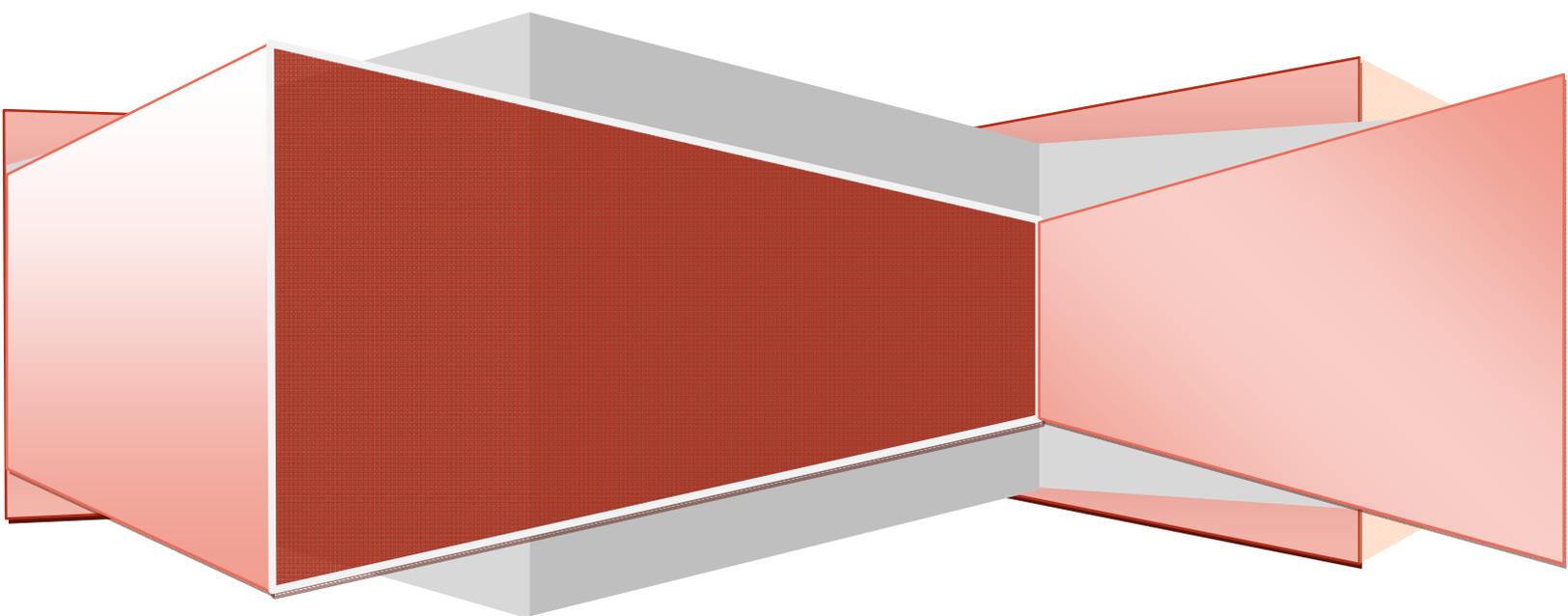




Código de Conducta Empresarial

Actuando con Integridad



Contenido

Integridad en General	3
Qué se espera de cada uno.....	4
Qué se espera de los Gerentes	5
Planteando inquietudes.....	7
No habrá represalias.....	8
Acusaciones Falsas	9
Registros comerciales y financieros.....	9
Procure la exactitud	10
Bienes de la Empresa	11
Uso de información.....	14
Información no pública.....	14
Uso de información privilegiada	16
Privacidad.....	16
Conflictos de interés	17
Familiares y amigos.....	19
Regalos, comidas y atenciones	21
Integridad en negociaciones con externos	24
Negociaciones con el Gobierno	24
Restricciones comerciales.....	28
Negociaciones con clientes, proveedores y consumidores	29
Negociaciones con competidores.....	30
Administración del Código.....	33
Glosario	36

Código de Conducta Empresarial

Integridad en General

La integridad es fundamental para I.T.C., y junto con nuestros otros valores de liderazgo, pasión, responsabilidad, colaboración, diversidad y calidad, es un pilar fundamental para el crecimiento de nuestra empresa.

Integridad significa hacer lo correcto. Al actuar con integridad, reflejamos positivamente la reputación de la Empresa y sus marcas representadas en todos los países donde operamos.

Todos queremos hacer lo correcto, para nosotros y para I.T.C. El Código de Conducta Empresarial ayudará a guiarnos. El Código define cómo los funcionarios deben comportarse como representantes de I.T.C. el Código trata sobre nuestras responsabilidades con la Empresa, con cada uno de nosotros, con los clientes, proveedores, consumidores y gobiernos.

Todos debemos cumplir el Código, actuar con integridad y honestidad en todos los aspectos y ser responsables de nuestras acciones.

Qué se espera de cada uno

Cumplimiento con el Código y la Ley

Comprenda el Código. Cumpla con el Código y la ley dondequiera que esté. Utilice un buen juicio e incluso evite que se produzca una conducta indebida.

Considere sus acciones y pida consejo

Si alguna vez tiene una duda sobre una conducta, pregúntese:

- ¿Es congruente con el Código?
- ¿Es ético?
- ¿Es legal?
- ¿Reflejará bien mi imagen y la de la Empresa?
- ¿Me gustaría leer sobre esto en el periódico?

Si la respuesta es “No” a alguna de estas preguntas, no lo haga.

Si aún tiene dudas, pida consejo. El Código intenta contemplar muchas de las situaciones a las que se enfrentarán los funcionarios, pero no puede considerar todas las circunstancias. Puede procurar obtener ayuda de:

- Su Jefe Directo, Gerencia de su Departamento o cualquier Gerencia de la Compañía.
- El Departamento Legal.

Qué se espera de los Gerentes

Promuevan una cultura de ética y cumplimiento. Los gerentes siempre deben ser modelos de la conducta adecuada. Como gerente, usted debe:

- Garantizar que las personas que supervise comprendan sus responsabilidades según el Código y otras políticas de la Empresa.
- Aprovechar las oportunidades para analizar con los funcionarios el Código y reforzar la importancia de la ética y el cumplimiento.
- Crear un ambiente donde los funcionarios se sientan cómodos al presentar inquietudes.
- Valorar las conductas en relación con el Código y otras políticas de la Empresa cuando se evalúe a los funcionarios.
- Nunca fomentar o dar órdenes a los funcionarios para que logren resultados comerciales a expensas de una conducta ética o incumplimiento con el Código o la ley.
- Actuar siempre para impedir violaciones al Código o la ley por parte de quienes estén bajo su supervisión.

