


EXCELSIS	CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA	Código: COD-ADM-01
		Versión: 03
		Hoja: 1/7

Revisado y aprobado por:	
 Daniel Sauca Presidente	
Daniel Sauca	
Gerente General	
DESCRIPCIÓN DE LAS MODIFICACIONES:	Los cambios se identifican con subrayado en el documento.
FECHA DE VIGENCIA:	11/09/2023.

EXCELSIS S.A., como empresa comprometida en la excelencia en los servicios que presta y en el **desarrollo** profesional y personal de todos sus colaboradores y accionistas, adopta el Código de Ética que se expresa a continuación:

PROPÓSITO:

Este Código de Ética, busca reafirmar y consolidar la práctica de los valores morales y éticos de nuestra cultura organizacional, vinculados a los de la comunidad en la cual prestamos nuestros servicios, para la promoción de una sociedad democrática, justa y equitativa.

EXCELSIS considera que la conducta ética es un elemento fundamental para el desarrollo de personas y empresas, y para la construcción de un país moderno, equitativo y solidario. Este Código de Ética enfatiza los principales valores que queremos practicar y promueve el análisis y la reflexión sobre el comportamiento en el ejercicio profesional responsable, dentro y fuera de la empresa, por lo que el cumplimiento de lo aquí dispuesto es de carácter riguroso.

DIMENSIONES DE APLICACIÓN:

- 1- **EXCELSIS** con sus funcionarios y demás colaboradores.
- 2- Los funcionarios y colaboradores con **EXCELSIS**.
- 3- **EXCELSIS** con sus clientes.
- 4- **EXCELSIS** con sus proveedores.
- 5- **EXCELSIS** con la sociedad.
- 6- **EXCELSIS** con sus auditorías e investigaciones.

VALORES DE EXCELSIS:

- **INTEGRIDAD:** a través de una conducta marcada por la honestidad, prudencia, racionalidad, transparencia, coherencia y responsabilidad.
- **COMPROMISO:** mediante una gestión orientada a la mejora continua, promoviendo la interacción, el esfuerzo y la contribución de nuestro equipo hacia el logro de los objetivos.
- **EXCELENCIA:** en la atención y en la prestación de los productos y servicios a los diferentes sectores vinculados **EXCELSIS**.
- **PROFESIONALISMO:** en todas las gestiones, mediante la prudencia, seriedad, respeto y debido cuidado en las opiniones/ recomendaciones en nuestro campo de actuación.
- **SENTIDO DE PERTENENCIA:** a través de la identificación con el origen EXCELSIS, valores y principios de los accionistas y la filosofía y políticas de la institución.

PRINCIPIOS ÉTICOS EXCELSIS:

- **LA ÉTICA** de nuestro capital humano, reflejada en la práctica profesional objetiva, correcta y honesta.
- **PROFESIONALISMO** en todas las gestiones, mediante la prudencia, seriedad, respeto y debido cuidado en las opiniones, recomendaciones en nuestro campo de actuación.
- **CONFIDENCIALIDAD** respecto a todas las informaciones y datos de clientes, así como las que hacen referencia a las políticas y prácticas de **EXCELSIS**.
- **HONESTIDAD Y RESPETO** en los acuerdos, contratos, convenios u otros, con los diferentes sectores vinculados a **EXCELSIS**.
- **RESPECTO A LAS LEYES**, normativas, reglamentaciones nacionales e internacionales para la gestión de nuestros procesos operacionales y administrativos.

EXCELSIS CON SUS FUNCIONARIOS Y DEMAS COLABORADORES:

a-) **EXCELSIS** y sus funcionarios pautan sus relaciones por la confianza, lealtad, respeto y justicia.

b-) **EXCELSIS** promoverá el respeto a la individualidad y diversidad creando un clima de participación constante.

c-) Promoverá la armonía entre la vida familiar y el trabajo y cuidará de la salud integral de sus funcionarios y colaboradores.

d-) El trato digno, respetuoso, considerando primeramente la condición humana, serán pilares de relacionamiento con los colaboradores.

e-) Valorará las aspiraciones de desarrollo profesional de sus funcionarios y colaboradores y apoyará la formación técnica con miras a su perfeccionamiento y crecimiento.

f-) Garantizará espacios y canales de denuncias sobre toda forma de abuso de derechos humanos, como la violencia física y psicológica, el acoso sexual, la imposición de trabajos forzados o realizados bajo coacción, asegurando al denunciante y/o víctima, el tratamiento confidencial del proceso, evitando toda represalia posible.

g-) **EXCELSIS** promoverá el bienestar de los funcionarios en materia de salud laboral y prevención de riesgos, garantizando un entorno libre de riesgos para la salud en todas sus instalaciones, adaptados estos a los requerimientos legales.

h-) En **EXCELSIS** garantizamos para todos nuestros empleados un trato igualitario, de respeto y de no discriminación por razones de raza, edad, sexo, religión, nacionalidad y cualquier otro tipo de circunstancias amparadas en la ley.

