



# Código de Ética y Conducta

## Nuestro Propósito.

Desarrollar a nuestros colaboradores para brindar un servicio de seguridad integral que permita proteger a nuestros clientes en beneficio del país.

## Nuestros valores:

- Nuestra Gente. Desarrollar a nuestros colaboradores
- Honor. Cumplir con los deberes y el respeto a uno mismo
- Integridad. Hacer lo correcto en todo momento
- Colaboración. Ayudar a los demás para el beneficio de todos
- Innovación. Implementar ideas creativas

Todos los que formamos parte de Zascita, así como proveedores debemos regir nuestra conducta y ética basados en nuestro propósito y valores mencionados en este Código de Ética.

## Ética y Conducta de Accionistas y Propietarios.

### En el ejercicio de sus derechos de propiedad, deben:

- Ejercitar, de modo informado y responsable, sus derechos de voto en las Asambleas Generales y Extraordinarias de Socios y, al hacerlo, exigir siempre la actuación ética de la empresa, incluyendo la aprobación del correspondiente al presente Código y procurando su efectiva aplicación.
- Buscar un justo equilibrio entre el capital y el trabajo de modo que los trabajadores reciban a través de sus salarios la justa contraprestación por su trabajo.
- Nombrar como administradores y directivos a personas que reúnan las condiciones de preparación y experiencia adecuadas y que realicen un ejercicio profesional, ético y responsable de su gestión.



## **Ética y Conducta de Administradores y Directivos.**

### **En relación con sus funciones de Dirección deben:**

- Realizar un ejercicio profesional, ético y responsable de su actividad.
- Cumplir y hacer cumplir el Código de Ética y Conducta de ZASCITA y para ello darlo a conocer y establecer los mecanismos adecuados para garantizar su aplicación.
- Informar puntualmente y con exactitud a los propietarios o accionistas de la situación y perspectivas de la empresa.
- Promover la participación efectiva de los accionistas en las Junta Generales, de modo especial mediante la facilitación del ejercicio de sus derechos de información y voto.
- Cumplir y hacer cumplir normas y principios de contabilidad generalmente aceptados y establecer los sistemas internos y externos de control y gestión del riesgo adecuados a las características de la empresa.
- Mantener los libros y registros de la empresa con exactitud y honestidad, de modo que permitan la obtención de información y la toma de decisiones de forma consciente y responsable.
- Subordinar los intereses propios a los de ZASCITA cuando actúen en nombre y representación de ésta.
- Comunicar inmediatamente al órgano de administración, cualquier hecho o situación que pudiera suponer o llegar a ocasionar un conflicto entre el interés de la empresa y el particular del administrador o directivo y abstenerse de intervenir en su resolución.
- Facilitar la transparencia y el control de sus retribuciones de modo que se garantice su adecuación a su nivel de responsabilidad y desempeño y a las características de la empresa.
- Mantener la confidencialidad de los antecedentes, datos y documentos a los que tengan acceso por razón de sus funciones, incluso después de hacer cesado en ellas.
- Hacer frente al pago y cumplimiento injustificados y proceder al cobro de sus créditos con la diligencia que el caso requiera.
- Elegir a sus colaboradores y subordinados con arreglo a los principios de mérito y capacidad, procurando únicamente el interés de la empresa.
- Desempeñar sus funciones basados en la honestidad, justicia, propósito y valores de ZASCITA.



## **Ética y Conducta que debemos tener las personas contratadas por ZASCITA:**

### **En relación con los proveedores y clientes**

- Tratar con respeto y honestidad en todo momento a clientes y proveedores
- Relacionarse con los proveedores de bienes y servicios de forma ética y lícita.
- Buscar y seleccionar únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la empresa.
- Seleccionar a los proveedores con base a la idoneidad de sus productos o servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad.
- Buscar la excelencia de servicios de la empresa de modo que sus clientes obtengan la satisfacción esperada de aquellos.
- Garantizar los servicios de la empresa y atender de forma rápida y eficaz las reclamaciones de usuarios buscando su satisfacción más allá del mero cumplimiento de la norma vigente.
- Salvaguardar y proteger los bienes y recursos que los clientes ponen bajo nuestro cuidado.

