



## INTRODUCCIÓN

En Aper Seguridad consideramos la integridad como el más alto valor que nos distingue.

Para vivir nuestros principios y valores y por lo tanto cumplir con este Código, es indispensable que seamos personas de alta calidad moral y que nos sea natural cumplir con el mismo, predicando con el ejemplo.

Cumplir con las disposiciones de Nuestro Código de Ética nos llevará siempre a tener la satisfacción de haber actuado lealmente con nuestra empresa y con nuestros grupos de interés de manera clara y honesta, en un ambiente de confianza y cordialidad en todos los aspectos de nuestra vida, tanto en lo personal como en lo profesional.

El presente Código se asienta en las siguientes premisas:

- La Ética de socios, administrador único y directivos es imprescindible para que la empresa del siglo XXI pueda cumplir adecuadamente sus fines, en la medida en que constituye el requisito necesario para garantizar y equilibrar los derechos e intereses de todos los grupos de interés por ella afectados: empleados, autónomos o subcontratistas, clientes, proveedores, competidores, Administraciones Públicas y sociedad en general.
- La Ética presupone el cumplimiento riguroso, en y por la empresa, de la legislación que en cada caso sea aplicable, así como de los Estatutos Sociales y Reglamentos de funcionamiento interno de la sociedad.
- Corresponde al administrador único la formulación del presente Código Ético y a la Junta de Socios su aprobación de conformidad la Ley de Sociedades de Capital.



## FINALIDAD

El Código Ético, en adelante “el Código”, tiene por objeto establecer las pautas generales de conducta de la empresa y la de todo el equipo humano que la conforma.

Se ha elaborado teniendo en cuenta las recomendaciones de buen gobierno y los principios de responsabilidad social. Asimismo, el Código responde a las nuevas obligaciones de prevención penal impuestas en el ámbito de responsabilidad penal de las personas jurídicas.

El Código desarrolla los conceptos de visión y valores, y no pretende abarcar todas las situaciones, sino determinar los comportamientos esperados de todos los que forman parte del equipo humano de la empresa, en aquellas cuestiones de naturaleza ética relacionadas con los compromisos y obligaciones en el ámbito de su actividad profesional, aplicando el principio de tolerancia cero ante malas prácticas en materia de ética e integridad.

La empresa y todos los empleados se comprometen a mantener una conducta coherente con los principios del presente Código.

Todos deben colaborar en el desarrollo y aplicación del Código, a fin de que los valores éticos sean implantados y asimilados en toda la Organización.



## ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Código es de aplicación a todo el equipo humano de Aper Seguridad, con independencia del nivel jerárquico y de la ubicación geográfica o funcional que ocupen.

También resultará de aplicación el presente Código a los becarios en periodo de formación, al personal en prácticas, a las empresas o profesionales subcontratados, y demás grupos de interés (colectivos u organizaciones que se ven afectadas, de forma directa o indirecta, por las actividades o decisiones de la empresa).

Los empleados que pudiesen representar a la empresa en otras Sociedades participadas también observarán el Código en el ejercicio de dicha actividad.

En lo referente al administrador único de Aper Seguridad, el Código le resultará de aplicación en aquellos aspectos que le pudieran afectar, todo ello, sin perjuicio de la normativa específica que le sea de aplicación.



## RELACIONES CON EL ENTORNO

### ➤ RELACIÓN CON NUESTROS CONSUMIDORES O CLIENTES

Nuestros Clientes y Consumidores son la esencia por la cual existimos. Su satisfacción es esencial para nuestro éxito. Por lo tanto, la calidad e inocuidad de nuestros productos y servicios son el principal compromiso con ellos.

Nuestros Clientes son nuestros aliados estratégicos y por ello nos esforzamos para que su apuesta por nuestra propuesta de negocio propicie su crecimiento y desarrollo.

Ofrecemos a los consumidores productos y servicios de varias categorías, informando en todo momento de manera clara de las características técnicas y calidades de cada uno.

Nos comprometemos a poner a disposición del público nuestros productos y servicios en todos los canales en donde operamos en cantidad suficiente, garantizando su calidad.

En nuestro trato con Clientes no se acepta la corrupción, soborno, favoritismo o cualquier actividad contraria a la legalidad y buenas prácticas comerciales.

