



GRUPOROM ●



CÓDIGO DE ÉTICA





GRUPOROM ●



ÍNDICE

OBJETIVO	1
ALCANCE	2
VALORES	3
ESTRUCTURA DEL CÓDIGO	4
RESPONSABILIDADES	25
SANCIONES	26



GRUPOROM ●

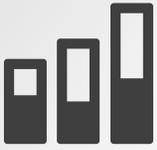


OBJETIVO

En el presente documento se establecen las normas que rigen la conducta de negocios para nuestros colaboradores, se basa en los principios adoptados por la Presidencia, Dirección General y Área Administrativa de RESPUESTAS ÓPTIMAS EN MAYOREO, S.A. DE C.V. Su filosofía es sencilla, en general debes conducirte siempre, dentro del marco de la ley, con justicia, integridad y civilidad.



GRUPOROM ●



ALCANCE

Su alcance llega a todas las áreas y a todos los colaboradores de RESPUESTAS ÓPTIMAS EN MAYOREO, S.A. de C. V., con la finalidad de guiarlos, a través de principios de honestidad, responsabilidad, respeto, tolerancia, transparencia y compromiso, para la atención a clientes internos y externos, así como el uso adecuado de los bienes y la información de la empresa.

Este Código no es ni pretende ser exhaustivo, ni incluir todas las situaciones donde pudiera presentarse un conflicto de ética.

De tal manera, que las situaciones no previstas en este Código se resolverán de acuerdo con un criterio sano de administración, que será definido en su momento.



GRUPOROM ●



VALORES

RESPECTO:

Saber escuchar y valorar cada punto de vista, tratando a las personas con afecto y distinción, buscando siempre una armoniosa y justa convivencia.

HONESTIDAD:

Actuar éticamente mostrando un comportamiento auténtico, leal, profesional y justo.

INNOVACIÓN:

Promover un ambiente favorable para la creatividad, que permita aportar e implementar nuevas ideas en beneficio de nuestros clientes.

PUNTUALIDAD:

Cumplir eficazmente con los compromisos, obligaciones y deberes a tiempo.

TRABAJO EN EQUIPO:

Trabajar en armonía sobre un mismo objetivo en beneficio de todos.

ACTITUD DE SERVICIO:

Estamos orgullosos de contribuir al logro de las metas de todos nuestros clientes. También ayudamos a nuestros colaboradores en su desarrollo profesional y personal.



CÓDIGO DE ÉTICA



GRUPOROM●

EL CÓDIGO DE ÉTICA ABARCA LAS SIGUIENTES ÁREAS QUE SE DESARROLLARÁN POR CAPÍTULOS:

1. Ética.
2. Manejo de la información.
3. Conflicto de intereses y actividades fuera de la institución.
4. Uso de los recursos humanos, materiales y financieros.
5. Seguridad, salud y medio ambiente.
6. Relaciones entre los miembros de la Institución.
7. Relaciones con clientes.
8. Trato con proveedores
9. Desarrollo permanente integral.



ÉTICA



GRUPOROM





1.- ÉTICA

Es mi obligación, conocer, respetar y hacer cumplir las normas, las políticas, los procedimientos, los criterios y las estrategias a seguir para el desarrollo de acciones encaminadas a garantizar una atención ágil y especializada a nuestros clientes. Realizar con eficiencia, eficacia y efectividad, todos los aspectos laborales que me sean encomendados, conduciéndome con criterios de ética, transparencia, disciplina, tolerancia, respeto, compromiso, integridad y honestidad, siempre en el marco de la ley.

ACCIONES

DEBO :

- Aclarar las dudas que surjan respecto a la conducta ética que se debe aplicar en RESPUESTAS ÓPTIMAS EN MAYOREO, S.A. de C. V.
- Hacer mi trabajo con estricto apego a las normas, los objetivos y las políticas establecidas en RESPUESTAS ÓPTIMAS EN MAYOREO, S.A. de C. V. promoviendo que mis compañeros lo efectúen de igual forma.
- Respetar siempre y en todo momento a mis compañeros, así como a mis clientes internos y externos.
- Utilizar los recursos de la empresa, sólo para fines que ayuden al logro de los objetivos de servicio con nuestros clientes.



