

Mensaje de nuestro Presidente

C.P. Rodrigo Valle Hernández

Al iniciar en el año de 1982 esta aventura llamada TERSA, pensamos en la necesidad de responder a tiempo las necesidades de nuestros Clientes, poniendo especial énfasis en los aspectos de servicio, calidad, e innovación. Todos estos aspectos los hemos cubierto ampliamente a través de nuestro trabajo diario, y esfuerzo constante y permanente, pero no basta con mantener los logros que hasta ahora hemos alcanzado; es necesario crear una serie de principios y valores que nos permitan ir a la par del constante movimiento y necesidades de nuestros clientes y empresas.

Para tal efecto, presentamos nuestro Código de ética y Conducta que formaliza los principios, criterios y políticas que han sido nuestra guía a través de los años, y que nos han representado un pilar en el diario acontecer de nuestras tareas.

Quiero extender mi agradecimiento personal a cada Colaborador de TERSA, ya que a través de su esfuerzo constante ha contribuido a la mejora continua de nuestra empresa, y los exhorto a todos a continuar de igual manera a través del cumplimiento del presente Código de ética y Conducta.

A photograph showing several hands of different skin tones and wearing various shirts (white, blue) joined together in a circle, symbolizing unity and teamwork.
1982-2018

INDICE

- 1. Razón de ser del Código de Ética y Conducta**
- 2. Misión y Visión de TERSA**
- 3. Valores**
 - Confianza
 - Respeto
 - Pertenencia
 - Calidad
 - Honestidad
 - Responsabilidad
 - Profesionalismo
 - Lealtad.
- 4. Alcance del Código de ética y Conducta**
- 5. Normas de Conducta hacia los s de Interés**
 - 5.1 Respeto a los Colaboradores
 - 5.2 Respeto a los Clientes
 - 5.3 Respeto a las Autoridades
 - 5.4 Respeto a los Proveedores
 - 5.5 Respeto al Medio ambiente
 - 5.6 Respeto a la Comunidad
- 6. Principios éticos de TERSA**
 - 6.1 Respeto hacia los colaboradores
 - 6.2 Igualdad y desarrollo humano
 - 6.3 Acoso sexual y hostigamiento laboral
 - 6.4 Seguridad en nuestro ambiente de trabajo
 - 6.5 Conflicto de intereses
 - 6.6 Aceptación de regalos y cortesías
 - 6.7 No a la Corrupción
 - 6.8 Uso inadecuado de los activos de TERSA
 - 6.9 Manejo de información confidencial
- 7. Difusión y cumplimiento**
- 8. Qué hacer ante las dudas sobre la interpretación del Código de Ética y conducta**
- 9. El Comité de ética**
- 10. Cómo reportar faltas al Código de Ética y Conducta**
- 11. Sanciones y acciones disciplinarias tras el incumplimiento y violación al Código de ética y Conducta**
- 12. Consideraciones especiales**

1. Razón de ser del Código de Ética y Conducta

El presente Código de Ética establece los lineamientos de actuación que buscamos caractericen a todos los que colaboramos en o para TERSA. En este sentido, debemos entender a la palabra "ética" como la descripción de principios de la conducta humana, a partir de examinar, observar y valorar nuestras propias acciones; a fin de determinar qué es lo correcto y desde este punto de vista, cómo debemos actuar.

Con base en lo anterior, tenemos que la razón de ser de nuestro Código de Ética y Conducta es promover y mantener una cultura de trabajo basada en principios, valores, normas de conducta y principios éticos que fortalezcan la confianza y satisfacción de nuestros colaboradores y de todos los de interés vinculados a la empresa, al mismo tiempo que se reafirma la vocación de servicio y el orgullo de pertenecer a TERSA.

2. Misión y Visión de TERSA

Misión

"Ser reconocidos como una empresa líder que comercializa **marcas de prestigio y confiables** para nuestros clientes, con cobertura nacional."

