



	Tipo de Documento	Código	ET-05-2017
	Código	Actualización	4° Versión
		Emisión Inicial	Mayo de 2016
		Fecha de Actualización:	Diciembre de 2022

CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS

Página	Descripción	Fecha
14	Se revisó todo el documento se agregó el numeral de 5.6 de consumo de bebidas alcohólicas	Mayo 2017
17	Se agregó la parte de consideraciones finales	Mayo 2017
Todas	No se encontraron observaciones relevantes	Mayo 2018
Todas	Se cambió el nuevo logo de la empresa	Mayo 2019
8	Se adicionó la política de conflicto de intereses	Mayo 2019
Todas	Se adicionarán las medidas de Bioseguridad ante Pandemia	Mayo 2020
Todas	Se cambio la codificación del documento	Noviembre 2021
Todas	No se encontraron observaciones relevantes	Noviembre 2021
22	Se adicionaron política de rumores y sanciones	Diciembre 2022

Índice

1. Nuestros Principios Básicos	6
2. Leyes en Vigor	7
2.1 Conformidad con La Ley	7
2.2 Las normas de contabilidad y registros	7
2.3 Presentación de informes externos	7
3. Principios y Medidas Relacionadas con Conflicto de Intereses	8
3.1. Situaciones que puedan dar lugar a conflictos de interés	8
3.1.1. Casos de Conflicto de Intereses	8
3.2. Procedimiento para el Manejo, Administración y Resolución de Situaciones que pudieran dar Lugar a Conflicto de Intereses	8
4. Nuestras normas de prácticas de negocios	10
4.1. Soborno y corrupción	10
4.2. Contribuciones políticas	11
4.3. Trato de clientes	11
4.4. Trato a Proveedores	11
4.5. Competencia	11
4.6. Manipulación del Mercado	12
5. Nuestro compromiso con nuestros empleados	12
5.1 Acoso	12
5.2 La igualdad de oportunidades	12
5.3 Salud y seguridad	12
5.4 Condiciones de empleo	12
5.5 Pre-empleo y selección	13
6. Los compromisos de nuestros empleados con SERSAPROSA	13
6.1. Información confidencial	13
Evite Ponerse o Poner a la Empresa en una situación de Conflicto de Intereses	14
6.2. Actividades Comerciales, Intereses Financieros o Empleo Externo	16
6.3. Compórtese con Honestidad e Integridad	16
6.4. De las Relaciones Internas	17
6.5. Gestión de Delegaciones y Segregación de Funciones	18
6.6. Protección de Sistemas de Computación	18
6.7. Redes Sociales	18

6.8. Consumo de Bebidas Alcohólicas, Drogas y Enervantes..... 19

7. Nuestro enfoque a ser un buen ciudadano..... 19

7.2. El medio ambiente 19

7.2. Comunidades locales 19

8.Cumplimiento de Protocolos de Bioseguridad ante Pandemias20

9. Las quejas del personal, preocupaciones y sugerencias 20

Monitoreo del cumplimiento **¡Error! Marcador no definido.**

Adherencia a la política 22

10. Publicación de Código de Conducta..... 22

11. Sanciones 22

12. APROBACIÓN, VIGENCIA Y ACTUALIZACIONES 24

Propiedad de SERSAPROSA

I. GENERALIDADES

La conducta Ética

Sin dejar de reconocer el beneficio inmediato que producirá establecer un código es importante orientar el esfuerzo de todos los miembros de la empresa a fin de desarrollar en cada uno la habilidad de descubrir utilizando la propia capacidad, lo que es correcto, para lograr una adecuada toma de decisiones. A largo plazo, se aspira a que la empresa desarrolle y promueva su responsabilidad

El código de Conducta de SERSAPROSA

Las pautas para la conducta de los empleados de SERSAPROSA, describen los estándares mínimos de conducta que deben observar los Directores Externos, Ejecutivos de Alta Gerencia y empleados en sus labores diarias.

Cada uno de nosotros debe de vigilar que se cumplan con estas Pautas en todo momento.

Los Gerentes de área, tienen la responsabilidad de asegurar que las Pautas se cumplan a través de toda la organización de la empresa e informar a la Gerencia General de cualquier incumplimiento.

Los Ejecutivos de Alta Gerencia y empleados nuevos deberán de recibir una copia de las Pautas al ser contratados por SERSAPROSA, y deben de confirmar que han recibido y han leído el contenido del mismo, por medio de firma del control que deberá de llevar el área de Recursos Humanos.

Ningún empleado o Ejecutivo de la empresa, podrá asumir desconocimiento de las normas y pautas establecidas en este documento.

Toda Violación de las Pautas se considera como una falta grave y puede resultar en medida disciplinaria que puede incluir hasta la terminación de su empleo.

SERSAPROSA puede verse obligada a informar a las autoridades regulatorias del País, sobre ciertos tipos de violaciones, en cuyo caso el empleado podría verse sujeto a sanciones criminales o civiles.

