

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Bibliotecas Bucaramanga
Universidad Santo Tomás

Informe de Práctica Empresarial en SAP Colombia S.A.S

José Carlo Meza Juárez

**Informe de práctica presentado como Requisito para optar al título de
Profesional en Negocios Internacionales**

Tutor:

Jaime Vélez Cortés



Universidad Santo Tomás, Bucaramanga
División de Ciencias Económicas Administrativas y Contables
Facultad de Negocios Internacionales
2014

Agradecimientos

A mis padres, por ser mi apoyo cada día a pesar de la distancia y por demostrarme que con ganas y dedicación se pueden lograr cumplir con un sueño.

A mis hermana, por ser mi primera compañera de la universidad y por ser mi apoyo en momentos de dificultad.

Al equipo de Recursos Humanos de SAP Colombia, por enseñarme tanto en el que es mi primer trabajo y aceptarme como su amigo y compañero de área.

Tabla de contenido

Introducción	6
Informe de Práctica Empresarial en SAP Colombia S.A.S	7
1. Objetivos	7
1.1. <i>Objetivo General</i>	7
1.2. <i>Objetivos específicos</i>	7
2. Justificación.....	8
3. Perfil de la empresa	9
3.1. <i>Razón social de la empresa</i>	9
3.2. <i>Misión</i>	9
3.3. <i>Visión</i>	9
3.4. <i>Actividad Comercial</i>	9
3.5. <i>Reseña histórica</i>	10
3.6. <i>Seguridad y Normatividad</i>	13
3.6.1. <i>Código de Conducta del empleado</i>	13
3.7. <i>Productos</i>	14
4. Cargo y Funciones.....	17
<i>Cargo</i>	17
<i>Cuadro 1: Funciones</i>	17
5. Aportes a la práctica.....	21
6. Herramientas de trabajo	22
7. Conclusiones	23
8. Recomendaciones.....	24
9. Referencias Bibliográficas	25
10. Apéndice	26
Apéndice A: Código de conducta para los empleados del grupo SAP.....	26

Resumen

SAP América Latina y Caribe inició sus operaciones en 1994 con el objetivo de ofrecer a sus clientes eficiencia y flexibilidad a través de aplicaciones enfocadas en el crecimiento rentable del negocio. SAP, Con más de 248 mil clientes a nivel global, permite a las empresas de todos los tamaños y de cualquier sector de industria ser más competitivas y rentables, hacer más eficientes sus procesos, potenciar el resultado de sus negocios y reducir costos a través de la innovación tecnológica.

El departamento de Recursos Humanos de SAP Colombia S.A.S se divide en 3 áreas que se encargan de realizar todo con respecto a los empleados desde el proceso de reclutamiento de nuevos empleados hasta realizar todos los procesos internos de los mismos.

Las áreas en las que se dividen recursos humanos son Reclutamiento, Compensación y Operaciones estas van entrelazadas entre sí para así lograr un buen ambiente de trabajo en el cual el empleado logre adaptarse a la empresa proporcionándoles las herramientas y la ayuda necesaria para que cuente con un buen balance de vida y trabajo optimo provocando una menor fuga de potencial y permitiéndole al empleado desarrollar un mayor desempeño.

La actividad frente a este proceso fue reciproca ya que se da un apoyo al departamento de Recursos Humanos y se recibe conocimiento y aprendizaje.

.

Introducción

La práctica empresarial logra combinar la experiencia de un primer trabajo con los conocimientos obtenidos en la Universidad desarrollando nuestra formación profesional y personal debido a las experiencias vividas al desempeñar las distintas funciones dentro de la compañía permitiéndonos ser más competitivos en el ámbito laboral.

También nos permite relacionar las bases teóricas desarrolladas en la universidad y la vida real basado en el día a día del ambiente laboral.

Dentro del departamento de Recursos Humanos de SSP Colombia S.A.S, las actividades asignadas tienen un enfoque para conocer detalladamente a los empleados, sus necesidades, las soluciones que les podemos presentar, determinar sus derechos y deberes para así poder realizar todos los procesos respectivos para darle tanto solución como evitar futuros conflictos al empleado.

El informe es un resumen ordenado de todas las actividades asignadas para el desempeño del cargo como Operador de Recursos Humanos, a la Consultora principal del departamento de Recursos Humanos y a la Human Resources Business Partner de operaciones Latinoamérica de la empresa permitiendo adquirir niveles de aprendizaje y experiencia, de responsabilidad y confidencialidad en cada una de las actividades.

El trabajo realizado en los 6 meses se plasma en este informe y tiene como objetivo mostrar todos los logros y avances obtenidos en el transcurso de la práctica, afianzando todos los conceptos y capacidades del practicante, abriendo unas magníficas oportunidades en el campo laboral en donde sin duda se exigen mayores responsabilidades y compromisos con la planeación, control y desarrollo de las actividades del área.

Informe de Práctica Empresarial en SAP Colombia S.A.S

1. Objetivos

1.1. Objetivo General

Garantizar la ejecución exitosa de los Recursos Humanos internos y externos a los procesos y problemas dentro del grupo SAP en el segundo semestre del año 2013

1.2. Objetivos específicos

- Ejecutar los procesos de Recursos Humanos y las transacciones según procedimientos dentro del centro de servicio de recursos humanos.
- Mantener actualizados todos los documentos necesarios para la ejecución de los procesos de recursos humanos.
- Garantizar la integridad de los datos para plazos claves.
- Asegurar el flujo de información con todos los departamentos y funciones en SAP, que están implicadas en la ejecución de los procesos de recursos humanos.
- Utilizar herramientas de HR y sistemas para documentar adecuadamente y completar el trabajo asignado.
- Trabajar con contactos internos y externos para ayudar en la terminación de procesos.
- Proporcionar asesoramiento preciso y amigable y servicio a todos los colegas, empleados y directivos.
- Mejorar continuamente el trabajo y los procesos y evaluar continuamente la utilidad y eficacia del servicio.
- Comprender el alcance de servicios y acuerdos de nivel de servicio para los empleados.

2. Justificación

Para un estudiante es necesario que al empezar una práctica empresarial se le realice una inducción adecuada enseñándole los procesos respectivos para poder realizarlos de manera óptima y así desarrollar sus habilidades, destrezas y actitudes que le permiten desarrollarse en el ámbito laboral haciéndolo un empleado proactivo en busca de constante desarrollo de los procesos. Las prácticas empresariales permiten al estudiante poner a prueba todos los conocimientos obtenidos en los 5 años de la carrera de Negocios Internacionales así mismo nos permite desarrollar nuestra formación universitaria.

Para SAP Colombia S.A.S es de gran importancia contar con personal que desempeñe de manera eficiente las funciones relacionadas con el cargo, evaluando el rendimiento por el cumplimiento de los objetivos ya que su visión está orientada a que el mundo funcione mejor y en mejorar la vida de las personas.

3. Perfil de la empresa

3.1. Razón social de la empresa

SAP Colombia S.A.S.

Ubicación.

Bogotá D.C. Carrera 48A No. 6-44, Teleport Business Park Oficina 1401

Teléfono

(571) 6003000

Página Web

www.sap.com/colombia

Representante legal

Luis Fernando Diaz

3.2. Misión

Ayudar a las organizaciones a convertirse en negocios que funcionen mejor.

3.3. Visión

Ayudar a que el mundo funcione mejor y mejorar la vida de las personas.

3.4. Actividad Comercial

SAP Colombia S.A.S tiene como actividad comercial el desarrollo, comercialización, licencia y soporte técnico de programas de computación (software) para el procesamiento de datos. asimismo, podrá llevar a cabo actividades de asesoría, consultoría en las áreas antes descritas, así como actividades de entrenamiento técnico requerido para el desarrollo, la capacitación del usuario terminal, la comercialización, licencia, venta y soporte de los referidos programas de computación así como las actividades que acuerde la asamblea

general de accionistas. para realizar su objeto social y practicar las actividades relacionadas a él, la sociedad podrá realizar todos los actos y celebrar todos los contratos permitidos a las sociedades anónimas de acuerdo a la ley general de sociedades, las normas pertinentes del código civil y demás normas sobre la materia. Así mismo, podrá realizar cualquier otra actividad económica lícita tanto en Colombia como en el extranjero. La sociedad podrá llevar a cabo, en general, todas las operaciones de cualquier naturaleza que ellas fueren, relacionadas directa o indirectamente con el objeto mencionado, así como cualquier actividad similar, conexa o complementaria o que permita facilitar o desarrollar el comercio o la industria de la sociedad. En virtud de arreglos contractuales con SAP AG, quien es la única accionista de SAP Colombia S.A.S., la compañía es la única autorizada para comercializar productos y servicios del software SAP en la república de Colombia y la república del ecuador, así como para ceder u otorgar los derechos de comercialización a terceras personas.

