

POLÍTICA DE INTEGRIDAD

I. Manual de organización

SERVICIO DE MANTENIMIENTO INDUSTRIAL HOSPITALARIO Y CONSTRUCCIÓN

MISIÓN

Ofrecer servicio confiable, rápido y de calidad, en el área de construcción y mantenimiento, enfocado en los sectores tanto público, como privado.

VISIÓN

Ser líder en el área de mantenimiento y construcción a nivel nacional, ofreciendo un servicio impecable y confianza, reconocida por su trabajo y alta calidad.

FILOSOFIA

Suministrar productos y servicios de alta calidad, bajo los parámetros de ingeniería más estrictos y avanzados.

- Proporcionar asistencia técnica y asesorar a nuestros clientes.
- Proporcionar atención personalizada y servicio inmediato con disponibilidad continua de equipos y partes de repuesto
- Mejores tiempos de entrega a precios razonables y atractivos.
- Otorgar garantía efectiva para la tranquilidad y satisfacción completa de nuestros clientes.

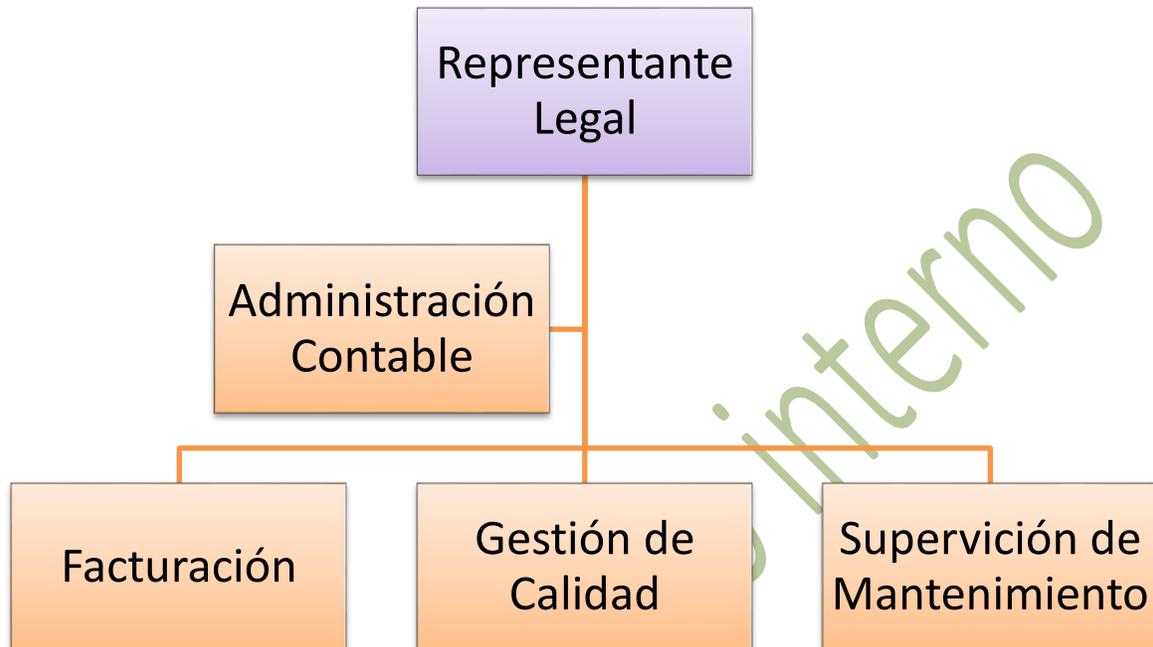
OBJETIVO

Brindar servicio profesional de mantenimiento a equipo médico y electromecánico de uso hospitalario.

Nuestro personal cuenta con experiencia en el servicio de mantenimiento a equipo médico y electromecánico de propósito hospitalario. Proporcionamos atención a fallas o averías del equipo, servicio preventivo y predictivo con refacciones nuevas y bajo procedimientos que indican los fabricantes.

Así mismo, contamos con una amplia variedad de manuales técnicos que aseguran el correcto trato a cada uno de los distintos tipos de equipo y las diferentes marcas.

Organigrama



DESCRIPCIÓN DE NUESTRAS ÁREAS

REPRESENTANTE LEGAL

Funciones:

- Representar a la empresa en diligencias laborales, comerciales y jurídicas.
- Ofrecer asesoría jurídica precisa y oportuna a los miembros de la organización.
- Colaborar con los funcionarios de alto nivel para determinar los riesgos y oportunidades de inversión, incluyendo las fusiones, adquisiciones y los esquemas de gestión patrimonial.
- Diseñar e implementar políticas internas que garanticen el cumplimiento en tiempo y forma de las obligaciones comerciales, legales y fiscales de la empresa.
- Supervisar las actividades de cumplimiento de normas, riesgos y prevención.
- Velar por los intereses de la empresa.
- Formular estrategias y argumentos legales, sustentados en la constitucionalidad y el estado de derecho.

- Negociar los términos contractuales con proveedores, reguladores y autoridades de los tres órdenes de gobierno; es decir, municipal, estatal y federal.
- Elaborar informes para abordar asuntos legales complejos y turnarlos a las partes interesadas según convenga.
- Conducirse en todo momento con probidad y rectitud.
- Formular y negociar acuerdos y documentos legales que garanticen plenamente los derechos legales de la organización.

ADMINISTRACIÓN CONTABLE

Funciones:

- Manejar libros contables.
- Controlar estados financieros.
- Elaborar reportes y documentos contables (cheques, pagarés, recibos, etc.) con el fin de agrupar datos y estudiar el balance general de operaciones.
- Cumplir con las obligaciones fiscales. Llevar a cabo la declaración de impuestos, revisa registros fiscales y presenta proyecciones en materia tributaria, para velar por los intereses de la compañía.
- Realizar transacciones contables, llevar un registro de activos y pasivos de la empresa y, algunas veces, efectúa todos sus pagos correspondientes.
- Implementar estrategias para impulsar la productividad económica del organismo, para aplicar mejores prácticas financieras.
- Dar seguimiento y control de funciones administrativas.
- Tener un control de ingresos y bajas dentro de la empresa.

FACTURACIÓN

Funciones:

- Emitir y distribuir facturas.
- Tramitar nuevos contratos y ventas.
- Colaborar con otros departamentos para garantizar la exactitud de la facturación.
- Atender quejas y consultas de clientes.
- Llevar un registro de las cuentas por cobrar y las transacciones.
- Ayudar con las conciliaciones de cuentas de clientes.
- Preparar y presentar informes analíticos.
- Colaborar en auditorías y depuraciones de cuentas mensuales y trimestrales.
- Solucionar cualquier problema o error.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Funciones:

- Establecer, implementar, mantener y actualizar los procesos necesarios para el sistema de Gestión de la Calidad.
- Determinar el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con lo establecido en la documentación de referencia.
- Informar a la Administración Contable sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y sobre cualquier necesidad de mejora.
- Supervisar la elaboración de indicadores, así como el análisis de las encuestas para la evaluación y autoevaluación.
- Integrar, proponer y validar indicadores, para evaluar el desempeño de la organización.
- Supervisar la elaboración de la metodología, para obtener la información de las variables de los indicadores que conforman la evaluación, con la finalidad de promover la mejora continua.
- Asegurarse de promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis, los cuales son necesarios para demostrar la conformidad del producto, y finalmente, la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Llevar a cabo a intervalos planificados, auditorías externas, para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de la normatividad aplicable.