Responda a las preguntas e inquietudes

Si se lo aborda con una pregunta o inquietud relacionada con el Código, escuche cuidadosamente y preste toda su atención al funcionario. Solicite aclaración e información adicional. Responda todas las preguntas si puede, pero no crea que debe dar una respuesta inmediata. Solicite ayuda si la necesita. Si un funcionario presenta una inquietud que puede requerir investigación conforme al Código, comuníquese con el Departamento Legal de la Empresa y/o coordínelo con la Gerencia General.

Cuándo se requiere aprobación escrita

Algunas medidas a las que se hace referencia en el Código, las cuales se consideren necesarias, – por Ejemplo: el uso de los Bienes o Activos de la Empresa fuera de su lugar de trabajo y otras situaciones de conflictos de interés – requerirán la aprobación previa por escrito de su Gerente de Departamento.

¿Quién debe seguir el Código?

El Código de Conducta Empresarial se aplica a todos los funcionarios de I.T.C. y sus subsidiarias. El uso del término “I.T.C.” y “la Empresa” en todo este documento hacen referencia en forma conjunta a todas estas entidades.

El Código y la Ley

Las operaciones y los funcionarios de la Empresa se encuentran sujetos a las leyes de los diversos países donde I.T.C. opera. Se espera que los funcionarios cumplan con el Código y todas las leyes, normas y reglamentos gubernamentales aplicables. Si algún procedimiento estipulado en el Código contradice a la Ley aplicable, la Ley regirá sobre el Código.

Debido a que I.T.C. es una sociedad constituida en Bolivia, nuestros funcionarios están sujetos a las leyes Bolivianas. Otros países también pueden aplicar sus leyes fuera de sus fronteras a las operaciones y personal de la Empresa. Si tiene dudas sobre qué leyes se aplican a usted, o si considera que puede existir un conflicto entre distintas leyes aplicables, consulte con el Departamento Legal de la Empresa antes de proceder.

Planteando inquietudes

Todos tenemos una obligación de mantener las normas éticas de I.T.C. Si observa un comportamiento que le preocupa o que puede representar una violación de nuestro Código, informe acerca del problema de inmediato. Al hacerlo, le brindará a la Empresa una oportunidad de tratar el problema y solucionarlo, de preferencia antes de que se convierta en una violación a la ley o un riesgo para la salud, la seguridad o la reputación de la Empresa.

Recursos

Usted cuenta con varias opciones para informar acerca de problemas e inquietudes. Puede comunicarse con:

- Su Gerencia u otra Gerencia de Departamento que se vea afectada.
- El Departamento Legal.
- Gerencia General.
- El Directorio.

Anonimato y confidencialidad

Cuando presente un informe a cualquier instancia Jerárquica, puede optar por permanecer en el anonimato, si bien lo incentivamos a que se identifique para facilitar la comunicación. Si da a conocer su identidad, se tomará toda precaución razonable para mantener confidencial su identidad, realizando una investigación minuciosa y justa. Para ayudar a mantener la confidencialidad, evite discutir estos temas o cualquier investigación con otros funcionarios. Debido a que procuramos mantener estricta confidencialidad en todas las investigaciones, no podemos informarle sobre el resultado de una investigación.

Investigaciones

La Empresa considera seriamente todos los informes de posible mala conducta. Investigaremos el asunto de manera confidencial, determinaremos si se ha violado el Código o la ley, y tomaremos la medida correctiva correspondiente. Si participa en una investigación relacionada con el Código, coopere totalmente y responda a todas las preguntas con integridad y honestidad.

No habrá represalias

La Empresa valora la ayuda de los funcionarios que identifican los posibles problemas que la Empresa necesita abordar. Toda represalia contra un funcionario que presente un problema con honestidad, constituye una violación al Código. Que un funcionario haya informado acerca de una inquietud con honestidad o haya participado en una investigación no puede ser la base de una acción que perjudique su empleo, incluida la separación, el descenso de categoría, la suspensión, la pérdida de beneficios,

amenazas, el acoso o la discriminación. Si usted trabaja con alguien que haya presentado una inquietud o haya brindado información en una investigación, debe continuar tratando a la persona con cortesía y respeto. Si considera que ha sido objeto de represalias, repórtelo al Departamento Legal o Gerencia General.

Acusaciones Falsas

La empresa protegerá a todo funcionario que presente una inquietud con honestidad, pero es una violación al Código realizar, a sabiendas, una acusación falsa, mentir a los investigadores o rehusarse a cooperar con una investigación relacionada con el Código. La información honesta no implica que usted tenga que tener la razón cuando informe acerca de una inquietud, sólo tiene que asegurarse de que la información que brinda es precisa.

Registros comerciales y financieros

Garantice la exactitud de todos los registros comerciales y financieros de la Empresa. Estos incluyen no sólo los estados financieros sino también otros registros, por ejemplo informes de calidad, registros de horarios, registros de gastos y presentación de formularios de reclamo de beneficios así como currículos vitae.

Garantizar los registros comerciales y financieros exactos y completos es responsabilidad de todos, no sólo una función del personal de contabilidad

y finanzas. El llevar registros e información exacta se refleja en la reputación y credibilidad de la Empresa y asegura que la Empresa cumpla con sus obligaciones legales y regulatorias.

- Registre y clasifique siempre las transacciones en el período contable pertinente y en la cuenta y departamento correspondiente. No retrase ni acelere el registro de ingresos o gastos para cumplir objetivos personales.
- Los estimados y acumulados deben estar respaldados por la documentación correspondiente y basarse en su mejor juicio.
- Asegúrese de que todos los reportes que se envían a las autoridades regulatorias estén completos, sean razonables, precisos, oportunos y comprensibles.
- Nunca falsifique un documento.
- No distorsione la verdadera naturaleza de una transacción.
- No participe en los esfuerzos de otra persona para evadir impuestos o subvertir las leyes locales. Por este motivo, los pagos deben efectuarse generalmente sólo a la persona o empresa que efectivamente proporciona los bienes o servicios. Los pagos deben efectuarse en el país de origen del proveedor, donde opera o donde se vendieron los bienes o prestaron los servicios, a menos que el proveedor haya asignado legítimamente el pago o vendido sus cuentas a cobrar a otra entidad. Las excepciones deben ser aprobadas por las Gerencias Involucradas.

