

# **GRUPO SUEÑOLAR**

## **Código de Ética**

## **CONTENIDO**

Carta del Director del Grupo Sueñolar

Introducción

II. Quienes somos

III. Declaraciones institucionales

IV. Qué ofrecemos

V. Cómo lo hacemos

VI. Normas de convivencia

VII. Disposiciones generales

VIII. Medios de comunicación para denuncias

***Estimados Colegas, Colaboradores, Clientes, Proveedores, miembros de Organizaciones Sociales y entes del Estado:***

En el Grupo Sueñolar estamos comprometidos con la realización de negocios rentables, transparentes y responsables. Con tal motivo, hemos definido el presente Código de Ética como herramienta orientadora para guiar toda nuestra labor interna y externa.

En el mismo establecemos las directrices que sientan las bases para nuestro accionar comercial e institucional, de tal forma que todos nuestros grupos de interés puedan obrar en concordancia con lo dispuesto y apuntar al logro de nuestra Visión y Propósito.

Más allá de lo que la ley establece, queremos que los negocios que emprenda el GRUPO SUEÑOLAR aporten valor económico, social y ambiental a la sociedad, porque aspiramos a convertirnos en aliados para una sociedad sustentable.

Creemos que el impacto de las empresas puede ser potenciado sustancialmente demostrando que es posible ser rentable a través de una gestión legal y de impulsar programas y proyectos comerciales y no comerciales, que contribuyan a reducir la pobreza y la desigualdad en nuestro país.

Les invitamos a conocer y llevar a la práctica lo dispuesto.

**El Directorio**

## INTRODUCCIÓN

El comportamiento ético en las empresas ha cobrado gran relevancia en nuestros días, dando lugar a una profunda reflexión y análisis en torno a la forma en la que están haciendo sus negocios y obteniendo riqueza. En este sentido, los Códigos de Ética están contribuyendo a que los empresarios sean cada vez más sensibles y receptivos a las consecuencias de su accionar, pues sin la confianza de la sociedad cualquier organización está destinada, a corto o a largo plazo, al fracaso en el mercado.

Los Códigos de Ética son instrumentos que permiten incorporar e implementar fundamentos morales y éticos de carácter universal dentro de la vida diaria de una organización. Su contenido permite contar con lineamientos claros que establecen pautas de conducta que deben respetarse tanto por los directivos y/o dueños, como por los colaboradores de una empresa en sus acciones diarias y en su relación con los distintos grupos de interés.

El alcance de un comportamiento ético es transversal a toda la gestión empresarial, no se aplica solo a un grupo de interés en particular o a un proceso. Realmente es un desafío que pone a prueba la prédica y la práctica.

## GLOSARIO

**ÉTICA:** Es la disciplina que se ocupa de pensar el valor del bien, su naturaleza, su relación con otros valores y la fundamentación de las normas morales que rigen nuestras acciones.

**MORAL:** Es el conjunto de creencias y normas que guían y orientan el comportamiento de las personas, individualmente o en grupo, en una sociedad determinada; es el parámetro que éstas tienen para saber cuando algo está mal o bien.

**COMPORTAMIENTO ÉTICO:** Se refiere a la forma en que nuestras decisiones o acciones afectan a los demás en el día a día laboral.

**ÉTICA EMPRESARIAL:** Es el conjunto de valores, normas y principios reflejados en la cultura de la empresa para alcanzar una mayor sintonía con la sociedad y permitir una mejor adaptación a todos los entornos en condiciones que supone respetar los derechos reconocidos por la sociedad y los valores que ésta comparte.

Cuando se aspira a disponer de una empresa perdurable, sólida y que despierte confianza, será imprescindible destinarle tiempo y espacio al cultivo de los valores que trascienden el solo cumplimiento de la ley.

La mayoría de las empresas han desarrollado un código de ética con la finalidad de combatir: La corrupción, el hostigamiento laboral, la difamación y la publicidad engañosa, entre otros.

