



En Traumaservice Internacional S.A. de C.V. como Empresa Socialmente Responsable estamos comprometidos a que las realizaciones de todos los negocios sean con los más altos estándares éticos, mantener la conducta empresarial ejemplar, cumplir con lo que estipula la ley y alcanzar el nivel de excelencia en el cumplimiento. Ante esto, este código de conducta está dirigido a todos los involucrados con nuestra empresa y productos, tales como: propietarios, empleados, distribuidores, agentes o representantes de ventas.

**I. OBJETIVO:**

Establecer los requisitos, políticas y procedimientos para guiar a todos los involucrados en el cumplimiento de sus tareas y responsabilidades apegándose a este Código de Conducta.

TraumSERVICE Internacional S.A. de C.V. cuenta con una comisión interna formada por Leticia Sánchez Coronel y Graciela Gamboa Güemes la cual fue designada por el Director General; cuyo enfoque principal es estar alineados y cumplir con los requisitos de la Ley General de Responsabilidades Administrativas. El código de conducta es más que un conjunto de reglas, es una cuestión de actitud y uno de los temas más importantes es la aplicación de principios de la lucha contra la corrupción en todas las áreas de la empresa, y cómo la falta de estos principios puede afectar negativamente la imagen de la empresa y nuestro negocio.

Se espera que cada uno de los implicados cumplan con este código de conducta

**II. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS**

De acuerdo con este código de conducta, todos los participantes están obligados a mantener las operaciones de conformidad con las políticas, procedimientos, leyes, reglamentos, y cualquier requisito gubernamental aplicable, así como la política de distribución y/o venta de productos de Traumaservice Internacional S.A. de C.V. Lo importante es que, en todas las relaciones con los clientes, el público y otros, Traumaservice Internacional S.A. de C.V. y sus representantes se ajusten a los más altos estándares de honestidad, integridad, trato justo y la conducta ética.

***Representación de la lucha contra la corrupción:*** Traumaservice Internacional S.A. de C.V., así como sus representantes en ventas y distribución de productos, no deben haber sido:

1. Investigados, multados o condenados por violar cualquier ley local anti soborno/corrupción que puede regular sus actividades de manera regular con respecto a la venta de productos Traumaservice Internacional S.A. de C.V.;
2. Investigados, multados o condenado por la violación de cualquier regulación de ventas de dispositivos médicos;
3. Bloqueados, eliminados, suspendidos o de lo contrario declarado inelegible para participar en cualquier programa de salud del gobierno;

**Control de Revisiones:**

2. Cambio en nomenclatura de codificación y plantilla
3. Alineación de Empresa Socialmente Responsable (ESR) en introducción, inclusión del apartado "Privacidad y Confidencialidad de Datos Personales, del punto 24.3 Medio Ambiente y Ecología, del punto 24.5 Trabajo Forzado y Trabajo Infantil y del punto 24.6 Libertad de Asociación.



**Queja por la Agencia de policía:** Traumaservice Internacional S.A. de C.V., así como sus representantes en venta y distribución de sus productos, no deberán tener ningún tipo de reclamación de cualquier autoridad que alegue cualquier tipo de delito.

**NOTA:** De que esto llegara a ocurrir, es responsabilidad del afectado informar inmediatamente por escrito a la comisión interna de Traumaservice Internacional S.A. de C.V. Esta comisión podrá solicitar en cualquier momento si así lo requiere: Carta de opinión ante SAT, IMSS, Policía o de cualquier otra índole que le permita conocer la situación actual de la persona física o Moral.

### **Cumplimiento de las políticas, procedimientos, estándares y requerimientos de la empresa**

El personal de Traumaservice Internacional S.A. de C.V., sus distribuidores y representantes de ventas deben cumplir con todas las reglas, regulaciones y requisitos de formación aplicables a esta empresa, tales como:

- Venta de productos
- Manual y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad;
- Código de conducta;
- Todas las leyes aplicables de la importación y exportación de control;
- Otras políticas, procedimiento y programas de Traumaservice Internacional S.A. de C.V. que puedan aplicarse en el futuro

En Traumaservice Internacional S.A. de C.V. se utiliza su propio código de conducta para sus empleados y requiere que sus distribuidores y representantes de ventas cumplan con los requisitos establecidos en este código de conducta y sus contratos respectivos.

