

QUALITY SERVICE
INSPIRED BY PEOPLE

CÓDIGO DE ÉTICA | QUALITY SERVICE



Nuestro **Código de Ética** define los estándares éticos que guían la conducta de todos los que formamos parte de QUALITY SERVICE.

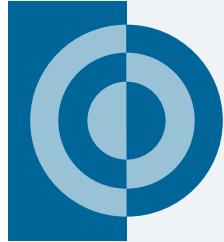
A través de este documento, compartimos y divulgamos los valores, comportamientos y principios que constituyen los estándares primordiales que deben estar presentes en la toma de decisiones y en la gestión de negocios.

Los valores y principios contenidos en nuestro **Código de Ética** nos han permitido cimentar nuestra reputación, porque actuamos apegados a la ley y nos regimos en los principios de honestidad, respeto, transparencia e integridad.

ÍNDICE

- I. INTRODUCCIÓN
- II. ANTECEDENTES - CULTURA
- III. VALORES
- IV. OBJETIVOS
- V. ALCANCE Y OBLIGATORIEDAD
- VI. NORMATIVIDAD
- VII. INTERACCIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS
- VIII. COMPETENCIA JUSTA
- IX. TRATO A LAS PERSONAS
- X. CONFLICTOS DE INTERÉS
- XI. CUIDADO Y PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS
- XII. PREVENCIÓN DEL SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN
- XIII. SANCIONES
- XIV. ASISTENCIA Y CANAL PARA LA DENUNCIA



