



**Política de Prácticas Profesionales**  
**Política de Protección al Cliente**  
**Política de Protección de Datos Personales**





## Misión

Prestar servicios legales integrales con la más elevada calidad profesional y ética, teniendo como meta realizar nuestro trabajo con la mayor eficiencia, en el menor tiempo posible y con el mínimo de estrés para nuestros clientes

## Visión

Ser un despacho líder en el mercado mexicano y una referencia para despachos internacionales

## Valores

Profesionalismo

Lealtad

Ética

Responsabilidad

Transparencia

Honestidad

Confidencialidad

A scenic view of a rocky coastline. The foreground is dominated by large, dark, wet rocks. The water is a vibrant turquoise color, and the sky is a deep blue with scattered white clouds. In the background, there are lush green hills and a small town on the coast.

*No se trata de cuántos  
años de experiencia  
tienes. Se trata de la  
calidad de tus años de  
experiencia*

*—Jacob Cass.*

# Índice





- 1 Política de Prácticas Profesionales
- 2 Política de Protección al Cliente
- 3 Política de Protección de Datos Personales

# Política de Prácticas Profesionales

**OBJETIVO:** Los socios, abogados asociados y pasantes tienen la obligación de velar por los intereses del cliente, y de prestar el mejor servicio posible para los mismos, en términos de nuestra misión.

Esta obligación no es exclusiva del socio, abogado o pasante, sino también de todos aquellos que de cualquier manera participen en los trabajos relacionados con la prestación de servicios legales al cliente. El sentido común y la madurez profesional deben, en todo momento, conducir la actuación y servir como referencia de cualquier aspecto que pudiera no estar completado en este documento.

Todo el personal deberá consultar con los socios cualquier duda o comentario que pudieran tener en cualquiera de las actividades de la firma, y observar los siguientes principios:

## 1.- Confidencialidad

El personal se abstendrá de revelar la información confidencial que el cliente le ha compartido, a menos de que obtenga previa autorización por escrito por parte del cliente y sea exclusivamente para la prestación del servicio.

En la práctica diaria del derecho se involucran no solamente la labor del abogado, sino de los asistentes y del personal administrativo. En el curso normal de tales actividades existe la necesidad de comunicar la información confidencial a tales personas, por lo que cualquier persona involucrada, sea asistente o personal administrativo, en las consultas hechas al abogado, se obligan de la misma manera a mantener la información confidencial a que haya tenido acceso en estricta confidencialidad, y a no comentar cualquier trabajo que se esté realizando para el cliente con familiares, amigos o terceras personas.

## 2.- Conflicto de Intereses

Cada abogado o pasante tiene la responsabilidad de identificar cualquier conflicto de interés con los asuntos en los cuales esté o pueda estar involucrado, e iniciar ante el socio responsable un análisis y resolución de aquellos conflictos de interés de conformidad con lo siguiente:



- I. Toda representación de clientes debe ser aprobada por el socio responsable.
- II. Para alcanzar la máxima eficiencia y consistencia, el socio responsable debe rutinariamente consultar y coordinar los aspectos relacionados con un conflicto de interés entre los demás socios y asociados.
- III. Cualquier conflicto en relación a un asunto será referido y considerado por el socio responsable, quién reunirá la información suficiente sobre la cual hacer un análisis, identificando los conflictos de interés, de existir, tomará la decisión que corresponda. Si el socio responsable determina que no existe un conflicto, su decisión de aceptar o rehusar la representación será suficiente. Si el socio responsable determina la existencia de un conflicto, la cuestión será analizada por la Junta de Socios.
- IV. En caso de que un abogado o pasante que esté involucrado en un asunto, considera que existe un conflicto de interés personal, de inmediato informará al respecto al socio responsable y se abstendrá en forma inmediata de tener contacto directo con el cliente y/o asunto hasta que se tome una determinación de conformidad con el párrafo anterior.