Cada uno debe ser responsable de cumplir con las leyes, reglamentos, así como todos los requisitos de formación y cualquier política y procedimiento establecido por Traumaservice Internacional S.A. de C.V., siendo avalado mediante constancias, certificaciones e información según se solicite.

Traumaservice Internacional S.A. de C.V., a su total discreción y en cualquier momento se reserva el derecho de modificar o cambiar el código de conducta y cualquier otro documento con referencia a esta política.

### **III. PROFESIONAL DEL CUIDADO DE LA SALUD**

Es cualquier individuo o entidad que está en condiciones de comprar, arrendar, recomendar, utilizar, proporcionar o influir en la compra o arrendamiento, o prescribir productos de tecnología médica de Traumaservice Internacional S.A. de C.V., incluyendo médicos, administradores de hospitales etcétera.

#### **Control de Revisiones:**

2. Cambio en nomenclatura de codificación y plantilla
3. Alineación de Empresa Socialmente Responsable (ESR) en introducción, inclusión del apartado "Privacidad y Confidencialidad de Datos Personales, del punto 24.3 Medio Ambiente y Ecología, del punto 24.5 Trabajo Forzado y Trabajo Infantil y del punto 24.6 Libertad de Asociación.



#### **IV. CONFLICTOS DE INTERÉS**

TraumSERVICE Internacional S.A. de C.V. tomará acciones para prevenir cualquier afección que pueda obstaculizar o impedir su capacidad para tomar decisiones imparciales. Durante el transcurso de la relación comercial, los dueños, empleados, distribuidores y representantes de ventas no deben deliberadamente participar, directamente o indirectamente, en cualquier actividad que ocasione un conflicto con el fiel desempeño de los servicios, obligaciones, convenios y, compromisos que asumieron y que se ejecutan de acuerdo a este código de conducta.

Un conflicto de intereses ocurre cuando los intereses privados de una persona interfieren, o parecen interferir de alguna manera con los intereses de la empresa, así como cuando los propietarios, empleados, distribuidores y representantes de ventas reciben beneficios personales incorrectos como resultado de su posición o cargo en la empresa.

#### **V. PRÁCTICAS ANTICOMPETITIVAS Y UNA COMPETENCIA LEAL**

TraumSERVICE Internacional S.A. de C.V. competirá para todas las oportunidades de negocios en forma justa, ética y legal, cumpliendo con las leyes y normas contra la corrupción y otras leyes sobre la competencia y el comercio que rigen en cada país o región en la que lleve a cabo sus negocios. No divulgará información confidencial que no sea legal con competidores reales o potenciales. Las leyes de competencia están diseñadas para asegurar que éstas sean vigorosas y libre de colusión.

#### **VI. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

Para los efectos de este código, el concepto de información confidencial deberá incluir los siguientes datos: know-how (procesos generales), patentes, secretos comerciales, procesos y procedimientos de producción, equipos industriales, infraestructura datos, fórmulas, datos contables y fiscales, facturación, costos, gastos, conocimiento técnico, términos administrativos, industriales, comerciales, contractuales y condiciones, datos de clientes y proveedores, campañas, asuntos institucionales y publicidad. Las empresas que mantienen relaciones comerciales con TraumSERVICE Internacional S.A. de C.V. harán todo lo posible para proteger la información que puede ser revelada o al que tengan acceso. No revelar, divulgar, reproducir, copiar o dar sus conocimientos a terceros; utilizar esta información exclusivamente para apoyar a sus intereses comerciales.