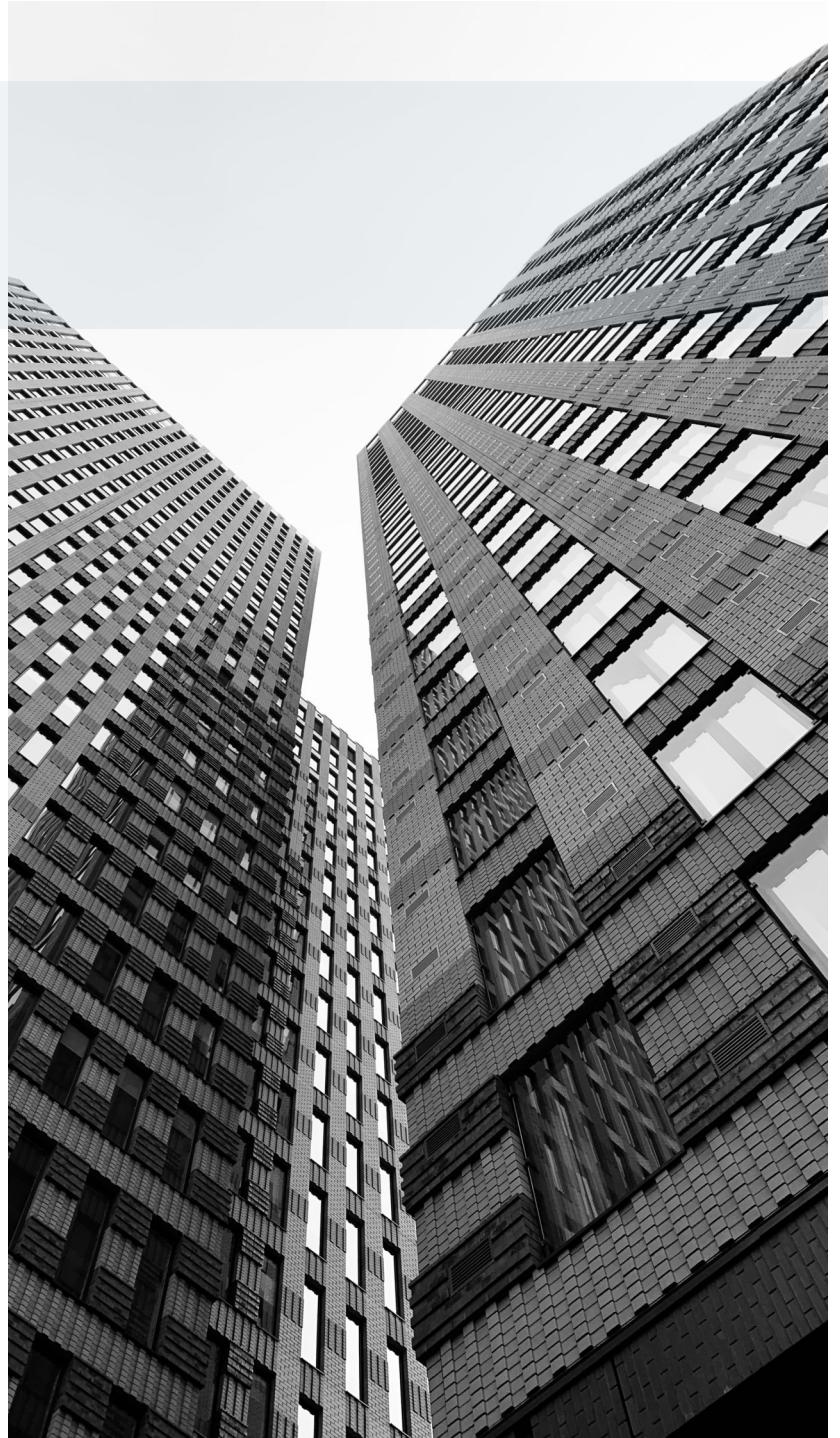


I. INTRODUCCIÓN

El Código de Ética se basa en los valores, las buenas costumbres y los principios que como organización nos distinguen. El seguir lo que en él se plasma, en lo que hacemos y como lo hacemos, nos permitirá trabajar con más armonía y en un ambiente laboral más sano.

Ninguna conducta ilegal o no ética está dentro de los intereses de QUALITY SERVICE.

Debido a su importancia, el código de ética es de carácter obligatorio para todos los que formamos parte de QUALITY SERVICE y su vigencia es indefinida.





II. ANTECEDENTES CULTURA

El apego a principios éticos habla de un sentido de respeto, honestidad, integridad, responsabilidad y compromiso; valores imprescindibles para el desempeño armonioso del trabajo. Estos valores constituyen una parte esencial de nuestra cultura corporativa y son una pieza fundamental en la vida de QUALITY SERVICE.

QUALITY SERVICE opera bajo la premisa fundamental de que están regidos por leyes y ordenamientos, cuya observancia y cumplimiento es indispensable para que puedan existir y funcionar óptimamente en su entorno social.

Todos estos valores son parte de nuestra cultura organizacional y del quehacer diario de nuestra empresa, estableciendo un marco de referencia común que unifique los criterios y oriente las acciones de todas las personas empleadas por QUALITY SERVICE.



III. VALORES

Compromiso (enfoque al cliente): A través de los acuerdos de servicio, tomamos la responsabilidad de dar respuesta eficiente y eficaz, buscando los resultados que nuestro cliente espera, en el entendido, que su cumplimiento es la base de nuestro éxito empresarial.

Responsabilidad: Es la acción consciente y formal sobre nuestras palabras, acciones o actos, es poner toda la atención y cuidado en lo que hacemos y decidimos. Condición indispensable para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, comprometiéndose a realizar cuanto sea necesario para que el trabajo que desempeñamos rinda los resultados esperados.

Respeto: Tratar a cualquier persona sabiendo que es semejante a nosotros, reconociendo en él, dignidad e igualdad en derechos, independiente de su condición económica, política o cultural.

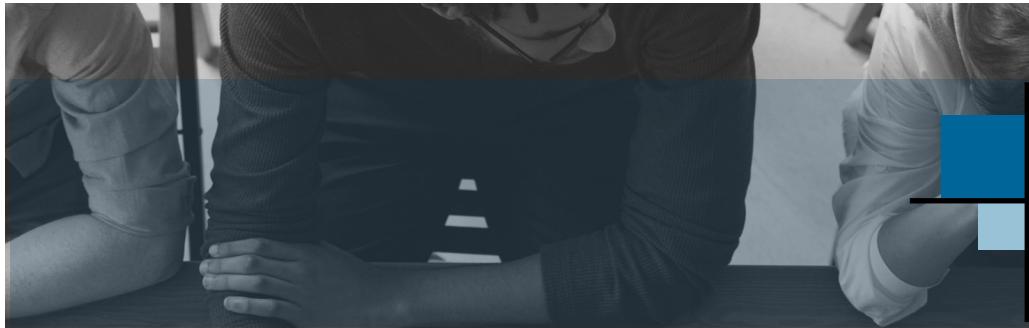
Honestidad: Hablar con la verdad, actuar con diligencia, cumplir integralmente con el deber y conducirse con honor y transparencia.

