

ELEMENTO 4.9.	CÓDIGO GP-09-001	EDICIÓN 1	NIVEL DE REVISIÓN A	PAGINAS 9	FECHA DE EMISIÓN 12/AGO/2003
-------------------------	----------------------------	---------------------	-------------------------------	---------------------	--

CÓDIGO DE CONDUCTA

CAMBIOS Y/O ACTUALIZACIONES

NIVEL DE REVISIÓN	PAGINAS MODIFICADAS	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
A	4	Se incluyen las reglas de uso para los equipos o instrumentos de medición	12-FEB-04

	NOMBRE	FIRMA	PUESTO
ELABORO	SRA. GPE. SILVIA HUERTA MARTINEZ		GERENTE DE RECURSOS HUMANOS.
REVISO	ING. LAURA CECILIA TENORIO MORGÁ		GERENTE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
APROBÓ	ING. MELESIO GUTIÉRREZ PÉREZ		DIRECTOR GENERAL

ÍNDICE

	Página
1. Objetivo.	2
2. Alcance.	2
3. Terminología y definiciones.	2
4. Responsabilidades.	2
5. Descripción del código.	3
5.1. Conocimiento y aplicación de las leyes, normas y procedimientos.	3
5.2. Uso del puesto.	3
5.3. Uso y asignación de recursos.	4
5.4. Uso transparente y responsable de la información interna.	5
5.5. Conflicto de intereses.	5
5.6. Toma de decisiones	6
5.7. Atención a peticiones, quejas del cliente	6
5.8. Relaciones entre compañeros de la empresa.	7
5.9. Relación con la sociedad	8
5.10. Salud e higiene y seguridad.	8
5.11. Desarrollo permanente e integral	9
5.12. Remuneraciones	9
6. Referencias.	10
7. Anexos.	10
8. Registros de calidad.	10
9. Distribución.	10

CÓDIGO GP-09-001	EDICIÓN 1	NIVEL DE REVISIÓN A	PAGINA 1 de 9
---------------------	--------------	------------------------	------------------

CODIGO	EDICION	N. REVISION
AC-FO-003	1	N/A

1. Objetivo.

Establecer los lineamientos de conducta que deben mostrar todos los empleados de **DTP Consultores** ante todos nuestros clientes y proveedores.

2. Alcance.

Este documento es aplicable a todo el personal y todos los clientes de **DTP Consultores**.

3. Terminología y definiciones.

3.1. Código.

Cuerpo de leyes que forman un sistema completo de legislación sobre alguna materia.

4. Responsabilidades.

4.1. Es responsabilidad del Gerente de Proyecto:

- La elaboración y actualización del presente documento.
- Difundir el presente documento al personal a su cargo.

4.2. Es responsabilidad del Gerente de Aseguramiento de Calidad:

- La distribución y control del presente procedimiento.

4.3 Es responsabilidad de todo el personal de **DTP Consultores**:

- La aplicación del presente documento

5. Descripción del código.

5.1 Conocimiento y aplicación de las leyes, normas y procedimientos

Compromiso

Es mi obligación conocer respetar y hacer cumplir, las leyes, los reglamentos, la normatividad y procedimientos aplicables. En aquellos casos no contemplados por la ley o donde exista espacio para la interpretación, debo conducirme con criterios de ética, transparencia, e integridad, atendiendo los valores inscritos en el código de conducta de la empresa.

Acciones

Debo

- Conocer y aplicar la ley, normas y procedimientos con las cuales se regula mi puesto
- Hacer mi trabajo con estricto apego a la ley y a la normatividad, promoviendo que mis compañeros lo hagan de la misma manera.

No debo

- Hacer o permitir que los procedimientos que se elaboran en la empresa abran espacios para interpretaciones discrecionales que afecten el desempeño de la empresa.

CÓDIGO GP-09-001	EDICIÓN 1	NIVEL DE REVISIÓN A	PAGINA 2 de 9
----------------------------	---------------------	-------------------------------	-------------------------

CODIGO	EDICION	N. REVISION
AC-FO-003	1	N/A

- Interpretar la normatividad para buscar un beneficio personal, familiar o para beneficiar a un tercero.

