

Código de Ética Profesional.

La ética y la moral, no es producto de ninguna religión. Es fruto de la observación y la reflexión de los actos que hacemos día a día.



INDICE.....

MENSAJE A NUESTROS COLABORADORES PRESENTACIÓN NUESTRA EMPRESA, SUS VALORES Y PRINCIPIOS

1. Nuestra Misión.
2. Nuestra Visión.
3. Nuestros Valores.
4. Nuestros Principios Empresariales.
5. Nuestros Principios de Conducta.

EL NUEVO ENTORNO REGULATORIO

1. Ley Federal de Competencia.
2. Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
3. Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
4. Ley Federal de Protección al Consumidor.
5. Ley Federal del Trabajo.
6. Gobierno Corporativo.

GUÍA DE CONDUCTA PARA EL TRABAJO

1. Por la Naturaleza de Nuestra Empresa.
2. Uso de los Bienes de la Empresa.
3. Relación y Trato con los Clientes.
4. Relación y Trato con los Proveedores.
5. Relación y Trato con Personal de la Empresa.
6. Relación con la Competencia.
7. Relación con Medios de Comunicación.
8. Medio Ambiente.
9. Actividades Políticas.

MENSAJE A NUESTROS COLABORADORES.



En nuestro camino como SOLIMICH actualmente PLIM, nuestra Empresa se ha distinguido por la capacidad de innovación de sus productos y servicios a partir de la experiencia y el conocimiento que hemos adquirido del mercado, lo que nos ha permitido proporcionar a nuestros clientes un mejor servicio.

El éxito que hemos adquirido nos ha permitido alcanzar gran reconocimiento por parte de

nuestros clientes, debido a la capacidad de nuestro equipo de trabajo para resolver distintas problemáticas y a la gran habilidad de adaptación a los cambios tecnológicos y sociales que vivimos.

Los principios y valores que rigen nuestra ética como empresa y de todo nuestro personal humano nos permite conducirnos con firmeza y certeza en las relaciones con nuestros clientes, empleados, proveedores, autoridades, comunidades y competidores, en los procesos de la Empresa, y los nuevos retos que seguiremos encontrando.

Nuestro código de ética representa los principios éticos que guían nuestras acciones y decisiones, así como el compromiso de conducta que asumimos como parte de equipo PLIM.

Atentamente.

GUILLERMO TAPIA LEÓN.

Director general.

PRESENTACIÓN.

El Código de Ética PLIM 2021 suma la experiencia adquirida con las actividades cotidianas, renueva la visión de nuestro entorno y rectifica los valores que han guiado el desarrollo, la evolución y la consolidación de la Empresa.

Nuestra Empresa se ha caracterizado como una corporación socialmente responsable, coherente con sus valores y principios y, además, por fortalecer la conducta ética de sus integrantes.

Es un documento que reúne las reglas y normas básicas, y busca ser una guía de comportamiento en diversas circunstancias y ante distintos agentes: clientes, accionistas, proveedores, autoridades, competidores, ciudadanos y todo el personal que conforma la Empresa.

En PLIM estamos convencidos de que en el ámbito de la ética, adicional a las obligaciones legales, están los deberes, convicciones, valores y responsabilidades personales de cada uno de nosotros.

Este Código es de aplicación general para el personal de PLIM, así como para sus Consejeros en lo compatible con su nombramiento y funciones, y a proveedores y contratistas en el ámbito de su relación con nuestra Empresa.

NUESTRA EMPRESA, SUS VALORES Y PRINCIPIOS.

Cada Empresa se distingue por sus características particulares, la forma en que desarrolla sus actividades, como se relaciona con el entorno y como influye en él. Esto se ampara en objetivos de vida, en creencias que guían la actividad cotidiana. Aquí se afirman nuestras convicciones y nuestro compromiso.

1. Nuestra MISIÓN.

Ser una Empresa líder en Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, proporcionando a nuestros clientes soluciones integrales, innovadoras y de clase mundial, a través del desarrollo humano, y de la aplicación y administración de tecnologías innovadoras, con la mejor calidad de servicio, experiencia y en las mejores condiciones.

2. Nuestra VISIÓN.

Mantener el liderazgo de PLIM en el mercado nacional, expandiendo los servicios de Telecomunicaciones y de Tecnologías de la Información, como una Empresa

competitiva, confiable, con el mejor crecimiento y ofreciendo sus productos y servicios con los mejores estándares de calidad.

