

ÍNDICE

	Página
TÍTULO PRIMERO. REGLAS GENERALES	
CAPITULO I	
Disposiciones Preliminares.....	2
CAPITULO II	
La Relación Jurídica.....	2
CAPITULO III	
De las Facultades y Obligaciones de la Empresa	3
CAPITULO IV	
De la Seguridad e Higiene	3
TÍTULO SEGUNDO. DE LOS BECARIOS	
CAPITULO I	
Disposiciones Generales.....	4
CAPITULO II	
Horario de Actividades.....	5
CAPITULO III	
De los Permisos, Faltas y Descansos.....	6
CAPITULO IV	
Estímulos Económicos.....	6
CAPITULO V	
De los Derechos, Obligaciones y Prohibiciones de los Becarios.....	6
CAPITULO VI	
Medidas Disciplinarias.....	8
TÍTULO TERCERO. DE LOS USUARIOS EN GENERAL	
CAPÍTULO I	
Derechos y Obligaciones.....	10
ARTICULOS TRANSITORIOS.....	11

<p style="text-align:center">TÍTULO PRIMERO REGLAS GENERALES</p>
--

CAPITULO I

Disposiciones Preliminares

ARTICULO 1.- Las disposiciones contenidas en el presente ordenamiento tienen por objetivo fijar las condiciones generales de comportamiento para las personas que ingresan a la Empresa para tratar diversos asuntos, cuya observancia es obligatoria.

ARTICULO 2.- Consultoría Jurídica y Administrativa Milla y Asociados, S.C., es una persona moral debidamente constituida conforme a las leyes mexicanas, cuyo objeto social es la prestación de servicios profesionales de carácter jurídico, administrativo y contable, con domicilio en Avenida Insurgentes Centro Número 56, Segundo Piso, Colonia Tabacalera, México, Distrito Federal, Código Postal 06030.

ARTICULO 3.- Con la finalidad de facilitar la interpretación del presente Código de Conducta, se utilizará la siguiente terminología:

EMPRESA: Consultoría Jurídica y Administrativa Milla y Asociados, S.C.

CÓDIGO: Código de Conducta.

Las demás disposiciones legales que se invoquen serán mencionadas con su denominación habitual.

ARTÍCULO 4.- El presente Código tiene como finalidad obtener el orden, disciplina y eficiencia en la ejecución de las actividades en la Empresa, en consecuencia, es de observancia obligatoria para la Empresa y las personas que ingresan a sus instalaciones.

ARTÍCULO 5.- El presente Código se regirá por:

- I. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- II. Código Civil Local;
- III. Código Penal Local;
- IV. Código de Comercio.

ARTÍCULO 6.- La Empresa tiene la facultad de emitir las normas, políticas y procedimientos que considere necesarios para el buen desarrollo de sus actividades, las cuales no serán contrarias a la Ley y al presente Código, siendo del conocimiento al público en general para su estricto cumplimiento.

CAPITULO II

La Relación Jurídica

ARTÍCULO 7.- No existirá relación jurídica entre la Empresa y el “Usuario”, mientras no exista un contrato, convenio, carta responsiva o documento que la legislación vigente reconozca como válido, que crea, transfiera, modifique o extinga derechos y obligaciones recíprocos.

ARTICULO 8.- Para ingresar a la Empresa, los “Usuarios” deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- I. Tener 18 años de edad como mínimo.
- II. Proporcionar al Guardia de Seguridad el nombre de la persona que busca y/o el motivo de su visita.
- III. Presentar identificación oficial vigente.
- IV. Registrar su ingreso en la Bitácora de Visitantes, precisando nombre, persona que visita, número de piso al que acude, asunto, empresa que representa, expediente o número de cuenta, firma, hora de entrada y hora de salida.
- V. Someter a revisión del Guardia de Seguridad sus pertenencias.
- VI. Registrar el equipo de cómputo, al momento de ingreso y salida de la Empresa.

De comprobarse que la información y/o documentos presentados fueran falsos o alterados, se exhortará al “Usuario” a retirarse de la Empresa.