LOS FUNCIONARIOS Y COLABORADORES CON EXCELSIS:

El profesionalismo, la lealtad, el compromiso, la responsabilidad, la confidencialidad, la calidad, la prudencia, la búsqueda de satisfacción del cliente y la entrega al trabajo serán la base de actuación de los funcionarios y colaboradores.

Todos los funcionarios y colaboradores de EXCELSIS están comprometidos a:

a-) Preservar el sigilo y la seguridad de informaciones.

b-) Preservar dentro y fuera de la empresa una conducta adecuada y decorosa.

c-) No admitir o aceptar beneficios personales o compensaciones económicas de ningún cliente o proveedor, ni de ninguna otra persona física o jurídica que intente hacer negocios con **EXCELSIS**.

d-) No asistir a actos sociales, seminarios y otro tipo de actividades formativas, así como a las invitaciones a almuerzos profesionales, en representación **EXCELSIS**, cuando estas no hayan sido debidamente autorizadas conforme a los procedimientos establecidos.

e-) Evitar la publicación de archivos particulares (fotos, videos, otros) en las redes sociales u otros medios, por los funcionarios portando distintivos de **EXCELSIS**.

f-) Evitar comentarios, críticas negativas o divulgación de hechos sobre las políticas, procedimientos, productos o servicios ofrecidos por **EXCELSIS**, así como comentarios desfavorables acerca de la gestión de los mandos o de los demás funcionarios, que perjudiquen la imagen la empresa y la de las personas vinculadas a ella.

g-) No ejercer actividades que supongan competencia o actitud desleal con la empresa.

h-) Practicar la solidaridad y el compañerismo, a fin de propiciar un clima ameno para el desarrollo de las actividades.

i-) Trabajar con mentalidad de ahorro, haciendo utilización adecuada de los recursos de la empresa.

j-) No participar en actividades políticas, en las que, de alguna manera, pueda verse afectada la neutralidad política de la empresa, teniendo especial consideración al tipo de trabajo que realizamos y a la constante vinculación con el Estado paraguayo en tal sentido. La participación en este tipo de actividades no deberá afectar a la objetividad profesional del funcionario o colaborador ni disminuir su dedicación con las actividades de la empresa.

k-) Cumplir en tiempo y forma con las obligaciones laborales y empresariales contraídas.

l-) Todas las decisiones que tomen los empleados de **EXCELSIS** tienen que estar basadas en el máximo interés para nuestra compañía y nunca han de estar basadas en un interés personal.

EXCELSIS CON SUS CLIENTES:

Considera a sus clientes como el eje principal de su actividad, por lo que promoverá condiciones para el desarrollo de relaciones duraderas con ellos, basadas en la integridad, transparencia, compromiso y confianza mutua.

a-) Demostrar alto profesionalismo en todas las operaciones, negociaciones y tratos realizados con los clientes.

b-) Es imprescindible el buen comportamiento tanto en las oficinas de la empresa como en las del cliente. Esto se traduce en vestimenta adecuada, lenguaje correcto y respetuoso, prudencia en los actos y opiniones y respetar en todo momento las reglas internas del cliente.

c-) Evitar cualquier clase de comentarios o dichos sobre el manejo interno de **EXCELSIS**, así como discusiones, y/o peleas en el lugar trabajo y en oficinas de clientes. Problemas de cualquier índole que pudieran existir entre compañeros y colaboradores, o de los mismos con personal del cliente, deben ser comunicados inmediatamente a los jefes y superiores de **EXCELSIS**, a fin de que los mismos tomen las medidas adecuadas para la solución que corresponda.

d-) Brindar excelencia en la atención integral al cliente a través de las visitas, escucha activa, detección de necesidades y respeto a sus derechos.

e-) Compromiso de mejora continua y satisfacción a las necesidades del cliente mediante la innovación permanente.

f-) **EXCELSIS** garantizará la calidad de sus servicios, así como brindará informaciones veraces acerca de los mismos.

g-) Honestidad y respeto al cliente a través de la prestación de servicios de calidad y cumplimiento de los plazos convenidos.

h-) **EXCELSIS** garantizará al cliente la confidencialidad y celoso resguardo de las informaciones proporcionadas por éste y de las operaciones realizadas.

i-) Gestionará las quejas y reclamos conforme a las normas y canales correspondientes, ofreciendo soluciones en el menor tiempo posible y buscando beneficios para ambas partes.

