Código de Conducta

Misión

Facilitar la transformación de las entidades públicas hacia la transparencia, rendición de cuentas, la evaluación del desempeño; apoyándolas con sistemas, procedimientos y herramientas tecnológicas innovadoras que les simplifique y fortalezca su gestión.

Visión

Soluciones de TI gubernamentales inteligentes flexibles, potentes y seguras.

Valores

En **Kórima®** los valores constituyen una parte esencial de toda cultura empresarial ya que aportan un sentido de dirección común a todas las personas que componen la empresa y unas líneas directrices de comportamiento y actitud ante su labor diaria.

Los valores en los que se participa definen el carácter fundamental de la organización, crean un sentido de identidad en ella, propician la cohesión y desarrollan una filosofía propia. Estos valores deben ser conocidos y participados por todos y cada uno de los miembros de **Kórima®** de modo que la conducta y la actitud individual y colectiva sea orientada diariamente por la corriente de creencias de nuestra organización. Los Equipos Directivos son responsables de comunicar y orientar las acciones de la comunidad **Kórima®** (clientes internos y externos) en la vivencia efectiva de estos Valores y en cada miembro la responsabilidad de hacerlos efectivos.

Transparencia: Siempre un comportamiento ético y libre tránsito de información.

Responsabilidad: Se hace énfasis en los resultados. Respetando y cumpliendo todas las normas de la organización para su personal y el contrato que regula la relación de laboral del profesional.

Responsabilidad social: El contexto actual requiere con urgencia que los profesionales de las empresas y organizaciones practiquen la responsabilidad social **y sean éticos,** necesitamos que los actores de la innovación institucional sean competentes, creativos, contextuales, conceptuales y que comprendan que **la solidaridad** es la clave para lograr la **sostenibilidad y para afrontar esta crisis de legitimidad que vivimos.**

Cooperación: En Kórima® las personas deberán ser capaces de trabajar juntas en equipos autogobernados.

Innovación: Renovación permanente, la capacidad de generar novedades y cambios significativos. Implica adoptar o adaptar algo nuevo en modelos de negocio, modelos de gestión, tecnologías, productos o servicios, procesos, sistemas, etc. Que sea aplicable y genere valor para los clientes y para la organización.

Autonomía: Mientras que el exceso de centralización es uno de los males de las organizaciones, la descentralización es una de las condiciones de éxito de la nueva organización y se traduce por apoderar a los equipos de trabajo. La autonomía de los equipos es el primer pilar de la organización fractal. Es la autonomía que evita la rigidez y debe permitir la adaptabilidad de la empresa a las situaciones cambiantes del entorno, facilitar reacciones rápidas, y evitar que el crecimiento de la complejidad se traduzca en aumento de la complicación.

Mecanismos Anticorrupción

La razón de ser de la compañía se enfoca en el servicio a clientes de Sector Gobierno, por tanto, el enfoque en promover la transparencia y combatir la corrupción a todos los niveles forma parte intrínseca de nuestra cultura empresarial.

Mantenemos una política de cero tolerancia ante eventos de corrupción, nuestro compromiso es con la rendición de cuentas y las políticas de comercio justo, realizando negocios de forma transparente, honesta y abierta.

Basamos nuestros mecanismos anticorrupción adaptando a la compañía los lineamientos aplicables de la Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción, mediante:

- ✓ La difusión de valores que permitan mantener nuestra cultura de integridad.
- ✓ El establecimiento de políticas que normen las conductas del personal a todos los niveles y les sirvan de guía para la toma de decisiones.
- ✓ La realización de cursos de capacitación, en forma periódica, sobre los reglamentos internos y la legislación aplicable (Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita).
- ✓ El uso responsable de los recursos de la compañía, ya sean humanos, financieros, materiales y técnicos.
- ✓ La realización de auditorías de procesos, para validar el cumplimiento de políticas y procesos.
- ✓ La integración a los Contratos Individuales de Trabajo y Acuerdos de Nivel de Servicios de cláusulas específicas y adendas que refieren la obligatoriedad de la protección de: la propiedad intelectual, los derechos de autor, confidencialidad de la información de nuestros clientes/proveedores, conductas esperadas, alcance del servicio y exclusiones.
- ✓ La generación y mantenimiento de mecanismos de denuncias sobre actividades que atenten contra cualquiera de los principios de este Código de Conducta.
- ✓ La supervisión continua del Director General y el involucramiento de la Alta Dirección (Presidente del Consejo).

