

CODIGO DE CONDUCTA



Servicios Técnicos SVP S.A de C.V

Contenido

	Página
Introducción	3
Comunicado Gerente General	4
Consignas Generales de Actuación Esperada	5
Responsabilidad Social Empresarial	13
Las Personas en el trabajo	14
Prácticas Comerciales	17
Administración , Gestión y Difusión del Código	18

Introducción

El presente Código de Conducta es el documento principal que desarrolla nuestros valores y su implementación en la organización, la sociedad y el medio ambiente

Tiene por objetivo ofrecer las pautas de comportamiento esperadas de las personas que conformamos SVP o que se relacionan con nosotros.



Comunicado del Gerente General

Para SVP es una prioridad la promoción de una cultura efectiva de integridad, ética y cumplimiento, con altos estándares en todos los aspectos de nuestra actividad. Por ello, presentamos el Código de Conducta de la empresa.

Nuestro Código de Conducta proporciona orientación acerca de cómo cumplir las leyes y las políticas de la empresa e incluye además nuestros principios éticos generales. En consecuencia, es muy importante conocer su contenido, pues es la guía ética para dirigir nuestras acciones diarias. .

Es importante subrayar que nuestro Código de Conducta no solamente vincula a todos los empleados de SVP sino que también es aplicable a todas las personas con las que tenemos una relación de negocios, remarcando así el compromiso de la empresa de actuar correctamente en todo momento.

SVP busca una mejora constante del modelo de gobernabilidad de la empresa, de corrección de las malas prácticas detectadas y de desarrollo de nuevas políticas, procedimientos y normas internas para la implantación efectiva de los compromisos recogidos en este código. Para nosotros el comportamiento responsable es la única forma de llevar a cabo nuestra actividad.

En consecuencia, todos debemos seguir una actitud de tolerancia cero hacia las malas prácticas y de compromiso para establecer medidas para prevenir, detectar y responder ante comportamientos poco éticos.

De antemano, agradeceremos vuestra colaboración a fin de seguir estas consignas,

Bessy Guevara
CEO
Servicios Técnicos SVP S.A de C.V

A. Consignas Generales de Actuación Esperada

1. Actuamos con Integridad, Equidad y Transparencia

En SVP nos comportamos con integridad, equidad y transparencia, en nuestras relaciones internas y en nuestras relaciones con terceros

- **Integridad significa hacer lo correcto.** No sólo cumpliendo las leyes, sino haciéndolo con justicia y ética en todos los ámbitos de nuestra actividad. Y por eso
- **Proporcionamos información transparente, rigurosa y fiable** que cimiente la confianza y el respeto mutuo entre las partes, y evitando todo tipo de engaño o acción dirigida a desvirtuar la realidad.
- **Extendemos este compromiso a todos los ámbitos de nuestra actividad:** a los trabajadores, clientes, proveedores, subcontratas, y también a la sociedad.
- **Y para ello, nos dotamos de medidas y controles** que nos permitan verificar y mejorar nuestros procesos, incluyendo los procedimientos necesarios para evitar potenciales conflictos de interés en el ámbito de nuestras actividades.

2. Estricto cumplimiento de la ley

Toda conducta ilegal está rigurosa y expresamente prohibida. En caso de duda sobre la aplicación o interpretación de alguna ley, consultaremos previamente con el Responsable de Cumplimiento.

Si las leyes permiten conductas no conformes con nuestro Código, nuestro Código será el que prevalezca.

Si algún procedimiento o norma interna contradice a la ley aplicable, la ley prevalecerá sobre lo dispuesto en el Código.

Y declaramos nuestro compromiso de total cooperación con cualquier investigación, inspección, procedimiento o requerimiento de información remitido por las autoridades pertinentes.

3. A quien aplica el Código

Se espera de todas las personas de SVP que cumplamos con la ley, con el Código, y con los procesos de la empresa.

- **Nuestro Código se aplica a todas las personas de SVP** (administradores, directivos y empleados) y a las que trabajen con nosotros (proveedores, contratistas, empresas colaboradoras, socios comerciales, consultores, etc.). Todos debemos cumplir con el Código, las políticas y procedimientos operativos que de él se deriven.
- **Haremos un esfuerzo razonable para comunicar nuestras expectativas** a todos ellos, alentándoles a adoptar unos principios y prácticas similares a las nuestras.
- **El Código está diseñado para ayudarnos a utilizar nuestro buen juicio** y sentido común para tomar las decisiones correctas. Si existiesen dudas al respecto, debemos buscar orientación por parte de nuestros superiores, o comunicarnos con el Responsable
- **El Código será actualizado periódicamente** en función de los cambios que se produzcan en las leyes, políticas y mejores prácticas.