Visión

"En TERSA estamos comprometidos a ofrecer la mejor propuesta de valor, **mejorando la vida de nuestros clientes**, siendo parte de su día a día transportándolos de forma segura, proporcionando productos y servicios de excelencia que garanticen su movilidad."

Propósito

"Mover a nuestras familias mexicanas."

Slogan

"Movilidad con pasión."

3.- Valores:

Confianza: En TERSA además de proveedor a nuestros clientes, productos y servicios de calidad, buscamos ofrecer experiencias seguras y agradables, así como el respaldo de una empresa de larga tradición.

Respeto: Buscamos expresar en todo momento un trato justo a nuestros colaboradores, clientes, proveedores y accionistas. Comprendiendo y aceptando los diferentes puntos de vista.

Pertenencia: Queremos que nuestros colaboradores se sientan orgullosos de formar parte de una empresa competitiva, que fomenta la diversidad y sea comprometida con el medio ambiente.

Calidad: Nos esforzamos diariamente para ofrecer a nuestros clientes productos y servicios que satisfagan y superen sus expectativas y necesidades.

Honestidad: Como empresa realizamos todas las operaciones con total transparencia, respetando los derechos de nuestros clientes, colaboradores y proveedores.

Responsabilidad: Nos comprometemos con nuestros colaboradores, clientes y proveedores a obrar con total seriedad, manteniendo nuestros estándares de calidad que, en TERSA cumplimos con lo que prometemos.

Profesionalismo: Desempeñamos nuestras funciones del día a día mediante la preparación y capacitación continua de nuestro equipo de trabajo, buscando obtener la satisfacción máxima de nuestros clientes.

Lealtad: Buscamos sensibilizar a nuestros clientes, colaboradores y proveedores de tal manera que logremos su gratitud y fidelidad.

4. Alcance del Código de Ética y Conducta

Nuestro Código de Ética y Conducta constituye el marco que regulará la conducta que debemos seguir todos los colaboradores de TERSA todos los giros de negocio tanto en su división TERSA Llantas, como en sus giros de negocio tales como Abulones Cultivados, granja acuícola dedicada a la producción de abulón en diferentes presentaciones; TERSA Autos, con la concesión de las marca Renault; y Plazas comerciales, en diversas ciudades como Tijuana, Ensenada, San Quintín, Mexicali, La Paz, Los Cabos, Hermosillo, Obregón, Los Mochis, Culiacán, Tepic, Zacatecas y Guadalajara, reconociéndose que existen otros lineamientos de carácter legal y moral que complementan al presente ordenamiento.

Asimismo, el presente documento es de observancia necesaria entre los s de interés que tengan relación con TERSA, los cuales son nuestros Clientes, Autoridades, Proveedores. El medio Ambiente y la Comunidad representan dos s de interés de gran importancia en nuestra imagen como una empresa social y ambientalmente responsable, por lo que no necesariamente se les debe considerar como aliados comerciales.

5. Normas de conducta hacia los de interés

5.1 Respeto a los Colaboradores

Desde sus inicios en el año de 1982, TERSA ha considerado el respeto a las personas como una responsabilidad de orden superior, por lo que se presta a seguir ciertas reglas de comportamiento entre sus colaboradores: intercambios leales, e s t a b l e c i m i e n t o de un diálogo constructivo para un desarrollo en armonía con la sociedad.

Nuestra finalidad es favorecer relaciones positivas con todos nuestros interlocutores, lo cual debemos lleva a cabo apegados a un espíritu de honestidad, respeto mutuo para crear un dialogo provechoso para todos.

Reconocer el valor del ser humano como único e irrepetible respetando su dignidad.

Es nuestro deber generar un ambiente subsidiario para que los colaboradores se desarrollen, tanto en lo profesional como en lo individual. Asimismo, debemos actuar con justicia y equidad, salvaguardando los intereses de TERSA, reconociendo a la confianza como la base para una relación estrecha y duradera.

Resulta igualmente importante fomentar el trabajo en equipo y mantener una actitud de cooperación en todos los niveles, al igual que respetar, aceptar y reconocer que aun siendo diferentes, las contribuciones son igualmente importantes.

