



**CODIGO DE ETICA
Y
CONDUCTA EMPRESARIAL**

Nuestro Código de Ética manifiesta la forma en que debemos conducirnos y vivir nuestros principios y valores, marca el compromiso de XIGZA con los participantes del negocio, estableciendo al mismo tiempo los valores y principios que dan sustento y que son la base sobre la cual se garantiza la permanencia a largo plazo. Nos comprometemos a vivir conforme a nuestros principios básicos y es nuestra responsabilidad conocerlos y ponerlos en práctica en todo momento.

Nuestro compromiso de hacer lo correcto es lo que nos permite vivir de acuerdo con nuestras promesas, por ello la congruencia de comportarnos de acuerdo a los principios éticos que nos han distinguido siempre y que ahora más que nunca son nuestra principal fortaleza ante los desafíos actuales y los que están por venir.

El Código de ética y conducta empresarial es tuyo y mío, le ayudará a entender lo que consideramos correcto e incorrecto al realizar operaciones en XIGZA. Le ofreceré las herramientas necesarias para ayudarlo a tomar decisiones legales y éticas, y le indicará la dirección correcta si necesita más orientación.

En nombre del Consejo de administración y de nuestro equipo de dirección ejecutiva, quisiera agradecerle su continua dedicación a nuestros principios básicos y su compromiso con el cumplimiento del Código de ética y conducta empresarial. Estoy convencido que cuento con su apoyo, entusiasmo y compromiso para seguir construyendo historias de éxito y preservar el buen nombre de XIGZA.

Considera y recuerda que siempre esta Dirección está abierta a escuchar tus sugerencias y recomendaciones para mejorar el diario laborar en XIGZA

Con un cordial saludo,

CP. Alberto Javier Zambrano Garza

Gerente General de XIGZA



CONTENIDO

I. Introducción

Mensaje del gerente general

I. Información general

Notificación de infracciones

Sin represalias

¿Quién debe seguir el Código?

Violaciones del Código

II. Nuestra cultura

Misión

Valores

III. Principios básicos

1. SEGURIDAD

Salud y seguridad

Violencia en el lugar de trabajo

Información confidencial

2. COMUNICACIÓN

3. CALIDAD

4. SATISFACCIÓN TOTAL DEL CLIENTE

Servicio de atención al cliente

Protección de la marca

Medioambiente

5. HONESTIDAD

Uso de información privilegiada

Familia y amigos

Ideas políticas y otras creencias personales

6. INTEGRIDAD

Competencia Leal

Corrupción y fraude

Obsequios y atenciones sociales

Conflicto de intereses

7. RESPONSABILIDAD

Protección de los activos de la empresa

Derechos Humanos

8. TRABAJO EN EQUIPO

Acoso

Uso inadecuado de equipos informáticos

9. PUNTUALIDAD

Cuestión de disciplina

El individuo

10. PROFESIONALISMO

11. MINUCIOSA ATENCION

12. PERSONALIZACION

V. Carta compromiso de cumplimiento de la normativa

INFORMACION GENERAL

NOTIFICACION DE INFRACCIONES

En XIGZA tenemos una conciencia de que los valores constituyen una parte esencial de la vida y cultura de la empresa, por lo tanto tomamos seriamente cualquier notificación acerca de las conductas inapropiadas detectadas en nuestra organización. Los empleados de XIGZA deben informar a su director o supervisor sobre todas las infracciones conocidas o posibles del Código de ética y conducta empresarial.

SIN REPRESALIAS

XIGZA no tolera las represalias a los empleados que informen sobre infracciones éticas de buena fe. Cualquier empleado que intente tomar represalias o anime a otros a hacerlo contra alguien que haya informado sobre una infracción se enfrentará a una medida disciplinaria grave, que puede incluir el despido. De ninguna manera procederemos a despedir, degradar, suspender, amenazar, acosar, interferir con el derecho de trabajo o discriminar en cualquier forma o persona alguna por proporcionar información o colaborar con una investigación donde se presuma el incumplimiento al presente código de ética.

QUIEN DEBE SEGUIR EL CODIGO

El Código de ética se aplica a toda la empresa de XIGZA, esto es, a todos los empleados, directivos, accionistas, socios. Buscamos y seleccionamos únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la empresa.