**OBLIGATORIO:** Es aquello que se debe cumplir, como las leyes, o que se tiene que hacer, como el pago de los impuestos. Una obligación también puede estar dada por una circunstancia que nos obliga a hacer o no tal o cual cosa, como lo que se establece en un Código de Ética.

**SANCION:** Es la aplicación de algún tipo de pena o castigo a un individuo ante determinado comportamiento considerado inapropiado, peligroso o ilegal. En este sentido, el concepto de sanción puede ser entendido de dos maneras distintas, aunque similares y conectadas entre sí. Estos dos sentidos son, básicamente, el jurídico y el social, contando cada una con elementos particulares.

En el caso del Código de Ética se hace referencia al sentido social de la sanción, la cual tiene que ver más que nada con los comportamientos y actitudes aprobados por una organización, que son los que construyen en conjunto la estructura moral y ética de las mismas.

La sanción social puede estar representada por una sugerencia de cambio de conducta o revisión de conducta o la desaprobación pública de parte de los miembros de la organización ante el hecho cometido (antes: directamente decía “sanción” esto lo revisamos con Guido)

**GRUPOS DE INTERÉS:** Se definen como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial y, por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas.

**CONFLICTO DE INTERESES:** Son aquellas situaciones en las que el juicio de un sujeto, en lo relacionado a un interés primario para él o ella, y la integridad de sus acciones, tienden a estar indebidamente influenciadas por un interés secundario, el cual frecuentemente es de tipo económico o personal. Es decir, una persona incurre en un *conflicto de intereses* cuando en vez de cumplir con lo debido, podría guiar sus decisiones o actuar en beneficio propio o de un

tercero.

**ACOSO LABORAL:** Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un colaborador, por parte de un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o, inducir la renuncia del mismo.

**ACOSO SEXUAL:** forma de violencia, determinada por un comportamiento verbal o físico de índole sexual que puede afectar el rendimiento laboral de una persona, crear un ambiente de trabajo intimidante, hostil y ofensivo, basado en insinuaciones sexuales no deseadas o no consentidas.

**VIOLENCIA CONTRA LA MUJER:** Es la conducta que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, patrimonial o económico a la mujer, basada en su condición de tal, en cualquier ámbito, que sea ejercida en el marco de relaciones desiguales de poder y discriminatorias (Ley 5777 de la protección integral de las mujeres).

**DISCRIMINACIÓN CONTRA LA MUJER:** Toda distinción, exclusión o restricción contra la mujer que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos, en condiciones de igualdad entre hombres y mujeres, en las esferas: política, económica, social, cultural, civil y laboral, ya sea en el sector público o privado, o en cualquier otro ámbito (Ley 5777 de la protección integral de las mujeres).

## II. QUIENES SOMOS

Comercializamos productos y servicios para que nuestros clientes disfruten de buenos momentos en su hogar.

## III. DECLARACIONES INSTITUCIONALES

### VISIÓN

Ser una empresa líder e innovadora en cada mercado de actuación, con colaboradores orientados a la experiencia del cliente y dejando huellas positivas para las generaciones futuras.

### MISIÓN

Colaboramos para mejorar el bienestar de las personas a través de negocios sostenibles relacionados al hogar generando valor agregado.

### VALORES

Ética - Compromiso - Cooperación - Actitud - Honestidad - Respeto - Pro Familia.

### POLÍTICA INTEGRADA

Nos comprometemos con la satisfacción de nuestros grupos de interés a través de negocios sostenibles, innovación y mejora continua, prevención de riesgos y el cuidado del medio ambiente; cumpliendo con la legislación y mejores prácticas que rigen nuestras actividades empresariales.

## IV. COMO LO HACEMOS:

### Con nuestros clientes externos:

Nos comprometemos a anticiparnos a las necesidades del cliente ofreciendo servicios y productos de máxima calidad.

Estamos comprometidos a continuar invirtiendo en la innovación de productos que mejoren la calidad de vida de las personas.

### Con nuestros colaboradores:

Nos comprometemos a atraer y retener gente excelente proporcionándoles un ambiente abierto y participativo, caracterizado por igualdad de oportunidades en el desarrollo personal.

