



CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA

I. MISION Y OBJETIVO

La misión de **GRUPO TAWA**, es construir con nuestros clientes el liderazgo regional en la industria de recursos humanos, cimentado en la calidad, innovación y sustentabilidad de nuestros servicios, junto al compromiso de un equipo humano de excelencia.

El profesionalismo, la objetividad, la integridad, la transparencia, la fidelidad a las normas de la sociedad en que se desenvuelve y los valores de la Compañía, y el respeto por los intereses de sus clientes y proveedores son la base del éxito de **GRUPO TAWA**.

TODO el personal que se desempeña en **GRUPO TAWA**, cualquiera fuere la modalidad de contratación, de acuerdo con las normas legales vigentes en Chile, acepta asumir el compromiso irrenunciable de cumplir sus funciones y/o tareas específicas, respetando estrictamente la letra, el espíritu de los valores, principios generales y operativos mencionados en el presente Código.

Con todo, **GRUPO TAWA** espera que dicho personal actúe y se desempeñe respetando las normas generales y de buenas costumbres de conducta social, y sentido común de las personas, aun en situaciones no contempladas expresamente en el presente Código.

Conforme a lo expresado en el párrafo anterior, todo el personal de **GRUPO TAWA** deberá ser adecuadamente informado respecto a la existencia, alcance y contenido de las normas incluidas en el presente **CODIGO GENERAL DE ETICA y CONDUCTA**. Para tales efectos recibirán una copia completa de dicho Código, dejando constancia formal de su recepción y aceptación. Cumplidas las formalidades antes señaladas, ninguna persona podrá alegar desconocimiento del contenido del referido Código, y cualquier incumplimiento al mismo será considerado como una falta grave a las obligaciones que impone el respectivo contrato de trabajo, precisamente porque las disposiciones de dicho Código se encuentran en armonía con las normas que regulan la relación contractual entre **GRUPO TAWA** y sus respectivos empleados.

Se destaca la importancia de que todo el personal de **GRUPO TAWA** cumpla con las normas y estándares antes mencionados, de manera tal que su conducta no dañe o afecte de modo alguno la imagen, prestigio o intereses de la Empresa.

En este sentido, cabe tener presente que la existencia de irregularidades causadas por incumplimientos en las funciones a cargo de cada uno de los empleados y/o el conocimiento público y/o la divulgación periódica de tales hechos, puede causar un daño irreparable en la reputación e imagen de **GRUPO TAWA**.





II. NORMAS BASICAS

El presente Código está basado en los Valores y Principios Operativos vigentes en **GRUPO TAWA**, cuya observancia deberá regir la conducta de todos los empleados.

Estos Valores y Principios Operativos que guían nuestro comportamiento, se expresan en las decisiones, acciones y forma de relacionarnos entre todos los empleados de **GRUPO TAWA**, tanto internamente como con todos aquellos con quienes interactuamos en el desarrollo de nuestras actividades.

1. VALORES

- **Integridad:** actuamos y nos expresamos con respeto, honestidad y transparencia conforme a los más altos estándares de conducta ética.
- **Receptividad:** aplicamos nuestras capacidades para identificar, interpretar y responder a las necesidades de nuestros clientes, empleados y proveedores.
- **Compromiso:** nuestra responsabilidad con los clientes, de entregar el mejor servicio y los mejores productos.
- **Seguridad:** es la base de todos los procesos.
- **Profesionalismo:** brindamos siempre el máximo de nuestras capacidades y nos superamos permanentemente, a través de nuestra predisposición al cambio y al aprendizaje para la excelencia.
- **Trabajo en Equipo:** actuamos para alcanzar metas comunes, colaborando en forma organizada y solidaria, maximizando así el aprovechamiento de nuestras capacidades individuales.

2. PRINCIPIOS OPERATIVOS

- **Conducta Personal**

Esperamos los más elevados niveles de conducta personal de cada uno de los empleados de **GRUPO TAWA**, cualquiera fuere su puesto o función. Reconocemos que la honestidad, la integridad y la imparcialidad son esenciales para la efectividad de todas las relaciones de negocios, tanto internas como externas de **GRUPO TAWA**.

