

CÓDIGO INTERNO DE COMPORTAMIENTO ÉTICO DE KALYSIS

CAPITULO I

OBJETO DEL CODIGO INTERNO DE COMPORTAMIENTO ÉTICO

El Código Interno de Comportamiento Ético tiene como objeto expresar principios cuya aplicación cotidiana se reflejará en el refuerzo de la Misión, los Valores y las Convicciones, que los trabajadores de Kalysis, deben tener presentes en el desempeño de sus tareas y funciones.

MISIÓN

Facilitar las transacciones de identidad y dinero a través de las redes de comunicación para otorgar a los clientes sin distinción de tamaño o importancia el mejor de los servicios, la mayor seguridad, la absoluta garantía y la confianza plena en la gestión, la custodia de su información y el proceso de sus valores.

VALORES

Honestidad, responsabilidad, disciplina e indeclinable compromiso con el cumplimiento del deber.

CONVICCIONES

Apreciar el trabajo como la oportunidad cotidiana de aportar y ser útiles a un bien común; mantener una actitud positiva y valiosa en nuestra responsabilidad, actitud que debe cimentarse en la productividad y la excelencia y sumar todos los días nuestra voluntad para formar un equipo de trabajo sólido y confiable para proteger los intereses de nuestra clientela.

CAPITULO II

PRINCIPIOS ETICOS FUNDAMENTALES

I. El principio del deber

El trabajador de Kalysis ha de tener siempre en cuenta que es su deber servir a la clientela y por lo tanto a la sociedad, es su deber estar siempre consciente que presta un trabajo que debe desarrollar con estricto apego a los reglamentos y leyes que regulan la Empresa; es su deber cuidar que su función se lleve a cabo con pleno respeto a la convivencia social y que dentro de esta convivencia social respetuosa, su actitud en servicio debe ser diligente y concentrada, no agresiva y prepotente.

2.- El principio del honor y la honestidad

El trabajador de Kalysis deberá en todo momento mantener el sentido del honor y de la honestidad con el que debe desempeñar sus funciones; es su deber ético con la Empresa, con sus compañeros y con su familia rechazar y también denunciar ante sus jefes, toda propuesta de colusión o complicidad para participar en actos delictivos en contra del patrimonio de la propia empresa o de cualquiera de sus clientes.

3.-. El principio de la confidencialidad

El trabajador de Kalysis lleva a cabo el manejo de valores o información que son puestos a su custodia por la clientela en un acto de confianza; por lo tanto debe guardar discreción sobre sus tareas, no comentarlas fuera de su estricto ámbito de trabajo y sobre todo guardar la confidencialidad de sus labores con terceros ajenos a la Empresa, que puedan hacer un mal uso de la información obtenida.

Estos tres principios éticos fundamentales deben ser observados por la totalidad de los trabajadores de la Empresa, sin distinción de régimen laboral o categoría.

CAPITULO III

DE NUESTRAS OBLIGACIONES ÉTICAS CON EL CLIENTE

El cliente es la razón central para la existencia de la Empresa, es por lo tanto nuestra obligación prestarle el mejor y el más confiable de los servicios bajo las siguientes condiciones:

- 1.- Tener en cuenta las necesidades y requerimientos de los clientes y escuchar sus ideas y dudas con el objeto de presentarle las propuestas de servicios que aseguren la eficiencia y la calidad necesarias para satisfacer al precio más conveniente y competitivo sus expectativas.
- 2.- Responder a los planteamientos de los clientes con información objetiva y evitar en la medida de lo posible opiniones personales que rebasen las recomendaciones empresariales que se deban dar al interesado.
- 3.- Proporcionar al cliente información puntual sobre nuestros servicios, información que incluya todos los costos de la contratación y las políticas de cobranza de la Empresa.
- 4.- Es nuestra obligación darle seguridad y transparencia a la relación con el cliente; por lo tanto, al concretar una venta se deberá firmar el contrato respectivo, documento que contemplará expresamente todos los contenidos y anexos señalados en las políticas comerciales operativas y financieras de la Empresa que sean aplicables al respecto.
- 5.- Las operaciones que contratan los clientes con la Empresa por su naturaleza tienen un carácter confidencial, por lo tanto, queda expresamente prohibido comentarlas fuera del ámbito de los participantes en ellas.
- 6.- Los integrantes del cuerpo de ventas no deberán inducir a los clientes a la contratación de servicios que rebasen sus necesidades, particularmente con la intención de obtener un beneficio personal mediante el cobro en exceso de comisiones u otros ingresos.

7. -Todos los clientes sin distinciones, están en su derecho de recibir un servicio puntual, amable, seguro, eficiente y que responda a sus expectativas de calidad y excelencia.

8.- El compromiso del vendedor con el cliente no termina con la firma del contrato; a partir de este momento es su obligación darle una atención permanente y programada, escuchar y resolver sus inconformidades, aclarar sus dudas y cuidar en todo momento que la calidad del servicio asegure su fidelidad y permanencia con la Empresa.