(SAP Colombia S.A.S. (2014). Actividad Comercial SAP Colombia S.A.S, <http://www.sap.com/latinamerica>)

3.5.Reseña histórica

En 1972, cinco empresarios tenían una visión para un potencial de negocio de la tecnología. Con un cliente y un puñado de empleados, SAP se embarcó en un camino de no sólo transformar el mundo de la tecnología de la información, sino también para siempre alterar la forma de hacer negocios.

Ahora 42 años y 253.500 clientes más fuertes, estamos empezando. Sobre la base de un historial de innovación y una visión probada como verdadera a través de cada economía y tecnología, ahora más que nunca, SAP está alimentado por el espíritu pionero que inspiró a sus fundadores para transformar continuamente la industria de la Tecnología.

42 años de historia de SAP de éxito se define por unos pocos temas clave:

- La creencia de que el procesamiento de datos en "tiempo real" puede ayudar a acercar a las personas a la inteligencia de negocios.

- Una dedicación a la innovación y el espíritu emprendedor que permita a SAP para impulsar continuamente lo que es técnicamente posible.
- Y un compromiso temprano con la colaboración y la co-creación de soluciones con nuestros clientes.

La historia de SAP desde sus inicios se presenta cronológicamente de la siguiente manera:

1972: Fundación: Cinco ex empleados de IBM comienzan una empresa que llaman SAP Systemanalyse und Programmentwicklung ("Análisis de Sistemas y Desarrollo de Programa").

1973 Modularidad: SAP completa su primer sistema de contabilidad financiera - RF. Este sistema sirve como la piedra angular en el desarrollo continuo de los otros módulos de software del sistema que finalmente llevará el nombre SAP R/1.

1974 Flexible: SAP demuestra su flexibilidad, por primera vez, la conversión de su sistema de RF del sistema operativo DOS de OS a través de un período de ocho semanas.

1975 Integración: Ahora las empresas pueden manejar su compra, gestión de inventario y la verificación de facturas con el sistema de RM de SAP.

1976 Transición jurídica: La sociedad de responsabilidad limitada SAP GmbH Systeme, Anwendungen und Produkte in der Datenverarbeitung ("Sistemas, Aplicaciones y Productos en Procesamiento de Datos") se fundó como filial de ventas y soporte.

1977 Reubicación: SAP traslada su sede de Weinheim al cercano Walldorf. La empresa comienza a instalar su sistema para los clientes fuera de Alemania por primera vez.

1978 Diversificación: SAP completa el módulo de Contabilidad de activos fijos y de un proyecto de ejecución correspondiente a una empresa piloto.

1979 Centralización: SAP comienza operaciones en su propio servidor, Siemens 7738, por primera vez.

1980 Consolidación: SAP traslada a su primera instalación en el Max-Planck-Strasse en el parque industrial de Walldorf.

1981 Debut: SAP hace su primera aparición en el evento de las Tecnologías, la feria de Sistemas de Munich, Alemania.

1982 SAP cumple 10 años: La empresa cumple 10 años en el negocio. Más de 250 empresas en Alemania, Austria y Suiza ya funcionan con el software de SAP. Después de haber superado sus propias instalaciones, SAP construye una expansión en un tiempo récord.

1983 La expansión en todas las áreas: Un tercer proyecto de construcción es necesario crear un espacio para la fuerza laboral de la empresa, que sigue creciendo a un ritmo rápido.

1984 Alpine avanzada: SAP (International) AG se fundó en Biel, Suiza, como punto de partida para los esfuerzos de SAP en los mercados en el extranjero.

1986 Más negocios en el extranjero: SAP abre su primera filial internacional en Austria.

1988 Transformación, la salida a la bolsa: SAP se transforma de una empresa privada de responsabilidad limitada en la que cotiza en bolsa de SAP AG.

1989 Más fácil de usar: SAP presenta su nueva interfaz. La compañía también se inicia varios proyectos de desarrollo en el área de producción y otras áreas.

1992 La nueva generación llega: Siguiendo instalaciones exitosas con clientes selectos piloto, SAP ofrece SAP R/3 para el público en general, y entra en un nuevo nivel de crecimiento.

1993 Asociaciones: SAP comienza a trabajar con Microsoft.

1995 Un empuje del mercado medio: SAP comienza a centrarse más esfuerzos de marketing en compañías de tamaño medio con la ayuda de los distribuidores del sistema.

1996 SAP va en línea: SAP presenta su estrategia conjunta de Internet con Microsoft.

2000 La nueva economía: SAP es ahora el proveedor líder mundial de soluciones de software que integran los procesos dentro y entre las sociedades. La compañía es también el tercer mayor proveedor de software independiente en el planeta.

2001 Un nuevo mercado: SAP añade una serie de portales corporativos a su cartera de soluciones al hacerse cargo de TopTier, la empresa líder en el correspondiente mercado israelí.

2002 Más torta de cumpleaños: Treinta años después de su fundación, SAP es el tercer mayor proveedor de software independiente en el mundo y un modelo de la economía alemana. La marca SAP es sinónimo de software de negocios de alta calidad.

2004 Éxito: SAP trae la primera versión de SAP NetWeaver al mercado.

2006 Reconocimiento internacional: SAP obtiene una vez más numerosos elogios de los empleadores. Junto con SAP Alemania, Austria SAP, SAP Chile, SAP Andina y del Caribe, SAP México y SAP Región Sur ganan el "Great Place to Work", otorgado por el instituto del mismo nombre.

2008 En la bolsa: SAP completa con éxito la adquisición de Business Objects. La compra del proveedor francés de soluciones de inteligencia de negocio se expande la cartera de software de SAP y lo convierte en el líder del mercado en software de negocios, gestión del rendimiento empresarial e inteligencia de negocios.

2009 Tiempos difíciles: con los efectos de la crisis financiera mundial después de haber llegado a la economía real en 2008, el mundo empresarial se enfrenta a su propia situación.

2011 resultados sobresalientes: El nuevo año se baja a un gran comienzo. Los ingresos por software de 1,5 mm de euros en el último trimestre de 2010 permite señalar el mejor trimestre en la historia de SAP y agradable delante de los inversores.

(SAP Colombia S.A.S (2014). SAP History, <http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/history/index.html>)

3.6.Seguridad y Normatividad

3.6.1. Código de Conducta del empleado

El Código de conducta por el cual SAP Colombia S.A.S se rige es de vital importancia para el área de Recursos Humanos debido a que no solo determina la conducta ejemplar que deben tener los empleados en la empresa sino que también compromete al empleado a no divulgar información de la empresa en especial en esta área que maneja información muy detalladas de los empleados (Ver Apéndice A)

3.7. Productos

Los productos de SAP Funciona bajo la plataforma SAP HANA la cual es una revolucionaria plataforma en memoria que ayuda a procesar gran cantidad de datos y a entregar información a una velocidad sin precedentes, hasta 10.000 veces más rápido. Disponible tanto en aplicaciones como en la nube, SAP HANA simplifica arquitecturas complejas y costosas. Es una plataforma abierta, adaptable y extensible. SAP HANA permite crear aplicaciones nunca imaginadas y repensar e imaginar nuevas formas de llevar adelante un negocio. Entre los productos que funcionan bajo SAP Hana Tenemos:

Aplicaciones: Manejar su negocio de una manera más inteligente, más rápida y simple con un conjunto de aplicaciones potenciadas por SAP HANA, entregando previsibilidad a largo plazo e innovación sin interrupciones. Las soluciones que presenta SAP en aplicaciones:

- Abastecimiento
- Finanzas
- Gestión de cadena de suministro
- Gestión de capital empresarial
- Gestión de capital humano
- Gestión de relaciones con los clientes
- Gestión financiera
- Planificación de recursos empresariales
- R&D, Ingeniería
- Sostenibilidad

Analíticos: Explorar y explotar la información, encontrar respuestas en tiempo real y tomar decisiones seguras. Aprovechar el atractivo visual, obtener herramientas de fácil manejo en su dispositivo. Las soluciones que presenta SAP en analíticos son:

- Almacenamiento de datos
- Análisis predictivo
- Aplicaciones analíticas

- Gestión del desempeño
- Inteligencia de Negocios
- Soluciones GRC

Movilidad: Ofrecer seguridad a través de un negocio móvil, en tiempo real, información de negocio crítica en cualquier momento, en todo lugar, para todo el mundo, en cualquier dispositivo móvil. Las soluciones que presenta SAP en movilidad son:

- Aplicaciones móviles
- Gestión de dispositivos móviles
- Plataforma de aplicaciones
- Seguridad móvil
- Servicios móvil
- Solución de comercio móvil

Base de datos y tecnología: Simplificar la estructura de IT y manejar innovación de gran valor explotando las fuentes de datos estructuradas y las no estructuradas también.

