

*ServiceMASTER*  
*México*®



## CÓDIGO DE ÉTICA

## ÍNDICE

CÓDIGO DE ÉTICA	3
Nuestros valores	4
Nuestro compromiso ético	4
Diversidad, inclusión y violencia laboral	5
Política anti-soborno y anti-corrupción	6
Seguridad de la propiedad y la información	6
Procedimientos jurídicos	7
Regalos, beneficios y/o cortesías	7
Propiedad del cliente	8
Las redes sociales corporativas	8
Altas, bajas y pagos de colaboradores	8
Recepción de Reportes	9
Seguimiento	10
Medidas correctivas	10
Correo y número telefónico de ética <b>ServiceMASTER México</b> ®	11
Difusión	11

## CÓDIGO DE ÉTICA

### PARA TODOS LOS COLABORADORES DE **ServiceMASTER México**®

En **ServiceMASTER México**® fortalecemos y promovemos permanentemente una cultura de valores y conducta ética establecidos institucionalmente en el siguiente código de ética.

A través de nuestro comité de ética, programas de capacitación y canales seguros de comunicación interna, aseguramos la difusión y ejecución del código. Periódicamente evaluamos sus disposiciones y lo actualizamos cuando es necesario para reflejar los cambios en leyes o normas sociales.

Nuestro código de ética es una formulación de nuestros valores:

- **Servicio al cliente:** Es hacer que nuestras actividades cumplan y superen las expectativas del cliente.
- **Trabajo en equipo:** Es el trabajo hecho por varios individuos de forma organizada con respeto y empatía para lograr un objetivo común.
- **Honestidad:** Virtud que caracteriza a las personas por el respeto a las buenas costumbres a los principios morales y a los bienes ajenos, es la acción constante de evitar apropiarse de lo que no nos pertenece. Mantener la confianza que la empresa y nuestros clientes nos han brindado.
- **Respeto:** No menospreciamos a los demás ni sus opiniones, cuando actuamos tenemos consideración y atención con los sentimientos de los demás. Tratamos a las personas con dignidad.
- **Responsabilidad:** Asumir la obligación de responder por lo que hacemos o dejamos de hacer, adquiriendo un compromiso laboral con la empresa con los compañeros y con nosotros mismos.

Para todos los lugares propiedad del cliente donde prestamos el servicio de administración de personal de limpieza, aplica también al personal en oficinas corporativas ubicadas en calle Riff 1026, Colonia Pedro General Anaya, CP. 03340, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México y oficina de Tlatilco en Av. Río Consulado 516, Colonia Tlatilco, CP. 02860, Alcaldía Azcapotzalco Ciudad de México, se describen y explican las normas y los objetivos que reflejan nuestro compromiso de actuar de forma responsable, ética y legal.

## NUESTROS VALORES

- SERVICIO AL CLIENTE
- TRABAJO EN EQUIPO
- HONESTIDAD
- RESPETO
- RESPONSABILIDAD



## NUESTRO COMPROMISO ÉTICO

La reputación de **ServiceMASTER México**®, como empresa fiel y con valores éticos está en sus manos a diario. El modo de atender a los clientes, dirigir a los colaboradores y tratar a los proveedores determinará la forma en la que nos ve la comunidad y la continuidad del buen nombre que se ha ganado desde su fundación.

Confiamos en que se tome en serio este compromiso y que sus palabras y obras sigan asegurando y mejorando la excelente tradición ética de **ServiceMASTER México**®.

Todas las relaciones entre directores, gerentes y colaboradores de cualquier nivel, deben estar marcadas por el respeto mutuo, la sinceridad, la honestidad y la cooperación. Debemos ofrecer y buscar las opiniones y nos comunicaremos de forma sincera entre todos.

Debemos de tratar a nuestros colaboradores y compañeros de trabajo con respeto sin utilizar palabras altisonantes o hacer comentarios mal intencionados que se puedan identificar como amenazantes e intimidatorios.

En caso de tener algún problema de conducta con una persona de mi equipo de trabajo estoy obligado a reportarlo a la Dirección de Recursos Humanos o la Jefatura de Seguridad Patrimonial, con la única intención de salvaguardar las buenas relaciones laborales de la compañía y evitar confrontaciones entre compañeros de trabajo, que puedan conducir a un conflicto.