9.- El cliente tiene en todo momento el derecho de conocer la información sobre el registro, ejecución y asignación de las operaciones que contrata con la Empresa y es nuestra obligación proporcionársela de manera rápida, veraz y completa.

CAPITULO IV

DE LA ÉTICA EN LA RELACION PROFESIONAL CON TERCEROS

1.- Todos los trabajadores de Kalysis deben evitar participar en negocios que puedan presumir la existencia de un conflicto de interés, conflicto que se manifieste en la obstrucción del desempeño integro y objetivo de sus funciones y responsabilidades.

2.- Todos los trabajadores de la Empresa están impedidos de solicitar o recibir estímulos económicos o en especie de terceros, máxime cuando dichos estímulos tengan el objeto de asegurar una compra o pedido en su favor, otorgados por la Empresa.

3.- En la relación con los clientes, no está permitido ofrecer estímulos económicos para garantizar una venta y en cuanto a los obsequios en especie, solo están autorizados aquellos artículos promocionales que la misma Empresa destina para este fin.

CAPITULO V

DE LA ETICA EN EL DESEMPEÑO DEL TRABAJO

1.- Los trabajadores deben mantener una actitud de lealtad y plena colaboración para que los programas de trabajo de la Empresa puedan ser cumplidos en tiempo y forma. Deben guardar una actitud respetuosa hacia sus superiores y hacia sus subordinados y deben acatar las instrucciones con diligencia.

2.- Los trabajadores deberán promover un clima laboral armonioso, que fomente la integración del equipo de trabajo para así contribuir a la buena marcha de la Empresa.

3.- Los trabajadores deberán realizar su trabajo con eficiencia, oportunidad y calidad, cuidando aprovechar el tiempo de labores en el cumplimiento de sus funciones. En el desarrollo de sus tareas, deberán proceder con honradez, teniendo en cuenta que su obligación moral no es delegable.

4.- Los trabajadores deberán mantener una actitud de cooperación con sus compañeros, en el entendido que todos formamos un equipo de trabajo que comparte los mismos objetivos.

5.- Los trabajadores deberán compartir con sus compañeros la información que sea pertinente para el desempeño de sus funciones, y el que reciba esta información no le podrá dar otro fin que no sea el específico para el que la solicitó.

6.- Los trabajadores deberán guardar discreción sobre la naturaleza de sus obligaciones, no podrán hacer uso de información privilegiada en provecho propio o de terceros. También se abstendrán de divulgar información cuya finalidad sea causar daño o desprestigio a la imagen de Kalysis.

7.- Los integrantes de Kalysis tienen el deber ético de informar a sus superiores sobre cualquier circunstancia o conducta que pueda presumir la planeación o consumación de un delito.

en contra de los intereses de la Empresa o la seguridad de sus trabajadores.

8.- Son contrarias a la ética de la Empresa las siguientes actitudes o acciones:

- . La discriminación hacia los trabajadores por cualquier razón; entre ellas: por la raza, la edad, la condición económica o social, por la condición de ser mujer, por la religión, por la inclinación política, por la nacionalidad y por el puesto o función desempeñado.
- . El acoso hacia compañeros o compañeras de trabajo, sea este de cualquier naturaleza.
- . Asumir actitudes y acciones conscientes que causen un daño a la Empresa o a sus trabajadores y que puedan ser consideradas como actos de sabotaje.
- . Referirse hacia sus compañeros de trabajo de manera despectiva, ofensiva, prepotente o injuriosa.
- . Dañar la reputación o el buen nombre de los compañeros de trabajo mediante calumnias y falacias.

CAPÍTULO VI

DE LA ÉTICA CON RELACION A LAS EMPRESAS COMPETIDORAS

1.- Nuestra participación en el mercado se debe fundamentar en la seguridad, en la puntualidad, en la honestidad, en la calidad de los servicios y en los precios competitivos; por lo anterior es contrario a la ética de la Empresa incurrir en las siguientes conductas:

- . Comunicar o difundir información falsa o dolosa con el fin de desprestigiar a las empresas competidoras.
- . Llevar a cabo comparaciones faltas de objetividad y con una intención de dolosa ventaja, entre los servicios con que cuenta Kalysis y los de la competencia.

- Manipular el mercado para crear falsas condiciones en la oferta y la demanda para así influir en el establecimiento de precios y tarifas.

DISPOSICIONES GENERALES

- Por acuerdo del titular de la Dirección General se entregará un ejemplar de este Código Interno de Comportamiento Ético a cada uno de los trabajadores de la Empresa.
- Será responsabilidad de cada uno de los titulares de direcciones de área cuidar que este código llegue a trabajadores y éstos lo lean y se enteren de su contenido.
- Será tarea de la Unidad de Comunicación Social dar difusión de sus contenidos en los medios internos de información con que cuenta la Empresa.
- La observancia de las disposiciones y enunciados de este código tienen un carácter de obligación moral.