Procure la exactitud

Los funcionarios deben procurar ser exactos cuando preparen información para la Empresa, pero errores involuntarios pueden producirse ocasionalmente. Sólo los esfuerzos intencionales para falsear o registrar incorrectamente las transacciones o de otro modo falsificar un registro comercial de la Empresa son violaciones al Código.

Ejemplos

Cobertura médica

Un trabajador intentó obtener cobertura médica de la Empresa para sus hijos adultos presentando un formulario donde se sustentaba que sus hijos eran estudiantes de tiempo completo. En realidad, sus hijos ya no eran sus dependientes ni menores de edad. El trabajador falsificó los registros de la Empresa.

Registro de Ingresos

Un Gerente estimó que no alcanzaría sus objetivos del mes. Para compensar la diferencia, contrató un depósito externo para que recibiera productos y luego registró los envíos al depósito como ventas. El Gerente falsificó los registros financieros.

Bienes de la Empresa

Proteja los bienes de la Empresa y utilice esos bienes de la manera prevista.

No utilice los bienes de la Empresa para su beneficio personal o de cualquier otra persona que no sea la Empresa.

- Use su sentido común. Por ejemplo, la llamada por teléfono o correo electrónico personal ocasional desde su lugar de trabajo es aceptable. Las llamadas o correos electrónicos personales excesivos son un uso indebido de los bienes.
- La política de la Empresa puede permitir el uso personal adicional de determinados bienes, esto deberá estar aprobado de manera escrita. Verifique siempre las políticas específicas locales pertinentes para garantizar que utilice los bienes de la Empresa según lo previsto.

El robo de los bienes de la Empresa, ya sea el robo físico, por ejemplo, el retiro no autorizado de un producto, equipo o información de la Empresa o robo a través de desfalco o información falsa intencional de horas o gastos, puede dar lugar al despido y a un proceso penal. La Empresa considera el robo en el lugar de trabajo de bienes pertenecientes a otros funcionarios de la misma manera que considera el hurto de los bienes de la Empresa.

El uso de los bienes de la Empresa fuera de sus responsabilidades con la Empresa, por ejemplo el uso de su producto de trabajo en la Empresa para fines externos o el uso de los materiales o equipos de la Empresa para respaldar sus intereses personales, requiere la aprobación previa por escrito de su Gerencia. Debe tener la renovación anual de esta aprobación si continúa utilizando el bien fuera del trabajo.

Uso de tiempo, equipos y otros bienes

- No participe en actividades personales durante el horario laboral que interfieran o le impidan cumplir con sus responsabilidades laborales.
- No utilice las computadoras y los equipos de la Empresa para negocios externos, ni para actividades ilegales o no éticas tales como juegos de azar, pornografía u otro tema ofensivo.
- No aproveche para sí mismo una oportunidad de ganancia financiera de la que tuvo conocimiento debido a su posición en la Empresa o a través del uso de un bien o información de la Empresa.

Ejemplos de bienes de la Empresa

- Dinero de la Empresa
- Productos de la Empresa
- Tiempo en el trabajo y producto del trabajo de los funcionarios
- Sistemas y programas de computación
- Teléfonos
- Dispositivos de comunicación inalámbrica
- Fotocopiadoras

- Vehículos de la Empresa
- Información confidencial/patentada
- Marcas comerciales de la Empresa

Préstamos

Se prohíben los préstamos a los funcionarios o ejecutivos de la Empresa, excepto las solicitudes o requerimientos que cumplan los lineamientos de las políticas vigentes sobre Préstamos.

Ejemplos

Un favor personal

Un funcionario utilizó computadoras y equipos de la Empresa, así como también tiempo en el trabajo, para diseñar e imprimir invitaciones para una boda y anuncios de nacimiento, como favor para otros funcionarios. El funcionario hizo uso indebido de los bienes de la Empresa.

Enseñanza

P: Soy gerente de mercadeo y me ofrecí como voluntario para dictar un curso sobre mercadeo en una universidad local. Creo que mis estudiantes se podrían beneficiar con un análisis de cómo la Empresa desarrolló varias campañas de mercadeo. ¿Puedo analizar este trabajo en clase?

R: Sólo con la aprobación previa de su Gerencia. El desarrollo de campañas de mercadeo es un producto de trabajo de la Empresa y un bien de la misma. Gran parte de este trabajo lleva años de diseño y esfuerzo constante, puede no ser conveniente revelarlo fuera de la Empresa.

Asistencia personal

Un gerente solicitó insistentemente a un asistente administrativo que se ocupara de asuntos personales del gerente durante sus horas de trabajo en

la Empresa, por ejemplo, retirar ropa de la tintorería, verificar saldos de su chequera personal y comprar presentes personales. El gerente hizo uso indebido del tiempo de trabajo del asistente, que es un bien de la Empresa.

Intercambio de entradas a eventos

Un funcionario del área comercial tenía acceso a entradas asignadas a la Empresa para eventos deportivos que se utilizarían en las promociones para Clientes. El funcionario envió algunas de estas entradas a un conocido que trabaja en una cadena de hoteles, a cambio de habitaciones del hotel sin cargo para su uso personal. El funcionario hizo uso indebido de los bienes de la empresa.

Uso de información

Proteja toda la información no pública de la Empresa, que incluye desde contactos e información de precios hasta planes de mercadeo, especificaciones técnicas e información de los funcionarios.

Información no pública

No revele información no pública a nadie fuera de la Empresa, incluidos familiares y amigos, excepto cuando se requiera con fines comerciales. Incluso en ese caso, tome los pasos adecuados, por ejemplo, la celebración de un acuerdo de confidencialidad para evitar el uso indebido de la información.

No revele información no pública a otros dentro de la Empresa a menos que tengan una razón comercial para saberla.