Estamos comprometidos con estos estándares y con su revisión periódica dentro del negocio, tomando acciones necesarias en el caso de que éstas no se cumplan. Los estándares reflejan los valores que nos definen como organización y los revisaremos continuamente con el propósito de mantenerlos actualizados. Demostrar y vivir estos valores, a través del cumplimiento de nuestras políticas, es responsabilidad de todos los empleados en la organización



1. Nuestros Principios Básicos

- ✓ Observar las leyes en vigencia dentro del país
- ✓ Evitar ponerse o poner a SERSAPROSA en un situación de conflicto de intereses.
- ✓ Comportarse con honestidad e integridad
- ✓ Mantener la exactitud, confidencialidad y seguridad de la información, las operaciones y comunicaciones de los servicios y asegurar la protección de los activos de la empresa.
- ✓ Tratar correcta y equitativamente a todas las personas que tengan relaciones con SERSAPROSA, ya sean clientes, proveedores o empleados.



Importante

Estos principios son fundamentales para las Pautas para la Conducta en los servicios de SERSAPROSA. Es esencial cumplirlas en todo momento.

Siempre desempeñe sus labores con integridad, en beneficio de la empresa, de tal forma que se aprecie el cuidado, diligencia y competencia que se espera de un persona razonablemente prudente durante la realización de los servicios que proporciona SERSAPROSA.

2. Leyes en Vigor

SERSAPROSA debe cumplir con las leyes. Usted debe cumplir igualmente con las políticas, procedimientos y prácticas de la empresa; es la vía más prudente, ya que estos documentos han sido preparados con los requisitos legales en vigor.

Toda Gerencia y Jefatura de la empresa, debe conocer y estar familiarizada con todos los requisitos legales que aplican a sus actividades; deben de asegurarse que estos se comuniquen a su personal con el fin de verificar que se cumplan con las leyes, las Pautas de conducta y las normas y procedimientos de SERSAPROSA



2.1 Conformidad con La Ley

Es responsabilidad de todos los gerentes asegurar, tomando consejería legal o de otros expertos cuando sea apropiado, que están conscientes de todas las leyes y regulaciones de país que puedan afectar el área de los negocios donde están comprometidos, incluyendo impuestos y controles de cambios.

2.2 Las normas de contabilidad y registros

Toda la documentación contable deberá identificar claramente la verdadera naturaleza de las relaciones comerciales, activos y pasivos de conformidad con la regulación, requerimientos contables y legales relevantes. Ningún registro o entrada podrá ser falsa, distorsionada, incompleta o suprimida a fin de obtener un beneficio personal.

Todos los informes deberán ser exactos y completos y en el cumplimiento en todos sus aspectos significativos con las políticas y procedimientos de contabilidad. Los empleados no deberán dañar materialmente o tergiversar a sabiendas la información de gestión para beneficio personal o por cualquier otra razón.

2.3 Presentación de informes externos

En caso de hacer informes a los organismos reguladores y oficinas gubernamentales, clientes, etc. Se debe tener cuidado para asegurarse que tales informes sean correctos, oportunos y no engañosos.

3. Principios y Medidas Relacionadas con Conflicto de Intereses

En SERSAPROSA se ha entendido por conflicto de interés la situación en virtud de la cual una persona en razón de su actividad o de su cargo se enfrenta a distintas alternativas de conducta o decisión con relación a intereses contrapuestos e incompatibles entre sí, ninguno de los cuales puede privilegiarse en atención a sus obligaciones legales o contractuales.

3.1. Situaciones que puedan dar lugar a conflictos de interés

Debido a la imposibilidad de describir todos los potenciales conflictos de interés, SERSAPROSA confía en el compromiso, transparencia, buen criterio y la buena fe de sus empleados, como elemento esencial para el manejo de sus asuntos personales y profesionales y para el manejo de las situaciones que conlleven conflicto de interés.

3.1.1. Casos de Conflicto de Intereses

Si bien es imposible describir en forma taxativa todos los casos de conflicto de intereses, a continuación, se indican algunos ejemplos

- a. Actividades externas en organizaciones que son competencia de la empresa
- b. Tomar para beneficio propio una oportunidad que derive de su trabajo en representación de la empresa. SERSAPROSA se reserva el derecho de exigir exclusividad a sus colaboradores para no ejercer actividades en otras empresas distintas o similares a la naturaleza de la empresa de la cual se pueda derivar algún tipo de conflicto.
- c. Contratación de proveedores, vendedores y/o compañías en las cuales el funcionario o una persona relacionada con el funcionario, tiene un interés directo de las cuales puede obtener un beneficio
- d. Otorgar/recibir un trato preferencial de/para vendedores, proveedores de servicios o clientes

3.2. Procedimiento para el Manejo, Administración y Resolución de Situaciones que pudieran dar Lugar a Conflicto de Intereses

SERSAPROSA considera que aquellas situaciones que pudieran dar lugar a conflictos de intereses deben ser administradas y resueltas de acuerdo a las características particulares de cada caso. Toda situación que presente duda en relación con la posible existencia de un posible conflicto de interés, deberá atenderse como si este existiera.

Los conflictos de interés pueden clasificarse en permanentes y esporádicos. Se entenderá que un conflicto de interés es de carácter permanente cuando la persona se encuentre en una inhabilidad, incompatibilidad para ejercer el cargo o se encuentre impedido para tomar decisiones relacionadas con el conjunto completo de operaciones de la empresa. Los demás conflictos de interés se entenderán como esporádicos.