### 3.- Calidad

Una característica de la calidad de los servicios que Kroy Abogados S.C. prestó, es el poner especial atención en todos los detalles de su actividad. Errores ortográficos, citas incorrectas, errores en los datos del destinatario, omisión de palabras o signos y redacción incorrecta o confusa, entre otras, reflejan deficiencias en la calidad de las actividades encomendadas al abogado, al pasante o al personal administrativo en detrimento del despacho en general.

La negligencia reflejada por acciones como las anteriores, no está permitida, al igual que no es tolerable la más mínima falta de honestidad para con el despacho, el cliente y/o con los integrantes del mismo.

Es necesario revisar todo documento que se envíe a un cliente para evitar que el mismo tenga errores de cualquier naturaleza. Esta responsabilidad es de todos aquellos involucrados en la redacción, captura, revisión y autorización final del documento.

Todo documento definitivo que se envíe a un cliente deberá haber sido revisado cuidadosamente, evitando así, que el mismo contenga errores que puedan afectar la calidad de las opiniones y demás documentación preparada.





#### 4.- Tiempo

Las solicitudes y necesidades de los clientes a menudo requieren de respuestas y soluciones dentro de un plazo muy corto de tiempo, e incluso pueden estar sujetas a plazos obligatorios que invariablemente deberán observarse y cumplirse, por lo que la naturaleza misma de nuestra función, requiere que tanto los abogados como los pasantes, estén siempre dispuestos a realizar sus actividades en el tiempo necesario, con el ánimo de cumplir responsablemente con las obligaciones y compromisos asumidos frente al cliente.

El cliente espera calidad en los servicios de los abogados, pasantes y del personal involucrado con la prestación de los servicios, así como también espera el cumplimiento puntual de los compromisos aceptados y la palabra dada.

La necesidad de completar las actividades encomendadas en un tiempo determinado, por ningún motivo justifica que se sacrifique calidad, profundidad, claridad y precisión de la tarea a realizarse.

## 5. Responsabilidades

Los clientes eligen el despacho en razón de la conjunción de los talentos de abogados especializados, por esta razón, solamente los socios y los abogados asociados, podrán emitir opiniones y adoptar la responsabilidad final por cualquier tipo de trabajo elaborado por el despacho. Los pasantes y el personal administrativo complementan la importante función de los abogados por el apoyo que les prestan, para que puedan responder a las consultas solicitadas. De esta manera, únicamente los socios responsables o los abogados asociados designados por el socio responsable, estarán autorizados para responder directamente a los cuestionamientos de los clientes relacionados con consultas legales.

## 6. Relaciones con Clientes

La relación que guarden los abogados y pasantes con los clientes será supervisada por el socio responsable, tomando en consideración el servicio encomendado por el cliente. No obstante, todo el personal de Kroy Abogados S.C. deberá conducirse en todo momento con el mayor profesionalismo y respeto.







# Política de Protección al Cliente

**OBJETIVO:** Establecer prácticas justas de relación con nuestros clientes con base en lo señalado en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, Principio Uno del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas, Declaración Universal de los Derechos Humanos, Convención Americana Sobre Derechos Humanos, Ley Federal de Protección al Consumidor, Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y sus lineamientos, Normativa Internacional tanto de la Organización de las Naciones Unidas, Parlamento Europeo y el Consejo de Europa sobre la Protección de Datos Personales.

- 1.- Proporcionar a nuestros clientes acceso a información adecuada, verídica y pertinente que les permita contar con los elementos suficientes de acuerdo a sus necesidades, para contratar los servicios legales de nuestra firma.
- 2.- Kroy Abogados S.C., impide el empleo de prácticas que perjudiquen los intereses económicos de nuestros clientes, garantizando que nuestros servicios cumplan con las leyes y las normas nacionales e internacionales aplicables vigentes.
- 3.- Kroy Abogados S.C., dirige sus esfuerzos hacia un servicio sostenible, teniendo en cuenta en todo momento las satisfacciones de las necesidades básicas de todos los miembros de la sociedad, la reducción de la desigualdad y la erradicación de todo tipo de discriminación .