#### *¿Qué es la atención al cliente?*

La atención al cliente es la habilidad de una empresa para superar constante y consistentemente las expectativas de los clientes.

Se trata de algo más que satisfaga plenamente al cliente.

Hay una máxima muy ilustrativa que dice: *"el cliente tiene el poder de despedir a todos los empleados de la empresa con solo gastarse su dinero en otra"*.

Esto quiere decir que en el momento que una empresa no satisfaga a sus clientes pueden decidir libremente comprar productos o servicios de competidoras con la consiguiente disminución de ingresos que impide el mantenimiento de los puestos de trabajado e incluso puede llevar al cierre de la actividad en los casos más extremos.

La satisfacción del cliente implicará siempre un aumento de lealtad y fidelidad a la empresa, que tiene su reflejo en la cuenta de resultados.

La atención al cliente depende de todo el equipo humano de la empresa y no sólo de los que se relacionan de manera directa con los clientes.



Diversos estudios confirman la importancia de incrementar la tasa de retención o fidelización de clientes en las empresas, ya que:

- Captar un cliente nuevo y fidelizarlo es siete veces más caro que mantenerlo.
- Un cliente fiel está familiarizado con los procedimientos de la empresa, lo que resulta menos costoso.
- Un cliente fidelizado es menos sensible a cambios en los precios o características de los productos y servicios de la empresa.
- Un cliente fiel transmite referencias positivas a otros clientes potenciales.

Existe un DECÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS elaborado por psicólogos especialistas en relaciones mercantiles y comerciales, que debe ser ampliamente divulgado dentro de la empresa de tal forma que se considere parte de la cultura corporativa, y es el siguiente:

- El cliente es la persona más importante del negocio.
- El cliente no depende de nosotros. Nosotros dependemos de él.
- El cliente no interrumpe nuestro trabajo, le da sentido.
- El cliente nos honra al dirigirse a nosotros. No le estamos haciendo ningún favor al servirle.
- El cliente forma parte de nuestro negocio.
- El cliente no es un mero valor estadístico, es de carne y hueso: un ser humano como nosotros.
- El cliente no es alguien con quien discutir ni con quien medir nuestras fuerzas.
- El cliente merece la atención más respetuosa que podamos ofrecer.
- El cliente nos comunica sus necesidades. Nuestro trabajo consiste en cubrirlas.
- El cliente tiene derecho a esperar que el empleado presente un aspecto aseado y limpio.



También nos sirven como guía los criterios de los expertos en el lenguaje de los gestos y de las posturas, de modo que todo el equipo humano tiene que tener en cuenta el significado del *LENGUAJE CORPORAL* para hacer que el cliente se lleve una impresión positiva:

**Mirar a los ojos:** Así expresamos que estamos atendiendo y que somos dignos de confianza.

**Sonrisa:** Debemos sonreír al cliente aunque tengamos un mal día. Él no tiene la culpa.

**Asentimiento:** Debemos mostrar nuestro acuerdo con el cliente asintiendo a sus palabras para demostrar que le entendemos y le escuchamos atentamente

**Atención exclusiva:** No debemos realizar otras tareas como atender una llamada o hacer alguna anotación cuando estamos atendiendo a un cliente.

**La posición:** Debemos colocarnos frente a frente con el cliente, no de lado, así le demostramos que tiene toda nuestra atención; también es positivo inclinarnos hacia delante, lo que transmite la impresión de que nos interesa lo que estamos escuchando.

**Los brazos:** Nunca se deben cruzar los brazos porque transmitimos que somos personas inabordables.

**El aspecto personal:** Una gran parte del juicio profesional que el cliente hace de nosotros depende del aspecto físico que ofrecemos. No tenemos nunca dos oportunidades de dar buena impresión.

**El espacio:** Siempre se debe mantener una distancia prudencial entre nosotros y el cliente para respetar su espacio vital. Como mínimo una distancia de un brazo extendido.



## ➤ RELACIÓN CON NUESTROS PROVEEDORES

- **Trato**

Con Nuestros Proveedores tenemos el compromiso de llevar a cabo negociaciones honestas y equitativas, sin discriminaciones y/o imposiciones. Todo Proveedor será siempre tratado conforme a las Principios o reglas básicas de la empresa: **Respeto, Justicia, Confianza y Afecto.**

En las relaciones con ellos debemos proporcionar toda la información necesaria buscando el beneficio mutuo del buen servicio al destinatario final.