Las personas que se encuentren frente a un posible conflicto de interés o consideren que pueden encontrarse frente a uno, deberán proceder de conformidad con lo establecido en las siguientes disposiciones:

- a. **Directores y presidente de la Empresa.** Cuando un Director miembro de Junta Directiva encuentre que el ejercicio de sus funciones puede verse enfrentado a un posible conflicto de interés originado en situaciones personales o de sus vinculados, lo informará de inmediato a los demás miembros de la Junta a más tardar en la siguiente reunión de Junta y en todo caso, se abstendrá de participar en la discusión y decisión del asunto que genere la situación de conflicto de interés. La decisión relacionada será tomada por los demás miembros directores de la Junta Directiva.

En los casos en que el Gerente General puedan verse enfrentado a un posible conflicto de interés originado en situaciones personales o de sus vinculados, éste deberá informar del mismo inmediatamente al Presidente de la Junta Directiva, quien orientará el manejo de la situación y su escalamiento a Junta Directiva.

No toda abstención en la toma de decisiones podrá ser calificada como un conflicto de interés de los Directores o del Presidente de Junta Directiva

- b. **Ejecutivos de Alta Gerencia y Empleados.** Como regla general, se establece que quien se encuentre ante una posible conflicto de interés y deba tomar una decisión, deberá abstenerse de participar en la misma y elevar el caso al superior jerárquico, lo anterior, sin perjuicio de los casos en que la empresa establezca mecanismos encaminados a administrar el conflicto de interés o establezca mecanismos encaminados a administrar el conflicto de interés o establezca la inexistencia del eventual conflicto.

En cualquier evento en el que un empleado, distinto de la Gerencia General, encuentre que en el ejercicio de sus funciones o por la relación que tengo con sus partes relacionadas o vínculos pueda verse enfrentado a un posible conflicto de interés, informará de tal situación en forma inmediata, a su superior jerárquico, quien deberá tener la calidad de Gerente, Subgerente o Jefe.

El Gerente, Subgerente o Jefe, según sea el caso, evaluará preliminarmente la existencia del eventual conflicto de interés y, en caso de considerar que se está ante el mismo, adoptará mecanismos encaminados a administrar el conflicto. Ante la duda respecta de la forma de resolver el conflicto de interés, este será escalonado a la entidad superior correspondiente, quien estudiará la situación y determinará la forma de administrar el mismo.

Tratándose de situaciones que vinculen a un funcionario de la Alta Gerencia, la competencia se radica en la Gerencia General.

En todo caso, si un empleado llegare a considerar que existe una situación que en atención a su particularidad, relevancia o impacto amerite ser puesta en conocimiento de la Gerencia Geeral, radicará tal solicitud ante la Asistente de la Gerencia, quien presentará la solicitud a la Gerencia General, con el fin de que se determine si hay lugar a conflicto y se establezca la manera de administrar o solucionar el conflicto.

Toda situación que presente duda por parte de las Gerencias, Subgerencias o Jefes en relación con la posible existencia de un conflicto de interés, deberá atenderse como si este existiera.

4. Nuestras normas de prácticas de negocios

SERSAPROSA está comprometido con altos estándares éticos en nuestras relaciones comerciales para asegurar que la integridad de nuestros empleados y nuestra organización se mantiene.

4.1. Soborno y corrupción

SERSAPROSA está decididamente en contra del soborno y la corrupción en cualquier forma que pueda tomar.

Cualquier pago, regalo o incentivo hecho por o en nombre de SERSAPROSA y que induzcan o tienen la intención de inducir a alguien a actuar de forma incorrecta y los pagos, obsequios o incentivos a los funcionarios públicos o privados para influir sobre ellos en el cumplimiento de su deber (distintos de los pagos, tasas, etc., que tienen derecho a exigir por la ley escrita) son cuestiones que puedan resultar en acción disciplinaria, incluyendo el despido, en contra de trabajadores afectados.

Obsequios o invitaciones sólo pueden ser ofrecidos a un tercero, si son coherentes con las prácticas comerciales, son modestas en valor y no puede ser interpretado como estímulo al comercio.

Las ventas de servicios de la compañía y productos y las compras de productos y servicios de proveedores se hará únicamente sobre la base de la calidad, rendimiento, precio, valor y / o para el beneficio de la compañía, y nunca sobre la base de dar o recibir incentivos en forma de pagos, regalos, atenciones o favores, o en cualquier otra forma.

Los empleados no deberán aceptar regalos, dinero o invitaciones de parte de terceros, sean organizaciones o individuos, cuando esto pueda ser considerado razonablemente como influencia en las relaciones comerciales. Regalos, que no sean triviales con un valor bajo, podrán ser aceptados.

Los empleados deben abstenerse de recibir regalos de parte de los Clientes y/o Proveedores no es práctica de la empresa aceptar regalos, en caso de recibir regalos de parte de los Proveedores deben ser donados para poder realizar rifas o reconocimientos a empleados o para obras de caridad apropiada.



