



SERVEX

**Código De Ética Y
Conducta**



Presentación del CEO

Estimados colegas:

Gracias por darse el tiempo de leer nuestro Código de Ética y Conducta Empresarial.

Como organización, nos centramos en mejorar continuamente para seguir evolucionando y fortaleciendo año tras año. Nos impulsan nuestros valores, que establecen una cultura que fomenta la transparencia y empodera a los empleados con las herramientas necesarias para evitar, detectar y responder a todos los problemas relacionados con la ética.

Nuestro Código de Ética y Conducta Empresarial es una de las muchas herramientas que hemos creado para fortalecer nuestra organización. Está adaptado para cumplir con sus necesidades y ayudar con su desempeño laboral. Tomamos cientos de decisiones cada día y, mientras la mayoría de las decisiones relacionadas con la ética se pueden tomar usando nuestro buen juicio, a veces la respuesta es incierta. El Código ofrece claridad en estas decisiones difíciles.

Todos somos responsables de adherirnos al Código y tenemos el deber de informar de buena fe sobre todos los problemas relacionados con la ética. Usted es la voz de nuestros valores. Tómese el tiempo para leer y comprender el Código e inste a sus colegas a que hagan lo mismo.

Estoy muy orgulloso del trabajo que hemos realizado cumpliendo el código de ética y conducta empresarial dentro de nuestro sector. Agradezco su compromiso de trabajar con los estándares éticos más altos y fomentar un entorno basado en la integridad, transparencia y en hacer lo correcto.

Cordialmente,

Bruno Miranda Febres

Gerente General



1. Principales Objetivos

En complemento al cumplimiento de las leyes y regulaciones locales o internacionales, el presente Código de Ética y Conducta Empresarial de SERVEX busca:

- Definir nuestras políticas y compromisos corporativos
- Precisar la definición y expectativa de ética de SERVEX con respecto a la conducta y transparencia empresarial frente a todos sus grupos de interés (clientes, proveedores, mercados, accionistas, empleados, comunidades y el público).
- Asegurar la protección de los intereses comerciales legítimos de SERVEX incluyendo información confidencial.
- Asegurar que el contenido y la estrategia de todas nuestras comunicaciones y promoción de productos hacia nuestros clientes sean honestas, éticas y claramente comprensibles.
- Eliminar cualquier conducta ilegal o indebida.



2. Deberes Éticos

Los Colaboradores tienen los siguientes deberes éticos, en el marco del cumplimiento de sus funciones:



- **Neutralidad:** Actuar con absoluta imparcialidad política, económica o de cualquier otra índole en el desempeño de sus funciones demostrando independencia a sus vinculaciones con personas, partidos políticos o instituciones ajenas.
- **Transparencia:** Llevar a cabo los actos de su labor de manera transparente, ello implica que dichos actos son accesibles al conocimiento de la ciudadanía a través de los mecanismos y normatividad vigente.
- **Selección de personal:** Sujeto a los requisitos establecidos para ser Colaborador, las personas responsables de la selección y contratación de personal, deben efectuarlas con base en las capacidades que muestran los postulantes para el desempeño de su trabajo, sin ejercer sobre ellos ninguna discriminación por razones de raza, religión, color, sexo, estado civil, o por cualquier impedimento que no guarde relación directa con la labor que vaya a realizarse y las competencias requeridas para tal fin. Del mismo modo, la selección y contratación deberá efectuarse sin que exista ninguna presión personal o política.
- **Discreción y reserva de la información:** Guardar reserva respecto de hechos o informaciones de los que tenga conocimiento con motivo del ejercicio de sus labores y la prestación de sus servicios, sin perjuicio de los deberes y las responsabilidades que le correspondan en caso de conocer actos ilegales o contrarios al orden público y las buenas costumbres.



- **Presentación de Declaraciones Juradas:** Los Colaboradores deben presentar su Declaración Jurada de Ingresos, Bienes y Rentas, y su Declaración Jurada de Intereses, en forma oportuna y completa, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
- **Compromiso con la Comunidad, Responsabilidad Social y Medio Ambiente:** Realizar una operación segura, eficiente y responsable con la comunidad y el medio ambiente, sobre la base de un cohesionado trabajo en equipo de Colaboradores, contratistas y proveedores. Asimismo, y siempre que su puesto lo permita, buscar mecanismos que mejoren el estándar de vida de los habitantes de la comunidad, respetando las diversas culturas existentes especialmente las relacionadas con las etnias originarias.
- **Ejercicio Adecuado del Cargo:** Con motivo o con ocasión del ejercicio de sus funciones los Colaboradores no deben adoptar represalia de ningún tipo o ejercer coacción alguna contra otro Colaborador u otras personas.
- **Denuncia:** Denunciar cualquier acto contrario a la ética, despilfarro, fraude, abuso o acto corrupto de cualquier Colaborador, en los canales presenciales y no presenciales establecidos por SERVEX, sin perjuicio del cumplimiento de la legislación aplicable.