La compañía realiza las acciones necesarias para asegurarse que tanto los colaboradores internos, como sus socios comerciales, comprendan los principios y políticas que regulan las acciones en cualquier contrato o relación comercial y que se promoverá que cualquier persona realice las denuncias de inquietudes de todo tipo, especialmente las relacionadas con actos de corrupción.

Gobierno Corporativo y Prevención de Fraudes

La compañía basa su estructura funcional en el mantenimiento de un Gobierno Corporativo. Las ventajas de este tipo de estructura con relación a la transparencia, la prevención de actos de corrupción y fraudes queda de manifiesto al considerar que:

- ✓ Existe un Consejo de Administración formado por el Presidente y varios Consejeros, los cuales participan en la toma de decisiones estratégicas (objetivos, proyectos, precios, contratos, etc.)
- ✓ Adicionalmente se cuenta con la figura de un Comisario, el cual se encarga de vigilar el cumplimiento de la legislación aplicable y dictaminar los informes financieros.
- ✓ El servicio de gestión contable y fiscal se subcontrata, con lo cual se minimizan las oportunidades de colusión entre el personal de la compañía y quienes generan la contabilidad.
- ✓ Se realizan auditorías contables y financieras en forma anual, por parte de un despacho externo, el cual presenta sus informes directamente al Consejo de Administración.

Adicionalmente, la compañía cuenta con los mecanismos instaurados para que cualquier colaborador pueda reportar actividades sospechosas o documentadas de fraudes y el Director General le da seguimiento en forma personal.

Todos los colaboradores tienen la obligación de cooperar en los procesos de revisión, investigación o auditoría, cuando se les requiera información sobre las operaciones de la empresa.

Políticas de Patrocinios y Donaciones

En apego a nuestros valores de responsabilidad social y apoyo a la comunidad, la compañía puede participar como patrocinador de eventos o realizar donaciones a diversos tipos de organizaciones públicas o privadas (ONG).

Se comprende que estas aportaciones pueden ser utilizadas para evadir la detección de actos ilegales o sobornos. Por esta razón cualquier evento de esa naturaleza debe apegarse a la siguientes políticas:

- ✓ Se debe procurar que los patrocinios/donaciones sean planeados con anticipación y, en la medida de lo posible, considerarse en el presupuesto anual de egresos.
- ✓ Los patrocinios/donaciones no planeados deben ser aprobados por el Director General y autorizados por el Presidente del Consejo.
- ✓ El Director General debe basar la aprobación del receptor del patrocinio/donación en la debida diligencia de la organización receptora, para asegurar que no existan conflictos de interés.
- ✓ Los Patrocinios/Donaciones deben ser documentados mediante recibos y/o facturas, e integrarse a los reportes contables del periodo que corresponda.

Políticas de Prácticas de Venta

El proceso y políticas técnicas de la labor de ventas se encuentran establecidas en el documento KSG-COM-01_Ventas.

Adicionalmente se espera del personal del área comercial, lo siguiente:

- ✓ Que la labor de venta se centre en mostrar los beneficios y funcionalidades, básicas y de valor agregado, que ofrecen los productos de la compañía, así como las ventajas de nuestra alta especialización y la experiencia con la que contamos; sin realizar comentarios ofensivos hacia los productos o el personal de ventas de nuestros competidores.
- ✓ Que el trato hacia los clientes (actuales y potenciales) siempre se mantenga en forma respetuosa y digna, sin hacer distinciones o discriminaciones por ninguna causa.
- ✓ Asegurar que los clientes potenciales comprenden correctamente el alcance actual de nuestros productos y/o servicios, evitando en todo momento vender beneficios/funcionalidades que nuestros productos no puedan ofrecer de forma inmediata.
- ✓ Ofrecer únicamente los precios, descuentos y/o esquemas de pago autorizados por la Dirección General.
- ✓ Abstenerse de ofrecer beneficios personales a los representantes/agentes de los clientes potenciales con tal de obtener contratos. Ver políticas de No Colusión.