3. NUESTROS VALORES.

Los valores que compartimos en PLIM apoyan nuestra Misión y sustentan nuestros principios empresariales como principios de conducta.

Nuestros valores son las cualidades que nos distinguen y nos orientan. Es necesario que en nuestra labor cotidiana los tengamos presentes y los llevemos acabo.

Los valores de nuestra Empresa son:

- ◆ **Trabajo**
- ◆ **Crecimiento**
- ◆ **Austeridad**
- ◆ **Compromiso**
- ◆ **Responsabilidad Social**

TRABAJO

Conjunto de actividades que realiza una persona para poder conseguir una meta, poder solventar problemas o producir bienes y/o servicios para los humanos.

El trabajo da posibilidades de poder conseguir sueños, metas y objetivos en la vida, dependiendo de la persona que lo desempeñe. En ocasiones, también puede servir como una forma de expresión y de dignidad, así como de libertad.

CRECIMIENTO.

En nuestra Empresa cada quien, conforme a sus capacidades debe mantener una superación y un desarrollo a lo largo de toda su existencia. Las personas – al igual que las empresas – somos seres en potencia y en desarrollo; siempre existe una nueva posibilidad, y únicamente creciendo podremos conocer y desarrollar nuestras capacidades.

Nadie crece solo. El crecimiento se consigue mediante un esfuerzo conjunto, interactuando con los demás: mejor empresa, mejor trabajador, mejor ciudadano, mejor familia.

AUSTERIDAD.

Ser austero significa cuidar y utilizar los recursos con los que contamos de forma correcta, evitando desperdicios.

En este sentido es importante que nuestros valores estén relacionados entre si y se complementen.

COMPROMISO.

En un sector altamente competido, en donde los niveles de servicio y satisfacción de los clientes son cada vez mas exigentes, y aunado a las obligaciones regulatorias que lo rigen, es vital que quienes formamos parte de PLIM nos comprometemos a la realización de nuestras funciones y deberes con calidad, para cumplir y superar las expectativas de nuestros clientes.

Nuestro compromiso con los clientes, socios, comunidades, proveedores, entre otros, garantiza mantener nuestro liderazgo en el mercado.

RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Realizar bien nuestro trabajo, cumplir lo pactado con nuestros clientes y proveedores, respetar la legislación vigente y cuidar los recursos “sean financieros, humanos o materiales “ son formas de practicar este valor.

La responsabilidad social nos lleva a buscar constantemente el bien común.

En PLIM, la expresión de nuestra responsabilidad social es nuestro compromiso con Michoacán. Por ella, buscamos colaborar con las metas de desarrollo económico, social y cultural.

4. NUESTROS PRINCIPIOS EMPRESARIALES.

Los principios empresariales representan las características particulares que como Empresa PLIM nos distinguen, han sido la base fundamental para el fortalecimiento, crecimiento y liderazgo en el mercado.

En la Empresa guiamos todas nuestras actividades hacia el cumplimiento de los mismos.

4.1 PRINCIPIOS EMPRESARIALES PLIM

- 1. Servicio al Cliente.**
- 2. Calidad.**
- 3. Vanguardia Tecnológica.**

1. Servicio al Cliente.

Nuestros clientes son la razón fundamental de nuestras actividades. Debemos atenderlos con respeto y eficiencia, proporcionando información amplia, clara y precisa, y cumpliendo cabalmente las condiciones de servicio que hemos pactado con ellos.

El servicio a nuestros clientes implica, cumplir con nuestros compromisos, garantizar la confidencialidad de su información y tratar siempre de superar sus expectativas.

2. Calidad.

Nuestro trabajo debe cumplir con los estándares de operación establecidos tanto por nuestra Empresa como por los organismos reguladores, distinguiendo siempre a nuestros servicios del resto del mercado, y que en este nuevo entorno, requieren un mayor énfasis en la atención y cumplimiento de los niveles de calidad.

Cuidar la calidad en nuestros servicios comprende una serie principios y valores, que repercuten de forma importante en la preferencia de nuestros clientes y que nos involucran a todos. Por ejemplo: la atención cortés y oportuna, la adecuada instalación y operación de nuestros servicios, el cumplimiento de nuestros compromisos y la veracidad de la información que proporcionamos, entre otros.