SUPERVISIÓN DE MANTENIMIENTO

Funciones:

- Liderar y gestionar el equipo de trabajo de campo.
- Planificar y programar mantenimiento al equipo.
- Garantizar la seguridad en el lugar de trabajo.
- Realizar inspecciones y análisis de riesgos.
- Establecer presupuestos y controlar costos del área de mantenimiento.
- Capacitar en conocimientos técnicos y prácticos.

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

REPRESENTANTE LEGAL	
Área a la que pertenece:	Representante legal.
Reporta a:	No aplica.
Supervisa a:	Administrador contable.
Propósito del puesto:	Diseñar, implementar y supervisar las políticas, procedimientos y sistemas administrativos que aseguren la eficiencia, rentabilidad y cumplimiento normativo de la organización, alineada a los objetivos de la misma. Establecer parámetros que regulen las conductas que puedan causar algún daño o juicio legal a la organización.
Nivel de responsabilidad:	Alto.
Escolaridad requerida:	Licenciatura en administración de empresas o afín
Competencias:	Liderazgo, comunicación efectiva, pensamiento lógico y estratégico, trabajo bajo presión y ética.
Experiencia Requerida:	5-6 años desempeñando actividades administrativas, donde al menos 2 años haya tenido un equipo a su cargo
Conocimientos requeridos para el puesto	
Debe contar con conocimientos básicos en el área legal, abarcando leyes y regulaciones aplicables, así como sobre las prácticas comerciales y financieras.	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Representar a la empresa en diversos trámites y actos legales. • Tener contacto con diferentes instancias para el seguimiento de actividades, como bancos, inversionistas y/o accionistas. • Supervisar la estabilidad financiera y eficiencia en la asignación de recursos. • Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo. • Fomentar un entorno colaborativo y apoyar en el desarrollo profesional de los líderes, con el fin de atraer talento y retenerlo. • Establecer medidas de mejora para aumentar la eficacia y eficiencia. • Impulsar la adopción de nuevas tecnologías y procesos que permitan a la empresa mantenerse competitiva en el giro. • Supervisar la planificación y ejecución de los presupuestos anuales, asegurando que se cumplan los límites financieros establecidos. 	

ADMINISTRADOR CONTABLE			
Área a la que pertenece:	Administración contable.		
Reporta a:	Representante legal.	Supervisa a:	Supervisor de mantenimiento, encargado de calidad, encargado de facturación.
Propósito del puesto:	Revisar todos los procesos del ciclo contable, asegurando el cumplimiento de todas las regulaciones fiscales de la organización. Así mismo, dar seguimiento a funciones administrativas para mantener el orden dentro de la organización.		
Nivel de responsabilidad:	Alto.		
Escolaridad requerida:	Licenciatura en Contabilidad, Finanzas o equivalente. Certificación como Contador Público Certificado (CPA), o similar.		
Competencias:	Capacidad analítica y resolución de problemas. Gestión del tiempo y priorización. Liderazgo. Herramientas de comunicación. Adaptabilidad. Gestión de equipos.		
Experiencia Requerida:	A partir de 4 años de experiencia en roles de contabilidad.		
Conocimientos requeridos para el puesto			
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en auditorías internas y externas. • Conocimiento en normativas fiscales y contables locales e internacionales. • Capacidad para manipular grandes cantidades de datos. • Conocimiento avanzado en ERP. • Conocimiento actualizado en IFRS y GAAP. • Excel avanzado. • Manejo de software de visualización de datos. • Automatización de procesos contables. 			
Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar la contabilidad general, asegurando que los registros sean precisos y estén actualizados. • Elaborar informes detallados, tales como balances generales, estados de resultados y flujos de caja. • Asegurar el conocimiento y seguimiento de normativas fiscales y contables, 			

tanto locales como internacionales.

- Evaluar la viabilidad de nuevas inversiones o proyectos mediante análisis financieros detallados.
- Fungir como asesor clave al representante legal al interpretar los datos financieros y traducirlos en recomendaciones estratégicas.
- Gestionar pagos a proveedores y trabajadores.
- Supervisar el funcionamiento operativo diario de la empresa, identificando oportunidades de mejora y optimización en los procedimientos internos.
- Coordinar el trabajo de las diferentes áreas dentro de la organización.
- Publicar vacantes, seleccionar a los candidatos más idóneos, programar entrevistas laborales, brindarles la inducción a los nuevos miembros de la de la empresa y gestionar vacaciones y/o permisos.

ENCARGADO DE FACTURACIÓN

Área a la que pertenece:	Facturación.		
Reporta a:	Administrador contable.	Supervisa a:	Atención al cliente.
Propósito del puesto:	Coordinar que la facturación de los servicios prestados por la empresa a los clientes estén de acuerdo a las políticas y lineamientos establecidos para la recuperación del efectivo en tiempo y forma.		
Nivel de responsabilidad:	Alto.		
Escolaridad requerida:	Licenciatura en Administración, Contabilidad o Finanzas.		
Competencias:	Comunicación efectiva. Habilidades de gestión del tiempo. Organización y gestión de tiempo. Atención al detalle. Servicio al cliente.		
Experiencia Requerida:	6 meses mínimo en experiencia de facturación.		
Conocimientos requeridos para el puesto			
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de leyes contables y procedimientos legales. • Conocimiento y manejo de software de facturación y contabilidad. • Dominio de Excel Intermedio – Avanzado. • Conocimiento en legislación fiscal y tributaria. 			

- Análisis de datos financieros.
- Conocimiento y manejo de diferentes plataformas de pago en línea.
- Conciliación de cuentas.

Responsabilidades

- Emitir facturas, cuidando que los detalles de productos, servicios, precios y términos sean correctos.
- Dar seguimiento proactivo de las cuentas por cobrar.
- Monitorear la cartera de clientes para identificar patrones de pago y posibles problemas de morosidad.
- Resolución de disputas de facturación.
- Generar reportes financieros periódicos, que incluyan el estado de las cuentas por cobrar y las facturas emitidas.
- Colaboración con el departamento de Administración Contable para la revisión y actualización de políticas de crédito, asegurándose que las condiciones otorgadas a los clientes sean razonables y alineados a la situación financiera de la empresa.
- Control de indicadores clave de desempeño para asegurarse que los tiempos de cobro se mantengan dentro de lo acordado.