En caso de cualquier duda o inquietud favor conversar con su jefe inmediato o consultar con Gerencia de RRHH.

4.2. Contribuciones políticas

SERSAPROSA no hace contribuciones a partidos políticos, candidatos políticos o las organizaciones que son activos políticamente.

4.3. Trato de clientes

La confianza mutua y confidencial entre SERSAPROSA y nuestros clientes es vital. Todos los empleados deberán esforzarse en entregar constantemente un servicio de excelencia y relación calidad-precio, conocimiento de las expectativas de los clientes y anticipación a sus necesidades cambiantes.

El entendimiento acertado de las expectativas del cliente y de las obligaciones de la compañía es vital y depende de la comunicación abierta y clara con el cliente.

Nuestro objetivo es entender las necesidades del cliente y trabajar conjuntamente para alcanzarlos. Si durante la negociación de un contrato consideramos que los intereses del cliente no están siendo bien atendidos por nuestras propuestas, lo haremos saber incluso si esto impacta negativamente nuestro negocio.

Ser honestos y abiertos con nuestros clientes también significa que plantaremos inquietudes con ellos si detectamos que cualquiera de las prácticas o procesos en su negocio es contrario, desde nuestra perspectiva, a sus valores o que comprometeremos los nuestros si seguimos dichos procesos.

4.4. Trato a Proveedores

Nuestros proveedores son merecedores de trato justo. Pagar a nuestros proveedores dentro de los términos comerciales acordados hace parte de nuestra política. Establecemos altos estándares para nuestros proveedores dentro del contexto de nuestra política de ética.

4.5. Competencia

SERSAPROSA siempre competirá vigorosamente, pero en una forma justa y ética. El éxito competitivo se construye al proveer buenas relaciones y excelente servicio.

Al entrar en contacto con los competidores, los empleados evitarán la discusión de información confidencial.

Los empleados no deben dar a conocer, discutir o compartir con sus competidores (aunque sea indirectamente) las estrategias de precios o emprender cualquier arreglo o prácticas que sean incompatibles con las leyes aplicables a la empresa.



4.6. Manipulación del Mercado

Todos los negocios de SERSAPROSA, deben ser ejecutados dentro de lo establecido por la ley de Competencia y demás normativa vigente aplicable, debiéndose velar en todo momento por la realización de prácticas comerciales justas de conformidad a lo requerido por dichas regulaciones.

5. Nuestro compromiso con nuestros empleados

Servicio Salvadoreño de Protección, S.A. de C.V. se compromete a optimizar el desempeño individual y de la compañía mediante el empleo de las mejores personas en todos los niveles y la creación de un entorno en el que ellos quieren y son capaces de contribuir plenamente al éxito de la compañía. Para lograr un ambiente de trabajo en el que se mantiene el espíritu de equipo y compromiso con los objetivos y valores de Servicio Salvadoreño de Protección, S.A. de C.V., la compañía se asegurará de que los empleados sean tratados de manera justa, con dignidad y respeto.

5.1 Acoso

El acoso puede ser definido como un comportamiento no deseado, que una persona encuentre intimidante, molesto, embarazoso, humillante u ofensivo. Conductas involucradas con acoso (racial, sexual o de cualquier otro tipo) de cualquier empleado es inaceptable. Si un empleado cree que él o ella ha sido acosado el asunto deberá ser planteado con el Gerente de Recursos Humanos correspondiente quien hará los arreglos para que pueda ser investigado sin demora, imparcial y confidencialmente.

5.2 La igualdad de oportunidades

Servicio Salvadoreño de Protección, S.A de C.V. valora a todos sus empleados por su contribución a nuestra empresa. Las oportunidades de promoción serán iguales y no estarán influidas por consideraciones distintas a su rendimiento, capacidad y aptitudes. También se proporcionará a los empleados la oportunidad de desarrollar su potencial y, si es apropiado, para desarrollar aún más sus carreras con la empresa.

5.3 Salud y seguridad

Servicio Salvadoreño de protección coloca como prioridad principal la promoción de la salud y seguridad de los empleados en el trabajo. En particular, revisaremos constantemente la efectividad de nuestros métodos de operación para la mejor protección de aquellos que trabajen en un ambiente de alto riesgo.

5.4 Condiciones de empleo

La empresa y sus empleados trabajarán en la creación de relaciones permanentes a largo plazo. Los empleados recibirán su paga y tendrán horarios de trabajo al menos tan favorables como en los términos establecidos por la legislación nacional o por acuerdos o normas de la empresa.



5.5 Pre-empleo y selección

Con el fin de proteger los intereses de nuestros empleados y clientes, y debido a la naturaleza de nuestro negocio, Servicio Salvadoreño de Protección, S.A. de C.V. aplicará técnicas rigurosas de pre-empleo y selección.

6. Los compromisos de nuestros empleados con SERSAPROSA

Los empleados deberán evitar situaciones donde exista la apariencia de impropiedad para el negocio, a pesar de que de otra manera las circunstancias no violen específicamente este código de conducta o que las leyes o regulaciones específicas no apliquen.