J-) Está prohibido el uso de prácticas corruptas como comisiones o cualquier otro tipo de compensación en dinero y/o especies a clientes del sector privado y público a cambio de un negocio presente o futuro.

EXCELSIS CON SUS PROVEEDORES:

a-) **EXCELSIS** respetará las condiciones de cada proveedor, según los principios de libre mercado; y evitará hacer abuso de poder con empresas de menor capacidad de negociación.

b-) Cumplirá con todos sus proveedores las condiciones de pagos pactadas.

c-) Promoverá la concurrencia pluralizada de proveedores, cuyas características y condiciones se ajusten a lo requerido.

d-) No expondrá la información proveída por un proveedor a otro, a fin de obtener ventajas, con el consecuente perjuicio del proveedor en cuestión.

e-) Rechazará de los proveedores, cualquier tipo de obsequios, que condicionen las actividades y decisiones de la empresa.

EXCELSIS CON LA SOCIEDAD:

a-) **EXCELSIS** se identificará y promoverá los valores, costumbres y tradiciones nacionales.

b-) Reconocerá, respetará y defenderá los derechos humanos, así como los principios y valores éticos.

c-) Desarrollará sus actividades sin interferir, condicionar o influir en el pluralismo político de la sociedad, manteniendo siempre su neutralidad política.

d-) Difundirá entre todos los miembros que conforman la empresa, el espíritu de colaboración, solidaridad y servicio a la comunidad.

e-) Cumplirá con todas las responsabilidades legales, municipales o departamentales de las comunidades donde opere.

f-) Practicará y promoverá conductas de conservación del medio ambiente.

EXCELSIS CON SUS AUDITORÍAS E INVESTIGACIONES:

Nuestros auditores e investigadores requieren de su plena cooperación. Como colaboradores de EXCELSIS, nos podrán pedir que participemos en una auditoria o investigación llevada a cabo por auditores internos o externos o el Oficial de Cumplimiento. Si esto llegara a suceder, la compañía, espera que cooperemos plenamente y comuniquemos de forma honesta, facilitando las tareas de los revisores.

FRAUDE:

Estamos comprometidos a actuar de forma íntegra y honesta.

Esperamos que nuestros colaboradores hagan un uso debido de los recursos de la compañía, por ello se deben evitar situaciones reales o aparentes de fraude.

Se entiende por "Fraude" a toda acción, tentativa u omisión intencional consistente en abuso de confianza, engaño, astucia u otra maniobra desleal (ocultar, alterar, falsificar u omitir) que cause un perjuicio patrimonial a Excelsis con el fin de obtener un beneficio o una ventaja indebida (tal como eludir el cumplimiento de una obligación) o causarle un daño.

Entre algunos ejemplos de fraude se incluyen:

- a) La alteración de las cifras y/o documentación para cumplir las metas de productividad y/o ventas.
- b) La falsificación de documentación y/o firmas en documentos comerciales.
- c) La emisión de cotizaciones sin contar con las debidas aprobaciones.
- d) La presentación de información médica falsa para obtener beneficios por discapacidad.
- e) La tergiversación de las ventas o donaciones de productos para obtener un precio no autorizado para un cliente.
- f) Declarar información financiera falsa en los libros y los registros de nuestra compañía.

Si Ud. detecta una situación que dé lugar a posibles casos de fraude, comuníquelo al Oficial de Cumplimiento o a través de nuestra línea ética

TOLERANCIA CERO A LA CORRUPCIÓN:

Trabajamos bajo la premisa "tolerancia cero" de actos de corrupción.

En EXCELSIS no aceptamos, en ninguna circunstancia, el ofrecimiento o recepción de sobornos, favores, ni ninguna otra forma de corrupción. Tampoco realizamos pagos de facilitación a funcionarios públicos para asegurar, avanzar o acelerar una acción o trámite público de rutina, independientemente del monto involucrado.

La corrupción puede adoptar muchas formas e incluye la oferta, entrega y/o recepción de algo de valor y/o cualquier beneficio para influir en una decisión o comportamiento a fin de otorgar o recibir una ventaja indebida.

Todos los colaboradores debemos evitar cualquier actividad que parezca o dé lugar a interpretarse como un soborno o cualquier acto de corrupción, asumiendo la responsabilidad de cumplir con nuestros lineamientos anticorrupción y también la obligación de rechazar y reportar todo hecho y/o sospecha de corrupción.

Cualquier hecho de corrupción no solo incumple los principios establecidos en el código, sino resulta una falta grave a las leyes vigentes, generando sanciones civiles y penales a las partes involucradas, como así también daños y perjuicios a la imagen y reputación de nuestra compañía.

Como empleados debemos evitar que nuestras decisiones y acciones comerciales no sean influenciadas por la corrupción, y su vez dar lugar cualquier apariencia negativa.

