	CÓDIGO	Código: GG-COD03-2016 REV. 01 09/05/2016
	CODIGO DE CONDUCTA	Página 1 de 6

1. GENERAL.

- 1.1 Objetivo
- 1.2 Alcance
- 1.3 Competencia
- 1.4 Responsable
- 1.5 Revisión
- 1.6 Distribución

2. CONTENIDO.

- 2.1 Introducción
- 2.2 Disposiciones generales
- 2.3 Principios Básicos
- 2.4 Conducta en el tratamiento de la información
- 2.5 Conducta en la calidad de atención al cliente
- 2.6 Capacitaciones, calidad en el trato y condiciones de trabajo de los trabajadores de la entidad
- 2.7 Atención a reclamos
- 2.8 Conducta con otras instituciones
- 2.9 Ambiente laboral
- 2.10 Transparencia

Actores de Calidad 14 enero 2013


- **Elaborado por:** Ing. Ruben Dario Dabdoub A
- **Revisado por:** Lic. Karina Martinez
- **Aprobado por:** Lic. Oscar Plaza Ponte Sosa
- **Distribuido por:** Lic. Karina Martinez

Tabla de Revisión

Fecha de Revisión	Número de Revisión	Modificado por	Revisado por	Aprobado por
01/10/2015	1	Karina Martinez	Karina Martinez	Oscar Plaza Ponte
Descripción:	Actualización Anual			

1. GENERAL

- 1.1 OBJETIVO.-** Describir los principios y directrices fundamentales en materia de conducta y comportamiento, así como de fortalecer la cultura y filosofía de INFOCENTER S.A.
- 1.2 ALCANCE-** Aplicables a todas las actuaciones que realizan los accionistas, directores, ejecutivos y trabajadores de la empresa. Tiene carácter obligatorio y por ello, su contenido no son simples recomendaciones.
- 1.3 COMPETENCIA.-** La Jefatura Nacional de Administración de Clientes es quien tiene a su cargo la competencia de este protocolo.

	CÓDIGO	Código: GG-COD03-2016 REV. 01 09/05/2016
	CODIGO DE CONDUCTA	Página 2 de 6

1.4 RESPONSABLE.- JNAC y los Jefes de Agencias Fijas son responsables de la aplicación del presente protocolo.

1.5 REVISION.- Este protocolo es revisado por GG y JNAC.

1.6 DISTRIBUCIÓN.- Este protocolo será distribuido por JNAC a todo el personal de la empresa.

2. CONTENIDO.

2.1 INTRODUCCION

La empresa INFOCENTER S.A. considera que una cultura basada en principios y valores, contribuye al logro de la estrategia e incrementa de manera sostenida el valor que la empresa pueda ofrecer a sus grupos de Interés.

Con el propósito de tener una visión global de los principios y directrices fundamentales en materia de conducta y comportamiento, así como de fortalecer la cultura y filosofía de INFOCENTER S.A., se elabora el presente Código de Conducta que está compuesto por un conjunto de principios y valores de actuación que son de cumplimiento obligatorio.

Todos los accionistas, directivos, ejecutivos y trabajadores de INFOCENTER S.A. tienen la obligación de regirse por el Código de Conducta presentado a continuación.

2.2 DISPOSICIONES GENERALES

2.2.1 Objeto

El presente código tiene por objeto establecer estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben adoptar los Directores, Ejecutivos y demás trabajadores, en su relacionamiento con los consumidores, en el marco del respeto a los derechos de estos últimos.

2.2.2 Alcance


Las normas y principios aquí establecidos, son aplicables a todas las actuaciones que realizan los accionistas, directores, ejecutivos y trabajadores de la empresa. Tiene carácter obligatorio y por ello, su contenido no son simples recomendaciones.

Este documento es considerado esencial y es responsabilidad de INFOCENTER S.A. cumplir y velar por el cumplimiento del presente Código y de los Procedimientos y Reglamentos que de él derivan.