VIOLACIONES DEL CODIGO

El incumplimiento de este Código de ética puede constituir una infracción laboral y ser objeto de las oportunas sanciones con independencia de otras responsabilidades en que pueda haber incurrido el empleado. El hecho de no denunciar alguna violación al código cuando se tenga conocimiento implica ser corresponsable de la misma y es merecedor de una sanción.

LINEA DE ASISTENCIA SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL CODIGO

Puede informar sobre preocupaciones o infracciones éticas al teléfono 83860261. O usar el Buzón ético, que es un canal transparente para comunicar conductas que puedan implicar alguna irregularidad o de algún acto contrario a la legalidad o a las normas de actuación del Código ético y que se encuentra en nuestra página web www.xigza.com

PRINCIPIOS BASICOS

NUESTRA CULTURA

MISION

Nuestra misión es conservar seguro el estado físico de su archivo, así como la confidencialidad de la misma, con un servicio de recolección y entrega que satisfaga plenamente las necesidades y expectativas de nuestros clientes, a un precio competitivo.

VALORES

En Xigza promovemos los valores, el desarrollo de nuestra gente y de nuestro país.

- Honestidad- la verdad como una herramienta elemental para generar confianza y credibilidad
- Integridad- como una forma de vida, basada en el compromiso con uno mismo, con la sociedad y con Dios.
- Comunicación- Las relaciones y conexiones dentro de los miembros de la empresa y los clientes deben ser fluidas y sinceras.
- Calidad- Que el servicio sea de excelencia.
- Responsabilidad- Fijamos metas ambiciosas y nos esforzamos por conseguirlas.
- Personalización- Personalización del servicio para satisfacer las necesidades únicas de cada cliente
- Minuciosa atención- El cliente no solo tiene la razón, sino debe ser atendido y consentido cuidando los detalles.
- Profesionalismo-para ofrecer a los clientes soluciones eficientes al manejo de su información
- Satisfacción total del cliente- Nos esforzamos por cumplir y superar las expectativas de nuestros clientes ofreciendo el mejor servicio, que sea respetuoso, eficaz y fiable.
- Trabajo en equipo- El crecimiento se consigue mediante un esfuerzo conjunto.
- Puntualidad- Es la disciplina de estar a tiempo para cumplir nuestras obligaciones
- Seguridad- Incluye la protección a nuestra salud personal así como a nuestra seguridad en el trabajo.

PRINCIPIOS BASICOS

SEGURIDAD

La seguridad va más allá de la protección a la información física de la información, incluye la protección a nuestra salud personal así como a nuestra seguridad en el trabajo. La seguridad en el trabajo empieza por proporcionar un entorno seguro y respetuoso. Tanto se encuentre en una oficina, calle, conduciendo se debe cumplir siempre con la normas de la empresa, así como seguir todas las leyes sobre salud, seguridad y medioambiente correspondientes.

Como empleados de XIGZA, demostramos seguridad:

- Garantizando la seguridad e higiene en el trabajo, adoptando las medidas necesarias para la prevención de riesgos laborales.
- Ofreciendo un entorno de trabajo seguro y saludable para nosotros mismos y nuestros compañeros.
- Manteniendo la confidencialidad de los datos, antecedentes y documentos a los que tengan acceso por sus funciones en la empresa.
- Protegiendo la seguridad física de nuestras instalaciones.
- Evitando que la información confidencial y exclusiva de la empresa termine en manos equivocadas.
- Al no enviar datos confidenciales por internet o guardarla en soportes extraíbles
- Informando sobre cualquier situación que podría afectar la seguridad de Xigza o a nuestra propia salud o seguridad

VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

Mantener un entorno de trabajo seguro, respetuoso y educado, puesto que no toleramos amenazas, comportamientos hostiles, abusos, ni el uso de violencia. Informe a su supervisor si observa alguna conducta similar.

INFORMACION CONFIDENCIAL Y EXCLUSIVA

Cualquier información sobre nuestra empresa puede ser valiosa para la competencia. Por lo tanto es importante proteger nuestra información confidencial y exclusiva. Esto incluye contratos, listas de precios y cualquier otra información que pueda afectar a XIGZA. Ser siempre prudente al tratar temas empresariales fuera de la oficina. Dentro de nuestras instalaciones asegúrese que los visitantes estén acompañados y no se les permita el acceso a zonas restringidas. Si utiliza proveedores asegúrese que se les pueda confiar el acceso a nuestras instalaciones y datos confidenciales. Si desea más información, consulte las políticas locales de privacidad en la página www.xigza.com

PRINCIPIOS BASICOS

SATISFACCION TOTAL DEL CLIENTE

En XIGZA nos esforzamos por cumplir y superar las expectativas de nuestros clientes ofreciendo el mejor servicio, que sea respetuoso, eficaz y fiable. Este compromiso va más allá que nuestros centros de archivos e instalaciones y oficinas: incluye el medio ambiente de la comunidad local en la que vivimos y trabajamos.

