

DAKLAB[®]

CÓDIGO DE ÉTICA

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. ALACANCE

2. EL RESPETO DE LAS PERSONAS

3. EL RESPETO DE LA VERDAD

4. CONFLICTO DE INTERESES

5. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION

6. INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

7. MANEJO DE INFORMACIÓN

8. USO DE LOS ACTIVOS Y SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN

9. RELACIONES

10. AMBIENTE LABORAL

11. PRINCIPIOS ETICOS

12. PRINCIPIOS Y DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO

OBLIGACIONES CON LOS DEUDORES Y PÚBLICO EN GENERAL

CONCLUSIONES

INTRODUCCIÓN

La buena imagen y el prestigio de una institución lo crean, con mucho esfuerzo y trabajo, las acciones que realizan día a día cada una de las personas que la integran, al cumplir con su responsabilidad.

La confianza, elemento de suma importancia en una organización como ésta ya que tiene la responsabilidad de manejar correcta y profesionalmente a sus clientes, es uno de los ingredientes básicos para el éxito de GRUPO DAKAB.

Es por esa confianza depositada en esta Organización que debemos esforzarnos por preservarla, cumpliendo escrupulosamente las leyes y reglamentos que nos son aplicables y haciendo en cada situación lo que es correcto, conforme a las más elevadas normas de ÉTICA.

El Código de Ética se refiere a los principios de comportamiento que deben esperarse de todos los integrantes de GRUPO DAKAB, tales como la Honestidad, la Lealtad, la Integridad, la Responsabilidad, la Confidencialidad, el Compromiso Social, y aquellos que, por razón de su actividad o características sociales, deban distinguir a todas las personas que formen parte de GRUPO DAKAB, esperando que ésta sea respetada, observado y compartido por todas las personas que mantengan vínculo con la Empresa.

El compromiso ético de GRUPO DAKAB, puede solamente realizarse en la medida en que cada uno de los componentes, cada uno de los consejeros, funcionarios y de los empleados haga del presente código una guía concreta para apoyar su conducta en el ejercicio de las funciones y responsabilidades que asume en el seno de la misma. Cada persona implicada tiene el deber moral de respetar los conceptos y las reglas de ética enunciadas aquí y de favorecer la mejor aplicación en su medio.

Nuestro Código de Ética es la base de la conducta empresarial, que se caracteriza por nuestro actuar con respeto, honestidad e integridad. El código establece los principios fundamentales y las normas que nos guían en nuestro comportamiento ético en relación con nuestros accionistas, clientes, proveedores, autoridades, organizaciones de la sociedad civil, medio ambiente, comunidad y todo aquel con el que interactuamos. También indica los mecanismos para reportar cualquier incumplimiento, comportamiento o práctica que no se apegue a nuestro Código de Ética y políticas corporativas. El código, aprobado por el Consejo de Administración, se aplica a consejeros y colaboradores.

ALCANCE

Nuestro Código de Ética de GRUPO DAKAB se aplica a los miembros del Consejo de Administración, a los colaboradores y a toda persona que actúe en nombre de GRUPO DAKAB y de sus subsidiarias. Las reglas de Ética son parámetros o puntos de referencia y no podrán jamás, cubrir explícitamente todas las situaciones. Ellas son, al límite, valores del respeto a las personas, del respeto a la verdad, del respeto del bien común, del respeto a las leyes y reglamentos y finalmente, del respeto a la Organización; que deben ser los puntos de referencia y los criterios importantes que nos deben guiar para tener un juicio claro sobre las situaciones que se presentan en la interrelación entre la Institución y los usuarios de los servicios.

Los temas adicionales que surjan de diversas situaciones de nuestro negocio y de la dinámica del entorno en general, se incorporarán conforme sea necesario.

APROBACIÓN, MODIFICACIÓN, DISTRIBUCION Y CUSTODIA DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Es responsabilidad del Director General de la Sociedad someter el presente Código de ética a la aprobación del Consejo de Administración difundiendo una vez aprobado entre el personal de la compañía para su conocimiento y aplicación. Asimismo, el presente Código de ética deberá ser revisado y en su caso actualizado, por lo menos una vez cada dos años, y dichas revisiones o actualizaciones deberán hacerse del conocimiento de los Consejeros, funcionarios y empleados de GRUPO DAKAB.

Es responsabilidad del Departamento de Capital Humano mantener actualizado el presente manual para lo cual será revisado y en su caso, actualizado, por lo menos una vez cada dos años en forma conjunta con el Director General.

Las modificaciones al presente manual serán sometidas al Consejo de Administración.

1. EL RESPETO DE LAS PERSONAS

En virtud de la Doctrina Cooperativa, cada persona es un ser fundamentalmente digno, libre y responsable y tiene el derecho a la consideración y al respeto de sus semejantes. Dado que cada ser humano tiene los mismos derechos, existe la necesidad de considerar los intereses individuales en la perspectiva de las condiciones esenciales al respeto del interés general.

Conforme a lo anterior, se debe buscar el promover la libertad, la dignidad y la responsabilidad de las personas, en función de las cuales actúa, y debe evitar toda práctica, acción o actitud que tuviera un efecto inverso.