5.2 Uso del puesto.

Compromiso

Es mi obligación abstenerme de utilizar mi puesto para obtener beneficios personales de tipo económico, privilegios, favores de cualquier tipo o bien, con el fin de beneficiar o perjudicar a terceros, pues de lo contrario estaría afectando la confianza de la sociedad en la empresa

Acciones

Debo

- Orientar mi trabajo a la búsqueda de la misión de la empresa, aportando el máximo de mi capacidad, conocimientos y esfuerzo sin esperar un beneficio ajeno al que me corresponde por ley.
- Respetar los horarios de inicio y fin de labores, así como el horario de comida asignado.
- Portar el gafete de identificación en un lugar visible dentro de las instalaciones de trabajo.
- Actuar siempre con transparencia, entendiendo esta última como un pacto de honestidad y honradez.

No debo

- Utilizar la credencial y la papelería oficial de la empresa para beneficio personal o bien, para beneficiar o perjudicar indebidamente a terceros.
- Aceptar ni solicitar personalmente o a través de otra persona dinero, regalos, favores o cualquier otra compensación, para dar una opinión sesgada.
- Influir en las adquisiciones de servicios con el propósito de lograr un provecho o ventaja personal, familiar o para terceros.
- Utilizar el horario laboral para realizar actividades ajenas a mi responsabilidad.
- Acreditarme como profesionalista cuando no cuento con el título profesional correspondiente.

5.3 Uso y asignación de recursos.

Compromiso

Los bienes, las instalaciones, recursos humanos y financieros de la empresa deben ser utilizados únicamente para cumplir con su misión, adoptando criterios de racionalidad y ahorro.

Acciones

Debo

- Hacer una asignación transparente, justa e imparcial de los recursos humanos, materiales y financieros, para realizar de manera eficiente mi trabajo bajo principios de racionalidad y ahorro.

CÓDIGO GP-09-001	EDICIÓN 1	NIVEL DE REVISIÓN A	PAGINA 3 de 9
----------------------------	---------------------	-------------------------------	-------------------------

CODIGO	EDICION	N. REVISION
AC-FO-003	1	N/A

- Pagar todas las llamadas personales a celular y de larga distancia, que se hagan con teléfonos de la empresa.
- Utilizar con moderación los servicios de teléfono, fax y correo electrónico cuando se trate de asuntos personales.
- Realizar la comprobación de los recursos financieros que sean proporcionados ya sea para viáticos o para realizar adquisiciones.
- Utilizar con moderación y solo para cumplimiento de la misión de la empresa los recursos materiales asignados.
- Dar uso adecuado a todos los equipos que me sean proporcionados para la realización de mi trabajo (equipo de cómputo, equipo de medición, copiadoras, teléfonos, fax, etc.)
- En el caso del equipo que requiera tratamiento especial y esté bajo mi responsabilidad, como el equipo o instrumentos de medición, vigilaré en todo momento que se cumplan con los procedimientos documentados relativos a la calibración, mantenimiento y uso.

No debo

- Retirar de las oficinas los bienes que se me proporcionaron para el desempeño de mis tareas (computadoras, impresoras, teléfonos, lápices, cuadernos, disquetes etc.) o copiar electrónicamente los programas de computación para utilizarlos con fines privados.
- Utilizar con fines distintos a los de la misión de la empresa los documentos y materiales elaborados internamente.
- Utilizar el servicio de copiado para asuntos personales.
- Dar un uso inadecuado a los vehículos de la empresa.
- Instalar en las computadoras de la empresa programas sin licencia o que tengan la finalidad distinta a las responsabilidades laborales, tales como juegos.
- Utilizar el servicio de Internet para revisar páginas o sitios que sean inapropiados, tales como los pornográficos, o para beneficiarme económicamente por una actividad distinta a mi trabajo.
- En el caso específico de equipos o instrumentos de medición, utilizarlo si se encuentra averiado, descalibrado o descompuesto en alguna de las partes que lo integran o en su totalidad.

5.4 Uso transparente y responsable de la información interna.

Compromiso

Ofreceré al personal los mecanismos adecuados para el acceso libre y transparente a la información que genera la empresa, siempre que esta no se encuentre reservada por contratos de confidencialidad, por razones legales o bien por respeto a la privacidad de terceros.

Acciones

Debo

- Proporcionar información al personal de manera equitativa, sin criterios discrecionales, excepto cuando se justifique la confidencialidad y utilizando los conductos autorizados para ello.
- Actuar con imparcialidad, cuidado y dedicación, impidiendo o evitando la sustracción, la destrucción, el ocultamiento o la utilización indebida de la información.

