



docalia

MANUAL DE CONDUCTA

Comportamiento profesional

docalia cumple con sus obligaciones contractuales, informando sobre sus servicios y cobrando por ellos de manera honesta.

docalia presta servicios profesionales con arreglo a sus políticas y a las correspondientes normas técnicas y profesionales.

Es inadmisiblesolicitar, aceptar, ofrecer, prometer o pagar sobornos.

docalia compite activamente, sólo utilizando métodos legales y éticamente aceptables.

Cuando el personal se enfrente a problemas difíciles o problemas que suponen un riesgo para **docalia**, se consultará con las personas indicadas de antes de proceder.

docalia sólo ofrece aquellos servicios que puede prestar y se esfuerza por entregar como mínimo aquello a lo que se ha comprometido.

docalia da mucho valor a su independencia de criterio. Hace honor a la confianza que depositan sus clientes y otros grupos de interés, cumpliendo las disposiciones establecidas por las autoridades competentes y las normas profesionales, que están destinadas a permitir desarrollar su actividad con la objetividad necesaria. **docalia** se asegura de que su independencia no se vea comprometida, o pueda percibirse como tal. Hace frente a las circunstancias que menoscaben o parezcan menoscabar su objetividad.

docalia respeta la confidencialidad y privacidad de sus clientes, sus profesionales y de aquellos con los que se relaciona profesionalmente. Cumple con las leyes, reglamentos y normas profesionales aplicables, con miras a mantener un nivel adecuado de confidencialidad y privacidad

docalia evita los conflictos de interés y procede implementando los procedimientos adecuados para proteger los intereses de las partes interesadas que puedan verse afectadas por posibles conflictos





comunicacion_docalia@cajarural.com



comunicacion_docalia@cajarural.com



@docalia_net

Índice

- Misión, visión y valores
- Código de conducta
- Mantener el nombre de docalia
- Comportamiento profesional
- Respeto por los demás
- Responsabilidad Social Corporativa
- Nuestras responsabilidades
- Marco para la adopción de cuestiones éticas
- Preguntas éticas a considerar

Marco para la adopción de Decisiones éticas

Ejecute los siguientes pasos y fórmese las siguientes preguntas como guía para decidir sobre el curso de acción a seguir:

1 *Reconozca el hecho, decisión o problema.* ¿Le están solicitando que haga algo que a su juicio puede ser incorrecto? ¿Está usted enterado de alguna conducta posiblemente ilícita o no ética por parte de otros ya sean de **docalia** o de otra parte interesada? ¿Está usted tratando de tomar una decisión y no está seguro sobre cuál es el curso de acción a seguir desde el punto de vista ético?

2 *Piense antes de actuar.* Resuma y aclare el problema al que se enfrenta. Pregúntese cuál es el motivo del dilema. Considere las alternativas y consecuencias. Considere quién puede verse afectado. Consulte con otros.

3 *Decida sobre el curso de acción a seguir.* Determine su responsabilidad. Analice todos los hechos y datos pertinentes. Vea cuáles son las políticas o normas profesionales aplicables de **docalia**. Evalúe los riesgos y qué podría hacer para reducirlos. Piense cuál es el mejor curso de acción. Consulte con otros.

4 *Ponga a prueba su decisión.* Analice las "preguntas éticas a considerar". Aplique los valores de **docalia** a su decisión. Asegúrese de haber considerado las políticas de **docalia**, la legislación y las normas profesionales. Consulte con otros y consiga su opinión sobre la medida que usted piensa tomar.

5 *Actúe con confianza.* Comunique la decisión y las razones de la misma a los interesados. Reflexione sobre lo que ha aprendido. Comparta la historia de sus éxitos con los demás.



Misión

- ▶ **Satisfacer** de forma integral las necesidades de personalización de documentos de pago, tarjetas, terminales de Telepeaje y comunicaciones postales y telemáticas que tengan los clientes de **docalia**, respetando el medio ambiente y el trabajo seguro, y contribuyendo **al desarrollo económico, social y medioambiental** de su comunidad.
- ▶ Garantizar unos **procesos eficaces**.
- ▶ Involucrar a todos los profesionales en el desarrollo de la empresa y en su propia **carrera profesional**.



Visión

- ▶ Ser la empresa líder en aportar soluciones para resolver las necesidades de negocio de nuestros clientes.
- ▶ Ser reconocidos por la calidad de sus productos y servicios y por su flexibilidad y adaptación al mercado.
- ▶ Ser motivo de prestigio entre empleados, clientes y sociedad.
- ▶ Compromiso con los principios éticos, el buen gobierno corporativo y la transparencia



Valores

- ▶ Orientación al cliente
- ▶ Adquirir un compromiso de **excelencia** en todo lo que ofrece.
- ▶ Crear valor con sus clientes, accionistas y empleados.
- ▶ Reconocer la contribución individual y en grupo
- ▶ Realizar nuestra actividad de una forma segura para el trabajador y respetuosa con el medio ambiente, intentando reducir los impactos potenciales negativos derivados del desarrollo la actividad
- ▶ Operar con ética y compromiso social en toda su actividad profesional, tanto en el ámbito ambiental, como en el referente a la Salud y Seguridad de los trabajadores.



Código de conducta

docalia es especialista en personalización de documentos y tarjeta plástica, ensobrado automático inteligente y soluciones integrales a Entidades Financieras, nuestros principales clientes.

docalia se enorgullece del hecho de que sus productos y servicios se realicen siguiendo los más estrictos estándares de calidad y garantizando en todo momento las condiciones de seguridad que su actividad exige.

