

# CÓDIGO DE ÉTICA

## **OBJETIVO**

Este Código de Ética tiene como objetivo enunciar las pautas generales de conducta, que deben ser observadas por el personal de GRUPO SERVICEMEN en todos los aspectos de la relación laboral.

## **ALCANCE**

Además de las reglas o guías mencionadas en este documento, también serán consideradas las emanadas de políticas, otras normas, procedimientos e instrucciones dictadas por la empresa. En las situaciones no contempladas, las conductas deberán estar encuadradas dentro de los modelos generalmente aceptados que representen la buena fe, la lealtad a la empresa, la integridad personal y la transparencia de los actos. Todo el personal deberá tomar conocimiento de estas normas.

Las pautas han sido agrupadas en los siguientes capítulos:

↪ ***Principios Generales de Conducta Personal***

↪ ***Bienes de la Empresa***

↪ ***Tratamiento de la Información***

↪ ***Procedimientos***

## ⇒ **Relaciones Comerciales**

## ⇒ **Conflicto de Intereses**

### **PRINCIPIOS GENERALES DE CONDUCTA PERSONAL**

Toda conducta personal correcta se caracteriza por:

Respeto, cortesía, honestidad y equidad en el trato de clientes, proveedores, personal de la empresa, postulantes, miembros de otras organizaciones y público en general.

Cumplir las normas vigentes dispuestas por la empresa, las originadas en las instrucciones legítimas recibidas a través de los superiores que la representan, y las emanadas de disposiciones legales.

Obrar de buena fe y con lealtad a la empresa, resguardando sus intereses.

Actuar con integridad y responsabilidad en cuanto a la utilización y resguardo de los bienes tangibles e intangibles de GRUPO SERVICEMEN.

Cumplir la jornada laboral de acuerdo con lo establecido por la empresa en cuanto horarios y lugar de trabajo, empleando todo el tiempo disponible, con la mayor eficiencia posible, en las tareas asignadas y el logro de los objetivos encomendados.

Cumplimiento de las normas de seguridad e higiene, el cual suele afectar no solo al individuo sino al conjunto.

En general, una conducta personal es incorrecta cuando con ella se perjudican intereses legítimos de la empresa y la eficiencia de su desempeño personal, o la de otros colaboradores.

Constituyen ejemplos típicos de inconducta en el ejercicio del trabajo:

Comportamientos agresivos, violentos, hostiles, irrespetuosos, ofensivos, intimidatorios, abusivos, o que causen desórdenes, tumultos o cualquier clase de molestias a terceros.

Todo tipo de acciones discriminatorias, de raza, credo, color, sexo, edad, estado civil, nacionalidad, preferencias personales, o características físicas de la persona.

Fumar en lugares prohibidos o no permitidos expresamente.

Consumo o posesión de drogas sin prescripción médica.

Cometer, intentar o encubrir delitos contra la propiedad, las personas, o el honor.

Todo tipo de comportamiento inmoral, indecente, o contrario a las buenas costumbres.

## **BIENES DE LA EMPRESA**

➤ Para el logro de los objetivos básicos de GRUPO SERVICEMEN es de vital importancia la protección de los bienes de la empresa, materiales o inmateriales, quedando incluido dentro de estos conceptos la propiedad intelectual y la información reservada utilizada para el desarrollo de las actividades.

➤ Los empleados deben contribuir a la protección del patrimonio de la empresa más allá del cuidado en el resguardo y utilización de los bienes asignados en razón de sus funciones.

➤ Los bienes y servicios de la empresa, o contratados por ella, no deben ser utilizados para fines personales, ni ser afectados a fines ajenos a la actividad, ni ser entregados en préstamo, alquiler o venta, etc., salvo expresa autorización de la empresa a través de la persona competente.

➤ Además, solamente deben ser utilizados los bienes asignados o autorizados para el desarrollo normal de las funciones encomendadas.

## **PROCEDIMIENTOS**

➤ Los fondos gastados deberán ser presentados para su rendición y registrados de acuerdo con los procedimientos administrativos correspondientes.

➤ Toda tarjeta identificadora que se entregue al personal deberá ser utilizada exclusivamente durante el ejercicio de sus funciones. Estas tarjetas son de propiedad de la empresa y deberán ser reintegradas una vez finalizada la relación laboral, o ante el pedido de su superior inmediato, o de quien se encuentre autorizado de acuerdo con la situación que motive su restitución.

➤ En los vehículos contratados por la Empresa o propios (cuando estos estuvieran a disposición de la Empresa en ocasión del trabajo), se encuentra terminantemente

prohibido el transporte de terceros que no sean empleados de la empresa, o personas relacionadas con ella, excepto en casos de emergencia.

➤ Todo aquel que tenga conocimiento de situaciones que pudieran indicar o conducir a pérdida, robo, hurto o utilización indebida de bienes de la empresa tiene la obligación de denunciarlas al superior inmediato, o a los responsables determinados por las normas y procedimientos vigentes.

## **TRATAMIENTO DE LA INFORMACION**

Se considera Información Reservada no solo aquella así identificada, sino también a la que haya sido calificada como tal por los niveles jerárquicos de la empresa, y a la definida a continuación:

Informes internos, manuales de instrucciones, proyectos o diseños de sistemas, instalaciones, equipos, dispositivos o herramientas, procesos técnicos y material de capacitación, contenidos en cualquier tipo de medio de transmisión o almacenamiento de información

Datos suministrados por otras empresas o terceros, o vinculados a la relación comercial entre los mismos y GRUPO SERVICEMEN.

Planes estratégicos operativos, comerciales, de inversiones o financieros.

Información considerada o pasible de ser considerada propiedad intelectual.