## DIVERSIDAD, INCLUSIÓN Y VIOLENCIA LABORAL

La atracción de talento, capacitación, compensación y ascensos deben basarse únicamente en la experiencia profesional, competencia y apego a nuestros valores.

En **ServiceMASTER México**® no permitimos la discriminación por:

- GÉNERO
- RAZA
- RELIGIÓN
- EDAD
- DISCAPACIDAD
- ORIENTACION SEXUAL
- ESTADO CIVIL
- ORIGEN ÉTNICO
- o cualquier otra característica protegida por la ley.

Todos nuestros colaboradores contribuyen a crear y mantener un entorno laboral seguro, incluyente y de respeto mutuo.

Entendemos la diversidad de nuestros colaboradores como una guía a seguir en nuestra política de contratación. Esto significa promover la diversidad y la heterogeneidad de los individuos en la compañía para obtener de ellos su máxima productividad, creatividad y eficacia. Las habilidades, el rendimiento y su conducta ética deben ser nuestros indicadores para calificar a un colaborador.

**ServiceMASTER México**® en el marco de alerta sanitaria generada por el virus SARS-CoV-2, no permitimos el estigma y la discriminación a personas que hayan tenido COVID-19 o convivido con personas cercanas portadoras. Hacer uso de los términos "caso COVID-19", "Victimas", "Familias de COVID-19" o "el enfermo", está estrictamente prohibido entre nuestros colaboradores.

Cada colaborador debe contribuir a crear una atmosfera de respeto mutuo en el trabajo que excluya cualquier tipo de violencia laboral y hostigamiento, así como el acoso sexual. Por lo que, intimidar, opacar, amedrentar o consumir emocional o mentalmente entre compañeros, de subordinado a jefe o de jefe a subordinado, serán considerados cómo actos de violencia laboral (hostigamiento, acoso, acoso psicológico y malos tratos).

El colaborador que sea objeto de lo mencionado anteriormente, podrá presentar una queja y no habrá ningún tipo de represalia, intimidación o amenazas.

## POLÍTICA ANTI-SOBORNO Y ANTI-CORRUPCIÓN

Para hacer negocios con los más altos estándares legales, morales y éticos en **ServiceMASTER México**® no se tolerará la corrupción, soborno o intento de soborno. Esto aplica tanto como si lo ofreces o aceptas. Va en contra de nuestros valores.

Estas leyes y la política de **ServiceMASTER México**® prohíben que los colaboradores realicen u ofrezcan sobornos, pagos o cualquier elemento de valor a fin de obtener o conservar un trato empresarial o cualquier otra ventaja empresarial inadecuada.

**ServiceMASTER México**® se compromete a tener una conducta legal y ética evitando tomar medidas que dañen los intereses de la organización, otros afiliados, clientes o la industria.

Tomaremos medidas para garantizar que están completamente informados acerca de las regulaciones aplicables y monitorear a los colaboradores y socios empresariales para garantizar el cumplimiento total y continuo.

Nos comprometemos a tener un enfoque de tolerancia cero sobre el soborno y la corrupción. En todo momento actuaremos de manera profesional, con equidad y con la mayor integridad posible en todas las negociaciones y relaciones empresariales esto será aplicable en todos los lugares donde prestemos servicios.

## SEGURIDAD DE LA PROPIEDAD Y LA INFORMACIÓN

Los colaboradores de **ServiceMASTER México**® tienen el compromiso y el deber de salvaguardar los activos de la empresa y protegerlos frente al robo, mal uso o pérdida.

Somos responsables de mantener nuestro entorno laboral limpio y ordenado. Además somos responsables por mantener la seguridad operativa en todo momento.

Los activos de la empresa pueden incluir, pero no se limitan a:

- Oficinas e instalaciones.
- Vehículos.
- Equipo y herramientas.
- Materiales e inventarios.
- Información de clientes.
- Propiedad intelectual.
- Equipo de oficina y comunicación.
- Planes y estrategias corporativas.
- Software.
- Información de colaboradores.
- Registros empresariales.
- Papelería y otros materiales de oficina.

Ningún colaborador podrá revelar a personas no autorizadas, dentro o fuera de la empresa, información que pueda poner en peligro tecnologías o secretos comerciales.