Como empleados de XIGZA, demostramos satisfacción total del cliente:

- Manteniendo una comunicación abierta y honesta con nuestros clientes
- Buscando la excelencia en los servicios que ofrecemos, cumpliendo las expectativas, proporcionándoles información precisa y oportuna
- Respetando a nuestros clientes, clientes potenciales y proveedores al llevar a cabo las ventas de una forma justa y ética.
- Promoviendo la marca de Xigza describiendo siempre nuestra empresa de forma positiva en público.
- Respetando el medioambiente y buscando formas de mejorar la sostenibilidad de nuestra operación.

SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

Atender de forma rápida y eficaz a los usuarios, buscando su satisfacción más allá del mero cumplimiento con la normativa. Informar puntualmente y con exactitud cualquier duda de nuestros clientes. Trabajando en los problemas hasta que los solucionemos. Atendiendo rápidamente las llamadas telefónicas y correos electrónicos. Llegando a citas y reuniones a tiempo y debidamente preparados con el material necesario.

PROTECCION DE NUESTRA MARCA

La marca XIGZA es la impresión que causamos en los demás cuando escuchan nuestro nombre, ven nuestras camionetas y hablan con nuestros clientes. Protegerla es fundamental para ofrecer un servicio de calidad, como empleados de XIGZA debemos ser defensores del nombre XIGZA. Siempre debemos describir la empresa de forma positiva cuando estemos en público.

MEDIO AMBIENTE

Nos comprometemos a realizar operaciones de forma respetuosa con el medioambiente. Recicle siempre que sea posible, utilice los botes identificados. Recuerde siempre apagar luces y equipos cuando no se estén utilizando. Imprima solo cuando sea necesario.

PRINCIPIOS BASICOS

HONESTIDAD

En XIGZA, vemos la verdad como una herramienta elemental para generar confianza y credibilidad. Nosotros valoramos la comunicación honesta con nuestros compañeros de trabajo, con nuestros clientes y proveedores.

Como empleados de XIGZA demostramos honestidad:

- Manteniendo los libros y registros de la empresa con exactitud y honestidad
- Ofreciendo información honesta y constructiva a nuestros compañeros
- Comunicando inmediatamente cualquier hecho o situación que pudiera suponer u ocasionar un conflicto de interés
- Facilitando a auditorías internas o externas toda la información y explicaciones que requieran para realizar su trabajo
- Revelando relaciones personales cuando podrían interpretarse como parcialidad o favoritismo.

USO DE INFORMACION PRIVILEGIADA

Los empleados que, en el desempeño de su actividad profesional, tengan acceso a información de otros empleados respetarán y promoverán la confidencialidad de esta información y harán un uso responsable y profesional de la misma. XIGZA exige a sus empleados que utilicen su información sobre el Grupo de manera discreta, profesional y únicamente a efectos de desempeñar sus funciones.

FAMILIA Y AMIGOS

Aunque fomentemos relaciones amistosas debemos ser leales a la empresa en primer lugar. Evite ponerse en situaciones en las que una relación personal o parentesco pudiera afectar su criterio empresarial o productividad. Si cree que existe una relación inapropiada entre empleados notifíquelo a la dirección. Evite hacer comentarios (Sea en medios familiares o sociales) sobre actividades que llevamos a cabo dentro de la empresa.

IDEAS POLITICAS Y OTRAS CREENCIAS PERSONALES

En XIGZA se respetan los derechos humanos y las instituciones democráticas. Mantenemos un principio de neutralidad política. Fomentamos la comunicación abierta y sincera. Los activos y recursos de la empresa no deben utilizarse para otras creencias personales ya sean de índole política, religiosa o social. Debemos participar de forma activa en nuestras comunidades pero en el lugar de trabajo no es correcto hacer campaña. Fuera del trabajo hay que asegurarnos de que las creencias personales no se interpreten como si fueran las de la empresa, eso podría dañar seriamente nuestra marca y nuestra reputación.