6.1. Información confidencial

Los empleados no deberán hacer uso de la información confidencial obtenida a través de su empleo para beneficio personal. La divulgación de información confidencial a terceros durante o después de su empleo no está permitida, a menos que la divulgación haya sido apropiadamente autorizada, es por una razón empresarial legítima y la información está siendo comunicada con seguridad.

El respeto del carácter confidencial de las relaciones y operaciones entre SERSAPROSA y sus clientes es uno de los elementos esenciales para mantener la buena reputación de ésta.

Información relativa a si una persona o empresa es en efecto cliente de la empresa, es también confidencial.

Usted debe proteger la confidencialidad y seguridad de la información sobre los clientes que la empresa obtenga, así como la información que desecha o destruye por no ser ya necesaria. En la mayor parte de los casos, la protección de la confidencialidad es asimismo un requisito legal.

SERSAPROSA está sujeta a convenio de confidencialidad con todos los bancos clientes. Familiarícese y cumpla con las normas y procedimientos sobre privacidad implementadas por la empresa, las cuales están descritas en el "Manual de Políticas de Seguridad de la Información"

Tome debidas precauciones para proteger la confidencialidad de las transacciones, información e intenciones declaradas de un cliente o empleado por ejemplo:



Evite Ponerse o Poner a la Empresa en una situación de Conflicto de Intereses



- ✓ Controle el acceso a información confidencial, según lo establece el manual de políticas
- ✓ No deje documentos confidenciales esparcidos y expuestos de forma que pueda ser mirados, perdidos o robados
- ✓ No exponga información confidencial a la vista de cualquiera
- ✓ No discuta información confidencial en lugares públicos
- ✓ No transmita información confidencial a personas fuera de la empresa a miembros de su familia, personas relacionadas e inclusive a otros empleados que no necesiten la información para su trabajo.
- ✓ Utilice solamente medios de comunicación seguros para transmitir información confidencial (correo electrónicos encriptados, VPS o s´FTP) tenga cuidado a utilizar medios que no sean seguros, como teléfonos celulares y asegúrese de la identidad de su interlocutor.
- ✓ Destruya o disponga de información confidencial de acuerdo con sus requisitos de seguridad en la empresa.
- ✓ Mantenga el sistema de la empresa seguros, siguiendo los procesos y procedimientos de seguridad de SERSAPROSA.

o Conflictos de intereses

Cada empleado tiene el deber de evitar que los intereses comerciales, u otros directos o indirectos, que estén en conflicto con los intereses de la Compañía, o que dividan su lealtad a la Compañía. Cualquier actividad que incluso parece presentar un conflicto deben ser evitados o terminado a menos que, tras la comunicación al nivel apropiado de la administración, se determina que la actividad no es poco ética o inadecuada, no pone en peligro la integridad y no es perjudicial para la reputación y permanencia de la empresa.

A veces pueden surgir conflictos entre

Si se encuentra usted en una situación de conflictos de intereses o en una que podría parecer, usted deberá de notificarselo a su jefe inmediato, a fin de que se pueda tomar medidas para resolver la situación.

Su jefe inmediato debe de decidir si existe conflicto de interes

o Información Privilegiada

Se considera información privilegiada aquella que está sujeta a reserva, así como la que no ha sido dada a conocer al público y que puede generar ventajas a quien dispone de ella.

- Ningún Ejecutivo ni colaborador de SERSAPROS podrán, directamente o a través de persona interpuesta, celebrar cualquier clase de negocio utilizando información privilegiada. Adicionalmente, deberán abstenerse de utilizar, de cualquier manera, información privilegiada, para su propio beneficio o para el de un tercero.
- Los miembros de la Alta Gerencia y empleados se abstendrán de utilizar información privilegiada que repose en la empresa o que conozcan por las funciones que desempeñan, para realizar inversiones o negocios especulativos cuyo resultado positivo esté determinado por tal información
- Cuando un colaborador tenga duda sobre si la información confidencial que conocen o a la que tienen acceso es privilegiada, deberán actuar como si lo fuera o consultar con su jefe inmediato.



Posibles Casos en que los Colaboradores Obtengan Información Privilegiada

- ✓ Preparación de los Estados Financiero o proveer insumos para los mismo
- ✓ Desarrollo de Servicios o negocios para clientes
- ✓ Discusiones con clientes generadores de oportunidades de negocios de alto impacto y estratégicos o visitas para supervisar proyectos de dicha naturaleza que se encuentren en desarrollo
- ✓ Participar en conocimiento de proyectos de alto impacto y estratégicos para la empresa
- ✓ Participar en o conocimiento de decisiones administrativas críticas de la empresa
- ✓ Manejo de una situación de crisis en que se conozca, por ejemplo de un ciberataque

USTED Y SU CLIENTE



Usted es depositario ocasional de información confidencial sobre los clientes, es decir información que no se ha hecho o puede no haberse hecho pública.

Se le confía a usted esta información a fin de que pueda realizar los servicios para los cuales ha sido contratado.

Es totalmente ilegal e inapropiado que usted haga uso de esa información antes de que se haga pública, a fin de beneficiarse o de favorecer a sus propios negocios.

No trate de sacar partido o de beneficiarse personalmente de una relación con los clientes.