#### **4.- Respeto a la privacidad de datos:**

- 4.1. El tratamiento de los datos de los clientes se utilizará para los siguientes fines:
  - 4.1.1. Ser contactado en función de la prestación de servicios contratados.
  - 4.1.2. Ser informado e invitado en su caso, para participar en diferentes cursos de capacitación o eventos que el despacho organiza.
  - 4.1.3. Realizar evaluaciones de la calidad de los servicios que ofrecemos.
- 4.2. En caso de exigir un registro de dicha información, el responsable del registro es igualmente responsable de la información contenida.
- 4.3. Los socios reponsables deberán verificar periódicamente el uso y manejo de la información.
- 4.4. En los acuerdos y contratos con nuestros clientes se especificará de manera clara la protección de datos personales, con base en el aviso de privacidad.
- 4.5. Se deberá manejar con responsabilidad, los datos personales sensibles que tuvieran que haberse obtenido para la prestación de los servicios profesionales.

#### **5.- Derechos del cliente:**

- 5.1. Derecho a elegir los servicios legales con base en una competencia justa y leal con nuestros competidores.
- 5.2. Derecho a ser escuchado y de exponer sus necesidades, expectativas, así como inconformidades.
- 5.3. Derecho a recibir servicios profesionales de excelencia.
- 5.4. Derecho a terminar de manera anticipada la prestación de los servicios profesionales de conformidad con el acuerdo o contrato a que hayan llegado las partes.





**6.- Comunicación con los clientes.** Los socios responsables o abogados asociados que intervengan en la prestación de los servicios, deberán:

- 6.1. Mantener informados a nuestros clientes del seguimiento de sus asuntos.
- 6.2. Responder a todas las inquietudes que presenten nuestros clientes, relacionadas a su asunto.
- 6.3. Dar a conocer plenamente los precios, los impuestos, los gastos totales, los términos y las condiciones de los servicios contratados.
- 6.4. Dar solución a las diferencias o desacuerdos de nuestros clientes en relación a la prestación de nuestros servicios.

**7.- Calidad:**

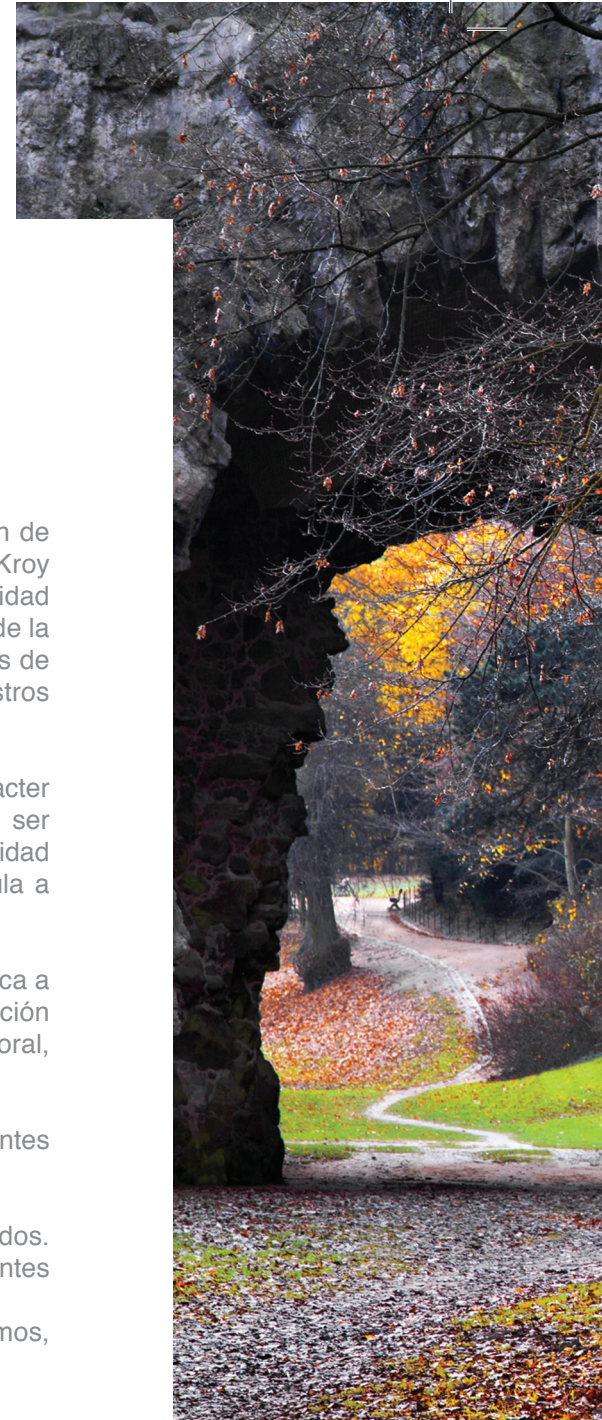
- 7.1. Todo el personal de Kroy Abogados S.C. deberá prestar sus servicios y realizar sus funciones con la mayor calidad, en atención a los requerimientos de los clientes.
- 7.2. Kroy Abogados S.C., cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad; implementado al procedimiento de Atención al Cliente para fortalecer sus ventajas competitivas y poder brindar un servicio de excelencia.