### Con nuestros socios comerciales:

Nos comprometemos a negociar con nuestros proveedores y otros socios comerciales en forma justa, reconociendo intereses comunes (ganar-ganar).

**Con la sociedad:**

Nos comprometemos a ser ciudadanos responsables iniciando y respaldando actividades relacionadas con el bienestar de la sociedad y con la conservación y monitoreo del medio ambiente en forma segura y sustentable.

**Con el gobierno:**

Nos comprometemos a practicar lo estipulado en las leyes que nos rigen como industria promoviendo su cumplimiento, además, en nuestra cadena de valor. Deseamos ser partícipes de la construcción de un país libre y soberano, justo, que abrigue a los paraguayos en un ambiente de paz y respeto para todos.



## V. NORMAS DE COMPORTAMIENTO

EL GRUPO SUEÑOLAR en el contexto de este Código de Ética, establece que además de respetar y cumplir con la legislación nacional y acuerdos asumidos por el Paraguay internacionalmente, realizará sus negocios en línea con las siguientes Normas de Comportamiento:

### a) PUBLICO INTERNO:

**Nuestro compromiso:** *Otorgar fuentes de trabajo digno, en igualdad de condiciones para hombres y mujeres –incluyendo personas con discapacidad-, con oportunidades de crecimiento laboral y personal, en un ambiente controlado de cualquier sustancia toxica o peligrosa.*

**Para el efecto, se establece cuanto sigue:**

a.1) Los colaboradores, personal tercerizado y externo (incluyendo Consultores y Asesores) no pueden presentarse en la empresa bajo los efectos del alcohol, drogas ilegales o en abuso de drogas legales; tampoco está permitido fumar, utilizar o vender tabaco dentro de las instalaciones.

Igualmente, no podrán servirse bebidas alcohólicas en los eventos organizados en las instalaciones de la empresa, salvo autorización expresa del Directorio, estableciendo los límites del consumo.

Para los eventos organizados por los colaboradores fuera de las instalaciones de la empresa y del horario y/o día laboral, el consumo de bebidas alcohólicas es responsabilidad de cada persona. Sin embargo, la misma deberá abstenerse de vestir indumentaria o accesorios con la imagen de la empresa.

a.2) Todos los colaboradores (incluyendo Gerentes y personal tercerizado) deben abstenerse de aceptar regalos valiosos\*, condiciones ventajosas, salarios, viajes, comisiones o cualquier otra forma de compensación por parte de clientes, proveedores, instituciones financieras, concesionarios, contratistas, empresas o personas con quienes EL GRUPO SUEÑOLAR realiza operaciones de negocios, pues esto puede condicionar la relación comercial.

*(\*) Se considera regalo valioso a todo aquel que supere un monto estimado de Gs. 500.000. En caso que el mismo no pueda ser devuelto se sorteará entre los colaboradores de la empresa.*

a.3) Se evitará la contratación de parientes cercanos\* de colaboradores que residan en un mismo hogar. En los casos en que ocurriese (residiendo ambos en hogares distintos), no podrán estar en puestos que compartan la responsabilidad en el control de activos ni sectores vinculados directamente a fin de evitar conflictos de interés.

*(\*) Entiéndase por pariente cercano al primer y segundo grado de consanguinidad.*

a.4) Los colaboradores que se desempeñan en áreas de control y auditoría deberán mantener el criterio de independencia para mantener la objetividad en su trabajo. La actividad de auditoría interna debe estar libre de conflictos de interés por ello, en caso de que un

colaborador de dichas áreas mantenga relaciones sentimentales con otro colaborador de la organización o tenga parientes cercanos trabajando en la misma, deberá pasar a prestar sus servicios en otra unidad.

a.5) No serán tolerados los actos violentos que atenten contra la integridad física de las personas o amenazas que las coloquen en situación de humillación (sean estas proferidas directa o indirectamente, mediante palabras, gestos o símbolos) por parte de un gerente, jefe o colaborador contra otra persona, se manifieste dentro de la propiedad de la empresa o bajo otras circunstancias que puedan afectar adversamente.