PRINCIPIOS BASICOS

INTEGRIDAD

En XIGZA, vemos la integridad como una forma de vida, basada en el compromiso con uno mismo, con la sociedad y con Dios. Nuestros compañeros de trabajo, socios y clientes pueden confiar en que hacemos lo que decimos y cumplimos nuestras promesas.

Como empleados de XIGZA demostramos integridad:

- Comprometiéndonos a hacer lo correcto, siendo honestos con nuestros clientes y compañeros.
- No ofreciendo ni aceptando nunca sobornos.
- Evitando conflictos de intereses
- Ofreciendo y aceptando obsequios y atenciones únicamente conforme a la política de la empresa.
- Informando cualquier situación que infringe nuestro código de ética y conducta empresarial.
- Siendo prudentes en nuestro comportamiento y en el uso de recursos de la empresa
- Comprendiendo el amplio impacto que nuestro trabajo tiene en la sociedad, en nuestra gente y en nuestros clientes, y tomando en cuenta el interés de todos ellos a la hora de hacer negocios.
- Esforzándonos por hacer no sólo lo que es legal, sino también lo que es correcto.

COMPETENCIA LEAL

Competimos vigorosamente cumpliendo todas las leyes y reglamentos sobre competencia justa. La competitividad es la facultad empresarial para asumir con actitudes positivas un entorno de libre, equitativa y justa competencia, y convertirlo en un factor para el desarrollo de la Empresa. Nos comprometemos a demostrar nuestros principios básicos con el trato de todos nuestros socios comerciales así como nuestros competidores. Evitamos situaciones que podrían sugerir injusticia o engaño. Está prohibido compartir información como listas de precios, listas de clientes y planes con competidores ya que podría dar la impresión de manipulación. Evitamos en lo posible hacer comentarios sobre la competencia, pero cuando resulte necesario hay que hacerlo con imparcialidad y objetividad.

CORRUPCION Y FRAUDE

XIGZA prohíbe el soborno y las compensaciones de cualquier tipo. Esta prohibición no solo es para XIGZA y sus empleados, esperamos que nuestros clientes cumplan estas normas. Debemos de hacer todo lo posible por asegurarnos de que no se ofrecen sobornos en nuestro nombre ni a beneficio nuestro.

OBSEQUIOS Y ATENCIONES SOCIALES

Intercambiar obsequios con clientes es una forma habitual de expresar aprecio. Sin embargo, los obsequios o atenciones nunca deben de realizarse con intento de influir en decisiones, incluso donde sea una práctica comercial normal o costumbre local.

CONFLICTO DE INTERESES

Si un parentesco, una relación de amistad o cualquier otra conexión personal interfieren en la capacidad de tomar una decisión empresarial de forma honesta y justa en nombre de XIGZA podría existir un conflicto de intereses. Si no está seguro que una relación comercial concreta sea apropiada debido a un posible conflicto de intereses póngase en contacto con sus superiores para hacérselos saber.

PRINCIPIOS BASICOS

RESPONSABILIDAD

Fijamos metas ambiciosas y nos esforzamos por conseguirlas. Como empleados responsables, somos conscientes de que se nos mide por nuestras acciones y omisiones.

Como empleado de XIGZA demostramos responsabilidad:

- Actuamos siempre de forma ética, tomando decisiones que favorezcan los intereses de la empresa no solo los nuestros.
- Garantizando que cumplimos los compromisos
- Asumiendo una función personal en la protección de los activos físicos e intelectuales
- Manteniendo registros completos oportunos y precisos
- Remitiendo los problemas a un nivel superior cuando otros no actúan de forma adecuada

PROTECCION DE LOS ACTIVOS DE LA EMPRESA

Protegemos y conservamos los activos tangibles e intangibles, así como su uso eficiente para contribuir al logro de los objetivos del negocio. Cuando se nos confían datos de nuestros clientes somos responsables de su protección y devolución segura. No utilizamos el nombre de la empresa o sus recursos para beneficio personal.

DERECHOS HUMANOS

Debemos demostrar el valor de los derechos humanos donde quiera que hagamos negocios, ya que tratamos a nuestros empleados y socios comerciales con respeto y dignidad. Proporcionamos condiciones laborales, salarios y horarios apropiados a todos los miembros del personal y no utilizamos mano de obra infantil ni presidiaria. Mostramos una conducta leal, respetuosa, diligente y honesta por lo que en todo momento reconocemos la dignidad de las personas y respetamos su libertad y privacidad.