No se entenderá como información confidencial todos aquellos que:

- Se demuestre que ya son de dominio público, en el momento se ha revelado;
- Al ser de dominio público después de su revelación, sin que su revelación haya violado las disposiciones de este código o cualquier otro acuerdo de confidencialidad; o

#### **Control de Revisiones:**

2. Cambio en nomenclatura de codificación y plantilla

3. Alineación de Empresa Socialmente Responsable (ESR) en introducción, inclusión del apartado "Privacidad y Confidencialidad de Datos Personales, del punto 24.3 Medio Ambiente y Ecología, del punto 24.5 Trabajo Forzado y Trabajo Infantil y del punto 24.6 Libertad de Asociación.



- Sean revelados por un tercero, siempre que dicho tercero no haya recibido la obligación de confidencialidad.

TraumSERVICE Internacional S.A. de C.V., distribuidores y representantes de ventas están obligados a revelar información confidencial a cualquier autoridad legal si así se lo requiere, debe dar prueba una a la otra, para que puedan tomar medidas que lo estimen pertinente.

## **VII. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE DATOS PERSONALES**

En TraumSERVICE Internacional S.A. de C.V. está comprometido con proteger la privacidad e información personal de nuestros clientes, pacientes, proveedores y personal de acuerdo con [POL-10 Privacidad](#)

## **VIII. CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES**

TraumSERVICE Internacional S.A. de C.V. conducirá sus negocios y relaciones conforme a las leyes, normas y reglamentos y que rigen en los países donde se comercialicen sus productos y servicios, otorgando conocimiento de sus políticas por cuestiones éticas.

## **IX. INFORMACIÓN E INSCRIPCIÓN**

TraumSERVICE Internacional S.A. de C.V. registra y comunica la información en forma precisa y honesta. No se firmará o distribuirá en nombre de esta empresa cualquier documento o declaración que sea falsa o se sospeche que lo sea.

## **X. REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA LAS INTERACCIONES CON LOS PROFESIONALES DE LA SALUD**

**10.1:** TraumSERVICE Internacional S.A. de C.V., distribuidores y representantes de ventas no harán ni aceptarán pago inadecuados a los funcionarios, empleados, clientes, personas o entidades, tanto gubernamentales como no gubernamentales, proveedores, clientes o cualquier persona o entidad que realice actualmente o a futuro negocios con la empresa.

### **10.2. Descuento/Bonificación Política/Créditos**

TraumSERVICE Internacional S.A. de C.V. evalúa los riesgos relacionados con descuentos, reembolsos y créditos para garantizar el cumplimiento de nuestro código de conducta. Cualquier descuento debe tener una razón legítima, transparente y razonable en los valores, como una

#### **Control de Revisiones:**

2. Cambio en nomenclatura de codificación y plantilla
3. Alineación de Empresa Socialmente Responsable (ESR) en introducción, inclusión del apartado "Privacidad y Confidencialidad de Datos Personales, del punto 24.3 Medio Ambiente y Ecología, del punto 24.5 Trabajo Forzado y Trabajo Infantil y del punto 24.6 Libertad de Asociación.



compra o un volumen de negociación estratégico en procedimientos específicos o ventas de lotes, ya sea en el sector público o privado.

- Ningún descuento, reembolso o crédito debe resultar en beneficio personal de cualquier profesional de la salud.
- Todos los descuentos, reembolsos y créditos deben ser debidamente registradas en los libros de contabilidad.
- Descuentos, rebajas y créditos deben ser autorizados por la Dirección de Traumaservice Internacional S.A. de C.V.

#### **XI. ACUERDOS DE CONSULTORÍA**

En general, Traumaservice Internacional S.A. de C.V. no puede entrar en acuerdos de consultoría o de otros contratos para prestar servicios a profesionales de la salud para los servicios de desarrollo de producto, servicios de evaluación y cualquier servicio relacionado con los productos de los proveedores internacionales. Si necesita servicios profesionales de la salud en relación con la formación y educación a otros profesionales de la salud, relacionada con los productos, Traumaservice Internacional S.A. de C.V. debe comunicarse con sus proveedores con su petición. Los proveedores trabajan con Traumaservice Internacional S.A. de C.V. para satisfacer estas necesidades y proporcionar las directrices apropiadas para tales disposiciones contractuales solamente para servicios de capacitación y educación.