a.6) Como empresa que busca la protección de sus colaboradores y en especial la de sus colaboradoras situaciones de violencia hacia la mujer, acoso laboral o acoso sexual no serán permitidas y son rechazadas categóricamente.

a.7) Tampoco está permitida la tenencia de armas de fuego o blanca en cualquier momento, dentro del predio de la empresa o de un cliente, así como en negocios de la empresa ubicados en cualquier lugar. Solo podrán portar aquellas personas que estén expresamente autorizadas para su posesión por la autoridad competente.

a.8) Los colaboradores, sean operativos, administrativos, ejecutivos o de otra índole, tienen la responsabilidad de declarar (por escrito a su superior inmediato) cualquier interés financiero o no financiero que pudiera generar un “conflicto de intereses” con su función dentro de la empresa. El incumplimiento de esta disposición podría ser causa de terminación de la relación laboral. En caso de que se trate de un Director se deberá comunicar al Comité de Ética.

a.9) Las personas que tengan acceso a información privilegiada o confidencial, conforme a lo señalado en las Leyes vigentes, deben tomar las medidas necesarias que eviten la divulgación o filtración de los datos a personas no autorizadas. Tampoco podrán utilizarla para beneficio personal o de terceros, en tanto ésta no sea dada a conocer al público.

a.10) Los colaboradores que forman agrupaciones internas (sindicatos, mutuales, asociaciones), están obligados a hacerlo dentro de un marco de respeto a los directivos de la empresa, buscando la cooperación, el beneficio mutuo y priorizando el bien común antes que sus intereses personales.

a.11) Los colaboradores que estén afiliados a un partido político, integren organizaciones comunitarias, asociaciones profesionales o religiosas, lo harán a título personal y no podrán incluir contribuciones de tiempo, apoyo financiero y/o de recursos que pertenezcan a la empresa; tampoco podrán participar en nombre de la empresa sin la autorización correspondiente del Comité de Ética.

## **b) PROVEEDORES**

**Nuestro compromiso:** *Llevar a cabo negociaciones éticas y equitativas, que incorporen criterios de sustentabilidad en las distintas adquisiciones, promuevan una competencia justa en el momento de la evaluación y selección de los mejores precios, calidad y servicio esperado por la empresa.*

**Para el efecto, establece cuanto sigue:**

b.1) La adquisición de bienes y servicios se efectuará mediante procesos transparentes y homogéneos, que aseguren la participación equitativa de los oferentes, así como una selección imparcial de los mismos, basada en criterios de calidad, rentabilidad y servicio.

b.2) Se establecerán criterios de compras sustentables, que serán gradualmente aplicados en todas sus adquisiciones de bienes y servicios, locales, nacionales e internacionales.

b.3) Se protegerán los derechos de los Proveedores en cuanto a la confidencialidad de las informaciones suministradas.

b.4) Los directivos, gerentes y colaboradores en general deben abstenerse de comentar con un Proveedor o con personas ajenas a la empresa, los problemas o debilidades observadas en otro Proveedor.

b.5) Se dispondrá de procedimientos de evaluación de Proveedores para contribuir a la erradicación del trabajo infantil, estimulando a las empresas a respetar y cumplir con la legislación local y la normativa internacional vigente en materia de Derechos de la Niñez.

b.6) Se considerará de manera preferencial -para la cartera de Proveedores- a aquellos que compartan valores similares a los del Grupo y que posean una sólida reputación.

b.7) La solicitud de obsequios, a los Proveedores, para las actividades sociales del Grupo SUEÑOLAR, será realizada por mecanismos formales e institucionales, es decir una carta en hoja membretada firmada por uno de los directores.

b.8) Los colaboradores de la empresa, de cualquier nivel jerárquico, no están facultados a dar dinero o regalos de valor significativo a Proveedores -o a cualquier persona relacionada con ellos- si el mismo se hiciera con la intención de establecer, incrementar o mantener una relación de negocios u obtener beneficios indebidos.

b.9) El personal de los Proveedores que realice tareas en las instalaciones del Grupo SUEÑOLAR o en nombre de ella en otro lugar, debe mantener una actitud de respeto con sus pares y con los miembros de la empresa.