ENCARGADO DE CALIDAD

Área a la que pertenece:	Gestión de calidad.		
Reporta a:	Administrador contable.	Supervisa a:	No aplica.
Propósito del puesto:	Asegurar que se implanten y mantengan los procesos para gestionar la calidad en todos los niveles de la organización.		
Nivel de responsabilidad:	Alto.		
Escolaridad requerida:	Licenciatura en Ingeniería, Administración o áreas afín		
Competencias:	Capacidad de liderazgo. Trabajo en equipo. Gestión de logros y objetivos. Herramientas de comunicación. Tener iniciativas. Orientación a resultados.		
Experiencia Requerida:	. 3 años de experiencia mínima en liderazgo de calidad.		

Conocimientos requeridos para el puesto

- Certificaciones reconocidas en Gestión de Calidad.
- Conocimiento de normativas específicas de la industria.
- Conocimiento de normativas de calidad internacional (ISO, GMP, IATF).
- Conocimiento de metodologías de mejora continua (Six Sigma, Lean, Kaizen).
- Gestión de software de calidad (QMS).

Responsabilidades

- Implementar y supervisar los sistemas de gestión de calidad estén alineados con normativas internacionales (como ISO 9001), así como regulaciones específicas de la industria.
- Supervisa y coordina auditorías tanto internas como externas para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad.
- Colaboración con otros departamentos para diseñar e impartir programas de capacitación en calidad, asegurando que todos los trabajadores conozcan y apliquen las mejores prácticas.
- Lidera investigaciones de problemas de calidad a través de análisis de causas raíz, estableciendo las soluciones más efectivas para eliminar defectos.
- Fomentar la cultura de mejora continua en toda la organización.
- Monitorear y analizar los indicadores clave de calidad, como la tasa de defectos y el tiempo de resolución de problemas.
- Supervisar que los proveedores cumplan con los estándares de calidad establecidos, lo que incluye la evaluación y auditoría de sus procesos.
- Identificar y gestionar acciones correctivas y preventivas para mitigar riesgos y evitar la recurrencia de problemas de calidad.

SUPERVISOR DE MANTENIMIENTO

Área a la que pertenece:	Supervisión de Mantenimiento		
Reporta a:	Administrador contable.	Supervisa a:	No aplica.
Propósito del puesto:	Mantener las herramientas en las mejores condiciones para su uso, otorgando el cuidado y mantenimiento correspondiente para prolongar su vida útil.		
Nivel de responsabilidad:	Alto.		
Escolaridad requerida:	Carrera técnica en mantenimiento, electricidad o mecánica industrial.		

Competencias:	Herramientas de comunicación. Escucha activa. Orientación a la resolución de problemas. Atención al detalle. Organización y gestión de tiempo. Capacidad de liderazgo.
Experiencia Requerida:	Mínimo un año comprobable en puesto de mantenimiento.

Conocimientos requeridos para el puesto

- Conocimiento y manejo de herramientas de mano y eléctricas.
- Conocimientos técnicos básicos en áreas como electricidad, fontanería, sistemas de climatización y reparaciones generales.
- Conocimiento de las normativas de salud y seguridad en el trabajo.

Responsabilidades

- Planificar y realizar inspecciones periódicas a los equipos y sistemas para garantizar su correcto funcionamiento, ayudando a prevenir posibles averías que puedan interrumpir las funciones.
- Aplicar y hacer cumplir las políticas y procedimientos de seguridad, garantizando el cumplimiento de todos los reglamentos y normas pertinentes.
- Gestionar presupuestos y recursos, contemplando la compra de repuestos y la contratación de proveedores externos.
- Gestionar los equipos de emergencia, como extintores, alarmas contra incendios y sistemas de evacuación, y que estos se encuentren en óptimas condiciones.
- Control de inventario de repuestos, asegurando siempre la existencia de repuestos en stock.
- Identificar las necesidades de capacitación del equipo de mantenimiento y garantizar que los técnicos reciban la formación continua en nuevas tecnologías.

ATENCIÓN AL CLIENTE

Área a la que pertenece:	Facturación		
Reporta a:	Encargado de facturación.	Supervisa a:	No aplica.
Propósito del puesto:	Responder a las consultas de clientes de manera oportuna y precisa, identificando sus necesidades de manera que se sugieran los servicios y productos con los que cuenta la empresa para su satisfacción.		
Nivel de	Alto.		

responsabilidad:	
Escolaridad requerida:	Bachillerato concluido.
Competencias:	Saber escuchar activamente, manteniendo una comunicación clara y efectiva. Tener paciencia y tolerancia al estrés. Orientación a la resolución de problemas. Amabilidad y cortesía.
Experiencia Requerida:	Mínimo 6 meses de experiencia en atención al cliente.
Conocimientos requeridos para el puesto	
<ul style="list-style-type: none">• Manejo de equipo de oficina como computadora, copiadora, impresora, etc.• Buen manejo de correo electrónico.• Manejo intermedio – alto de paquetería Office.	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none">• Garantizar la satisfacción del cliente mediante la resolución efectiva de problemas y una orientación personalizada.• Gestionar solicitudes a través de diferentes canales como llamadas telefónicas, correos electrónicos, etc.• Documentar y rastrear problemas recurrentes con el fin de mejorar el servicio.• Ofrecer a los clientes la opción de facturación que establezca la empresa, recabando la información necesaria de los mismos, monitoreando la entrega oportuna de la facturación.• Recibir, registrar, tramitar y dar seguimiento de solicitudes, reportes de problemas y quejas del servicio.• Realizar encuestas de satisfacción y dar seguimiento a las necesidades del cliente.	

PROCEDIMIENTO GENERAL:

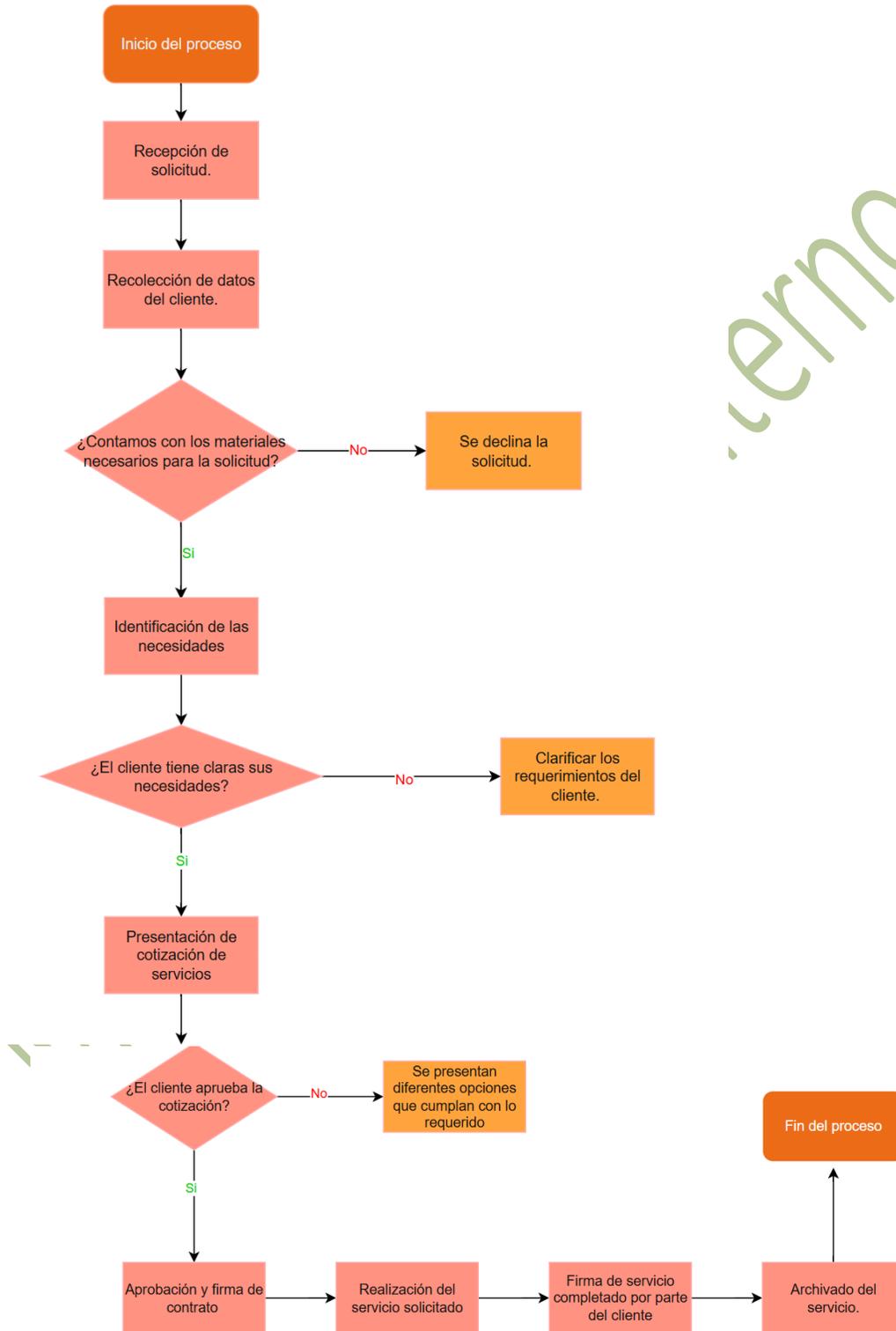
Para In Mobile, es muy importante nuestro trabajo para y con nuestros clientes, de manera que podamos cumplir con nuestras metas y alcanzar sus expectativas. Por ello, el **Proceso General de Trabajo** es el siguiente:

1. Se recibe la solicitud del cliente.
2. Se recaba su información general y referente al servicio que solicita,
3. Se identifican las necesidades del cliente.

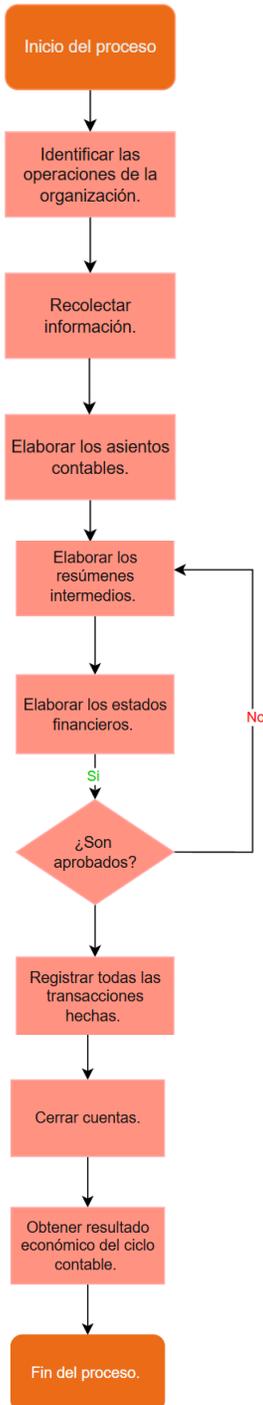
4. Si contamos con el material, personas y productos que nos solicita, se continúa con el servicio, si no, se declina la solicitud.
5. Si tiene claras sus necesidades, se siguen con el proceso, sino es necesario clarificar los requerimientos del cliente.
6. Una vez con las necesidades claras, se presentan cotizaciones referentes al servicio que se ha solicitado.
7. Si el cliente acepta la cotización, se sigue con el proceso, sino, se plantean otras posibles opciones que cumplan con lo que el cliente busca.
8. Una vez aprobada la cotización, se firma el contrato con todas las especificaciones del servicio.
9. Se procede a la realización del servicio solicitado.
10. Una vez concluido el servicio, el cliente debe de firmar que, en efecto, este ya ha sido cumplido.
11. Ya concluido el servicio y la firma de satisfacción, se archiva el servicio.

Material de uso interno

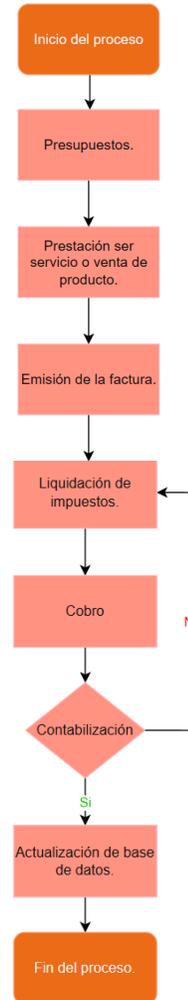
PROCESO GENERAL



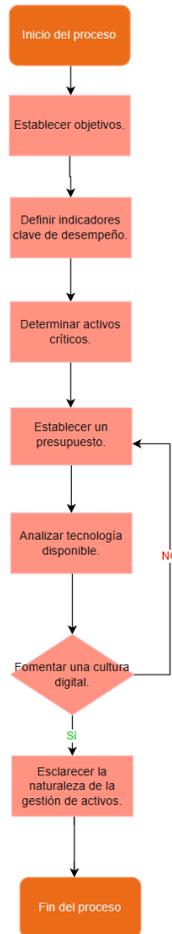
PROCESO CONTABLE



PROCESO DE FACTURACIÓN



SUPERVISIÓN DE MANTENIMIENTO



II. Código de conducta

En IN MOBILE ARQUITECTOS, estamos orientados al cumplimiento de nuestros servicios, objetivos, funciones y resultados, desde la responsabilidad y el compromiso; por lo que, es importante que cada uno de los miembros que conforman la organización, asuman la misión de preservar, fomentar y difundir los principios y valores que la sustentan.

Esa responsabilidad se traduce en los **valores** que se establecen en común para todos los miembros como: **respeto, honestidad, compromiso, transparencia y orientación al cliente.**

Así, el presente Código de Ética, tiene el propósito de establecer las pautas y normas, que alinean el quehacer de cada miembro del equipo, en el desarrollo de las actividades inherentes a sus funciones, sin perjuicio del cumplimiento de demás disposiciones, reglamentos y políticas establecidas por las áreas, y con la obligación moral y profesional, de solucionar problemáticas con apego a las leyes aplicables y bajo los **principios** de:

- Integridad
- Objetividad
- Responsabilidad
- Servicios profesionales
- Confidencialidad
- Innovación

Conductas prohibidas y obligatorias

Buscando que todos los trabajadores mantengan un espacio de trabajo donde exista el respeto y el buen entendimiento, todos ellos deben:

- Conocer las normativas aquí presentes, con el fin de hacerlas valer.
- Reportar de la manera más inmediata posible cualquier incumplimiento hacia las normativas ya establecidas.
- Trabajar siempre en función del cumplimiento de objetivos para mantener el prestigio de la organización.