Trabajo en equipo: El trabajo y las ideas de todos son necesarios para alcanzar los objetivos de la compañía. Logramos mejores resultados colaborando unos con otros, compartiendo conocimientos e información y ejerciendo el liderazgo, siempre alineado con los objetivos de la compañía. Aportamos nuestro talento para generar valor a los clientes y accionistas, en un ambiente de trabajo donde el apoyo mutuo, la comunicación, el compromiso, la oportuna toma de decisiones y la creatividad son fundamentales. Integrándonos, vencemos todos los obstáculos, brindando a los clientes internos y externos el mejor servicio.

Integridad: Ser congruente con lo que pienso, digo y hago.

Responsabilidad: La responsabilidad es un valor o cualidad de todo ser humano, que cumple con sus obligaciones al hacer, decir u ofrecer algo con plena conciencia de sus actos; responsable es quien entiende las consecuencias de hacer o dejar de hacer lo que promete, sabe comportarse de manera correcta y garantiza el cumplimiento de los compromisos adquiridos generando confianza y tranquilidad entre la gente porque realiza correctamente su trabajo en el transcurso de su vida.

Compromiso: Significa prometer u obligarse moral o jurídicamente, al cumplimiento de una obligación, generando responsabilidad para el autor de la promesa. El compromiso asume la responsabilidad por los efectos de no cumplirse.



IV. OBJETIVOS



Dar a conocer y establecer los lineamientos de la organización de carácter ético cuando nos relacionamos con grupos de interés, como autoridades o terceros.

Contar con un marco de referencia de actuación del comportamiento ético de todas las personas que laboran en QUALITY SERVICE.

Aplicar la normatividad interna y externa vigente.

Compartir nuestros valores éticos.

Compartir la línea de denuncias para informar incumplimientos a este código.

Hacer referencia al tipo de sanciones a que se hacen acreedores quienes se aparten de nuestro Código de Ética.



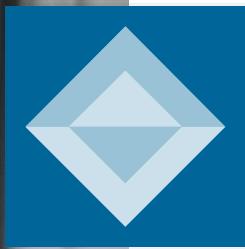
El presente Código de Ética está dirigido a todos los miembros de la organización, independientemente de la entidad legal para la que trabajemos, la relación laboral en la que nos encontramos o el cargo que ocupemos, estamos obligados a apegar nuestra conducta y comportamiento a los principios y valores contenidos en este documento.



V. ALCANCES Y OBLIGATORIEDAD

Este Código describe situaciones generales relativas a las relaciones con nuestros proveedores, socios comerciales, distribuidores, agentes que actúen en nombre de QUALITY SERVICE y otros terceros con los que se tenga relación, por ello, es aplicable y se espera que comparten los valores y actúen de acuerdo a los lineamientos definidos en el mismo.

El comité de integridad es un órgano conformado por miembros de la organización, tiene la función de supervisar y vigilar el apego al Código de Ética, así como de investigar denuncias y sancionar conductas indebidas cuando se presenten.



VI. NORMATIVIDAD



En QUALITY SERVICE están obligados a cumplir con todas las leyes, regulaciones y ordenamientos que rigen o limitan el área de responsabilidad, así como las normas y procedimientos de control interno que se establezcan.

Estamos obligados a informar con oportunidad a nuestra línea de integridad sobre violaciones al Código de Ética de QUALITY SERVICE.

En QUALITY SERVICE, reconocemos la dignidad de las personas y respetamos su libertad y su privacidad.

En QUALITY SERVICE ninguna persona debe ser discriminada por razones de género, estado civil, edad, religión, raza, opinión política, clase social y económica, origen étnico, nacionalidad, preferencia sexual o discapacidad.

En QUALITY SERVICE deben observar una conducta leal, respetuosa, diligente y honesta. Quienes tengan a su cargo personas que le reporten, tienen la obligación moral de respetarlas y protegerlas en lo pertinente.

Se prohíbe, condena y debe ser denunciado el acoso sexual por el daño moral que causa a quienes lo experimentan, así como las prácticas que rebasen el límite de relación laboral.

Quedan prohibidos los comentarios –sea en medios familiares o sociales- sobre actividades que llevan a cabo dentro de la empresa, que vayan en detrimento de esta misma o de los empleados.