CAPITULO III

De las Facultades y Obligaciones de la Empresa

ARTÍCULO 9.- Son Facultades de la “Empresa”:

- I. Fijar las directrices y procesos que estime convenientes para lograr mejor calidad y eficiencia en el servicio que se brinda a los “Usuarios”.
- II. Imponer a los “Usuarios” las medidas disciplinarias recíprocas a la gravedad de las faltas cometidas previstas por la Ley y el presente Código.
- III. Las demás que le sean conferidas en los diversos ordenamientos legales.

ARTÍCULO 10.- Son obligaciones de la “Empresa”:

- I. Dar a conocer Usuario, las normas que permitan el cumplimiento de los contratos de prestación de servicios, políticas, criterios y procedimientos en general, encaminados a mantener el orden y la disciplina interna.
- II. Dar trato digno y decoroso al “Usuario”.
- III. Facilitar a los “Usuarios” los instrumentos necesarios, según sea el caso, para la ejecución de la actividad determinada.

CAPITULO IV

De la Seguridad e Higiene

ARTÍCULO 11.- La Empresa cumple en su totalidad con las condiciones de seguridad interna, iluminación, avisos preventivos, limpieza en las instalaciones, cámaras de seguridad, aire acondicionado, entre otros.

ARTÍCULO 12.- Los “Usuarios” que ingresen a la Empresa, deberán cumplir mientras dure su estancia, con las condiciones de seguridad establecidas, con el fin de salvaguardar su vida e integridad física.

ARTÍCULO 13.- La Empresa no asumirá ninguna responsabilidad de los “Usuarios” que no se ajusten a condiciones generales de seguridad e higiene.

ARTÍCULO 14.- Para prevenir los accidentes dentro de la Empresa, se observarán las siguientes disposiciones:

- I. Está prohibido fumar, encender fósforos y en general, realizar todo acto que pueda provocar incendios y explosiones.
- II. El espacio que ocupe durante su estancia en la Empresa deberá mantenerse limpio en todo momento.
- III. Los “Usuarios” deberán avisar de inmediato al personal de la Empresa de cualquier peligro que observen, tales como averías en las instalaciones, que pudieran dar origen a accidentes.
- IV. La Empresa y los “Usuarios” deberán abstenerse de incurrir en todo acto u omisión que pueda provocar riesgos.

ARTÍCULO 15.- El Comité de Seguridad e Higiene de la “Empresa”, será un órgano interno conformado por trabajadores voluntarios, con conocimiento, experiencia y capacitación continua en el ramo, encargado de:

- I. Investigar las causas de los accidentes y enfermedades,
- II. Poner medidas para prevenirlos,
- III. Vigilar que se cumplan las disposiciones de los reglamentos de seguridad e higiene,
- IV. Vigilar que se cumplan las medidas preventivas dictadas por las comisiones de seguridad,
- V. Poner en conocimiento de la Empresa las violaciones de las disposiciones dictadas, a fin de prevenir accidentes,
- VI. Dar instrucción sobre medidas preventivas a los “Usuarios”,
- VII. Poner en práctica todas las iniciativas de previsión,
- VIII. Colocar avisos preventivos en las instalaciones de la Empresa, para evitar accidentes en caso de sismos o incendios,
- IX. Observar las condiciones higiénicas y sanitarias para el almacenamiento de los utensilios de limpieza, deberá cuidarse el uso de sustancias tóxicas durante el aseo,
- X. Checar el estado higiénico de los dispensadores de agua,
- XI. Verificar la iluminación y aseo de las instalaciones de la Empresa,
- XII. Verificar el estado físico de los comedores y sanitarios, así como la higiene en los mismos,
- XIII. Verificar las condiciones del botiquín de emergencia,
- XIV. Aplicar las medidas disciplinarias correspondientes, en caso de omisión a los lineamientos establecidos y
- XV. Las demás que impongan las legislaciones vigentes.

ARTÍCULO 16.- El incumplimiento al presente Código por parte de los “Usuarios”, será sancionado por la “Empresa” de acuerdo a la gravedad de la falta cometida y sin perjuicio de lo que establece la Ley.