- **Selección y Desarrollo**

Para seleccionar a nuestros proveedores nos guiaremos por criterios objetivos, transparentes y justos.

Todas las propuestas que nos hagan los proveedores serán revisadas de manera integral, considerando el precio, el valor agregado, la calidad y el servicio que ofrezcan.

Otorgamos el más alto valor a la competencia justa en el proceso de evaluación para la selección de los mejores.

Asumimos el firme compromiso de construir relaciones de negocio duraderas, equitativas y justas.

Estamos comprometidos también con la protección de los derechos de los Proveedores en lo que respecta a la confidencialidad de la información suministrada, esperando como contrapartida que los Proveedores cumplan a su vez con las políticas de confidencialidad de la empresa.

Involucramos a nuestros Proveedores, buscando su desarrollo y proporcionándoles apoyo e información para mejorar las características de los materiales y servicios que requerimos de ellos, a través de una relación de confianza a largo plazo.



- **Condiciones**

Consideramos que uno de nuestros principales compromisos con nuestros Proveedores es el pago oportuno de sus servicios y productos. Para ello establecemos acuerdos claros en materia de condiciones de pago y definimos procesos estables, simples y transparentes que no se presten a interpretaciones o malas prácticas.

Aspiramos a tener Proveedores que en cada transacción obtengan beneficios justos que promuevan su desarrollo sostenible, para estar en condiciones de ofrecer un producto o servicio que evolucione en todos sus elementos, no sólo en el precio.

Promovemos la legalidad de las operaciones, a fin de evitar prácticas ilegales como el blanqueo de dinero, el incumplimiento de obligaciones fiscales, medioambientales o sociales. No favoreceremos ni cooperaremos con prácticas ilegales de nuestros proveedores, rompiendo cualquier relación comercial con aquellos proveedores que incurran en este tipo de prácticas.

Buscamos que Nuestros Proveedores nos ayuden a ofrecer productos y servicios de excelencia, por lo tanto, trabajamos con aquellos que nos garanticen los más altos estándares de calidad y seguridad. Por todo ello, nuestros proveedores se comprometen a garantizar nuestra protección no revelando a empresas de la competencia, y en general a ningún tercero, el tipo de materiales que solicitamos, los plazos y formas de pago, así como cualquier otra información privada de Aper Seguridad.





## ➤ RELACIÓN CON COMPETIDORES

Nuestra competencia en el mercado se basa en criterios estrictamente legales, como son el precio, la calidad y el buen servicio, en un marco de integridad, respetando a nuestros Competidores en todos los sentidos.

Toda publicidad o promoción está basada en la veracidad y cumple la legislación de cada país en materia de competencia.

Respetamos a nuestros competidores y siempre que tengamos que hablar de ellos utilizaremos información basada en hechos objetivos. Toda comparación con la competencia se hará utilizando términos exactos, sin calificativos y sin emplear información o argumentación engañosa.

Queda terminantemente prohibido transmitir ningún tipo de información interna de Aper sobre planos, diseños, campañas promocionales, tarifas, materiales, calidades, etc... que pueda ser utilizada en beneficio ajeno y con ello, en nuestro propio perjuicio.

En una empresa de cierto tamaño, es inevitable que ocurran situaciones que no estén previstas en este Código. En ese caso deben guiarnos toda la normativa interna de la empresa, valores, principios y buena voluntad.

Los colaboradores de Aper Seguridad siempre tendréis la libertad de consultar a la dirección sobre las situaciones en donde se generen dudas.

La Dirección de la Empresa incluirá en sus revisiones el cumplimiento de este Código, que además será revisado anualmente por la persona o entidad debidamente capacitada para ello.

La Dirección de la Empresa es la responsable del cumplimiento de este Código Ético por parte de todo el personal interno, así como por parte de los proveedores y demás colaboradores

Este Código entra en vigor a partir de Agosto de 2019.

**Fdo.- JAVIER ESPASANDÍN VÁZQUEZ**  
**ADMINISTRADOR ÚNICO DE APER SEGURIDAD**

