



CÓDIGO  
DE ÉTICA  
Y LÍNEA  
ÉTICA

**Ética**

UN COMPROMISO DE TODOS





## 1. PRESENTACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

El presente Código de Ética establece los principios y normas de conducta que representan la base de la cultura organizativa de la compañía, debiendo ser de estricto cumplimiento por todos sus trabajadores, accionistas y, en general, sus *stakeholders*<sup>1</sup>.

El Código de Ética es un documento dinámico y en constante evolución, por lo que se espera el pleno conocimiento de éste, ya que las relaciones entre la compañía y sus trabajadores y/o cualquier *stakeholder* se regirá por los principios en él expresados. La compañía reconsiderará su relación con las personas, naturales o jurídicas, que no demuestren su plena adherencia a este Código de Ética y el mayor sentido de integridad con su organización.

En caso de que una situación no esté prevista en el Código de Ética, ésta debe ser resuelta tomando en cuenta los valores y principios de la compañía y las mejores prácticas de gestión administrativas; sin embargo, de requerir su interpretación, ésta debe ser comunicada a la Gerencia General de la compañía, quien las reportará al Comité de Ética.

## 2. PRINCIPIOS GENERALES

La compañía está comprometida a que los tratos se conduzcan de forma ética y equitativa, promoviendo una cultura basada en valores y principios que aseguren el correcto desarrollo de sus negocios y actividades laborales. En virtud de ello, los trabajadores y stakeholders de la compañía deben conducirse en cumplimiento de los siguientes principios generales:

**Respeto por los derechos humanos:** actuación responsable respetando los derechos humanos estipulados en la normativa vigente y en la Carta Internacional de Derechos Humanos, manteniendo un firme compromiso con su cumplimiento. Garantizamos que el empleo sea libremente elegido y rechazamos la explotación laboral, el trabajo infantil y las labores forzadas; asimismo, no participamos en negocios que promuevan prácticas contrarias a los derechos humanos.

---

<sup>1</sup> Personas u organizaciones que tienen algún interés y/o se relacionan con las actividades y decisiones de la compañía tales como trabajadores, clientes, proveedores, intermediarios, inversionistas, acreedores, gobierno, entre otros grupos de interés.

**Legalidad:** cabal cumplimiento de las leyes, normas, reglamentos, políticas y controles que las autoridades competentes y la compañía adopten para la regulación de las actividades que desarrolla. Manejamos de manera responsable y proactiva la imagen y reputación de la compañía, por lo que evitamos relacionarnos con empresas o individuos que transgreden la legislación.

**Transparencia:** reconocimiento de la importancia y el valor del suministro de información clara, íntegra, correcta y oportuna como sustento fundamental de la relación con sus accionistas, inversionistas, grupos de interés y/o terceros.

**Lealtad:** compromiso de abstenerse a realizar actos que transgredan los valores de la compañía o que puedan dañar la reputación e imagen corporativa de la organización, mediante el uso indebido de sus productos y/o activos o la divulgación de información imprecisa y tardía. Por ello, la divulgación de información pertinente a los grupos de interés debe darse manera precisa, oportuna y veraz, protegiendo el buen nombre e imagen de la compañía, sus funcionarios, accionistas, entidades de control y otros relacionados.

**Excelencia e Innovación:** el recurso más valioso de la compañía son sus trabajadores. Por ello, la compañía está comprometida con atraer, retener y desarrollar a los profesionales más talentosos e idóneos. Se promueve la meritocracia e incentiva el trabajo en equipo, la innovación, el continuo mejoramiento de nuestras operaciones, así como la implementación de las mejores prácticas que se desarrollen al interior de la compañía y con terceros.

### 3. CONTRATACIÓN DE TRABAJADORES



El ingreso de todo trabajador responde a una necesidad de la organización, por lo que este requerimiento deberá ser aprobado conforme a los lineamientos sobre la materia, analizando en su selección, sus competencias, capacidades, integridad, conocimiento e idoneidad para el puesto.

El trabajador y candidato a trabajador deberá informar las relaciones familiares hasta el segundo grado de consanguinidad y/o afinidad que tenga con otro trabajador de la compañía en la que labora o postula. Asimismo, en el supuesto que algún trabajador tenga un familiar directo (cónyuge, conviviente con unión de hecho, padres, hermanos e hijos) que labore en la empresa de la competencia, deberá comunicar de manera inmediata al área de Gestión Humana de la compañía a efecto de evitar un posible conflicto de interés.