Las soluciones que presenta SAP en Base de datos y tecnología son:

- Almacenamiento de datos
- Base de datos
- Cloud Computing
- Gestión de contenido/colaboración
- Gestión de la información
- Gestión de TI
- Integración y gestión de procesos de negocio
- In-Memory Computing (SAP HANA)
- Movilidad
- Plataforma de datos en tiempo real (RTDP)
- Seguridad y base de aplicaciones

Cloud: Capturar el poder de la nube mientras se integra completamente con las inversiones realizadas. Potenciar a los empleados, comprometer a sus clientes y colaborar con partners a través de redes de negocios. Las soluciones que presenta SAP en Cloud son:

- Analítica
- Aplicaciones de negocios
- Colaboración
- Plataforma
- Redes de negocio

(SAP Colombia S.A.S (2014). Productos, <http://www.sap.com/latinamerica/pc/index.html>)

4. Cargo y Funciones

Cargo

Practicante de Operaciones de Recursos Humanos

Cuadro 1: Funciones

Función	Descripción	Objetivo	Actividades/Herramientas
<i>Inducción de nuevos empleados</i>	El departamento de Recursos Humanos Realiza el proceso de inducción de nuevos empleados empezando por la firma del contrato, EPS y caja de compensación,, Registro en ARL, Recepción de documentos, asignación de carnets de accesos, asignación de puesto, asignación de equipos (Celular, tableta y portátil) y explicación de los beneficios que tiene como empleado.	Poder crear un vínculo con el nuevo empleado llevando satisfactoriamente sus procesos para garantizar un buen acoplamiento a la compañía.	Formato de Creación de contratos Firmas de Representante legal y testigos Formularios de EPS y Caja de compensación Carpetas del Empleado Herramienta de Registro en ARL Liberty Presentación de inducción de nuevos empleados

<i>Selección de practicantes SENA</i>	Proceso realizado cada 6 meses para selección de practicantes SENA capacitados para trabajar en las distintas áreas de la empresa.	Seleccionar los estudiantes SENA más capacitados para responder a las tareas de la empresa	Papelería Solicitud de estudiantes a los distintos institutos del SENA Reserva de auditorio Actividad para determinar los candidatos
<i>Solicitud de Citas para Embajada Americana</i>	El departamento de Recursos Humanos se encarga de hacer el trámite de solicitud de citas para la Embajada Americana mediante un convenio	Ayudar al empleado a obtener citas más rápidas para la adquisición o renovación de visas	Herramienta web de la Embajada Americana Certificación laboral del empleado Carta para solicitud de visa
<i>Solicitud de tarjetas corporativas</i>	Solicitar las tarjetas corporativas para los empleados, utilizadas para los distintos gastos que cubre la empresa	Realizar satisfactoriamente la solicitud de las tarjetas corporativas	Portal corporativo de American Express Formato de creación de empleado Identificación
<i>Registro de novedades de nómina</i>	El departamento de Recursos Humanos se encarga de consolidar mensualmente todas	Registrar de manera correcta las novedades de nómina para evitar problemas futuros	Microsoft Excel Herramientas SAP de Recursos Humanos (IPP) Archivo de nuevos ingresos, retiros y transferencias

	aquellas novedades de ingreso, cambios en beneficio, promociones, retiros, premiaciones, entre otros	con los empleados	
<i>Ejecución de certificaciones laborales</i>	El departamento de Recursos Humanos se encarga de realizar las constancias laborales solicitadas por el empleado, debido al gran manejo de información personal que tienen	Realizar certificaciones laborales con la correcta información del empleado	Herramienta SAP IPP Formatos de certificación laboral Firma del representante legal
<i>Análisis y consolidación de información masiva</i>	El departamento de Recursos Humanos se encarga de analizar y consolidar la información de todos aquellos proyectos solicitados por la UGPP, Great Place to Work,	Realizar satisfactoriamente el análisis y consolidación de la información física de los 250 empleados	Carpetas de los empleados Portátil Practicante SENA de Recursos Humanos Sala privada

	Embajadas, entre otros		
<i>Distribución de los recursos de pre-venta</i>	Los recursos de pre-venta son parte importante del proceso de venta de la organización, por lo tanto se deben distribuir de manera que se pueda aprovechar toda la capacidad del recurso para satisfacer las necesidades de los arquitectos de venta y del negocio	Distribuir los distintos recursos de pre-venta de manera que se aproveche el mejor rendimiento de los mismos	Accesos a Calendario de los recursos Herramientas SAP CRM
<i>Ejecución de mapa de distribución de los recursos de pre-venta</i>	Ejecutar un mapa de distribución de los recursos de pre-venta que muestre semanalmente los clientes que visita el recurso y la posible retribución que da dicha visita	Realizar un mapa de distribución que muestre a los managers de pre-venta la efectividad de sus recursos	Herramienta SAP CRM Herramienta SAP Pipeline Accesos a Calendario de los recursos Herramienta SAP Getting Appointment Herramienta SAP Heatmap

5. Aportes a la práctica

Durante el desarrollo de la práctica dentro de SAP Colombia S.A.S pude aportar los conocimientos adquiridos en la Universidad así como las experiencias personales, realizando procesos de manera efectiva mejorándolos y realizándolos de una manera más rápida fomentando el trabajo en equipo ayudando así a aumentar la satisfacción del empleado con el área y la empresa.

Los aportes que se evidenciaron fueron a través de actividades corporativas, proyectos solicitados por entidades gubernamentales y solicitudes de distintas áreas de la empresa, tales como:

- Consolidación masiva de información física de los empleados para certificaciones de la UGPP.
- Consolidación masiva de ausencias de los empleados para determinar y examinar el motivo de las mismas y prevenirlas.
- Agilizar todos los procesos solicitados por los empleados mediante el trabajo en equipo y búsqueda de soluciones que ayudaron con la ejecución rápida de estas solicitudes.
- Aumentar la satisfacción de los empleados con el área de Recursos Humanos dándole prioridad a las solicitudes más importantes o que presentaran mayor emergencia dependiendo el caso.
- Obtener mayor conocimiento y rendimiento de las herramientas de la empresa para agilizar todas las solicitudes bien se de empleados, agencias gubernamentales, proyectos, entre otros.
- Realizar capacitaciones en manejo de datos para fomentarla en el área y la empresa mediante eventos internos.
- Gestión de distintas actividades del área de Recursos humanos tales como el Team Building, Fiesta de navidad, Halloween, Semana de la Salud, Labor Social SAP 2013, Labor Social SAP2014 entre otros.

6. Herramientas de trabajo

La práctica empresarial ayuda al estudiante a poner en práctica todos los conocimientos adquiridos dentro de su formación universitaria para así ponerlos en acción y aportar a la compañía nuevas ideas siendo proactivo, a su vez adquirir aprendizaje de ella mejorando nuestra formación como futuros profesionales.