GRUPO DAKAB., como toda persona, directivo o empleado actuando en su nombre, tiene principalmente la responsabilidad de:

- 1.1 Evitar toda discriminación fundada sobre raza, sexo, estado civil, edad, estatus social, religión, orientación política o sexual, o cualquier otra característica no teniendo ninguna relación directa con las operaciones
- 1.2 Responder del modo más completo y de forma adaptada a las necesidades reales de las personas;
- 1.3 Tratar a cada persona con respeto y cortesía y con toda la diligencia y la competencia que requiere la naturaleza de las necesidades en causa;
- 1.4 Respetar en toda circunstancia la libertad de elección de las personas, en tanto que esa elección no comprometa el interés general;
- 1.5 Respetar la vida privada de todas las personas que toman parte en las actividades de GRUPO DAKAB., asegurándoles el carácter de confidencial a la información y operaciones realizadas, preservándoles el secreto profesional relativo a las actividades y a las informaciones de carácter privado y asegurándoles la discreción que se impone en todo momento;
- 1.6 Favorecer, en las relaciones con las personas involucradas en sus actividades, los comportamientos, actitudes y trámites que favorecen y sostienen la autonomía, la responsabilidad, la igualdad, la solidaridad y la acción colectiva.

2. EL RESPETO DE LA VERDAD

El desarrollo individual y colectivo debe obligatoriamente tomar en cuenta en sus diversas dimensiones, las mejores condiciones posibles de realización de las facultades y de las aspiraciones de las personas y de las colectividades. Una de esas condiciones es sin duda la posibilidad de conocer la verdad de los hechos.

Por otra parte, es evidente que GRUPO DAKAB, debe asegurarse de la confianza de su personal, sus sucursales y del público en general; esta exigencia concreta, confirma para todos sus componentes y las personas que la representan, el doble carácter de ser íntegro y honesto e igualmente parecerlo.

3. CONFLICTO DE INTERESES

T3.1. Concepto

Se entiende como conflicto de intereses cualquier situación en que la lealtad de un consejero, directivo o empleado queda dividida entre los legítimos intereses de GRUPO DAKAB y sus propios intereses, ya sea personales o relativos a sus familiares y amigos, de modo que su actuación puede dejar de ser objetiva e imparcial en detrimento del prestigio y/o patrimonio de GRUPO DAKAB.

3.1.1. Los consejeros serán escrupulosos en el cumplimiento de las leyes que rigen o limitan su actuación.

3.2 Pueden producirse los siguientes Conflictos de interés:

3.2.1. Conflicto de interés entre Sucursales de GRUPO DAKAB.
Cuando exista conflicto de interés entre Sucursales de GRUPO DAKAB, no se deberá favorecer a una sobre otra.

3.2.2. Conflicto de interés entre Sucursales y GRUPO DAKAB.

Cuando exista conflicto de interés entre alguna Sucursal y GRUPO DAKAB, se deberá actuar con estricto apego a derecho y lineamientos de manera imparcial y objetiva.

3.2.3. Conflicto de interés entre Clientes y Proveedores y el Personal de GRUPO DAKAB.

No se deberán aceptar regalos y atenciones de clientes, proveedores u otras Entidades con quienes el directivo o empleado trate asuntos a nombre de la compañía si éstos comprometen o pueden comprometer su actuación. En el caso de que tales regalos, cortesías y atenciones, deban ser recibidos por el empleado y sean significativos en cuanto a sus percepciones, el empleado deberá reportarlo al Director General, señalando los motivos por los cuales fue aceptado el regalo, cortesía o atención, para que se incorpore en su expediente personal.

Ejemplos:

- Regalos con motivo de cumpleaños o días festivos.
- Invitaciones a comidas y entretenimientos.
- Descuentos o promociones en la adquisición de bienes y servicios que el empleado haga a título personal, si el proveedor no los otorga en forma general al segmento de sus clientes en que el empleado se ubique.
- Créditos u otros favores.
- Los viajes de negocio con cargo a afiliadas o proveedores deben ser evaluados por el Director General, quien debe considerar para su autorización, que:
- Sean positivos para mantener o mejorar las relaciones de negocio de GRUPO DAKAB.
- No creen obligación o compromiso para GRUPO DAKAB.
- No puedan ser mal interpretados.
- Sean necesarios para el proyecto que apoyan.

3.2.4. Conflicto de interés entre consejeros, funcionarios o empleados y GRUPO DAKAB.

Los consejeros, funcionarios y empleados deben evitar el tener un empleo externo cuyas demandas de tiempo y esfuerzo puedan afectar su capacidad para cumplir con las obligaciones que tiene hacia la GRUPO DAKAB.

Los consejeros, funcionarios y empleados deberán evitar relacionarse con otra COMPAÑIA o proveedor de la misma en cualquier tipo de actividad remunerada si al mismo tiempo debe tratar con él asuntos a nombre de GRUPO DAKAB.

Está prohibido para los consejeros, funcionarios y empleados aprovecharse del nombre y/o de los contactos de GRUPO DAKAB o sus filiales para obtener beneficios económicos en la adquisición de bienes o servicios a título personal.

En el caso de que un empleado circunstancialmente deba tratar un asunto, tomar una decisión, autorizar un acto o una abstención, en el cual tenga intervención alguien de su familia inmediata o alguien a quien esté vinculado afectivamente o por cuestiones económicas, deberá notificarlo a su jefe inmediato quien deberá calificar si debe intervenir o excusarse. De este aviso se enviará copia a la Dirección General para su incorporación en el expediente personal.

3.3 Manejo de conflictos potenciales

3.3.1 Interrupción del negocio u operación.

Cualquier directivo o empleado que enfrenta una posible situación de conflicto de interés debe suspender las acciones que estuviera planeando, en relación con el negocio u operación que lo origina y reportarla a su Jefe inmediato.