Los funcionarios están obligados a proteger la información no pública de la Empresa en todo momento, tanto fuera del lugar de trabajo como en el horario laboral e incluso después de finalizada la relación de trabajo.

Conserve los registros de la Empresa de acuerdo con las normas legales vigentes. El departamento legal de la Empresa puede colaborarle en caso de dudas al respecto.

¿Qué se entiende por información no pública?

Es aquella información que la Empresa no ha revelado o que normalmente no está disponible al público. Entre los ejemplos se incluye la información relacionada con:

- Funcionarios
- Invenciones
- Contratos
- Planes estratégicos y de negocios
- Cambios importantes en la gerencia
- Lanzamientos de nuevos productos
- Fusiones y adquisiciones
- Especificaciones técnicas
- Precios
- Propuestas
- Información financiera
- Costos de productos

Ejemplos

Mira lo que tengo

P: Acabo de recibir por accidente un correo electrónico con un archivo que contiene los salarios de algunos funcionarios. ¿Puedo compartirlo con otras personas en mi trabajo?

R: No. Usted y sus amigos del trabajo no tienen motivo comercial para tener esta información. Debe eliminar el correo electrónico y señalar el error al remitente. La divulgación de información a otros funcionarios constituye una violación al Código.

Un nuevo producto

Un ingeniero de la Empresa estaba emocionado por el lanzamiento inminente de un nuevo producto en el que él había trabajado y compartió detalles sobre el producto con familiares y amigos. El ingeniero divulgó indebidamente información no pública.

Uso de información privilegiada

La negociación de acciones o títulos de valores basada en información sustancial no pública, o proporcionar información sustancial no pública a otros para que puedan negociar es ilegal y puede dar lugar a una acción judicial.

Privacidad

La Empresa respeta la privacidad de todos sus funcionarios, socios comerciales y consumidores. Debemos tratar los datos personales con responsabilidad y en cumplimiento con todas las leyes de privacidad aplicables. Los funcionarios que manejan información personal de otros, deben:

- Actuar de acuerdo con la ley aplicable
- Actuar de acuerdo con todas las obligaciones contractuales pertinentes
- Reunir, usar y procesar dicha información únicamente con fines comerciales legítimos
- Limitar el acceso a la información a aquellos quienes tienen un fin comercial legítimo para ver la información
- Tener cuidado de evitar la revelación no autorizada

Conflictos de interés

Esta sección del Código brinda las normas de algunas situaciones comunes de conflictos de interés. El código no puede contemplar todo posible conflicto de interés, por lo que los integrantes deben utilizar su consciencia y su sentido común para evitar situaciones conflictivas. Cuando no esté seguro, pida consejo.

Actúe en función del mejor interés de I.T.C. mientras realice su trabajo para la Empresa. Un conflicto de interés surge cuando sus actividades y relaciones personales interfieren o parecen interferir con su capacidad para actuar en función del mejor interés de la Empresa.

Ejerza cuidado especial si es responsable de seleccionar o negociar con un proveedor en representación de la Empresa. Sus intereses y relaciones personales no deben interferir ni parecer interferir con su capacidad para tomar decisiones en el mejor interés de la Empresa. Cuando seleccione a los proveedores, siga siempre las pautas de contratación aplicables de la Empresa.

Inversiones externas

Evite inversiones que podrían afectar, o parecen afectar, su toma de decisiones en representación de la Empresa. Se aplican pautas específicas a la titularidad de acciones de un cliente, proveedor o competidor de I.T.C.

- Si tiene autoridad discrecional para negociar con una empresa como parte de su trabajo con I.T.C., no puede tener otro interés financiero en la empresa sin la aprobación previa de su Gerencia General.

Determinación de conflictos de interés

En cualquier posible situación de conflicto de interés, pregúntese:

- ¿Podrían mis intereses personales interferir con los de la Empresa?
- ¿Podría parecer de esa manera ante los otros, ya sea dentro o fuera de la Empresa?

Cuando no esté seguro, pida consejo.

Fondos comunes de inversión

Estas restricciones a las inversiones extranjeras no se aplican a los fondos comunes de inversión o inversiones similares en las que los funcionarios no tienen control directo sobre las empresas individuales incluidas en el fondo.

Empleo externo, discursos y presentaciones

En general, puede tener oficios o trabajos fuera de I.T.C., en tanto estos empleos o trabajos externos no interfieran con su capacidad de realizar su trabajo con la Empresa. Para este punto consulte su contrato de trabajo, que pueden imponer restricciones diferentes o adicionales.

No puede ser funcionario, o proporcionar de algún otro modo servicios ni recibir pagos, de cualquier cliente, proveedor o competidor de la Empresa sin la aprobación previa de la Gerencia General.

Debe tener la aprobación previa de la Gerencia General antes de aceptar pagos, reembolsos de gastos, o cualquier otro pago por presentaciones fuera de I.T.C., si:

- Da un discurso o presentación como parte de su trabajo con la Empresa;
- El discurso o la presentación describe su trabajo en la Empresa; o

- Se le identifica formalmente en el discurso o presentación como funcionario de la Empresa.

Servicio externo como Funcionario o Director

En general, usted puede desempeñarse como funcionario o miembro del consejo de administración de otra empresa con fines de lucro, esto deberá ser de conocimiento de la Gerencia General.

La aprobación de la Gerencia no será necesaria para:

- Desempeñarse como funcionario o director de una institución benéfica u otra organización sin fines de lucro o comercial, o para desempeñarse como funcionario o director de una empresa familiar, a menos que la empresa sea cliente, proveedor o competidor de I.T.C.

Familiares y amigos

Muchos funcionarios tienen familiares que son trabajadores o invierten con clientes o proveedores de I.T.C. Estos intereses financieros no crean un conflicto según el Código a menos que:

- Usted posea autoridad discrecional para negociar con cualquiera de estas empresas como parte de su trabajo con I.T.C.; o
- Su familiar negocia con I.T.C. en representación de la otra empresa.

En cualquiera de estas situaciones, deberá hacerse conocer a la Gerencia General.

