



MANUAL DE CONDUCTA

Comportamiento profesional

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

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

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

Quando 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 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 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

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

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

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





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 fórmlese 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

Pongo 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**.



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.



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

A

Excelencia

B

Orientación al cliente

C

Ética y respeto al Medio Ambiente

D

Compromiso social

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.



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.

Responsabilidad Social Corporativa



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



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



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.



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.

Conducta y compromiso con los grupos de Interés



Socios y clientes



Trabajadores



Proveedores

01

Se deberá informar a los clientes con imparcialidad y rigor sobre los productos y servicios, explicándoles todos los elementos relevantes y advirtiéndoles de los riesgos, gastos y comisiones aplicables. Cualquier cambio debe ser identificado como tal, estar razonablemente justificado y venir acompañado de las explicaciones necesarias para evitar malentendidos.

02

Se contabilizarán y formalizarán debidamente las operaciones con socios y clientes de acuerdo con la legislación vigente y los procedimientos establecidos por **docalia**.

03

La comunicación comercial formal o informal realizada por ambas partes deberá ser veraz, absteniéndose de utilizar publicidad engañosa o argumentos comerciales ambiguos.

04

Se evitará la contratación de productos o servicios con el único fin de generar comisiones o ingresos y sin un interés efectivo para el cliente.

05

El personal de **docalia** deberá poner oportunamente en conocimiento de los responsables cualquier deficiencia del servicio que se les dispensa a los socios y clientes con objeto de que estos puedan implementar procesos de mejora continua en las relaciones con sus clientes.

06

Se evitará cualquier conducta en la publicidad, comercialización y venta que pueda suponer engaño, falta de información relevante o desvelar información confidencial.

07

Se asegurará que la contratación de los productos y servicios se haga en la forma establecida en los procedimientos internos, obteniendo y conservando la documentación requerida y entregando, cuando proceda, copia de la misma a los clientes.

08

Se aplicarán las tarifas vigentes o las condiciones comerciales aprobadas en cada caso.

Conducta y compromiso con los grupos de Interés



Socios y clientes



Trabajadores



Proveedores

01

Velar por el respeto de los derechos esenciales de los empleados, actuando contra cualquier forma de discriminación por razón de sexo, raza, edad, nacionalidad, ideología política o confesión religiosa con políticas activas de inclusión y de gestión de la diversidad entre sus empleados.

02

Respetar la libertad sindical y el derecho de asociación de sus empleados.

03

Velar porque no se produzcan abusos de poder o autoridad en el ámbito de sus relaciones jerárquicas, ni situaciones de abuso o acoso laboral, activando vías de comunicación y protocolos de actuación ante tales situaciones.

04

Implementar una política activa y preventiva en materia de salud y seguridad en el trabajo.

05

Que los procesos de selección de los empleados sean rigurosos, transparentes y objetivos, atendiendo a sus capacidades y méritos profesionales, académicos y personales, así como a las necesidades específicas del puesto a cubrir, garantizando en todo el proceso la confidencialidad de la información según la normativa vigente.

06

Guardar la información confidencial de sus empleados, tanto desde el punto de vista externo como desde el punto de vista interno, garantizando la privacidad de sus datos personales en los términos previstos en la normativa vigente.

07

Que todos los empleados tengan un contrato de trabajo acorde con la normativa vigente y con las funciones laborales encomendadas estableciendo mecanismos objetivos, justos y equitativos de compensación

08

Adoptar medidas de retención del talento, de mejora en la calidad del empleo, y medidas para el desarrollo de carreras profesionales dando acceso a planes formativos y acceso a recursos adecuados para el desempeño de la actividad profesional.

09

Generar, siempre que sea posible, medidas de conciliación entre la vida personal y laboral de los empleados.

10

Implementar instrumentos, mecanismos y canales de comunicación interna que permitan la difusión de la información corporativa entre sus empleados.

Conducta y compromiso con los grupos de Interés



Socios y clientes



Trabajadores



Proveedores

01

docalia se abstendrá de participar en cualquier contrato con proveedores de dudosa reputación, con los que se tengan constancia de que hayan tenido conductas irresponsables en materia laboral, o con los hayan sido condenados o estén procesados por corrupción.

02

docalia exigirá a sus proveedores que la contratación de sus respectivos trabajadores se realice respetando la legislación en vigor, absteniéndose de operar con aquellos de los que tenga conocimiento que han vulnerado los derechos humanos reconocidos internacionalmente, especialmente en lo relativo a la contratación de mano de obra infantil, trabajo forzado o realizado bajo coacciones.

03

Garantizar que se cumplan las medidas, pautas y protocolos establecidos por **docalia** en los diálogos que se realizan con partners y colaboradores.

04

Velar para que la relación con los proveedores sea justa, íntegra y leal, evitando situaciones desleales como sobornos o relaciones de poder.

05

El personal de **docalia** con capacidad de decisión en el ámbito de la selección de proveedores deberán permitir y propiciar la concurrencia de ofertas y valorar las más interesantes para **docalia** con objetividad y transparencia.

06

Se deberá garantizar que en la asignación de un contrato a un proveedor no estarán implicados intereses personales o familiares de los empleados involucrados en la decisión. Se establecerán los mecanismos adecuados para asegurar la transparencia y la ausencia de arbitrariedad en las decisiones adoptadas en este ámbito.

07

docalia se asegura de garantizar la confidencialidad de los datos y privacidad de las partes interesadas en todas las actividades.