3. Principios Éticos

Los Colaboradores de SERVEX actuarán de acuerdo con los siguientes principios:

- **Excelencia:** Actuar con eficacia y eficiencia en el desempeño de sus funciones, buscando el resultado más adecuado y oportuno.
- **Compromiso:** Actuar identificados con SERVEX y con sus funciones de manera proactiva.
- **Responsabilidad:** Cumplir con las funciones asignadas, asumiendo las consecuencias de sus acciones y decisiones.
- **Reserva:** Guardar discreción respecto de la información que tuviera conocimiento por razón de sus funciones y abstenerse de difundir o utilizar en beneficio propio o de terceros, o para fines ajenos a la función.
- **Probidad:** Actuar con rectitud, honradez y honestidad, procurando satisfacer los intereses legítimos de SERVEX, sus clientes y la sociedad en su conjunto, y desechando el provecho o ventaja personal, obtenido por sí o por interpósita persona. Profesar y practicar un claro rechazo a la corrupción en todos los ámbitos y cumplir cabalmente con las normas vigentes.
- **Veracidad:** Expresarse con autenticidad en las relaciones laborales con todos los miembros de SERVEX y con terceros.
- **Mejora Continua:** Buscar continuamente la mejora de los procesos a través de la aplicación de nuevas metodologías y herramientas.



4. Competencias y restricciones comerciales

SERVEX está comprometida con cumplir cabalmente las leyes diseñadas para preservar la competencia libre y abierta o de antimonopolio, con las cuales se busca proveer a los consumidores, productos y servicios de alta calidad a precios justos; y que ninguna conducta interfiera con este proceso. En este sentido, bajo ninguna circunstancia se discutirá la política de precios o costos con los competidores o se conspirará con los competidores sobre cualquier cuestión que pueda distorsionar el mercado.

Para asegurar el cumplimiento de todas las leyes aplicables, en toda transacción local o internacional, debe procederse con la debida diligencia para evitar la trasgresión de obligaciones consagradas en leyes locales o de otros países, para lo que las áreas jurídicas siempre prestarán su asistencia en la orientación y aclaración de consultas formuladas por los responsables por estas operaciones.



5. Privacidad y Confidencialidad de la información del cliente



- Como una compañía de Contact Center & BPO, procesamos una gran cantidad de información acerca de nuestros clientes. Para proteger la integridad de nuestra relación con los clientes, debemos gestionar responsablemente una serie de riesgos que puedan directamente, o a través de otros, violar esa confianza. Esto en cumplimiento de la regulación vigente respecto de la protección de datos personales.
- Es nuestra responsabilidad proteger la privacidad, confidencialidad, integridad y exactitud de todos los datos de los clientes. El acceso a dicha información debe limitarse a lo estrictamente necesario y dentro de los lineamientos legales y contractuales, asegurándonos de no compartir o dar acceso a dicha información a ninguna persona sin la autorización debida.
- Cuando en circunstancias excepcionales, como se definen en la legislación nacional o internacional, se requiera acceso a los datos o comunicaciones del cliente, cada solicitud debe ser revisada, evaluada y ejecutada por el Área Legal en estricto cumplimiento con los requisitos legales y con el debido proceso.

6. Información Confidencial y Competencia

SERVEX está comprometida con proteger la información confidencial y secretos comerciales y prevenir la divulgación indebida de tal información dentro o fuera de la compañía.

En el cumplimiento de nuestras responsabilidades, tendremos acceso a información comercial que no es de conocimiento público o conocida por los competidores. Esto podrá incluir información sobre el negocio, planes estratégicos, operaciones o "secretos del negocio"; listas de clientes, términos o tarifas ofrecidas a clientes o recibidas de proveedores, planes de comercialización o estratégicos, desarrollos, sistemas o productos de propiedad de la compañía, posibles transacciones con otras compañías o información confidencial acerca de otras compañías. Compartir dicha información, intencionalmente o no, con personas externas o internas podría afectar los objetivos comerciales de SERVEX, pero también puede conducir a graves acusaciones de conspiración o incumplimiento a la legislatura pertinente. No se permite divulgar tal información a ninguna persona ajena a la compañía, ni utilizar dicha información para beneficio propio o para el beneficio de otros. La divulgación de dicha información es motivo de sanciones administrativas, civiles e incluso penales.