4. Responsabilidad Individual

- **Todos debemos actuar con integridad** en todo momento.
- **Utilizamos el sentido común**, considerando el posible impacto de nuestras acciones, y solicitamos consejo y orientación de forma inmediata en caso de duda.
- **Conocemos, comprendemos, aceptamos y cumplimos las disposiciones** del Código.
- **Conocemos y respetamos las leyes** que nos afectan en nuestro trabajo.
- **Nos aseguramos de conocer y aplicar las políticas y los procedimientos** relevantes para nuestro trabajo individual.
- **Informamos de toda duda, infracción o conducta sospechosa**, ya sea real o aparente, contra la Ley, el Código, las Políticas y procedimientos o controles existentes.

¿Qué se espera de los directores y mandos?

- **Que sean un modelo para los demás**, respetando siempre las leyes y las normas de nuestro Código. No alentando conductas ni dando directrices a nuestros equipos para que logren resultados a expensas de una conducta no ética o que incumpla con el Código o la ley.
- **Que promuevan, con su colaboración y difusión, la implantación efectiva de una cultura de ética, integridad y cumplimiento**, garantizando un entorno de trabajo positivo en el que las personas sean tratadas con dignidad y respeto.
- **Que trabajen para que sus equipos conozcan y comprendan nuestro Código, políticas y procedimientos**, fomentando su participación en las formaciones al respecto y promoviendo la responsabilidad individual en el ejercicio de sus acciones.
- **Que supervisen a los equipos para evitar infracciones** sin ignorar nunca conductas sospechosas, y valorando a nuestros equipos según su identificación con los valores y políticas de empresa.
- **Que velen porque todos se sientan cómodos y protegidos** al presentar sus inquietudes de buena voluntad y sin temor a represalias.

5. Infracciones del Código

El incumplimiento de nuestro Código y de las políticas y procedimientos operativos que de él se deriven, puede dar lugar a medidas disciplinarias (incluidos el despido, la rescisión o no renovación del contrato), a impedir una promoción interna, o a medidas que deriven en la destitución de un director.

- Si una infracción del Código incluye la infracción de una ley, el asunto deberá comunicarse a las autoridades pertinentes. Las personas involucradas podrían verse sujetas a procedimientos judiciales y sanciones civiles y penales.
- Las infracciones de naturaleza más grave pueden dar lugar a sanciones severas, tales como la suspensión de empleo y sueldo, una reducción de la categoría laboral, una menor valoración en el desempeño laboral anual, pérdida o reducción de beneficios, e incluso el despido.
- Además, SVP se reserva el derecho de adoptar otras medidas, incluso un procedimiento judicial, contra las personas que hayan participado en actos fuera de la ley

Un mando debe:

- Asegurarse de que los equipos conocen y cumplen con los procedimientos y controles.
- Fomentar su participación en las tareas de coordinación o lo que requiera el Responsable de Cumplimiento.
- Evitar cualquier comentario que

minusvalore la estrategia de cumplimiento e integridad.

- Supervisar con cuidado las obligaciones de cumplimiento y actuar ante cualquier comportamiento inadecuado.
- Ser cercano y escuchar atentamente a

cualquier sugerencia, queja o información que se le transmita.

6. Obligación de denunciar

Todos somos responsables de velar por el respeto a los valores y al Código de Conducta de la empresa.

- Todos tenemos el deber y la responsabilidad de informar de buena fe sobre posibles riesgos y sobre toda infracción real o aparente de las normas aplicables, de nuestro Código y de las políticas y procedimientos existentes, o sobre toda conducta que comprometa los estándares éticos de la empresa. El hecho de no informar de algún asunto puede suscitar medidas disciplinarias, incluido el despido.
- Si nos vemos implicados en una situación o nos enteramos de algún hecho que constituye o podría constituir una infracción, debemos informarlo inmediatamente a través de cualquiera de las líneas de comunicación descritas en el presente Código.

Debemos recordar:

- Nadie en SVP, con independencia de su posición en la empresa, está autorizado para contravenir estos principios o para solicitar de un colaborador una conducta contraria a los mismos.
- Nuestra falta de intervención también nos puede suponer una infracción disciplinaria.