XIGZA no admite el trabajo infantil y no incorporará a su actividad empresarial ningún producto o servicio procedente del mismo y velará por el cumplimiento de las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en relación con el trabajo de menores de edad. Creemos firmemente que nuestros socios comerciales, proveedores y contratistas deberían apoyar y fomentar estos principios en los lugares donde realicen operaciones.

PRINCIPIOS BASICOS

CALIDAD

En XIGZA, nuestro servicio debe ser de excelencia, nos comprometemos a prestar un servicio de calidad aunando la especialización y el alcance de nuestros recursos, experiencia y conocimientos para ayudar a los clientes a hacer frente a sus necesidades y problemas. Nos esforzamos día a día por desarrollar resultados que generan un impacto relevante para nuestros clientes. XIGZA procurará la mejor satisfacción de las expectativas de sus clientes y desarrollará un esfuerzo de anticipación en el conocimiento de sus necesidades.

Como empleado de XIGZA demostramos calidad:

- Comprometiéndonos a prestar un servicio de calidad aunando la especialización y el alcance de nuestros recursos, experiencia y conocimientos para ayudar a los clientes a hacer frente a sus necesidades y problemas.
- Esforzándonos por desarrollar resultados que generan un impacto relevante para nuestros clientes.
- Entendiendo que la reputación de la marca depende de la calidad de los servicios que se prestan, la cual es responsabilidad de todos y cada uno de nosotros.
- Comprometiéndonos con lograr la máxima calidad individualmente, en equipo y de forma corporativa.
- Siendo permanentemente escépticos a la hora de valorar la calidad de los trabajos realizados, buscando la mejora continua.

PRINCIPIOS BASICOS

TRABAJO EN EQUIPO

Nadie crece solo. El crecimiento se consigue mediante un esfuerzo conjunto. En XIGZA, nuestros empleados colaboran juntos para ofrecer valor y tranquilidad a nuestros clientes.

Como empleado de XIGZA demostramos el trabajo en equipo:

- Pidiendo orientación a los supervisoras cuando nos enfrentamos a problemas difíciles
- Coordinándonos para asegurarnos de que no se dupliquen esfuerzos
- Ayudando a los nuevos empleados a aprender las habilidades para lograr sus objetivos
- Generando confianza entre los empleados a través del respeto a su privacidad

ACOSO

Todos los empleados tienen derecho a trabajar en un entorno que los respalde profesional y sin acosos. Trabajar en equipo significa respetar la individualidad y la singularidad de nuestros compañeros y no realizar nunca actividades hostiles intimidaciones u ofensas. Sea siempre prudente en sus acciones. Nuestra política prohíbe el acoso, esto incluye **el acoso verbal**; los insultos a la raza, etnia, religión, sexo, preferencia sexual, maldecir u hacer comentarios lascivos. El **acoso físico**, esto incluye aproximaciones sexuales o tocamientos no consentidos, intimidación y conducir o utilizar maquinaria de forma temeraria. **El acoso visual** como pegatinas en parachoques ofensivas, mostrar fotografías o posters con contenido sexual o inadecuado.

Trabajamos de forma activa para evitar y erradicar un comportamiento discriminatorio. Las decisiones que implican selección, contratación, desarrollo, promoción o despido de empleados se basan únicamente en sus méritos y nunca en la raza, sexo, preferencia sexual, religión entre otras. Actuar con discriminación crea una sensación de desconfianza y falta de respeto, daña nuestra marca, ahuyenta clientes y puede acarrear acciones legales. Si tiene conocimiento de una actividad discriminatoria debe informar al respecto a la dirección.

USO INADECUADO DE EQUIPOS INFORMATICOS

El uso inadecuado puede malgastar recursos, poner en peligro la seguridad y dañar nuestra marca y reputación. Cuando utilice los sistemas informáticos de la empresa no realice estas acciones:

- Acceder a sitios web inadecuados
- Abrir archivos adjuntos sospechosos
- Compartir datos de inicio de sesión y contraseñas
- Enviar correo no deseado, basura o cadenas de mensajes ofensivos o vulgares
- Abusar de internet con fines no laborales
- Enviar información de XIGZA A sitios externos

PRINCIPIOS BASICOS

PERSONALIZACION

Personalización en el servicio para satisfacer las necesidades únicas de cada cliente.