3.3.2. Reporte del conflicto

Los consejeros, funcionarios y empleados elaborarán un informe escrito describiendo en forma exacta y completa la situación del posible conflicto de interés y lo entregarán a su Jefe inmediato, quien les firmará acuse de recibo.

3.3.3. Solución del conflicto

En el caso de consejeros, funcionarios y empleados, el Director evaluará la situación en la que posiblemente exista un conflicto de intereses e instruirá por escrito al directivo ó empleado sobre las medidas a tomar, las cuales pueden ser, de acuerdo a la situación particular de cada caso, las siguientes:

- Reasignar el negocio u operación a otro subordinado.

- Hacerse cargo del asunto el Jefe inmediato.

- Mantener al mismo empleado en el asunto, con limitación de facultades y/o una supervisión estrecha.

4. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION

4.1 Concepto

Los consejeros, funcionarios y empleados tienen la responsabilidad individual de salvaguardar la información de GRUPO DAKAB que conozcan en el desempeño de sus puestos y de no divulgarla sin autorización correspondiente, es decir, guardar confidencialidad con respecto a esa información.

4.2 Información institucional

La confidencialidad para con la información institucional, se refiere a la naturaleza, características o finalidades de los productos y servicios que GRUPO DAKAB ofrece a sus clientes, a los métodos o procesos administrativos que utiliza y a los medios de comercialización de que se vale. En términos generales incluye, pero no se limita, lo siguiente:

- Datos, fórmulas y especificaciones de productos y servicios.
- Planes y estrategias de comercialización.
- Clase y disposición de equipos de proceso y de seguridad.
- Técnicas, métodos, procesos, sistemas, tecnología.
- Resultados de análisis y pruebas.
- Proyecciones, nuevos proyectos.
- Productos de software propiedad de la Institución o con licencia de uso.

4.3 Tratamiento

Esta información es de carácter confidencial y mientras conserve ese carácter debe ser manejada con todas las precauciones y cuidados establecidos, con el fin de protegerla contra alteraciones legales y no divulgarla fuera de la COMPAÑIA, por las ventajas indebidas que podría otorgar a otras Entidades o por sus efectos perjudiciales para la Institución.

4.4 Información sobre los Clientes

Los consejeros, funcionarios y empleados de GRUPO DAKAB, tienen estrictamente prohibido divulgar información relacionada sobre nuestros clientes, a la cual tengan acceso de acuerdo al cargo que desempeñan dentro de la misma.

Tienen prohibido divulgar información sobre la situación de nuestros clientes dentro y fuera de las instalaciones de GRUPO DAKAB, a todo aquel personal o individuo que no le concierne saber dicha información.

5. INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

5.1. Concepto

Se considera información privilegiada:

Al conocimiento de eventos relevantes que no hayan sido revelados al público, constituye información privilegiada.

Los Consejeros deberán cumplir estrictamente con las normas que les resulten aplicables en esta materia.

5.2. Tratamiento de Información privilegiada

En GRUPO DAKAB., estamos inmersos en información que puede ser privilegiada, desde la que conocen quienes han tomado una decisión importante, los que participan en la implantación de estas decisiones y hasta la que accidentalmente alguien escucha en una conversación o ve en un documento dejado descuidadamente a la vista.

5.2.1 Obligaciones de los consejeros, funcionarios y empleados

Ninguna persona relacionada con GRUPO DAKAB debe utilizar información privilegiada a la que accidentalmente tenga acceso en beneficio propio o de terceros y en caso de conocerla, se deberá informar a la Dirección General.

5.2.2 Protección

Se deberán observar todas las medidas de protección señaladas para el manejo de información confidencial.

5.2.3 Inversiones de consejeros, funcionarios y personal

Los consejeros, funcionarios y empleados de GRUPO DAKAB están obligados a que, en caso de realizar sus inversiones en alguna de las afiliadas, seguir los lineamientos, políticas y procedimientos que dicten las Instituciones.

6. MANEJO DE INFORMACIÓN

6.1 Clases de información

Atendiendo a su uso potencial y a las obligaciones que las leyes imponen a quien la posea, se han definido las siguientes clases de información en GRUPO DAKAB:

6.1.1 Información confidencial

Es aquella que no debe ser revelada fuera de GRUPO DAKAB, ni internamente a quienes no les concierne, porque su divulgación no autorizada podría otorgar ventajas indebidas a los competidores o ser perjudicial para la Institución o sus Sucursales. Incluye fundamentalmente:

- La información confidencial de la Institución.
- La información financiera sobre las Sucursales y sus operaciones.
- La información interna de la institución entre las que se destaca:
 - Proyecciones financieras y presupuestos.
 - Datos financieros que aún no se hayan publicado.
 - Políticas de compensación y tabuladores de sueldo.
 - Listas de clientes y proveedores.
 - Costos y acuerdos con los proveedores, etc.
 - Cualquier información contenida en documentos explícitamente marcados como confidenciales.

6.1.2. Información pública

Corresponde a la información que GRUPO DAKAB ha dado a conocer a los medios de comunicación o a entidades externas con el propósito específico de darle la más amplia difusión. Incluye entre otros los siguientes documentos e informes:

- Estados financieros periódicos.
- Informes de resultados

6.2 Manejo de la información confidencial

El acceso a información confidencial debe darse exclusivamente a los empleados que tienen la necesidad de conocerla para el correcto desempeño de su puesto y no implica autorización alguna para usarla de otra manera ni para divulgarla fuera de GRUPO DAKAB o a otros empleados que no la requieren para realizar su trabajo.