Usted puede tener amigos que sean funcionarios, tengan participaciones en el capital, o sean clientes o proveedores de I.T.C. Si negocia con dicho

cliente o proveedor, asegúrese de que su amistad no afecte ni parezca afectar su capacidad para actuar en beneficio de la Empresa. Si tiene dudas sobre si su amistad puede crear un problema, consulte con su Gerencia.

Asimismo, las relaciones personales en el trabajo no deben influir en su capacidad para actuar en el mejor interés de la Empresa y no deben afectar ninguna relación laboral. Las decisiones laborales deben basarse en las calificaciones, el desempeño, las habilidades y la experiencia.

¿Quién es mi “familiar” según el Código?

Un cónyuge, padre/madre, hermano/a, abuelo/a, hijo/a, nieto/a, suegra, suegro, o pareja del mismo sexo o del sexo opuesto, son todos considerados familiares.

También se incluye a cualquier otro miembro de la familia que viva con usted o que de otro modo dependa financieramente de usted o de quien usted dependa financieramente. Incluso cuando negocie con miembros de la familia más allá de esta definición, tenga cuidado de asegurarse de que su relación no interfiera ni parezca interferir con su capacidad para actuar en beneficio de I.T.C.

Ejemplos

Selección de proveedores

P: Mi trabajo consiste en seleccionar un proveedor para la Empresa. Uno de los proveedores que se encuentra en proceso de selección es una empresa propiedad de mi cónyuge. ¿Debo tomar alguna precaución?

R: En esta situación, su interés en la empresa de su cónyuge se opone, o al menos parece oponerse, con su responsabilidad de seleccionar el mejor proveedor para I.T.C.

Debe consultar con su gerente. La mejor opción es que ya no participe en el proceso de selección o que la empresa de su cónyuge no sea seleccionada como proveedor.

Mi hermano

P: Mi hermano trabaja para la empresa X, que es uno de nuestros clientes, pero él no tiene negocios con I.T.C. Yo trabajo en Ventas, pero no he tenido contacto con la empresa X. Ahora se me ha solicitado administrar la cuenta de la empresa X. ¿Qué debería hacer?

R: Informe a su gerente sobre el empleo de su hermano, porque en su nuevo puesto tendrá autoridad discrecional para negociar con la empresa X. Si su gerente aún desea que usted trabaje en la cuenta de la empresa X, realícelo sin que su relación interfiera en los intereses de I.T.C.

Regalos, comidas y atenciones

No acepte regalos, comidas u otro tipo de atenciones ni ningún otro favor de clientes o proveedores si al hacerlo pudiera comprometer su capacidad para tomar decisiones comerciales objetivas en beneficio de I.T.C.

La aceptación de regalos, comidas u otro tipo de atenciones que supere las siguientes limitaciones debe ser informada a la Gerencia:

Regalos

- No acepte regalos a cambio de realizar algo o hacer promesas para un cliente o proveedor.
- No pida regalos a un cliente o proveedor.
- No acepte regalos en efectivo o equivalentes, por ejemplo, tarjetas de regalo.

- No acepte regalos onerosos o de alto valor. Ejemplos de regalos aceptables incluyen: un lapicero o una camiseta con logotipo o una pequeña canasta de regalo en las fiestas de fin de año.
- Pueden aceptarse los presentes de valor simbólico, por ejemplo trofeos y estatuillas, que tengan inscripciones en reconocimiento de una relación comercial.
- Los regalos o descuentos ofrecidos a un grupo importante de funcionarios como parte de un acuerdo entre la Empresa y un cliente o proveedor pueden aceptarse y utilizarse según lo previsto por el cliente o proveedor.

Comidas y atenciones

- No acepte comidas u otro tipo de atenciones a cambio de realizar algo o hacer promesas para un cliente o proveedor.
- No pida comidas u otro tipo de atenciones a un cliente o proveedor.
- Usted puede aceptar comidas y otro tipo de atenciones ocasionales de clientes y proveedores si al evento asiste el cliente o proveedor y los costos involucrados son acordes a las costumbres locales para las comidas y atenciones relacionadas con el negocio. Por ejemplo, las comidas de negocios habituales y la asistencia a los eventos deportivos locales, en general, son aceptables.

Ejemplos

Descuentos especiales

Un funcionario que administraba la relación de la Empresa con una agencia de viajes aceptó de la agencia tarifas con descuento para un viaje personal que no estaban disponibles para los otros funcionarios. El funcionario violó las disposiciones del Código sobre los conflictos de interés al aceptar este beneficio personal.

Viajes y eventos importantes

Si un cliente o proveedor lo invita a un evento que implica un viaje fuera de la ciudad o estadía, o a un evento importante como los Juegos Olímpicos, la Copa Mundial de Fútbol o los Premios de la Academia, consulte con su gerente para determinar si existe justificación comercial razonable para su asistencia.

Rechazo de regalos, comidas y atenciones

Si se le ofrece un regalo, comida u otro tipo de atenciones que superen los límites antes indicados, rechácelos cortésmente y explique las normas de la Empresa. Si la devolución de un regalo pudiera ofender a quien lo entregó o las circunstancias en las que se entregó impiden su devolución, usted puede aceptarlo, pero debe notificar a su Gerente.

Regalos, comidas y atenciones para clientes y proveedores

Los regalos, comidas y otro tipo de atenciones para clientes y proveedores deben respaldar los intereses comerciales legítimos de la Empresa y deben ser razonables y adecuados para las circunstancias. Siempre tome en cuenta las normas propias de nuestros clientes y proveedores en cuanto a la recepción de regalos, comidas y otro tipo de atenciones.

Entradas y alojamiento para uso personal

Las entradas a eventos u otros lugares de entretenimiento que ofrece un cliente o proveedor para uso personal, sin la asistencia del cliente o proveedor, se consideran regalos. No deben aceptarse, a menos que se ofrezcan a un grupo de funcionarios como parte de un acuerdo entre la Empresa y un cliente o proveedor. Lo mismo se aplica para el uso personal de un condominio o casa vacacional.

Integridad en negociaciones con externos

Negociaciones con el Gobierno

La naturaleza global de nuestro negocio a menudo requiere que interactuemos con funcionarios de distintos gobiernos. Las transacciones con los gobiernos están cubiertas por normas legales especiales y no son iguales a llevar a cabo negocios con particulares. Consulte al Departamento Legal de la Empresa para estar seguro de conocer, comprender y observar estas normas.