### 4. CONFLICTO DE INTERÉS

Se deberán evitar situaciones conflictivas entre los intereses personales y los de la compañía. Éstas pueden surgir:

1. Siendo partícipe de una entidad en calidad de accionista, director, propietario o socio con la cual la compañía efectúa negocios.
2. Al actuar, en representación de la compañía, con un proveedor, consultor, cliente o competidor actual o potencial, donde la persona, o algún familiar cercano tenga alguna participación.

3. Al aceptar favores personales o tratos preferenciales por parte de proveedores, consultores, clientes u otros asociados comerciales, actuales o potenciales.
4. Al contratar con terceros, sean proveedores, consultores, clientes, competidores o asociados comerciales, actuales o potenciales, a título personal o bajo otro título que no sea el de representante debidamente autorizado por la compañía.



5. Al realizar actividades a título personal o distintas al de representante de la compañía que pudieran impactar negativamente sobre la capacidad de cumplir con sus obligaciones con integridad y en el mejor interés de la compañía en su calidad de trabajador, gerente o director.

El trabajador deberá solicitar la aprobación de la Alta Dirección antes de aceptar encargos como directorios o consultorías en empresas ajenas a la compañía, debiendo verificar si éstas tienen algún tipo de relacionamiento con la compañía.

A excepción de cortos períodos de tiempo dedicados a servicios a la comunidad, obras sociales u otros de índole personal, los trabajadores no pueden tener cargos o compromisos de trabajo con entidades externas a la compañía sin la aprobación de su Gerente o supervisor inmediato.

Los trabajadores de la compañía deberán reportar a su jefe inmediato superior y/o a la Dirección Corporativa de Gestión Humana de cualquier situación de conflicto de interés que haya sucedido o esté sucediendo, quien se encargará de tomar las acciones y decisiones del caso.

Asimismo, los trabajadores y directores de la compañía deben informar

acerca de sus relaciones y vínculos con funcionarios públicos o cualquier otro tercero que pueda influir en sus obligaciones laborales. Este reporte se realizará a través del formulario de declaración de Conflictos de Interés compartido por la Dirección Legal y Relaciones Institucionales.

## 5. OBSEQUIOS, REGALOS, FAVORES Y CORTESÍAS



Los trabajadores de la compañía no están autorizados a recibir o entregar obsequios, regalos y favores de /o/ a terceros, tales como: clientes, proveedores, consultores, competidores o asociados comerciales actuales o potenciales, trabajadores de instituciones gubernamentales o de los Órganos del Estado y representantes y candidatos de partidos políticos; que tengan por fin influenciar sus decisiones en beneficio de la compañía.

Los obsequios, regalos, favores o cortesías pueden comprometer o dar la impresión de:

- Poner en duda el profesionalismo o imparcialidad en la toma de decisiones o que puedan afectar la integridad en actuar a favor de los mejores intereses de la compañía.
- Beneficiar a terceros por estos conceptos, como promesa o agradecimiento a alguna gestión pasada, presente o futura.

No obstante, el trabajador podrá recibir o entregar presentes institucionales o publicitarios de valor nominal no mayor a 50 dólares americanos o su equivalente, incluido IVA o impuesto equivalente en su país (según aplique), distribuidos en forma general como calendarios, agendas, lapiceros o publicaciones de terceros, siempre que dichos artículos cuenten con el logo de la marca o entidad publicitada y no estén destinados a obtener un beneficio indebido.

## 6. INVITACIONES A EVENTOS Y HOSPITALIDADES



La compañía reconoce que las actividades sociales son importantes para el desarrollo personal de los trabajadores y para potenciar redes de contacto que generan beneficios en sus actividades comerciales; aun así, sus trabajadores no deben estar involucrados en aquellas que puedan afectar su integridad, profesionalismo y/o transparencia.

Las invitaciones a eventos y hospitalidades pueden ser recibidas u otorgadas a terceros en el marco de una relación o conexión comercial (por ejemplo, presentaciones o cierres). Las invitaciones a eventos y hospitalidades no serán dirigidas, directa o indirectamente, a funcionarios públicos y/o familiares u otros individuos distintos al tercero con quien se tiene la relación o conexión comercial.