Políticas de No Colusión

La compañía se rige bajo principios de transparencia y legalidad en sus tratos comerciales, por eso en todas las licitaciones o concursos en los que participa para obtener contratos comerciales se incluye la Declaración de Integridad y No Colusión.

En esta Carta el Representante Legal declara que la compañía se abstiene de adoptar conductas que para que el personal del cliente potencial induzca o altere las evaluaciones de las propuestas, el resultado de los procedimientos de licitación u otros aspectos que le otorguen condiciones ventajosas con relación a los competidores, y en general, la realización de cualquier acuerdo colusorio con el potencial cliente.

De la misma forma, en todas las licitaciones dentro del Estado de Jalisco, se declara que no se incurre en alguna de las prohibiciones establecidas por el Artículo 52 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Políticas de regalos y actividades

Se establecen las siguientes políticas con el objetivo de evitar cualquier conflicto de intereses asociado con regalos y actividades de entretenimiento.

Se reconoce que el intercambio ocasional de regalos o la realización de actividades lúdicas en las que participen clientes (actuales o potenciales) o proveedores fomenta relaciones de amistad o camaradería a largo plazo.

La entrega de obsequios o la realización de actividades que pueda ser considerada con la intención de influir en la decisión de compra o la obtención de ventajas competitivas, atenta contra los principios y valores de la compañía y no debe ser tolerada.

Especialmente cuando se trate de clientes de Sector Gobierno se debe tener especial cuidado con los regalos o actividades que se les otorgan, y evitar cualquier actividad que pudiera ser interpretada por el Servidor Público o por terceros como soborno o intento de influir en sus decisiones.

Los colaboradores de la compañía podrán dar y recibir regalos o participar en actividades de entretenimiento con externos (proveedores y/o clientes), siempre que se cumplan las siguientes reglas:

- ✓ Los regalos o actividades de entretenimiento que se entreguen/reciban deben ser lícitos y congruentes con la naturaleza de sus funciones.
- ✓ No se consideran como regalos los materiales promocionales utilizados de forma general para actividades de promoción o campañas de publicidad. Ejemplo: folletos, volantes, trípticos, carpetas, lapiceros, tazas, termos o contenedores de agua, playeras, gorras.
- ✓ No se consideran actividades de entretenimiento aquellas realizadas en funciones de apoyo a la comercialización de productos o capacitación, que se realicen en las instalaciones de la compañía o del cliente (actual o potencial) o proveedor, ya sea en forma remota o presencial, o que se realicen por invitación general a todos los clientes. Ejemplos: demostraciones, webinars, cursos de capacitación, seminarios, WorkShops, Expos, desayunos de trabajo.
- ✓ Ejemplos de actividades de entretenimiento son: viajes, ingresos a eventos o parques recreativos, consumos en restaurantes o similares, estadías en hoteles o complejos turísticos.
- ✓ El personal del área comercial son los únicos autorizados para entregar obsequios y/o actividades de entretenimiento a proveedores o clientes. Todos los obsequios/actividades deben contar con la autorización previa de Dirección General.
- ✓ El valor máximo de los regalos o actividades de entretenimiento que se entreguen/reciban de cada proveedor/cliente no debe superar los $1,000.00 (UN MIL PESOS CERO CENTAVOS MN).
- ✓ Todos los regalos de proveedores/clientes por un importe superior al autorizado deben ser reportados inmediatamente a Dirección General.
- ✓ Queda a consideración de Dirección General el rechazo de regalos que superen el importe autorizado o que considere inapropiados a los principios de este Código de Conducta.

Política de atención a clientes actuales

Los lineamientos que regulan la actuación del personal operativo de la compañía que no está relacionado con las funciones de promoción y venta, se incluyen en los documentos: Acuerdo de Nivel de Servicio de Implementación (KSG-GIM-01-A01_SLA) y Acuerdo de Nivel de Servicio de Consultoría (KSG-GIN-01-A01_SLA).

