



## CODIGO DE ETICA GRUPO MERSA

### ¿Cuál es mi compromiso con este código?

Los principios y valores que se indican en este código son reglas que regulan mi comportamiento con los clientes, accionistas, compañeros de trabajo, proveedores y la empresa en su conjunto, quienes a su vez también tienen la obligación de acatar estos principios y valores en su comportamiento.

Me comprometo a cumplir las disposiciones de este Código de Ética, así como de informar a la empresa sobre aquellos que estén incumpliendo con estos principios y valores. Si no lo hago puedo ser objeto de alguna sanción disciplinaria establecida por la empresa.

### ¿Cuál es la Misión de Grupo MERSA?

Este código señala las guías para cumplir con la misión de Grupo Mersa:

Grupo Mersa es una empresa que opera bajo el concepto de agencia especializada en servicios de mercadeo y comercialización que apoya las gestiones de sus clientes, educando y conectando a los diferentes grupos de interés e impacto sobre los beneficios y bondades que en materia de salud, nutrición y bienestar ofrecen ellos con sus productos o servicios, ya que creemos que los individuos que se educan en estos temas logran una mejor calidad de vida y queremos apoyar a todos en la consecución de este objetivo de vida.

### ¿Cómo debe ser mi comportamiento dentro y fuera de Grupo Mersa?

#### Crecimiento

Participando en las oportunidades que me ofrece Grupo Mersa para mejorar en las 3 dimensiones de mi vida: Profesional, Personal y Espiritual.

- **Profesional:** Atendiendo las recomendaciones que me dan mis supervisores y compañeros de trabajo para que produzca avances claros en mis conocimientos y mejoras concretas en mi desempeño.
- **Personal:** Manteniendo un desarrollo armónico en varias áreas de mi vida: Física al promover el cuidado de mi salud, Financiera al promover el uso sostenible de mis ingresos, Emocional al reforzar la importancia de las relaciones armoniosas con mi familia, compañeros y comunidad así como el fortalecimiento de mi paz interior.
- **Espiritual:** Creando mi espacio de reflexión para llevar la oportunidad de mejora personal a la más alta dimensión, idealmente con un sentido de trascendencia y haciendo de la práctica de los valores morales universales un elemento cotidiano en nuestra organización, que facilite el acercarse al máximo nivel de paz, felicidad y autorrealización.

#### Innovación

Sugiriendo nuevas ideas que permitan a Grupo Mersa lograr resultados sustancialmente mejores en sus procesos, métodos de trabajo y el aumento de las ventas y/o reducción de costos.

#### Sentido de urgencia

Realizando la acción inmediata conforme al grado de importancia que tiene establecido Grupo Mersa en los asuntos relevantes para la organización, su misión y resultados.

#### Solidaridad

Reconociendo que la vida me ha dado las oportunidades que necesitaba para llegar a donde estoy en este momento. Por lo que es importante retribuir en agradecimiento con muestras de solidaridad hacia otros. Ser parte de Grupo Mersa implica que la solidaridad no es una opción para mí, sino una obligación. Comprometiéndome a entregar tiempo y esfuerzo a los programas del Grupo que son ejecutados a través de la misma empresa y que responde a los siguientes valores:

## Valores de la Empresa

- **Ética**  
Tenemos una cultura de ética y transparencia hacia nuestros clientes y consumidores siempre en procura del bien de los distintos actores sociales.
- **Servicio**  
Estamos interesados en satisfacer las necesidades de nuestros clientes, queremos ser la mano derecha con responsabilidad en la ejecución de sus proyectos
- **Diferenciación**  
Creemos en la innovación, medio por el cual ejecutamos nuestro trabajo y logramos diferenciación y un reto atractivo cada día.
- **Educación**  
Somos educadores, sabemos que cuando un individuo aprende bien, se le facilita la toma de decisiones y esto lo aplicamos en pro de los productos y servicios de nuestros clientes.
- **Salud**  
Creemos en la importancia de una óptima una calidad de vida y sabemos que la salud es prioridad, porque con salud la vida brilla y podemos enfrentarnos al día a día y al futuro.

## ¿Cómo debo comportarme con los clientes?

- Escuchándolos y construyendo una relación de largo plazo basada en el beneficio de nuestros productos y servicios.
- Comprometiéndome a cumplir siempre lo que prometo en el tiempo óptimo.
- Suministrándole toda la información de los productos y servicios que ofrecemos.
- Asesorándolos para que realicen una compra inteligente, de acuerdo a sus necesidades y sin comprometer su presupuesto ni sus objetivos de negocio y finanzas.
- Haciéndole sentir más cómodo y a gusto en la empresa y con el personal.
- Siendo un socio comercial que valore sus prioridades y urgencias como si fueran las mías.
- Dando lo mejor de mí como persona y profesional.