TÍTULO SEGUNDO DE LOS BECARIOS

CAPITULO I

Disposiciones Generales

ARTÍCULO 17.- El becario es toda aquella persona que desempeña una función temporal y determinada por la Empresa, sin que se constituya relación laboral, toda vez que se rige por la legislación civil y penal de la entidad federativa de que se trate.

ARTÍCULO 18.- La Carta de Becario es el documento temporal en el que la Empresa autoriza al becario prestar diversos servicios, sin que sea considerado como relación laboral, misma que contendrá los siguientes datos:

- I. Nombre completo del becario;
- II. Se precisa el área en la que prestará sus servicios;
- III. El lugar y horario en que deba prestarse el servicio;
- IV. La vigencia;
- V. El monto del estímulo económico que percibirá el becario;
- VI. Se adjuntará una Carta de Confidencialidad de seguridad en la información.

CAPITULO II

Horarios de Actividades

ARTÍCULO 19.- El horario de actividades es el tiempo durante el cual el becario estará a disposición de la Empresa, la cual no será mayor a 48 horas semanales.

ARTÍCULO 20.- La “Empresa” señalará las horas de entrada y salida para el trabajador, según las necesidades de la misma y a los diversos puestos, conforme al “Contrato”.

ARTÍCULO 21.- El horario ordinario de funciones para el área operativa de cobranza telefónica comprenderá tres turnos, de cinco horas cada uno comenzando desde las 6:45 A.M. hasta 10:15 P.M., de lunes a viernes.

El horario sabatino comprenderá de las 8:00 A.M. a las 17:00 P.M., de acuerdo al rol de turnos fijado por la Empresa, respectivamente.

Por la naturaleza del servicio contratado, el personal operativo acudirá a laborar dos domingos de cada mes, dentro de un horario de 8:00 A.M. a las 17:00 P.M.

ARTICULO 22.- El personal con categoría de supervisores de área, prestarán sus servicios los sábados y domingos, dentro de un horario de 8:00 A.M. a las 17:00 P.M., de acuerdo al rol de turnos y programa establecido.

ARTÍCULO 23.- Los becarios deberán registrar su asistencia, entradas y salidas de la Empresa en los controles establecidos.

ARTÍCULO 24.- Los becarios deberán presentarse puntualmente a la Empresa para desempeñar sus funciones, considerándose una tolerancia de diez minutos, siempre que dicha tolerancia no exceda de tres veces durante un mes natural. Después de ese tiempo de tolerancia y hasta los quince minutos, se considerará retardo.

Quedarán eximidos de esta obligación los becarios que por la naturaleza de sus funciones presten sus servicios fuera del local de la Empresa, durante el tiempo que dure esa circunstancia.

El becario deberá hacer del conocimiento de la Empresa dentro de las tres primeras horas posteriores al horario contratado, causas que le impidan presentarse a laborar, o bien, por conducto de sus familiares en línea directa. En caso de no hacerlo, se aplicará lo dispuesto por el artículo 50, fracción II del presente Reglamento.

La acumulación de tres retardos en un mes natural, se considerará como inasistencia, para los efectos legales a que haya lugar. El becario será escuchado, si cuenta con elementos para justificar sus retardos.

ARTÍCULO 25.- Cuando por circunstancias del servicio, el becario tenga que realizar labores fuera de la localidad, de acuerdo con las normas aplicables, la Empresa absorberá los viáticos y gastos de transportación correspondientes, que se originen con motivo del desempeño de dichas funciones.

CAPITULO III

De los permisos, faltas y descansos

ARTÍCULO 26.- Cuando el becario solicite un permiso para faltar a sus actividades, deberá hacerlo mediante escrito previo de 48 horas. Se narrarán las causas que le impiden presentarse, la Empresa previa valoración otorgará el permiso correspondiente, la no presentación del documento antes mencionado dejará al becario sin derecho a percibir el estímulo económico de acuerdo a los días de ausencia, sin perjuicio de las sanciones a que se haga acreedor.

ARTÍCULO 27.- El becario que falte a sus actividades por cuestiones de carácter personal (enfermedad, fallecimiento de familiar en línea directa, prisión preventiva, detención por falta administrativa, accidente de tránsito o de otra naturaleza), deberá justificar con documento idóneo la causa o causas que le impidieron presentarse a la Empresa, en un término no mayor a 5 horas, la no justificación de la falta dará como consecuencia la no remuneración económica del día o días no asistidos.