- No se admitirán malas prácticas amparadas en el seguimiento de indicaciones de un superior o en el desconocimiento del presente Código.
- Es más sencillo garantizar el cumplimiento del Código si se interpreta con sensatez y prudencia, además de optar siempre por preguntar en caso de duda. Acusaciones erróneas o falsas
- La empresa protegerá a toda persona que informe con honestidad y buena fe de cualquier inquietud relacionada con el Código.
- No obstante, se advierte que es una infracción del mismo realizar, a sabiendas, una acusación falsa, mentir a los investigadores o negarse o rehusarse a cooperar con una investigación relacionada con el Código

7. Tratamiento de las comunicaciones recibidas

Confidencialidad

- Toda comunicación será tratada bajo un estricto protocolo de confidencialidad que evite la difusión de la identidad de la persona que haga uso de los mismos.
- Aunque incentivamos la identificación del comunicante para poder hacer un seguimiento y dar respuesta cuando la investigación lo permita, la empresa podrá iniciar investigaciones sobre informaciones recibidas de forma anónima. [Principios de actuación e investigación](#)
- Consideraremos seriamente todas las comunicaciones recibidas, y con especial interés las que se refieran a una posible mala conducta.
- Investigaremos todos los asuntos bajo el principio del respeto a la dignidad individual y garantías laborales, con el fin de determinar si se ha producido una infracción del Código o de la ley, y adoptar las medidas correctivas correspondientes.
- Esperamos que todas las personas cooperen totalmente y respondan a todas las preguntas con integridad y honestidad.
- Cuando fuera necesario para la investigación, accederemos a los medios de trabajo puestos a disposición por la empresa, entre los que se encontrarán los equipos informáticos y otros dispositivos de comunicación, correos electrónicos y demás archivos generados por el uso de los mismos, incluye además teléfonos móviles y redes sociales .
[Sin ningún tipo de represalias](#)

- Valoramos positivamente la ayuda de los trabajadores que identifican los posibles problemas que la empresa necesita abordar. Y por eso, nos comprometemos con una política que impida cualquier tipo de represalia (de los mandos, colaboradores o compañeros) contra quien haya informado con honestidad de una potencial infracción del Código.
- Velamos porque dicha información no pueda ser la base de una acción que perjudique en modo alguno su empleo, esperando que se informe de cualquier actuación contra esta política.
- Para ayudar en el tratamiento confidencial, recomendamos que aquellos que pongan en conocimiento de la empresa materias de esta naturaleza, se abstengan de discutir estos temas y su investigación con cualquier otro trabajador. Todos debemos colaborar en los procedimientos de investigación, sean internos o con las autoridades pertinentes.

Al activar el procedimiento de investigación, garantizamos el respeto a los derechos y garantías laborales.

8. Conflicto de Intereses

Debemos asegurarnos de que siempre actuamos por los intereses de la empresa, evitando todo conflicto de intereses (real, potencial o aparente) en el desempeño de nuestras responsabilidades.

- Debemos actuar siempre en el mejor interés de la empresa mientras realizamos nuestro trabajo.
- El Código no puede contemplar todo posible conflicto de interés, de modo que debemos usar el sentido común, y pedir consejo a través de las líneas de comunicación existentes cuando no estemos seguros.
- Podemos evitarlos cuando renunciemos a cualquier ventaja personal o a aprovecharnos de las oportunidades comerciales que se nos puedan presentar durante el transcurso de nuestra relación laboral. Por excepción, podremos actuar cuando la empresa haya abandonado expresamente su interés de perseguir dicha oportunidad, o cuando quedemos debidamente autorizados al informar de nuestra situación.

Qué entendemos por conflicto de interés

- Un conflicto de intereses real se presenta cuando el juicio, la objetividad o la independencia de una persona se ve afectada por un enfrentamiento potencial de los intereses personales del individuo y sus deberes profesionales o públicos.
- Un conflicto de intereses potencial se presenta cuando existe una posibilidad razonable de que en el futuro se genere un conflicto de intereses.

9. Relaciones personales en el lugar de trabajo

- SVP permite el empleo tanto de personas de la misma familia como de personas que mantienen una relación personal con otro trabajador, siempre y cuando no exista un conflicto de intereses real, potencial o aparente.
- En tales casos, es nuestra obligación informar de dicha situación al departamento de Recursos Humanos. El tema será tratado con la mayor discreción y confidencialidad, al tiempo que se procede a realizar internamente los cambios oportunos en las funciones de cada persona involucrada, para mitigar cualquier posible conflicto.