**c) CLIENTES Y CONSUMIDORES**

**Nuestro compromiso:** *Propiciar la lealtad de los Clientes brindando productos con altos estándares de calidad y seguridad; ofreciendo una atención que considere sus necesidades, potencialidades y capacidades.*

**Para el efecto, establece cuanto sigue:**

c.1) La información de los Clientes no podrá ser utilizada para sacar provecho o beneficio de terceros, ya que se considera una violación a las restricciones legales y a las normas reguladoras sobre el uso indebido de información interna.

c.2) Se mantendrá la confidencialidad de los datos obtenidos durante la relación comercial de los Clientes y de trabajos que no sean de dominio público, a menos que este lo autorice,

incluso aunque ya no existan vínculos comerciales.

c.3) Las comunicaciones públicas de la compañía darán énfasis al conocimiento de las tendencias del sector industrial, el dominio de las novedades en materia de suministros y de gestión, y la capacidad para resolver desafíos de negocios complejos.

c.4) La comunicación a través de la publicidad y el marketing para la promoción de los productos del negocio será legal, decente, honesta, verdadera y conforme a los principios de competencia justa y de las buenas prácticas de Responsabilidad Social y Ambiental.

Los directivos deben asegurarse de que los consultores en publicidad o agencias afines, cuenten con una copia de este Código, así como también tengan un conocimiento pleno de la necesidad de cumplirlo en la ejecución de cualquier trabajo que efectúen para la empresa y/o en nombre de ella.

c.5) Serán rechazados el patrocinio de promociones, auspicios o publicidades que contengan elementos de vulgaridad, apología al delito, consumo de alcohol o drogas y cualquier otro componente que vulnere o afecte los valores (propaganda que ubique a los niños, adolescentes, mujeres, personas con discapacidad o minorías en situación de prejuicios, humillación o riesgos) individuales y familiares de la sociedad.

c.6) No utilizará los defectos o debilidades de productos o servicios de las empresas competidoras, a favor de las publicidades que realice o produzca.

c.7) Considerará a sus Clientes como “aliados estratégicos” al distribuir, comercializar y/o utilizar los productos de la compañía, por tanto, los entrenará y mantendrá informados respecto a las novedades y mejores prácticas de uso seguro, por medio de sus asesores y técnicos.

c.8) Los directivos y colaboradores que atienden a los Clientes, deben ofrecer un trato equitativo y honesto en cada transacción, proporcionando los productos y servicios que les competen, con la mayor calidad y oportunidad a su alcance, respetando en todo momento la regulación oficial y las normas internas de la empresa.

#### **d) COMUNIDAD**

**Nuestro compromiso:** *Impulsar el desarrollo sostenible de las comunidades donde se encuentran las sedes de la compañía, otorgando fuentes de trabajo y contribuyendo a la implementación de iniciativas sociales y ambientales, promovidas por organizaciones locales especializadas en las temáticas que impulsan, dando preferencia a aquellas que estén vinculadas a los impactos que generan los negocios de la compañía.*

**Para el efecto, establece cuanto sigue:**

d.1) Se dará preferencia a los pobladores de la zona, de las distintas sedes de la compañía, en las contrataciones de personal y proveedores.

d.2) La compañía participará en la identificación de los problemas de las comunidades circundantes a sus principales unidades de operación, proponiendo y desarrollando iniciativas concretas de apoyo y fomentando el trabajo conjunto con los pobladores.

d.3) Serán respondidos los reclamos o sugerencias sobre el impacto negativo (potencial o real) de sus actividades en la comunidad, apoyando programas sociales o comunitarios que los prevengan, mitiguen o reparen.

d.4) Las iniciativas comunitarias serán realizadas en conjunto con organizaciones públicas, privadas y/o comunitarias formalmente establecidas, como forma de potenciar el impacto y los resultados de las mismas.

d.5) Se tomarán las medidas necesarias para proteger la salud y seguridad de las poblaciones aledañas a sus sedes.

d.6) Los recursos para financiar las acciones con la comunidad serán definidos en planes anuales y el acceso para la utilización de los mismos se dará vía proyectos, que deberán ser aprobados por el Directorio de cada unidad de la compañía o en su defecto, por la instancia que este defina.