ARTÍCULO 28.- Por cada seis días de actividad, el becario disfrutará de un día de descanso a la semana, con derecho de remuneración.

ARTÍCULO 29.- Los becarios deberán ajustarse a su horario de actividades. Cuando se requiera que el becario labore tiempo adicional, le será notificado con anticipación y por escrito a través de su jefe inmediato, el cual será remunerado.

CAPITULO IV

Estímulos Económicos

ARTÍCULO 30.- Será el que fije la Empresa para cada uno de sus becarios de acuerdo al cargo y funciones a desarrollar.

ARTÍCULO 31.- El estímulo económico que se otorgue a los becarios será invariablemente cubierto los días 15 y último de cada mes, en el lugar en que presten sus servicios, en moneda de curso legal, por medio de cheques o mediante sistema de transferencia electrónica que se haga a la cuenta bancaria aperturada; cuando el día de pago coincida con un día inhábil éste se cubrirá el día hábil inmediato anterior.

CAPÍTULO V

De derechos, obligaciones y prohibiciones de los Becarios

ARTÍCULO 32.- Son derechos de los becarios:

- I. Desempeñar las funciones propias e inherentes al servicio convenido.
- II. Recibir el estímulo económico que le corresponda por la prestación de sus servicios.
- III. Disfrutar de los descansos convenidos.
- IV. Recibir trato decoroso.

ARTÍCULO 33.- Son obligaciones de los "Becarios":

- I. Cumplir con los preceptos del presente Código, así como las establecidas por las legislaciones aplicables.
- II. Observar las normas de orden técnico y administrativo que fije la “Empresa” a través de manuales, reglamentos, instructivos, circulares y políticas de carácter general o especial.
- III. Acatar las instrucciones relativas a la actividad que reciban del personal a cargo.
- IV. Observar las medidas de protección establecidas por el Comité de Seguridad e Higiene de la “Empresa”, así como las que indiquen las autoridades competentes.
- V. Desempeñar las actividades con la eficiencia, intensidad, oportunidad y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar requeridos, bajo la dirección y supervisión del personal a cargo, a fin de lograr la mejor calidad y la mayor productividad.
- VI. Asistir y presentarse puntualmente en la Empresa, así como desempeñar sus actividades en el horario convenido.
- VII. Hacer del conocimiento de la “Empresa”, en las primeras horas de la prestación del servicio, las causas que le impidan acudir.
- VIII. Guardar la compostura y disciplina.
- IX. Dirigirse hacia los demás con respeto y consideración.
- X. Respetar la confidencialidad de los asuntos que lleguen a su conocimiento.
- XI. Evitar la ejecución de actos que pongan en peligro su seguridad y la de sus compañeros.
- XII. Responder por el manejo apropiado de la información, documentos, correspondencia y valores que se les confíen.
- XIII. Conservar en buen estado los instrumentos, mobiliario, equipo y útiles que les haya proporcionado la “Empresa” para el desempeño de la actividad asignada, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de estos objetos, ni el ocasionado por caso fortuito, fuerza mayor o por mala calidad o defectuosa fabricación en los mismos, por lo que al percatarse, de inmediato el becario deberá dar aviso a la persona indicada, de las pérdidas, deterioros y descomposturas que sufran los objetos a su cargo, la omisión de lo anterior, hará al becario responsable de tales daños.
- XIV. Dejar limpia su área asignada y en orden la maquinaria, aparatos y útiles que haya realizado durante el desempeño de sus actividades.
- XV. Prestar auxilio en cualquier momento cuando por siniestro o riesgo inminente peligre el personal o bienes de la “Empresa”.
- XVI. Someterse a los reconocimientos médicos que disponga la “Empresa”.
- XVII. Guardar los secretos profesionales, así como los asuntos administrativos reservados, cuya divulgación pueda deteriorar la imagen, causar daño o perjuicio a la “Empresa” o a los usuarios del servicio.
- XVIII. Hacer entrega a la persona indicada, cada vez que se le requiera, de los documentos, fondos, valores y bienes cuya atención administración o guarda estén a su cuidado.
- XIX. Acatar las políticas de imagen y vestimenta establecidas, conforme a los requerimientos de la “Empresa”.
- XX. Las demás que impongan la legislación vigente.