Es nuestro deber promover el uso responsable y austero de los servicios y recursos que la empresa ofrece, exhortando a que se comparta internamente toda aquella información que sea útil.

Debemos de igual manera, velar por el uso adecuado de la información confidencial, ya que de no hacerlo se sancionará el falsear, omitir, alterar, destruir, sustraer o compartirla con terceros ajenos a la misma.

5.2 Respeto a los Clientes

Servir a nuestros clientes es una extensión de la misión de TERSA, toda vez que nuestra permanencia y crecimiento dependen de su satisfacción a lo largo del tiempo.

Es nuestro deber mantener relaciones sólidas y honestas con nuestros clientes, fundadas sobre la base de la confianza recíproca, la excelencia profesional y una verdadera voluntad de comunicación.

De manera general, es nuestro deber servir a nuestros clientes a través de la prestación de nuestros productos y servicios. El factor "anticipación" es el que nos permite acompañarlos y buscar satisfacer al máximo sus necesidades, proponiéndoles productos y servicios de calidad, adaptados a la evolución de las utilidades y formas de vida.

Rechazamos todo arreglo contrario a la integridad que debemos a nuestros clientes, y nos esforzamos por llevar a cabo acciones comerciales con lealtad, a fin de mantenernos como líderes de nuestro mercado.

5.3 Respeto a las Autoridades y Asociaciones

Apoyamos a nuestras autoridades de manera directa e indirecta, a través de los organismos en los que está representada nuestra industria, para contribuir en elaboración de los reglamentos ligados a nuestro campo de actividad, y en beneficio de las partes implicadas.

Creemos y fomentamos una cultura de apego a la legalidad.

5.4 Respeto a los Proveedores

Cualquier relación que se tenga con Proveedores de bienes y servicios, se propiciará a través de criterios de selección de calidad, condiciones y aspectos económicos, conforme a las necesidades de TERSA.

5.5 Respeto al Medio Ambiente

TERSA ha asumido el compromiso de crear una asociación armoniosa entre la movilidad y el medio ambiente.

Estamos conscientes sobre las consecuencias negativas que un crecimiento indiscriminado de la movilidad por carretera representa para el medio ambiente, por lo que estamos decididos a emprender acciones para ayudar a reducir el impacto negativo de los modos de transporte sobre el medio ambiente.

5.6 Respeto a la Comunidad

Nuestras actividades en TERSA deben contribuir a la mejora de las condiciones de vida y bienestar, especialmente en la región en la que tenemos presencia. Asimismo, nos mantendremos alertas ante las situaciones dramáticas que reclaman una implicación más específica de nuestros productos y servicios sin reparar en que ello implique un compromiso más allá de lo habitual.

De igual manera es nuestro papel establecer relaciones de buena vecindad, participando en la vida local mediante acciones de formación, de desarrollo o de intercambios de carácter cultural o social.

6. Principios Éticos de TERSA.

Los principios éticos son aquellas valoraciones que orientarán nuestra conducta individual dentro de TERSA, y en nuestra interacción con los s de Interés antes mencionados; así como con las autoridades y leyes que nos sean aplicables.

6.1 Respeto hacia los colaboradores

El comportamiento cotidiano entre los colaboradores de TERSA debe darse en medio de un ambiente de respeto hacia la dignidad humana, sin considerar el nivel jerárquico, edad, sexo, estatus o condición social, creencia política o religiosa. Es nuestro deber tratarnos unos a otros tal como nos gustaría ser tratados; con respeto y justicia.

6.2 Igualdad y desarrollo humano

El desarrollo y crecimiento de cada colaborador de TERSA se basa exclusivamente en aspectos de esfuerzo, resultados, responsabilidad, disponibilidad, prioridades, lealtad y en su actitud hacia el trabajo, razón por la cual quedan estrictamente prohibidas las acciones de favoritismo.