En general, no ofrezca nada a un funcionario de gobierno, ya sea directa o indirectamente, a cambio de un trato favorable. Debe obtener la aprobación previa del Departamento Legal de la Empresa antes de proporcionar algo de valor a un funcionario gubernamental.

Asegúrese de que dichos pagos estén registrados debidamente en la cuenta correspondiente de la Empresa.

Anti-soborno

Muchos países, incluso los Estados Unidos, han aprobado la legislación que penaliza el soborno de los funcionarios gubernamentales. Las sanciones por infringir estas leyes pueden ser severas, incluso multas significativas individuales y corporativas y hasta penas de prisión.

Un soborno consiste en dar u ofrecer algo de valor a un funcionario gubernamental para influir en una decisión discrecional. Algunos ejemplos de sobornos incluyen un pago a un funcionario gubernamental para favorecer una decisión de otorgar o continuar relaciones comerciales, influir en el resultado de una auditoría o inspección gubernamental o influir en la legislación fiscal o de otra índole. Otros pagos a los funcionarios gubernamentales también pueden constituir sobornos en algunas jurisdicciones. Consulte con el Departamento Legal de la Empresa con respecto a las leyes locales anti soborno.

“Algo de valor”

Esta frase significa literalmente cualquier cosa que podría tener valor para un funcionario gubernamental, incluido efectivo, regalos, formas de entretenimiento, oportunidades comerciales, productos de la Empresa, ofertas de empleo y mucho más. No existe límite monetario, cualquier monto podría interpretarse como un soborno.

La Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero

Debido a que I.T.C. está constituida en Bolivia, la Ley Boliviana de Prácticas Corruptas en el Extranjero, que prohíbe los sobornos a los funcionarios de gobiernos que no sean bolivianos, se aplica a todos los funcionarios, independientemente del lugar donde estén basados. Consulte con el Departamento Legal de la Empresa sobre las leyes locales adicionales que puedan ser aplicables.

¿Quiénes son funcionarios gubernamentales?

- Funcionarios de cualquier gobierno o entidad gubernamental controlada en cualquier lugar que se encuentren
- Partidos políticos y sus funcionarios partidarios
- Candidatos a cargos políticos
- Funcionarios de organizaciones públicas internacionales, por ejemplo las Naciones Unidas

Es su responsabilidad percatarse si alguien con quien negocia es un funcionario gubernamental. En caso de duda, consulte con el Departamento Legal de la Empresa.

Contratación de funcionarios gubernamentales

La Empresa puede contratar funcionarios gubernamentales para prestar servicios que tienen un fin comercial legítimo y que no se oponen con las

funciones del funcionario gubernamental, por ejemplo contratar un oficial de policía fuera de servicio para brindar seguridad en un evento de la Empresa. Todas esas decisiones deben ser aprobadas por anticipado por la Gerencia de la Empresa.

Pagos indebidos de terceros

La Empresa puede ser tomada como responsable de sobornos pagados por un agente o consultor externo que actúe en nombre de la Empresa. Tome especial cuidado cuando evalúe un tercero potencial que pudiera interactuar con el gobierno en nombre de la Empresa. No debe contratar a un agente o consultor externo si existe motivo para creer que el agente o consultor puede intentar sobornar a un funcionario gubernamental. Asimismo, asegúrese de que todos los agentes y consultores acepten observar el presente Código de Conducta Empresarial de I.T.C., que contiene disposiciones anti-soborno.

Pagos facilitadores

La Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero permite que las empresas hagan pagos facilitadores, que son sumas pequeñas pagadas a funcionarios no gubernamentales que no son de Bolivia, para agilizar o facilitar acciones o servicios legales, por ejemplo, obtener una licencia ordinaria o servicio telefónico. A veces, dichos pagos pueden ser necesarios para obtener estos servicios. Sin embargo, la Empresa no está de acuerdo con los pagos facilitadores. Además, dichos pagos pueden ser ilegales conforme a la ley local. Consulte siempre con el Departamento legal y Gerencia de la Empresa con respecto a la aceptabilidad de cualquier pago facilitador conforme a la ley local y garantice que todo pago facilitador se registre correctamente en las cuentas de la Empresa.

Ejemplos

Un signo de buena voluntad

P: Un inspector de salud pública llegó a una planta de fabricación de la Empresa. ¿Puedo regalar una caja de producto al inspector como signo de buena voluntad?

R: No. Nunca dé algo de valor a un funcionario gubernamental sin la aprobación previa por escrito de la Gerencia de la Empresa.

Aumento de comisión

P: Un consultor que utiliza la Empresa para ayudar en las relaciones gubernamentales nos solicitó recientemente un importante aumento de la comisión. Sospecho que el consultor puede tener la intención de pasar este dinero a los funcionarios locales. ¿Qué debería hacer?

R: Denuncie sus sospechas a la Gerencia de la Empresa de inmediato. No deben realizarse dichos pagos al consultor hasta que la Empresa haya investigado sus inquietudes.

Un amigo político

P: Mi amigo se postula para un cargo político y me gustaría ayudar con la campaña. ¿Esto está permitido?

R: Sí. Su actividad política personal es su negocio. Sólo asegúrese de no utilizar los recursos de la Empresa, incluido el tiempo de trabajo, el correo electrónico o el nombre de la Empresa para fomentar la campaña.

Actividad política

I.T.C. favorece la participación personal en el proceso político de manera congruente con todas las leyes y procedimientos de la Empresa pertinentes.

Actividad política personal

- La Empresa no reembolsará a los funcionarios por la actividad política personal.
- Su trabajo no se verá afectado por sus opiniones políticas personales o su elección en aportes políticos.
- No utilice la reputación o los bienes de la Empresa, incluido su tiempo en el trabajo, para continuar con sus propias actividades o intereses políticos.
- Si planea procurar o aceptar un cargo público, debe obtener la aprobación previa de la Gerencia General de la Empresa.

Aportes políticos de la Empresa

Los aportes políticos de la Empresa deben:

- Realizarse de acuerdo con la ley local;
- Aprobarse de acuerdo con la Delegación de autoridad; y
- Registrarse debidamente.