3. Vanguardia Tecnológica.

La calidad, el servicio al cliente y el liderazgo en nuestra industria sólo son posibles con la incorporación de la tecnología más moderna en nuestra Empresa. Mantenernos a la vanguardia tecnológica es indispensable tanto para nuestro desarrollo como para ofrecer a nuestros clientes más y mejores productos y servicios.

MARCO LEGAL.

Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Ley Federal de Competencia Económica.

Ley Federal de Protección al Consumidor.

Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Ley Federal del Trabajo.

5. NUESTROS PRINCIPIOS DE CONDUCTA.

La conducta ética, además de valores, implica el cumplimiento del marco legal que nos rige como personas y, supone el uso del libre albedrío para decidir una respuesta adecuada en momentos de conflicto.

Nuestros principios de conducta, manifiestan nuestro interés y compromiso en tratar a clientes, proveedores, empleados, socios y competidores de manera respetuosa y profesional, en busca de la armonía entre individuo y Empresa.

En nuestra Empresa cumplimos tres principios de conducta:

- 1. Apego a las Normas Establecidas.**
- 2. No Discriminación.**
- 3. Integridad.**

1. Apego a las Normas Establecidas.

Toda actividad laboral debe realizarse con apego a las normas, leyes, disposiciones regulatorias, resoluciones, reglamentos y políticas establecidas. Este respecto nos asegura la protección de los intereses de nuestra Empresa y de quienes participamos en ella.

2. No Discriminación.

Todas las personas merecen el mismo trato, independientemente de su género, raza, edad, nivel jerárquico, religión, preferencias o cualquier otra característica, convicción personal o capacidades diferentes.

3. Integridad.

Es la congruencia que debe existir entre lo que decimos y lo que hacemos, mostrando en todo momento una actitud ética que se manifieste en el respecto a las normas establecidas, así como a nuestros principios y valores. Todo el personal de nuestra Empresa debe predicar mediante el ejemplo.

EL NUEVO ENTORNO REGULATORIO.

La Ley Federal de Competencia Económica, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal del Trabajo, vigentes, así como el establecimiento de órganos gubernamentales que regulan las actividades del sector y las condiciones de competencia, y el Gobierno Corporativo, derivan en una serie de reglas y factores que establecen nuestro entorno regulatorio. Aunque el conocimiento a profundidad de estos factores depende de la labor particular que desempeñemos, es indispensable que todos los miembros de la Empresa tengamos un panorama general de sus consideraciones.

1. Ley Federal de Competencia.

Esta Ley reglamenta la materia de competencia económica y libre competencia, aplicables a todas las áreas de la actividad económica y de carácter general en toda la República Mexicana. Tiene por objeto, promover, proteger y garantizar el proceso de competencia y la libertad de comercialización, así como prevenir, investigar y sancionar prácticas anticompetitivas y demás restricciones al funcionamiento eficiente de los mercados de bienes y servicios.

2. Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Es una ley de orden público emitida en 2014, que tiene por objeto regular el uso, aprovechamiento y explotación de los recursos e infraestructura para la prestación de los servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión y su convergencia; así como establecer los derechos de los usuarios y las audiencias, el proceso de competencia y sus reglas de mercado.

3. Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

El objeto de esta ley, es la protección de los datos personales en posesión de los particulares; con la finalidad de regular su tratamiento legítimo y controlado, no se pueden utilizar, divulgar o almacenar datos personales sin la autorización del titular; a efecto de garantizar la privacidad y el derecho de uso de la información de las personas.

4. Ley Federal de Protección al Consumidor.

Tiene por objeto promover los derechos y cultura hacia el consumidor, así como procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Establece la obligación de informar y respetar los precios, tarifas, garantías, calidades, términos, modalidades y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido la prestación de un servicio. La información que nuestros clientes proporcionan a la Empresa, es de carácter confidencial, por lo que está prohibido utilizarla con fines diferentes a los mercadotécnicos o publicitarios, así como enviar publicidad a los consumidores que expresamente manifiesten su voluntad de no recibirla, o que estén inscritos en el registro que lleva la Procuraduría Federal del Consumidor.

5. Ley Federal del Trabajo.

Es el conjunto de normas jurídicas que establecen los derechos y obligaciones de los trabajadores y del patrón, en el manejo de las relaciones individuales y colectivas de trabajo.