Ningún empleado puede utilizar el nombre de QUALITY SERVICE, así como el resto de sus recursos, en actividades para su beneficio personal.

Los empleados deberán abstenerse de divulgar información confidencial relativa a procesos, métodos, estrategias, planes, proyectos, datos técnicos, de mercado, financiera o de cualquier otro tipo.

Está prohibido despedir, degradar, suspender, amenazar, acosar, interferir con el derecho de empleo o en cualquier otra forma de discriminar a un empleado, por proporcionar información, ayudar a que se proporcione información o colaborar en una investigación donde se presuma el incumplimiento de alguna disposición establecida en las Políticas de QUALITY SERVICE.



VII. INTERACCIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

Los miembros de la organización que negocien la adquisición de los bienes y servicios, deben ofrecer y exigir a los proveedores un trato equitativo y honesto en cada transacción, buscando siempre los mejores intereses de la empresa.

La adquisición de bienes y servicios se efectuará mediante procesos homogéneos y transparentes, que aseguren la participación equitativa de los proveedores y una selección basada en criterios de calidad, competencia, imparcialidad, aspectos económicos y experiencia, considerando la normatividad aplicable, rentabilidad y servicio.

Los miembros de QUALITY SERVICE se abstendrán de comentar con un proveedor o con personas ajenas a la empresa, los problemas o debilidades observadas en otro proveedor.

QUALITY SERVICE 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.



CON AUTORIDADES

Los miembros de QUALITY SERVICE deberán apegarse escrupulosamente, en el desarrollo de sus actividades, a las leyes y reglamentos aplicables.

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 QUALITY SERVICE.

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

Se deben atender plenamente los requerimientos y observaciones de las autoridades, buscando colaborar con eficacia y cortesía en el cumplimiento de su misión, dentro de las facultades que les otorgan las leyes o regulaciones.

Todos los tratos, trámites y relaciones que en representación de la empresa se tengan con dependencias o funcionarios gubernamentales, deberán llevarse a cabo en concordancia con las leyes aplicables, así como con las conductas de negocio ordinarias llevadas a cabo por compañías dentro de la misma industria en el país.

VIII. COMPETENCIA JUSTA

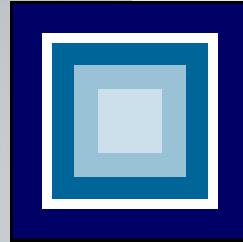


La comunicación a través de publicidad y mercadotecnia de las unidades de negocios de QUALITY SERVICE deberá cumplir con la normatividad legal aplicable; ser honesta, verdadera y conforme a principios de competencia justa y de buena práctica de negocios preparada con un debido sentido de responsabilidad social y basada en principios de honradez y buena fe.

Comprobable y exenta de elementos que pudieran inducir a una interpretación errónea de las características de los servicios que QUALITY SERVICE ofrece. Respetuosa de los valores morales, evitando circunstancias no éticas que vulneren la integridad y dignidad humana, o use símbolos culturalmente ofensivos a un género, raza, religión, clase social o preferencia política.

No se otorgará ningún retorno, soborno u otra remuneración o consideración similar a ninguna persona u organización para atraer o influenciar la actividad comercial.

Los empleados evitarán aceptar donaciones, gratificaciones, honorarios, bonos o dispersión para atraer o influenciar la actividad comercial; no está permitido realizar acuerdos fuera del marco legal.



IX. TRATO A LAS PERSONAS



QUALITY SERVICE reconoce, como parte de su responsabilidad social, la protección del medio ambiente y la inclusión laboral; respetando la diversidad.

Nuestro compromiso ambiental es una responsabilidad compartida por todos y nadie en QUALITY SERVICE puede asumir que esto es el trabajo de alguien más.

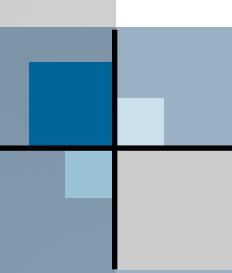
Nuestro compromiso con la inclusión laboral se refleja en favorecer la autonomía e independencia de las personas en situaciones de vulnerabilidad, a través de su inclusión laboral en condiciones de igualdad, incluyendo dentro de QUALITY SERVICE el potencial, las capacidades y habilidades laborales de las personas en situación de vulnerabilidad y no permitir la violencia de género u otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.