Restricciones comerciales

La Empresa debe cumplir con todas las restricciones comerciales aplicables y boicots impuestos por el gobierno de Bolivia. Dichas restricciones prohíben que la Empresa participe en determinadas actividades comerciales en países específicos y con personas y entidades específicas. Estas restricciones incluyen, por ejemplo, prohibiciones en la interacción con organizaciones terroristas identificadas o narcotraficantes. Las sanciones por incumplimiento pueden ser severas, incluidas multas y penas

de prisión para los individuos responsables y se puede prohibir que la Empresa continúe participando en determinado comercio.

La Empresa debe cumplir también con las leyes anti-terrorismo de Bolivia que prohíben que las empresas participen en cualquier actividad internacional no sancionado por el gobierno de Bolivia.

Restricciones comerciales y boicots

Para obtener información detallada acerca de las restricciones comerciales de Bolivia, incluidas las restricciones comerciales que puedan imponer otros gobiernos excluyendo a Bolivia, comuníquese con el Departamento Legal y Gerencia General de la empresa.

Negociaciones con clientes, proveedores y consumidores

La Empresa valora sus asociaciones con clientes, proveedores y consumidores. Trate a estos socios de la misma manera que esperamos ser tratados.

Siempre negocie honestamente con los clientes, proveedores y consumidores y trátelos con honestidad y respeto:

- No participe en prácticas desleales, engañosas o confusas.
- Presente siempre los productos de la Empresa de manera honesta y directa.

Esperamos que nuestros proveedores no tomen acciones contrarias a los principios de nuestro Código. En consecuencia, el titular de cada relación con un proveedor debe asegurarse que el cumplimiento del Código de Conducta de I.T.C. sea una condición del contrato con los proveedores.

Ejemplos

Informes inexactos

Un cliente solicitó a un ejecutivo de ventas preparar un informe extenso y detallado sobre un producto que llevaría mucho tiempo en preparar. El ejecutivo de ventas completó el informe con información falsa a fin de proporcionarla rápidamente al cliente. Estas acciones fueron deshonestas y constituyeron un trato desleal al cliente.

Reunión con un cliente

P: Asisto a una reunión con un cliente con otro funcionario de la Empresa y el otro funcionario hace lo que considero que es una declaración intencionalmente falsa de nuestras habilidades. ¿Qué debería hacer?

R: Corrija el error durante la reunión, si es posible. Si eso no es posible, plantee el problema con el funcionario, su gerente u otro personal responsable de la Empresa después de la reunión y cerciórese de que la Empresa corrija cualquier percepción errónea que tenga el cliente. Si usted tiene razón y el otro funcionario mintió intencionalmente a un cliente, el funcionario violó el Código.

Negociaciones con competidores

Tenga cuidado cuando negocie con competidores y reúna información sobre los competidores. Distintas leyes rigen estas relaciones delicadas.

Ley de Competencia

I.T.C. compite lealmente y cumple con todas las leyes de competencia aplicables. A menudo estas leyes son complejas y varían considerablemente de un país a otro, tanto en el alcance de su cobertura como en su alcance geográfico. Una conducta permisible en un país puede ser ilegal en otro. Las sanciones por la violación pueden ser severas.

Inteligencia competitiva

Se pide a los funcionarios que reúnan, compartan y utilicen información sobre nuestros competidores, pero hacerlo sólo de manera legal y ética. Al igual que la Empresa valora y protege su propia información no pública, respetamos la información no pública de otras empresas.

Reunión de inteligencia aceptable

Es aceptable reunir inteligencia competitiva a través de información disponible públicamente o consultas éticas. Por ejemplo, puede reunir y utilizar información de fuentes tales como:

- Presentaciones disponibles al público de organismos gubernamentales
- Discursos públicos de los ejecutivos de la empresa
- Informes anuales
- Noticias, artículos y publicaciones de periódicos del sector

También puede preguntar a terceros sobre nuestros competidores o aceptar la inteligencia competitiva que ofrezca un tercero, en tanto no exista motivo para creer que el tercero tiene una obligación contractual o legal de no revelar dicha información.

Actividades prohibidas

Las siguientes restricciones básicas se aplican a nuestra capacidad para reunir inteligencia competitiva:

- No participe en una actividad ilegal o ilícita para obtener información competitiva. Esto incluye robo, entrada sin autorización, escuchar a escondidas, escuchar llamadas telefónicas, piratería de

- computadoras, invasión de la privacidad, soborno, manifestación falsa, coacción, espionaje o amenazas.
- No acepte, revele, ni utilice información competitiva que conozca o tenga razón para creer que se le reveló en violación de un acuerdo de confidencialidad entre un tercero y uno de nuestros competidores.
 - No revele ni utilice información competitiva que sea, o usted crea que ha sido clasificada como “patentada” o “confidencial”.

Ejemplos

Ex funcionarios de Competidores

P: Acabamos de contratar a un funcionario que trabajó muy recientemente para uno de nuestros competidores. ¿Puedo pedirle al funcionario información sobre nuestro competidor?

R: Consulte con el Departamento Legal y Gerencia de la Empresa antes de preguntar al funcionario cualquier cosa sobre el negocio de un competidor. Nunca pregunte a un ex funcionario de un competidor sobre información que la persona no está obligada legalmente a revelar. Esto incluiría cualquiera de los secretos comerciales de nuestro competidor y probablemente otra información confidencial también.

Propuesta de un competidor

P: Cuando me preparo para proponer un negocio a un cliente, el cliente me ofrece una presentación que contiene la propuesta de nuestro competidor para que podamos responder. ¿Puedo aceptar?

R: Quizás. Primero, consulte al cliente si no está prohibido que comparta esta información por un acuerdo de confidencialidad. Si el cliente confirma que no tiene obligación de proteger la información, puede aceptarla. Una vez que tenga la presentación, si está clasificada como “confidencial” o “patentada” o usted cree que ha sido así clasificada, consulte con el

Departamento Legal o Gerencia de la Empresa antes de revelar o utilizar la información.

Administración del Código

El Código de Conducta Empresarial está diseñado para asegurar la uniformidad en cómo los funcionarios se comportan dentro de la Empresa y en sus negociaciones fuera de ella. Los procedimientos para tratar las violaciones potenciales al Código fueron desarrollados para asegurar la uniformidad en el proceso en toda la organización.

