

Número de Documento: P-16	 AACAYSA, S.C. AACAYSA, S. C.	Fecha Emisión: 31-Ene-17
Página 1 de 7		Revisión 00
Título: Políticas de Imparcialidad y confidencialidad		

PROPÓSITO

Establecer los lineamientos y las políticas aplicables para asegurar la gestión ética de los principios de imparcialidad y confidencialidad en **AACAYSA, S.C.**

ALCANCE

Estas políticas son aplicables en el ámbito de **IMPARCIALIDAD**, durante el trato con los clientes, con empleados, con proveedores y el entorno general; en el ámbito de **CONFIDENCIALIDAD**, en el manejo de información personal de los empleados de la Agencia Aduanal, información comercial y financiera de los clientes y de la información comercial, financiera y técnica de **AACAYSA, S.C.**, con el objetivo de asegurar que es tratada de forma segura por todos los actores internos y externos que tienen acceso a la misma.

RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES

Agente Aduanal y Gerente General

- ✓ Implementar, modificar y respetar las políticas establecidas en este documento.
- ✓ Realizar las actividades y asumir las responsabilidades que en estas políticas se mencionan, con motivo de sus funciones en la organización.
- ✓ Autorizar la Declaración de Imparcialidad.

Gerencias: Trafico, Despacho y Reconocimientos, Administrativa y Legal

- ✓ Preservar la confidencialidad de la información del personal de la organización y a la que tiene acceso.
- ✓ Verificar el cumplimiento de la declaración plasmadas en este documento entre su personal.
- ✓ Difundir las políticas de imparcialidad y confidencialidad y cualquier cambio que éstas sufriesen.
- ✓ Modificar la documentación aplicable, cuando por la modificación de las políticas sea necesario, y difundir las modificaciones al interior de la organización.
- ✓ Recabar las firmas de la Carta Compromiso de Confidencialidad con los proveedores de servicios.

Personal de AACAYSA, S.C.

- ✓ Respetar los lineamientos establecidos y el apego a las políticas, actividades y responsabilidades que aquí se mencionan.
- ✓ Preservar la confidencialidad de la información a la que por naturaleza del puesto se les proporcione y tengan acceso.
- ✓ Mencionar cualquier irregularidad de incumplimiento de algún miembro de la Agencia Aduanal.

REFERENCIAS

- Norma NMX-R-026-SCFI-2016 Requisito: 4.1.5.2 y 4.1.5.3 Imparcialidad y Confidencialidad
- Manual de Calidad
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares

Número de Documento: P-16	 AACAYSA, S.C. AACAYSA, S. C.	Fecha Emisión: 31-Ene-17
Página 2 de 7		Revisión 00
Título: Políticas de Imparcialidad y confidencialidad		

FORMATOS INTERNOS

- Declaración de Confidencialidad

DEFINICIONES

Imparcialidad: Es un criterio de justicia que sostiene que las decisiones deben tomarse en base a criterios objetivos, sin influencias de sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas.

La imparcialidad no propone que todos los individuos deban ser tratados de la misma manera bajo todas las circunstancias. Se considera aceptable y coherente que determinadas personas sean tratadas en forma diferente si tal tratamiento se justifica por razones objetivas y externas. La imparcialidad sostiene que, para todas las personas, ese criterio imparcial se aplica en forma homogénea.

Confidencialidad: Es la propiedad de la información, por la que se garantiza que está accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información. La confidencialidad también se refiere a un principio ético asociado con varias profesiones; en este caso, se habla de secreto profesional.

Discriminatorio: se refiere al acto de hacer una distinción o segregación que atenta contra la igualdad de oportunidades.

Homogéneo: dicho de un conjunto formado por elementos iguales.

Conflicto de Interés: es el interés económico del trabajador de una empresa "A" o de algún miembro de su familia, que tenga o busque tener relación de negocios con la empresa "A".

1. Políticas de Imparcialidad

AACAYSA, S.C. Establece las siguientes "Políticas de Imparcialidad" de acuerdo a los requisitos de la Norma Mexicana NMX-R-026-SCFI-2016, en su numeral 4.1.5.2 incisos a) al f), (Imparcialidad). Así mismo, reconoce la importancia de mantener la imparcialidad, gestionar los conflictos de interés que pudieran surgir y asegurar la objetividad en las actividades que se realizan en los servicios de Importación, Exportación y Facturación dentro del Sistemas de Gestión de Calidad, realizadas por el personal de la Agencia Aduanal. Por lo anterior se identifican y analizan las fuentes potenciales de conflicto de interés para determinar en qué casos debe implementarse la imparcialidad, la homogeneidad, servicio no discriminatorio, así como para regular que el personal administrativo y operativo que representen los intereses de la Agencia Aduanal, no estén sujetos a presiones indebidas, además de definir el alcance y limitaciones en sus funciones por parte del personal.