ÉTICA



GRUPOROM●

NO DEBO :

- Acreditarme como profesional cuando no cuento con el Título Profesional correspondiente.
- Utilizar la credencial y/o papelería oficial de la empresa, para beneficio personal o bien para favorecer o perjudicar a terceros.
- Influir en las decisiones de Gerentes o Directores, con el propósito de lograr provecho o ventaja personal.
- Utilizar el horario laboral en actividades ajenas a las funciones asignadas por la empresa.
- Aceptar ni solicitar de manera personal o a través de terceros, dinero, regalos, favores sexuales, o cualquier otra compensación para otorgar descuentos o precios especiales, conseguir o dar información, o cualquier situación para beneficio personal.
- Utilizar recursos humanos, financieros o materiales de la institución para provecho personal.



MANEJO DE INFORMACIÓN



GRUPOROM●



**NO
DEBO**



GRUPOROM ●

MANEJO DE INFORMACIÓN

1.- MANEJO DE INFORMACIÓN

Mantener en completa confidencialidad, la información de la empresa. Lo anterior, incluye la revelación de información a personas ajenas a RESPUESTAS ÓPTIMAS EN MAYOREO, S.A. de C.V. así como a compañeros de trabajo cuyas funciones no requieran el conocimiento de la misma.

ACCIONES

DEBO :

- Mantener de forma confidencial, materiales o información de cualquier tipo (oral, escrita, electrónica u otra), que estén a mi alcance.
- Salvaguardar la información confidencial y los secretos propios de la institución, por ejemplo, información salarial, datos financieros o contables, planeación de nuevos proyectos, etc.

NO DEBO :

- Difundir información confidencial o intercambiar secretos propios de la empresa en conversaciones sociales o en relaciones laborales.
- Poseer, utilizar o retener materiales o información de cualquier tipo (oral, escrita, electrónica u otra) que sea confidencial, clasificada, patentada o considerada como secreto comercial de cualquiera de nuestros clientes, para fines distintos a los autorizados por la empresa.
- Utilizar para fines distintos a los utilizados por la empresa materiales o información confidencial de RESPUESTAS ÓPTIMAS EN MAYOREO, S.A. de C. V. para sacar provecho o ventaja personal.
- Disuadir a compañeros de trabajo, para obtener información cuando no se requiere para la realización de mis funciones.



GRUPOROM●

CONFLICTO DE INTERESES Y ACTIVIDADES FUERA DE LA EMPRESA



**NO
DEBO**



GRUPOROM ●



CONFLICTO DE INTERESES Y ACTIVIDADES FUERA DE LA EMPRESA

Evitar siempre y en todo momento, cualquier situación donde los intereses personales interfieran con los de la empresa, o donde se ponga en entredicho, la reputación de la misma o de algunos de sus colaboradores.

ACCIONES

DEBO :

- Evitar cualquier interés económico, fuera de la empresa, que influya en mis decisiones o acciones como empleado de la misma.
- Rechazar empleos externos o actividades que puedan tener impacto en el desempeño de mi trabajo o en la reputación de RESPUESTAS ÓPTIMAS EN MAYOREO, S.A. de C. V.
- Actuar en el desempeño de mis funciones con honradez y apego a la ley, a las normas y políticas establecidas por la empresa.

NO DEBO :

- Involucrarme en situaciones que pudieran representar un potencial conflicto entre mis intereses personales y los de la empresa.
- Aceptar regalos o estímulos de cualquier tipo, que pretendan influir en mis decisiones como empleado de RESPUESTAS ÓPTIMAS EN MAYOREO, S.A. de C. V.
- Promover situaciones que involucren cualquier conflicto de intereses reales y también aquellos que aparenten serlo.
- Formar parte y/o permitir el tráfico de personas para trabajos en beneficio particular dentro de la empresa, mucho menos permitir que estas se ejerzan bajo amenazas o fuerza física.