6.2. Actividades Comerciales, Intereses Financieros o Empleo Externo

Usted no deberá comenzar o continuar un negocio que compita con el de la empresa, o participar en cualquier actividad que pueda posiblemente comprometer la posición de SERSAPROSA. Además durante sus horas de trabajo no deberá de dedicarse a actividades que no sean las de la empresa, o utilizar equipo o instalaciones de la empresa para negocios externos.

Tampoco deberá de solicitar a otros empleados que participen en tales actividades.

Antes de comenzar o continuar una actividad comercial externa, adquirir o mantener un interés financiero en alguna empresa de un cliente, un proveedor o cualquier otra entidad que tenga lazos estrechos con la empresa, o de comprometerse a un trabajo fuera de las horas laborales de SERSAPROSA, discúptalo con su jefe inmediato, para asegurarse que estas actividades no crean ningún conflicto.

6.3. Compórtese con Honestidad e Integridad

El éxito de la empresa depende de la honestidad e integridad de sus empleados. Su conducta, tanto en el trabajo como fuera de él, tiene un efecto directo sobre la impresión que los clientes tienen de SERSAPROSA. Los clientes desean ser servidos por personas responsables y dignas de confianza.

A fin de conservar la confianza de los clientes, usted debe evitar estar involucrado en alguna actividad deshonesta y nunca adoptar un comportamiento violento, amenazador o abusivo hacia ninguna persona con la que trata en su calidad de empleado de SERSAPROSA.

Seguridad

Este alerta contra la posibilidad de daños, pérdida, alteración, utilización impropia o robo de los activos de la empresa.

Los activos de la empresa incluyen:

- ✓ Fondos
- ✓ Bienes físicos, materiales y equipos
- ✓ Sistemas de computación y otras tecnologías, recursos automatizados y acceso a redes
- ✓ La propiedad intelectual, inclusive los software desarrollados por empleados o suministrados por terceros
- ✓ Información y data de la empresa o sus clientes, indistintamente de cómo estén almacenados o mantenidos, inclusive los que estén conservados en medios automatizados
- ✓ Los equipos de computación, materiales, archivos y otra información no deben sacarse fuera de los locales de la empresa sin autorización



6.4. De las Relaciones Internas

Todo empleado de SERSAPROSA

- a. Debe de abstener de comunicar o difundir información que pudiera dañar el buen nombre o prestigio de otros colaboradores de SERSAPROSA
- b. Proporcionar a los compañeros de trabajo, la colaboración que éstos requieran para el buen desarrollo de las actividades que tengan encomendadas, absteniéndose de obstaculizarlos o proporcionar información falsa o engañosa.
- c. Procurar en su ambiente de trabajo, una conducta de cortesía y respeto. Dando estricto cumplimiento a las normas señaladas en el Reglamento Interno de Trabajo y en el presente Código.
- d. Abstenerse de realizar actos incorrectos como desacreditar, difamar o expandir rumores sobre cualquier persona que atenten contra la integridad y reputación de cualquier empleado, y de la empresa.
- e. Con el propósito de preservar la objetividad y profesionalismo del personal, la empresa no aprueba las relaciones de parejas entre compañeros de trabajo que pertenezcan a la misma área o departamento, así como aquellas que existan entre colaboradores que trabajen en otras áreas o dependencias

6.5. Gestión de Delegaciones y Segregación de Funciones

Como parte de una buena organización y gestión de SERSAPROSA, se tienen identificadas las actividades que se desarrollan dentro de cada área de la empresa. Esto permite tener un mejor control para garantizar que cada empleado tenga claras las actividades a realizar que posibilite el buen funcionamiento de la empresa. Por lo anterior, sin perjuicio de los deberes de cooperación, colaboración y coordinación, todos los cargos existentes de SERSAPROSA poseen una descripción de puesto, en donde se establecen y segregan cada una de las funciones que tienen que cumplir, las cuales son indelegables sin las autorizaciones previas correspondientes

6.6. Protección de Sistemas de Computación

Se debe de proteger la información, programas y sistemas de computación contra robo, o utilización impropia, así como contra pérdida o alteración intencional o no.

Usted tiene la responsabilidad de proteger cualquier información que se le confíe en calidad de propietario designado por la empresa, o sobre la que tenga custodia o que usted utilice.

Usted debe cumplir en todo momento con los procesos de seguridad y los requisitos relativos a la protección de la información establecida por la empresa.

Las reglas que usted debe seguir incluyen las siguientes:

- ✓ Utilice únicamente programas de computación autorizados
- ✓ Cumpla con los requisitos relativos al respaldo de datos y a la protección contra los virus
- ✓ Proteja todos los medios de identificación de acceso (contraseñas, códigos de acceso), combinaciones y llaves en su custodia; no los dé, preste, comparta o duplique sin autorización
- ✓ Al usar sistemas y programas de terceros, cumpla con los requisitos relativos a licencias, confidencialidad y registro que hayan sido aprobados por la empresa.
- ✓ No discuta jamás el diseño u operación de los sistemas o de los procesos y procedimientos de protección de seguridad y de la realización de los servicios de la empresa con personas dentro o fuera de la empresa, ni divulgue información al respecto, excepto con su jefe inmediato, empleados asignados o con asesores cuyos servicios hayan sido debidamente contratados.
- ✓ Informe a su Jefe Inmediato u otro jefe apropiado de la empresa, sobre cualquier deficiencia o inconveniencia en cualquier procedimiento de protección de seguridad o sistema de SERSAPROSA.