## ¿Cómo debo comportarme con los accionistas?

- Protegiendo sus inversiones sean activos, marcas, clientes o ganancias.
- Haciendo siempre mi máximo esfuerzo para lograr obtener las metas que me encomiendan.
- Proponiendo a mis jefes, nuevas ideas que permitan reducir los gastos o incrementar las ventas e ingresos.
- Presentando información completa y transparente de mi departamento o trabajo que permita tomar las mejores decisiones.

## ¿Cómo debo comportarme en la empresa?

- Obedeciendo las políticas, procedimientos e instructivos de la empresa.
- Evitando utilizar el nombre del Grupo o algún recurso de la empresa en la atención de mis necesidades personales o de otro tipo no relacionado con los objetivos de Grupo Mersa.
- Evitando la realización de actividades personales que puedan comprometer o limitar mi responsabilidad con la empresa.
- Evitando utilizar el nombre del Grupo, marcas y recursos en actividades que pueden atentar contra la imagen de Grupo Mersa.
- Evitando participar con hecho u omisión en alguna actividad irregular que atente contra los intereses de la empresa.

- Protegiendo las instalaciones, equipos, productos, suministros, fondos, cuentas, sistemas de computación, documentos, conocimientos, datos y otros recursos propiedad de Grupo Mersa contra pérdidas, daños, mal uso, sustracciones, malversación o infracciones y demás usos inapropiados.
- No utilizando las horas de tiempo laboral, teléfonos y/o computadoras de la empresa para actividades personales, tales como: conversaciones con amistades o familiares, participación de chats o redes sociales, envío de mensajes personales o correos electrónicos ajenos al cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- Evitando ingresar al trabajo en estado de embriaguez o bajo efectos de alguna droga ilegal.
- Evitando el consumo de alcohol y/o drogas ilegales o mal uso de drogas legales que alteren mi comportamiento más allá de lo socialmente aceptable en horarios laborales y/o dentro de las instalaciones de la empresa.
- Reportando cualquier actividad irregular o fraudulenta que atente contra los intereses de la empresa o atenten contra los principios señalados en este código.
- No utilizando recursos ni el nombre de la empresa para propaganda o promoción de alguna opción política o intereses de algún partido político en particular o alguna organización religiosa específica.

Grupo Mersa reconoce la libertad de sus colaboradores de expresar y tener preferencias políticas. Sin embargo, por respeto a mis compañeros Grupo Mersa no desea que ellas las manifieste dentro de las instalaciones de la empresa y en horarios laborales de una forma que mis compañeros puedan sentirse incómodos, ofendidos o agredidos.

### **¿Cómo debo comportarme con los proveedores?**

- Utilizando criterios de calidad, rentabilidad y servicio establecidos por el Grupo para la selección de los proveedores y sus productos.
- Comunicándoles sobre el cumplimiento obligatorio de su parte en el respeto a este código de ética y a las políticas, procedimientos y controles que tiene la empresa.
- Manteniendo una relación equitativa, transparente y honesta.
- Evitando participar o contratar servicios publicitarios y/o promocionales asociados con la pornografía, la discriminación, ni la corrupción.
- Rechazando ofrecer o recibir sobornos o pagos de dudosa legitimidad y denunciando de inmediato tales propuestas.
- No solicitando obsequios de parte de los proveedores que comprometa mi integridad y el nombre de la empresa.
- Evitando cualquier conflicto de intereses real o aparente, o acción que me impida adoptar una decisión objetiva y favorable a Grupo Mersa.

### **¿Qué es un conflicto de interés y cómo debo reaccionar ante uno de ellos?**

Un conflicto de interés ocurre cuando mis intereses personales compiten, o pudiera parecer que compiten, con los intereses de la empresa; impidiéndome tomar una decisión objetiva y transparente para el máximo beneficio del Grupo.

Los conflictos de interés se presentan cuando:

- Un familiar o pareja trabaja con un proveedor o competidor de la empresa
- Tengo inversiones o intereses en un proveedor o competidor de la empresa

Me comprometo a informar a la empresa sobre cualquier situación en la cual pudiera existir un conflicto de intereses real o aparente y a evitar tomar una decisión transfiriendo la responsabilidad de esa decisión a mis jefes inmediatos.