10. Por relaciones con familiares y amigos

- Es posible que contemos con **amistades o familiares que sean trabajadores de clientes o proveedores de la empresa, o que tengan participaciones en su capital**. Si somos nosotros los responsables de negociar y contratar con dicho cliente o proveedor, o nuestra amistad o familiar es quien representa directamente a la otra empresa, debemos asegurar de que nuestra relación no afecte ni parezca afectar nuestra capacidad para actuar en beneficio de la empresa.
- Las relaciones personales en el trabajo **no deben influir en nuestra capacidad para actuar en el mejor interés de la empresa y no deben afectar a ninguna relación laboral**. Las decisiones laborales deben basarse en las calificaciones, el desempeño, las habilidades y la experiencia.
- Si tenemos dudas sobre si esta relación puede crear un problema, debemos **informar por medio de las Líneas de Comunicación**, para que con la intervención oportuna se garantice la transparencia en las relaciones comerciales, y en su caso se autorice o establezca la manera de proceder.

B. Responsabilidad Social Empresarial

En SVP, sentimos que tenemos una responsabilidad con nuestro entorno, tanto por la seguridad y calidad de nuestros servicios, como por la manera en que podemos contribuir al bienestar de la sociedad.

Nuestros objetivos de negocio y con la sociedad únicamente pueden lograrse con el apoyo y participación incondicional de nuestros trabajadores y el liderazgo eficaz de nuestros directivos, y con el respeto y cumplimiento a las leyes, normas y procedimientos adoptados para lograrlos.

1. Compromiso con la calidad y seguridad de nuestros servicios

- En SVP estamos comprometidos a satisfacer de manera continuada y sostenida las necesidades y expectativas de sus clientes y demás grupos de interés, así como a salvaguardar la integridad física de las personas, y de nuestras instalaciones.

2. Compromiso con el medio ambiente

Nos comprometemos a proteger el medio ambiente y a realizar nuestras actividades empresariales de manera responsable y sostenible para con éste.

- Consideramos la protección del medio ambiente como un factor importante a largo plazo para la mejora empresarial y para reducir el impacto ambiental de nuestra actividad.
- Priorizamos nuestras inversiones y recursos en aquellos proyectos que tengan en cuenta su impacto tanto en la cadena de valor como en nuestro entorno, buscando ahorros en los recursos naturales .

C. Las Personas en el Trabajo

Ofrecemos unas condiciones justas y dignas de trabajo, y apoyamos el desarrollo profesional y personal de todos nuestros trabajadores.

- El valor fundamental que determina la relación de SVP con sus integrantes es el **trato justo, digno y preferente a las personas sobre cualquier otra cuestión**.
- Nuestro compromiso es establecer relaciones entre las personas que están regidas por el respeto mutuo, la tolerancia, la cordialidad y la solidaridad, generando **entornos de trabajo seguros, donde primen la diversidad e igualdad de oportunidades, el desarrollo profesional y la recompensa al compromiso con los objetivos y valores de la empresa**.
- Estamos comprometidos con la protección de los derechos humanos, y por eso **no nos involucramos en actividades ni con empresas que fomenten los abusos a los derechos humanos o que apoyen la trata de personas o el uso de mano de obra forzada o infantil**.
- **No deseamos entablar vínculos comerciales con ninguna persona o empresa que no se adhiera a nuestros principios en materia de derechos humanos o que se haya visto involucrada** en cualquier caso de abuso a los derechos humanos o de mano de obra infantil.

1. Respeto mutuo

En SVP, mostramos respeto por todas las personas y no toleramos ninguna situación de discriminación, acoso, intimidación o violencia.

Discriminación.

Se da cuando una **persona o grupo de personas son tratadas de manera diferente o negativa** debido a sus rasgos personales, creencias o cualquier otro motivo prohibido por la ley, incluidos nacionalidad u origen étnico, cultura, religión, convicción y acción política, asociativa o sindical, edad, discapacidad física o mental, género u orientación sexual.

La empresa no emplea, tolera ni apoya ningún tipo de discriminación respecto a contratación, condiciones de trabajo, remuneración, acceso a formación, promoción, decisiones o procedimientos de jubilación o rescisión de contratos.

Acoso e intimidación.

El acoso, ya sea sexual, psicológico o de otro tipo, ocurre cuando un **comportamiento hacia otra persona es chocante u ofensivo, afecta la dignidad de la persona o su bienestar psicológico o físico, y genera un ambiente de trabajo negativo.** Esto incluye la intimidación.

La empresa no emplea, tolera ni apoya ningún tipo de discriminación, se manifieste como una conducta, comentarios, acciones o gestos repetidos, hostiles o no deseados, o un incidente único y grave que genera un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo para una persona, o como cualquier otra forma de intimidación.

Violencia.