#### **e) MEDIO AMBIENTE**

Además de dar cumplimiento a las leyes y reglamentos vinculados a la protección ambiental, los recursos naturales, la seguridad y la salud en el lugar de trabajo, se define el siguiente compromiso:

**Nuestro compromiso:** *El Grupo Sueñolar, comprometido con la sustentabilidad del negocio, asume igualmente la creación de valor ambiental y social en todos sus procesos de gestión, de forma tal a contribuir responsable y solidariamente al desarrollo de las principales comunidades en las que opera.*

**Para el efecto, establece cuanto sigue:**

e.1) Dará prioridad a la protección del medio ambiente, la cual se hará visible en sus procesos de producción propia, distribución de los productos y gestión del recurso hídrico, energético y manipulación de residuos –entre otros-.

e.2) Evaluará la pertinencia de su participación en actividades externas promovidas por organizaciones de la comunidad u otras entidades públicas o privadas relacionadas con el sector ambiental.

e.3) Mantendrá a disposición de la sociedad información transparente sobre su desempeño ambiental y otros aspectos específicos de seguridad en las instalaciones y manejo de los productos utilizados en sus procesos de producción.

e.4) Promoverá prácticas tendientes al uso de combustibles y energías menos contaminantes.

e.5) Apoyará proyectos que promuevan la conservación y restauración del ambiente, dentro y fuera de la empresa.

e.6) Atenderá quejas y/o denuncias referidas a la agresión al medio ambiente vinculadas con su operación, estableciendo un sistema de registro y resolución de los casos que sean aplicables.

e.7) Implementará protocolos de respuesta a posibles emergencias para mitigar el impacto de incidentes ambientales no predecibles.

e.8) Establecerá un sistema de registro de incidentes ambientales o circunstancias que expongan a las personas a consecuencias adversas como resultado de su gestión.

e.9) Promoverá el uso eficiente de las fuentes de energía y que su consumo sea monitoreado.

e.10) Todos los directivos, gerentes y colaboradores realizarán las acciones necesarias para asegurar que sus unidades se evalúen, de forma anticipada cambios significativos para prevenir aquellos que puedan resultar adversos al medio ambiente.

## **F) GOBIERNO**

**Nuestro compromiso:** *Aportar a la construcción de una cultura de integridad desde las prácticas internas, transacciones comerciales y en el establecimiento de vínculos con los distintos grupos de interés para que el mismo sea siempre de ganar-ganar.*

**Para el efecto, se establece cuanto sigue:**

f.1) Ninguna de las unidades de la compañía se involucrará en los asuntos político - partidarios de los países en los que tiene sedes. Esto no debe ser interpretado como una prohibición de la legítima y justificada manifestación de la opinión de la empresa sobre asuntos que puedan tener repercusiones económicas para ella, luego de haber consultado con la Asesoría Legal.

f.2) Los colaboradores de ningún nivel jerárquico inferior al directivo podrán actuar como representantes de la empresa en actividades político partidarias, sin autorización específica de la alta gerencia.

f.3) Los recursos y la reputación de la compañía no podrán ser utilizados para ningún tipo de actividad político partidaria, excepto para la promoción o debates tendientes a sembrar la conciencia cívica.

f.4) Los colaboradores que se desempeñan en alguna nucleación política no deberán ejercer presión directa ni indirecta en otros colaboradores para que hagan contribuciones o para participar en respaldo de un partido político o candidato.