## ¿Cuál es la política de regalos del Grupo?

- Se considera regalo todo objeto, viaje u otro tipo de beneficio recibido de un proveedor o compañía relacionada, que no corresponda a la operación normal de mis funciones.
- Soy consciente de que recibir un regalo de un proveedor o empresa relacionada puede involucrarme de manera subjetiva en mi trabajo, por lo tanto, debo evitar recibir regalías que me comprometan. En el mejor de los casos debo comunicar a mis superiores sobre situaciones que se me presenten en relación al tema para tomar las decisiones del caso.

## ¿Cómo debo comportarme con los compañeros de trabajo?

- Manteniendo una relación respetuosa con todos los compañeros de trabajo.
- Reportando cualquier abuso de autoridad o maltrato sobre otras personas, sea que la realicen mis superiores o compañeros de trabajo.
- No tolerando el acoso, el cual entiendo como cualquier acción o conducta que realiza una persona sobre otra de una manera humillante, intimidante u hostil.
- Evitando discriminar a mis compañeros por su etnia, sexo, edad, nacionalidad, discapacidad, orientación sexual o ideología política.
- Denunciando inmediatamente el acoso sexual e informando a la empresa sobre aquel compañero/a de trabajo que lo realice tanto a mi persona como a otras/os.

## ¿Cómo debo comportarme con mis competidores?

Como miembro de Grupo Mersa creo en la sana competencia, por lo que me comprometo a:

- No obtener información confidencial de mis competidores a través pagos a colaboradores de estas compañías.
- No participar en actividades ni proporcionar recursos que dañen inapropiadamente o ilegalmente la operación o nombre de los competidores de Grupo Mersa.

## ¿Cómo debo comportarme con las autoridades de Gobierno?

- Tratando a sus funcionarios con respeto.
- Respetando la legalidad de sus acciones que se encuentren en el contexto señalado por la ley.
- Defendiendo los intereses de la empresa de acuerdo con lo señalado por el ordenamiento jurídico

## Como miembro del grupo Mersa me comprometo a respetar y cumplir:

- La política interna contra el hostigamiento sexual.
- La política ante la disposición nacional en relación al trabajo infantil y protección al trabajo adolescente.
- Política de comunicación interna y externa de la empresa.
- Política ambiental de la empresa.

## ¿Cómo protejo al medio ambiente?

- Participando de los programas de responsabilidad ambiental que promueva la empresa.
- Realizando mi mayor esfuerzo para hacer un uso más eficiente de la electricidad, agua, papel y otros recursos cuyo consumo impacte en el medio ambiente.
- Proponiendo a mis superiores ideas que permitan disminuir el impacto ambiental que tienen las operaciones de Grupo Mersa.

## ¿Cómo protejo la propiedad de la empresa?

- Siendo cuidadoso con los recursos que me asignaron, evitando su pérdida, daño y/o mal uso.
- Utilizando de manera apropiada el mobiliario, edificios, equipos de cómputo o comunicación, suministros, documentación, reportes e información, y cualquier otro recurso de la empresa.
- Evitando la divulgación, publicación y/o entrega a otras empresas, instituciones y/o público en general de la información que genera y/o mantiene Grupo Mersa y que sea sensible para la mantención de los intereses de la empresa.

## ¿Cómo debo actuar ante la prensa y/o público en general?

Cuando me pregunten alguna información o dato de la empresa, procederé a remitirlo al Presidente del grupo o al Gerente General.

En el caso de ser requerido y previamente autorizado por la empresa: Como miembro de Grupo Mersa me comprometo en proporcionar información precisa y veraz.

## ¿Cuál es el compromiso del Grupo Mersa ante el incumplimiento de este código de ética?

El Presidente, se compromete a dar seguimiento a todos aquellos reportes que se realicen sobre algún incumplimiento a este código.

En los casos que se compruebe la veracidad de los hechos informados, se procederá a aplicar las acciones disciplinarias establecidas por la empresa.

## ¿Qué es el Comité de Ética?

El Comité de Ética es la unidad encargada de dirigir el cumplimiento de este código en Grupo Mersa.

Estas personas son seleccionadas por el Presidente de Grupo Mersa y siempre están disponibles para que cualquier colaborador, cliente, proveedor, funcionario de gobierno y público general, pueda presentar una duda o denuncia relacionada con un asunto de orden ético.

Las funciones de este comité son:

- Definir los lineamientos para la comunicación hacia toda la organización sobre las expectativas de Grupo Mersa en el campo de la ética.
- Asegurar que las políticas y procesos de negocios se mantengan alineados con el código de ética.
- Mantener abiertas varias vías de comunicación para que cualquier persona, interna o externa, pueda hacer consultas, expresar preocupaciones, denunciar incumplimientos y buscar soluciones de asuntos de tipo ético.
- Investigar y analizar cada denuncia de tipo ético presentada y siguiendo los lineamientos incluidos en este código, llegar a una resolución final y definir las sanciones disciplinarias correspondientes a la gravedad de la falta.
- Establecer reuniones periódicas de seguimiento de los eventos más recurrentes o relevantes para establecer acciones correctivas.