Para tener éxito, **docalia** debe crecer y desarrollarse tanto en el ámbito empresarial como en el personal. Sus valores son: excelencia, orientación al cliente, respeto al Medio Ambiente, y ética y compromiso social.

docalia desarrolla su actividad en el marco de las normas profesionales, leyes y reglamentos aplicables, además de las políticas y normas propias de la organización. Sin embargo, reconoce que dichas normas, leyes, reglamentos y políticas no son las únicas pautas que rigen su comportamiento. Como consecuencia, también dispone de un Código de Conducta para todos los profesionales de **docalia**. Dicho Código está basado en los valores de **docalia** e indica la forma de ponerlos en práctica, lo que contribuye a mejorar el compromiso de la organización con la responsabilidad social. Cada uno de los empleados de **docalia** debe conocer y comprender no sólo las pautas contenidas en el Código, sino también los valores en los que está basado. Y no basta con conocer y comprender, también debe cumplir con el espíritu de este Código y ayudar a los demás a hacerlo.

Como individuos se nos anima a plantear cualquier duda o problema a través de los canales apropiados. Si bien el Código proporciona un amplio abanico de orientaciones sobre las normas de integridad y conducta profesional, ningún código prevé todas las situaciones a las que pueden enfrentarse las personas. En consecuencia, el Código no sustituye la responsabilidad y exigencia de juzgar rectamente, y de pedir consejo sobre la conducta profesional adecuada.

Se recomienda buscar orientación y apoyo adicional de los responsables de asuntos de conducta profesional.

La fuerza de **docalia** se deriva de la fuerza del conocimiento colectivo de su personal y de compartir ese conocimiento y experiencia.

Responsabilidades generales

El Código de Conducta de docalia define la forma de conducir y desarrollar su actividad en diversos escenarios y situaciones

Cada profesional de **docalia** debe aplicar el Código de Conducta y las políticas de la organización de manera consistente y adecuada, y ayudar a los demás a hacerlo. Cuando se denuncie o existan sospechas de algún incumplimiento del Código de Conducta, se tomarán medidas necesarias para investigar y, si procede, corregir la situación.

Se anima al personal a comunicar y expresar sus inquietudes, y debe hacerlo de forma justa, honesta y respetuosa, a través del CANAL DE DENUNCIAS, un canal de comunicación que permite comunicar por parte de empleados, de manera confidencial, aquellas actividades contrarias a la ética, la legalidad y las normas que rigen nuestra Organización.

Las comunicaciones a este canal podrán versar sobre cualquier duda o consulta en materia de ética y cumplimiento. Todas serán recibidas y gestionadas de manera diligente y confidencial por el Responsable de Cumplimiento Normativo de **docalia**, y serán tratadas de acuerdo con el protocolo establecido al efecto, basado en las mejores prácticas, con el objetivo de darles respuesta y un tratamiento ordenado.

El canal de denuncias de **docalia** tiene una doble función, ayuda a garantizar la observancia del Manual de Conducta, al constituirse esta vía para comunicar posibles incumplimientos de los principios y valores fundamentales de **Docalia**, y permite llevar un control periódico del cumplimiento normativo, siendo un mecanismo de detección de posibles riesgos penales.

Quienes infrinjan el Código o las políticas y procedimientos de **Docalia** serán sometidos a acciones disciplinarias que podrían dar lugar finalmente al despido, de acuerdo con las leyes y reglamentos aplicables. Tales acciones serán de aplicación también para cualquier empleado que ordene o apruebe las infracciones, o tenga conocimiento de ellas y no actúe inmediatamente para corregirlas. **Docalia** está comprometida a actuar con espíritu de colaboración y a alcanzar objetivos comunes como empresa.

Respeto por los demás



Responsabilidad Social Corporativa



Expresar apoyo a los derechos humanos fundamentales y evitar participar en actividades económicas abusivas para los mismos



Actuar de forma socialmente responsable de acuerdo con las leyes, usos y costumbres de los países en los que **docalia** opera, y contribuir de manera responsable al desarrollo de la comunidad.



Aspirar a actuar de forma que el impacto en el medio ambiente de la actividad profesional de la organización se reduzca al mínimo.



Promover el apoyo a actividades benéficas, educativas y de servicio a la comunidad.



Apoyar los esfuerzos internacionales y locales para eliminar la corrupción y el delito económico.

Mantener el nombre de docalia

Confianza

La competencia en integridad profesional de **docalia** son la base sobre la que sus clientes depositan su confianza.

Integridad

En **docalia** se prestan servicios únicamente a aquellos clientes que tienen la capacidad de: atender, valorar sus productos/servicios y satisfacer los requisitos de honorabilidad e integridad.

Profesionalidad

Cuando se habla del nombre de **docalia** se expresa la opinión general de la empresa y no la opinión individual y personal del trabajador.

Unidad

En **docalia** se utiliza todos los recursos, y los de sus clientes, de forma responsable y profesionalmente adecuada. Únicamente con fines lícitos y permitidos.



Orientación a Grupos de Interés



Mantener la confianza de los accionistas a través de la transparencia corporativa.



Mejorar la calidad del servicio, poniendo especial interés en la satisfacción del cliente.



Cumplir todos los marcos legales aplicables a la actividad.



Fomentar la Prevención de Riesgos Laborales, manteniendo unos niveles altos de Seguridad y Salud laboral en toda la organización.



Defender la diversidad y abogar por la no discriminación dentro de la empresa.



Tener en cuenta la responsabilidad social a la hora de tomar decisiones.



Mantener y potenciar los mecanismos de diálogo establecidos con partners y colaboradores.



Respetar la confidencialidad y privacidad de todas las partes interesadas.



Realizar una competencia legal y ética.



Evitar cualquier forma de soborno y corrupción.



Proteger el medio ambiente y disminuir los impactos producidos por su actividad.



Tener en cuenta la responsabilidad social a la hora de tomar decisiones.