Los servicios personalizados han sabido conquistar a los consumidores y entablar relaciones a largo plazo. Al tratarse de un servicio hecho a la medida del cliente, significará más tiempo y dedicación, así como el contacto permanente para conocer sus requerimientos y saber qué esperan del servicio ofrecido.

1. Contacto permanente con el cliente: Un servicio personalizado requiere tener la mayor cantidad de información de su cliente, sus necesidades y gustos. Todo el personal de contacto de su empresa (desde vendedores hasta cobradores) que tiene comunicación constante con el consumidor, pueden entregar información valiosa.

2. Flexibilidad: Muchas veces lo que quiere el cliente es un servicio nuevo o con cambios que no han sido contemplados anteriormente en su empresa y que pueden afectar aspectos como los procesos de producción, distribución, horarios de trabajo, etc. Un servicio personalizado puede significar reorganizar a sus recursos humanos, trabajar fines de semana o fuera de su oficina. Por ello, el secreto está en la flexibilidad, en saber buscar y encontrar alternativas que no afecten drásticamente el curso del negocio y que dejen contentos tanto a su empresa como al cliente.

3. Creatividad: Un factor clave de un servicio personalizado es dedicar el tiempo y los recursos necesarios para ofrecer algo que nadie haya sido capaz de hacer anteriormente. Esto significa investigar en el mercado, ver qué cosas hace su competencia, qué opinan sus clientes, qué es lo que esperan de su negocio.

4. Adaptación al cliente: El servicio debe ajustarse a las características del cliente, tiempo y dinero. Por lo tanto, debe estar programado en gran parte por el cliente mismo. En caso de cambios por parte del cliente, su empresa debe ser capaz de coordinarse y ajustarse a sus nuevas exigencias.

5. Fiabilidad: XIGZA debe procurar entregar el servicio a la hora y tiempos estipulados. La puntualidad y el profesionalismo son rasgos esenciales de un servicio a la medida del cliente.

6. Retroalimentación: Las necesidades de su cliente siempre van cambiando y XIGZA debe ser capaz de ajustarse a éstas.

PRINCIPIOS BASICOS

PROFESIONALISMO

El profesionalismo es la manera o la forma de desarrollar cierta actividad profesional con un total compromiso, mesura y responsabilidad, acorde a su formación específica y siguiendo las pautas preestablecidas socialmente. El concepto de profesionalismo está estrechamente ligado a la actividad profesional. Se entiende por profesional a aquella persona que se dedica a la práctica o al desarrollo de una actividad específica, generalmente con un fin de lucro.

El profesionalismo, por su parte, es entendido como una virtud o una cualidad positiva. Es una de las principales características positivas que se desea en todo profesional, como la ética de trabajo. Para que se considere que la labor de una persona ha sido desarrollada con profesionalismo es necesario que cumpla ciertos requisitos. Para XIGZA el profesionalismo es una de las piezas claves para nuestro desarrollo de la marca.

En XIGZA mostramos el profesionalismo cuando:

- Nos apegamos al código de ética profesional y de la empresa
- Mostramos un compromiso superior al normal con la labor que se va a realizar
- Nos referimos con respeto y honestidad hacia sus pares, clientes y superiores.
- Utilizamos vocabulario adecuado al hablar con nuestros pares clientes y superiores.
- Somos puntuales en nuestras citas
- Usamos correcta vestimenta para presentar una apariencia más profesional.
- Desarrollamos nuestras actividades con honradez, pericia y compromiso.

PRINCIPIOS BASICOS

MINUCIOSA ATENCION

El cliente no solo tiene la razón, sino debe ser atendido y consentido cuidando los detalles. Los clientes son el objetivo primordial de cada negocio. Por lo tanto hay que asegurarse de conocerlos, de pensar en ellos y para ellos. Debemos de tener siempre en mente que estamos tratando con una persona V.I.P “Visitante de una Importancia Particular” El servicio a nuestros clientes implica respetar su libre elección, no diferenciarlos al elegir sus servicios, cumplir con nuestros compromisos, garantizar la confidencialidad de su información y tratar siempre de superar sus expectativas.

La excelencia en el servicio al cliente no es responsabilidad únicamente del departamento de atención al cliente, sino que debe estar presente en todo el proceso, materializarse en todos los puntos de contacto entre el cliente y la empresa.