Los consejeros, funcionarios y empleados deben tomar las medidas necesarias para proteger la información confidencial a la que tengan acceso, mientras mantenga ese carácter. Algunas reglas elementales para este fin son:

- No dejar documentos o materiales confidenciales momentáneamente a la vista en forma casual si otros empleados ajenos a ellos o un tercero pueden observarlos y entender su contenido.
- No comentar con otros empleados que se poseen tales documentos y materiales, si no les conciernen.
- Guardar bajo llave documentos y materiales confidenciales siempre que se abandone el lugar de trabajo.
- Mantener protegido con las claves de acceso el equipo de cómputo que tenga asignado, si con él se puede tener acceso a información confidencial.
- Abstenerse de sacar de las instalaciones de GRUPO DAKAB documentos y materiales confidenciales por ejemplo para trabajar en casa, por los riesgos de robo, accidentes o extravíos. Se exceptúa al personal que para el cumplimiento de sus funciones saque de las instalaciones de GRUPO DAKAB materiales o documentos.
- Preferentemente no fotocopiar documentos o materiales confidenciales, y de ser necesario, obtener las copias personalmente.
- No comentar asuntos confidenciales en lugares públicos, incluyendo elevadores, pasillos, baños, comedores y transportes colectivos.

6.3 Atención de los requerimientos de información de autoridades y de terceros

Es política de la GRUPO DAKAB cumplir con todas las disposiciones legales aplicables y cooperar con los organismos oficiales en la consecución e interpretación de la información pertinente que soliciten.

No obstante, es indispensable proteger los derechos de GRUPO DAKAB., y los de los Consejeros, Funcionarios, Empleados, Sucursales y Proveedores implicados en una situación particular, por lo que la información de referencia debe ser canalizada invariablemente por los conductos debidos, de conformidad con los ordenamientos legales y procedimientos internos vigentes.

Por lo anterior, los empleados que reciban de algún organismo oficial una solicitud de información o para proporcionar cualquier documento de GRUPO DAKAB. o de sus Sucursales, proveedores o empleados, deberán notificarlo de inmediato al Director General para que éste la canalice al área que corresponda.

7. USO DE LOS ACTIVOS Y SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN

7.1 Concepto

Los elementos de trabajo: bienes, suministros y servicios que la Institución pone a disposición del personal para la realización de sus tareas, pertenecen a la GRUPO DAKAB y deben ser utilizados con propiedad y buen juicio, para cumplir los fines de la misma, sin desperdicios lamentables ni insuficiencias que a la larga resulten costosas.

7.2. Situaciones que deben vigilarse

En el uso y aprovechamiento de dichos bienes y servicios, así como en su administración y acreditamiento, se deberán cumplir estrictamente las normas que al respecto se encuentran establecidas.

8. RELACIONES

8.1 Principios básicos

8.1.1 Integridad

La integridad personal es la regla de oro para mantener relaciones productivas de mediano y largo plazo entre la gente, fundamento de todas las organizaciones, cualquiera que sea su tipo o misión.

Ser íntegro consiste en ser auténtico y actuar conforme a nuestras convicciones, sin importar las posibles consecuencias de tal actuación.

Las personas íntegras son congruentes entre lo que dicen y lo que hacen y ganan rápidamente el respeto y aprecio de los demás porque son confiables, no engañan ni se aprovechan de otros.

8.1.2. Transparencia

Es el complemento indispensable de la integridad, pues crea en los demás la confianza de que los riesgos y beneficios en las cuestiones que emprendemos juntos son equitativos.

Eso se logra mediante reglas claras en todos los aspectos en que es importante prevenir un posible conflicto y respeto absoluto y sin excepción a las mismas.

8.1.3. Rechazo a la corrupción

Para asegurar la confianza de clientes, proveedores y autoridades, no basta la integridad y la transparencia en nuestro trato, es necesario el compromiso individual de luchar contra la corrupción en todas sus formas.

8.2 Relaciones con clientes

Los consejeros, funcionarios y empleados que atienden a las afiliadas deben ofrecer un trato equitativo y honesto en cada operación, y proporcionar los servicios de su competencia con la mayor prontitud y calidad a su alcance, apegándose en todo momento a la regulación oficial y a la normatividad interna a la que pertenece GRUPO DAKAB.

8.2.1 Actitud de servicio

Un trato amable y respetuoso, junto con un genuino interés por su situación, son ingredientes capaces de mejorar en forma muy importante la satisfacción de los Clientes.

No obstante, el entusiasmo por dar a los Clientes el mejor servicio posible no debe significar un deterioro en la imagen ó patrimonio de GRUPO DAKAB, lo cual se garantiza si nos apegamos a las políticas y procedimientos de la Institución.



8.2.2 Ofrecimiento de productos y servicios

Los consejeros, funcionarios y empleados deben proporcionar al cliente información veraz, comprobable y exenta de elementos que pudieran inducirlo a una interpretación errónea de las características de los productos o servicios que GRUPO DAKAB ofrece, evitando:

- Orientar al cliente hacia productos o servicios que no necesita, únicamente por ser más rentables para la GRUPO DAKAB.
- Omitir en la descripción de un producto o servicio sus posibles riesgos o inconvenientes para los clientes.
- Hacer comparaciones falsas o engañosas con productos o servicios equivalentes que ofrecen otras Entidades.

8.2.3. Trato igualitario

Todos los clientes que se ubiquen en un mismo segmento del mercado, conforme a los productos o servicios que tienen establecidos por GRUPO DAKAB, deben recibir la misma clase de servicios, con todas las ventajas que ofrezca y la flexibilidad que permita, de tal modo que nadie pueda suponer un trato preferencial o discriminatorio.