Aceptamos que el intercambio de regalos y gestos de hospitalidad razonables son habituales en la construcción de cualquier relación de negocio. No obstante, nuestros empleados deben abstenerse de recibir regalos o atenciones que puedan ser considerados por otros como comprometedores de su conducta personal. El conocimiento de las normas incluidas en este Código General de Ética y Conducta, ayudará a los empleados de **GRUPO TAWA** a identificar cuando se enfrenten a una situación de estas características.

El soborno, en cualquiera de sus formas, es inaceptable. Los empleados de **GRUPO TAWA** no ofrecerán ni entregarán, y tampoco solicitarán ni recibirán, beneficios de ninguna índole, y deberán evitar cualquier contacto que conduzca, o sugiera, un conflicto de intereses entre sus actividades personales y los de **GRUPO TAWA**.

Esperamos que todos nuestros empleados respeten las disposiciones legales y que se sujeten al cumplimiento de sus correspondientes normativas. Más aún, los empleados de **GRUPO TAWA** deben abstenerse de hacer negocios con cualquier persona, empresa o institución que públicamente esté vinculada con actividades ilegales o reñidas con la ética.



Se espera que todos los empleados manejen la información con responsabilidad. En particular deben proteger la confidencialidad de toda información relativa a los intereses de **GRUPO TAWA** y sus clientes. Los empleados de **GRUPO TAWA** no podrán realizar transacciones personales que se basen, o que puedan ser fundadamente interpretadas como basadas en información interna de negocios.

- **Relaciones con el Personal**

Las relaciones con el personal en cualquier lugar de la organización estarán basadas en el respeto del individuo. **GRUPO TAWA** se propone brindarles a todos sus empleados un ambiente de trabajo seguro y condiciones competitivas de empleo. **GRUPO TAWA** está comprometido con proporcionar igualdad de oportunidades y evitar la discriminación arbitraria. Se fomentará el desarrollo profesional de todos los empleados.

- **El acoso sexual, acoso laboral, violencia de terceros y la discriminación racial es inaceptable.**

Para los efectos de este Código, se considera acoso sexual, acoso laboral, violencia de terceros o discriminación racial en el trabajo toda conducta verbal o gesticular de naturaleza sexual, laboral, comercial o racial, desarrollada en el ámbito de la organización y dirección de la empresa o en relación o como consecuencia de una relación de trabajo, realizada por una persona que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante.

El acoso sexual, el acoso laboral, violencia de terceros y la discriminación racial tiene consecuencias perversas para:

- los trabajadores que lo padecen, desde el punto de vista de la salud, la confianza en sí, el ánimo, el rendimiento y las perspectivas profesionales;
- los trabajadores que, sin padecerlo directamente, son testigos o tienen conocimiento desde el punto de vista del ambiente de trabajo, etc.,
- la empresa, desde el punto de vista de la eficacia económica, la publicidad negativa y las posibles incidencias jurídicas.

Las personas que crean ser víctimas de acoso sexual, laboral, violencia de terceros o discriminación racial, deberán seguir los lineamientos establecidos por la ley N°21.643, conocida como “Ley Karin, y la normativa especial dispuesta por **GRUPO TAWA**, en sus respectivos Reglamentos Internos de orden, higiene y seguridad (RIOHS), denunciar ante la autoridad respectiva, o iniciar la investigación interna por la respectiva empresa del grupo, la cual tendrá el carácter de estrictamente confidencial y resguardará la identidad de las personas que se vean involucradas en ella.

- **Protección Ambiental**

GRUPO TAWA reconoce que los recursos son limitados y que deben ser utilizados con responsabilidad. Por ello, promueve un enfoque de dos puntas, tanto interna como externamente, que propicie la protección del medio ambiente. Externamente, esta política se orienta a prever las consecuencias en el medio ambiente de los servicios comerciales, y al manejo profesional de los riesgos ambientales. Internamente, esta política está dirigida a controlar cualquier impacto ambiental causado por **GRUPO TAWA**.