Como parte de nuestra responsabilidad con los trabajadores y con nuestros clientes, en **IN MOBILE ARQUITECTOS** se establecen como normas **obligatorias** aquellas que deben cumplirse en función de mantener y preservar la imagen y el prestigio de la organización. Estas conductas son:

- a) Actuar siempre desde la ética y profesionalidad en cada actividad.
- b) Fomentar el sentido de pertenencia a la organización, resaltando la imagen, nombre y prestigio.
- c) Cumplir con los reglamentos y normativa interna para hacer constar los derechos, obligaciones y sanciones de cada trabajador.

- d) Participar siempre en todas las actividades con disposición y compromiso, buscando el cumplimiento de metas y objetivos.
- e) Brindar especial atención y prioridad a los clientes, sean internos o externos, logrando que los servicios prestados general la mayor satisfacción posible.
- f) Actuar siempre desde el respeto y la tolerancia, evitando cualquier tipo de discriminación a trabajadores o clientes, ya sea por raza, género, religión, color de piel, nacionalidad, capacidades diferentes, preferencia sexual, situación económica, apariencia física, ideología política, etc.

De igual manera, se presentan aquellas conductas que **no son aceptables** para ninguno de los trabajadores y **están prohibidas**:

RIESGO PENAL DETECTADO	DESCRIPCIÓN DE LAS CONDUCTAS PROHIBIDAS
Delito de homicidio y lesiones imprudentes	No atender a las normas relativas a la prevención de riesgos laborales y de acciones que pongan en peligro de muerte a alguien.
Delitos contra la integridad moral	Presentarse a las instalaciones bajo la influencia de drogas, alcohol o cualquier sustancia ilícita. Cualquier situación que implique el recibimiento de incentivos monetarios o materiales, que influya en la preferencia de servicios o clientes. Utilizar cualquier tipo de lenguaje que resulte ofensivo, discriminatorio, o genere agresiones hacia los trabajadores o clientes. Dañar, deteriorar, suplantar, sustraer o hacer mal uso de cualquier material, instrumento o documento de la organización, sin ningún tipo de autorización ni avisar de manera previa sobre la acción. Compartir información sin verificar su veracidad, con el fin de causar conflictos o generar desinformación entre trabajadores. Si se necesita compartir información, se consulta con la administración para verificar la veracidad de dicha información. Hacer o incitar comentarios, bromas, afirmaciones o amenazas de contenido agresivo, insultante o humillante a cualquier persona. Realizar comentarios denigrantes relacionados con la forma de vestir, orientación sexual, raza, cultura o religión. Utilizar un lenguaje abusivo, amenazador o grosero de forma reiterada y grave para dirigirse a las personas. Asignar a un subordinado objetivos o proyectos con plazos imposibles de cumplir y tareas que son lógicamente imposibles de terminar en el tiempo facilitado. Difamar o deshonrar a una persona frente a alguien más. Retener reiteradamente información crucial para la ejecución por una persona de su trabajo o manipularla para inducirle a error y acusarle después de incompetencia o ineptitud profesional. Bloquear reiteradamente el desarrollo o la carrera profesional de alguien, limitando, retrasando o entorpeciendo gravemente su trabajo. Impedir a una persona cualquier toma de decisión o iniciativa personal en el marco de sus responsabilidades y funciones laborales. Ejecutar diversas conductas, con el fin de que cause baja voluntaria en la Empresa. Inducir a otros a participar en cualquiera de las conductas prohibidas anteriores.
Delitos de acoso sexual	Solicitar, en el ámbito de una relación laboral, favores de naturaleza sexual, para sí o para un

en el entorno laboral	tercero, provocando con tal comportamiento una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante para la víctima.
Delitos relacionados con el descubrimiento y revelación de secretos	<p>Apoderarse de cartas, mensajes de correo electrónico u otros documentos o efectos personales tales como agendas, teléfonos móviles, ordenadores portátiles, cuadernos, bolsos, llaves de cajones, o cualquier otro instrumento o soporte de trabajo.</p> <p>Interceptar o intervenir de cualquier modo las telecomunicaciones de terceros (teléfonos, correos electrónicos, cartas, informes, notas, ordenadores portátiles, o cualquier otro instrumento o soporte de trabajo).</p> <p>Utilizar mecanismos o aparatos para escuchar, transmitir, grabar o reproducir el sonido, la imagen, o cualquier otra señal de comunicación de terceros, con el fin de descubrir información sobre los mismos.</p> <p>Acceder sin autorización a datos o programas informáticos del sistema informático o en parte del mismo, con intención de descubrir información o facilitarla a terceros.</p> <p>Apoderarse, utilizar, cambiar o modificar datos reservados del trabajador o de sus familiares registrados en las bases de la empresa.</p> <p>Dar a conocer o ceder a terceros, datos de carácter personal o familiar de los miembros que integran la empresa, a los que se tuviere acceso o que fueran de cualquier modo descubiertos.</p> <p>Divulgar a terceros, y sin autorización de la persona afectada, imágenes o grabaciones audiovisuales, que hubiera obtenido con su anuencia en un domicilio o cualquier otro lugar fuera del alcance de terceros, cuando la divulgación menoscabe su intimidad.</p> <p>Adquirir, sin estar autorizado, contraseñas, programas informáticos o códigos de acceso para acceder al sistema informático de la Empresa, con el fin de adquirir información o facilitarla a terceros.</p>
Delitos de estafa	<p>En beneficio de la Empresa o de un tercero:</p> <p>Suscribir y/o permitir suscribir cualquier tipo de contratos, convenios u ofertas públicas con terceros o con la Administración Pública, a sabiendas de la imposibilidad de cumplir con las obligaciones asumidas y en beneficio de la Empresa o de un tercero.</p> <p>Falsificar cualquier dato o documentación, con el fin de obtener la suscripción de un contrato o convenio, así como cualquier tipo de bien, en beneficio de la Empresa o de un tercero.</p> <p>Engañar o mentir acerca de las condiciones en la prestación de un servicio o la ejecución de una actividad.</p> <p>Otorgar en perjuicio de otra persona un contrato simulado.</p> <p>Atribuirse falsamente sobre una cosa mueble o inmueble facultad de disposición de la que se carece, bien por no haberla tenido nunca, bien por haberla ya ejercitado, y enajenarla, gravarla o arrendarla a otra persona, en perjuicio de esta o de tercero.</p>
Delitos de administración desleal y apropiación indebida	<p>En beneficio de la Empresa o de un tercero:</p> <p>Infringir las facultades para administrar un patrimonio ajeno, emanado de la ley, encomendado por la autoridad o asumido mediante un negocio jurídico excediéndose en el ejercicio de las mismas y causando con ello un perjuicio al patrimonio administrado.</p> <p>Destinar y/o permitir para usos diferentes para los que fueron entregados dinero o bienes recibidos en beneficio de la Empresa o de un tercero.</p> <p>Apropiarse para sí o para un tercero, de dinero, efectos, valores o cualquier otra cosa mueble que se hubieran recibido en beneficio de la Empresa o de un tercero.</p>
Delitos informáticos	<p>Dañar, deteriorar, alterar, suprimir o hacer inaccesibles datos informáticos, programas informáticos o documentos electrónicos ajenos, cuando el resultado producido fuera grave.</p> <p>Sin estar autorizado y de manera grave, obstaculizar o interrumpir el funcionamiento de un sistema informático ajeno:</p> <p>o Realizando alguna de las conductas a que se refiere el punto anterior, o introduciendo o transmitiendo datos; o destruyendo, dañando, inutilizando, eliminando o sustituyendo un sistema informático, telemático o de almacenamiento de información electrónica.</p> <p>Sin estar debidamente autorizado, producir, adquirir para su uso, importe o de cualquier modo</p>