## ¿Qué es el Deber de Consultar?

Grupo Mersa es responsable de mantener un ambiente de comunicación abierta, honesta y sencilla.

Como colaborador yo soy responsable de cumplir con todos los principios de este código de ética y de hacerme las siguientes preguntas antes de actuar:

- ¿Es legal? ¿Es correcto?
- ¿Cumple con los valores y el código de ética?
- ¿Cómo lo vería mi familia, los clientes, los medios de comunicación, el público en general? Si no estoy seguro de la respuesta o tengo una duda, SIEMPRE debo consultar o buscar consejo hasta obtener una respuesta.

Si necesito consultar puedo acudir a:

- Consultar el presente código de ética.
- Mis superiores inmediatos.

### **¿Qué es el Deber de Informar?**

Cuando alguien falla en seguir este código se pone a sí mismo, a sus compañeros y a Grupo Mersa en riesgo.

Al ser parte de Grupo Mersa tomo el compromiso personal de informar y reportar cualquier situación donde:

- Creo que alguien está haciendo o va a hacer algo que va contra la ley o contra este código.
- Creo haber estado involucrado en alguna conducta que va contra la ley o contra este código.

Grupo Mersa, a través del Comité de ética, garantiza confidencialidad absoluta a las personas que informen sobre cualquier situación irregular de orden ético.

### **¿Qué riesgo tengo cuando hago una denuncia de incumplimiento al código de ética?**

Puedo estar seguro de que Grupo Mersa toma todos los reportes con la mayor seriedad y que cualquier denuncia presentada por cualquier colaborador será investigada y el curso de acción apropiado será tomado.

Grupo Mersa no permitirá, bajo ninguna circunstancia, que otros tomen ningún tipo de represalias contra mí por haber presentado un reporte o denuncia de orden ético. Incluso, Grupo Mersa se compromete a sancionar de la forma más severa a cualquier colaborador que tome represalias contra cualquier persona que haya presentado un reporte de tipo ético.

### **Resolución de Denuncias y Sanciones Disciplinarias**

#### Procedimiento de Manejo de Consultas

Una vez recibida la consulta por parte del Comité de Ética, este se compromete a enviar la respuesta en forma escrita a la mayor brevedad posible.

#### Procedimiento de Manejo de Denuncias

Una vez recibida la denuncia por parte del Comité de ética, este se compromete a cumplir con las siguientes etapas:

- Un miembro del Comité de ética o un delegado del comité se comunicará directamente con la persona que envió la denuncia, con el objetivo de obtener más información sobre el caso.
- El Comité de ética, después analizar cuidadosamente los resultados de la investigación, tomará una resolución final sobre el caso y cuando corresponda aplicará la sanción proporcional a la gravedad de la falta.

#### Sanciones Disciplinarias

Según la gravedad de la falta y el criterio del Comité de ética, las sanciones aplicadas podrán ser:

- Amonestación escrita.
- Suspensión del trabajo sin goce de sueldo.
- Despido definitivo.

## **¿Cuál es el compromiso con la prevención de lavado de dinero y financiamientos del terrorismo?**

- Tengo la prioridad de mantener la transparencia, la integridad y la veracidad en las gestiones a realizar dentro de la empresa, especialmente en la prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
- Debo prestar especial atención a la conducta de las personas que tengan relaciones con la empresa, evadiendo a aquellas de conducta sospechosa.

## **Deberes generales de los colaboradores de la empresa en esta materia**

- Debo conocer y dar estricto cumplimiento a la ley y normativa legal vigente que rige la prevención del delito de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
- Tengo el deber de cumplimiento obligatorio de colaborar en forma oportuna y eficiente con las autoridades que controlan y/o persiguen el delito de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
- Debo colaborar con otras instituciones en los procesos de control o investigación abiertos para la lucha del delito de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, sólo cuando estos entes funcionen con la respectiva autorización del Órgano Administrativo regulador y hayan sido expresamente autorizados para revelar información por parte del Departamento de Prevención y Control de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo de la empresa.
- Debo ser vigilante durante el cumplimiento de mis funciones, para minimizar el riesgo de que sea utilizada esta empresa como medio para el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. Si detecto alguna actividad sospechosa, debo notificarlo inmediatamente al comité y la Presidencia.

**Mercadeo en Salud Integral S.A**

**Personería Jurídica 3-101-355590**