Es el uso de fuerza física que causa o podría causar lesiones físicas, o cualquier acción o acciones, comportamientos o comentarios que pudieran percibirse de manera razonable como **una amenaza a la seguridad o integridad física de una persona.** **La empresa no emplea, tolera ni apoya ningún tipo de violencia,** se manifieste ésta como una agresión física, verbal, mediante amenazas o cualquier otra forma de intimidación.

Comportamientos prohibidos

- Comentarios degradantes, bromas, afirmaciones o amenazas de contenido agresivo, insultante o humillante, o relacionados con la forma de vestir, orientación sexual, raza, cultura o religión.
- Utilizar un lenguaje abusivo, amenazador o grosero.
- Asignar objetivos, proyectos o tareas con plazos imposibles de cumplir en el tiempo facilitado.
- Difamar o deshonar a una persona frente a sus compañeros u otros jefes con rumores maliciosos, que menoscaban su reputación, imagen o profesionalidad.
- Retener injustificadamente información crucial para la ejecución de un trabajo o manipularla para inducir a error y acusar después de incompetencia o ineptitud profesional a una persona.
- Bloquear el desarrollo de una carrera profesional entorpeciendo de cualquier modo su promoción interna o desarrollo formativo.

- Impedir la toma de decisión o iniciativa personal que correspondan a las responsabilidades de otra persona.
- Ejecutar de forma reiterada y grave las anteriores conductas con el fin de provocar una baja voluntaria.
- Inducir o incitar a otros a participar en cualquiera de las conductas prohibidas anteriores.

D. Prácticas Comerciales

Somos altamente competitivos en todos nuestros mercados, de manera totalmente respetuosa con las normas aplicables.

1. Normas sobre defensa de la competencia

- Las **normas de defensa de la competencia** han sido **diseñadas para apoyar una competencia libre y abierta en el mercado.**
- Siempre **negociaremos honradamente con los clientes, proveedores y empresas colaboradoras** y los trataremos con honestidad y respeto, presentando nuestros servicios de manera clara y directa.
-
- **No participamos en prácticas desleales, engañosas o confusas**, ni ofrecemos, prometemos o brindamos nada a un cliente, proveedor o empresa colaboradora a cambio de obtener una ventaja inapropiada para la empresa.

2. Relaciones con competidores

- **SVP compite lealmente** cumple con las leyes de competencia sobre una base legal y ética.
- **Respetamos en todo caso la información no pública de otras empresas**, así como los compromisos de confidencialidad de terceros.
- **Debemos extremar nuestro cuidado cuando coincidamos con competidores** en negociaciones o eventos sectoriales, o cuando se presente ocasión de obtener información sobre ellos (por ejemplo, de proveedores o clientes comunes). Estas relaciones tan delicadas están altamente reguladas por ley de manera muy compleja. Si la conversación se desvía ante temas comerciales (precios, mercados geográficos, información de clientes, etc.), interrumpa la misma y exija que se cambie de asunto. Si la conversación persiste, salga de la reunión solicitando previamente que conste en acta el motivo.

E. Administración , Gestión y Difusión del CÓDIGO

- La Dirección y Gerencia General son los máximos responsables de la estrategia de la empresa, de la supervisión de los riesgos y su gestión. Y, en consecuencia, responsable del impulso **de una cultura efectiva de integridad y cumplimiento en la organización**. Y, por tanto, de la efectividad de la Política de Integridad y Cumplimiento y del Código de Conducta de la empresa.
- Son quienes aprueban, actualizan y desarrollan la Política de Integridad y Cumplimiento y el Código de Conducta.
- Supervisan periódicamente su grado de implantación y funcionamiento, y evalúa el desempeño de los principales niveles de la organización en la materia.
- Todos los trabajadores son responsables de observar una conducta alineada con las leyes, los valores de la empresa y su Código de Conducta, políticas y procedimientos en el desarrollo de sus funciones y actividades, integrando las obligaciones de cumplimiento en sus tareas ordinarias.
- Colaboran en cuantas actuaciones se les requiera para la identificación de riesgos, implantación de controles y monitorización de los mismos.
- Coordinan lo necesario para asegurar el cumplimiento de nuestros estándares de comportamiento con terceros (proveedores, clientes, socios comerciales, contratistas, etc.)
- Asisten a las formaciones que se estimen necesarias, manteniendo una comunicación fluida con las funciones de cumplimiento existentes.
- Todas las personas de SVP deben firmar un formulario de reconocimiento que confirma que han leído el Código de Conducta y aceptan cumplir sus disposiciones.
- No leer el Código o no firmar el formulario de reconocimiento no es excusa para que un trabajador cometa infracción alguna sobre las disposiciones del Código.