Las acciones que se lleven a cabo en los procesos de reclutamiento, promociones, ascensos, etc.; deberán darse bajo total equidad, justicia y transparencia. Las oportunidades de empleo y crecimiento se brindarán con igualdad de oportunidades entre las personas calificadas, sin desventaja alguna debido a su sexo, edad, condición social, orientación sexual, o cualquier discapacidad.

6.3 Acoso sexual y hostigamiento laboral

De la misma manera en que TERSA rechaza y prohíbe el acoso sexual y el hostigamiento laboral, todos los colaboradores son responsables de propiciar un ambiente laboral libre de dichos comportamientos.

El acoso sexual se presenta cuando existe cualquier acercamiento opresión de índole sexual no deseado; derivado de una relación laboral, que en consecuencia genera un ambiente de trabajo hostil.

Ningún puesto superior debe amenazar o insinuar, explícita o implícitamente a ningún empleado, que si rechaza someterse a avances sexuales, afectará adversamente su empleo, su evaluación, salario, promoción, responsabilidades asignadas, cambio o cualquier condición de empleo o desarrollo.

Los colaboradores que sospechen o detecten cualquier actividad de acoso sexual o que se pudiera interpretar como tal, ocurrida o por ocurrir, deberán reportarlo inmediatamente.

En el caso del hostigamiento laboral, este es también conocido como "acoso laboral" o "acoso moral" en el lugar de trabajo. Es tanto la acción de un hostigador u hostigadores encaminada a producir miedo o descontento en el trabajador hacia su lugar de trabajo.

Al igual que en los casos de acoso sexual, el hostigamiento deber ser reportado inmediatamente.

6.4 Seguridad en nuestro ambiente de trabajo

La seguridad de los colaboradores de TERSA es primordial, por lo que cada uno de nosotros es responsable de propiciar que nuestro lugar de trabajo se encuentre en óptimas condiciones técnicas y de organización, lo cual permitirá disminuir los riesgos de sufrir u ocasionar accidentes.

Es igualmente, nuestra responsabilidad crear un ambiente de trabajo respetuoso, agradable y saludable; así como evitar comportamientos agresivos, abusivos o nocivos; asimismo, que queda estrictamente prohibido desempeñar nuestras funciones bajo los efectos de bebidas alcohólicas, drogas o cualquier sustancia que comprometa el buen juicio y comportamiento de los colaboradores de TERSA.

6.5 Conflicto de intereses

Los conflictos de intereses se producen mediante situaciones que cuando en ejercicio de las labores de una empresa, sobrevienen una contraposición entre los intereses personales y los de la empresa. Estas situaciones tienden a estar influenciadas por algún interés secundario, de tipo generalmente económico o personal.

De esta manera, el conflicto de intereses se produce cuando nuestros intereses personales, los de nuestros clientes, proveedores, o algún miembro de nuestra familia interfieren con las funciones que realizamos o los intereses de TERSA.

Todos los que colaboramos en y para TERSA debemos evitar cualquier conflicto de intereses potencial o existente que puede surgir si llevamos a cabo acciones que impliquen intereses que puedan dificultar la realización objetiva y eficaz de nuestras labores.

Asimismo, tenemos la responsabilidad de reportar cualquier situación que involucre un conflicto de intereses, del cual se tenga sospecha o conocimiento; así como también, es nuestro deber, consultar con nuestros superiores si tenemos alguna duda con respecto a si estamos incurriendo en un posible conflicto de intereses.

6.6 Aceptación de regalos y cortesías

Los colaboradores se abstendrán de recibir cortesías, regalos, viajes o comisiones de ninguna especie por parte de proveedores, clientes e incluso de otros colaboradores con motivo de su posición o funciones dentro de TERSA.

Si fuera necesario recibirlos por razones de cortesía, sólo podrán ser aceptados aquellos artículos de carácter publicitario del otorgante, mismos que son brindados al público en general. Sin embargo, artículos con un valor superior a \$100.00 dls, aún y cuando se trate de algún artículo publicitario, deberán remitirse de inmediato al área de Recursos Humanos en donde se decidirá su uso final.