CÓDIGO GP-09-001	EDICIÓN 1	NIVEL DE REVISIÓN A	PAGINA 4 de 9
----------------------------	---------------------	-------------------------------	-------------------------

CODIGO	EDICION	N. REVISION
AC-FO-003	1	N/A

No debo

- Proporcionar información confidencial de los clientes.
- Alterar ni ocultar los registros y demás información interna de la empresa con el fin de obtener beneficios económicos o de cualquier índole (Viáticos, compras, etc.)
- Utilizar, compartir, alterar u ocultar información que perjudique las funciones y estrategias de la empresa o con el fin de favorecer o perjudicar indebidamente a un tercero.
- Dar a conocer información de la empresa sobre la que no se tiene un conocimiento completo y sin confirmar que se encuentre apegada a la verdad.

5.5 Conflicto de intereses.

Compromiso

Evitaré encontrarme en situaciones en las que mis intereses personales puedan entrar en conflicto con los intereses de la empresa o de terceros. Cualquier situación en la que existe la posibilidad de obtener un beneficio económico o de cualquier tipo que sea ajeno a los que me corresponden por mi cargo, puesto o comisión, representa potencialmente un conflicto de intereses.

Acciones

Debo

- Actuar con honradez en las relaciones con los proveedores y contratistas de la empresa.

No debo

- Involucrarme en situaciones que pudieran representar un potencial conflicto entre mis intereses personales y los intereses de la empresa.
- Aceptar regalos o estímulos de cualquier tipo que pretendan influir en mis decisiones.
- Establecer relaciones de negocios sin la autorización del Director General o sus designados.

5.6 Toma de decisiones

Compromiso

Todas las decisiones que tome sin importar mi cargo, deben estar apegadas a la ley y a los valores contenidos en el código de conducta.

Acciones

Debo

- Conducirme siempre con honestidad, congruencia y transparencia, anteponiendo el interés de la empresa a los particulares.

CÓDIGO GP-09-001	EDICIÓN 1	NIVEL DE REVISIÓN A	PAGINA 5 de 9
----------------------------	---------------------	-------------------------------	-------------------------

CODIGO	EDICION	N. REVISION
AC-FO-003	1	N/A

- Actuar siempre conforme a criterios de justicia y equidad cuando tome una decisión, sin hacer distinción de ningún tipo por motivos personales.
- En las situaciones en que se tenga que elegir entre varias opciones, optaré por la más apegada a la justicia, a la equidad y el bien de la empresa.
- Propiciar la participación de mis compañeros en la toma de decisiones.

No debo

- Conceder preferencias o privilegios indebidos a favor de persona alguna
- Escapar a mis responsabilidades, evadiendo tomar decisiones que son necesarias.

5.7 Atención a peticiones, quejas del cliente

Compromiso

Tengo la obligación de promover la creación de una cultura responsable de quejas del cliente. Debo dar seguimiento, atención y respuesta oportuna e imparcial a todas las quejas del cliente.

Acciones

Debo

- Promover el seguimiento, atención y respuesta oportuna e imparcial a todas las quejas presentadas, de acuerdo con mis responsabilidades y funciones asignadas.
- Brindar cuando se me solicite, y de acuerdo con los canales apropiados, la orientación e información necesaria al cliente que para presentar una petición, queja o denuncia.
- Informar de manera suficiente y precisa cuando sea mi responsabilidad, acerca de la situación que guarda una petición, queja o denuncia presentada.
- Atender en el ámbito de mi responsabilidad y con estricta confidencialidad, todas las, quejas.
- Verificar que las quejas y denuncias se resuelvan conforme a la ley.
- Canalizar adecuadamente las quejas del cliente para darles atención.

No debo

- Entorpecer o retardar la correcta atención de una queja, por descuido o desinterés.
- Permitir que se generen falsas expectativas sobre el alcance de los trabajos

5.8 Relaciones entre compañeros de la empresa.

Compromiso

Debo conducirme con dignidad y respeto hacia mi mismo y hacia mis compañeros de trabajo. Promoviendo el trato amable y cordial con independencia de género, capacidades especiales, edad religión, lugar de nacimiento o nivel jerárquico. El trabajar para la empresa es una responsabilidad, por lo que el trato entre compañeros debe basarse en la colaboración profesional y el respeto mutuo y no en razón de una diferenciación jerárquica.

CÓDIGO GP-09-001	EDICIÓN 1	NIVEL DE REVISIÓN A	PAGINA 6 de 9
----------------------------	---------------------	-------------------------------	-------------------------

CODIGO	EDICION	N. REVISION
AC-FO-003	1	N/A

Acciones

Debo

- Ofrecer a mis compañeros de trabajo un trato basado en el respeto mutuo, en la cortesía y la equidad, sin importar la jerarquía.
- Reconocer los méritos obtenidos por mis colaboradores y compañeros, evitando apropiarme de sus ideas o iniciativas.
- Señalar ante la Dirección todas las faltas al reglamento interior de la empresa y a este código de conducta.