La Universidad Santo Tomás aportó a la práctica herramientas de conocimiento a través de materias en el área de Administración, derecho y distintas materias electivas y de formación humana como:

Administración I y II

Filosofía institucional

Desarrollo Regional y Competitividad

Cultura Teológica

Etiqueta y Protocolo

Fundamentos Jurídicos

Filosofía Política

Derecho Comercial y Laboral

Distribución Física Internacional I y II

Creatividad Empresarial I y II

Formación y Evaluación de proyectos

Catedra Opcional I y II

Áreas Estratégicas de Negocios

Seminario de Investigación

International Business Management

Electiva I, II, II Y IV

Énfasis I, II, III y IV (Administración de Negocios internacionales)

7. Conclusiones

El área de Recursos Humanos de SAP Colombia S.A.S es el de vital importancia para la compañía, gracias a su constante y eficiente administración de los recursos, de crear un ambiente de trabajo idóneo, un acompañamiento en el proceso de acoplamiento de los empleados así como la respectiva evaluación de la compensación y beneficios de los mismos, todo esto debido a los diferentes cambios en el ámbito laboral y personal de los empleados, esto influye en los proyectos futuros que SAP Realiza para poder crear una compañía con un balance de vida gratificante y convertirse en un gran lugar de trabajo.

La adaptación de SAP en el mercado tecnológico a nivel mundial no solo lo aplica en su manera innovadora de solucionar los problemas de las compañías, sino también en que estas sean aplicables a la vida de las personas, como dice su Visión “ayudar a que el mundo funcione mejor y mejorar la vida de las personas”.

Gracias a SAP Colombia S.A.S en especial el equipo de recursos humanos por la oportunidad brindada, el tiempo y los conocimientos brindados durante mi estadía dentro de la compañía y durante todo el tiempo que voy a poder estar en ella.

8. Recomendaciones

Como Recomendación a la institución donde adquirí mis conocimientos para desarrollar la práctica empresarial quiero resaltar que es necesario mejorar el proceso de selección de práctica ayudando a los estudiantes en la obtención de la misma fomentando visitas empresariales y creando convenios con empresas multinacionales que tengan programas de formación dentro de la empresa y ayuden al estudiante a desarrollar su formación como futuro profesional.

9. Referencias Bibliográficas

(SAP Colombia S.A.S. (2014). Actividad Comercial SAP Colombia S.A.S, <http://www.sap.com/latinamerica>)

(SAP Colombia S.A.S (2014). SAP History, <http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/history/index.html>)

(SAP Colombia S.A.S (2014). Productos, <http://www.sap.com/latinamerica/pc/index.html>)

10. Apéndice

Apéndice A: Código de conducta para los empleados del grupo SAP

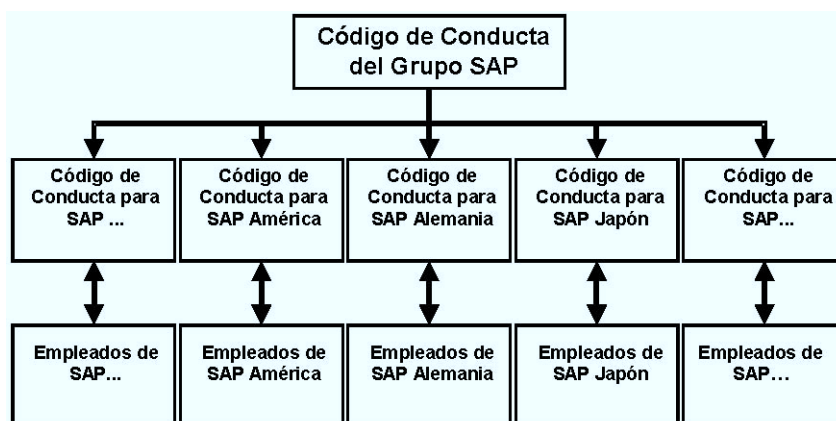
Stefan Böhm Christoph Hütten Philipp Klarmann Con el soporte del Área de Servicios Globales de Auditoría Interna (Manfred Wolf)	CÓDIGO DE CONDUCTA PARA LOS EMPLEADOS DEL GRUPO SAP (Marco de Referencia)

Prefacio

Con el paso de los años, SAP se ha hecho merecedora a una elevada reputación global como organización recta y honesta, factor que se ha constituido en piedra angular de su éxito de negocios. Una de las principales razones por las cuales se tiene un tan alto concepto de SAP radica en el hecho de que sus empleados son conscientes de valores tales como la honestidad, la integridad, la transparencia y la confiabilidad y que todas las actividades de negocios de la compañía se llevan a cabo con un estricto sentido de responsabilidad. El comportamiento inadecuado de cualquier individuo no solo afecta a aquellos directamente involucrados, sino que igualmente atenta contra la buena reputación de SAP como compañía.

El Código de Conducta aplicable al Grupo SAP es el resultado de intensas discusiones al respecto, sostenidas por los altos directivos de SAP, con el propósito de definir las políticas de equidad requeridas en el trato con los clientes, proveedores y asociados, así como aquellas políticas necesarias para el manejo de los procesos internos de la organización. El Código de Conducta ayuda a minimizar los riesgos y le ayuda a los empleados de SAP a evitar conflictos de interés y a implementar las medidas necesarias para no cometer error alguno en tal sentido durante el ejercicio de sus labores cotidianas.

El presente Código de Conducta para el Grupo SAP ofrece un marco de referencia que abre el espacio suficiente para que se manejen diferencias internacionales a nivel de culturas, idiomas y sistemas legales y sociales. Todas las compañías del Grupo SAP deben adoptar su propio código de conducta, el cual debe ajustarse a los requerimientos mínimos estipulados en el Código de Conducta para el Grupo SAP. No obstante, cuando fuere apropiado dentro de un contexto local, cada código de conducta podrá contener pautas más estrictas, requerimientos de más largo alcance o instrucciones más detalladas. Debe quedar claro que tales modificaciones son aceptables, siempre y cuando no contradigan lo dispuesto en el Código de Conducta para el Grupo SAP; por consiguiente, es indispensable que cuenten con la aprobación del Comité de Coordinación para el Cumplimiento Global, antes de su promulgación.



Sin importar la forma en que se presente cada código de conducta, existe un requerimiento mínimo para todos los códigos: Todo(a) empleado(a) debe estar al tanto del Código que le fuere aplicable a él o ella y tiene la obligación de cumplir con el mismo. Los Servicios Globales de Auditoría Interna de SAP estarán monitoreando permanentemente, tanto el Código de Conducta en sí, como el cumplimiento dado por los empleados al mismo.

Un elevado nivel de credibilidad e integridad solo puede mantenerse si todas y cada una de las personas involucradas es consciente de la responsabilidad que conlleva el cumplimiento del Código de Conducta para el Grupo SAP.

SAP revisa periódicamente el Código de Conducta para el Grupo SAP y es el responsable de efectuar cualquier revisión o clarificación que fuere necesaria.

0 Objetivos y Alcance

El presente Código de Conducta para los empleados de SAP SSSA Y CARIBE emana del Código de Conducta para el Grupo SAP, instrumento central que se emplea en el mantenimiento de la reputación y el acatamiento de los principios que rigen al grupo SAP y que es aplicable a todas las compañías que hacen parte del Grupo SAP.

Sin excepción alguna, el presente Código de Conducta es aplicable a todos los empleados de SAP SSSA Y CARIBE, incluyendo a sus gerentes y miembros del equipo ejecutivo de gestión.

El Código de Conducta para los empleados define los estándares de comportamiento a seguir en relación con todos los asuntos legales, de negocios o éticos que se confronten durante las tareas rutinarias de trabajo. Así mismo, el citado código funge como herramienta y guía para las actividades de cara a los clientes, proveedores y asociados; las interacciones con los competidores; y la administración de las áreas financieras y de las negociaciones de acciones de SAP. El código hace parte de las políticas globales de negocios establecidas por SAP para la ejecución de todas las actividades de la compañía, ajustándose a la forma y al espíritu de los requerimientos legales aplicables y, por ende, manteniendo un elevado estándar de ética de negocios.

El Código de Conducta para los empleados trasciende los requerimientos puramente legales. SAP solo puede mantener su reputación de asociado de negocios serio y profesional a largo plazo si se comporta de manera ecuánime, ética y apropiada durante el desarrollo de todas las actividades de negocios. Por consiguiente, SAP SSSA Y CARIBE espera que todos sus empleados se sometan en todo momento a lo estipulado en el presente Código de Conducta.