ARTÍCULO 34.- Son prohibiciones a los “Becarios”:

- I. Permanecer en la Empresa o introducirse a ella fuera de su horario de servicios.
- II. Hacer uso indebido de material, implementos o herramientas que le suministre la “Empresa”, así como causar daños o destruir intencionalmente instalaciones, mobiliario, maquinaria, instrumentos, y demás objetos de la “Empresa”.
- III. Hacer cualquier clase de propaganda dentro del establecimiento, sin previa autorización
- IV. Usar los medios de comunicación de la “Empresa”, para fines distintos a los del servicio requerido.
- V. Alterar el orden y la disciplina en las instalaciones de la “Empresa”, así como desatender sus actividades de manera injustificada.
- VI. Hacer préstamos de dinero cobrando intereses al personal interno de la Empresa.

- VII. Faltar a la Empresa sin causa justificada o sin previo permiso escrito de sus superiores.
- VIII. Entorpecer o distraer las actividades de sus compañeros de turno y suspender las propias.
- IX. Cambiar de puesto o turno con otro becario, sin la autorización de la "Empresa" o utilizar los servicios de una persona ajena, para desempeñar sus funciones.
- X. Sustraer de la Empresa, útiles, herramientas, información o documentos, sin autorización.
- XI. Presentarse o permanecer en los establecimientos de las instalaciones de la "Empresa" en estado de ebriedad o bajo la influencia de algún narcótico o droga enervante, salvo que exista prescripción médica.
- XII. Consumir alimentos durante la prestación de sus servicios así como fumar dentro de las instalaciones, incluyendo sanitarios.
- XIII. Portar armas de cualquier clase dentro de las instalaciones de la Empresa.
- XIV. Comunicar a cualquier persona o empresas no autorizadas, secretos o informes sobre asuntos o negocios, tanto de la "Empresa", como de sus clientes.
- XV. Alterar, modificar, destruir, tirar o falsificar correspondencia, documentos, comprobantes y controles de la "Empresa" o de sus clientes, cualquiera que sea su servicio u objeto.
- XVI. Tomar a título personal, el trámite de asuntos directamente relacionados con la "Empresa", o sus clientes, aún fuera de sus labores.
- XVII. En general, incurrir en cualquier acto o abstención que implique falta de disciplina, que ponga en peligro los bienes de la "Empresa" o de sus clientes, y que de cualquier forma se traduzca en falta de honradez.
- XVIII. Incurrir en actos inmorales o de violencia, amagos, injurias o malos tratos contra sus superiores o compañeros o contra los familiares, dentro o fuera de las horas de servicio, salvo que medie provocación o actúe en defensa propia.
- XIX. Proporcionar malas referencias con carácter oficial, sobre el comportamiento y servicios de empleados que hubieren tenido a sus órdenes.
- XX. Solicitar al público o a sus compañeros gratificaciones y obsequios a fin de agilizar, apoyar o dar preferencia a algún asunto de la "Empresa", obstaculizando de esta forma su resolución.
- XXI. Las demás que señalen este la ley y el presente Código.

CAPÍTULO VI

Medidas Disciplinarias

ARTICULO 35.- En caso de que los becarios incurran en actos u omisiones que enunciativamente, mas no limitativamente se relacionan, independientemente de las acciones legales que la "Empresa" pueda ejercer, se sancionarán en los siguientes términos:

- I. Retardos a sus actividades, por cada tres que acumule un becario en un mes natural, se aplicará una sanción económica equivalente a un día, en caso de llegar a doce en el mismo término, causará baja inmediata.
- II. Inasistencia sin justificación, sanción económica equivalente al número de días no asistidos, más de tres inasistencias injustificadas en un periodo menor de treinta días, causará baja inmediata.
- III. Si abandona las actividades sin el permiso o autorización respectiva de los supervisores, amonestación por escrito y sanción económica equivalente a tres días.
- IV. Si duerme durante la prestación de sus servicios, sanción económica equivalente a un día.
- V. Si el becario sustrae de la Empresa herramientas, documentos, información u objetos propiedad de la misma, se ejercerán las acciones legales correspondientes.
- VI. Si el becario realiza actos obscenos e inmorales dentro de las instalaciones de la "Empresa", amonestación por escrito.