En dichos documentos se establecen alcances y exclusiones del servicio prestado, días y horarios de trabajo, medios y formas de comunicación autorizados, cumplimiento de la legislación aplicable en materia de protección de propiedad intelectual y de datos de los clientes.

Estos documentos se revisan en forma anual, para asegurar que se mantengan actualizados de acuerdo con las necesidades de la organización y sus clientes, así como las condiciones imperantes en el mercado.

Conflictos de Interés

La compañía ha institucionalizado mecanismos para la denuncia de Inquietudes, dentro de las cuales se encuentran los conflictos de interés, generados en el desempeño de las actividades operativas y/o administrativas del personal general (pero especialmente del área Comercial) y terceros involucrados: clientes (potenciales o actuales) y/o proveedores.

El Director General es el responsable de atender y solventar cualquier conflicto de interés, así como de tomar las medidas disciplinarias y aquellas que considere necesarias para prevenir futuras incidencias de este tipo.

Para evitar/corregir conflictos de interés se establecen las siguientes políticas:

- ✓ Durante los procesos de reclutamiento y selección de nuevo personal, se debe preguntar al candidato si tiene alguna relación familiar (directa o a través de su cónyuge) con personas que laboren o hayan laborado en Sector Gobierno.
- ✓ En caso de detectarse un conflicto de interés, el Director General deberá, a su mejor criterio, reasignar al cliente (potencia o actual) a un colaborador diferente, o en casos extremos asumir las labores de atención de dicho cliente.
- ✓ Únicamente el personal del área Comercial tiene autorizado realizar labores de promoción y/o venta de los productos/servicios que la compañía ofrece.
- ✓ Si un colaborador de un área diferente a Comercial recibe solicitud de información de un cliente (actual o potencial) acerca de los productos/servicios que la compañía ofrece, debe referir los datos de contacto a un representante del área Comercial o en su caso a Dirección General, a fin de no distraerse con funciones que corresponden a Comercial.
- ✓ Si un colaborador de cualquier área recibe solicitud de información de un cliente (actual o potencial) acerca de los productos/servicios que otra de las compañías del grupo, debe referir los datos de contacto a un representante del área Comercial de la compañía correspondiente (Ventas Cruzadas), a fin de no distraerse con funciones que corresponden a otras compañías.
- ✓ Está prohibido que el personal de cualquier área (incluyendo Comercial) realice labores de promoción o venta a los clientes (actuales o potenciales) de la compañía, sobre productos/servicios que él mismo ofrezca o que no formen parte del portafolio de productos/servicios que la compañía comercialice.

Políticas de Seguridad de Información

La seguridad de la información se controla por medio de perfiles de acceso a los distintos repositorios y documentos.

El documento Arquitectura de la Base de Conocimientos (KSG-GEN-01_ArquitecturaBC) incluye políticas y controles que:

- ✓ Establecen y describen los Repositorios de información y los tipos de documentos que deben incluir cada uno.
- ✓ Perfiles de acceso y permisos de lectura/escritura/eliminación cada documento para cada puesto dentro de la compañía.

- ✓ Relación de documentos y archivos anexos, separados por función y tema.
- ✓ Mecanismos de acceso, consulta, respaldo, actualización y eliminación para los documentos de cada repositorio y sus responsables.

La responsabilidad sobre la información específica de cada uno de nuestros clientes se establece claramente en los contratos de prestación de servicios, firmados con cada uno de ellos; y se suplementa con los establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicios vigentes.

Contamos con un Aviso de Privacidad que puede ser consultado por todos nuestros clientes (actuales y/o potenciales) en el sitio web de la compañía, en cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Los colaboradores de la compañía deben actuar de forma responsable y proteger la información que llegue a su conocimiento, ya sea de la compañía, de los clientes o de otros compañeros de trabajo.

Esta responsabilidad por parte de los colaboradores se establece en los Contratos Individuales de Trabajo y en los Acuerdos de Confidencialidad, que cada uno ha firmado y que obran en poder del área de Cultura y Talento.