Un código de conducta no puede – y no debe – ofrecer procedimientos detallados para el manejo de todas las situaciones concebibles. Por lo tanto, se ha instituido una Oficina de Cumplimiento (Compliance Office) que se encuentra a disponibilidad de todo empleado y gerente de SAP SSA, operando como punto de contacto con respecto a todos aquellos

asuntos que requieran mayor clarificación, o a aquellos otros que tengan relación con problemas o situaciones de conflicto. Para obtener mayor información sobre las maneras de ponerse en contacto con la Oficina de Cumplimiento, diríjase al Portal Corporativo. Localmente sus representantes son el Gerente de Departamento Legal y el Director Regional de Recursos Humanos. (HRBP)

Además de dar ejemplo con su comportamiento, todos los gerentes deben tomar las medidas necesarias que permitan lograr el pleno sometimiento al presente Código de Conducta y transmitir todas las situaciones problemáticas a la Oficina de Cumplimiento para su adecuada evaluación.

Los empleados deben dirigirse inmediatamente a sus superiores en el caso en que tengan alguna inquietud o problema. El gerente del área de dichos empleados es el responsable de garantizar que los conflictos de interés sean resueltos en el menor tiempo posible. La Oficina de Cumplimiento también ofrece asesoría y consejería en tal sentido.

SAP SSSA Y CARIBE espera que todos sus empleados realicen un esfuerzo concertado por alcanzar los objetivos de negocios trazados por la entidad y los objetivos acordados dentro del contexto de trabajo de cada empleado, ajustándose siempre al Código de Conducta para empleados aquí estipulado. Cualquier desacato al Código de Conducta ocasionará una amonestación, que podrá generar consecuencias que afecten el empleo del infractor, así como posibles acciones civiles o criminales en su contra, si éstas fueren aplicables.

1 Responsabilidad

Dentro del contexto del desempeño de sus cargos, todos los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben respetar estrictamente todos los requerimientos legales aplicables y todas las disposiciones generales estipuladas en las políticas de negocios de la organización.

2 Lealtad

2.1 Conflictos de Interés

Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben mantenerse leales a SAP SSSA Y CARIBE, en lo que respecta a su conducta personal. Esto específicamente significa que los empleados deben proceder de la siguiente manera:

Deben evitar cualquier situación en la cual sus propios intereses personales o financieros entren en conflicto con los de SAP SSSA Y CARIBE o los de otras compañías del Grupo SAP.

Deben abstenerse de desarrollar actividades en beneficio propio dentro del contexto del desempeño de sus cargos, en la medida en que éstos entren en conflicto con los intereses de SAP SSSA Y CARIBE o del Grupo SAP.

Deben abstenerse de explotar, directa o indirectamente, cualquier oportunidad de negocios que sea accesible a SAP SSSA Y CARIBE o a otras compañías del Grupo SAP, en procura de su propio beneficio o en el beneficio de personas o compañías que no hagan parte del Grupo SAP al cual se encuentra vinculado el empleado en cuestión

Sometiéndose a la presente política sobre lealtad corporativa, cualquier empleado que haya celebrado un contrato individual de trabajo dentro del cual se contemple su libre participación en actividades de negocios de otra índole podrá hacerlo sin inconveniente alguno.

La aparición de cualquier posible conflicto de interés debe evitarse a toda costa, pero en caso de suceder, debe someterse a revisión tan pronto sea identificado. No existe un listado

minucioso de situaciones que potencialmente podrían ocasionar conflictos de interés; sin embargo, para obtener una mejor comprensión sobre el tema, a continuación se describen algunos ejemplos típicos:

2.2 Empleos Secundarios

2.2.1 Pautas Generales

Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE no deben aceptar algún empleo secundario que afecte negativamente los tiempos requeridos para cumplir con sus responsabilidades adquiridas ante SAP SSSA Y CARIBE.

Antes de aceptar cualquier oportunidad de empleo secundario, todos los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben reportar tal ocupación suplementaria ante su superior inmediato y ante el departamento de personal correspondiente.

Sin que medie el previo consentimiento de la administración de SAP SSSA Y CARIBE, los empleados de la misma deben abstenerse de lo siguiente:

Vender productos propios o de terceros, o prestar servicios en sectores en los que SAP ofrece productos o servicios similares

Llevar a cabo cualquier actividad que dé soporte al mercadeo o venta de productos o servicios de algún competidor de SAP.

2.2.2 Empleos Secundarios con Clientes, Proveedores, Competidores o Asociados

Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE no deben aceptar algún empleo secundario ofrecido por clientes, proveedores o competidores de SAP, si ello va en detrimento de los intereses competitivos de SAP SSSA Y CARIBE.

Adicionalmente, los empleados de SAP SSSA Y CARIBE no deben actuar, ni directa ni indirectamente, como parte independiente dentro de un contrato, una consultoría o alguna otra función contractual, ante algún competidor de SAP.

En estos casos, la Oficina de Cumplimiento se encarga de determinar

Quién o qué debe considerarse como un competidor;

Si los intereses competitivos de SAP corren algún riesgo.

Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben obtener la autorización expresa y por escrito, emitida por los ejecutivos de gestión de SAP SSSA Y CARIBE, antes de aceptar algún empleo secundario ofrecido por un cliente, proveedor o asociado de SAP, ya que, por lo general, los intereses de negocios de SAP SSSA Y CARIBE se ven afectados en tales casos.

2.3 Participación en Otra Organización de la Compañía

Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE no deben desempeñarse como miembros de una organización competidora de SAP (como director general, miembro de la junta directiva, de la junta supervisora o comité asesor, por ejemplo), ya que esto va directamente en detrimento de los intereses de SAP. Le compete a la Oficina de Cumplimiento determinar si alguna compañía representa competencia para SAP.

Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben obtener la aprobación previa de los ejecutivos de gestión, antes de aceptar algún cargo ofrecido por clientes, proveedores o asociados de SAP. En el caso de los miembros del equipo de ejecutivos de gestión de SAP SSSA Y CARIBE, éstos deben obtener la aprobación previa de la Junta Directiva de SAP.

Lo anterior es igualmente aplicable a aquellos casos en los que se pretenda aceptar un cargo similar dentro de una compañía que ayude a comercializar los productos o servicios ofrecidos por algún competidor de SAP.

La aprobación para convertirse en miembro de una organización de un cliente, proveedor o asociado de SAP solo se otorgará si SAP SSSA Y CARIBE considera lo siguiente:

- Si el desempeño de las funciones en cuestión no afectará la obligación del empleado de mantenerse leal a SAP SSSA Y CARIBE.
- Que el empleado se abstendrá de votar en aquellas decisiones que, directa o indirectamente, originen (o que pudieran originar) un conflicto de intereses en lo que respecta a la lealtad del empleado ante SAP.
- Que el empleado esté dispuesto a renunciar a dicha función si se presenta algún conflicto de intereses fundamental y permanente.
- Que el empleado no se lucrará personalmente del desempeño de la función dentro de la compañía en cuestión, excepto por la remuneración razonable que implique el cumplimiento de los deberes asociados a la función de referencia.

2.4 Participación Financiera en Otras Compañías

Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben abstenerse de participar en compañías que sean clientes, proveedoras, competidoras o asociadas de SAP, en la medida en que tal participación genere (o pueda generar) algún conflicto con las obligaciones de lealtad del empleado con respecto a SAP SSSA Y CARIBE, o que cree la impresión de dicho conflicto efectivamente existe.

Dentro de los conflictos de lealtad que se pueden asociar a las participaciones financieras se cuentan aquellos en los que

- El empleado, dentro del contexto del desempeño de su cargo en SAP, tiene influencia sobre las decisiones tomadas en SAP que se relacionen con algún cliente, proveedor, competidor o asociado y que conlleven un lucro financiero personal del empleado en cuestión;
- El empleado tiene una participación en la compañía cliente, proveedora, competidora o asociada que supera el 20% de los activos financieros de la misma.

Cualquier participación superior al 20% de una compañías cliente, proveedora, competidora o asociada de SAP debe reportarse ante la Oficina de Cumplimiento, inmediatamente tras la adquisición de dicha participación.

