



## CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



## TABLA DE CONTENIDOS

<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</b> .....	1
1. OBJETIVO/ FINALIDAD .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES .....	3
3.1 Misión.....	3
3.2 Visión.....	3
3.3 Valores.....	4
4. RESPONSABILIDADES .....	4
4.1 Responsabilidades.....	4
4.2 Principio básico de comportamiento .....	4
4.2.1 Respeto a la legalidad .....	5
4.2.2 Integridad y ética.....	5
4.2.3 Respeto a los Derechos Humanos .....	5
4.2.4 Relación con y entre empleados y otras personas.....	5
5. POLÍTICAS .....	5
5.1 Política de confidencialidad y conflicto de interés (Ver política) .....	5
5.2 Política antifraude (Ver política) .....	6
5.3 Código de Conducta de Proveedores (Ver política).....	7
5.4 Política Antisoborno (Ver política).....	7
5.5 Política de interacción con servidores públicos (Ver política).....	8
5.6 Política de regalos y hospitalidad (Ver política) .....	9



## 1. OBJETIVO/ FINALIDAD

Este Código de Conducta expresa los valores empresariales de ITRONIK SERVICES, debiendo servir como una norma de implementación de los ejes estratégicos, objetivos y valores corporativos por parte de todos los que integran el contexto de negocios de la compañía, como nuestros colaboradores (sin importar su cargo, funciones o responsabilidades), así como para los colaboradores, accionistas, consultores, vendedores, contratistas, y a cualquier compañía o entidad administrada u operada por ITRONIK SERVICES.

A lo largo del Código serán abordadas las pautas generales para la correcta conducción del negocio; es así, como todos tenemos la responsabilidad de conocer, comprender y aplicar este Código, así como denunciar las conductas que resulten contrarias a lo aquí establecido.

Cabe aclarar que no todos los incidentes o situaciones que pueden ocurrir en el día a día serán citados en el presente Código. Es recomendable consultar al Oficial de Cumplimiento para recibir la correcta orientación y resolución de dudas.

En el evento en que por alguna circunstancia existiera un conflicto entre la ley local y el Código de Conducta, se cumplirá en primera medida la ley y, en segundo lugar, se dará aplicación al Código.

## 2. ALCANCE

Este Código aplica a todos los procesos y a todas las áreas y departamentos de ITRONIK SERVICES. También aplica a todos los colaboradores (sin importar su cargo, funciones o responsabilidades), empleados, accionistas, consultores, vendedores, contratistas, y a cualquier compañía o entidad administrada u operada por ITRONIK SERVICES.

## 3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### 3.1 Misión

Proporcionar bienes y servicios en los que la seguridad, calidad, la excelencia en nuestro trabajo y en nuestros procesos, el compromiso con el desarrollo, nuestra solidez financiera, la innovación permanente y el trabajo colectivo sean nuestro sello corporativo.

### 3.2 Visión

Como empresa estamos empeñados en realizar nuestro trabajo de la mejor manera posible. Nos esforzamos día a día por alcanzar los más altos estándares de la industria



para operar de acuerdo con las exigencias del mercado mundial y cuidando la forma en que llevamos a cabo nuestra labor.

### 3.3 Valores

- **EL RESPETO A LA VIDA Y DIGNIDAD DE LAS PERSONAS:** El respeto a la vida y dignidad de las personas es un valor central. Nada justifica que asumamos riesgos no controlados que atenten contra nuestra salud o seguridad.
- **LA RESPONSABILIDAD Y EL COMPROMISO:** Trabajar en ITRONIK SERVICES, es un orgullo, una gran responsabilidad y un enorme compromiso.
- **LA COMPETENCIA DE LAS PERSONAS:** Valoramos y reconocemos a los trabajadores competentes, con iniciativa y liderazgo, que enfrentan los cambios con decisión y valentía.
- **EL TRABAJO EN EQUIPO:** Fomentamos el trabajo en equipo, la participación responsable, y el aporte que proviene de la diversidad de experiencias y de las organizaciones de trabajadores.
- **LA EXCELENCIA EN EL TRABAJO:** Perseguimos la excelencia en todo lo que hacemos y practicamos el mejoramiento continuo, para estar entre los mejores de la industria.
- **LA INNOVACIÓN:** Somos una empresa creativa que se apoya en la innovación para generar nuevos conocimientos, crear valor y acrecentar nuestro liderazgo.
- **EL DESARROLLO SUSTENTABLE:** Estamos comprometidos con el desarrollo sustentable en nuestras operaciones y proyectos.