Los regalos o cortesías que no comprometan o influyan en la sana e íntegra relación comercial, serán sujetos a la aprobación de los Directores de Área de cada negocio.

6.7 No a la Corrupción

La corrupción se presenta a través de actos ilegales que ocurren cuando un colaborador abusa de su poder dentro de una empresa, con la finalidad de obtener un beneficio para sí mismo, para sus familiares o amigos. Estas acciones implican dos factores: 1) que por la posición de poder, una persona pueda ofrecer algún beneficio y 2) que una segunda persona esté dispuesta a pagar para obtenerlo.

Por lo anterior, es nuestro deber abstenernos de ejercer o aceptar cualquier actividad o conducta que pudiera llegar a ser percibida como un acto de corrupción o intento del mismo, ya que no sólo pueden derivar en sanciones disciplinarias, sino también en sanciones de índole legal.

6.8 Uso inadecuado de los activos de TERSA

Es importante tomar en cuenta que los activos de TERSA son para el desempeño de nuestras responsabilidades y funciones dentro de, por lo que debemos abstenernos de emplearlos beneficio personal.

Entre los activos de la empresa se encuentran: el tiempo de la jornada de los colaboradores y el producto de su trabajo, equipo de cómputo, software, información de TERSA, correo electrónico, consumibles, equipos de transporte, máquina y equipo de taller, mobiliario y equipo de oficina, radio, celulares, teléfonos, equipo electrónico, material punto de venta, carpas, televisores, etc.

razón por la cual resulta aún más importante reconocer que la sustracción ilícita o uso inadecuado de los activos del constituyen una violación al Presente Código de Ética y Conducta, además de la calificación de los delitos que las leyes aplicables a cada conducta señalen.

6.9 Manejo de información confidencial y estrategias comerciales

Es nuestra obligación proteger la información no pública de TERSA, la cual está estrictamente prohibido compartir con nadie fuera de la empresa, a menos que compartirla sea parte nuestras funciones.

La información confidencial y estrategias comerciales es toda aquella que no haya sido revelada o puesta a disposición del público en general, como lo es la relacionada con datos financieros o técnicos, nuevos productos, información personal acerca de colaboradores, clientes y proveedores, planes de expansión, cambios importantes de administración y otros acontecimientos no públicos de TERSA.

7. Difusión y cumplimiento

TERSA se compromete a asegurarse que las normas de conducta y principios éticos enunciados en este Código de Ética y Conducta sean debidamente difundidos entre sus Colaboradores. Asimismo, se compromete a facilitar la forma y modo para que se reporten acciones de incumplimiento, de tal manera que quienes las reporten no sufran consecuencias por hacerlo.

8. Qué hacer ante las dudas sobre la interpretación del Código de Ética y Conducta

En caso de surgir cualquier duda respecto a la interpretación del Código de ética, es recomendable solicitar el consejo directamente al Comité de Ética de TERSA, de su jefe inmediato o de un algún otro colaborador de mayor nivel jerárquico.

9. El Comité de ética

El comité de ética es una instancia compuesta por distintas autoridades de TERSA, cuyo principal objetivo es vigilar el cumplimiento de los lineamientos contenidos en el Código de Ética y Conducta.

El Comité, tiene las suficientes facultades para resolver conflictos o situaciones de incertidumbre, que se produzcan a raíz de la aplicación del presente Código. Entre sus funciones específicas se encuentran:

- Vigilar y evaluar el nivel de cumplimiento de los valores y principios éticos dentro de TERSA.
- Complementar los principios éticos de acuerdo con las necesidades del entorno.
- Servir de guía y apoyo en la resolución de consultas y reportes de conductas no éticas.
- Proponer el procedimiento para la recepción, evaluación y atención de eventos reportados sobre posibles infracciones al Código de Ética.
- Monitorear la atención de las denuncias reportadas mediante las diversas líneas establecidas para su comunicación.
- Calificar los casos en que se haya confirmado incumplimiento y resolver sobre las acciones y/o sanciones que deberán aplicarse.
- Mantener la confidencialidad de las denuncias, investigaciones y su seguimiento, garantizando en todo momento la protección de los informantes.
- Identificar y proponer las acciones que se tomarán ante situaciones de incumplimiento.