6. Gobierno Corporativo.

Es el sistema y los procesos mediante los cuales las sociedades son dirigidas y controladas, buscando el fortalecimiento de la gestión a través de:

- Dar seguimiento al cumplimiento de los valores empresariales.
- Definir claramente las atribuciones y responsabilidades de los órganos de gestión y supervisión de la Empresa.
- Instrumentar el control sistemático de sus procesos de negocio, y
- Garantizar la divulgación de información oportuna y de calidad, necesaria para la toma de decisiones, cuidando en todo momento, el respeto a las políticas de confidencialidad establecidas.

GUÍA DE CONDUCTA PARA EL TRABAJO.

1. Por la Naturaleza de Nuestra Industria.

La actividad específica de nuestra industria exige algunas reglas particulares que nos distinguen de otros sectores económicos, y cuyo cumplimiento es de cabal importancia para preservar el prestigio de nuestra Empresa.

Privacidad de las Telecomunicaciones y la información de nuestros clientes.

La privacidad de las comunicaciones y de la información de los clientes ha sido siempre la base de la industria de Telecomunicaciones y de las Tecnologías de la Información, no sólo por ser una exigencia de la ley, sino porque los clientes han depositado su confianza en nosotros.

Las reglas para la privacidad son tan simples e inflexibles como siempre. Simples porque son extremadamente lógicas, e inflexibles porque su violación puede dañar gravemente la reputación de nuestra Empresa y de la industria de las Telecomunicaciones y de las Tecnologías de la Información, además de la posibilidad de incurrir en la comisión de un delito. Estas reglas son:

- Ninguna transmisión, se de voz, datos o cualquier otro tipo, puede ser tocada o interferida sin un propósito legítimo, con apego a las normas establecidas por la ley.

- Ninguna conversación entre clientes, o transmisión de datos o cualquier otro tipo de comunicación, puede ser escuchada o monitoreada, ni su existencia o contenido divulgados, excepto cuando lo solicite una autoridad judicial, en cuyo caso deberá notificarse a la Dirección de Regulación y Asuntos Jurídicos, quien se asegurará de que se cumplan los requisitos legales e informará y coordinará a las áreas de seguridad responsables.
- Nadie puede utilizar, para beneficio personal o de terceros, la información de las comunicaciones entre clientes.

2. USO DE LOS BIENES DE LA EMPRESA.

Los bienes de la Empresa son todos los inmuebles, mobiliario, herramientas, vehículos, teléfonos celulares, tabletas, equipos de cómputo (de escritorio y laptops) y sus aplicaciones (correo electrónico e internet corporativos, WISPHUB, WINBOX y demás aplicaciones corporativas autorizadas) incluyendo el uso de la red, materiales así como la información o innovaciones generadas como consecuencia de nuestras actividades. Todos estos bienes están dispuestos únicamente para realizar nuestras labores y por lo tanto no se deben emplear para fines personales o propósitos no autorizados.

Políticas Sobre los Bienes de la Empresa.

La protección de los bienes y servicios de la Empresa es vital para nuestra actividad. Los ingresos de la Empresa, dependen de la protección que les brindemos contra daños y perjuicios intencionales o por negligencia.

Los daños y perjuicios intencionales o por negligencia pueden afectar los ingresos de la Empresa.

La venta, renta, donación o disposición de los bienes de la Empresa, se realizarán únicamente por personal autorizado para ello y con base en los procedimientos establecidos.

Sistemas de Cómputo.

Los sistemas y equipamiento de cómputo son esenciales para la operación diaria de nuestra Empresa. Resulta indispensable que el hardware y software, así como el acceso, procesamiento y almacenamiento de los datos, sean adecuadamente resguardados y utilizados exclusivamente para los propósitos autorizados.

El acceso o la sustracción de información corporativa de forma no autorizada, será considerado como intrusión, robo de información y/o espionaje industrial. Cada uno de nosotros tiene la responsabilidad de asegurar el cuidado y buen uso de los sistemas,

equipos de cómputo y dispositivos móviles de la Empresa, así como conocer y respetar las políticas y lineamientos específicos que rigen su uso.

Esta prohibida toda copia, apropiación o uso indebido de software y de información.

Tanto el software, como la información en el correo electrónico corporativo, los equipos de cómputo, los dispositivos móviles, el correo de voz y la depositada a través de ellos en la nube, son bienes de la Empresa y sólo podrán ser utilizados para los propósitos de la misma.