GRUPOROM●

USO DE LOS RECURSOS HUMANOS MATERIALES Y FINANCIEROS



**NO
DEBO**



GRUPOROM ●



USO DE LOS RECURSOS HUMANOS MATERIALES Y FINANCIEROS

Los bienes, las instalaciones y los recursos humanos y financieros de la empresa, deben utilizarse exclusivamente para el cumplimiento de la misión de la misma; adoptando criterios de racionalidad y ahorro.

ACCIONES

DEBO :

- Hacer una asignación transparente, justa e imparcial de los recursos humanos, materiales y financieros.
- Evitar cualquier interés económico, fuera de la empresa, que influya en mis decisiones o acciones como empleado de la misma.
- Cuidar el material, mobiliario y equipo asignados para la realización de mis labores en la empresa.
- Utilizar con moderación los servicios de teléfono, fax y correo electrónico, evitando su uso, para fines personales.
- Realizar la comprobación de los recursos financieros que me sean proporcionados, de acuerdo con las políticas de la empresa.
- Utilizar los activos de la empresa, sólo para propósitos legítimos y adecuados.



GRUPOROM●

USO DE LOS RECURSOS HUMANOS MATERIALES Y FINANCIEROS

NO DEBO :

- Omitir o falsear el registro de los fondos o activos que me hayan sido proporcionados para la realización de mis labores en la empresa.
- Utilizar con fines diferentes a los encomendados por la empresa, los materiales o información de cualquier tipo (oral, escrita, electrónica u otra) que estén bajo mi resguardo.
- Retirar de las oficinas sin autorización expresa, los bienes que se me proporcionen para el desempeño de mis funciones, como, computadoras, impresoras, teléfonos, material de papelería, etc.
- Sustraer el papel sanitario de los baños, insumos de la cocina (jergas y fibras) dibujar en las paredes y puertas, y estropear intencionalmente el funcionamiento del retrete, mingitorios, lavabos, microondas, estufa, refrigerador, dispensador de agua, maquina de snacks, maquina de refrescos, etc.
- Plagiar los servicios contratados por la empresa , medios impresos, internet, etc.) para fines personales.
- Utilizar el servicio de copiado indiscriminadamente o para fines personales.
- Instalar en las computadoras y celulares, programas sin autorización o cuya finalidad sea distinta a las responsabilidades laborales, tales como juegos, música, entretenimiento, entre otros.
- Utilizar las instalaciones y/o vehículos de la empresa, para uso personal o cualquier otra compensación para agilizar un trámite, conseguir información, o cualquier situación para beneficio personal.
- Utilizar recursos humanos, financieros o materiales de la institución para provecho personal.



SEGURIDAD SALUD Y MEDIO AMBIENTE



GRUPOROM ●



**NO
DEBO**



GRUPOROM.



SEGURIDAD SALUD Y MEDIO AMBIENTE

Promover siempre un ambiente de trabajo agradable en la empresa, y cooperar en las acciones de protección al medio ambiente, cuidado de la salud y seguridad de todos los que la integran.

ACCIONES

DEBO :

- Reportar toda situación que pudiera poner en riesgo la seguridad de mis compañeros o la propia.
- Participar en la conformación de brigadas y cursos de protección civil, así como en la realización de simulacros de evacuación.
- Mantener mi lugar de trabajo limpio y seguro, evitando condiciones inseguras para mí y los que me rodean.
- Contribuir a que los sanitarios y cocina se conserven permanentemente limpios.
- Reutilizar la papelería, tanto como sea posible, (sobres, hojas, folders, etc.).
- Cumplir estrictamente las disposiciones de uso y seguridad de las instalaciones de la empresa, incluyendo el estacionamiento, los elevadores, los baños, el comedor, etc.
- Utilizar racionalmente el agua y la energía eléctrica.

