorio.

Deseamos que el presente Código sirva como directriz en nuestras relaciones comerciales, comprometiéndonos a seguir fortaleciendo las mismas.



55 5626 5366 (CDMX y Área Metropolitana)
800 800 4472 (República Mexicana)

comision.etica@igsa.com.mx

www.igsa.com.mx