Traumaservice Internacional S.A. de C.V. puede contratar profesionales para entrenar su fuerza de ventas y apoyo técnico en la preparación de registros de productos dirigidos a la COFEPRIS, evaluar productos, su stock y sus técnicos instrumentadores durante la cirugía y también para los viajes dirigidos en la evaluación de nuevos productos.

Es importante una precalificación de Traumaservice Internacional S.A. de C.V./Consultor profesional en el momento de la elección.

#### **XII. LAS COMIDAS**

Hacer negocios durante una comida es práctica habitual en todo el mundo. Una comida puede ser ofrecida a profesionales de la salud, si se cumplen las condiciones siguientes:

- La comida se relaciona con negocios;
- Respetar el límite establecido por Traumaservice Internacional S.A. de C.V. por persona, que es \$500 Pesos Mexicanos para el desayuno, \$800 Pesos para el almuerzo y \$800 para la cena;

#### **Control de Revisiones:**

2. Cambio en nomenclatura de codificación y plantilla
3. Alineación de Empresa Socialmente Responsable (ESR) en introducción, inclusión del apartado "Privacidad y Confidencialidad de Datos Personales, del punto 24.3 Medio Ambiente y Ecología, del punto 24.5 Trabajo Forzado y Trabajo Infantil y del punto 24.6 Libertad de Asociación.



- La comida de negocios, en General, no incluye el cónyuge o un tercero. En casos excepcionales, tales como invitaciones espontáneas que ocurren durante las reuniones no planificadas (por ejemplo, en un congreso o conferencia organizada por terceros), personas que acompañan al huésped pueden ser llamados sin autorización previa, si se considera inaceptable eliminarlos, en estos casos estas personas deben usar recursos monetarios propios.

### **XIII. REGALOS/ARTÍCULOS PROMOCIONALES**

Se permiten artículos promocionales y educativos o que están conectadas directamente con el beneficio de los pacientes. En Traumaservice Internacional S.A. de C.V. define el límite de \$2,000.00 Pesos Mexicanos.

El ofrecimiento de regalos de valor encima de los 2000,00 Pesos Mexicanos requiere la aprobación previa de la Dirección. (Cualquier otro tipo de colaboración que se necesite con valor mayor a \$2,000.00.

No se permite dar dos o más regalos para el mismo beneficiario durante un período de seis meses.

### **XIV. REUNIONES DE PROMOCIÓN Y VENTAS**

Ventas y reuniones promocionales pretenden abordar características y condiciones de venta de un producto, contratos y planificación técnica.

Debe hacerse con al menos un representante de Traumaservice Internacional S.A. de C.V. y en lugares que permiten la ejecución de la finalidad técnica/comercial y deben evitarse usar hoteles todo incluidos. El número de invitados debe ser razonable y no debe ser con terceros o acompañantes que no actúen en el área de interés.

Las comidas y meriendas proporcionadas deberán cumplir con los valores establecidos en este código.

Cuando usted necesita viajar, se observarán las directrices establecidas en este código.

Visitas a las fábricas también se considera una reunión promocional o de venta. Debe tener las mismas condiciones que el anterior.

Traumaservice Internacional S.A. de C.V. puede también pagar o reembolsar los gastos de asesoría de un profesional de la salud en eventos y reuniones de esta empresa y siempre y cuando estén debidamente facturados.

#### **Control de Revisiones:**

2. Cambio en nomenclatura de codificación y plantilla
3. Alineación de Empresa Socialmente Responsable (ESR) en introducción, inclusión del apartado "Privacidad y Confidencialidad de Datos Personales, del punto 24.3 Medio Ambiente y Ecología, del punto 24.5 Trabajo Forzado y Trabajo Infantil y del punto 24.6 Libertad de Asociación.



### **13.1 REUNIONES DE ENTRENAMIENTO DE PRODUCTOS:**

Las fechas de entrenamiento debe realizarse en un lugar favorable a la implementación de la formación del producto. Ejemplos incluyen cursos de entrenamiento en cadáveres u observaciones de cirugías.

Las comidas pueden ser ofrecidos con los cursos de capacitación, así como, si es necesario, viajar, y, en estos casos, usted debe cumplir con las disposiciones de este código.