Información privada del personal de la empresa o aspirantes a ingresar en la misma o a incorporarse como proveedores.

➤ Cada empleado, en calidad de productor, custodia, usuario o destinatario de información reservada deberá asegurarse que la información en su posesión sea correctamente individualizada, custodiada y distribuida de acuerdo con las normas de la empresa.

➤ El personal no deberá revelar información adquirida como resultado del ejercicio de sus tareas a organismos o personas ajenas a la empresa, sin la autorización previa competente. La divulgación accidental de dicha información importará un perjuicio similar al de la revelación intencional; por lo tanto se deben tomar las medidas de resguardo necesarias para evitar estas situaciones.

➤ El personal hará sus mejores esfuerzos para individualizar y proteger adecuadamente contra daños, hurtos y accesos no autorizados, los sistemas de información

computarizados y los archivos generados por computadoras, ya que estos son considerados bienes de la Empresa.

➤ El personal de la empresa debe respetar las normas sobre uso y reproducción del software protegido.

➤ El acceso a sistemas informáticos será realizado exclusivamente por intermedio de claves asignadas formalmente al colaborador en razón de sus responsabilidades. No deberá suministrarse la clave personal a terceros. Solo en ocasiones de extrema necesidad se le deberá solicitar al superior competente la clave de emergencia.

➤ Toda la información que se registre y difunda en la Empresa deberá ser precisa y verídica, comprendiendo como tal los formularios y documentos que se confeccionen, las registraciones en libros y sistemas de computación, y todo tipo de informes sobre las operaciones realizadas y gastos efectuados.

➤ La rendición de gastos también deberá ser precisa y verídica. La empresa solamente efectivizará el reembolso de los gastos razonables y realmente ocasionados por la actividad realizada por cuenta de la misma.

➤ Se encuentra terminantemente prohibida la presentación fuera de la empresa de informes no verídicos, imprecisos o que pretendan inducir a error.

➤ Las claves suministradas por la Empresa en virtud de la Actuación laboral, no deben ser reveladas ni entregadas a terceros o compañeros de trabajo sin la debida autorización del superior inmediato

## **RELACIONES COMERCIALES**

- En principio, se debe mantener un trato amable y cortés con proveedores, clientes, personas representantes o pertenecientes a cualquier organización y con el público en general, tanto en los lugares en que se desarrolla el contacto telefónicamente o a través de cualquier medio de comunicación.
  
- Además, cada individuo o entidad que se contacte con GRUPO SERVICEMEN, ya sea en función de una relación de ventas, compras o cualquier otra actividad laboral, recibirá un trato justo y equitativo.
  
- De este modo, todos los proveedores o potenciales proveedores de bienes y servicios serán seleccionados y tratados imparcialmente, en igualdad de condiciones y con la máxima transparencia de procedimientos de acuerdo a las normas de la organización. Cualquier acción o intento de presión o gestión en sentido contrario se encuentra terminantemente prohibida. Es importante tener en cuenta que el mínimo indicio o apariencia en cuanto a la existencia de este tipo de actitudes deteriora la confianza en la integridad de nuestros procesos de adjudicación y selección; situación que afecta negativamente la imagen de GRUPO SERVICEMEN y el desarrollo de sus negociaciones.
  
- Las operaciones comerciales con nuestros clientes serán desarrolladas observando cuidadosamente que, ante similares condiciones, y dentro de una misma categoría, reciban el mismo trato, canalizando por las vías establecidas y hacia los sectores competentes de la organización, todos los reclamos, solicitudes y requerimientos recibidos formal o informalmente.
  
- GRUPO SERVICEMEN reconoce la esencial importancia de la confianza recíproca para el logro y mantenimiento permanente de relaciones comerciales sólidas y duraderas; por eso las comunicaciones externas están incluidas dentro del comportamiento ético. Debemos tratar de evitar emitir información errónea o confusa que de lugar a interpretaciones incorrectas; cualquier acto que pudiere caer en esta situación debe ser aclarado y rectificado de inmediato.

## **CONFLICTO DE INTERESES**

La situación de conflicto de intereses existirá cuando un empleado desarrolle personalmente, o por intermedio de terceros, cualquier actividad externa cuyos intereses pudieran en algún momento hallarse contrapuestos con los intereses de la empresa.

Cada empleado tiene la obligación de:

Evitar situaciones en las cuales su deber de lealtad a la empresa pueda quedar afectado.

Consultar antes de comenzar o proseguir una actividad externa que pudiere dar lugar a un conflicto de intereses.

Para evitar situaciones de conflicto de intereses se indica:

No ser proveedor de GRUPO SERVICEMEN, ni representar a una empresa proveedora o cumplir en ella funciones directivas, consultivas u otras de posible intervención o incidencia en sus procesos decisorios.

Informar la existencia de situaciones en las que el cónyuge o algún familiar, sea proveedor, empleado o personal contratado por un proveedor.

## **OBSERVACIONES**

- El colaborador es siempre responsable de una conducta correcta aun en situaciones de ausencia de normas o indicadores del comportamiento adecuado.
  
- No deberán existir actos intimidatorios, amenazas o represalias dirigido a quien denuncie violaciones a las normas expuestas.
  
- En su propósito de contribuir a evitar toda conducta incompatible con las reglas aquí enunciadas, Recursos Humanos se encontrará siempre a disposición de todo el personal para cualquier aclaración en cuanto al contenido de este documento.

**Cualquier transgresión a este código de acuerdo a los estándares establecidos, será considerada una falta grave, cabiéndole al colaborador las penalidades que las normativas vigentes establezcan, de acuerdo al tipo de negligencia o dolo con que actuare.**