Los trabajadores deben observar que el pago o reembolso de sus viáticos o gastos de viaje por cualquier concepto, sean autorizados por su Gerente y efectuados por la compañía, y no abonado por proveedores, clientes, consultores, competidores o asociados comerciales.

Las actividades sociales deben desarrollarse sin que atenten contra la moral pública y siempre protegiendo la imagen, principios y valores de la compañía.

## 7. ROBO Y FRAUDE



La compañía promueve un ambiente basado en la integridad y en la honestidad, por lo que rechazamos cualquier tipo de conducta que vulnere nuestros valores. Cualquier robo o fraude cometido, sin importar la cuantía o naturaleza del bien, será investigado a su totalidad y se adoptarán las medidas disciplinarias correspondientes.

## 8. PRINCIPIOS ANTICORRUPCIÓN

En la compañía no toleramos ningún acto de corrupción, estamos comprometidos en conducir nuestras operaciones de manera transparente e íntegra.

En tal sentido, la compañía prohíbe estrictamente a sus trabajadores, gerentes, Directores y socios comerciales:

- Ofrecer, solicitar y aceptar dinero o cualquier tipo de beneficio, pagos de facilitación de trámites y otros pagos irregulares.
- Utilizar influencias, cercanía o afinidad, propia o de terceros para obtener ventajas indebidas o un beneficio en procesos administrativos o judiciales con terceros relacionados comercialmente, potenciales terceros comerciales y con entidades públicas.

Asimismo, cumplimos con la normativa anticorrupción vigente. De la misma forma, la compañía compromete a sus socios comerciales en seguir nuestra conducta anticorrupción (soborno y otros). Para nosotros es indispensable no relacionarnos con socios comerciales



que realizan actividades vinculadas a actos ilícitos en nuestro nombre o a nombre suyo en provecho de la compañía.

La compañía prohíbe que se realicen pagos o se ofrezca algún elemento de valor a:

- Funcionarios públicos, con el objeto de acelerar trámites administrativos, brindar alguna ventaja o beneficio a la compañía y, en resumen, hacer que el funcionario público altere su modo de proceder. En caso un funcionario público solicite un pago o elemento de valor, repórtelo a su jefe inmediato.
- Socios comerciales o terceros con los cuales se busca una relación comercial, con el objeto de obtener una ventaja o beneficio en un proceso de licitación o adjudicación.
- Cualquier otra persona o entidad no contenida en los puntos anteriores.

## 9. LEGITIMACIÓN DE GANANCIAS ILÍCITAS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

En cumplimiento de la normativa vigente, nos adherimos a los requerimientos emitidos con objeto de prevenir la legitimación de ganancias ilícitas y el financiamiento del terrorismo.

Nos oponemos y denunciaremos todo tipo de actividades terroristas o subversivas, así como el financiamiento de las mismas.



La compañía prohíbe a todos sus trabajadores, gerentes y Directores sostener negocios con empresas o personas que puedan verse involucradas en temas de corrupción (soborno y otros), de legitimación de ganancias ilícitas y financiamiento del terrorismo. Asimismo, la compañía promueve en sus socios comerciales el rechazo de cualquier actividad precitada.

De detectar o conocer operaciones de las citadas naturalezas, comuníquelo a su jefe inmediato o emplee los medios que la compañía ha puesto a su disposición para ello.

## 10. DELITOS TRIBUTARIOS Y DELITOS ADUANEROS



La compañía reconoce la importancia de actuar con responsabilidad y garantizar que todas las actividades comerciales se lleven a cabo de manera transparente y legal, contribuyendo al cumplimiento de las leyes tributarias y aduaneras aplicables en el país.

La compañía rechaza cualquier intento de incumplimiento a la normativa tributaria y aduanera aplicable a la compañía.