### **XV. GUÍAS DE VIAJES Y HOSPEDAJES**

Gastos de viaje y alojamiento para profesionales de la salud deben tener como objetivo el mejoramiento técnico, científico y educativo, tales como visitas a fábricas, cursos y congresos y seminarios.

Aprobación se concederá si se cumplen las condiciones siguientes:

- La duración del viaje y la estancia debe ser dentro del período del evento. En el caso de eventos comienza antes y termina después de 9:00 a 18:00 h, el profesional de la salud puede ir un día antes y volver al día siguiente.
- La meta no podría alcanzarse con eficacia mejor, sin la capacitación dentro del país o fuera de éste.
- Todos los viajes y alojamiento ofrecidos a profesionales de la salud requieren aprobación previa de la Dirección
- Los pasajes deben expedirse en clase económica y alojamiento modesto, según las normas locales.
- Si el profesional de la salud requiere de atención especial para viajar por prescripción médica ó discapacidad, podrán superar valores de clase económica.

### **XVI. CONFERENCIAS EDUCATIVAS DE PARTE DE TERCEROS**

La Conferencia debe estar relacionada con el área de trabajo de Traumaservice Internacional S.A. de C.V. La ubicación debe ser apropiada y deben evitarse hoteles todo-incluido. El hotel, instalaciones para conferencias, comidas y otros gastos deben ser apropiados a costo moderado.

Es importante que el profesional de salud sea calificado para asistir a la reunión. El patrocinio no debe ser proporcionado en respuesta a una petición por un profesional médico y no se deberá dar a cambio de un acuerdo expreso o implícito que cualquier persona compre, use, pide o recomienda los productos de Traumaservice Internacional S.A. de C.V., o como una recompensa para el uso, las solicitudes o recomendaciones para productos de Traumaservice Internacional S.A. de C.V.

#### **Control de Revisiones:**

2. Cambio en nomenclatura de codificación y plantilla
3. Alineación de Empresa Socialmente Responsable (ESR) en introducción, inclusión del apartado "Privacidad y Confidencialidad de Datos Personales, del punto 24.3 Medio Ambiente y Ecología, del punto 24.5 Trabajo Forzado y Trabajo Infantil y del punto 24.6 Libertad de Asociación.



El número de profesionales de salud que cuentan con el patrocinio debe ser razonable. Reembolsos se limitan a los gastos asociados a la reunión, y no habrá ningún reembolso de gastos adicionales como noches adicionales, cónyuges o personas.

**XVII. BECAS EDUCATIVAS Y DONACIONES CARITATIVAS**

TraumSERVICE Internacional SA de CV puede apoyar programas educativos y realizar donaciones a la caridad o a propósitos filantrópicos, los cuales no deben exceder los límites establecidos por la ley.

**XVIII. PROHIBICIÓN DE ENTRETENIMIENTO Y RECREACIÓN**

TraumSERVICE Internacional S.A. de C.V. no permite llamadas a eventos de entretenimiento y recreación para los profesionales del cuidado médico, tales como juegos, conciertos, eventos deportivos, entre otros. Estos eventos están prohibidos independientemente del valor o el entretenimiento o recreación es un factor secundario para un propósito apropiado.

**XIX. FORMACIÓN**

TraumSERVICE Internacional S.A. de C.V. proporcionará capacitación periódica de productos, cumplimiento de normas, sistema de calidad y de otros tipos, a sus empleados, distribuidores, y representantes de ventas.

**XX. CONTRIBUCIONES POLÍTICAS**

TraumSERVICE Internacional S.A. de C.V. no hará aportaciones a partidos políticos o particulares, incluso si las contribuciones son permitidas legalmente, sin embargo, alienta a empleados y directores a participar en los asuntos comunitarios y ejercer sus responsabilidades como ciudadanos.

**XXI. MUESTRAS Y PRODUCTOS SIN COSTO**

TraumSERVICE Internacional S.A. de C.V. puede proporcionar muestras de productos para uso en talleres prácticos para productos que ya tienen registros autorizados por la COFEPRIS. El suministro de muestras o productos gratuitos no debe resultar en beneficio personal de cualquier profesional de la salud.