RELACIONES CON EL GOBIERNO:

Se entiende como "Funcionario Público" a los empleados de un gobierno (que ocupen un cargo administrativo, judicial o legislativo, ya sea electivo o no) o de un departamento, organismo o ente del mismo o cualquier persona en el ejercicio de sus funciones oficiales para dicho gobierno o en nombre del mismo; directores y empleados de empresas estatales o controladas por el estado; empleados o representantes de otras instituciones u organismos públicos; y partidos políticos o miembros de un partido o candidatos a un cargo político.

Como compañía debemos respetar la legislación, reglamentación y normativa que rige la adquisición de bienes y servicios por parte de cualquier entidad gubernamental del país donde se intente desarrollar una venta y la ejecución de contratos con este tipo de entes. Sí como empleado de EXCELSIS tenemos relaciones con cualquier entidad gubernamental, incluidas las organizaciones públicas internacionales, debemos conocer y hacer cumplir toda la legislación y reglamentaciones relacionadas a la contratación pública y a la interacción con

empleados y funcionarios públicos, que incluye, entre otras, las siguientes pautas de comportamiento:

- a) No deberá Intentar obtener de ninguna fuente, ya sea de forma directa o indirecta, información gubernamental de carácter sensible que no se encuentre a disposición del público o cuya revelación no haya sido autorizada por el gobierno, información gubernamental interna confidencial, como preadjudicaciones, información de selección de fuentes o cualquier información de uso privado de un competidor, entre otros
- b) Deberá garantizar el envío de facturas al gobierno, cuyo detalle refleje las condiciones contractuales en forma transparente, y el cumplimiento de todas las leyes sobre facturación y pagos.
- c) No deberá entregar, ofrecer, o solicitar, ya sea de forma directa o indirecta, obsequios, gratificaciones, comisiones, favores, invitaciones a actividades de ocio, préstamos ni cualquier otro elemento con valor monetario para obtener u otorgar un tratamiento de favor en relación con una transacción, un contrato gubernamental o de influir en las acciones del gobierno
- d) Deberá establecer los controles internos adecuados y mecanismos de aprobación avanzados sobre dichos pagos u obsequios realizados a los funcionarios públicos o en nombre de éstos para garantizar el cumplimiento de la legislación local.
- e) Ninguna atención o regalo empresarial a funcionarios podrá exceder el valor de USD 10 y requiere la aprobación previa del Oficial de Cumplimiento.

Es importante recordar, previamente a establecer cualquier relación con un funcionario público, que es adecuado y necesario contar con la aprobación de la Dirección y del Oficial de Cumplimiento.

REGALOS Y CORTESÍAS:

Dar o aceptar regalos empresariales pueden crear un conflicto de interés real o ser percibido como tal y llevar a una percepción de favoritismo o una expectativa de reciprocidad que puede comprometer la objetividad del colaborador.

Como norma general para la evaluación de la idoneidad de las actividades de cortesía empresarial, y en forma previa a materializar su otorgamiento o su recepción, como colaboradores de **EXCELSIS** debemos tener en cuenta que:

- a) Nunca podrá hacer entrega de dinero, regalos o Gift Cards como cortesía.
- b) Analizar si un evento podría comprometernos a nosotros, a la compañía, o al destinatario de la cortesía, o tener un impacto colateral, como ser utilizada para la impugnación por parte de un competidor en alguna licitación o cotización en curso.
- c) Aprobación previa por parte del supervisor inmediato y del Oficial de Cumplimiento.
- d) Los colaboradores no deberán usar las relaciones construidas a través de los negocios de **EXCELSIS** para su uso o ventaja, teniendo en cuenta que ello es considerado tratamiento preferencial y por ende un conflicto de interés.
- e) En caso de tener dudas sobre qué podría constituir un regalo o cortesía inapropiada consultar con el supervisor inmediato o al Oficial de Cumplimiento

ANEXO AL PRESENTE CODIGO DE ETICA Y DE CONDUCTA:

Forma parte del presente Código de Ética como Anexo, la POLÍTICA DE CALIDAD de **EXCELSIS**, que demuestra el compromiso empresarial de implantar un sistema de gestión de la calidad orientado a la atención del cliente y la mejora continua de la eficacia de sus procesos. Forma parte como anexos los Acuerdos de Conducta, Acuerdos de Ética que se hayan firmado entre Excelsis y terceras partes.

INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA:

Todos los colaboradores están obligados a observar el cumplimiento del presente Código de Ética y a comunicar situaciones de incumplimiento, cuando se vea afectado directamente o tome conocimiento de incumplimiento que afecten a terceros.

Los funcionarios y colaboradores podrán recurrir al Oficial de Cumplimiento de Excelsis para informar cualquier situación al respecto.