GRUPO DAKAB hará siempre su mejor esfuerzo para ubicar a sus clientes en el segmento de mercado correcto, de acuerdo con sus características y necesidades.

8.3. Relaciones con otras Entidades

Los consejeros y funcionarios de GRUPO DAKAB que tengan contacto con empleados o dirigentes de otras COMPAÑIAS, deberán mantener una actitud profesional, apegada a los principios y valores de la Institución que representan y cuidar su imagen personal tanto como la de la GRUPO DAKAB.

8.3.1. Respeto a la libre competencia

GRUPO DAKAB no participará en ningún acuerdo que pretenda limitar el libre juego de fuerzas de los mercados en que opera y no utilizará medios impropios para mejorar su posición competitiva en dichos mercados.

En todos los contactos con representantes de otras Entidades, ya sea individuales o en foros y Congresos sean o no del Sector, los consejeros y funcionarios de GRUPO DAKAB deben evitar temas que tengan que ver con estrategias, proyectos o tarifas, así como con la posibilidad de acordar un reparto de territorios, entidades o mercados.

8.3.2. Comentarios sobre competidores y sus productos o servicios

Es política de GRUPO DAKAB respetar a otras Entidades como unidades capaces de ofrecer productos y servicios similares a los de ésta COMPAÑIA en naturaleza y calidad.

Los consejeros y funcionarios de GRUPO DAKAB deben evitar en lo posible hacer comentarios o declaraciones sobre otras Entidades y cuando resulte necesario, éstos deben ser justos, objetivos y completos.

8.3.3. Medios para obtener información sobre otras Entidades

GRUPO DAKAB tiene el derecho de revisar toda la información pública sobre las otras Entidades y los productos y servicios que ofrecen, así como la que proviene de convenios de intercambios generales o particulares en caso de que los hubiere.

En ningún caso GRUPO DAKAB, ni sus consejeros y funcionarios, ni su personal, intentarán obtener secretos comerciales o cualquier otra información confidencial de un competidor por medios impropios.

8.4. Relaciones con proveedores

Los consejeros, funcionarios y personal que negocien la adquisición de los bienes y servicios que GRUPO DAKAB requiere, deben ofrecer y exigir a los proveedores un trato equitativo y honesto en cada transacción, buscando siempre los mejores intereses de la Institución.

8.4.1. Manejo de compras

GRUPO DAKAB considerará para su cartera de proveedores a aquellos que compartan los valores éticos que sostiene y posean una sólida reputación de equidad e integridad en sus tratos.

La adquisición de bienes y servicios se efectuará mediante procesos homogéneos y transparentes, que aseguren la participación equitativa de los proveedores y una selección imparcial de los mismos, basada en criterios de rentabilidad.

8.4.2. Comentarios sobre proveedores

Los consejeros, funcionarios y empleados de GRUPO DAKAB no comentarán los problemas o debilidades observados de un proveedor con otro proveedor, ni con otras personas ajenas a Institución.

8.5 Relaciones con autoridades

Los consejeros, funcionarios y empleados deben colaborar en todo momento con las autoridades competentes para el pleno ejercicio de sus facultades y actuar conforme a derecho en defensa de los legítimos intereses de GRUPO DAKAB.

8.5.1. Actitud

Los consejeros, funcionarios y empleados que tienen relación con autoridades deben ofrecerles un trato amable y respetuoso, reconociendo su calidad como tales, y procurar una atmósfera de apertura y confianza que facilite la discusión de los asuntos y el establecimiento de acuerdos.

Los requerimientos y observaciones de las autoridades deben ser atendidos plenamente, buscando colaborar con eficacia y cortesía en el cumplimiento de su misión, dentro de las facultades que les otorgan las leyes.

8.5.2. Defensa de los intereses de Grupo conforme a derecho

GRUPO DAKAB, procurará siempre apegarse escrupulosamente a las leyes y reglamentos aplicables en los diversos ámbitos de actividad en que opera. No obstante, es posible que en determinadas circunstancias surjan diferencias entre la autoridad y GRUPO DAKAB para la aplicación de una norma.

En el caso de una controversia, los consejeros, funcionarios y empleados que en ella participen deben fundamentar su posición ante la autoridad con respeto pero también con seguridad, apoyándose en argumentos acordes a los mejores intereses de GRUPO DAKAB.

8.6. Asociaciones empresariales, profesionales y foros

Los consejeros, funcionarios y personal que asista a reuniones de estos organismos como representantes de GRUPO DAKAB, deberá mantener siempre una actitud profesional, apegada a los principios y valores éticos de nuestra Institución y cuidar su imagen personal, ya que es una referencia de GRUPO DAKAB.

Deben tener especial cuidado para el manejo apropiado de la información que aporten u obtengan en dichas reuniones, para evitar comprometer algún secreto industrial, o bien, la información interna confidencial de la Institución.

Adicionalmente, evitarán participar en debates que tengan por objeto establecer acuerdos con la competencia sobre precios de los productos y servicios que ofrece.

9. AMBIENTE LABORAL

Mantener relaciones armoniosas y cordiales es un pre-requisito para la formación de equipos de trabajo y productivos en los que pueda ser liberada y canalizada hacia los objetivos institucionales, toda la energía creativa que el personal de GRUPO DAKAB posee.

Un comportamiento inadecuado o cuestionable rompe el equilibrio del grupo, dispersa la energía de los integrantes, crea barreras a la comunicación y, en última instancia, atenta contra la productividad del equipo de trabajo y de la propia GRUPO DAKAB.