X. CONFLICTOS DE INTERÉS

Los empleados de QUALITY SERVICE deberán abstenerse de hacer operaciones de compraventa con compañías que sean propiedad de familiares en primero y segundo grado, sanguíneo o político (cónyuge, padres, hijos, hermanos, primos hermanos, sobrinos, etc.), de directivos y empleados de QUALITY SERVICE, salvo que tales compañías sean competitivas en cuanto a precio, calidad y servicio, estén fuera del área de responsabilidad del directivo, empleado o familiar y este hecho se haya puesto del conocimiento de la Dirección para que valide el cumplimiento de dichos requisitos.

Cuando un empleado no sienta tener la capacidad de cumplir sus responsabilidades con objetividad, por recibir presiones por parte de terceras personas que están utilizando su posición, autoridad o influencia en la organización o descubra una situación de conflicto de interés o un potencial conflicto, debe reportarlo de inmediato a nuestra línea de integridad.



XI. CUIDADO Y PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS



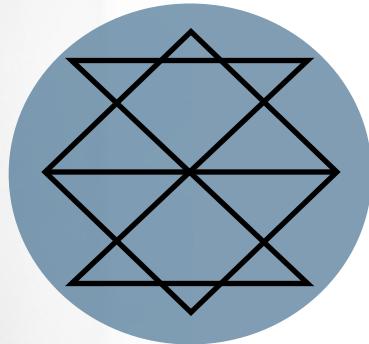
La veracidad e integridad de los registros operativos, comerciales, contables y financieros de QUALITY SERVICE se basan en la exactitud de la información con que se preparan. Está prohibido distorsionar o falsear hechos, registros y/o cualquier tipo de información, ya sea para simular el cumplimiento de metas u objetivos, o para obtener algún beneficio personal.

Debemos promover el cuidado y resguardo de nuestros activos fijos y de información para protegerlos contra pérdida, sustracción y uso indebido. Toda la información financiera, estratégica, estadística, operativa, técnica, de negocios, campañas de mercadotecnia, información personal de accionistas y miembros de QUALITY SERVICE o relativa a éstas, que no sea del conocimiento del público en general, que pueda o no ser considerada como secreto industrial, se considera de uso estrictamente confidencial y sólo se puede entregar a los usuarios debidamente autorizados.

Las personas que tengan acceso a información privilegiada o confidencial, deben tomar las medidas necesarias que eviten la divulgación o filtración de dicha información a personas no autorizadas.

Está prohibido utilizar información privilegiada o confidencial de QUALITY SERVICE para beneficio personal o de terceros.

Quienes por sus responsabilidades en QUALITY SERVICE dispongan de información privilegiada o confidencial deberán cumplir con los requisitos y obligaciones establecidos.



XII. PREVENCIÓN DEL SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN

CERO TOLERANCIA

QUALITY SERVICE se enorgullece de conducir todas sus operaciones y relaciones de negocio de forma ética. Por ello, se ha establecido una política de cero tolerancia ante el soborno y la corrupción, de acuerdo con la cual, todos los miembros de la organización debemos apegarnos a las leyes vigentes. Se considera soborno a cualquier ofrecimiento, promesa o entrega de un beneficio, sea en dinero, regalos, pago de entretenimientos, hospitalidad, viajes, pagos de cuotas, vacaciones, ofertas de trabajo, privilegios, préstamos, servicios personales, asunción de obligaciones o entrega de cualquier otra cosa de valor que se dé a cambio de:

- Evitar el cumplimiento de una disposición legal o resolución administrativa o judicial.
- Faltar al Código de Ética o declaración de principios éticos de otras empresas.
- Obtener una ventaja de forma directa o indirecta.
- Influir en una decisión.
- Asegurar un negocio.

Lo anterior aplica, ya sea que se realice con funcionarios públicos, autoridades, empresas privadas o entre particulares. Está estrictamente prohibido que miembros de la organización soboren a funcionarios públicos o a cualquier otro tercero. Se considera corrupción el abuso de poder para beneficio propio o de un tercero. La corrupción engloba una variedad de situaciones como; el soborno, nepotismo, colusión, tráfico de influencias, la entrega de pagos facilitadores o aceleradores, el cohecho, los conflictos de interés, el robo, la extorsión, la malversación, el desfalco, el uso indebido de recursos, entre otras.