## 4. RESPONSABILIDADES

### 4.1 Responsabilidades

El Gerente General de ITRONIK SERVICES es el responsable de velar por las normas de conducta empresarial. Las cabezas de cada área de la organización son responsables de implementar, promover y supervisar el cumplimiento en su respectiva área y de informar sobre el cumplimiento al Oficial de Cumplimiento.

### 4.2 Principio básico de comportamiento



El comportamiento empresarial y profesional de las personas que laboran y mantiene relaciones de negocio con ITRONIK SERVICES estará regido por los siguientes principios básicos:

#### **4.2.1 Respeto a la legalidad**

Se debe respetar en todo momento las leyes, normas y reglamentos aplicables del Ecuador y las normas, políticas y procedimientos de ITRONIK SERVICES. Si hay alguna duda, se debe buscar orientación del Oficial de Cumplimiento.

#### **4.2.2 Integridad y ética**

Las actividades empresariales y profesionales de ITRONIK SERVICES deben siempre estar apegadas a altos niveles de honestidad, integridad y ética.

#### **4.2.3 Respeto a los Derechos Humanos**

Toda actuación de ITRONIK SERVICES guardará un respeto escrupuloso a los Derechos Humanos y Libertades Públicas.

#### **4.2.4 Relación con y entre empleados y otras personas**

Las relaciones de ITRONIK SERVICES con sus empleados, la de éstos entre sí, y las relaciones de otras personas a quienes aplica el presente Código en su interacción con ITRONIK SERVICES se basará en el cumplimiento de las siguientes políticas.

### **5. POLÍTICAS**

#### **5.1 Política de confidencialidad y conflicto de interés (Ver política)**

Existe conflicto de intereses cuando una persona debe tomar decisiones donde puedan entrar en conflicto los intereses personales y los de ITRONIK SERVICES. Entre los intereses personales se incluyen los intereses que tuviere su cónyuge, conviviente o cualquiera de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o afinidad, o su socio o socios de hecho o de derecho. En estos casos se deberá reportar el conflicto.

En definitiva, es una situación donde se enfrentan dos intereses contrapuestos y en donde necesariamente el beneficio de uno implica el potencial perjuicio de otro. Un conflicto de intereses se puede presentar en casos como los siguientes:

- El interés económico propio del colaborador de ITRONIK SERVICES o de algún miembro de su familia o socio de hecho o de derecho que tenga o busque tener relación de negocios con ITRONIK SERVICES.
- Servir como director, funcionario, consultor o en cualquier otra posición importante de alguna empresa o entidad pública que tenga o busque tener relación particular con ITRONIK SERVICES.
- Servir como director, funcionario, consultor o en cualquier otra posición importante de alguna empresa que sea competencia de ITRONIK SERVICES.
- Auto contratación en todas sus formas.
- Participar directamente o a través de familiares en segmentos de negocio donde participe ITRONIK SERVICES.

## 5.2 Política antifraude (Ver política)

Se tiene como objetivo el facilitar la prevención, detección y respuesta al fraude en ITRONIK SERVICES. Lo anterior sin importar las responsabilidades o funciones de las personas que lo cometen.

Asimismo, la Alta Administración de ITRONIK SERVICES es responsable y está consciente de su obligación de:

- Identificar las exposiciones a actividades fraudulentas;
- Establecer controles y procedimientos para prevenir las actividades fraudulentas;
- Detectar y reportar cuando ocurran actividades fraudulentas;
- Enviar un claro mensaje a los colaboradores de que cualquier actividad ilegal, incluyendo el fraude, se encuentra prohibida.
- Cumplir con esta y todas las políticas relacionadas a cumplimiento.