- **Comunicaciones**

Dentro de los límites de la confidencialidad comercial, **GRUPO TAWA** le asigna una importancia primordial a las comunicaciones abiertas y transparentes con sus clientes, empleados, contratistas, así como también con la comunidad en general.

- **Relaciones con la Comunidad**

GRUPO TAWA reconoce que es fundamental para su éxito a largo plazo, sostener buenas relaciones con las comunidades de los lugares donde opera. Esa política se sustenta en el respeto mutuo y la activa cooperación, dirigidos a mantener relaciones duraderas y basadas en la confianza recíproca de sus unidades operativas con las comunidades locales.

- **Competidores**

GRUPO TAWA reconoce los múltiples beneficios de un entorno de libre competencia. A su vez considera que los mejores mercados se desarrollan únicamente dentro de un marco ético, y no permite que sus empleados desacrediten a un competidor, ni utilicen algún proceder no ético para obtener una ventaja para **GRUPO TAWA**.

III. ALCANCE

A continuación, se desarrollan los conceptos clave que integran el presente Código General de Ética y Conducta:

1. **Tratamiento de datos personales.**
2. **Tratamiento de la información. Obligación de mantener reserva.**
3. **Manejo de información privilegiada.**
4. **Transacciones privadas.**
5. **Aceptación de obsequios.**
6. **Contactos con la prensa.**
7. **Normas relacionadas con uso y seguridad de teléfonos celulares, computadores correo corporativo.**
8. **Normas de Ética Comercial.**

Es importante destacar que tales conceptos son enunciativos y bajo ningún punto de vista pretenden abarcar o describir el universo completo de situaciones, actos o circunstancias que podrían implicar una falta a los valores y principios operativos de quienes ejercen alguna actividad laboral dentro de **GRUPO TAWA**. En este entendido, por actividad laboral se debe entender todas y cada una de las funciones y/o tareas específicas que desarrolla el personal de **GRUPO TAWA**, en forma habitual, permanente o durante un período determinado, cualquiera fuera la modalidad de contratación, de acuerdo con las normas legales vigentes en Chile.

El mundo de los negocios tiende a otorgarle al empleado libertad en la toma de decisiones, siempre que éstas sean consistentes con la Misión, los Valores y Principios Operativos de **GRUPO TAWA**, definidos en los capítulos I y II de este Código.

Por lo tanto, es imperioso que en ocasiones en las que el individuo se enfrenta a una situación no contemplada por la política de la empresa, o sin antecedentes o sin procedimiento estipulado, actúe en la forma más apropiada de acuerdo con la situación existente.



En estas ocasiones, cuando el tema no es claro, se deben tener en cuenta las siguientes preguntas:

- ¿Mis intenciones son lícitas?
- ¿Se verá perjudicada la empresa, el cliente o la persona con la que estoy interactuando?
- ¿Estoy actuando en forma justa y honesta?
- ¿Mi actuación perdurará a través del tiempo?
- ¿Cómo voy a sentirme luego con respecto a mi actuación?
- ¿Cómo se verá en la página central de mi diario?
- ¿Puedo justificar mi proceder ante el grupo en que me desenvuelvo?

Estas preguntas deben auto plantearse ante cualquiera de las siguientes señales:

- "Nadie se va a enterar".
- "Todo el mundo lo hace",
- "Podemos ocultarlo".
- "Esta conversación nunca existió".
- "No importa cómo se logre, en tanto se logre"

Es importante destacar que, en caso de dudas o cuando se tenga conocimiento de situaciones en las que existan evidencias concretas o presunción cierta de desvíos o incumplimientos del Código de Ética y Conducta, todo empleado de **GRUPO TAWA** tiene la posibilidad (en el primer caso) y la obligación permanente (en el segundo), de consultar, informar y/o requerir la participación del nivel jerárquico superior.

1. TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y VIDA PRIVADA.

a) GRUPO TAWA actuará como responsable del tratamiento de datos personales de sus empleados, esto, una vez que éstos presenten su consentimiento expreso, de forma escrita, oral o de forma electrónica, para que **GRUPO TAWA** pueda recolectar, usar y tratar los respectivos datos personales del colaborador.

b) El dependiente de GRUPO TAWA tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir su información personal, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos personales.

c) El dependiente podrá ejercer sus derechos a través del canal de denuncia gratuito dispuesto por **GRUPO TAWA** que es el correo electrónico jhon.aponte@grupotawa.com, divulgado por la empresa para efectos de denuncias, o directamente ante la jefatura respectiva.

d) GRUPO TAWA garantiza la confidencialidad, libertad, seguridad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida de los datos y se reserva el derecho a modificar su Política de Tratamiento de Datos Personales en cualquier momento. Cualquier cambio será informado y publicado oportunamente en la plataforma que **GRUPO TAWA** ha dispuesto para estos efectos.



e) GRUPO TAWA realizará el tratamiento de datos personales de manera leal y lícita, recolectará, tratará y transfiera datos personales derivados de su objeto social y, en especial, para fines legales, comerciales y contractuales (entre ellos, datos sensibles como huellas dactilares, imagen, pero sin limitarse a estas, para efectos de registro de asistencia propios, como de terceros, que, legalmente deban tener acceso a dicha información) descritos en la Política de Tratamiento de Datos Personales, y por el tiempo que sea necesario para alcanzar dicha finalidad o el máximo legal permitido.

2. TRATAMIENTO DE LA INFORMACION. OBLIGACIÓN DE MANTENER RESERVA.

a) La información que los Clientes suministren a **GRUPO TAWA**, no se utilizará para ningún otro fin, más que aquel para el cual fue originalmente provista, salvo expresa autorización de cada uno de ellos.

b) Todo empleado de **GRUPO TAWA** tendrá en cuenta que básicamente toda la información que reciba y/o administre o a que tenga acceso por ser necesaria para el desarrollo de su trabajo y/o función, es confidencial, excepto cuando confirme y verifique por sí mismo, que dicha información es de dominio público o que se encuentra expresamente autorizado para darla a conocer. En caso de duda, antes de divulgar la información, el empleado debe consultar con su superior jerárquico.

Para los efectos de este Código, se entenderá por información confidencial aquella referida a los negocios de **GRUPO TAWA**, o a una o más personas naturales o jurídicas que mantengan relaciones comerciales con ella, que no haya sido divulgada al mercado o que no sea de conocimiento público.

c) La información es confidencial, hasta que sea efectivamente dada a conocer en el mercado a través de comunicaciones, a través de medios especializados, prensa, o cuando se presente la misma ante un ente regulador o de control local o extranjero, de cualquier aspecto de los negocios que desarrollen **GRUPO TAWA**.

d) Sólo tendrán acceso a información confidencial: (i) los empleados de **GRUPO TAWA** cuando resulte necesario para cumplir con sus funciones o tareas; (ii) los asesores legales externos y auditores externos, y (iii) otros consultores externos contratados, siempre y cuando esta información esté directamente relacionada con el motivo por el cual fueron contratados o sea imprescindible para el desarrollo del trabajo. Sin embargo, es esencial que la persona o empresa a quienes se divulgue la información se comprometa a mantener absoluta reserva, y no la use para ningún otro fin que para aquel directamente relacionado con el trabajo o transacción contratada con **GRUPO TAWA**.

e) La información confidencial que se encuentre en los archivos **GRUPO TAWA** no podrá ser utilizada para ningún otro fin diferente de aquel para el cual ha sido suministrada u obtenida, ni tampoco puede ser provista a terceros que no estén directamente involucrados en la operación, excepto en el caso que el Cliente otorgue su consentimiento por escrito.



f) Los empleados de **GRUPO TAWA** deben recordar que son responsables de guardar reserva sobre toda Información confidencial suministrada a ellos debido a su función. Los empleados manejarán esta información con el máximo de cuidado, empeñándose en asegurar que terceros mantengan la misma reserva y no tengan acceso a ella. Deben respetar y mantener las normas de confidencialidad de la información relacionada con el negocio, su actividad, clientes, etc., a la cual han tenido acceso por el desempeño propio de su función y/o actividad.

g) Los responsables de controlar información de carácter confidencial tomarán las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar que se obtengan, distribuyan y/o guarden copias de la misma, a menos que sea necesario. Se tendrá especial cuidado, al copiar información confidencial, de no mantenerla en lugares tales como puestos de trabajo, salas de reuniones, etc.