6.7. Redes Sociales

Los empleados que se involucren en cualquier actividad de redes sociales o en grupos que muestren alguna afiliación, o hagan referencia a SERSAPROSA, deben comportarse de maneras consistentes con los valores y políticas de la compañía. Por lo tanto, los empleados deben



asegurar que la compañía no sea expuesta a ningún riesgo social o de reputación, y que la salud y la seguridad de los empleados, clientes y público en general no se vean comprometidos.

No está permitido la divulgación de información de la compañía a través de redes sociales, la toma de fotografías de la compañía y que sean publicadas en medios sociales. Así como no está permitido la publicación de fotografías con contenido de logos o con uniformes de la empresa.

6.8. Consumo de Bebidas Alcohólicas, Drogas y Enervantes

Para la empresa es indispensable la creación de un ambiente de trabajo seguro y productivo. Cualquier factor que altere estas condiciones requiere atención especial. Por tanto, se prohíbe estrictamente el uso, posesión, venta, intento de venta, transporte, distribución o manufactura de drogas o cualquier otra sustancia controlada, sin importar su cantidad o forma, mientras los empleados desarrollan su actividad laboral dentro de las instalaciones o vehículos de la empresa. Se entiende por posesión cuando un trabajador tiene a disposición la droga o enervante, no solo en su cuerpo, ropa, bolsos, portafolios personales, sino también en los muebles, equipos, instalaciones o transportes que la empresa le otorgue para el desempeño de sus labores.

Cualquier empleado que se encuentre bajo los efectos nocivos de drogas, alcohol, o cualquier otra sustancia, será sujeto a las medidas disciplinarias correspondientes. Por efectos nocivos, entendemos las alteraciones físicas o psicológicas producidas por el alcohol, drogas o cualquier otra sustancia considerada como ilegal, e incluso por sustancias que habiendo sido prescritas por un médico, no fue respetada la dosis indicada.

7. Nuestro enfoque a ser un buen ciudadano

SERSAPROSA está comprometido a ser un buen ciudadano, teniendo en cuenta el impacto económico, social y ambiental de nuestro negocio y con el objetivo de maximizar los beneficios y minimizar cualquier impacto negativo de nuestras operaciones

7.2. El medio ambiente

SERSAPROSA dirigirá nuestras empresas con respeto y consideración por el medio ambiente.

7.2. Comunidades locales

SERSAPROSA está totalmente comprometido a respaldar y asistir a las comunidades en las que operamos a través de una diversidad de medios incluyendo la recaudación de fondos de caridad, patrocinio de proyectos comunitarios y trabajo voluntario de los empleados. Conducimos nuestro negocio con respeto y consideración por el bien de las comunidades, adoptando medidas para minimizar cualquier alteración como resultado de nuestras



operaciones. También servirá a los intereses del país al proporcionar buenas oportunidades de empleo y servicios eficaces.

8. Cumplimiento de Protocolos de Bioseguridad ante Pandemias

SERSAPROSA, comprometida con salvaguardar la salud de los empleados, diseño protocolos de medidas de seguridad ocupacional a fin de minimizar el riesgo de contagio ante pandemias, dentro de estas medidas están:

1. Uso obligatorio de mascarillas
2. Uso obligatorio de alcohol gel para sanitizar las manos
3. Ampliación dentro de las instalaciones de lavamanos
4. Sanitización de los vehículos al ingreso de las instalaciones
5. Toma de temperatura al ingreso del personal y terceros
6. Equipos de Sanitización de instalaciones
7. Protocolo de servicios ante Cercos Sanitarios establecidos por el Gobierno Central
8. Entre otras

Las cuales son medidas que de acuerdo con el Código de Trabajo los empleados son responsables de cumplirlas ya que el objetivo es salvaguardar la integridad del personal que labora en SERSAPROSA, razón por la cual invitamos a todo el personal a cumplir en todo momento con estas medidas de bioseguridad.

La regulación establece que en caso de incumplimiento se establezcan las sanciones que van desde la amonestación verbal, escrita hasta la terminación del contrato laboral.

9. Las quejas del personal, preocupaciones y sugerencias

El personal puede esperar que la compañía dé debida consideración a sus sugerencias constructivas y proporcionará una revisión meditada y objetiva de las preocupaciones genuinas y quejas. Dichas preocupaciones incluyen fraude, tergiversación, robo, acoso, discriminación e incumplimiento de las regulaciones, políticas y procedimientos.

Las preocupaciones deben ser investigadas de manera imparcial para que los derechos de los empleados estén protegidos. Los empleados que tengan dudas sobre comportamiento poco ético potencial deben advertir a la Gerencia de Recursos Humanos, en primera instancia. Los empleados pueden hacer esto de forma anónima si así lo desean.

Sersaprosa ha puesto a disposición de los empleados el correo electrónico miopinión@sersaprosa.net y buzones de sugerencia en todas las instalaciones de la empresa.