	<p>facilitar a terceros: un programa informático, concebido o adaptado principalmente para cometer alguno de los delitos descritos anteriormente; o una contraseña de ordenador, un código de acceso o datos similares que permitan acceder a la totalidad o a una parte de un sistema de información.</p> <p>Manipular un sistema informático con el objetivo de conseguir una transferencia de activos no consentida en perjuicio de su titular.</p>
Delitos de corrupción	<p>Recibir, solicitar o aceptar un beneficio, ventaja no justificada de cualquier naturaleza u ofrecimiento o promesa de obtenerlo, como contraprestación para favorecerse en las relaciones comerciales.</p> <p>Ofrecer, prometer o conceder cualquier beneficio o ventaja indebidos, a administradores, directivos o trabajadores para atender a sus solicitudes al respecto- y conseguir una ventaja competitiva para la Empresa.</p> <p>Incumplir las obligaciones impuestas por la Empresa en la adquisición o venta de mercancías o productos o en la contratación de cualquier servicio.</p> <p>Aceptar o solicitar, beneficio o ventaja de cualquier clase, u ofrecimiento o promesa de obtenerlo, por los comerciales, administradores, directivos o trabajadores, con el fin de favorecerles.</p>

Difusión del código de conducta

Para In Mobile, es muy importante la difusión de nuestra normativa y nuestro código de conducta, con el fin de que todos los trabajadores sean conocedores, tanto de sus derechos, como obligaciones dentro de la organización; así mismo, buscamos fomentar un espacio de trabajo colaborativo, con respeto y tolerancia hacia los mismos trabajadores y nuestros clientes.

La correcta difusión de la política empresarial es crucial para:

- Alinear a todos los miembros de la organización con los objetivos y valores de la empresa.
- Fomentar una cultura organizacional positiva y transparente.
- Generar confianza y credibilidad entre los trabajadores, clientes y proveedores
- Mejorar la reputación de la empresa.
- Facilitar la toma de decisiones y la resolución de problemas.
- Adaptar la comunicación a los diferentes grupos de interés.

Procurando que todos nuestros trabajadores sean conocedores de nuestras normativas, estas le son presentadas durante la **inducción**, cuando ingresan a la organización. Este permite mostrar al personal, todas aquellas líneas que se espera que, todo trabajador de In Mobile, acate, cumpla y respete.

Curso de inducción:



Material de

Contenidos

- ¿Quiénes somos?
- Filosofía
- ¿Cómo estamos conformados?
- Código de conducta
- Conductas prohibidas
- Reglamento

¿QUIENES SOMOS?

Somos una empresa mexicana enfocada a proveer soluciones para la remodelación y renovación de inmuebles.

Contamos con servicios de Arquitectura, Ingeniería y Mantenimiento Integral dirigido tanto al público en general como a industrias.

Todos nuestros trabajos los realizamos con Pasión, Calidad y Garantía.

Nuestra filosofía

Misión

Ofrecer servicio confiable, rápido y de calidad en el área de mantenimiento, enfocado en los sectores tanto público, como privado.

Visión

Ser líder en el área de mantenimiento y construcción a nivel nacional, ofreciendo un servicio impecable y confianza, reconocida por su trabajo y alta calidad.

Valores

- Respeto
- Honestidad
- Compromiso
- Transparencia
- Orientación al cliente.

¿CÓMO ESTAMOS CONFORMADOS?



CÓDIGO DE CONDUCTA



- Actuar siempre desde la ética y profesionalidad en cada actividad.
- Fomentar el sentido de pertenencia a la organización, resaltando la imagen, nombre y prestigio.
- Cumplir con los reglamentos y normativa interna para hacer constar los derechos, obligaciones y sanciones de cada colaborador.
- Participar siempre en todas las actividades con disposición y compromiso, buscando el cumplimiento de metas y objetivos.
- Brindar especial atención y prioridad a los clientes, sean internos o externos, logrando que los servicios prestados general la mayor satisfacción posible.
- Actuar siempre desde el respeto y la tolerancia, evitando cualquier tipo de discriminación a colaboradores o clientes, ya sea por raza, género, religión, color de piel, nacionalidad, capacidades diferentes, preferencia sexual, situación económica, apariencia física, ideología política, etc.

6

- Presentarse a las instalaciones bajo la influencia de drogas, alcohol o cualquier sustancia ilícita.
- Cualquier situación que implique el recibimiento de incentivos monetarios o materiales que influya en la preferencia de servicios o clientes.
- Utilizar cualquier tipo de lenguaje que resulte ofensivo, discriminatorio o genere agresiones hacia cualquiera de los colaboradores o clientes.
- Dañar, deteriorar, suplantar, sustraer o hacer mal uso de cualquier material, instrumento o documento de la organización, sin ningún tipo de autorización ni avisar de manera previa sobre la acción.
- Compartir información sin verificar su veracidad, con el fin de causar conflictos o generar desinformación entre colaboradores. Si se necesita compartir información, se consulta con la administración correspondiente para verificar la veracidad de dicha información.

CONDUCTAS PROHIBIDAS



7

REGLAMENTO

8

- Respetar la hora de entrada y registrarse al inicio del turno y al término del mismo.
- Se debe de utilizar el uniforme completo y en todo momento dentro de la organización.
- Las faltas deben ser justificadas en un lapso no mayor a un día con los comprobantes necesarios para poder hacerla válida.
- Mantener un trato respetuoso y tolerante con todos los colaboradores y con los clientes.
- No se tolerará ningún tipo de violencia ni actitudes discriminatorias, ya sean de manera verbal, física o psicológica.
- El cumplimiento de horas extras debe ser considerado antes con la administración correspondiente.
- Se espera un comportamiento profesional del personal en todo momento.

BIENVENIDO

Ya eres parte del equipo de In Mobile Arquitectos.