Ninguna serie de normas puede contemplar todas las circunstancias. Estos procedimientos pueden variar según sea necesario, para cumplir con la ley local o un contrato.

Responsabilidad

La responsabilidad de administrar el Código aplica para cada Gerencia o Jefatura de Departamento, con la supervisión de la Gerencia General y el Departamento Legal, quienes constituirán un Comité de ética ante situaciones específicas.

Investigación de violaciones potenciales al Código

La Empresa considera todos los informes de violaciones potenciales al Código seriamente y se compromete con la confidencialidad y la investigación total de todas las acusaciones. El personal de Administración, Finanzas, Legal y Gerencias en General de la Empresa pueden realizar o gestionar las investigaciones del Código. Los funcionarios que están siendo investigados por una violación potencial al Código tendrán la oportunidad de ser escuchados antes de cualquier determinación final. La Empresa sigue

los procedimientos de quejas locales en los lugares donde se aplican dichos procedimientos.

Decisiones

El Director General toma todas las decisiones sobre las violaciones y disciplina del Código, pero puede delegar determinadas categorías de decisión a otras Gerencias. Aquellos que hayan violado el Código pueden solicitar la reconsideración de la violación y las decisiones de medidas disciplinarias.

Medidas disciplinarias

La Empresa procura imponer medidas disciplinarias que se adapten a la naturaleza y circunstancias de cada violación al Código. La Empresa utiliza un sistema de disciplina progresiva, emitiendo cartas de reprimenda por faltas menores que ocurran por primera vez. Las violaciones de una naturaleza más grave pueden dar lugar a la suspensión sin goce de sueldo; pérdida o reducción del incremento por mérito, otorgamiento de gratificaciones y de las opciones de acciones o el despido inclusive.

Cuando se detecta que un funcionario ha violado el Código, el acta de la decisión final y una copia de una carta de reprimenda se colocarán en el File de Personal como parte de los registros permanentes del funcionario.

Firma y acuse de recibo

Todos los funcionarios nuevos deberán firmar la caratula del presente Código en señal de reconocimiento que confirma que han leído el Código de Conducta Empresarial y aceptan cumplir sus disposiciones, mismas que se adjuntará a su File Personal. No leer el Código o no firmar la Caratula no es excusa para que un funcionario viole el Código.

Excepciones

Las excepciones a las disposiciones de este Código para funcionarios de la Empresa deben ser aprobadas por el Directorio de la Compañía y se difundirán de inmediato.

Glosario

El Glosario define alguno de los términos utilizados en el Código de Conducta Empresarial. Si estas definiciones u otros términos o frases utilizados en el Código aún no quedan claros, consulte con el Departamento Legal o Gerencia de la Compañía.

Algo de valor – Cualquier cosa que podría tener valor para un funcionario gubernamental, incluido efectivo, presentes, otros tipos de atenciones, oportunidades comerciales, producto de la Empresa, ofertas de empleo y mucho más. No existe límite monetario, cualquier monto podría interpretarse como un soborno.

Autoridad discrecional para negociar con una empresa – La autoridad para influir en la selección de un proveedor de la Empresa o influir significativamente en la relación de la Empresa con un cliente o proveedor existente.

Bienes de la Empresa – Incluye, entre otras cosas, el dinero o productos de la Empresa, tiempo en el trabajo y producto del trabajo de los funcionarios, sistemas y programas de computación, teléfonos, dispositivos de comunicación inalámbrica, fotocopiadoras, entradas a conciertos y eventos deportivos, vehículos de la Empresa, información propia y marcas comerciales de la Empresa.

Cliente – Cualquier empresa o entidad a la que I.T.C. o una de sus subsidiarias vende productos.

Comité de Ética y Cumplimiento – Un comité compuesto de los directivos de alta gerencia que representan las funciones y operaciones de administración corporativa.

Competidor – Con relación a las disposiciones de Conflictos de interés e Inteligencia competitiva únicamente, “competidor” significa cualquier empresa o entidad, distinta de I.T.C. o una de sus subsidiarias.

Familiar – Un cónyuge, padre/madre, hermano/a, abuelo/a, hijo/a, nieto/a, suegra, suegro, o compañero del mismo sexo o del sexo opuesto, así como también cualquier otro miembro de la familia que viva con usted o que de otro modo dependa financieramente de usted o de quien usted dependa financieramente.

Funcionarios gubernamentales – Funcionarios de un gobierno en cualquier parte, incluso funcionarios de menor rango o trabajadores de entidades controladas por el gobierno. El término incluye también partidos políticos y funcionarios de partidos, candidatos a cargos políticos y funcionarios de organizaciones públicas internacionales, por ejemplo, las Naciones Unidas.

Información no pública – Cualquier información que la Empresa no haya revelado o hecho del conocimiento del público, que pueda incluir información relacionada con funcionarios, invenciones, contratos, planes estratégicos y de negocios, cambios importantes en la gerencia, lanzamientos de nuevos productos, fusiones y adquisiciones, especificaciones técnicas, precios, propuestas, información financiera y costos de productos.

Información sustancial no pública – Información no pública que sería probablemente razonable de afectar la decisión de un inversionista para comprar, vender o mantener los títulos valores de una empresa. Algunos ejemplos incluyen una fusión o adquisición significativa que involucra a la Empresa, las utilidades de la misma o sus resultados de volumen antes que se anuncien y un cambio de control de la alta gerencia de la Empresa. Si no está seguro de si la información no pública de la que tiene conocimiento es importante, consulte con el Departamento Legal de la Empresa.

Inteligencia competitiva – Información sobre nuestros competidores.

Pagos facilitadores – Pagos pequeños a funcionarios gubernamentales para agilizar o facilitar acciones o servicios administrativos legales, por ejemplo obtener una licencia ordinaria o servicio telefónico.

Proveedor – Cualquier proveedor de productos o servicios a la Empresa, incluidos consultores, contratistas y agentes. La definición también incluye a todo proveedor que la Empresa esté considerando activamente utilizar, incluso si no se otorga ningún negocio en última instancia.

Soborno – Dar u ofrecer algo de valor a un funcionario gubernamental para influir en una decisión discrecional. La ley local puede imponer una definición más amplia en algunas jurisdicciones.