2.5 Empleo, por parte de SAP, de Personas con Estrecha Relación Personal con Empleados de SAP

No existe objeción alguna al empleo por parte de SAP SSSA Y CARIBE o de otras compañías de SAP, de parientes, compañeros sentimentales y demás individuos con estrechas relaciones personales con algún empleado de SAP, siempre y cuando tal vinculación no implique el riesgo de ocasionar algún conflicto de interés.

Para evitar cualquier clase de conflicto de interés, no se suele permitir el empleo de parientes, compañeros sentimentales u otras personas con estrechas relaciones personales con algún empleado de SAP, si tal empleo corresponde a la misma línea directa de reporte del empleado original. De ser necesario, se le puede solicitar a alguno de los empleados que cambie de cargo. Las excepciones a esta disposición solo se permiten mediante la previa autorización de la Oficina de Cumplimiento.

2.5.1 Empleo, por parte de Clientes, Proveedores, Competidores o Asociados, de Personas con Estrecha Relación Personal con Empleados de SAP

Los parientes, compañeros sentimentales y demás personas con estrechas relaciones personales con empleados de SAP suelen contar con la libertad para trabajar con clientes, proveedores, competidores o asociados de SAP. No obstante, en el mejor interés de SAP SSSA Y CARIBE, conviene asegurarse que tales relaciones no tengan una indebida influencia en el desempeño de los empleados de SAP. Dentro de los efectos adversos posibles se cuentan los siguientes:

- El traspaso de información confidencial
- La pérdida de objetividad al momento de tomar decisiones relevantes

Por consiguiente, los empleados de SAP SSSA Y CARIBE tienen la responsabilidad de garantizar que el empleo de personas con quienes mantienen estrechas relaciones personales no perjudique su nivel de lealtad con SAP SSSA Y CARIBE y no ejerza una influencia indebida sobre las operaciones globales de SAP.

3 Lucro Personal, Chantaje, Corrupción

3.1 Lucro Personal

Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE no deben lucrarse personalmente u obtener utilidad alguna a partir de cualquier actividad de negocios que se realice para SAP SSSA Y CARIBE, excepto por los salarios o sueldos contemplados, o por alguna remuneración adicional que haya sido aprobada por los ejecutivos de gestión.

Dentro del contexto del desempeño de sus cargos, los empleados de SAP SSSA Y CARIBE solo podrán hacer uso de los servicios prestados por funcionarios y demás empleados del sector público, si los servicios a ser prestados

- Están directa e inevitablemente asociados con el negocio en cuestión y se ajustan a las reglas fijadas en el presente Código de Conducta;
- Han sido acordados por escrito con las autoridades con jurisdicción

3.2 Obsequios de Terceros

Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE y sus parientes, compañeros sentimentales y demás personas con quienes mantienen estrechas relaciones personales deberán abstenerse de aceptar regalos, pagos, préstamos o dádivas de valor monetario (tales como vacaciones u otros privilegios), ofrecidos por clientes, proveedores, competidores o asociados de SAP, excepto artículos de merchandising de valores ínfimos o por préstamos bancarios que se hagan en condiciones iguales a las que regirían cualquier préstamo realizado por la entidad bancaria, si ésta no fuera cliente, proveedor, competidor o asociado de SAP.

Es importante tener en cuenta que no se permiten invitaciones a comidas y/o eventos de entretenimiento o regalos de terceros a empleados de SAP que representen valores superiores al equivalente a US\$100 en moneda local.

Excepciones:

- Independiente de la clase de evento, este no se debe efectuar sólo con un fin social sino que ha de tener el propósito de apoyar a SAP en el cierre de un negocio específico o fundamental en términos comerciales
- Las conversaciones sobre los negocios importantes se deben mantener durante o inmediatamente antes o después de la comida o evento de entretenimiento.

El sostenimiento de relaciones de negocios en determinados países o culturas específicas puede ocasionalmente implicar el intercambio de obsequios de un mayor valor. Es decir, que dentro de estos países o culturas, tal intercambio de obsequios sea normal y haga parte habitual de la realización de negocios.

En tales casos, los empleados de SAP SSSA Y CARIBE podrán aceptar los regalos en cuestión. Sin embargo, tales regalos deberán ser transferidos directamente a SAP SSSA Y CARIBE, para uso interno, para el beneficio general, o como donación a una noble causa, según fuere el caso.

Bajo ninguna circunstancia deberá el intercambio de regalos dar la impresión de que el empleado está obteniendo un beneficio personal a partir de la aceptación de tales obsequios.

Debe tenerse cautela al participar en comidas de negocios y actividades de entretenimiento, ya que tales actividades deben acomodarse a las costumbres de negocios vigentes en el país en cuestión y deben servir el expreso propósito de edificar o mejorar las relaciones de negocios.

Los descuentos y demás privilegios ofrecidos a los empleados de SAP SSSA Y CARIBE dentro del contexto de las negociaciones comerciales privadas con clientes, proveedores,

competidores y asociados de SAP SSSA Y CARIBE solo podrán ser aprovechados si los mismos están a disposición de todos los empleados de SAP SSSA Y CARIBE.

En resumen, tanto para dar o recibir, los regalos que se consideran apropiados debe cumplirse al menos con el siguiente criterio básico; servir de buena fe al propósito del negocio, sin influenciar de manera inapropiada la decisión del negocio, sin intercambios durante licitaciones o invitaciones de oferta pendientes o estando en proceso negociaciones; dando apertura y transparencia y no contrariando los principios éticos de negocios, leyes, y negocios locales de clientes.

3.3 Obsequios a/ y de Terceros

Dentro del contexto del desempeño de sus cargos, los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben abstenerse de realizar algún pago u ofrecer algún obsequio a los empleados de compañías clientes, proveedoras, competidoras o asociadas (incluyendo miembros de familia o asociados de negocios); tampoco podrán utilizar estos pagos u obsequios para su consumo personal.

El ofrecimiento de obsequios a funcionarios o empleados del sector público está estrictamente prohibido.

Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE solo podrán ofrecer artículos de merchandising obsequios para entretenimiento sin valor económico y otros privilegios de cualquier índole que sean pagados por SAP SSSA Y CARIBE y que estén dirigidos a los clientes, proveedores, asociados u otros contactos externos relacionados con las funciones desempeñadas por los empleados en cuestión dentro de SAP; esto, siempre y cuando los artículos a obsequiar

- a. Estén clara y exclusivamente relacionados con alguna planeación, finalización y/o implementación de negocios; (Dentro de las actividades de Mercadeo)

- b. Se ajusten a las prácticas generales de negocios y tengan un valor mínimo (no superior a 80 dólares o de acuerdo con el presupuesto asignado por Mercadeo)
- c. No infrinjan alguna ley, regulación nacional o principio ético de aplicación generalizada

Es importante tener en cuenta que no se permiten invitaciones a comidas y/o eventos de entretenimiento o regalos por parte de empleados de SAP que representen valores superiores al equivalente de US\$100 en moneda local, ni tampoco invitaciones a partners privados.

Excepciones:

- Independiente de la clase de evento, este no se debe efectuar sólo con un fin social sino que ha de tener el propósito apoyar a SAP en el cierre de un negocio específico o fundamental en términos comerciales
- Las conversaciones sobre los negocios importantes se deben mantener durante o inmediatamente antes o después de la comida o evento de entretenimiento.

3.4 Obsequios a Partidos Políticos, Políticos y Organizaciones Políticas

SAP SSSA Y CARIBE no aporta dinero o contribuciones en especie a algún partido político. SAP SSSA Y CARIBE nunca compensa o reembolsa en especie a sus empleados por las donaciones u otras contribuciones hechas por éstos últimos a entes políticos de cualquier clase.

4 Confidencialidad

4.1 Aspectos Generales

Todos los documentos e información interna de la compañía son propiedad de SAP y tienen el carácter de confidenciales.

Por consiguiente, los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben abstenerse de ceder documentos o información corporativa a algún tercero, o de alguna otra manera hacer tal material disponible por fuera de la organización de la compañía.

Lo anterior no incluye la información expresamente creada para ser divulgada públicamente, tal como la información de mercadeo publicada por el área de Mercadeo Global de SAP o cualquier otra información expresamente divulgada para ulterior publicación por parte del área de Comunicaciones Globales de SAP (comunicaciones corporativas).

Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben adoptar medidas adecuadas y precisas que garanticen que la información confidencial y protegida no termine en manos de personas no autorizadas, ni a nivel interno ni a nivel externo.

4.2 Comunicaciones Internas y Externas

Las directivas del Grupo SAP y los ejecutivos de gestión de SAP SSSA Y CARIBE deben promover la discusión franca y abierta de las actividades y estrategias de negocios de la compañía con los empleados de SAP SSSA Y CARIBE.

La divulgación, tanto a nivel interno como externo, de la información que se relaciona con la compañía, sus actividades de negocios, sus estrategias y demás asuntos corporativos, es responsabilidad de los empleados que están explícitamente autorizados para hacerlo.

Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben abstenerse de contactar por iniciativa propia a los representantes de los medios o a los analistas del sector. Cualquier contacto con éstos debe coordinarse y ser autorizado por el área de Comunicaciones Globales de SAP (SAP Global Communications) o por algún empleado del departamento de relaciones públicas de SAP SSSA Y CARIBE. Las consultas formuladas por analistas financieros deben ser autorizadas y coordinadas por el área de Relaciones Con Inversionistas de SAP (SAP InvestorRelations). Usted encontrará un listado completo de personas contacto de las áreas de Comunicaciones Globales, Relaciones Con Inversionistas y Relaciones Públicas de SAP SSSA Y CARIBE en SAP Net, alias/communications.

Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE que no estén autorizados para ello, deberán seguir el siguiente procedimiento:

- Trasladar las consultas hechas por representantes de los medios o analistas al área de Comunicaciones Globales de SAP, o a algún empleado del departamento de relaciones públicas de SAP SSSA Y CARIBE, sin que importe la manera como el empleado de SAP SSSA Y CARIBE recibió la solicitud.
- Abstenerse de dar una opinión en nombre de SAP.

Empleando sus capacidades al máximo posible y dentro del contexto del ejercicio de sus funciones, los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deberán asegurarse que la información transmitida por las compañías pertenecientes al Grupo SAP al mercado de capitales o a otras partes fuera de SAP

- Sea integral, veraz y comprensible;
- Refleje los hechos reales;
- Sea publicada de manera oportuna

Si algún cliente, proveedor, asociado o candidato a un cargo les solicitara hacer una declaración relacionada con la compañía, los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deberán ceñirse estrictamente a la información escrita ya divulgada y solicitar asistencia del área de Comunicaciones Globales de SAP o de algún empleado del departamento de relaciones públicas de SAP SSSA Y CARIBE.

En cualquier otro respecto, los empleados no autorizados deberán abstenerse de realizar cualquier comentario sobre la información oficial de la compañía ante terceros ajenos a la organización de SAP.

Hasta donde fuere humanamente posible, los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben asegurarse que al expresar alguna opinión personal, no se genere la impresión de que dicha opinión refleja de forma alguna la opinión de SAP en tal sentido. Lo anterior explícitamente incluye a aquellos empleados de SAP SSSA Y CARIBE que no utilizan sus direcciones electrónicas finalizadas en “@sap.com” para expresar sus propias opiniones

políticas o religiosas o para participar en cadenas de correos que expresan conceptos políticos o religiosos.

4.2.1 Intercambio de información confidencial con clientes, proveedores y asociados

Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE solo pueden pasar información confidencial a clientes, proveedores o asociados, o recibir información confidencial de los mismos, después de que tales clientes, proveedores o asociados hayan firmado un acuerdo escrito de confidencialidad. Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben abstenerse de ceder información confidencial de algún cliente, proveedor o asociado a algún otro cliente, proveedor o asociado, o a alguna otra persona por fuera de la organización de SAP. Esto es igualmente aplicable, tanto a clientes, proveedores y asociados existentes como a clientes, proveedores y asociados potenciales.

5 Asuntos Financieros

Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben asegurarse que SAP SSSA Y CARIBE solo realice pagos (no importa de qué tipo) a cambio de recibos de pago apropiados y para los propósitos indicados.

Al registrar y administrar los pagos, los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben proceder de acuerdo con los principios contables de aplicación general y someterse a toda directriz aplicable.

6 Clientes, Proveedores, Competidores y Asociados

6.1 Conducta ante los Clientes

6.1.1 Aspectos Generales

Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben contar con la participación de su respectivo departamento legal antes de celebrar en nombre de SAP, algún acuerdo o contrato con un cliente.

Todos los acuerdos anti competitivos violan la política de SAP, ya sea que se solicite la Revisión legal o no, las revisiones/ aportes Legales deberán ser solicitados siempre antes de suscribir cualquier tipo de acuerdo que pudiese ser considerado como anti competitivo.

6.1.2 Boicots

La celebración de algún acuerdo con un cliente, proveedor, competidor o asociado de SAP para abstenerse de realizar negocios o de prestar servicios a algún otro cliente, proveedor, competidor, asociado o proveedor de servicios es ilegal. Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben, por lo tanto, ser extremadamente cuidadosos al momento de, por ejemplo, discutir con un proveedor de SAP SSSA Y CARIBE los términos competitivos fijados para algún otro proveedor. Las discusiones de este tipo generan suspicacias asociadas a una posible confabulación ilícita. La decisión unilateral de no venderle a algún cliente en particular puede constituirse en un problema si SAP tiene una posición tan sólida dentro del mercado respectivo que se pueda interpretar que dicho cliente es dependiente de la relación contractual sostenida con SAP.

6.1.3 Contratos Exclusivos

Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben abstenerse de solicitarle a sus clientes que compren exclusivamente productos y servicios de SAP o de que se abstengan de comprar productos ofrecidos por algún competidor suyo, si tal práctica hubiere de tener algún impacto en la competitividad del mercado.

6.1.4 Acuerdos de Reciprocidad

Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben asegurarse que ésta última no celebre acuerdos de reciprocidad en los que SAP SSSA Y CARIBE solo acepta bienes y servicios de alguna otra compañía bajo la condición de que dicha compañía obtenga los productos ofrecidos por SAP.

6.1.5 Modificaciones Contractuales

Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben abstenerse de acordar alguna modificación, calificación o enmienda de los contratos estándar o de los términos y condiciones generales de SAP, bien fuere a través de acuerdos suplementarios, notas adjuntas o documentos de otra índole, sin contar con la aprobación previa del departamento legal correspondiente.

6.2 Conducta ante los Proveedores

6.2.1 Aspectos Generales

La conducta de los empleados de SAP SSSA Y CARIBE que desempeñan sus cargos de cara a los proveedores de la compañía debe estar regida por elevados niveles de sensatez y de absoluta integridad. En toda negociación con los proveedores, la mayor prelación debe asignársele siempre a los intereses de SAP.

Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben asegurarse que los proveedores de ésta última cumplan con todos los requerimientos fijados por las leyes del país donde se realizan las manufacturas y se llevan a cabo las ventas. Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben asegurarse que, dentro de los requerimientos fijados por el departamento de compras responsable, cada proveedor que maneje un volumen sustancial de negocios con SAP, deba presentar una confirmación por escrito de dicho cumplimiento.

Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben abstenerse de forzar a algún proveedor a adquirir productos de SAP a cambio de la compra por parte de ésta última de bienes o servicios ofrecidos por dicho proveedor. Naturalmente, SAP puede tratar de venderles sus productos a sus proveedores, como lo haría con cualquier cliente.

Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben abstenerse de pasar información sobre problemas o dificultades de un proveedor a algún otro proveedor, asociado o persona fuera de la organización de SAP.

6.2.2 Concursos y Estimativos

Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben asegurarse que todos los proveedores calificados reciban, de manera equitativa y completa, notificaciones sobre los requerimientos técnicos y de negocios que fija SAP SSSA Y CARIBE para participar en concursos y licitaciones. Lo anterior es igualmente aplicable a la información detallada y a las modificaciones y adiciones hechas a los citados requerimientos.

Si SAP SSSA Y CARIBE ha fijado una fecha límite para la remisión de propuestas, los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben asegurarse que las propuestas que se presenten en fechas posteriores a la citada fecha de vencimiento no sean tenidas en consideración.

Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben basar cualquier otorgamiento de contratos en los costos a largo plazo que éstos generen para SAP, incluyendo los costos asociados a bienes defectuosos y servicios mal prestados, así como en el valor generado por la relación de negocios a largo plazo establecida con los proveedores de SAP.