2.3 PRINCIPIOS BASICOS

Para efectos de aplicación de este Código, se consideran principios básicos generales los que se detallan a continuación:

- a) **Buena Fe:** La entidad debe proveer los servicios y productos, basados en términos de confianza, transparencia y seguridad jurídica;

	CÓDIGO	Código: GG-COD03-2016 REV. 01 09/05/2016
	CODIGO DE CONDUCTA	Página 3 de 6

- b) **Relacionamiento:** Las relaciones con los clientes y titulares deben desarrollarse en un marco de cordialidad, respeto, equilibrio y armonía;
- c) **Equidad:** Los trabajadores deben actuar, respecto a las personas que demandan o solicitan los servicios, sin ningún tipo de preferencias y sin discriminación de género, raza, edad religión, etnia, posición social o identidad cultural;
- d) **Continuidad:** Los servicios deben prestarse en forma permanente y sin interrupciones, salvo en aquellos casos previstos por normativa específica;
- e) **Responsabilidad:** Implica predisposición y diligencia de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones y atribuciones; así como la permanente obligación de rendir cuentas por sus actos y asumir las consecuencias de los mismos;


2.4 CONDUCTA EN EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El tratamiento de la información, está sujeto a los siguientes aspectos:

- a) **Calidad:** Proporcionar a los clientes y titulares información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible y accesible sobre las características y condiciones de los servicios que se ofrecen;
- b) **Entrega de Información:** Brindar a los clientes y titulares toda la información sobre los servicios que contraten y los cobros que de ellos deriven, a través de los medios que se encuentren disponibles;
- c) **Oportunidad:** Mantener oportunamente informados a los clientes y titulares sobre sus servicios, especialmente sobre los cambios en las características, funcionamiento, condiciones y cobros asociados;
- d) **Resguardar:** Custodiar la información de los clientes y titulares con la debida confidencialidad y privacidad, en cumplimiento de la legislación vigente;
- e) **Difusión:** Dar a conocer el contenido del presente Código a los clientes y titulares y sus trabajadores para que estos últimos puedan ponerlo en práctica, sin perjuicio de la aplicación de los códigos de ética.

2.5 CONDUCTA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- a) **Calidad y calidez:** La atención de los clientes y titulares debe ser clara y cordial, prestando la debida orientación, asesoramiento e información frente a las consultas de los clientes y titulares que aseguren la satisfacción de sus necesidades.
- b) **Servicio:** El personal deberá estar capacitado con vocación de servicio para lograr la satisfacción y valoración de los clientes y titulares.
- c) **Atención de llamadas:** Se deberá proporcionar un servicio permanente y continuo para atender consultas, reclamos y opiniones en forma oportuna, segura y diligente a cualquier requerimiento de los clientes y titulares.

	CÓDIGO	Código: GG-COD03-2016 REV. 01 09/05/2016
	CODIGO DE CONDUCTA	Página 4 de 6

- d) **Medición de la Satisfacción:** Se debe contar con mecanismos que le permitan medir y controlar regularmente la calidad de servicio y atención a los clientes y titulares y su grado de satisfacción, a fin de implementar las correcciones o modificaciones que fueran necesarias para mantener los estándares de calidad.

2.6 CAPACITACIONES, CALIDAD EN EL TRATO Y CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS TRABAJADORES DE LA ENTIDAD

Capacitación El buró debe capacitar a sus trabajadores para que en la atención a los clientes y titulares primen las siguientes cualidades y valores:

- a) **Compromiso:** En la atención a los clientes y titulares, dotándoles de información seria, razonable y objetiva para orientarlos en la toma de decisiones o presentación de reclamos;
- b) **Eficiencia:** A través de la óptima utilización de los recursos disponibles que permita ofrecer a los clientes y titulares atención de calidad, soluciones prontas y respuestas oportunas frente a cualquier requerimiento o reclamo que éstos realicen;
- c) **Honestidad:** Mediante la actuación ética y transparente;
- d) **Respeto:** Para que en el relacionamiento con los clientes y titulares medie la comprensión y tolerancia;
- e) **Responsabilidad:** En la adecuación de su trabajo al cumplimiento de leyes, normas reglamentarias, políticas y normativa interna;
- f) **Colaboración:** Con las autoridades competentes en el envío de información y atención de cualquier otro requerimiento;
- g) **Reserva:** En el resguardo y confidencialidad de la información referida a los titulares.