Es por ello que debemos esforzarnos en crear y mantener un clima de confianza y respeto mutuo, que permita el libre intercambio de ideas y propicie la plena realización de las personas en su trabajo. Aspectos a cuidar:

9.1. Autoridad

La autoridad es un instrumento de los funcionarios, encargados de manejo de personal dentro de la COMPAÑIA, para lograr los resultados que la empresa espera. Su uso adecuado requiere de sensibilidad y buen juicio, basados en un claro sentido de equidad, para no caer en situaciones dudosas en las que el responsable de personal pueda ser acusado de rigidez excesiva o de favoritismo descarado.

9.1.1. Uso correcto de la autoridad

Un encargado de manejo de personal justo, proporciona a sus subordinados los elementos que necesitan para hacer el trabajo y les exige todo lo que en su puesto estén obligados a dar; evalúa su desempeño con objetividad y llama su atención cuando no están haciendo bien las cosas; reconoce con oportunidad a quien lo merece y sanciona a quien se lo ha ganado; y además es consistente en ambos sentidos.

9.1.2. Abuso de autoridad

Está abusando de su autoridad, quien coacciona a sus subordinados para obtener de ellos algo que va más allá de sus funciones y responsabilidades. Igualmente está abusando aquel que concede promociones y aumentos, asigna tareas preferentes, permite conductas relajadas u otorga ventajas especiales a determinados subordinados, a cambio de dinero, simpatía o favores.

9.2. Comunicación

La comunicación entre los miembros de un equipo de trabajo es fundamental para mantener alineados los esfuerzos individuales, mejorar el desempeño y dar cohesión al grupo. Pero para ser efectiva, debe ser veraz, clara y oportuna.

9.2.1. Veracidad

En toda comunicación debemos esforzarnos por hacer referencia a cuestiones ciertas, no a rumores o creencias, e indicar claramente que tienen este carácter en los casos en que sea preciso mencionarlas.

9.2.2. Claridad

Debemos asegurarnos que nuestros mensajes, tanto de entrada como de salida, han sido bien comprendidos, sin ahorrar preguntas para corroborarlos aun cuando pensemos que pudieran hacernos ver mal ante los demás.

9.2.3. Oportunidad

En la medida en que una comunicación sea oportuna, lo serán las acciones a que de lugar. Debemos procurar que nuestros mensajes estén a tiempo para que sean útiles y logren el efecto deseado.

9.3. Acoso

GRUPO DAKAB está comprometida a ofrecer dentro de sus instalaciones un ambiente de trabajo libre de hostigamiento de cualquier clase, donde cada empleado se sienta seguro y sea tratado con respeto y dignidad. Por tal motivo tomará todas las medidas necesarias para que el acoso se prevenga, se denuncie donde exista y, de probarse, se sancione con severidad.

9.3.1. Acoso sexual

GRUPO DAKAB prohíbe y condena esta conducta de la manera más enérgica, por el daño moral que causa a quienes lo experimentan y por el efecto nocivo que puede tener para la reputación de la Institución.

9.3.2. Hostigamiento

GRUPO DAKAB prohíbe y rechaza también ésta forma de acoso en que un empleado es molestado por otros empleados de cualquier nivel, debido a su raza, color, sexo, edad, origen, creencias, preferencia sexual ó capacidad física, con efectos negativos en su desempeño en el trabajo.

9.3.3. Reporte de incidentes de acoso o intimidación

La persona que esté siendo acosada sexualmente u hostigada en cualquier otra forma, debe denunciar los hechos a la Dirección General y aportar todas las evidencias con que cuente, incluyendo los testimonios de quienes puedan dar fe de los mismos.

La Dirección General ordenará en forma expedita una investigación y someterá los resultados al Consejo de Administración para su manejo y solución.

Cabe aclarar, sin embargo, que una denuncia infundada y de mala fe, que dañe el prestigio de una persona inocente, implicará una severa sanción para quien la promueva y para quienes hayan testificado con falsedad a su favor, especialmente en acusaciones de acoso sexual.

PRINCIPIOS ÉTICOS

Integridad

El principio de integridad impone la obligación a todos los colaboradores de GRUPO DAKAB, de ser leales, veraces y honrados en todas las relaciones profesionales y de negocios. La integridad también implica actitudes objetivas, justas y veraces.

El Colaborador no deberá permitir estar asociado con reportes, relaciones, comunicaciones u otra información en los que considere que la información:

- a) Contiene una declaración sustancialmente falsa o confusa;
- b) Contiene declaraciones o información que se proporcionan de manera descuidada; o
- c) Causa confusión o error por omitir u ocultar hechos, datos o circunstancias.

Cuando el colaborador de GRUPO DAKAB observe que ha sido asociado con tal información, deberá tomar las medidas necesarias para desvincularse de la misma.

Objetividad

El principio de objetividad impone una obligación a todos los colaboradores de opormex de no comprometer su juicio profesional o de negocios a causa de prejuicios, conflictos de interés o influencia indebida de terceros.

El colaborador de opormex puede estar expuesto a situaciones que pueden deteriorar su objetividad. No es factible definir y prescribir todas esas situaciones.

El colaborador de opormex no deberá desempeñar un servicio profesional, cuando una circunstancia o relación, afecte o influya de modo indebido en su juicio profesional, respecto a dicho servicio.

Diligencia y competencia profesional

El principio de diligencia y competencia profesional impone las siguientes obligaciones a los miembros de GRUPO DAKAB:

- a) Actuar de manera diligente de acuerdo con las normas aplicables del presente código
- b) Mantener el conocimiento y habilidades profesionales al nivel requerido para asegurar que los clientes, reciban un servicio profesional competente.