**XXII. REPRESENTACIÓN EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL E INTERNET**

La presentación de los productos de TraumSERVICE Internacional S.A. de C.V. en internet o en medios de comunicación social se extrae de fuentes confiables proporcionadas por el fabricante y se exhibirá sólo con registro ante la COFEPRIS.

**Control de Revisiones:**

2. Cambio en nomenclatura de codificación y plantilla
3. Alineación de Empresa Socialmente Responsable (ESR) en introducción, inclusión del apartado "Privacidad y Confidencialidad de Datos Personales, del punto 24.3 Medio Ambiente y Ecología, del punto 24.5 Trabajo Forzado y Trabajo Infantil y del punto 24.6 Libertad de Asociación.





Distribuidores de Traumaservice Internacional S.A. de C.V. pueden copiar las presentaciones de producto a las redes sociales de su representación ya que cuenta con autorización por escrito de Traumaservice Internacional S.A. de C.V. y representar ciertos productos en el estado en cuestión.

#### **XXIII. MARKETING Y VENTAS**

Traumaservice Internacional S.A. de C.V. representa sus productos justo y exacto y cumple con todos los requisitos reglamentarios y legales que regulan la comercialización y venta de productos y servicios.

Traumaservice Internacional S.A. de C.V. utiliza el material suministrado por los proveedores, pero también crea su propia metodología de divulgación con carpetas, imágenes y material impreso y digital que demuestran la aplicación y diferencias importantes sobre sus competidores, todas basados en las carpetas originales y traducido al español.

#### **XXIV. TRABAJO, MEDIO AMBIENTE, SALUD Y SEGURIDAD**

##### **24.1 De trabajo:**

Traumaservice Internacional S.A. de C.V. mantiene un ambiente de trabajo sano, cultiva la buena relación e integración de todos los trabajadores, respetando el honor y la integridad de los funcionarios. Se compromete a mantener un ambiente de trabajo en el que cada uno pueda desarrollar sus talentos, disfrutar de su trabajo y dirigir sus actividades de manera responsable.

##### **24.2 Salud y Seguridad:**

Traumaservice Internacional S.A. de C.V. es responsable de proporcionar a los empleados un ambiente de trabajo seguro y saludable teniendo en cuenta las normas respectivas, proporcionando equipos de protección individual o colectiva necesarios para el trabajo y las instalaciones adecuadas, evitando accidentes.

##### **24.3 Medio Ambiente y Ecología:**

Traumaservice Internacional S.A. de C.V. busca el compromiso de todas las partes interesadas en mejorar el medio ambiente que nos rodea por medio de acciones permanentes de ecología, reducir el consumo de energía, reciclaje de materiales, uso responsable del agua y otras acciones, que ayuden a mitigar la huella de carbono que dejamos por nuestras actividades cotidianas y el consumo de productos amigables con el medio ambiente.

##### **Control de Revisiones:**

2. Cambio en nomenclatura de codificación y plantilla
3. Alineación de Empresa Socialmente Responsable (ESR) en introducción, inclusión del apartado "Privacidad y Confidencialidad de Datos Personales, del punto 24.3 Medio Ambiente y Ecología, del punto 24.5 Trabajo Forzado y Trabajo Infantil y del punto 24.6 Libertad de Asociación.



#### **24.4 La evaluación individual:**

TraumSERVICE Internacional S.A. de C.V. realiza su negocio por el tratamiento de todas las personas dentro y fuera de la empresa con equidad, dignidad y respeto. No discrimina por raza, color, religión, sexo, embarazo, orientación sexual, identidad de género o expresión, discapacidad, edad o

cualquier otra característica protegida por ley. Reconoce que el acoso de cualquier individuo sobre la base de alguno de estos factores impide que su empresa sea segura, productiva y profesional; y queda estrictamente prohibido en el lugar de trabajo y en cualquier relación de trabajo cualquier tipo de acoso.