## 11. DATOS PERSONALES

La compañía tiene como objetivo el cumplimiento de la normativa vigente relacionada a la protección de datos personales y datos sensibles de nuestros clientes, trabajadores y proveedores. Los trabajadores y contrapartes de la compañía o empresas que se encuentren vinculadas con los datos personales o sensibles de administración de la compañía, deberán desarrollar sus actividades en estricto cumplimiento de la normativa aplicable, adoptando las medidas necesarias para salvaguardar la confidencialidad de los datos y la información de sus clientes, proveedores y trabajadores; así como lo referente a la finalidad para la cual se obtienen, los cuales deberán ser justificadamente recabados, satisfaciendo la estricta necesidad de la compañía.



Los trabajadores y contrapartes deberán en todo momento guardar la confidencialidad de la información que por la naturaleza del cargo tengan acceso, debiendo respetar los límites de la confidencialidad y no revelar información a terceros ajenos, en ese sentido queda prohibido la divulgación de los datos personales de las bases de datos de administración de la compañía por parte de los trabajadores y contrapartes.

## 12. NO DISCRIMINACIÓN

La compañía garantiza el respeto a la igualdad entre sus clientes, proveedores y trabajadores. Para ello, la compañía tiene un trato equitativo y no discriminatorio en cualquiera de sus formas (raza, sexo, edad, estado de embarazo, religión, nacionalidad, ascendencia, ciudadanía, preferencia política, asociativa o sexual, deficiencia física, status social, económico o de otra índole) que afecte la dignidad; dichas conductas se encuentran proscritas en nuestra organización.



En ese sentido, si cree que es víctima de una conducta discriminatoria o de acoso, repórtelo a su Jefe inmediato o a su Gerente de área o Gerente de Gestión Humana y proceda con su denuncia de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de la compañía identificando al supuesto infractor.

Respecto a este punto se recomienda:

- No hacer ni tolerar chistes relacionados con la raza, color, sexo, religión, aspecto físico, minusvalía, orientación o preferencia sexual, origen étnico o sociocultural de las personas.
- No hacer ni tolerar expresiones gráficas acerca de asuntos sexuales, ni participar ni mantener actitudes ofensivas de índole sexual.
- No hacer propuestas sexuales a un compañero/a o a ninguna otra persona con la que esté en contacto durante sus actividades como trabajador de la compañía.
- No mostrar en el trabajo objetos, ni imágenes que tengan una implicación sexual; indistintamente de los géneros entre los que se produzca.

La compañía está comprometida en promover una cultura de sana convivencia en el centro de trabajo, trabajo en equipo, respeto y solidaridad.

### 13. UN LUGAR DE TRABAJO SIN DROGAS, NI ABUSO DEL ALCOHOL

La compañía se compromete a mantener un ambiente laboral libre de drogas y alcohol. Se prohíbe el consumo, la posesión, distribución o venta de drogas legales e ilegales o alcohol dentro de las instalaciones y vehículos de la compañía o dentro de algún vehículo de transporte utilizado para el traslado de personal. Además, se exige a los trabajadores no realizar actividades laborales de la compañía bajo los efectos de drogas o alcohol.



Respecto a este punto se debe considerar lo siguiente:

- Queda prohibido introducir drogas y/o estupefacientes, ni alcohol en las instalaciones de la compañía, ni consumir drogas y/o estupefacientes, ni alcohol durante su permanencia en la compañía.
- Queda prohibido laborar, mucho menos realizar actividades laborales de la compañía bajo los efectos de drogas y/o estupefacientes, ni alcohol.
- Queda prohibido subir a un vehículo de la compañía bajo los efectos de drogas y/o estupefacientes, ni alcohol, ni a ningún vehículo de la compañía que sea conducido por alguien que esté bajo los efectos de drogas y/o estupefacientes, ni alcohol.

De presenciar un hecho de esta naturaleza reportarlo a su Jefe inmediato o Gerente de área o a un miembro del Comité de Ética.

## 14. DERECHOS DE AUTOR



Las leyes internacionales de derechos de autor protegen la expresión original de material escrito, audiovisual, fotográfico, obras de arte, música, metodologías propias ad-hoc y programas informáticos (“software”). Estas leyes, que prohíben la duplicación, distribución, exhibición y representación no autorizadas de estas expresiones, también existen en Bolivia y la vulneración de los derechos de autor puede dar lugar a penalizaciones legales para nuestra compañía. Por ende, queda prohibido para los trabajadores el uso de información no autorizada en cualquier red social, programas sin licencia, copiar CD de videos y fotos digitales o impresas que son de propiedad intelectual de la compañía.