Además de lo anterior, existen cinco reglas específicas:

1. Ningún trabajador podrá instalar en sus computadoras, tabletas y dispositivos móviles, programas no institucionales, o de los cuales la Empresa no tenga la licencia de uso correspondiente.
2. No deberá hacerse ninguna modificación al software contratado, salvo los casos en los que se permita en los convenios respectivos y bajo la autorización y supervisión del Área de Sistemas.
3. No se debe realizar desarrollo de sistemas o programas no autorizados por el Área de Sistemas.
4. El desarrollo interno de equipos, sistemas y programas de computación, por parte de los trabajadores, para la planeación y ejecución de las actividades de la Empresa, es propiedad de PLIM.
5. Se prohíbe acceder a los sistemas corporativos con cuentas que fueron asignadas a otras personas, en el entendido de que las cuentas de acceso son personales e intransferibles.

Servicios Corporativos.

El acceso remoto a la Red Corporativa de Datos de PLIM debe realizarse únicamente a través de los servicios corporativos autorizados.

El acceso a internet queda estrictamente prohibido en los siguientes casos:

- Consulta de contenidos que atentan contra la ética, la moral y los valores organizacionales de la Empresa.
- Consulta de contenidos no relacionados con funciones del puesto.
- Obtener e instalar software no autorizado por la Empresa y/o sin licencia de uso.
- Uso comercial o personal de los recursos y servicios de internet con fines distintos a los institucionales.
- Uso del internet sin apego a las políticas establecidas por el área de seguridad de la información.

No está permitido utilizar el correo electrónico corporativo para los siguientes casos:

- Enviar archivos (texto, documentos, imágenes, multimedia, etc.) con contenido que atenten contra la ética, la moral y valores de PLIM.
- Hacer uso personal y comercial del recurso con fines diferentes a los institucionales.
- Enviar mensajes conocidos como “cadenas”.
- Utilizar cuentas de correo electrónico de servicios externos, como sustituto del servicio de correo electrónico corporativo para el manejo de información propiedad de PLIM.

Conductas que Puedan Constituir Delito Patrimonial.

El patrimonio de la Empresa lo constituyen sus bienes muebles, inmuebles, dinero, valores y derechos de propiedad industrial e intelectual. Puede constituir un delito patrimonial toda conducta ilegal que dañe el patrimonio de la Empresa y que así sea considerado en las leyes aplicables.

Cualquier acto u omisión que pueda constituir un delito patrimonial en contra de la Empresa, deberá ser identificado, reportado e investigado, a efecto de poder tomar las acciones legales correspondientes de manera inmediata.

Esta regla deberá aplicarse a conductas que puedan relacionarse o den lugar a la comisión de un delito patrimonial como: alteración u omisión de registros, cifras o documentos, formulación de registros falsos, formulación o recepción de documentos apócrifos o falsos, sustracción de bienes o documentos, manejo irregular de dinero y valores, entre otros.

Uso y manejo de la Información.

Toda la información generada y desarrollada por los empleados de la Empresa como resultado de sus actividades, es propiedad de PLIM y, por lo tanto, privada y confidencial. Únicamente deberá ser utilizada para propósitos internos y conforme a las políticas y procedimientos de seguridad establecidos. Como cualquier otro recurso valioso, debe ser protegida, ya que su difusión puede dar ventajas a terceros, exponiendo a la Empresa a daños y perjuicios, y poner en riesgo la privacidad de las Telecomunicaciones y de las Tecnologías de la Información.

Información Interna “No Pública”.

Información interna “no pública” es aquella que se genera dentro de nuestra Empresa, y cuya difusión puede provocar consecuencias a la misma.

El acceso a la información interna “no pública” esta limitado a quienes tienen necesidad de conocerla para poder desempeñar sus funciones, y deben de apegarse a las políticas y procedimientos establecidos.