3. MANEJO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA.

Aquellos empleados de **GRUPO TAWA** que conozcan, tengan o tuvieren acceso a información confidencial relacionada con compras, inversiones, o con operaciones comerciales o financieras de cualquier otra naturaleza, les está prohibido facilitarla en forma alguna, aún por vía de asesoramiento o consejos, a proveedores o terceros en general, y/o para utilizarla en beneficio propio o para satisfacer intereses personales.

4. TRANSACCIONES PRIVADAS.

El personal de **GRUPO TAWA** no deberá ejercer ningún tipo de actividad o realizar cualquier acto que implique o dé lugar a un conflicto de intereses o resulte incompatible con el rol y/o actividad y/o función que ejerza en **GRUPO TAWA**, ni estar relacionado, directa o indirectamente, con cualquier situación que pudiera implicar tal calificación. En particular, el personal de **GRUPO TAWA** no podrá ejercer labores comerciales para beneficio personal o de otras empresas para las cuales pudiera prestar servicios, en aquellos rubros en los que **GRUPO TAWA**, participa en el mercado chileno o internacional, ni deberá estar involucrado y/o relacionado, directa o indirectamente, con actividades comerciales o de cualquier otra naturaleza, que sean ilegales, inaceptables o censurables, ética o socialmente, o que no respeten las normas relativas a los sanos usos y costumbres de la sociedad.

5. OBSEQUIOS.

Los empleados de **GRUPO TAWA** no deben aceptar comisiones o cualquier forma de pago para propio beneficio, que provenga de clientes, proveedores, entidades financieras de otros competidores y/o terceros.

Tampoco podrán recibir obsequios importantes (aquellos cuyo valor supere los USD\$ 100, equivalente a pesos chilenos), invitaciones sociales (por ejemplo, viajes libres de pago) o cualquier otra atención que provenga de clientes, proveedores, entidades financieras y otros competidores y/o terceros, cuya aceptación pueda afectar su integridad o pueda generar un compromiso no deseado, ajeno a los negocios de **GRUPO TAWA**. En caso de encontrarse en alguna de las situaciones antes descritas, deberá comunicarlo formalmente a su jefatura directa, con quien se analizará la situación de acuerdo con las políticas vigentes.



Los obsequios y atenciones que empleados de **GRUPO TAWA** entreguen a terceros, serán aceptados, siempre que éstos no vulneren disposiciones legales y contractuales, tengan fines promocionales y se enmarquen dentro de las políticas de publicidad y promoción definidas por **GRUPO TAWA**.

6. CONTACTOS CON LA PRENSA

Pueden establecer contactos con los medios periodísticos el Gerente General de **GRUPO TAWA** o la persona que esta jefatura determine.

7. NORMAS RELACIONADAS CON EL USO DE TELEFONOS CELULARES, COMPUTADORES Y CORREO CORPORATIVO.

Los empleados de **GRUPO TAWA** deberán ajustarse al cumplimiento de las normas vigentes sobre el tema de la referencia, que al efecto determine el área de Informática.

Los sistemas de comunicación, entre los cuales están el teléfono, fax, correo electrónico e internet (World Wide Web), no deben ser utilizados para propósitos distintos a los del negocio de **GRUPO TAWA**. Especialmente, estará prohibido a sus usuarios utilizar estos implementos para fines de caridad, negocios o actividades personales, de diversión o entretenimiento. A modo ejemplar, el envío de cadenas, la distribución masiva no autorizada de mensajes vía correo electrónico o el uso de material pornográfico obtenido por medios magnéticos, constituyen una trasgresión a esta norma de conducta.

En casos excepcionales, el uso del correo electrónico podrá ser utilizado para fines personales, mediando una autorización expresa otorgada previamente por el Gerente de área o Jefe de Departamento respectivo, velándose en todo momento que el beneficiario de esta medida no destine en ello un tiempo sustancial ni interfiera de manera significativa en su productividad.