- VII. Presentarse en estado de embriaguez o bajo los efectos de alguna droga, así como introducir y consumir bebidas embriagantes y/o narcóticos dentro de la Empresa, baja inmediata de la Empresa.
- VIII. Si el becario es sorprendido fumando, amonestación por escrito y en caso de reincidencia sanción económica equivalente a dos días.
- IX. Portar armas dentro de las instalaciones de la “Empresa”, baja inmediata de la Empresa.
- X. No observar las medidas de seguridad o no utilizar el equipo de protección recomendado por el Comité de Seguridad e Higiene, la Empresa no asume ninguna responsabilidad en caso de negligencia por parte del becario.
- XI. Si el becario realiza actos que expongan la seguridad e integridad del empleado, sus compañeros o la “Empresa” por negligencia o imprudencia, sanción económica equivalente a tres días, en caso de reincidencia, dará lugar a la baja inmediata Empresa.
- XII. Realizar actos de acoso sexual al personal de la “Empresa”, dará lugar a ejercer las acciones legales correspondientes.
- XIII. Uso indebido, rayar o maltratar la maquinaria, mobiliario, los sanitarios, instalaciones de la Empresa, se procederá la inmediata reparación del daño por cuenta del becario, de acuerdo a su gravedad.
- XIV. No apagar en su totalidad el equipo de cómputo asignado, así como también el alumbrado del área correspondiente. Usar incorrectamente y/o desperdiciar los insumos proporcionados por la Empresa (agua corriente, jabón, gel antibacterial, papel sanitario, agua purificada, medicamentos, entre otros), se hará acreedor a una amonestación verbal y en caso de reincidencia se aplicará una sanción económica de dos días (tratándose de becarios).
- XV. No portar el gafete de identificación dentro de la Empresa, se aplicará por cada tres incidencias en un mes natural, una sanción económica equivalente a un día.
- XVI. Consumir alimentos en las líneas de trabajo, amonestación verbal y en caso de reincidencia se procederá al retiro de los alimentos.
- XVII. Si el becario distrae a los compañeros con actos o conversaciones ajenas a su labor, amonestación por escrito.
- XVIII. Actuar de forma irrespetuosa o desacatar una instrucción por parte del personal autorizado, amonestación por escrito y en caso de reincidencia su baja inmediata de la Empresa.
- XIX. Comercializar con cualquier tipo de alimentos, cigarrillos o golosinas en áreas no autorizadas, se procederá al retiro de las mercancías.
- XX. Si el becario no guarda la discreción debida o comunicar los asuntos o negocios de la “Empresa” o sus clientes a personas ajenas, se aplicará la baja inmediata de la Empresa.
- XXI. Hacer uso de cualquier equipo tecnológico en las líneas de trabajo, amonestación por escrito y en su caso baja inmediata de la Empresa.

ARTÍCULO 36.- Son causas de terminación de las funciones del becario con la Empresa los siguientes:

- I. Por voluntad expresa del becario, dando aviso por escrito ante el Área de Recursos Humanos con quince días de anticipación.
- II. Por terminación de la obra o proyecto para el cual el becario fue requerido.
- III. La muerte del becario.

ARTÍCULO 37.- Son causas de baja inmediata del becario, sin responsabilidad para la “Empresa” las siguientes:

- I. Por abandono de su actividad, cuando sin causa justificada dejare de asistir a la Empresa, por más de tres días, en un período menor de treinta días.
- II. No acatar la normatividad interna de la Empresa.
- III. Incurrir, durante sus actividades, en actos inmorales, en faltas de probidad u honradez, en actos de violencia, amagos o injurias, en contra del personal de la “Empresa”, salvo que medie la provocación o que obre en defensa propia.