9

Además; **por medio del sistema de comunicación interna; se coloca la política de integridad para que este visible y al alcance de todo el personal, con la posibilidad de consultarlo cuando guste.** De igual manera, esta colocado en la página web: <https://in-arquitectos.com/>

III. Sistemas adecuados y eficaces de control, vigilancia y auditoría.

In mobile, cuenta con un sistema de control interno conformado por manuales de organización, procedimientos y descriptivos de puesto; en los que se encuentra el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados; con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con la legislación aplicable, así como en los principios y valores de la organización.

Para ello se contemplan las siguientes **acciones de control, vigilancia y auditoría**:

- a) Administración del riesgo: la dirección general, de acuerdo con sus funciones y atribuciones, es la responsable de llevar a cabo la identificación y análisis de los riesgos que se puede presentar en el desarrollo normal de las actividades y que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales.
- b) La Administración Contable es responsable de la vigilancia, control y seguimiento de las operaciones técnicas, informáticas, administrativas y financieras, su campo de acción y responsabilidades se centra en la vigilancia de la correcta aplicación de las políticas, normas, reglamentos y procedimientos en todas las demás áreas de la empresa.
- c) Se fomenta en los trabajadores una cultura de cumplimiento y responsabilidad a la normativa interna y externa aplicable, enfatizando a todos los niveles del personal la importancia de su implementación y cumplimiento, así como de la integridad en su conducta profesional.
- d) Detección y monitoreo de situaciones o eventos en áreas con posibles conflictos de interés, destacando la necesidad de tomar acciones preventivas y efectivas para sancionar y corregir posibles conductas que puedan comprometer la imparcialidad de los trabajadores.
- e) Asimismo, se lleva a cabo una evaluación de riesgos, que permite determinar el nivel de riesgo del área a evaluar y la cual debe estar dirigida a analizar el nivel de cumplimiento de la política de integridad de la empresa, a las áreas y procesos que presente mayor riesgo. Para ello se determinan seis aspectos o factores clave a evaluar:



- f) Una vez que todas las áreas de la empresa han sido diagnosticadas respecto a su grado o probabilidad de presenciar y/o realizar actos de corrupción se determina cuáles son las que requieren atención prioritaria en la implementación y/o verificación del cumplimiento de la Política de Integridad. Es importante señalar, que con independencia del grado de riesgo que se le haya atribuido a cada área de la empresa, la totalidad de las áreas, deben ser evaluados en materia de cumplimiento de la Política de Integridad.
- g) Se elabora anualmente un programa de auditoria para las Direcciones de Área, especialmente para aquellas que tienen directa relación con el manejo de los recursos financieros, físicos y técnicos de la empresa.
- h) Se realizan revisiones y evaluaciones efectivas de la situación de los contratos celebrados, en particular a aquellos que involucran riesgos y complejidades de administración y manejo de recursos económicos.
- i) Se mantiene informados a los responsables, del resultado de sus auditorías con las recomendaciones y la determinación de responsabilidades aplicables a las auditorías practicadas, para dar el respectivo seguimiento.

III.I Sistemas de denuncia

Nuestro compromiso es mantener un espacio donde se trabaje desde el respeto, la responsabilidad y la ética, es fundamental para el cumplimiento de nuestras metas y objetivos. Por eso mismo, un sistema de denuncias es fundamental para nuestro quehacer profesional.

Las quejas o denuncias pueden ser presentadas tanto de manera interna, por los mismos trabajadores, o de manera externa, por los clientes. Estas se deben presentar en el **área de atención al cliente, de manera escrita** siguiendo el

formulario adjunto (ver Anexo 1). Se hace énfasis en que ninguna de las denuncias puede hacerse de manera anónima; esto con el fin de respaldar la veracidad de cada una de ellas, sin embargo, se tiene cuidado especial respecto a la confidencialidad e identidad del denunciante.

La recepción canaliza la denuncia al área de Administración Contable y se da paso al siguiente **proceso de atención a quejas**:

1. El área de administración contable recibe la denuncia y se registra.
2. Se analiza la denuncia y se procede a investigar los hechos documentados.
3. Se investigan los hechos, tomando en cuenta fechas, las personas involucradas y se reúnen las pruebas pertinentes referentes al hecho denunciado.
4. Se presentan las pruebas al representante legal, quien, junto con Administración Contable, escriben un informe sobre los hechos recabados y se toman a consideración las sanciones pertinentes conforme a la gravedad de la denuncia.
5. En caso de ser requerido, se ejecutan las sanciones correspondientes y se da seguimiento para verificar el estado del problema, siendo así probable el cambio en procesos o la implementación de nuevos, para evitar incidencias de la misma índole.
6. Finalmente, se archiva la denuncia junto con el informe.
7. Cabe mencionar que, derivado de las diferentes denuncias y quejas, se lleva a cabo un registro de posibles acciones preventivas y se ejecutan según lo permita la dinámica diaria, para evitar en lo sucesivo, su reincidencia.

Ahora bien, se toman como posibles **sanciones** las siguientes:

- Amonestaciones; que pueden ser de manera verbal o por escrito.
- Suspensión de actividades, que puede ser temporal con o sin goce de sueldo, o de manera permanente, llevando así a la pérdida del puesto.
- Multa económica; que depende de la gravedad de la falta cometida.
- Terminación de contrato laboral; en caso de faltas graves, puede llevarse a la terminación del contrato laboral que se esté celebrando.

IV. Sistemas y procesos adecuados de entrenamiento y capacitación

Objetivo: Establecer directrices para dar a conocer las políticas, capacitar en cuanto al reglamento y dar a conocer a todo el personal el código de ética y la presente política

de integridad, que contribuyan a conseguir los objetivos organizacionales y la satisfacción de nuestros clientes.

- a) El plan anual de capacitación es sustentado y presentado por la Administración Contable para su aprobación, con base en la detección de necesidades de capacitación y como parte del ingreso de todo el personal nuevo.
- b) Todo personal contratado o ascendido participa del proceso de inducción general y del cargo a desempeñar.
- c) La administración contable capacita a la mayor cantidad posible de trabajadores, en un proceso continuo, priorizando los objetivos estratégicos y tomando en consideración las actividades que realice el trabajador y las necesidades de actualización del área, a fin de que pueda mejorar su desempeño.
- d) El trabajador que participa de la capacitación, se compromete a cumplir con toda la reglamentación, políticas y demás acciones que se le den a conocer, en caso contrario se somete a la normativa aplicable y las correspondientes sanciones.

Plan de capacitación 2025			
Nombre de la capacitación	Enfocado en	Puestos que toman la capacitación	Conocimientos previos para tomar la capacitación
Inducción y re-inducción	Hacer saber a los trabajadores sobre las normativas de la organización.	Todos los puestos.	Pertenecer a la organización.
Atención de riesgos psicosociales	Prevención e identificación de riesgos psicosociales	Todos los puestos.	Conocimiento general sobre riesgos psicosociales.
Uso y mantenimiento de maquinaria de servicio médico	Conocer la maquinaria de servicio médico, así como su uso y mantenimiento.	Personal responsable de la maquinaria de servicio médico	Conocimiento general sobre maquinaria de servicio médico.