En ese sentido, se precisa lo siguiente:

- No reproducir, distribuir, ni alterar el material sujeto a regalías en los libros, publicaciones comerciales, programas desarrollados por los trabajadores u otros similares durante la vigencia de la relación laboral, así como en diarios, revistas, grabaciones musicales o cintas, sin el permiso del titular de los derechos de autor o de sus agentes autorizados
- Asegurarse de que el software utilizado durante las actividades de la compañía, cuente con una licencia adecuada, que ésta se haya pagado y que el programa se utilice sólo acorde con lo establecido en la licencia.
- No reproducir programas que haya adquirido la compañía para uso fuera de la compañía o para un uso personal.

## 15. ACTIVIDADES POLÍTICAS

La no participación en campañas o actividades políticas es política de la compañía, por lo que sus trabajadores no usarán los fondos, activos o recursos de la corporación a favor de candidatos o partidos políticos.



Si bien la participación en actividades políticas es parte de los derechos ciudadanos, sus trabajadores no involucrarán a la compañía al participar en éstas a título personal y tampoco en representación de la compañía.

## 16. RELACIONES CON LA COMPETENCIA



Los trabajadores están prohibidos de participar en actividades de concertación y/o acuerdos para afectar de forma inadecuada la competencia de la compañía y sus competidores; ello incluye limitar la producción y/o el abastecimiento, y los acuerdos sobre precios, división de territorios, asignación de clientes y/o productos.

Están prohibidos de discutirse temas de costos y precios con los competidores, incluyendo sistemas de comisiones, remuneraciones, costos, descuentos, políticas de crédito y/o términos de participación en licitaciones.

## 17. RELACIONAMIENTO CON SOCIOS COMERCIALES



Se entiende por socio comercial a los proveedores, clientes, bancos, consorcios, y otros relacionados comercialmente. Nuestros socios comerciales son una parte importante de los negocios de la compañía, por lo tanto, cualquier conducta inadecuada de su parte puede tener un impacto negativo en nuestra imagen, exponiéndonos potencialmente a responsabilidades y penalidades.

Las relaciones entre los socios comerciales y los trabajadores de la compañía se deberán presentar en tratos de beneficio mutuo y equitativo para las partes. Los trabajadores no iniciarán o terminarán relaciones con socios comerciales bajo la sugerencia o a requerimiento de otros proveedores, vendedores o clientes.

Los trabajadores no deberán condicionar la venta a clientes de ciertos productos mediante la imposición de la compra de otros productos de su portafolio. Asimismo, los trabajadores no deben condicionar a sus proveedores que les vendan el total o la mayor parte de su producción a la compañía.

Los contratos de compraventa y adjudicaciones en licitaciones deben realizarse bajo los procedimientos y políticas de la compañía considerando calidad, experiencia, servicio, precio y disponibilidad entre los factores de la selección.

Promovemos que nuestros socios comerciales conozcan los valores y conductas descritas en este Código e incentivamos su adopción o compromiso de respetarlos. Son socios comerciales todas aquellas personas y/o empresas con las que se ha suscrito un contrato de servicios, o con quienes se cuenta con una relación comercial directa o indirecta, así como personas y/o empresas con las que se mantienen relaciones estratégicas.

Requerimos de nuestros socios comerciales el cumplimiento riguroso de las normas ambientales, de las normas de seguridad y salud ocupacional, de las normas anticorrupción, lavado de activos, financiamiento de terrorismo, delitos tributarios, aduaneros y en general, de toda la legislación vigente. Requerimos también, el respeto a las autoridades públicas y el desarrollo de prácticas socialmente responsables.

No se deberán mantener relaciones comerciales con terceros que pudieran poner en riesgo la reputación de la compañía y la de sus trabajadores. Asimismo, no se efectuará relación comercial y/o laboral alguna con personas de las cuales se tenga conocimiento oficial que han sido declaradas judicialmente culpables de un delito.

## 18. RELACIONAMIENTO CON EL GOBIERNO

Cumplimos con todas las leyes, normas y regulaciones vigentes en el país, respetando las instancias del ordenamiento jurídico de Bolivia y del país en el que operan nuestras subsidiarias o empresas sobre las que la compañía ejerce el control o sea un socio comercial.