El objetivo del Comité de Ética no se lograría sin la participación de los colaboradores, puesto que son el primer contacto de TERSA para dar a conocer las situaciones no éticas que se presenten en su entorno laboral. En este sentido, se cuenta con la certeza de que los miembros de dicho equipo actuarán de manera imparcial y sin represalias ante la resolución de los conflictos sobre los cuales tenga conocimiento.

Por lo anterior, TERSA anima a todos sus colaboradores a que consulten con el Comité de Ética cualquier asunto relacionado con su comportamiento propio y el de terceros, en el que consideren que nuestros Valores o Principios Éticos puedan verse vulnerados. Para ello, se ha puesto a disposición general, a través de los siguientes medios: página web, cuenta de correo, número 01800 gratuito, fax y apartado postal; en donde se podrá informar al Comité de Ética sobre incumplimientos, consultar dudas o proponer sugerencias.

10. Cómo reportar faltas al Código de Ética y conducta

Es del interés de TERSA, que todos sus colaboradores, empleados, proveedores y clientes, cuenten con medios disponibles y seguros para reportar cualquier acción de incumplimiento al presente Código de Ética, con el fin de fomentar una comunicación abierta de inquietudes relacionadas con su correcta aplicación; así como de situaciones de incumplimiento que pudieran presentarse.

Con el fin de proporcionar un canal de comunicación anónimo y confidencial que facilite a los colaboradores, proveedores, clientes y otros interesados, la comunicación de situaciones o eventos que puedan corresponder a una infracción a este Código de Ética, se establecen los siguientes medios, proporcionados y administrados por Deloitte, firma de servicios profesionales de consultoría:

Número gratuito: 01 800 830 87 43

Página web: <https://www.tipsanonimos.com/TERSA-envalorate>

Correo electrónico: TERSA-envalorate@tipsanonimos.com

Número de fax: (55) 5255 1322

Apartado postal: CON-080 en México, D.F.

11. Sanciones y acciones disciplinarias tras el incumplimiento y violación al Código de ética y Conducta

TERSA y sus colaboradores se rigen principalmente por nuestras Leyes, por lo que el cumplimiento de las mismas no debe vulnerarse en ningún momento.

Se consideran infracciones al presente Código: faltar a sus principios u obligaciones, solicitar y ordenar a otros Colaboradores que no los cumplan, no reportar infracciones observadas y no cooperar u obstruir las investigaciones relacionadas.

Las infracciones cometidas resultarán en medidas disciplinarias que variarán dependiendo de las circunstancias de cada caso.

Entre otras, y a juicio del Comité de Ética, se podrán aplicar como medidas disciplinarias una o varias de las siguientes sanciones al infractor:

- ☐ Amonestación verbal,
- ☐ Llamada de atención por escrito,
- ☐ Suspensión temporal de funciones o de ciertos beneficios,
- ☐ Terminación de la relación laboral, y
- ☐ Otras que procedan legalmente.

12. Consideraciones especiales

El Código de Ética y Conducta además de regular nuestra conducta laboral, se propone alcanzar los más altos estándares en las relaciones laborales en nuestro país.

Cada colaborador de TERSA es responsable de sus acciones; sin embargo, nuestras conductas pueden afectar directa o indirectamente la imagen que nuestros Clientes tienen de TERSA.

El presente ordenamiento no contempla todas las situaciones que pudieran presentarse en nuestro entorno laboral, por lo que su contenido debe ser considerado a la par de los requerimientos de las leyes vigentes.

Para concluir, debemos tener presente que, si alguna situación careciera de un lineamiento específico, esperamos que todos en TERSA apliquen a tal circunstancia los más altos criterios con principios éticos.

¡TERSA Un solo sueño, un solo equipo, con PASION!

Movilidad con PASION!!