No debo

- Hacer uso indebido de una posición de jerarquía para faltar al respeto

5.9 Relación con la sociedad

Acciones

Debo

- Ser congruente en mi conducta diaria con los principios y valores que establece el código de ética para laborar, sirviendo de ejemplo para la gente que me rodea
- Atender y orientar con eficiencia, cortesía y espíritu de servicio a los clientes en sus requerimientos, y necesidades de información, eliminando toda actitud de prepotencia e insensibilidad
- Buscar con mis acciones la confianza de los clientes en la empresa.
- Difundir los logros y acciones de la empresa.

No debo

- Afectar los intereses de terceros por las actividades cotidianas de la empresa
- Poner por encima los intereses personales a los de la empresa cuando se presten los servicios que me soliciten.

5.10 Salud e higiene y seguridad

Compromiso

Debo desarrollar acciones de protección al medio ambiente, así como cuidar y evitar poner en riesgo mi salud, mi seguridad y la de mis compañeros.

Acciones

Debo

CÓDIGO GP-09-001	EDICIÓN 1	NIVEL DE REVISIÓN A	PAGINA 7 de 9
----------------------------	---------------------	-------------------------------	-------------------------

CODIGO	EDICION	N. REVISION
AC-FO-003	1	N/A

- Reportar toda situación que pudiese ser riesgosa para la salud, seguridad e higiene de nuestros compañeros, así como para el entorno ambiental de la empresa.
- Mantener mi lugar de trabajo limpio y seguro
- Utilizar racionalmente el agua, el papel y la energía eléctrica de la empresa, apagando la luz, las computadoras y demás aparatos eléctricos cuando no se utilicen.
- Contribuir a que los sanitarios se conserven permanentemente limpios.
- Reutilizar el material de oficina las veces que sea posible (sobres, tarjetas, fóliders, disquetes, etc)

No debo

- Instalar en las áreas de trabajo aparatos eléctricos que pongan en riesgo la seguridad propia y de los demás
- Mantener en mi oficina posibles fuentes de incendio
- Empezar cualquier acción que pueda poner en riesgo la seguridad y la salud de los demás.
- Desechar hojas de papel antes de que se utilicen por ambos lados, siempre que sea posible.

5.11 Desarrollo permanente e integral

Compromiso

Debo establecer el compromiso de buscar de manera permanente la actualización y formación profesional propia y de mis colaboradores y compañeros para mejoramiento de nuestro desempeño.

Acciones

Debo

- Aprovechar las actividades de capacitación y desarrollo que brinde y promueva la empresa, así como demostrar disposición para lograr la mejora continua en mi desempeño siempre que no afecte mi desempeño laboral.
- Mantener permanentemente actualizados mis conocimientos para desarrollar mi desempeño laboral.
- Brindar las facilidades necesarias a mis colaboradores y al personal a mi cargo para tomar cursos de capacitación que organice o promueva la empresa

No debo

- Poner trabas al acceso de mis colaboradores a oportunidades de desarrollo académico profesional y humano, cuando estas no interfieran con el cumplimiento de las responsabilidades laborales.
- Desaprovechar las oportunidades que se me presenten para actualizar mis conocimientos y elevar mi desarrollo profesional.
- Dejar de asistir a un curso al que esté inscrito, pues estaría desperdiciando recursos de la empresa y negando a un compañero la oportunidad de mejorar su desarrollo profesional.

CÓDIGO GP-09-001	EDICIÓN 1	NIVEL DE REVISIÓN A	PAGINA 8 de 9
----------------------------	---------------------	-------------------------------	-------------------------

CODIGO	EDICION	N. REVISION
AC-FO-003	1	N/A

5.12 Remuneraciones

Compromiso

El personal que integra la organización, esta libre de cualquier presión comercial, financiera, o de cualquier otro tipo que afecte su juicio y pueda influir en los resultados de las verificaciones.

La remuneración del personal involucrado en las actividades de la verificación no depende directamente del numero de verificaciones realizadas ni del resultado de las mismas.

6. Referencias.

6.1. Procedimiento maestro para elaborar procedimientos, Código AC-01-001

6.2. Procedimiento de control de documentos y datos, Código AC-01-002

7. Anexos.

No aplica.

8. Registros de calidad.

No aplica.

9. Distribución.

Este procedimiento se distribuye en forma controlada y con acuse de recibo al Director General y a todos los Gerentes de **DTP Consultores**.