El servicio profesional competente requiere el ejercicio de un juicio sólido al aplicar el conocimiento y habilidades profesionales en el desempeño de dicho servicio.

La competencia profesional puede dividirse en dos fases: a) Desarrollo de la competencia profesional; y b) Mantenimiento de la competencia profesional.

El mantenimiento de la competencia profesional requiere atención continua y el conocimiento de los avances técnicos, profesionales y de negocios.

El desarrollo profesional continuo le permite al colaborador de la compañía desarrollar y mantener sus capacidades para desempeñarse de manera competente dentro del entorno profesional.

La diligencia abarca la responsabilidad de actuar de acuerdo con los requisitos de la operación del negocio, de manera cuidadosa, minuciosa y oportuna.

En el ejercicio de sus funciones, el ejecutivo de opormex tomará las medidas para asegurar que los profesionales que trabajan bajo su dirección cuenten con el entrenamiento y supervisión apropiados.

Confidencialidad

El principio de confidencialidad impone una obligación, a todos los colaboradores de la COMPAÑIA, de abstenerse de:

- a) Revelar fuera de la organización la información confidencial obtenida como resultado de relaciones profesionales y de negocios, sin la autorización apropiada y específica, a menos que haya un derecho u obligación legal o profesional de revelarla; y
- b) Usar información confidencial obtenida como resultado de relaciones profesionales o de negocios, para su beneficio o de terceros.

El colaborador de la organización deberá observar el principio de confidencialidad, incluso en el entorno social, estando alerta a la posibilidad de hacer una revelación por descuido, particularmente a un asociado cercano de negocios o a un miembro cercano o inmediato de su familia, así mismo deberá observar el principio de confidencialidad, en relación con la información que le ha sido revelada por un prospecto de cliente o por la propia organización.

El personal ejecutivo de la organización deberá adoptar las medidas necesarias para asegurarse de que el personal bajo su dirección y las personas de quienes obtiene asesoría y ayuda, respeten el principio de confidencialidad.

.

Comportamiento profesional

El principio de comportamiento profesional impone una obligación a todos los miembros de la compañía de cumplir con la normatividad, políticas y procedimientos y evitar cualquier acción que pueda desacreditar a la entidad. Esto incluye todas las acciones sobre las que su desarrollo afecte de manera adversa la buena reputación de la sociedad. Los miembros de la entidad deberán ser honrados y veraces, y no:

- a) Hacer afirmaciones exageradas de los servicios que pueden ofrecer, de las calificaciones que poseen, o de la experiencia que han logrado; o
- b) Hacer referencias negativas o comparaciones sin fundamento, respecto al trabajo de otros colegas.

PRINCIPIOS Y DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO

En GRUPO DAKAB, estamos comprometidos con crecer como una organización de alto desempeño donde el talento, la cultura y el liderazgo sean los principales impulsores del desarrollo de nuestra gente y del cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos. Por consiguiente, buscamos promover el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, y brindarles la capacitación y los recursos necesarios para propiciar su seguridad y éxito en el trabajo, por lo tanto

- 1. Valoramos, respetamos y protegemos a las personas que trabajan en GRUPO DAKAB.
- 2. No permitimos el trabajo forzoso, apoyamos la erradicación del trabajo infantil y cumplimos con las leyes aplicables respecto a la contratación de menores.
- 3. Reportamos los casos en los que no podamos cumplir con nuestras responsabilidades con objetividad, por recibir presiones por parte de terceras personas que utilizan su posición, autoridad o influencia en GRUPO DAKAB.
- 4. Consideramos que la integridad física, la seguridad y la salud en el trabajo de nuestros colaboradores son tan importantes como cualquier otra función y objetivo de GRUPO DAKAB.
- 5. Tomamos las acciones necesarias para asegurar que se cumplan los siguientes objetivos de seguridad y salud en el trabajo:
 - a) Proveer y mantener lugares de trabajo seguros y saludables.
 - b) Proporcionar y mantener un ambiente de trabajo adecuado.
 - c) Desarrollar una cultura de seguridad entre el personal.
 - d) Proporcionar herramientas necesarias en situaciones que se requiera desempeñar el trabajo a distancia.

OBLIGACIONES CON LOS DEUDORES Y PÚBLICO EN GENERAL

Por lo que es el objetivo de la COMPAÑIA apegarse a los lineamientos establecidos en este Código en lo particular, a fin de mantener íntegros los derechos que como personas conservan los deudores y que no se vean afectados por el hecho de encontrarse en la imposibilidad de cumplir en tiempo con sus obligaciones con la Empresa.

A continuación se menciona código de ética en cobranza:

ARTÍCULO PRIMERO. Identificarse plenamente al momento de realizar la cobranza, o bien, al corroborar u obtener información sobre la localización del deudor. No se realizará requerimiento de pago con menores de edad o personas de la tercera edad.

ARTÍCULO SEGUNDO. Cobrar una deuda es un derecho legítimo, como lo es también el respeto mutuo a la dignidad entre deudores, acreedores y sus representantes.

ARTÍCULO TERCERO. No establecer contacto con los deudores en horarios y lugares que resulten inadecuados para el cobro. Se consideran adecuadas las comunicaciones que ocurran a partir de las 8:00 a.m. hasta las 9.00 p.m., hora local del domicilio del deudor.