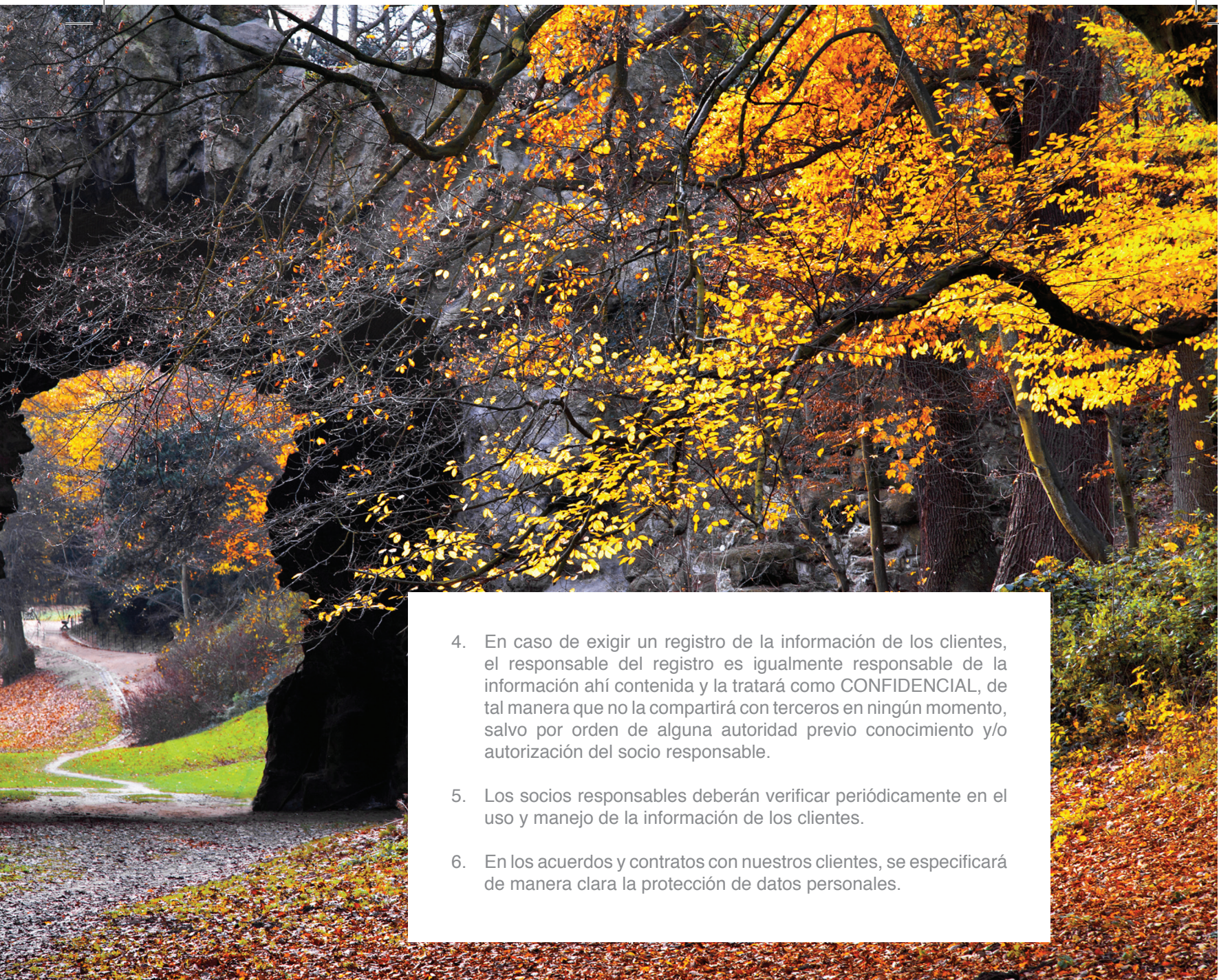
# Política de Protección de Datos Personales