La actuación de los terceros (proveedores, intermediarios, consultores, agentes, representantes de ventas y gestores) pueden incidir en la reputación de la empresa, por lo que se debe verificar que cumplan con las leyes aplicables y los lineamientos establecidos por la empresa para garantizar el desarrollo sostenible del negocio.

### **En relación con los empleados:**

- Tratar con dignidad, respeto, honestidad y justicia a los empleados, teniendo en consideración su diferente sensibilidad cultural.
- No discriminar a los empleados por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, sexo o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de mérito y capacidad.
- No permitir ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo.
- Fomentar el desarrollo, formación y promoción de los empleados a sus condiciones de mérito y capacidad.



- Establecer y comunicar criterios y reglas claras que mantengan equilibrados los derechos de la empresa y de los empleados en los procesos de contratación y en los de separación de éstos incluso en caso de cambio voluntario de empleador.
- Garantizar la seguridad e higiene en el trabajo, adoptando cuantas medidas sean razonables para maximizar la prevención de riesgos laborales.
- Procurar la conciliación del trabajo en la empresa con la vida personal y familiar de los empleados.
- Procurar la integración laboral de las personas con discapacidad eliminando todo tipo de barreras en el ámbito de la empresa para su inserción.
- Brindar en todo momento condiciones laborales y de trato dignas, cuidando los aspectos psicosociales de nuestros empleados

### **En relación con la sociedad civil:**

- Respetar los derechos humanos y promoverlos donde sea posible.
- Relacionarse con las autoridades e instituciones públicas de manera lícita y respetuosa.
- Colaborar con las Administraciones Públicas y con las entidades y organizaciones no gubernamentales dedicadas a mejorar los niveles de atención social de los más desfavorecidos.

### **En relación con la privacidad y confidencialidad de la información:**

Proteger y conservar la información de la empresa, clientes y proveedores es obligación de cada uno de los colaboradores y nunca dese ser proporcionada a ningún tercero, o menos que sea requerida por ley o lo autorice un superior jerárquico.

El manejo de los datos personales deberá cumplir los lineamientos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales de Particulares.

Adicionalmente, toda la información debe manejarse de forma responsable para los objetivos propios de ZASCITA y deben tomarse las medidas preventivas necesarias para evitar difusiones no autorizadas.

Las violaciones a esta política pueden resultar en riesgo penal o civil para ZASCITA, así como para quienes resulten involucrados.



## Conductas prohibidas

### Conflicto de interés:

#### Se prohíbe:

- Obtener un beneficio personal para sí o para un tercero, mediante el ofrecimiento, otorgamiento, demanda o aceptación de regalos, préstamos o créditos, recompensas, comisiones o cualquier otro incentivo.
- Los intereses particulares del personal de la organización interfieran o pretendan interferir con los intereses de la empresa.
- Cualquier actividad externa que interfiera y/o dificulte realizar objetivamente las actividades para las que fueron contratados.
- Relaciones sentimentales Jefe-Colaborador o dentro del mismo servicio (operaciones) o departamento (administrativos)
- Conductas que dañen o pongan en perjuicio los bienes de ZASCITA o de los clientes.
- Presentarse en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas, así como consumirlas dentro de las instalaciones de ZASCITA o de los clientes.
- Cometer actos de violencia o malos tratos con los clientes, proveedores, jefes y empleados.
- Cometer robo, hurto o fraude con los clientes, proveedores y colaboradores.
- Incitar a compañeros de trabajo a la suspensión de labores.
- Cometer actos inmorales dentro de las instalaciones de los clientes o de ZASCITA.
- Aceptar regalos de clientes, socios y proveedores. El colaborador que reciba un beneficio, deberá notificarlo a Dirección General quién determinará la forma de proceder.
- Toda actividad relacionada con recursos de procedencia ilícita o que se vinculen al lavado de dinero.
- Realizar acciones de corrupción en cualquiera de sus formas.



### **Competencia Leal:**

La empresa promueve la libre competencia y competencia económica previniendo prácticas monopólicas que pretendan impedir el acceso de competidores o limitar su capacidad para competir en los mercados (definición tomada de la Ley Federal de Competencia Económica). Las estrategias de negocio buscan una competencia saludable y activa, las políticas comerciales están enfocadas al beneficio de los clientes y rechazamos cualquier acuerdo con las otras empresas en detrimento de éstos.

Esta prohibido apoyar cualquier actividad que represente una competencia desleal o que viole la Ley Federal de Competencia Económica.