Número de Documento: P-16	 AACAYSA, S.C. AACAYSA, S. C.	Fecha Emisión: 31-Ene-17
Página 3 de 7		Revisión 00
Título: Políticas de Imparcialidad y confidencialidad		

1.1 AACAYSA, S.C. asume el compromiso de tratar a todos sus empleados de forma equitativa, imparcial y no discriminatoria, mediante las siguientes medidas:

- ✓ **Evaluación del desempeño:** Dentro del Proceso de Desarrollo de Competencias, se incluye un método estandarizado para medir el desempeño laboral del personal, por lo cual las decisiones en torno a promociones y aumentos salariales, se valoran objetivamente por el Agente Aduanal y Gerencia General, conforme a los resultados del desempeño laboral.
- ✓ **Descripciones de puesto:** Tiene establecidos y documentados los perfiles para cada uno de los puestos que conforman la estructura organizacional de la Agencia Aduanal, en los cuales se incluyen los requisitos que debe reunir el personal postulado como posible candidato a ocupar un puesto dentro de la organización. En dichos requisitos NO se incluyen criterios que pudieran ser discriminatorios como preferencias políticas, creencias religiosas, orientación sexual, género, entre otros. El perfil de puesto, está documentado dentro de cada una de las **Descripciones de Puesto**.
- ✓ **Competencia laboral:** Tiene establecidos y documentados los requisitos de formación, habilidades y experiencia necesarios para cubrir cada uno de los puestos; por lo cual las decisiones sobre contratación de personal se realizan conforme a evidencias objetivas de cumplimiento de dichos requisitos. La determinación de competencias, está documentada dentro de cada una de las **Descripciones de Puesto**.

1.2 AACAYSA, S.C. asume el compromiso del trato homogéneo a todos sus clientes, estandarizando criterios de trabajo, mediante las siguientes medidas:

- ✓ Se cuenta con un **tarifario**, desde el cual se contemplan los criterios para la asignación de tarifas tomando en consideración volumen, tipo de mercancías, entre otros criterios; asegurando el trato preferencial desde el tarifario y la estabilidad financiera de la organización.
- ✓ **Personal orientado al servicio:** Se incluye en los programas de capacitación y formación al personal que atiende de forma directa a los clientes, cursos que incrementen sus habilidades en el trato a los mismos, para garantizar una correcta atención homogénea para todos, asegurando la calidez del servicio.
- ✓ **Metodología de trabajo, estandarizada y documentada:** Se tienen documentados procesos de Importación, Exportación y Facturación, como procesos claves, con los cuales se asegura la estandarización de actividades por parte de todo el personal, sin que ello demerite el considerar los requisitos del cliente como parte primordial en nuestras actividades.
- ✓ **Asignación de responsabilidades:** Por medio de los procesos y procedimientos documentados y de las descripciones de puestos, el Gerente Administrativo comunica a todos los niveles de la organización sobre su responsabilidad en las actividades que incidan directa o indirectamente sobre el trato con los clientes.

1.3 AACAYSA, S.C. asume el compromiso de la selección imparcial de proveedores, estandarizando criterios de trabajo, mediante las siguientes medidas:

Número de Documento: P-16	 AACAYSA, S.C. AACAYSA, S. C.	Fecha Emisión: 31-Ene-17
Página 4 de 7		Revisión 00
Título: Políticas de Imparcialidad y confidencialidad		

✓ **Criterios de selección y evaluación de proveedores:** Se tienen documentados por medio del proceso de compras, los criterios para seleccionar, evaluar y re evaluar a los proveedores de los servicios, con base al impacto en el servicio prestado por **AACAYSA, S.C.**, con lo cual se asegura la elección de la mejor opción, basándonos en una evaluación objetiva, conforme a los criterios aplicables.

✓ **Asignación de responsabilidades:** Dentro del proceso de compras, se asignan las responsabilidades sobre la realización de las mismas, evitando los juicios y/o recomendaciones personales, cuando no se cumplen los criterios de selección o evaluación.

2. Políticas de Confidencialidad

2.1 AACAYSA, S.C. asume el compromiso de preservar ante todo la confidencialidad de la información personal de sus empleados, evitando la difusión de datos que pudieran poner en riesgo la integridad física, moral y económica del personal, a través de las siguientes medidas:

✓ **Firma de las Políticas de Confidencialidad:** Todo el personal que ingresa a laborar a la empresa se le da a conocer y firma este documento que le obliga al empleado, a guardar estricta discreción con la información a la que tienen acceso relativa a: clientes, proveedores, personal y de la propia Agencia Aduanal. Se estableció además una **Declaración de Confidencialidad**, el cual firman todos los miembros del personal que labora dentro de la organización.