**OBJETIVO:** Con base en lo señalado en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) vigente, Kroy Abogados S.C. se compromete a cumplir todas las medidas de seguridad aplicables, desde la recolección de la información hasta la disposición de la misma. Para ello, Kroy Abogados S.C. utiliza mecanismos y estándares de seguridad que garantizan la confidencialidad de la información de nuestros clientes.

1. El establecer un contacto, implica que toda la información de carácter personal que los clientes provean a Kroy Abogados S.C., podrá ser archivada, almacenada, tratada y utilizada para fines internos y de calidad como medio de contacto para diversas finalidades como se estipula a continuación:
2. El alcance de esta Política de Protección de Datos Personales, aplica a la información de los clientes y usuarios que establezcan comunicación con Kroy Abogados S.C. y al uso de dicha información, ya sea oral, electrónica y/o escrita.
3. El tratamiento de los datos de los clientes se utilizará para los siguientes fines:
  - Ser contactado en función de la prestación de servicios contratados.
  - Ser informado e invitado en su caso, para participar en los diferentes cursos de capacitación o eventos que el despacho organiza.
  - Realizar evaluaciones de la calidad en los servicios que ofrecemos, si el cliente lo acepta.







4. En caso de exigir un registro de la información de los clientes, el responsable del registro es igualmente responsable de la información ahí contenida y la tratará como CONFIDENCIAL, de tal manera que no la compartirá con terceros en ningún momento, salvo por orden de alguna autoridad previo conocimiento y/o autorización del socio responsable.
5. Los socios responsables deberán verificar periódicamente en el uso y manejo de la información de los clientes.
6. En los acuerdos y contratos con nuestros clientes, se especificará de manera clara la protección de datos personales.



**7. Aplicación para una oferta de trabajo**

Al solicitar un trabajo en Kroy Abogados S.C., su solicitud se somete directamente a la empresa y se considera información confidencial.

**8. De la Calidad de los datos**

Toda la información es relevante, por lo cual es posible que después de algún tiempo no estipulado, algún miembro de Kroy Abogados S.C., pueda hacer llamadas telefónicas para la verificación y/o actualización de datos, lo anterior, con el fin de tener una comunicación de calidad y efectiva con nuestros usuarios y clientes respecto del manejo de la información.

9. Debido a que Kroy Abogados S.C. está regido por un Sistema de Gestión de Calidad, los datos en primera instancia tienden a ser de carácter informativo, con el fin de proporcionar evidencias de actividades o procesos realizados, por lo cual, el tiempo de resguardo de la información será de acuerdo al destino para el cual se realizará dicho resguardo.







Hera 76,  
Colonia Crédito Constructor,  
México, D.F.  
Tel: +52 (55) 5663-2190