- IV. Ocasionar, intencionalmente, daños o perjuicios materiales o económicos durante el desempeño de sus actividades, o con motivo de ellas, en el edificio, obras, maquinarias, instrumentos y demás bienes propiedad de la “Empresa”.
- V. Comprometer el becario, por su imprudencia o descuido inexcusables, la seguridad del establecimiento o de las personas que se encuentran en él, así como revelar los secretos de operación y asuntos de carácter reservado a la “Empresa”.
- VI. Negarse el becario a adoptar las medidas preventivas o a seguir los procedimientos indicados para evitar accidentes o enfermedades.
- VII. Concurrir o permanecer el becario en sus labores en estado de embriaguez o bajo la influencia de algún narcótico o droga enervante, salvo que en este último caso exista una prescripción médica.
- VIII. Incurrir en ofensas o injurias en contra de los usuarios del servicio de la “Empresa” o conducirse reiteradamente en forma desatenta o desacomedida frente a ellos y desobedecer sin justificación constantemente las órdenes de sus superiores.
- IX. Incumplimiento a los estándares de productividad y eficacia fijados por la “Empresa”.
- X. Falsear información en el cumplimiento de su actividad y hacer uso indebido de los medios electrónicos a su favor, ya sea alterándolos o modificándolos.

TÍTULO TERCERO DE LOS USUARIOS EN GENERAL

CAPÍTULO I

Derechos y Obligaciones

ARTÍCULO 38.- Los Usuarios son los contratistas, proveedores, demostradores, profesionistas, clientes, solicitantes de empleo, asesores bancarios, servidores públicos y demás visitantes que ingresan a la Empresa, para tratar un asunto específico, sujetándose al cumplimiento de la ley.

ARTÍCULO 39.- Son derechos de los Usuarios:

- I. Recibir trato decoroso.
- II. Recibir la debida atención por parte del personal de la Empresa.

ARTÍCULO 40.- Son obligaciones de los “Usuarios”:

- I. Cumplir con los preceptos del presente Código, así como las establecidas por las legislaciones aplicables.
- II. Observar las normas de orden técnico y administrativo que fije la “Empresa” a través de manuales, reglamentos, instructivos, circulares y políticas de carácter general o especial.
- III. Observar las medidas de protección establecidas por el Comité de Seguridad e Higiene de la “Empresa”, así como las que indiquen las autoridades competentes.
- IV. Desempeñar las actividades específicas.
- V. Guardar la compostura y disciplina.
- VI. Dirigirse hacia los demás con respeto y consideración.
- VII. Respetar la confidencialidad de los asuntos que lleguen a su conocimiento.
- VIII. Evitar la ejecución de actos que pongan en peligro su seguridad y de los demás.
- IX. Responder por el manejo apropiado de la información, documentos, correspondencia y valores que se les confien.

- X. Conservar en buen estado las instalaciones de la Empresa, la omisión de lo anterior, hará al usuario responsable de los daños causados.
- XI. Guardar los secretos profesionales, así como los asuntos administrativos reservados, cuya divulgación pueda deteriorar la imagen, causar daño o perjuicio a la “Empresa” o a los usuarios del servicio.
- XII. Hacer entrega a la persona indicada, cada vez que se le requiera, de los documentos, fondos, valores y bienes cuya atención, administración o guarda le hayan sido conferidos.
- XIII. Acatar las políticas de imagen y vestimenta establecidas, conforme a los requerimientos de la “Empresa”.
- XIV. Las demás que impongan la legislación vigente.

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente Código de Conducta entrará en vigor a partir del día 01 de Febrero del año 2013, surtiendo efectos en la República Mexicana.

SEGUNDO.- A falta de disposición expresa de las presentes condiciones, será aplicable lo dispuesto por la legislación vigente.

Fecha de Elaboración:	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Vo. Bo.	Versión:
31 de Enero de 2013	Lic. Christian Gabriel Durán Hernández. Área Jurídica	Lic. Alberto Urbiola Fajardo. Dirección Operativa	Lic. Víctor Gerardo Milla Paredes. Dirección General	Lic. Arnoldo Milla Barrios.	01