ARTÍCULO CUARTO. En el ejercicio del derecho al cobro, se evitará hacer uso de lenguaje obsceno o de palabras altisonantes al establecer comunicación con el deudor, sus familiares, amigos o compañeros de trabajo. Las comunicaciones telefónicas deberán hacerse con la finalidad de negociar el pago de las deudas y no con la intención de molestar o amenazar a los deudores o a las personas que atiendan dichas llamadas.

ARTÍCULO QUINTO. No se podrán hacer publicaciones, tales como "lista negra de deudores" y tampoco establecer registros especiales, distintos a los que prescriben las leyes, para hacer del conocimiento general la negativa de pago de los deudores.

ARTÍCULO SEXTO. Las empresas de cobranza o sus colaboradores, bajo ninguna circunstancia, deberán ostentarse como representantes de órgano jurisdiccional u otra autoridad, o como parte de un consorcio legal, si no es el caso.

ARTÍCULO SÉPTIMO. No engañar al deudor con el argumento de que al no pagar su deuda, comete delito sancionado con privación de la libertad, ni hacerle creer con falsos escritos de demanda o de notificaciones judiciales, que se ha iniciado un juicio en su contra.

ARTÍCULO OCTAVO. No se deberán hacer ofrecimientos tales como quitas, descuentos o cancelación de intereses o comisiones, con la finalidad de obtener el pago de la deuda, de no estar debidamente autorizado por el acreedor, o hacerle creer al deudor que podrá gozar de dichos beneficios, de no existir dicha posibilidad.

ARTÍCULO NOVENO. En los casos en que, como resultado de las gestiones de cobranza, el deudor acceda al pago de la deuda, las empresas de cobranza deberán documentar por escrito los compromisos adquiridos, cuando lo requiera el acreditado o lo considere pertinente la empresa, debiendo constar la rúbrica de ambas partes. El representante de la empresa acreditará tal carácter con la documentación en que se le faculte para llevar a cabo la recuperación del adeudo.

ARTÍCULO DÉCIMO. Las empresas de cobranza deberán estipular en los convenios de pago que celebren con los deudores, los compromisos adquiridos en la negociación que se acuerde, señalando los términos y condiciones en que se llevarán a cabo los pagos, obligándose a proporcionar escrito de finiquito o de liquidación de adeudo, en caso de condonación o quita, al cumplirse la obligación. Dichos documentos deberán suscribirse por persona facultada por el acreedor.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. Hacer todo aquello que pueda ayudar a los deudores a encontrar la solución a su problemática financiera, para el cumplimiento de su adeudo, dentro de los márgenes de negociación autorizados por los clientes.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. No incrementar las deudas con cargos no autorizados por la legislación vigente o por el contrato celebrado entre el deudor, el otorgante de crédito o el acreedor.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO. No utilizar formas o papelería que simulen instrumentos legales. Los gestores no deben hacerse pasar por representantes legales si no lo son y tampoco utilizar nombres falsos.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO. No enviar correspondencia a los deudores con leyendas exteriores que mencionen que el comunicado trata específicamente de una cobranza. Lo anterior no obliga a las empresas a omitir mencionar su nombre o razón social, en su calidad de remitente.

Evitar el envío de cartas o cualquier medio escrito que den motivo a descalificar la actuación de las empresas de cobranza en las que se efectúen manifestaciones que por su contenido, constituyan excesos que no se apeguen a la verdad, a la ley, a las buenas costumbres o que sean contrarias a la ética profesional.

No utilizar cartelones, anuncios o cualquier medio impreso en lugares públicos, o en el exterior de los domicilios de los deudores, en los que se haga referencia a su adeudo.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO. No contactar por cualquier motivo o medio, a deudores cuyos asuntos hayan sido retirados de la asignación de las empresas de cobranza.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO. Las empresas de cobranza, por conducto de quienes gestionen el cobro, deberán proporcionar al deudor, de requerirlo, toda la información disponible sobre la integración de su saldo.

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO. Las empresas de cobranza deberán ser receptoras de las quejas, comentarios o sugerencias de los deudores. Para tal efecto, dispondrán de los medios necesarios para darles trámite y en su caso, solución, informando del resultado cuando proceda, al interesado.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO. Las empresas de cobranza que sean propietarias de carteras que por su naturaleza, deban reportarse a las Sociedades de Información Crediticia, lo efectuarán conforme a las leyes aplicables a dichas sociedades, con la finalidad de que se actualice la información respecto de los deudores que hayan cumplido con sus pagos.

ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO. En los casos de procedimientos judiciales en que se hayan embargado bienes y que hayan concluido en pago del adeudo, se deberá dar aviso por los conductos legales correspondientes.

.

CONCLUSIONES

Las acciones y el comportamiento de los Consejeros, Funcionarios y Empleados de GRUPO DAKAB, serán claves en la confianza y la imagen que se proyecte hacia los clientes. De ello dependerá el éxito o el fracaso de GRUPO DAKAB, ya que si no se definen estándares en las relaciones y atención al cliente y las relaciones entre los integrantes de GRUPO DAKAB., no se podrá alcanzar la armonía necesaria para lograr la dignidad, el respeto y la libertad de las personas, derechos fundamentales de todo hombre.

El presente Código de Ética será autorizado y revisado por el Consejo de Administración, por lo menos una vez cada dos años.

Será responsabilidad del Consejo de Administración la difusión del Código de Ética a través de los medios que GRUPO DAKAB considere pertinentes, tales como: la impresión y entrega de ejemplares a los Consejeros, Funcionarios, empleados y clientes que así lo soliciten; la publicación del Código de Ética, etc.

La difusión del Código de Ética se realizará entre los Consejeros, Funcionarios, Empleados y los Clientes de GRUPO DAKAB.

DAKAB®