Mantenemos, con las autoridades, los organismos reguladores y otras instituciones del Estado, relaciones basadas en principios de cooperación y transparencia, acatando sus decisiones sin buscar favorecer a la compañía en ningún caso por medio de un ofrecimiento indebido.

## 19. INFORMACIÓN DE LA COMPAÑÍA

La información a la cual acceden los trabajadores de la compañía debe ser tratada con la más estricta reserva, ya que ésta es propiedad de la compañía. En este sentido, los trabajadores deben abstenerse de divulgar información confidencial sobre los procesos, métodos, estrategias, proyectos, datos técnicos y del mercado o de cualquier otra índole.

La información privilegiada no debe ser usada en beneficio propio ni mucho menos de terceros. El trabajador debe mantener reserva de información luego de concluida su relación laboral salvo aquella que sea de dominio público, respetando el acuerdo de confidencialidad suscrito al inicio de sus actividades con la compañía.

La información confidencial sobre los trabajadores, ejecutivos, gerentes o directores corporativos no deberá ser divulgada a ningún tercero, salvo por expresa autorización de esa persona.

El trabajador no está autorizado a dar conferencias o realizar presentaciones sobre la compañía y/o actividades relacionadas a ésta, salvo por el consentimiento expreso de la Alta Dirección.



En caso de duda con respecto a la confidencialidad de la información o del propósito de su uso, esta debe ser consultada al Gerente o Supervisor del trabajador o, en última instancia, al Comité de Ética.

## 20. USO DE LOS BIENES DE LA COMPAÑÍA



Los activos y bienes, incluyendo las marcas y el nombre de la compañía, no podrán ser usados en actividades de beneficio personal, los trabajadores deben evitar su uso y desgaste innecesario. Las computadoras, teléfonos y la data contenida en los mismos son de propiedad de la compañía y no se debe invocar el derecho a la privacidad en su uso.

Los trabajadores deben usar los bienes solo para los fines que les son asignados. Cualquier excepción debe ser expresamente autorizada por su Gerencia; tal es el caso de vehículos, tarjetas de crédito, computadoras personales u otros bienes.

## 21. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE



La compañía reconoce y entiende su papel en el desarrollo de la sociedad, así como la importancia y el impacto de un correcto proceder como factor que contribuye a generar bienestar económico, social y ambiental en la comunidad y sus zonas de influencia.

Por ello, estamos comprometidos a entregar productos y servicios de la más alta calidad, respetando las costumbres locales y las diferentes culturas de los territorios en que operamos. Además, estamos comprometidos a desarrollar proyectos y actividades sociales en beneficio de la comunidad, alineados a nuestro valor de responsabilidad social corporativa y a las políticas internas y normas bajo las cuales nos regimos.

Asimismo, somos una compañía con actividades permanentes en favor del medio ambiente, ya que estamos conscientes de que nuestras operaciones tienen un impacto en éste. Por lo tanto, tenemos el compromiso de dirigir nuestras actividades para fomentar su cuidado y conservación.

## 22. REPORTE DE VIOLACIONES AL CÓDIGO DE ÉTICA



Los trabajadores deben informar de cualquier violación a este Código o conducta no ética a su Supervisor, Gerente, área de Recursos Humanos o a la persona designada por el Comité de Ética o a través del canal ético informado.

Bajo ninguna circunstancia, un trabajador será sujeto a medidas disciplinarias por reportar o denunciar conductas irregulares. La compañía garantizará la confidencialidad de las comunicaciones relacionadas al Código de Ética.

Todas las denuncias o violaciones serán evaluadas, investigadas y resueltas por las Gerencias de la compañía con apoyo de las Gerencias de Gestión Humana, Auditoría y Legal. Cuando corresponda, principalmente cuando las denuncias puedan afectar la situación legal, financiera o la imagen empresarial o no puedan resolverse por las Gerencias de la compañía, deberán ser resueltas por el Comité de Ética.

## 23. SOBOCE TE ESCUCHA



Contamos con un canal de denuncias por el cual los trabajadores, clientes, proveedores, grupos de interés y público en general, podrán realizar denuncias respecto al incumplimiento del Código de Ética o también podrán realizar consultas relacionadas con dilemas éticos. La persona interesada podrá interponer su denuncia o consulta de manera anónima, manteniendo la confidencialidad de las denuncias y consultas.