El control del fraude se refiere, en última instancia, a la utilización efectiva de los recursos y la minimización del desperdicio, el abuso, la mala gestión y el fraude. Esta política establece mecanismos efectivos de responsabilidad para el uso de los recursos de ITRONIK SERVICES para apoyar el control de fraude. También está diseñada para respaldar el compromiso de ITRONIK SERVICES de proteger sus activos, propiedad, derechos intelectuales, integridad, seguridad y reputación de cualquier intento de obtener beneficios financieros u otros por engaño.

El fraude es un acto u omisión deshonesto intencional realizado con el propósito de engañar, inducir un curso de acción o hacer declaraciones falsas, oralmente o por escrito, con el objetivo de obtener dinero u otros beneficios de parte de ITRONIK SERVICES, o evadir responsabilidades. El fraude no se limita a beneficios monetarios o materiales. Esta definición incluye ganancia monetaria y cualquier beneficio que se pueda obtener de ITRONIK SERVICES.

El fraude puede incluir, pero no está limitado a: acciones deshonestas; apropiación indebida de fondos, suministros u otros activos de propiedad de ITRONIK SERVICES; manejo inapropiado de fondos; reporte inadecuado de transacciones financieras; beneficios económicos impropios por conocimiento de las actividades de ITRONIK SERVICES.

### 5.3 Código de Conducta de Proveedores (Ver política)

Establecer los principios básicos a los que debe atenerse el comportamiento de los proveedores y socios de negocio de ITRONIK SERVICES. Aplica a todos los proveedores y socios de negocio de ITRONIK SERVICES, quienes deben cumplir con estas normas y comportarse de manera, ética, apegada a las leyes y normas aplicables, profesional y responsable.

También aplica a los funcionarios y empleados de los proveedores o los socios de negocio de ITRONIK SERVICES. Los proveedores o socios de negocios serán los únicos responsables por el desempeño de sus colaboradores e incorporarán disposiciones contractuales que aseguren que se cumpla con el presente Código, la Política de Interacción con Servidores Públicos y la Política Antisoborno de ITRONIK SERVICES.

Por otro lado, proveedores y socios de negocio se asegurarán de que cualquier persona, natural o jurídica, asociada a ellos, y/ o que preste servicios o venda bienes relacionados al contrato que mantengan con ITRONIK SERVICES, se le impongan condiciones y obligaciones equivalentes a las aquí descritas. Los proveedores o socios de negocio serán responsables de la observancia y el desempeño por parte de dichas personas de los aquí descritos y serán directamente responsables ante cualquier incumplimiento por parte de dichas personas de cualquiera de las normas señaladas.

### 5.4 Política Antisoborno (Ver política)

El soborno es un problema que afecta a todas las sociedades, economías y mercados. El soborno crea inestabilidad política, causa inseguridad social, socava las instituciones e impide el funcionamiento libre y justo de los mercados. Eso pone en peligro el valor a largo plazo, la seguridad y la integridad de los negocios de ITRONIK SERVICES.

ITRONIK SERVICES busca: (i) ser el líder de la industria de tecnología a través de operaciones éticas y transparentes; (iii) cuidar la reputación de la Compañía y trabajar para



que todos sientan orgullo y admiración del servicio que presta al país, y; (iii) lograr la identificación temprana de los riesgos de soborno e implementar las medidas prácticas para excluirlos del negocio.

El soborno está absolutamente prohibido por ITRONIK SERVICES

ITRONIK SERVICES prohíbe absolutamente dar sobornos a cualquier persona natural o jurídica, y de manera particular, prohíbe absolutamente dar sobornos a funcionarios públicos ("Servidores Públicos").

ITRONIK SERVICES prohíbe absolutamente aceptar sobornos de cualquier persona o entidad pública o privada.

ITRONIK SERVICES prohíbe absolutamente participar en actos de soborno. Esto incluye ofrecer, proponer, solicitar, organizar, permitir, ignorar o ser deliberadamente ciego ante actos de soborno.

ITRONIK SERVICES prohíbe absolutamente usar o permitir que otras personas den sobornos, acepten sobornos o participen en actos de soborno en nombre de la organización.

El personal o los socios de negocio que tengan inquietudes, preguntas o requieran asistencia en asuntos antisoborno deben comunicarse con ITRONIK SERVICES.