Asimismo, es preciso tomar las medidas convenientes para impedir que se revele este tipo de información de forma involuntaria.

**La confidencialidad de la información de la empresa es aplicable incluso después de que se haya dejado de prestar servicios a *ServiceMASTER México*®.**

*ServiceMASTER México*® tiene el compromiso de cumplir con las leyes de protección de datos establecidas para proteger la información personal de terceros. El trato correcto y legal que damos a la información personal inspira confianza en la organización y ayuda a tener operaciones empresariales exitosas.

Las propiedades de la empresa son para uso profesional y no para beneficio personal. Cada colaborador tiene la responsabilidad de salvaguardar y hacer un uso adecuado de las propiedades de *ServiceMASTER México*®. La propiedad intelectual es un bien altamente valorado y debe ser protegido de un uso no autorizado o su divulgación.

Deben ser protegidas aquellas propiedades consideradas como secretos del negocio, información confidencial, marcas registradas, logos así como los listados de clientes, oportunidades de negocio, especificaciones de servicios tanto propiedad de *ServiceMASTER México*® como de sus compañías afiliadas o de sus socios laborales y de nuestros clientes.

Toda la información correspondiente a los casos sospechosos o positivos de COVID-19 es de carácter confidencial y solo podrán acceder a ella la dirección general, la dirección de Recursos Humanos y el Comité designado para ello.

## PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS

Se emprenderán las sanciones legales correspondientes a los colaboradores que incurran en cualquier acto ilícito, que ponga en riesgo a *ServiceMASTER México*® y sus partes interesadas. No permitiremos estas conductas.

## REGALOS, BENEFICIOS Y/O CORTESÍAS

Consideramos como una conducta ilícita el solicitar o recibir algún incentivo de cualquier tipo por parte de nuestros clientes o proveedores; únicamente se hará en beneficio de los intereses de la empresa y nunca cuando influyan en la conducta de los colaboradores en representación de la empresa.

## PROPIEDAD DEL CLIENTE

Todos los colaboradores de **ServiceMASTER México**® deben de salvaguardar la imagen e integridad de nuestros clientes. No deben tomar cosas que estén dentro de sus instalaciones sean propias o de usuarios, incluso si se encuentran en áreas de desecho.

- No se tomarán fotografías ni videos en las instalaciones del cliente.
- Nunca intentar inducir a una persona a actuar de manera ilegal o inapropiada.
- Debemos proteger y cuidar las instalaciones donde colaboramos así como los bienes inmuebles de nuestros Clientes.

## LAS REDES SOCIALES CORPORATIVAS

Ningún colaborador debe de entrar en controversias y/o discusiones en redes sociales, la empresa cuenta con un administrador único que es el encargado de dar respuesta a cualquier comentario, duda o sugerencia dentro de las mismas.

## ALTAS, BAJAS Y PAGOS A COLABORADORES

**Proceso de contratación en Centros:** Deben de recabar la documentación completa que señala el Procedimiento de Contratación de un nuevo colaborador para dar de alta y abrir su expediente así como recabar las firmas de los documentos de contratación.

Los recibos de nómina de todos los colaboradores vigentes deben firmarse y enviar a las áreas correspondientes en la oficina corporativa.

**Proceso de desvinculación:** Al terminar la relación laboral con **ServiceMASTER México**®, me comprometo a no difundir información de clientes y/o procesos internos de la empresa.

**Pagos a colaboradores:** Todas las tarjetas de débito que lleguen a los centros de los nuevos colaboradores, deberán ser entregadas a cada uno de ellos, o en su defecto devueltas en la valija correspondiente y entregadas al área de tesorería para su resguardo.