Queda estrictamente prohibido el envío o transmisión de cualquier tipo de mensajes o información que tenga connotaciones racistas, sexuales, pornográficas, calumniosas u ofensivas, a través de cualquiera de los sistemas de comunicación, internos o externos, establecidos por **GRUPO TAWA**.

8. NORMAS DE ÉTICA COMERCIAL

Los ejecutivos de ventas son representantes comerciales de **GRUPO TAWA**, y tienen como objetivo la intermediación y venta de los distintos productos y servicios que ofrece el grupo, quedando sujetos a los beneficios y obligaciones derivados de esta relación.

La gestión de todo el personal que compone la fuerza de ventas de **GRUPO TAWA** está basada en el conocimiento de sus negocios, la capacitación permanente y la orientación al logro de los fines de la Empresa.



IV. OBJETIVOS:

NORMAS BASICAS

Para lograr sus objetivos, los Trabajadores, supervisores y Gerentes deben:

1. Trabajar en forma exclusiva para **GRUPO TAWA** en lo que respecta al cumplimiento de sus funciones y tareas específicas de su cargo. (Ejemplo: No está permitido que desarrollen actividades relacionadas con otras empresas del área, del giro relacionado, etc.).
2. Participar en todas las actividades de entrenamiento y capacitación a las que sean asignados por **GRUPO TAWA**.
3. Desarrollar sus actividades con la mayor diligencia, buena fe, compromiso y sentido de la responsabilidad conforme a las características y atributos propios de su rol como representante **GRUPO TAWA** frente a los clientes.
4. Utilizar durante el desarrollo de su gestión comercial, únicamente las herramientas y documentación proporcionadas y autorizadas por **GRUPO TAWA**.
5. No hacer afirmaciones engañosas y/o improcedentes, o que distorsionen la realidad sobre su condición profesional, la naturaleza y alcance de su función y/o de las características y condiciones generales y particulares de los productos comercializados por **GRUPO TAWA**. En ningún caso y bajo ninguna circunstancia, podrán argumentar falta de conocimiento parcial o total de las reglamentaciones legales que rigen a los productos y servicios comercializados por **GRUPO TAWA**.
6. Anteponer siempre los intereses legítimos del Cliente y su lealtad a los mismos por encima de su interés personal o beneficio propio.
7. Abstenerse de utilizar cualquier método de competencia desleal durante el desempeño de su función y/o actividades específicas.
8. Informar al Cliente sobre las consecuencias de: a) consignar datos inexactos o falsos en la documentación que requiera **GRUPO TAWA** para la contratación de los productos y servicios que ofrece, o b) omitir cualquier información o circunstancia que pudiera afectar la determinación de un precio justo.
9. Rechazar por sí o informar a **GRUPO TAWA** respecto a aquellas solicitudes en las que, a su entender, el Cliente declare datos no fidedignos, confusos, o que difieran de la realidad.
10. No realizar, escribir, suscribir o firmar declaraciones o notas de cualquier tenor y naturaleza en nombre de, y/o por cuenta y orden del Cliente (Ejemplos: supervisores y Gerentes no deben entregar recibos o declaraciones de ningún tipo en nombre de **GRUPO TAWA**, empresas relacionadas o del suyo propio a los Clientes, ni cambiar y/o adulterar información de las solicitudes, así como tampoco agregar datos que no fueran consignados por el Cliente, etc.)
11. Mantener la confidencialidad de cualquier información relacionada con la contratación de un producto o servicio por parte del Cliente.
12. Deberá observarse la misma conducta, aunque no se concrete la venta del producto o servicio.
13. No ofrecer al Cliente reducciones, bonificaciones, descuentos o cualquier otra ventaja que no sea legalmente posible o que no hayan sido debida y formalmente autorizadas por el jefe directo.
14. Poner en conocimiento de sus superiores, toda y/o cualquier conducta que no se ajuste a los principios, normas y obligaciones mencionadas en el presente Código de Ética y Conducta, y del que tenga conocimiento directa o indirectamente. En caso contrario, queda expresamente establecido que el responsable automáticamente está amparando una conducta contraria y/o atentatoria contra las normas de dicho Código.