Evitar realizar actos que pudiendo ser legítimos sean utilizados para propiciar corrupción. Las comidas con funcionarios públicos deberán ser aprobadas conforme a la política interna correspondiente.

ACEPTACIÓN DE REGALOS

No aceptamos regalos de terceros que sean o puedan ser percibidos como un acto de soborno o corrupción que de alguna forma comprometan el ejercicio de nuestra función. Como regla general, se esperan que únicamente se reciban obsequios durante las fiestas culturales típicas del año (como Navidad). Los colaboradores debemos rechazar un regalo si existe el riesgo de que sea considerado o percibido como soborno o si cuyo valor excede el equivalente a USD\$50.

OTORGAMIENTO DE REGALOS

Se podrán otorgar regalos a terceros siempre que no se trate de servidores o funcionarios públicos, sean razonables y se cumplan las siguientes condiciones:

- No dar obsequios cuyo valor comercial sea superior al equivalente a USD\$50.
- No tener como objetivo influir en las decisiones de negocio de terceros.
- Ser aprobados por la Dirección General.

INVITACIONES Y CORTESÍAS

Está prohibido aceptar invitaciones, ya sea en beneficio propio o de sus familiares, que provengan de proveedores, clientes o competidores, así como cortesías o compensaciones de cualquier tipo. En el caso de invitaciones para fines comerciales como presentaciones y conferencias, éstas deberán apegarse a las políticas internas y ser autorizadas por la Dirección General antes de ser aceptadas.

CONTRIBUCIONES POLÍTICAS

No se deben realizar directa o indirectamente, a nombre de QUALITY SERVICE, aportaciones o donativos a partidos políticos, campañas electorales o cualquier persona física o moral, asociación, organismo, sindicato o cualquier otro tipo de entidad pública o privada, relacionados con actividades políticas, ya sea en México o en el extranjero.



XIII. SANCIONES

Los miembros de la organización debemos cumplir siempre con los principios éticos de este Código. Las infracciones a este Código serán objeto de sanciones.

Se consideran infracciones al Código de Ética:

- Desatender en forma negligente las políticas, normas y prácticas.
- Faltar a nuestros principios y obligaciones.
- Omitir o no reportar infracciones o sospechas de infracciones.
- Denunciar infundadamente y de mala fe.
- Influir, ejercer coerción, manipular o engañar a cualquiera que desempeñe una investigación o revisión dentro de la organización.
- Distorsionar o falsear registros o cualquier tipo de información.

La severidad de las sanciones estarán en función de las circunstancias y gravedad de cada caso.

Para determinar alguna sanción, se valida la evidencia disponible respetando los derechos de las personas relacionadas con las denuncias. Entre otras, y a juicio del Comité de Integridad, se podrán aplicar una o varias de las siguientes sanciones:

- Amonestación verbal.
- Llamada de atención por escrito.
- Suspensión temporal de funciones o de ciertos beneficios.
- Terminación de la relación laboral.
- Otras que procedan legalmente .



XIV. ASISTENCIA Y CANAL PARA LA DENUNCIA

El éxito de QUALITY SERVICE sobre las medidas en cuanto a la integridad y la ética, así como de aquellas que combaten el soborno y la corrupción, dependen de que todos desempeñemos un papel colaborativo para detectar y erradicar malas prácticas.

Con el fin de proporcionar medios de comunicación confidenciales que faciliten a los miembros de la organización, proveedores, clientes, socios de negocio y otros interesados, la comunicación de situaciones o eventos que puedan corresponder a una infracción a este Código, se ha establecido una línea para atender las denuncias:

 integridad@qsmex.com

Todas las denuncias se realizarán bajo una investigación objetiva, detallada y justa sobre las denuncias antes de aplicar una sanción. Se espera total cooperación en las investigaciones internas o externas.

ASISTENCIA PARA LA DENUNCIA

Este Código de Ética no cubre todas las situaciones o circunstancias que pueden presentarse; por ello, en caso de que exista alguna duda acerca de su contenido, puede solicitarse mayor información en la línea de integridad.



QUALITY SERVICE
INSPIRED BY PEOPLE

INSPIRADOS POR PERSONAS,
DISEÑADO PARA TI