✓ **Asignación de Responsabilidades:** El Encargado del Control de Recursos Humanos es el responsable de conservar la información concerniente a la base de datos personales de los empleados. A dicha información, solamente puede tener acceso el Agente Aduanal, el Gerente General, el Gerente Administrativo, el Gerente de Trafico, El Gente de Despacho y Reconocimiento y el Gerente de Legal. La información sensible de mantener en estricto secreto es la relativa a sueldos, bonos, sanciones, resultados de exámenes psicotécnicos, teléfonos particulares, domicilio particular, datos familiares, datos concernientes a alguna enfermedad crónica que pudiera ser objeto de discriminación, entre otros.

2.2 AACAYSA, S.C., asume el compromiso de preservar la información financiera y comercial del cliente, de la cual tenga conocimiento el personal, evitando la difusión de datos comerciales, operativos, legales o financieros sin autorización por escrito del cliente, a través de las siguientes medidas:

✓ **Aviso de Privacidad:** En los medios electrónicos (www.aacaysa.com) o impresos que la organización considere pertinentes, se incluye el aviso de privacidad donde se garantiza a los clientes y a los proveedores que la información a la que se tenga acceso por parte del personal de **AACAYSA, S.C.**, será utilizada únicamente para los fines que a la relación comercial competan y que en caso de que se tenga que dar a conocer a un tercero, les será notificado por escrito.

✓ **Asignación de responsabilidades:** Las responsabilidades sobre la preservación y manejo de la documentación fiscal, financiera u operativa del cliente están establecidas en cada uno de los procesos, asegurando con esto que solamente tenga acceso a ella quienes por la naturaleza de sus funciones deban tenerla.

Número de Documento: P-16	 AACAYSA, S.C. AACAYSA, S. C.	Fecha Emisión: 31-Ene-17
Página 5 de 7		Revisión 00
Título: Políticas de Imparcialidad y confidencialidad		

✓ **Control de Claves:** El control de claves de acceso para el personal a cualquier sistema de información, ya sea sistema de captura de pedimentos, correos electrónicos, entre otras, será facultad exclusiva del Encargado de Sistemas y es su responsabilidad realizar la baja de la clave cuando un empleado se retire por cualquier motivo de la empresa y notificarla al Gerente Administrativo cuando se presente el caso. El registro de dichas claves se encontrará documentadas y resguardadas por el Encargado de Sistemas.

✓ **Cláusula de Confidencialidad:** En la prestación de servicio pactado con el cliente, se establece como empresa a guardar la más estricta confidencialidad de toda la información que el cliente proporcione y a la cual tengamos acceso y de no divulgarla ante ningún externo, si no es con autorización escrita del representante legal del cliente.

✓ **Información al cliente cuando debemos divulgar sus datos:** En caso de que, por requerimiento de alguna autoridad competente o de alguna auditoría de tercera parte debemos divulgar información relativa a nuestros clientes, el Agente Aduanal y/o Gerente General serán responsables de informar por escrito al cliente qué información será dada a conocer, a quién y por qué motivos.

✓ **Información al cliente sobre los cambios internos en cuanto a su atención:** En caso de que, por necesidades internas se deba realizar algún cambio en el personal de contacto directo con el cliente, el Agente Aduanal y/o Gerente General deberá notificar al cliente, así como presentar vía telefónica o personal al nuevo empleado que estará en contacto con él.

✓ **Controles estrictos en la selección de proveedores:** En caso de que por necesidades operativas se deba contratar algún proveedor para transporte de mercancías, entre otros servicios relacionados con la propiedad del cliente, aseguramos mediante el Proceso de Compras que los criterios de selección consideran la confidencialidad y seguridad de la información. En los casos en que se considere pertinentes y por decisión del Agente Aduanal, se le dará al proveedor a firmar una carta responsiva o la política de confidencialidad.

✓ **Carta Compromiso de Confidencialidad:** En el caso de los proveedores de servicios de asesoría, auditorías internas y todos aquellos que tuviesen acceso a la información confidencial de la organización, el Jefe de Contabilidad solicitará al proveedor la firma de la **Carta Compromiso de Confidencialidad**.