SERSAPROSA

**BUZON ELECTRÓNICO DE
SUGERENCIAS, DENUNCIAS
Y QUEJAS**



**Atención de quejas
y denuncias**



**¿Cómo presentar
una sugerencia,
denuncia o queja?**

**Sugerencias
y felicitaciones**



Buzón Electrónico
miopinion@sersaprosa.net

Nos interesa Tu Opinión
Todos los empleados pueden
utilizar el Buzón

SERSAPROSA

¡Expresa tu opinión!

Sistema de gestión de Sugerencias, felicitaciones, Denuncias y Quejas



Buzón

Escribe tus sugerencias, felicitaciones, denuncias o quejas en los buzones instalados en las oficinas de SERSAPROSA.

Correo Electrónico



Escribenos al correo electrónico:
miopinion@sersaprosa.net



Verbalmente

Platica directamente con el personal de RRHH con "Atención al Cliente Interno" de Oficina Central y RRHH-Aeroflash

A SERSAPROSA

Le interesa saber tu opinión

Sigue utilizando cualquiera de estos medios que hemos puesto a tu disposición

¡Estamos para ayudarte!

SERSAPROSA



¡Nos interesa saber tu opinión!

Encuentra los Buzones "Mi Opinión", en las oficinas de SERSAPROSA, AEROFLASH y Sucursales: Santa Ana, Sonsonate y San Miguel



¡Estamos para ayudarte!



Adherencia a la política

Dentro de Servicio Salvadoreño de Protección, S.A. de C.V. se tiene por objetivo mantener altos estándares éticos en el desempeño de sus actividades comerciales, las prácticas de cualquier tipo que sean incompatibles con los principios de Ética de la compañía y las políticas no son toleradas. La adhesión estricta a los principios y políticas de apoyo es una condición de empleo en la compañía. Cualquier acción de un empleado, que viole deliberadamente o por imprudencia esta política de ética puede resultar en acción disciplinaria y en su caso, iniciar un procedimiento penal.

10. Publicación de Código de Conducta

Este Código de Ética será ampliamente publicado vía correo electrónico, memorándum interno, cartelera, y formato de presentación. El código de Ética debe ser adoptado como una normativa mínima y emitido a todos los gerentes, subgerentes, Jefes y todos los empleados. Será provisto entrenamiento ético y se implementará un programa anual.

Para las Jefaturas y Supervisores se realizarán los entrenamientos a fin de estén capacitados en realizar la administración del Código de Ética (incluyendo los elementos relevantes de la política de ética en los negocios)

Para todos los nuevos contratos de empleo de personal o declaraciones por escrito incluirá el Código de Ética. Estos serán firmados, conservados en sus archivos y ser verificables. La aplicación y el cumplimiento del Código de Ética será objeto de seguimiento como parte de los procesos de cumplimiento de SERSAPROSA. El código deberá ser revisado anualmente.

11. Sanciones

Todo incumplimiento a lo establecido en el presente código será investigado a raíz de alertas detectadas por las áreas responsables de velar por el cumplimiento de este código. Cuando como resultado de las investigaciones se determine que alguno de nuestros colaboradores ha violentado las disposiciones contenidas en el presente código, protocolos de seguridad complementarias, bien sea de forma activa o por omisión se impondrán las sanciones que haya lugar de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo.

Para efectos de graduar la sanción, se tomarán en cuenta factores tales como gravedad del hecho, reincidencias, efector reputacionales para la empresa o colaboradores, las cuales serán así:

- a. Amonestación escrita con acción de personal dependiendo de la gravedad será catalogada como grave o muy grave, con advertencia de que en caso de reincidencia será terminación laboral
- b. En caso de reincidencia se le aplicará la terminación de la relación laboral

Además de las sanciones internas, la empresa podrá a su juicio, iniciar las acciones civiles o penales correspondientes, con base en las Leyes del país.



Consideraciones Finales

El Presente Código de Conducta reafirma el compromiso de la empresa por alcanzar los más altos estándares en la conducta laboral de los trabajadores que pertenecen a la misma.

Como se ha establecido, cada persona es finalmente responsable de sus acciones. La conducta o acciones que se tomen pueden afectar directa o indirectamente en la imagen que los clientes tienen de la empresa.

Este código no incluye todas las normas o regulaciones que se aplican a cada situación. Su contenido tiene que ser considerado junto con el Reglamento Interno de Trabajo, con las Leyes en materia laboral, las políticas internas prácticas, instrucciones y procedimientos de la empresa y demás normas legales aplicables a cada situación. Sin embargo aun cuando una situación careciere de un lineamiento específico los empleados deberán aplicar a tal circunstancia lo más altos principio éticos.

Cualquier duda sobre la aplicación del presente código de conducta, será resuelta por la Gerencia de Recursos Humanos

12. APROBACIÓN, VIGENCIA Y ACTUALIZACIONES

ELABORACIÓN	FECHA	DICIEMBRE 2022	
	CARGO	GERENCIA DE RIESGO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	
			
	A PARTIR DE	DICIEMBRE	2022
REVISIONES	CARGO	GERENCIA DE RRHH	
			