NO DEBO :

- Empezar cualquier acción que pueda poner en riesgo la salud y seguridad propia y de los que me rodean.
- Tener en mi lugar de trabajo, posibles fuentes de calor que puedan provocar un incendio.
- Hacer caso omiso a las recomendaciones de seguridad y/o negarme a participar en los simulacros y brigadas de protección civil.
- Fomentar el desperdicio de papelería, agua, luz, energía eléctrica, y todo aquel insumo proporcionado por la empresa.
- Durante mi estancia en la empresa, usar, poseer, distribuir o vender drogas ilegales a ninguna persona en perjuicio de su salud o por negocio.



GRUPOROM●



RELACIONES ENTRE MIEMBROS DE LA EMPRESA



**NO
DEBO**



GRUPOROM ●



RELACIONES ENTRE MIEMBROS DE LA EMPRESA

Debo siempre y en todo momento, conducirme con dignidad y respeto hacia mí mismo y hacia todos mis compañeros de trabajo, promoviendo el trato amable y cordial, independientemente del género, religión, estrato social, nivel jerárquico, preferencia sexual etc.

ACCIONES

DEBO :

- Ofrecer a mis compañeros de trabajo, un trato de respeto mutuo, cortesía y equidad, sin importar la jerarquía, evitando conductas y actitudes ofensivas, lenguaje soez y prepotente.
- Reconocer los méritos obtenidos por mis colaboradores y compañeros, evitando apropiarme de sus ideas o iniciativas.
- Devolver al personal de Recursos Humanos, cualquier objeto extraviado con la finalidad de que se devuelva a su dueño.

NO DEBO :

- Hacer uso indebido de una posición jerárquica, para faltar al respeto, hostigar, amenazar o acosar a mis colaboradores y compañeros de trabajo; o por el contrario, ofrecerles, injustificadamente, un trato preferencial.
- Robar pertenencias personales a mis compañeros de trabajo.
- Escuchar música a niveles de volumen que puedan distraer o interferir, el desarrollo del trabajo de los que me rodean.
- Fumar en las instalaciones de trabajo, encender velas aromáticas, cerillos o cualquier otra actividad que afecte el ambiente de trabajo de mis compañeros.
- Emplear cualquier forma de hostigamiento, acoso, amenaza o discriminación a mis compañeros de trabajo.
- Aprovecharme de mi nivel jerárquico para solicitar favores sexuales, económicos, personales, o de cualquier índole a mis compañeros y compañeras.



GRUPOROM ●

RELACIONES CON LOS CLIENTES



**NO
DEBO**



ON LINE



GRUPOROM ●

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Garantizar la transparencia e integridad en mi relación con los clientes de RESPUESTAS ÓPTIMAS EN MAYOREO, S.A. de C. V. otorgando siempre y en todo momento, un servicio de calidad que garantice la satisfacción total.

ACCIONES

DEBO :

- Atender de forma ágil y especializada a los distintos clientes de la empresa, ofreciendo siempre y en todo momento un servicio de calidad, basado en las reglas de negocio.
- Fomentar el mejoramiento de la calidad, utilidad y valor de los productos ofrecidos a los clientes de la empresa.
- Resguardar la información de los clientes y utilizarla sólo para la realización de las funciones que me hayan sido encomendadas por la empresa.

NO DEBO :

- Ofrecer a los clientes un trato irrespetuoso, deficiente o que no se apegue a las reglas de negocio.
- Hacer negociaciones con los clientes, que no sean del conocimiento de los responsables de área, gerentes y directivos de RESPUESTAS ÓPTIMAS EN MAYOREO, S.A. de C. V.
- Difundir la información de los clientes, para obtener un beneficio personal.



TRATO CON PROVEDORES



**NO
DEBO**



GRUPOROM ●



TRATO CON PROVEDORES

Garantizar la transparencia e integridad en el trato con proveedores, buscando servicios eficientes, de calidad, oportunos y satisfactorios con acciones orientadas a conseguir mejores condiciones económicas y de servicios, así como evitar las relaciones que puedan conducir a una variedad de problemas éticos e incluso legales.