Puede elevar dudas, preguntas y denuncias en el siguiente correo: [soraya.bermeo@heaven.com.ec](mailto:soraya.bermeo@heaven.com.ec).

Este canal de denuncias constituye el principal medio a través del cual se recibirán las denuncias, inquietudes o reportes. (ver protocolo de denuncias de compliance)

ITRONIK SERVICES apoya a quienes planteen inquietudes y denuncias de buena fe sobre la base de una creencia razonable de que pudo haberse cometido un acto que atenta contra esta política, sea supuesto o real, o que identifiquen debilidades del sistema antisoborno y prohíbe las represalias contra ellos.

ITRONIK SERVICES realizará investigaciones oportunas y objetivas cuando se reporten situaciones que puedan constituir riesgo de soborno.

## **5.5 Política de interacción con servidores públicos (Ver política)**

Se establecen directrices que deben ser observadas por los Colaboradores de ITRONIK SERVICES (y a todos los quienes actúen a nombre de la compañía), en toda relación, interacción o actividad que ejecuten con Servidores Públicos de la Administración Pública local o extranjera, con el objeto de garantizar una actuación ética y transparente con servidores públicos por parte de cualquier persona que actúe en nombre de ITRONIK SERVICES, así como prevenir y combatir fraudes e ilícitos en el ámbito de obtención de

permisos y licencias, pagos de tributos, procedimientos de contratación pública, contratación directa sin sustento legal, fiscalización, ejecución de contratos administrativos o cualquier otra forma de interacción con la Administración Pública.

Están prohibidas todas las formas de insinuación, ofrecimiento o entrega de soborno, dádivas, dinero, cosas de valor o similares a favor de y para beneficio personal de Servidores Públicos o sus familiares y personas allegadas.

Está prohibido ofrecer o entregar regalos a servidores públicos. Lo anterior independientemente de que se configure o no un delito.

No se permite la entrega u oferta de regalos a servidores públicos incluso aquellos considerados como promocionales (esferos, agendas u otros similares con el logo de la compañía) y/ o de valor nominal o modesto. La entrega de hospitalidades a servidores públicos está prohibida.

En Ecuador existe una prohibición para que los servidores públicos reciban regalos u hospitalidades independientemente de la intencionalidad atrás.

No se puede dar regalos u hospitalidades a servidores públicos incluso con permiso escrito.

## 5.6 Política de regalos y hospitalidad (Ver política)

Dar o recibir regalos, entretenimiento y gratificaciones entre empleados y proveedores u otros conocidos de negocios externos representan posibles riesgos de corrupción, conflictos de intereses y competencia desleal. Es inaceptable cualquier regalo significativo que, según la percepción de una persona razonable, pueda tener un efecto en la toma de decisiones.

Los colaboradores de ITRONIK SERVICES solo pueden ofrecer, dar y recibir obsequios y hospitalidades en circunstancias limitadas. Los obsequios y las hospitalidades si bien en ciertas circunstancias son parte aceptable de la vida empresarial, pueden estar prohibidos o llegar a influenciar una decisión comercial. Así, es deber de todos quienes conforman la compañía el precautelar que todas las relaciones en las que actúe ITRONIK SERVICES se desenvuelvan siempre dentro de un marco de probidad, transparencia y ética (evitando que cualquier hecho se constituya o aparente un compromiso para quien lo recibe).

Los colaboradores de ITRONIK SERVICES no deberán aceptar regalos por un valor de \$50,00 en caso de recibir un obsequio mayor a este valor debe informar al departamento de Talento Humano. De igual manera los colaboradores de ITRONIK SERVICES no podrán dar u ofrecer regalos en efectivo o que tengan un valor superior a USD\$ 300 en ningún momento. De manera general está prohibido el ofrecer o entregar regalos u hospitalidades a servidores públicos.

El Oficial de Cumplimiento realizará la autorización para la oferta y entrega de regalos y hospitalidades en todos los casos. Lo anterior para verificar que cualquier ofrecimiento y



entrega de regalos y hospitalidades se encuentre apegada a la presente política y a las demás normas de cumplimiento de la compañía.

Antes de ofrecer, dar o recibir regalos u hospitalidades, consulte la Política de Regalos y Hospitalidad.

Atentamente,

Gerencia General