Como empleados de XIGZA demostramos Minuciosa atención:

- Escuchando sus quejas con atención y sin interrupciones
- No discutiendo. Adoptar una actitud amable y serena.
- Tratando de aclarar todas sus dudas
- Prestando atención y que así lo perciban.
- Actuando centrados en la lógica
- Transmitiendo información ser concreto dando respuestas exactas y precisas.
- No presionando a que tomen decisiones
- Demostrando seguridad, seriedad, cortesía y amabilidad es vital
- Nunca quitarle la razón al cliente ni discutir
- Mostrando los errores cuando estos se cometan de una manera discreta.
- Cuidando la presentación física y vestimenta en todo momento.

PRINCIPIOS BASICOS

COMUNICACION

Las relaciones y conexiones dentro de los miembros de la empresa y los clientes debe ser sincera. Un negocio que se comunica internamente con ética, muy probablemente proyectará esa imagen en la comunidad de negocios. Cada vez se habla más de la importancia de la comunicación como una estrategia para garantizar la estabilidad y perdurabilidad de una organización, como herramienta fundamental para alcanzar sus objetivos estratégicos, como medio para mantener a los empleados más satisfechos dentro de ella y fortalecer así la cultura organizacional, el sentido de pertenencia y la motivación

En XIGZA demostramos la comunicación al:

- Cuidando la integridad de las fuentes de los mensajes
- Teniendo la capacidad de defender un mensaje en particular
- Manteniendo la franqueza de la estructura de comunicación entre una organización y sus públicos/audiencia
- Contando con la cuestión de responsabilidad compartida.

PRINCIPIOS BASICOS

PUNTUALIDAD

Todas nuestras acciones, y hasta la vida misma, están regidas por un árbitro inflexible, denominado tiempo. Siendo el tiempo tan importante en el desenvolvimiento de nuestro existir, conviene dispensarle atención, no sólo en lo concerniente a lo que a nosotros mismos respecta, sino también por el respeto que nos merecen los demás, como copartícipes de nuestro ámbito existencial, sobre todo cuando se da el caso de que en nuestra voluntad está dar solución a los asuntos que se nos encomiendan y, más aún, cuando estos asuntos están sujetos a ciclos o plazos fijos, obligatorios.

CUESTION DE DISCIPLINA

El valor de la puntualidad es la disciplina de estar a tiempo para cumplir nuestras obligaciones: una cita del trabajo, una reunión de amigos, un compromiso de la oficina, un trabajo pendiente por entregar.

En XIGZA, el valor de la puntualidad, es necesario para dotar a nuestra personalidad de carácter, orden y eficacia, pues al vivir este valor en plenitud estamos en condiciones de realizar más actividades, desempeñar mejor nuestro trabajo, siendo merecedores de la confianza de nuestros clientes. Nuestra palabra debería ser el sinónimo de garantía para contar con nuestra presencia en el momento preciso y necesario.

Un aspecto importante de la puntualidad, es concentrarse en la actividad que estamos realizando, procurando mantener nuestra atención para no divagar y aprovechar mejor el tiempo. Aprovechar el tiempo, aplicarlo al trabajo o a cualquier tarea aprovechable con exactitud, demuestra el concepto de puntualidad y consideración hacia nuestro relacionado.

EL INDIVIDUO

La puntualidad en el individuo, es rasgo de vital importancia, por ser un signo indicador de disciplina. Con la disposición del individuo de hacer aprecio a la puntualidad, se fija, en forma sensible en el pensamiento del otro, la disciplina de nuestros actos. La puntualidad llevada a la práctica, demuestra diligencia, actividad, buen proceder y con ello su ejecutor inspira confianza y a la vez da tranquilidad, ya que ve en él a una persona de buena educación.

CARTA COMPROMISO DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA

Certifico que he leído y entendido el Código de ética y conducta empresariales de:



Yo _____ consiente de mi compromiso como _____ de XIGZA SA de CV. El día de hoy _____ manifiesto mi adhesión a este CODIGO DE ETICA XIGZA que me ha sido explicado, teniendo la oportunidad de expresar mis dudas y observaciones acerca del mismo. Comprendo en todos sus términos la Misión, Valores, Principios y Compromisos que caracterizan a XIGZA en su comunidad.

FIRMA DE CONFORMIDAD

FIRMA REPRESENTANTE DE XIGZA