V. Políticas de recursos humanos

De prevención de riesgos psicosociales

Objetivo: Promover, potenciar y mantener un ambiente de armonía y bienestar que permita proteger la vida, la integridad y salud de todos los trabajadores.

En IN MOBILE ARQUITECTOS, con relación a los factores de riesgo psicosocial, la prevención de la violencia laboral y la promoción de un entorno organizacional favorable, se asumen los compromisos siguientes:

- Todos se interesan por el bienestar común con tolerancia y respeto, como pilares fundamentales para el desarrollo armónico de las actividades.
- El trato humano y respetuoso, permite la sana convivencia y los mejores resultados.
- Se respetan por igual las capacidades, necesidades, cultura y situación personal de todos los trabajadores.
- Se respeta la libertad de opinión y de expresión de todos.
- Se actúa con objetividad, responsabilidad y justicia en los juicios valorativos y éticos que afecten la sana convivencia entre todos.
- Los actos de violencia no son tolerados, así como ningún incidente que propicie factores de riesgo psicosocial o atente contra el entorno organizacional; por lo que, de identificarse algún caso, se consigna a las autoridades pertinentes para su valoración.
- Se aplican medidas preventivas para evitar cualquier tipo de violencia, y se dan a conocer las consecuencias de posibles actos violentos.
- De ocurrir algún evento que demuestre violencia, acoso o cualquier tipo de riesgo psicosocial, se toman acciones correctivas y preventivas. Incluso, el trabajador que resulte afectado, podría ser indemnizado por riesgo laboral como medida correctiva o preventiva.
- Se llevan a cabo actividades que fomentan la convivencia sana y la participación conjunta de todos.
- Se respeta el ejercicio de los derechos del personal sin ningún tipo de discriminación.

De seguridad e higiene

Objetivo: Prevenir cualquier accidente laboral y proteger la salud física de los trabajadores.

La Seguridad y la Salud son responsabilidad de todos los miembros de la empresa.

- a) El administrador contable es responsable de su adecuada gestión, pero cada trabajador es responsable de su propia seguridad y de la de sus compañeros de trabajo, así como de desarrollar sus tareas procurando que no haya accidentes y no sufrir lesiones.
- b) La consecución de los objetivos de seguridad y salud, tiene la misma prioridad que otros aspectos relacionados con la calidad, productividad o eficiencia.
- c) El respaldo por parte de la administración contable a los planes de seguridad y salud es de amplio compromiso y de obligado seguimiento en la asignación de recursos humanos, económicos y técnicos.
- d) Las normas y procedimientos de seguridad y salud, son de obligado cumplimiento por parte de todos los trabajadores que trabajen en las instalaciones de la empresa.
- e) Se identifica, evalúa y gestionan los riesgos laborales, derivados de la actividad en todos los ámbitos, mediante la aplicación de análisis de riesgos, de forma que se garantice la protección de las personas y de los bienes.
- f) Se informa y comunica la política de seguridad, a todos los miembros de la organización, así como los clientes y proveedores, a través de pláticas o presentaciones.
- g) Se cumple la legislación vigente en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales.
- h) Se proporciona a todos los trabajadores, formación e información que les permita desarrollar su trabajo en condiciones de seguridad.
- i) Se tiene registro de los accidentes e incidentes para determinar sus causas e impulsar medidas correctoras que los eviten o disminuyan.

Para evitar que el personal que ingresa no incumpla con las normas internas y la política de integridad.

Objetivo: Propiciar la inclusión del personal adecuado que conozca, acepte y cumpla con las estipulaciones de la política de integridad y todas las reglas y directrices que rigen en la empresa. Con ello, queremos garantizar un ambiente de respeto, donde todos los trabajadores compartan la convicción de pertenencia a la empresa y el seguimiento de su normativa.

Lo hacemos a través de:

- a) El reclutamiento de personal se lleva a cabo desde plataformas seguras y profesionales, en donde se publican específicamente las características y competencias requeridas según las descripciones de los puestos.
- b) Se realizan entrevistas inicial, profesional o profunda y final.
- c) Se aplican evaluaciones psicométricas, de habilidades técnicas y de conocimientos en el área afín a la vacante.
- d) Se recaban referencias laborales de forma escrita y telefónica, a fin de obtener información acerca del comportamiento previo del candidato, en trabajos anteriores.
- e) Se realiza una visita domiciliaria al candidato elegido para ocupar el puesto, a fin de realizar una investigación socioeconómica que permita corroborar la información obtenida en su cv, y durante las entrevistas.
- f) Se lleva a cabo un curso de inducción a cada trabajador cuando ingresa a la empresa, donde se da a conocer la normativa interna.
- g) Es obligación del Representante Legal y Administración Contable aplicar las políticas predicar con el ejemplo.
- h) Todos están enterados de que el trabajo es importante para todos, así como, mantener un ambiente donde se cuida el respeto, la tolerancia y la responsabilidad conforme a sus actos.
- i) Se aplican medidas preventivas para evitar cualquier tipo de violencia, como actividades de integración, difusión de acciones de prevención y se dan a conocer las consecuencias de posibles actos violentos.
- j) De ocurrir un evento que presente violencia, acoso, violencia o daño psicosocial, etc., se toman las medidas de prevención y sanciones adecuadas; de manera que se haga valer las políticas de la organización.
- k) Se llevan a cabo actividades que propicien la convivencia e interacción sana y con respeto.

VI. Mecanismos que aseguren en todo momento la transparencia y publicidad de sus intereses.

En esta empresa confiamos plenamente en la transparencia de nuestros procesos, por lo que dejamos a disposición de nuestros trabajadores, cliente y terceros, información de carácter público, con el fin de que estos se vean y sean reconocidos. De igual manera, como organización, estamos en completa disposición de trabajar conforme a la ley, cuando esta lo requiera, cuando se solicite colaboración en la investigación de sobornos y actos de corrupción.

No dejamos de lado nuestro compromiso en contra del lavado de dinero, corrupción, soborno y financiamiento al terrorismo.

Datos públicos de la empresa

Nombre o razón social: **IN MOBILE ARQUITECTOS S.A. DE C.V.**

Matriz: 47 poniente 707 oficina 1, colonia Prados Agua Azul, Puebla, Pue.

C.P. 72430

Tel: 2221673026 / 2222190700

Correo electrónico: inmobilearquitectos@hotmail.com

Página web: <https://in-arquitectos.com/>

Material de uso interno

Anexos

Anexo 1. Formato de quejas y denuncias.



RECEPCIÓN DE QUEJA INTERNA

Fecha en que se recibe la queja: _____

1. Datos del denunciante (si desea que se le contacte):

- Nombre completo: _____
- Número de teléfono: _____
- Otro medio de contacto: _____

2. Motivo de la queja:

- Descripción clara de la queja, detallando el problema, incidente o situación vivida.

3. Identificación de las personas involucradas.

- Nombre(s) de la(s) persona(s) participante(s): _____
- Puesto (si es que aplica): _____

4. Fecha en que ocurrió el incidente: ___/___/____ (dd/mm/aaaa)

5. Información adicional (algún dato o información que pueda complementar al evento, documentos, imágenes, testigos, etc.)