Las obligaciones consignadas anteriormente, serán igualmente aplicables a la totalidad de los empleados de **GRUPO TAWA**.



V. CONSIDERACIONES GENERALES:

Cualquier empleado de **GRUPO TAWA** que tuviere conocimiento de un reclamo, deberá ponerlo en conocimiento del Encargado de Prevención de Delitos.

Para los casos, en que los empleados tuvieran conocimiento o presunción razonable de la posible existencia de cualquier incumplimiento al presente Código deben realizar una notificación a la jefatura con copia al Encargado de Prevención de delitos de la Empresa correo electrónico _____@_____.

El Encargado de Prevención de delitos, es responsable de coordinar el ingreso de cada caso en un Registro habilitado a tal efecto, dejando constancia solamente de la fecha, origen o concepto del reclamo o situación, y la identificación de quien lo presentó.

Cada jefatura es responsable de gestionar y presentar la documentación de los antecedentes y/o evidencias de los casos que su área hubiere reportado.

Cuando se produzcan reclamos o se identifiquen casos relacionados con la actividad comercial de **GRUPO TAWA**, en los que se hubiere verificado algún incumplimiento del Código de Ética y Conducta, deberá ampliarse el alcance del análisis del caso, a la revisión de toda la cartera del ejecutivo, supervisor y/o Gerente que estuviese comprometido en dicha situación, con el propósito de: a) proteger los intereses de otros clientes que pudieran estar afectados, b) salvaguardar la imagen e intereses de **GRUPO TAWA**, y c) conocer la real dimensión de la situación para que en los casos que corresponda, se posibilite el inicio de las gestiones legales contra aquellos que con su accionar o comportamiento hayan o puedan afectar, directa o indirectamente, los intereses e imagen de **GRUPO TAWA**.

VI. NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA DIFUNDIR EL CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA

1. OBJETIVOS Y ALCANCE

Establecer los procedimientos básicos para la implementación de las normas del Código de Ética y Conducta (el Código), lo cual requiere medidas administrativas complementarias.

2. RESPONSABILIDADES

El departamento de Recursos Humanos suministrará a todos los empleados de **GRUPO TAWA**, un ejemplar con el texto del presente Código, y hará que los mismos firmen la Declaración de Compromiso. Dicho departamento estará a cargo de recolectar las respectivas Declaraciones de Compromiso, debidamente firmadas por los empleados, y archivarlas en las respectivas carpetas personales de cada empleado.

Es obligatorio para todos los empleados, incluyendo al área comercial de cada línea, firmar la Declaración de Compromiso, tener conocimiento del Código y las normas a los que se encuentran sujetos y observar su cumplimiento. En ningún caso se aceptará que un empleado (cualquiera sea la modalidad contractual que lo vincule a **GRUPO TAWA**) argumente desconocimiento de las normas y/o que ingrese a la Compañía sin haber cumplido con este requisito.

Si un empleado se desvinculara de **GRUPO TAWA**, la jefatura del respectivo Departamento es responsables de lo siguiente:

- Evitar que el empleado se lleve copias u originales de cualquier información confidencial.
- En forma simultánea con la extinción de la relación laboral de un empleado, bloquear de inmediato el acceso del empleado a todo archivo (magnético o físico) que contenga información pública y/o sensible, así como también el acceso a las dependencias de GRUPO TAWA durante los fines de semana, los feriados, y fuera de las horas normales de trabajo. (Administración notificará al área de Informática y Tecnología todas las bajas de personal que se produzcan para que proceda a la anulación de las habilitaciones del mismo en los distintos sistemas en lo relativo a correo corporativo, e ingreso a intranet)
- Cancelar todos y cada uno de los instrumentos por los cuales el empleado fuere apoderado de GRUPO TAWA.

Elaborado por (nombre / cargo)	Jhon Aponte Aroca / Director de RRHH / Encargado de prevención del delito.
Firma	
Elaborado por (nombre / cargo)	David Núñez Reyes / Asesor externo
Firma	
Revisado por (nombre / cargo)	Julio Arrieta Giber / Gerente General
Firma	
Fecha de redacción	06/01/2026