	CÓDIGO	<b>Código:</b> <b>GG-COD03-2014</b> <b>REV. 03 18/09/2018</b>
	<b>CODIGO DE CONDUCTA</b>	<b>Página 1 de 7</b>

## 1. GENERAL.

- 1.1 Objetivo
- 1.2 Alcance
- 1.3 Competencia
- 1.4 Responsable
- 1.5 Referencias
- 1.6 Identificación y Archivo
- 1.7 Revisión
- 1.8 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

COPIA CONTROLADA

	CÓDIGO	<b>Código:</b> <b>GG-COD03-2014</b> <b>REV. 03 18/09/2018</b>  <b>Página 2 de 7</b>
	<b>CODIGO DE CONDUCTA</b>	


### 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
<b>Descripción:</b>	Actualización Anual			
17/12/2017	2	Alain Rojas	Alain Rojas	Oscar Plaza Ponte
<b>Descripción:</b>	Actualización Anual.			
13/07/2018	3	Alain Rojas	Alain Rojas	Oscar Plaza Ponte
<b>Descripción:</b>	Se modificó el Pto.1, se adicionó los Puntos 1.5 Referencias, 1.6 Identificación y Archivo.			
06/09/2018	4	Alain Rojas	Alain Rojas	Oscar Plaza Ponte
<b>Descripción:</b>	El Punto 2.8, inciso i), se quitó la palabra "artículo" y se colocó la palabra "puntos", en concordancia con los manuales nombrados en este inciso.			

**¡ADVERTENCIA!**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCION**

Se considera este material con un nivel de clasificación PRIVADA, corresponde a información técnica y del negocio disponible únicamente para los trabajadores de la empresa, independientemente a su cargo o jerarquía. No puede ser distribuida ni divulgada a personas ajenas a INFOCENTER S.A., en forma total o parcial; la reproducción o divulgación de este material estará sujeto a sanciones internas o proceso legales según corresponda.

COPIA CONTROLADA

	CÓDIGO	Código: GG-COD03-2014 REV. 03 18/09/2018
	<b>CODIGO DE CONDUCTA</b>	Página 3 de 7

## 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.-** JNAC es quien tiene a su cargo la competencia de este protocolo.
- 1.4 RESPONSABLE.-** JNAC y los Jefes de Agencias Fijas son responsables de la aplicación del presente protocolo.
- 1.5 REFERENCIAS.-** Para el cumplimiento de este manual, también consultar los manuales:
- COM-MP02-2003 Proceso de Atención de Reclamos de Titulares y Usuarios.
  - COM-MP15-2015 Guía para la atención de discapacitados.
  - GG-COD02-2014 Código de Ética.
  - GG-COD01-2013 Código de Gobierno Corporativo.
- 1.6 IDENTIFICACIÓN Y ARCHIVO.-** La persona responsable del Archivo de este Código es el JNAC.
- 1.7 REVISION.-** Este protocolo es revisado por GG y JNAC.
- 1.8 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.

	CÓDIGO	Código: GG-COD03-2014 REV. 03 18/09/2018
	CODIGO DE CONDUCTA	Página 4 de 7

## 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;
- 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;

	CÓDIGO	<b>Código:</b> <b>GG-COD03-2014</b> <b>REV. 03 18/09/2018</b>
	<b>CODIGO DE CONDUCTA</b>	<b>Página 5 de 7</b>

- 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.
- 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;

	CÓDIGO	<b>Código:</b> <b>GG-COD03-2014</b> <b>REV. 03 18/09/2018</b>
	<b>CODIGO DE CONDUCTA</b>	<b>Página 6 de 7</b>

- 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;
- 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;

	CÓDIGO	<b>Código:</b> <b>GG-COD03-2014</b> <b>REV. 03 18/09/2018</b>  <b>Página 7 de 7</b>
	<b>CODIGO DE CONDUCTA</b>	

- 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 [punto 2.3](#) Código de Ética GG-COD02-2013 y enmarcarse en las políticas establecidas en el [punto 2.7](#) del Código de Gobierno Corporativo GG-COD01-2013 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.

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