## RECEPCIÓN DE REPORTES

Si conoces de algún caso de incumplimiento, sigue las siguientes indicaciones, que incluyen comunicar dicha conducta de manera inmediata, completa y objetiva:

1. No caer en provocación alguna. Recuerda que para una discusión se necesita de dos.
2. Identificar hechos (lugar, hora, personas involucradas, testigos, y evidencia clara de lo ocurrido).
3. Llenar el formato reporte de incidencia.
4. En caso de un reporte por violencia laboral (hostigamiento, acoso, acoso psicológico y malos tratos) se deben haber presentado las siguientes acciones:
  - Que las conductas se hayan presentado de manera sistémica, es decir, a partir de una serie de actos o comportamientos hostiles hacia uno o varios de los colaboradores, un acto aislado no puede declararse violencia laboral y hostigamiento, a excepción de actos únicos que sean graves, tales como: golpear a una persona, agredirlo verbalmente a través de insultos, ofensas, gritos, etc.
  - Toda denuncia que sea falsa y no contenga los elementos claros y específicos de tiempo, lugar y descripción, serán sancionados de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de SMM.
5. Reporta inmediatamente con lo antes descrito al correo o número telefónico de ética de **ServiceMASTER México**®.

Recuerda que mantenemos en total confidencialidad los reportes recibidos por los miembros del comité de ética o directivos de **ServiceMASTER México**® de parte de sus colaboradores y/o terceros, o bien los recopilados a través del correo o número telefónico de ética **ServiceMASTER México**® o por cualquier otro medio.

- No se dará seguimiento a los reportes que carezcan de fundamentos validados.
- No se tomará ningún tipo de represalia contra las personas que reporten y/o colaboren de buena fe, en las investigaciones en donde se presuma el incumplimiento de alguna disposición establecida en el código de ética **ServiceMASTER México**®.
- El hecho de no reportar alguna violación al presente código de ética **ServiceMASTER México**® y/o políticas corporativas de la cuál se tenga conocimiento, implica ser corresponsable de la misma, y es merecedor de una medida correctiva.
- Se atenderán todos los reportes recibidos y los documentados en el correo y número telefónico de ética **ServiceMASTER México**®.

## SEGUIMIENTO

Al recibir un reporte a través del correo o número telefónico de ética **ServiceMASTER México**® o por cualquier otro medio, el comité evaluará lo siguiente:

1. Verificar si el reporte incumple el código de ética, en caso de no incumplir se le indicará al colaborador por el mismo medio por el que se recibió el reporte el motivo por el cual no se le puede dar seguimiento a su solicitud.
2. En caso de incumplir el código de ética, se evaluará si es necesario realizar una reunión con todo el comité para determinar las acciones a tomar.
3. Si el reporte no amerita reunión del comité, será turnado por la presidenta al gerente de grupo, supervisor o jefe/encargado de servicio para su atención.
4. En el caso de denuncias por violencia laboral (hostigamiento, acoso, acoso psicológico y malos tratos) y se compruebe dicha queja, **ServiceMASTER México**® enviará a una valoración médica, psicológica y/o psiquiátrica, a aquella persona que haya sufrido dichos actos. Con la finalidad de apoyarla, en la recuperación y tratamiento de dicho evento.

## MEDIDAS CORRECTIVAS

- Las violaciones al presente código de ética **ServiceMASTER México**® estarán sujetas a medidas correctivas, las cuales dependerán del nivel de incumplimiento y de si una persona incurre más de una vez en faltas al código de ética.
- Las medidas correctivas van desde un reporte administrativo, la desvinculación de la empresa, hasta la denuncia penal ante las autoridades competentes, dependiendo de la gravedad de la falta.
- Consideramos una violación a este código el no aplicar medidas correctivas a los incumplimientos del mismo.
- Respetamos los derechos de las personas involucradas en los reportes recibidos y validamos la documentación así como la evidencia disponible antes de dictar alguna medida correctiva.

**CORREO Y NÚMERO DE ÉTICA ServiceMASTER México®**

El correo y número telefónico de ética **ServiceMASTER México®** es vigilado por el comité de ética de **ServiceMASTER México®**, integrado por un presidente, un presidente suplente, dos secretarios y seis miembros; los cuales firmaron ser imparciales y asegurar el cumplimiento del presente código de ética **ServiceMASTER México®**.

Si detectas alguna anomalía o posible falta de acuerdo a este código de conducta te animamos a que lo reportes a:

**[etica@servicemastermexico.com](mailto:etica@servicemastermexico.com)**



**55 2146 6365**

**DIFUSIÓN**

El presente código de ética **ServiceMASTER México®** se dará a conocer a todos los colaboradores de la organización recabando las firmas correspondientes de distribución y conocimiento del mismo.