7. Propiedad Intelectual y Protección de nuestra Marca

- La marca está entre los activos más valiosos de cualquier compañía, por lo cual todos los colaboradores estamos en la obligación de proteger la propiedad intelectual perteneciente a SERVEX.
- Debe existir un uso adecuado y responsable de la marca, tanto por parte de los colaboradores como por terceras partes que trabajen con nuestros activos de marca.
- Las publicaciones y programas de software desarrollados por SERVEX son el tipo de material que puede ser protegido por derechos de autor como también lo son las prácticas, métodos, materiales escritos, programas y otros trabajos creados al interior de la empresa y que, por tanto, pertenecen a la compañía.
- Con la misma convicción, se debe respetar la propiedad intelectual de otras compañías, incluyendo, pero no limitado, a las marcas y otros identificadores visuales. Cualquier uso de esta información requiere la aprobación del dueño de la propiedad intelectual.



8. Prohibiciones

Los Colaboradores tienen prohibido:

- Obtener o procurar beneficios o ventajas indebidas, para sí o para otros, mediante el uso de su cargo, autoridad, influencia o apariencia de influencia.
- Realizar actividades de Proselitismo Político a través de la utilización de sus funciones o por medio de la utilización de infraestructura, bienes o recursos de SERVEX, ya sea a favor o en contra de partidos u Organizaciones Políticas o Candidatos.
- Hacer mal uso de Información Privilegiada, participar en transacciones u operaciones financieras utilizando información privilegiada de SERVEX o a la que pudiera tener acceso por su condición o ejercicio del cargo que desempeña, o permitir el uso impropio de dicha información para el beneficio de algún interés.
- Ejercer la facultad de nombrar o contratar personal o influir de manera directa o indirecta en el nombramiento de personal, en la contratación de servicios no personales o en los respectivos procesos de selección de personal, cuando se trate de parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o por matrimonio





- Los empleados no deben verse afectados por el uso de drogas o alcohol mientras desempeñan sus funciones laborales. Además, se prohíbe estrictamente el consumo, la venta, la compra o la posesión de drogas ilegales en el trabajo.
- Recibir donaciones, Regalos o liberalidades, presentes o futuros, de parte de SERVEX, así como de parte de personas naturales o jurídicas que tengan relación contractual con SERVEX, o que se encuentren en proceso de evaluación, negociación o contratación, así como de aquellas personas naturales o jurídicas que tengan relación directa o indirecta con las referidas anteriormente.
- Nunca deberá aceptar u ofrecer un aporte monetario, beneficio o ventaja directa o indirectamente.
- Bajo algunas circunstancias, un Regalo puede ser aceptado, siempre que no sea en efectivo o en medio de pago equivalente, no tenga valor comercial, o que sea un objeto o artículo coherente con las prácticas de promoción o publicidad de la empresa que lo brinda. Igualmente, las bonificaciones y gratificaciones otorgadas por SERVEX pueden ser recibidas siempre que se ajusten a lo establecido en la Directiva de Gestión de FONAFE.

La Gerencia General aprobará un Lineamiento que establezca criterios de actuación específicos, con relación a lo antes indicado.

9. Infracciones

- El incumplimiento del presente Código, sus políticas y procedimientos operativos, puede dar lugar a medidas disciplinarias, que incluyen el despido, destitución, la rescisión o no renovación del contrato, según corresponda, conforme a las normas laborales, al Reglamento Interno de Trabajo y a la legislación pertinente.
- SERVEX es responsable de la aplicación de las sanciones pertinentes, en el marco de su competencia.
- Las sanciones aplicables por la transgresión del Código no eximen de las responsabilidades administrativas, civiles o penales.
- El Colaborador que formule una denuncia y sea desestimada por indebida o infundada, será responsable de los daños y perjuicios que pudiera haber causado.

10. Incentivos

La Gerencia General ejecuta las medidas para promover la cultura de probidad y transparencia, establecida en el Código. Asimismo, establece los mecanismos e incentivos que permitan una actuación correcta, transparente y leal del Colaborador.



11. Resumen del Código de Ética y Conducta



1
Nuestro Código de Ética y Conducta Empresarial aplica a todos empleados



2
La discriminación y el acoso están estrictamente prohibidos



7
Los pagos por facilitación están estrictamente prohibidos



8
Nunca deberá aceptar u ofrecer un aporte monetario



3
La violencia está estrictamente prohibida



4
El consumo de drogas y alcohol está estrictamente prohibido



9
Ejercer la facultad de nombrar o contratar personal o influir de manera directa o indirecta en el nombramiento de personal



10
El uso de activos de propósitos personales está estrictamente prohibido



5
Debemos aplicar prácticas ambientales adecuadas



6
Ofrecer o recibir sobornos está estrictamente prohibido



11
Se protegerá la información personal de los empleados



12
Hacer mal uso de la Información Privilegiada, participar en transacciones u operaciones financieras

**Esperamos de
todos un firme
compromiso**



SERVEX



www.servex.com.pe