2.3 AACAYSA, S.C. asume el compromiso de preservar la información financiera, comercial y operativa generada de su propio desempeño, a través de las siguientes medidas:

✓ **Retiro de claves y uniformes en caso de separación de la empresa:** Es responsabilidad del Jefe de Contabilidad el retirar la tarjeta de presentación, papelería con impresión de la empresa y solicitar la baja de las claves de acceso a la información a sistemas, como requisito para expedir el finiquito.

✓ **Control de Documentos y Registros:** Mediante el Procedimiento de Control de Documentos y Registros se establecen los controles y las responsabilidades sobre la distribución, retiro y resguardo de la documentación controlada del Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

Número de Documento: P-16	 AACAYSA, S.C.	Fecha Emisión: 31-Ene-17
Página 6 de 7		Revisión 00
Título: Políticas de Imparcialidad y confidencialidad		

3. Gestión de las políticas de Imparcialidad y Confidencialidad

3.1 Responsabilidades y Tiempos para la Revisión de las Políticas de Imparcialidad.

El Agente Aduanal, el Gerente General, el Gerente Administrativo, el Gerente de Trafico, El Gente de Despacho y Reconocimiento y el Gerente de Legal, tienen la responsabilidad de determinar, difundir, revisar y hacer cambios a las Políticas de Imparcialidad y Confidencialidad.

Las Políticas de Imparcialidad y Confidencialidad serán revisadas **una vez al año**, dentro del marco para la revisión del programa de planeación estratégica o antes, a solicitud de alguno de los responsables o ante la queja de algún cliente, proveedor o empleado cuyo origen sea la incongruencia de dichas políticas con las necesidades del cliente o la detección por cualquier miembro de la organización de una no conformidad relacionada con el uso inadecuado de estas políticas.

Cuando se generen cambios a las Políticas de Imparcialidad y Confidencialidad, el Encargado de Control de Documentos, será responsable de realizar los cambios que impacten a la documentación del sistema de gestión de calidad. De igual forma, deberá difundir dichos cambios al personal involucrado y cuando sea aplicable, al cliente o proveedor.

3.2 Difusión de las políticas de imparcialidad y confidencialidad

Cuando se emitan o existan cambios, la difusión de las Políticas de Imparcialidad y Confidencialidad será realizada por el Encargado de Control de Documentos a todo personal, por uno o más de los siguientes medios:

- ✓ Difusión de las políticas de forma visual en lugares públicos dentro de la empresa.
- ✓ Difusión de forma verbal mediante reuniones con el personal, de la cual deberá conservar una **Minuta de Reunión**.
- ✓ Difusión de forma física o electrónica, conforme a los lineamientos establecidos en el **Procedimiento de Control de Documentos y Registros**.

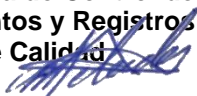
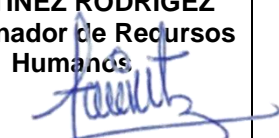
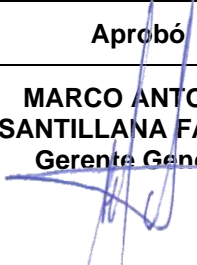
3.3 Monitoreo del cumplimiento de las Políticas de Imparcialidad y Confidencialidad

El monitoreo del cumplimiento de las Políticas de Imparcialidad y Confidencialidad, será realizado, conforme a los siguientes criterios:

- ✓ Dentro de las actividades establecidas en el **Proceso de Satisfacción del Cliente**. El indicador para medirlo será la ausencia de quejas de cliente por este concepto.
- ✓ Cumplimiento de los criterios de selección expresados en las **Evaluaciones de Proveedores** y del indicador de evaluación de proveedores.
- ✓ Mediante la medición del ambiente de trabajo por las **Encuestas de Clima Laboral**, índice de rotación de personal, índice de sanciones al personal y lo expresado en las **Encuestas de Salida** que el personal que renuncie complete antes de irse.
- ✓ Mediante los resultados derivados de las auditorías internas, conforme al **Proceso de Auditorías Internas** conforme a los documentos y actividades aquí referenciadas.

Número de Documento: P-16	 AACAYSA, S.C. AACAYSA, S. C.	Fecha Emisión: 31-Ene-17
Página 7 de 7		Revisión 00
Título: Políticas de Imparcialidad y confidencialidad		

Revisión	Fecha	Descripción del Cambio
00	31/01/2017	Emisión Inicial

Elaboró	Revisó	Aprobó
MARIA DE JESUS MELENDEZ GARZA Encargada de Control de Documentos y Registros de Calidad 	FABIOLA MARGARITA MARTINEZ RODRIGEZ Coordinador de Recursos Humanos 	MARCO ANTONIO SANTILLANA FAYETT Gerente General 

NOMBRE DEL EMPLEADO _____

FIRMA _____

FECHA _____