f.5) Será desalentada cualquier iniciativa que, en busca de un beneficio para la compañía, implique estar involucrados en sobornos (coimas, chantaje) a funcionarios públicos; de comprobarse que un colaborador (gerente o personal tercerizado) de cualquier nivel incurra en esta práctica será sancionado e incluso desvinculado, según sea el caso.

f.6) La compañía tampoco participará en procesos licitatorios en los que se compruebe que exista manipulación en las ofertas.

f.7) Los contratos y convenios establecidos con instituciones públicas deberán cumplir con todas las normas legales y éticas, y desarrollarse de forma transparente, con el objetivo de asegurar relaciones justas y profesionales.

f.8) Los Directivos, Gerentes y Colaboradores deberán cooperar en todo momento con las autoridades competentes para el pleno ejercicio de sus facultades y actuar conforme a derecho en defensa de los legítimos intereses de la empresa.

f.9) Los Directivos, Gerentes y Colaboradores que tengan relación de parentesco (sanguíneo o político) con autoridades públicas, deben ofrecer en todo momento un trato amable y respetuoso hacia los mismos, reconociendo su calidad como tales y procurando una relación de confianza que facilite la discusión de los temas y el establecimiento de acuerdos si los hubiere.

f.10) Los Directivos, Gerentes y Colaboradores de la empresa atenderán con la debida diligencia los requerimientos y observaciones de las autoridades, buscando acompañar con eficacia y cortesía el cumplimiento de su misión, dentro de las facultades que les otorgan las leyes y/o sus regulaciones.

f.11) Todos los tratos, trámites y relaciones que en representación de la compañía se tengan con dependencias o funcionarios gubernamentales, deberán llevarse a cabo en concordancia con las leyes; igual comportamiento con empresas locales e internacionales.

## **VII. DISPOSICIONES GENERALES**

El presente Código de Ética incluye a todos los miembros de la compañía y públicos interesados del Grupo Sueñolar, estableciéndose así la responsabilidad individual y colectiva de promover y cumplir su aplicación.

**I. Denominación del responsable de aplicación:** Comité de Ética.

**II. Conformación del Comité de Ética:** En cada unidad empresarial se conformará un Comité de Ética, que estará integrado por al menos 1 Director, 1 Gerente General, Gerente de Gestión Humana, Jefe Senior de Unidad de Control Interno, Jefe Senior de Responsabilidad Social.

**III. Funciones del Comité de Ética:**

1. Dar seguimiento a la aplicación del Código de Ética.
2. Aplicar estrategias de difusión de favorezcan su conocimiento.
3. Definir e instalar canales de recepción de denuncias.
4. Analizar las denuncias y proponer las acciones respectivas.
5. Establecer un sistema de registro que permita monitorear las denuncias.
6. Realizar reuniones trimestrales para la revisión, evaluación y toma de acciones con relación a las denuncias recibidas en la empresa.
7. Estudiar las observaciones recibidas y definir las medidas a tomar, elevando dicho informe al Equipo Directivo - Gerencial para su aprobación.
8. Convocar a reuniones extraordinarias, cuando algún caso lo amerite.
9. Llevar un registro escrito (actas, minutas, etc.) de todas las reuniones y mantener informada a la alta dirección.
10. Revisar anualmente el contenido del Código de Ética.
11. Asegurar la presentación del Código de Ética en el proceso de inducción a los nuevos integrantes de cada unidad empresarial de la compañía.
12. Otras que sean identificadas y definidas por los miembros del Comité.

**IV. Sistema de Revisión del Código de Ética:**

El Comité de Ética someterá el CDE a revisiones de acuerdo a la necesidad, con participación de las partes interesadas, a los efectos de su difusión, ampliación y/o actualización.

La revisión con miembros integrantes del Comité de Ética se realizará 90 días previos al cierre del Ejercicio fiscal.

#### **V. Sistema de Difusión del Código de Ética:**

Se realizará una presentación general a los colaboradores de cada Unidad de la Compañía, de tal forma a que los mismos tomen conocimiento formal de su contenido y alcance. Cada miembro de la compañía recibirá una copia impresa del documento, la cual le permitirá profundizar su contenido. Además, deberá firmar su compromiso con el cumplimiento del mismo.