Los siguientes lineamientos indican uso de esta información de uso interno:

1. Está prohibida la divulgación no autorizada de información interna de la Empresa considerada “no pública”.
2. Ninguna información interna “no pública” debe ser discutida con nuestros compañeros de trabajo ni difundida fuera de la Empresa, a menos que la persona quien recibe la información la requiera acorde a las funciones que realice.
3. Si como resultado del trabajo en la Empresa se obtiene información confidencial de otra entidad: sea un cliente, un proveedor, una institución gubernamental, un competidor, etc.; se tiene la obligación por la ley de mantener la confidencialidad de los datos.
4. Ningún trabajador de nuestra Empresa deberá solicitar o recibir información confidencial de una entidad gubernamental con respecto al gobierno o a otra institución, a menos que de acuerdo a sus funciones las requiera, y esté establecido en las políticas y procedimientos de uso y seguridad de la información.
5. Cuando por necesidades de la operación y con base en las funciones desempeñadas, se requiera y se transporte información confidencial, previa autorización del jefe inmediato, en medios externos (CD, DVD, USB, discos duros) o equipos de cómputo y/o dispositivos móviles, deberá cifrarse de acuerdo con las normas y procedimientos de Seguridad de Sistemas.
6. Todos los trabajadores deben cumplir con la práctica “escritorio limpio”, asegurándose de no dejar información confidencial en su lugar de trabajo cuando se encuentren ausentes.
7. Toda información no pública impresa para algún fin autorizado, deberá destruirse en su totalidad al ya no ser requerida.

Privacidad de la Información de los Empleados.

Nuestra Empresa considera que la privacidad es importante para cada uno de sus empleados. Por lo tanto, conserva únicamente aquellos datos de los empleados que son requeridos por razones legales o contractuales, y limita el acceso a dicha información a personas que la necesiten para fines legítimos. Los empleados que tienen o manejan

información del personal de la Empresa, bajo ninguna circunstancia deberán divulgarla en apego a las leyes que nos rigen.

Ningún empleado puede tener acceso a su propio expediente laboral, ni al de sus familiares y amigos, sin contar con aprobación explícita y por escrito del Director de Recursos Humanos.

Cuando por cualquier razón, un empleado se separe de la Empresa, todos los documentos, expedientes e información relacionada con sus funciones o actividades deberán ser entregados a su jefe inmediato.

Privacidad de la Información de los Clientes.

Los clientes tienen derecho a la protección de sus datos personales en los términos de las leyes aplicables. Existen normas gubernamentales que señalan la forma en que se debe manejar la información de los clientes: domicilio, número y tipo de servicios contratados, características técnicas y estadísticas de uso.

- Ningún trabajador debe difundir información alguna de las comunicaciones, transmisiones, datos o tratos de los clientes.
- Los tratos comerciales con los clientes y la información acerca de los estados de cuenta, equipos o condiciones técnicas, así como cualquier otra información de los clientes contenida en nuestras bases de datos, podrá ser utilizada únicamente por personal autorizado.

Datos y Registros de la Empresa.

Dada la importancia que tienen para el cumplimiento de sus obligaciones financieras, legales y administrativas, los registros de negocios de la Empresa deben prepararse, actualizarse y conservarse siempre de manera exacta y fidedigna.

Todos los reportes, facturas, registros de tiempo, nóminas, reportes de servicio, evaluaciones y registros de desempeño y otros datos esenciales deben ser preparados, actualizados y conservados con cuidado y honestidad.

Los registros que contengan datos de los clientes o empleados confidenciales. Por son tanto, considerados deberán ser resguardados cuidadosamente, y conservarse actualizados y exactos.

Queda estrictamente prohibido extraer bases de datos, ya sea de manera parcial o total fuera de los sistemas institucionales, sin autorización expresa de la Coordinación de

Seguridad de Sistemas, excepto para las áreas que requieran realizarlo como parte de sus funciones de operación y soporte de los mismos, bajo los procedimientos autorizados.

Cualquier persona que tenga control sobre fondos de la Empresa, así como de sus registros, es responsable personalmente de su custodia; esto incluye dinero en efectivo, cheques, órdenes de pago, fianzas, títulos de crédito y otros elementos relacionados como tarjetas de crédito y registros de pagos y precios, y cualquier otro instrumento con valor económico.

MARCO LEGAL.

Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Ley Federal de Protección al Consumidor.

Ley Federal del Trabajo.

3. RELACIÓN Y TRATO CON LOS CLIENTES.

La Empresa depende de sus clientes, por lo que nuestro trato hacia ellos debe ser respetuoso y esmerado. Desde la perspectiva ética, la confianza y fidelidad de nuestros clientes la obtenemos a través de:

- Ofrecer un trato digno y amable; tratarlos como a nosotros nos gusta ser tratados cuando solicitamos un servicio.
- Comunicar en forma clara, explícita y veraz las características y, en su caso, las limitaciones de los productos o servicios ofrecidos.
- Brindar la información que requieran y soliciten, siempre que tengan derecho a ella.
- Brindar un trato honesto, lo que significa básicamente cumplir cabalmente con lo que hemos pactado.