ACCIONES

DEBO :

- Evitar influir en una transacción comercial para obtener beneficios personales.
- Rechazar dinero o compensaciones de compañías o individuos que tengan trato de negocios con RESPUESTAS ÓPTIMAS EN MAYOREO, S.A. de C. V.
- Ofrecer a todos los proveedores un trato justo, cordial y equitativo, orientado a un espíritu de servicio.

NO DEBO :

- Solicitar regalos o favores personales a las empresas con las que RESPUESTAS ÓPTIMAS EN MAYOREO, S.A. de C. V. tenga relaciones de negocio.
- Aceptar invitaciones a eventos de entretenimiento ofrecidos por proveedores, sin la autorización expresa de mi jefe inmediato.
- Intervenir en la negociación con algún proveedor para obtener algún beneficio personal.



GRUPOROM ●

DESARROLLO PERMANENTE E INTEGRAL



**NO
DEBO**



GRUPOROM ●

DESARROLLO PERMANENTE E INTEGRAL

Establecer el compromiso de buscar de manera permanente la actualización y formación profesional, propia y de mis colaboradores, para el mejoramiento de nuestro desempeño.

ACCIONES

DEBO :

- Aprovechar las actividades de capacitación y desarrollo que brinde la empresa.
- Mantener actualizados mis conocimientos para el desarrollo de mis funciones.
- Brindar las facilidades necesarias y motivar a mis colaboradores para tomar los cursos de capacitación que organice y promueva la empresa.

NO DEBO :

- Poner obstáculos a las oportunidades de desarrollo académico, profesional y humano que se les presenten a mis colaboradores, 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.
- Negar la oportunidad a mis compañeros de mejorar su desarrollo profesional, inscribiéndome a un curso al que no asistiré, el cual ha implicado una inversión económica para la empresa.



GRUPOROM ●

RESPONSABILIDADES

Establecer el compromiso de buscar de manera permanente la actualización y formación profesional, propia y de mis colaboradores, para el mejoramiento de nuestro desempeño.

DIRECCIONES, GERENCIAS, JEFATURAS Y SUPERVISORES DE AREA.

Conocer el código de ética y asegurar que sus colaboradores lo conozcan y lo cumplan.

EMPLEADOS

Conocer y cumplir las normas establecida en el Código de Ética.

RECURSOS HUMANOS

Difundir el Código entre el personal así como darles a conocer las adecuaciones que se hagan al mismo. Apoyar a las áreas para aclarar dudas o comentar y resolver las dificultades que se presenten en la interpretación de este código, o en su aplicación, así como ejecutar las sanciones correspondientes. Incluir en los programas de inducción los temas contenidos en el código.





SANCIONES



GRUPOROM.

LA SEVERIDAD DE LAS SANCIONES ESTÁ EN FUNCION DE LA GRAVEDAD DE LAS FALTAS COMETIDAS O DE LAS ACCIONES NEGLIGENTES O DOLOSAS RESPECTO DEL INCUMPLIMIENTO DE ESTE CÓDIGO.

Las sanciones van desde la amonestación por escrito (acta administrativa), el despido, hasta la denuncia penal, en su caso, ante las autoridades competentes. Las sanciones se imponen por el jefe inmediato del personal que haya cometido la falta, asesorado por Recursos Humanos.

Ante la duda sobre la existencia de una violación de este código, la evidencia disponible se válida y evalúa por Recursos Humanos antes de que se imponga la sanción correspondiente.





GRACIAS



GRUPOROM●

CONOCER Y CUMPLIR LAS NORMAS ESTABLECIDAS EN EL CÓDIGO DE ÉTICA



CONTACTO

RESPUESTAS ÓPTIMAS EN MAYOREO, S.A. DE C.V.
PONIENTE 134 #680 COLONIA INDUSTRIAL VALLEJO
C.P. 02300 MÉXICO, D.F.
(55) 5524-39-14
01 800 716-7865
RECURSOS HUMANOS: Ext. 8106