De igual forma, el Código de Ética estará disponible en versión digital en el sitio web de la compañía y en versión impresa en el área de Gestión Humana.

El Código de Ética se difundirá a través de distintos medios que posibiliten su conocimiento a nivel interno y externo.

Consultas o aclaraciones acerca del contenido del Código de Ética también podrán realizarse con la alta gerencia de cada unidad empresarial de la Compañía, de forma directa, o en los espacios de comunicación que sean habilitados.

#### **VI. Sistema de Capacitación en el Código de Ética:**

Dentro del Plan de Capacitación Anual, se contemplarán encuentros específicos de presentación y sensibilización acerca del Código de Ética, su contenido y alcance; además se incluirán indicadores específicos en la evaluación de desempeño de los colaboradores. Su conocimiento debe alcanzar al 100% de los miembros del Grupo Sueñolar, de forma permanente. Para ello, se incluirán exámenes de comprensión al momento de la transferencia (ya sea en inducción o por capacitación).

#### **VII. Sistema de Cumplimiento:**

Cada miembro de la Compañía tiene el compromiso de velar por el cumplimiento del presente Código de Ética y de presentar formalmente las observaciones consideradas pertinentes al Comité (en la persona de alguno de sus miembros) o haciendo uso de los medios de comunicación establecidos para el efecto.

El Código de Ética, al igual que el Reglamento Interno y las disposiciones del Código Laboral vigente en cada país, son los ejes que rigen las relaciones laborales.

El Comité de Ética presentará a la Gerencia General involucrada la propuesta de acción para cada denuncia presentada (posterior a los procesos de investigación necesarios) posteriormente se entregará al área de Gestión Humana para que desde la misma se hagan llegar a los involucrados la comunicación formal de la decisión tomada.

Los beneficios del cumplimiento de las disposiciones del Código de Ética podrán ser visualizados en:

- Capacitación
- Desarrollo personal



- Mejor ambiente laboral
- Satisfacción de Clientes
- Comportamiento Ético
- Transparencia

El incumplimiento de las disposiciones de este Código obligará a los directivos del Grupo Sueñolar a tomar las medidas necesarias de acuerdo a la gravedad de las faltas. Al respecto, las sanciones establecidas son:

- Observación / Llamado de atención verbal o escrito
- Sugerencia de suspensión de jornada laboral, en los casos de quebrantamientos graves a lo establecido en el Código Laboral o Reglamento Interno vigentes.
- Sugerencia de rescisión del contrato, previo cumplimiento de todos los requisitos legales establecidos.

### **VIII. MEDIOS DE COMUNICACIONES PARA DENUNCIAS:**

Se preservará el anonimato del denunciante, garantizando la confidencialidad de sus datos, de modo a evitar represalias en contra del mismo. Las denuncias serán recepcionadas por un miembro del Comité de Ética y presentadas al pleno del Comité.

Las denuncias de los/as Colaboradores pueden ser realizadas por los siguientes medios:

- ✓ Buzón de denuncias
- ✓ Nota impresa dirigida al Comité de Ética o vía electrónica: [etica@suenolar.com.py](mailto:etica@suenolar.com.py)
- ✓ También serán habilitadas líneas móviles, cuyos números serán informados por todos los medios internos disponibles (boletín, tablero, etc.)
- ✓ Entrevistas con miembros del Comité de Ética
- ✓ Otros que el Comité de Ética defina

Los Clientes, Proveedores y otros grupos de interés, pueden realizar sus denuncias a través de:

- ✓ Llamadas telefónicas a el/la Presidente o alguno de los miembros del Comité de Ética.
- ✓ Nota enviada al Comité de Ética o al correo [etica@suenolar.com.py](mailto:etica@suenolar.com.py)
- ✓ Durante las visitas de representantes de la Compañía, quienes deberán elaborar un informe escrito en el que se consignen los datos de la denuncia y ser firmado acto seguido por el/la denunciante. La confidencialidad del denunciante también se aplica en este caso.