#### **24.5 Trabajo Forzado y Trabajo Infantil**

En TraumSERVICE Internacional S.A. de C.V. nos pronunciamos en contra del Trabajo Forzado y el Trabajo Infantil ya que van en contra de nuestros valores y principios y respetando la Ley que corresponde.

#### **24.6 Libertad de Asociación**

TraumSERVICE Internacional S.A. de C.V. respeta la libre asociación de todos los colaboradores, en cuestiones laborales, religiosas, deportivas, culturales, etc. Por lo tanto, no es motivo para ser cuestionado o señalado por ello.

### **XXV. PROTECCIÓN Y USO ADECUADO DE LOS ACTIVOS DE LA EMPRESA**

TraumSERVICE Internacional S.A. de C.V. recomienda:

- Observar la máxima disciplina en el trabajo; para la organización, mantenimiento y limpieza en el lugar de trabajo, así como en otros locales de la empresa;
- Hacer las comidas en el sitio previsto para tal efecto;
- Para garantizar el buen mantenimiento de las instalaciones, equipo, maquinaria, herramientas y realizar la comunicación de anomalías que señala;
- Evitar mermas, daños y daños materiales.
- Robo, descuido y los residuos tienen un impacto directo en la rentabilidad de la empresa. Todos los propietarios y empleados deberán implementar las medidas adecuadas para proteger los activos de la empresa y asegurar el uso eficiente de la misma para fines comerciales legítimos.

#### **Control de Revisiones:**

2. Cambio en nomenclatura de codificación y plantilla
3. Alineación de Empresa Socialmente Responsable (ESR) en introducción, inclusión del apartado "Privacidad y Confidencialidad de Datos Personales, del punto 24.3 Medio Ambiente y Ecología, del punto 24.5 Trabajo Forzado y Trabajo Infantil y del punto 24.6 Libertad de Asociación.



## XXVI. MEMORIA, DENUNCIA Y SISTEMA DE CALIDAD

### 26.1 El Sistema de Gestión de la Calidad

El objetivo del sistema de calidad es estandarizar los procesos, creación de documentos y formas eficaces de comunicación que puede traer consigo mayores áreas de la organización, registros de pruebas y asistencias estándares ISO 9001 Y 13485 de prácticas de almacenamiento y distribución de productos para la salud. A través de estos, Traumaservice Internacional S.A. de C.V. garantiza proporcionar productos y servicios, para satisfacer a sus clientes en todos los aspectos y buscar la mejora continua de los procesos de calidad.

### 26.2 Reclamo y retiro de material

Se establece un método seguro y eficaz para tratar, aconsejar y devolver el producto a Traumaservice Internacional S.A. de C.V. a partir de una queja o retiro de producto, para una investigación oportuna y eficiente. Cualquier tipo de comunicación escrita, oral o electrónica alegando complicaciones encontradas con la identidad, calidad, durabilidad, confiabilidad, seguridad, efectividad o rendimiento de un producto después de que ha sido liberado para su distribución, se considera una queja, así como la falta de un proceso o un producto que no cumple con las expectativas o las especificaciones de un cliente.

Según NORMA Oficial Mexicana NOM-240-SSA1-2012, Traumaservice Internacional S.A. de C.V. deberá informar a las autoridades reguladoras determinadas por el gobierno cuando tenga información de algún producto comercializado o distribuido de su propiedad, que ha causado una muerte o lesiones graves.

El cuerpo principal al cual se debe informar es la vigilancia de la salud CEMAR, Comisión de Evidencia y Manejo de Riesgos de la COFEPRIS, la COFEPRIS y los proveedores del producto.

#### 26.2.1 Los eventos que deben ser denunciados y el procedimiento de cómo formular la reclamación

Cualquier evento adverso que empleados, distribuidores, y representantes de ventas ve o recibe, necesita ponerse en contacto inmediatamente con el Responsable de Tecnovigilancia de Traumaservice Internacional S.A. de C.V. a más tardar 10 (diez) días después del problema. Si el problema es la muerte, la comunicación debe hacerse a más tardar en 72 (setenta y dos) horas.