Calidad en el trato Se debe proporcionar a los trabajadores una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los clientes y titulares y les faciliten la información que requieran y ofrezcan un trato adecuado a las personas con discapacidad.

Condiciones de trabajo Se debe dotar a los trabajadores de los insumos necesarios para que la atención a los clientes y titulares cumpla con las condiciones de calidad requeridos en el presente código evitando en todo momento que la falta de insumos ocasione dilaciones o retardos injustificados.

2.7 ATENCION A RECLAMOS

La conducta de INFOCENTER S.A. relacionado con la atención a reclamos debe tomar las siguientes consideraciones:

- a) Recibir y atender los reclamos de los clientes y titulares con diligencia y predisposición, procurando brindar la mayor información que sea posible;
- b) Designar personal capacitado para prestar adecuadamente este servicio y dotarlo de los medios necesarios para la recepción y atención de reclamos;

	CÓDIGO	Código: GG-COD03-2016 REV. 01 09/05/2016
	CODIGO DE CONDUCTA	Página 5 de 6

- c) Mantener un registro de los reclamos presentados por los clientes y titulares y sus respectivas soluciones;
- d) Informar a los clientes y titulares, sobre su derecho de acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.
- e) Así mismo el personal designado a la atención de reclamos debe circunscribirse al Manual COM-MP02-2003 Proceso de Atención de Reclamos de Titulares y Usuarios como también al Manual COM-MP15-2014 Guía para la atención de discapacitados.

2.8 CONDUCTA CON OTRAS INSTITUCIONES

INFOCENTER S.A. debe mantener un buen relacionamiento con otras instituciones, estableciendo canales de comunicación con el objeto de atender las necesidades y requerimientos de los clientes y titulares, para lo cual deben:

- a) Proporcionar a otras entidades financieras el apoyo y la información que requieran con imparcialidad, eficiencia y oportunidad;
- b) Respetar las formas, instancias y conductos autorizados para el manejo de las relaciones institucionales con otras entidades así como con otros Órganos del Estado Plurinacional de Bolivia;
- c) Abstenerse de utilizar la información que proporcionen otras instituciones con fines distintos para los que fueron remitidos;
- d) Evitar la utilización de medios o sistemas tendientes a desacreditar los servicios ofertados por sus competidores orientados a la captura de clientes;
- e) Evitar influir en trabajadores de otras entidades para el desvío de clientes en beneficio propio;
- f) Evitar la adopción de signos distintivos que se confundan con los servicios, actividades o publicidad de otras entidades;
- g) Abstenerse de incurrir en malas prácticas dirigidas a reclutar personal de otras entidades;
- h) Evitar cualquier otro procedimiento en su relacionamiento con otras instituciones que deriven en perjuicio de los titulares.
- i) Aplicar en todo momento lo establecido en el art. V del Código de Ética GG-COD02-2014 y enmarcarse en las políticas establecidas en el art. VIII del Código de Gobierno Corporativo GG-COD01-2014 respecto a la relación con los grupos de interés.


2.9 AMBIENTE LABORAL

INFOCENTER S.A. cuenta con la política de desarrollar permanentemente un ambiente laboral amigable y comprometido, cuyas relaciones de los trabajadores están enmarcadas bajo la cortesía, cordialidad y el respeto. Así mismo, se busca que predomine el espíritu de colaboración, trabajo en equipo y lealtad, dando estricto cumplimiento a las normas señaladas por el Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Ética y al Código de Gobierno Corporativo.

2.10 TRANSPARENCIA

INFOCENTER S.A. asegura que el contenido de su publicidad, refleja claramente los servicios que efectivamente ofrecen al cliente, preservando en todo momento su transparencia.

COPIA CONTROLADA

	CÓDIGO	Código: GG-COD03-2016 REV. 01 09/05/2016
	CODIGO DE CONDUCTA	Página 6 de 6

Asimismo, garantiza la organización y conservación de los documentos y archivos, con el objeto de facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información, resguardándola para evitar e impedir su sustracción, destrucción o la utilización indebida de la misma.

Todo accionar relacionado a la transparencia de la información deber regirse por el GG-COD01-2013 Código de Gobierno Corporativo, el GG-COD02-2013 Código de Ética y por los Manuales de Procedimientos actualizados de cada Área.

COPIA CONTROLADA