Analizamos todas las denuncias o consultas que recibimos a través de cualquiera de los medios notificados del canal de denuncias. La compañía ha establecido medios internos para la investigación de las denuncias y la absolución de las consultas. Es importante destacar que la compañía garantiza la protección del denunciante contra las represalias, discriminación y sanciones por denuncias formuladas de buena fe. La persona interesada será siempre informada respecto a las acciones que se han tomado respecto a su denuncia y obtendrá respuesta a la consulta planteada.

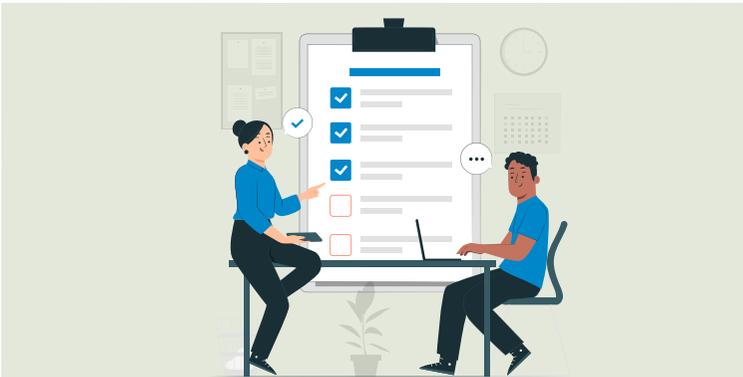
## 24. INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento del presente Código de Ética hará merecedor al trabajador de una sanción de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno del Trabajo (RIT) de la compañía.

Las medidas disciplinarias por violaciones al Código de Ética incluyen llamadas de atención verbal, por escrito, suspensión y despido. En caso que afecten a los activos de la compañía, se podrá solicitar una compensación económica.



## 25. REFLEXIONES FINALES



### ANTE LA DUDA, PREGUNTA

Un solo documento no puede regular todas las posibles conductas en las diferentes circunstancias. Por eso, lo detallado en este Código de ética no cubre todos los supuestos. Resulta indispensable estar alertas, actuar con sentido común y afán crítico.

Te invitamos a que cualquier conducta que encuentres sospechosa o que creas puede ir en contra de nuestros valores o la ley, la des a conocer a través de los canales de denuncia, informando a tu jefe inmediato y/o a Gestión Humana, sea personalmente o por correo (electrónico o físico).

Las denuncias serán tratadas de manera confidencial. Recuerda que es preferible denunciar algo y equivocarnos; a no hacerlo y ser cómplices, por omisión, de una violación al código.

Estamos comprometidos a responder todas las consultas y proteger a las personas contra las posibles represalias ante una denuncia o acción correctiva que se derive de ellas.

## GUÍA PARA LA TOMA DE DECISIONES ÉTICAS

Una vez identificado el hecho, debes preguntarte lo siguiente:

- A) ¿Es ilegal o viola el código de ética?
- B) ¿Entra en conflicto con tu manera de pensar y actuar, o con tus propios valores?
- C) ¿Es contrario a los valores de la compañía?
- D) ¿Te sentirías mal si el hecho es publicado en las noticias o en los periódicos?
- E) ¿Las consecuencias pueden ser negativas para la empresa y/o para tí?

Si respondes una o más preguntas con un “SI”, infórmalo a través de los canales de denuncia, con tu Jefe inmediato o con Gestión Humana.

# Canales de nuestra Línea Ética



Línea telefónica:

**800-1-04-046, opción 1**, de 9:30 am a 7:30 pm.

---



Buzón de voz:

**800-1-04-046, opción 2**

---



Formulario web:

**[www.soboceteescucha.com](http://www.soboceteescucha.com)**

---



Buzón de correo:

**[reportes@soboceteescucha.com](mailto:reportes@soboceteescucha.com)**

---

Si observas algún incumplimiento al Código de Ética y normas internas, reporta el hecho de manera responsable y anónima. Profesionales de la consultora externa Ernst & Young estarán siempre dispuestos a atender los reportes.



**SOBOCE**

---