La comunicación se realizará a través de un informe del caso, ([REG-29 Reclamaciones y Tecnovigilancia](#)) detallando todos los datos requeridos en el formato. El departamento de Calidad le ayudará a cómo debe realizarse el proceso.

#### Control de Revisiones:

2. Cambio en nomenclatura de codificación y plantilla
3. Alineación de Empresa Socialmente Responsable (ESR) en introducción, inclusión del apartado "Privacidad y Confidencialidad de Datos Personales, del punto 24.3 Medio Ambiente y Ecología, del punto 24.5 Trabajo Forzado y Trabajo Infantil y del punto 24.6 Libertad de Asociación.



Distribuidores, empleados y representantes de ventas deben cumplir con las advertencias de la acción, como lo establecido en este código de conducta y la Norma Oficial Mexicana NOM-240-SSA1-2012

- Notificar a todos del producto no conforme que se distribuyó, la acción a tomar y enviar las pruebas documentadas al área de Tecnovigilancia de Traumaservice Internacional S.A. de C.V.
- Si el producto no puede ser localizado, deben presentarse las pruebas documentada de los esfuerzos de recuperación al área de Tecnovigilancia de Traumaservice Internacional S.A. de C.V.
- Distribuidores, empleados y representantes de ventas deben ser conscientes de todos los requisitos de este código.

#### XXVII. **LIBROS CONTABLES Y REGISTROS**

TraumSERVICE Internacional S.A. de C.V. debe registrar para todas las transacciones y mantenerlos registrados en libros, conforme a la ley.

#### XXVIII. **VIOLACIONES**

Los propietarios, empleados, distribuidores y representantes de ventas deberán garantizar el cumplimiento de este código e inmediatamente informar por escrito cualquier violación a éste, cualquier acto de corrupción, procedimientos o cuestiones de cumplimiento de normas legales o reglamentarias al correo electrónico [compliance@tsi.mx](mailto:compliance@tsi.mx). La identidad de la persona que realiza la comunicación se mantendrá confidencial.

Se deberá investigar inmediatamente cualquier presunta violación de este código de conducta de Traumaservice Internacional S.A. de C.V. El incumplimiento a este código causará represalias dando por resultado una acción disciplinaria.

#### XXIX. **SANCIONES**

En caso de violar esta Política de Integridad Empresarial y Código de Conducta, Traumaservice Internacional S.A. de C.V. impondrá las siguientes sanciones:

- a) Cartas Administrativas (personal de Traumaservice)
- b) Suspensión o Cesantía del empleo (personal de Traumaservice)

Para el caso de Distribuidores y representantes de ventas pueden ser las siguientes:

- a) Sanción económica que podrá alcanzar hasta dos tantos de los beneficios obtenidos

#### **Control de Revisiones:**

2. Cambio en nomenclatura de codificación y plantilla
3. Alineación de Empresa Socialmente Responsable (ESR) en introducción, inclusión del apartado "Privacidad y Confidencialidad de Datos Personales, del punto 24.3 Medio Ambiente y Ecología, del punto 24.5 Trabajo Forzado y Trabajo Infantil y del punto 24.6 Libertad de Asociación.



- b) Suspensión o cancelación de la distribución o representación de acuerdo con el contrato establecido.

**XXX. PÓNGASE EN CONTACTO CON EL COMITÉ DE CONDUCTA**

TraumSERVICE Internacional S.A. de C.V. ofrece como un recurso imparcial a través del cual es posible responder preguntas sobre el contenido de este código de conducta. Para obtener más información enviar correo electrónico a [integridadTSI@tsi.mx](mailto:integridadTSI@tsi.mx)

**Control de Revisiones:**

- 2. Cambio en nomenclatura de codificación y plantilla
- 3. Alineación de Empresa Socialmente Responsable (ESR) en introducción, inclusión del apartado "Privacidad y Confidencialidad de Datos Personales, del punto 24.3 Medio Ambiente y Ecología, del punto 24.5 Trabajo Forzado y Trabajo Infantil y del punto 24.6 Libertad de Asociación.