Los clientes no deben ser condicionados a comprar algo que no desean a cambio de obtener otro producto o servicio que sí esperan.

4. RELACIÓN Y TRATO CON PROVEEDORES.

La relación con proveedores, por su propia naturaleza, puede volverse difícil ya que están en juego importantes intereses. Por eso la relación deberá ser profesional, cortés y respetuosa, manteniéndose con especial exigencia y cuidado, transparencia y apego a los procedimientos establecidos.

A los proveedores se les deberá comunicar siempre, en forma clara, explícita y veraz, las necesidades de nuestra Empresa en los proyectos específicos solicitados.

Si algún trabajador mantiene alguna relación personal, directa o indirecta, con algún proveedor relacionado con su trabajo, deberá informar a su jefe inmediato o a la Dirección de Recursos Humanos – antes de realizar cualquier trámite – para prevenir cualquier conflicto de intereses.

Nuestra Empresa reconoce que existe la posibilidad de que algunos proveedores y clientes tengan relaciones de consanguinidad con miembros de la Empresa. Este hecho en sí no constituye un ilícito ni algo insano.

En todos los tratos con proveedores, deberemos estar seguros de recibir un valor adecuado a lo que se pagará. De la misma manera, todos los empleados involucrados en el proceso de proveeduría, deberán vigilar que las facturas y documentos expedidos a nombre de nuestra Empresa cumplan los requisitos establecidos.

Todo contrato, compra de equipos, productos y/o servicios a los proveedores, deberán de cumplirse de acuerdo a las condiciones establecidas, en caso de que se observe alguna desviación o irregularidad en la aplicación de los convenios establecidos, se deberá dar aviso de inmediato a la Dirección de Soporte a la Operación para la determinación de las acciones correspondientes.

5. RELACIÓN y TRATO PERSONAL CON LA EMPRESA.

El personal es, sin duda, nuestro capital más valioso y merece atención y respeto. Todo trabajador es considerado como una persona que posee:

- Capacidad para realizar el trabajo, con la calidad, intensidad, cuidado y esmero apropiados.
- Disposición para tratar a los demás como él espera ser tratado.
- Competencia para evaluar las situaciones y tomar decisiones, que dentro de sus funciones estén establecidas.
- Habilidad para responder por lo que hace, y que por tanto se le puede responsabilizar de sus acciones.

Por exigencias del trabajo, el personal de nuestra Empresa se organiza en niveles jerárquicos buscando optimizar los desempeños individuales y obtener los beneficios del trabajo en equipo.

JEFES.

Los jefes son responsables de vigilar que exista un ambiente adecuado y respetuoso de trabajo, de promover el desarrollo laboral y que sus colaboradores alcancen su más alto

nivel de desempeño. Sus órdenes e instrucciones deberán estar enmarcadas, siempre, dentro de los procedimientos autorizados.

PARES.

Son personas que se encuentran en el mismo nivel jerárquico y que comparten los retos y objetivos laborales. La cooperación y el trabajo conjunto, y a la vez la competencia sana, redundarán en la mejora del desempeño tanto individual como de cada área y, por ende, de toda nuestra Empresa.

COLABORADORES.

Los colaboradores son quienes ejecutan y concretan los objetivos de la Empresa y se encuentran bajo la guía y orientación de un jefe. Deben cumplir sus obligaciones dentro de las normas establecidas y respetar a la autoridad que observe las reglas.

Los colaboradores tienen la autoridad y responsabilidad suficientes para cumplir con su labor específica.

COMUNICACIÓN ENTRE EL PERSONAL.

La comunicación entre los empleados buscará ser siempre clara y respetuosa, referida a las exigencias y necesidades del trabajo. En consecuencia deberá evitar contenidos de carácter discriminatorio, amenazante, ofensivo, difamatorio, o de cualquier forma de acoso, directa o indirectamente.

MARCO LEGAL.

Ley Federal del Trabajo.

COMUNICACIONES CON LOS ABOGADOS.