6.2.3 Consultores Externos

Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben asegurarse que

- Los contratos de comisiones y de consultoría se celebren siempre por escrito;
- Los pagos se efectúen únicamente por concepto de actividades que son usualmente remuneradas y que son plenamente lícitas.

6.3 Conducta ante los Competidores

6.3.1 Aspectos Generales

Una de las más graves violaciones a las disposiciones estipuladas en las leyes sobre libre competencia la constituyen los arreglos entre competidores. Los acuerdos y arreglos entre competidores para fijar precios, establecer condiciones de venta, determinar el alcance de su producción o repartirse el mercado son actividades de crasa ilegalidad. Los empleados

de SAP SSSA Y CARIBE deben abstenerse de participar en acuerdos o arreglos de esta naturaleza.

6.3.2 Acuerdo de Precios Entre Competidores

Todas las formas de arreglo de precios entre competidores están estrictamente prohibidas. Esta prohibición también abarca todos los acuerdos y convenios que afectan solo indirectamente a los precios o demás condiciones de venta (por ejemplo, los descuentos). Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben abstenerse participar en el establecimiento de topes mínimos y máximos de precios o en el intercambio de información con competidores sobre futuros modelos de tablas de precios. En algunos casos particulares, puede ser necesario proporcionar – como parte de los acuerdos con los resellers – información al asociado de reventa, quien también puede ser un competidor, sobre un futuro modelo de tabla de precios, como medio para realizar ajustes a los pagos de licencias internas. Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben abstenerse de divulgar dicha información sin antes verificar con su respectivo departamento legal, las posibles implicaciones que esto conlleva bajo las leyes de libre competencia aplicables.

6.3.3 Restricciones a la Competencia

Las asociaciones de riesgo compartido, los acuerdos de colaboración y las fusiones entre competidores pueden afectar la libre competencia. En muchos casos, tales planes demandan una autorización oficial. Su legalidad debe ser igualmente verificada a la luz de numerosos sistemas legales, ya que pueden generar consecuencias en el exterior. Por lo tanto, los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben asegurarse que su departamento legal verifique la legalidad de tales planes en el menor tiempo posible (y, en todo caso, antes de que entren en vigencia).

6.3.4 Contactos con los Competidores

Durante cualquier contacto con sus competidores, los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben abstenerse de discutir asuntos internos, tales como tablas de precios y condiciones de venta, costos, panorámica del mercado, procesos organizacionales u otra información de

carácter confidencial, a partir de los cuales tales competidores pueden sacar ventaja sobre SAP.

6.3.5 Obtención de Información de los Competidores

SAP tiene un interés legítimo en obtener información sobre sus competidores y evaluar toda la información publicada sobre las compañías competidoras (por ejemplo, publicaciones sobre productos y tablas de precios). Bajo ninguna circunstancia, algún empleado de SAP SSSA Y CARIBE debe tratar de obtener secretos industriales u otro tipo de información confidencial o secreta de un competidor, empleando un medio ilícito para tal fin.

Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben abstenerse de aceptar, leer o emplear información sobre productos y planes de sus competidores que sea identificada como confidencial (o que pueda ser razonablemente entendida como tal), a menos que el empleado de SAP SSSA Y CARIBE en cuestión tenga la autorización del competidor para hacerlo.

6.4 Conducta ante los Asociados

Los asociados de negocios ofrecen soporte a SAP en muchos de los numerosos y variados intereses de negocios que ésta posee. Es por ello que los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben conducirse con absoluta lealtad ante SAP y con total neutralidad ante cualquier asociado de la misma. La presentación de un mensaje consistente y coordinado va particularmente en pro de los intereses de negocios de SAP y del asociado involucrado.

Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben evitar toda forma de tratamiento preferencial y unilateral a algún asociado en particular. Lo anterior es particularmente aplicable a los concursos en los que varios asociados compiten por un mismo cliente.

Si un asociado es también un cliente, proveedor o competidor de SAP, los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben observar el código de conducta descrito anteriormente para los tratamientos dados a clientes, proveedores y competidores.

7 Negociación de Acciones

7.1 Aspectos Generales

La negociación de acciones y sus derivados está sujeta a estrictas directrices reglamentarias que prohíben la comunicación de información privilegiada o su uso durante las transacciones pertinentes. Esto es válido siempre, sin que importe si el empleado ha firmado un contrato de confidencialidad específico o una declaración de reserva. Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben, por lo tanto, asegurarse que al negociar acciones y sus derivados, no lo hagan basándose en información privilegiada. El solo traspaso de información privilegiada a algún tercero sin el previo consentimiento respectivo constituye, de por sí, una ofensa.

Para obtener mayor información al respecto, visite SAP Net.

7.2 Negociación de Acciones de SAP

SAP SSSA Y CARIBE anima a sus empleados a adquirir acciones de SAP.

No obstante, para evitar cualquier implicación en el sentido de que los empleados de SAP SSSA Y CARIBE están involucrados en actividades de negociaciones basadas en información privilegiada, éstos no deben negociar alguna acción de SAP o sus derivados durante el período comprendido entre el 15º día del tercer mes de cualquier trimestre de reporte y la fecha en que SAP divulgue las cifras para dicho trimestre; esto, a menos que la negociación haga parte de los programas de compensación basados en adquisición de paquetes accionarios por parte de empleados de SAP. Solo en caso de emergencias (tales como dificultades financieras experimentadas por un empleado), se considera hacer una excepción a esta regla y esto, solo tras consultarlo con la respectiva Oficina de Cumplimiento.

Adicionalmente, los empleados de SAP SSSA Y CARIBE que trabajen en áreas particularmente sensibles (según la definición dada por SAP en tal sentido) deben firmar una declaración de reserva sobre información privilegiada. Sin embargo, tal y como se

mencionó anteriormente, la ley se aplica por igual a aquellas personas que no han firmado un determinada declaración.

7.3 Negociación de Acciones de Compañías Clientes, Proveedoras y Asociadas, y de Acciones de Subsidiarias SAP Registradas

Ocasionalmente, los empleados de SAP SSSA Y CARIBE obtienen información privilegiada sobre sus clientes, proveedores, competidores y asociados. Por ejemplo, un cliente puede preguntar si el software de SAP que utiliza puede administrar un volumen sustancialmente mayor de transacciones, debido a una adquisición planeada (pero aún no divulgada públicamente) de alguna otra compañía. Adicionalmente, las compañías del Grupo SAP suelen prestar servicios conjuntos o realizar trabajos preparatorios colaborativos dentro de proyectos de gran envergadura, lo cual posibilita la obtención de información privilegiada durante el transcurso de dichas cooperaciones. Los empleados de SAP SSSA Y CARIBE deben tener un cuidado extremo al negociar acciones de clientes, proveedores, competidores o asociados, o de subsidiarias SAP registradas (o derivados de tales acciones), ya que antes deben tener la certeza de no hacerlo con base en el uso de información privilegiada o en la cesión de este tipo de información a terceros.

8 Oficina de Cumplimiento

SAP SSSA Y CARIBE ha establecido una Oficina de Cumplimiento para que actúe como punto de contacto con cualquier empleado o gerente en lo referente a los aspectos anteriormente discutidos.

En caso de duda o de presentarse algún conflicto de intereses, los empleados deben dirigirse a sus respectivos superiores inmediatos y/o a la Oficina de Cumplimiento correspondiente.

Ésta última verificará los hechos y los cotejará con el código de ética aquí estipulado; luego, emitirá una declaración en la cual se incluye una evaluación escrita y una valoración del asunto. La mencionada declaración debe también incluir una recomendación para las acciones ulteriores a ser tomadas en relación con el asunto en cuestión.

La Oficina de Cumplimiento debe garantizar que los principios aquí estipulados no sean pasados por alto y que ni SAP ni la reputación de la compañía se vean afectadas en algún momento determinado.

9 Sanciones

Cualquier acto que esté en contraposición del presente Código de Conducta estará sujeto a una revisión interna y podrá ocasionar consecuencias que incidan en el empleo de los involucrados, pudiendo conducir incluso a la ejecución de una investigación externa o a la instauración de procedimientos civiles o demandas penales