Todos los mensajes de y para abogados (ya sean los de la compañía o los externos) pidiendo o dando consejos legales deben ser comunicados de forma inmediatamente al jefe directo de área o informar del proceso realizado.

RESPECTO AL LUGAR DE TRABAJO, DOCUMENTACIÓN, ARCHIVOS Y MATERIALES.

El respeto al lugar de trabajo, a las reglas de convivencia establecidas, a la documentación, archivos, equipos, herramientas y materiales es una exigencia irrestricta en nuestra Empresa.

Para mantener una relación y ambiente confortable, con nuestros equipos de trabajo o compañeros de las áreas con las que nos relacionamos, es necesario respetar los espacios asignados para desempeñar nuestras funciones o zonas comunes, las herramientas y las condiciones o reglas establecidas para su uso o permanencia dentro de las instalaciones.

AMENAZAS Y VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO.

PLIM está comprometida con la seguridad, salud y bienestar de sus empleados, así como de todas las personas en contacto con nuestras oficinas o centros de atención, y con el uso de nuestros productos y servicios.

BEBIDAS ALCOHÓLICAS DROGAS Y ENERVANTES.

Para la Empresa es indispensable la creación de un ambiente de trabajo seguro y productivo. Cualquier factor que altere estas condiciones es motivo de cuidado especial. Por lo tanto, la Empresa prohíbe estrictamente el uso, posesión, venta, intento de venta, transporte, distribución, o manufactura de drogas o de cualquier otra sustancia controlada, sin importar la cantidad o la forma, mientras el personal desarrolle su actividad laboral, o se encuentre en instalaciones o vehículos de nuestra Empresa.

SEGURIDAD PERSONAL.

Todos los empleados de PLIM tenemos, además de los compromisos antes expresados, la responsabilidad de cuidar de nosotros mismos, de nuestro bienestar y seguridad, así como de las instalaciones, y para hacerlo promovemos el cumplimiento de las normas y reglamentos de seguridad en el trabajo, lo que implica conocer y usar los equipos adecuados para las tareas propias de cada puesto y área de trabajo, a fin de evitar accidentes que pongan en riesgo la salud e incluso la vida.

6. RELACIÓN CON LA COMPETENCIA.

La competitividad es la facultad empresarial para asumir con actitudes propositivas un entorno de libre, equitativa y justa competencia, y convertirlo en un factor para el desarrollo de la Empresa.

Por ello en PLIM, el trato con los competidores está claramente regulado por la legislación correspondiente; y debemos ser puntuales en su observancia y cumplimiento.

CUMPLIMIENTO CON LA LEY Y NUESTRA PARTICIPACIÓN EN LA COMPETENCIA DENTRO DE UN MARCO DE RESPETO.

Quienes formamos parte de PLIM debemos cumplir cabalmente con la ley y toda regulación que se relacione con nuestro quehacer como Empresa, conducirnos éticamente y eliminar incluso la apariencia de acciones prohibidas.

7. RELACIÓN CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

La atención a los medios de comunicación nacionales y extranjeros en todas sus plataformas, corresponde única y exclusivamente a la Dirección de Comunicación. Las peticiones de los medios de comunicación que sean recibidas en áreas distintas de la citada, deberán ser remitidas inmediata e invariablemente a la Dirección de Comunicación, para ser atendidas con base en la información pública y disponible en la Empresa, buscando siempre que la información que se emita esté alineada con el posicionamiento público de PLIM, determinado por la Dirección General.

8. MEDIO AMBIENTE.

Nuestra Empresa está comprometida con la protección y preservación del medio ambiente. Todos los empleados de la Empresa deberán cumplir las disposiciones legales aplicables al respecto, sean locales, estatales o federales.

Además de cumplir puntualmente con esas disposiciones, los empleados de PLIM debemos tener presente la importancia de cuidar el entorno natural, como parte de una conciencia individual donde toda aportación por pequeña que parezca, en conjunto, es capaz de hacer la diferencia.

9. ACTIVIDADES POLÍTICAS.

La Empresa es respetuosa del ejercicio de los derechos políticos y la participación cívica en asociaciones profesionales y organismos ciudadanos. Por ello, las normas sobre actividades políticas dentro de la Empresa indican que cualquier actividad política deberá realizarse fuera del horario de trabajo, y no podrán ser utilizados los bienes ni los fondos de la Empresa para ello.