



Principios Básicos de Grupo Terra y sus Empresas

“La integridad es hacer lo correcto, incluso cuando nadie esté mirando”

Albert Einstein

01-GYDC-TD00- PI01
Principios Básicos de Grupo Terra y sus Empresas

Contenido

PRESENTACIÓN	3
MENSAJE DEL PRESIDENTE DE GRUPO TERRA	4
DECLARACIÓN DE VALORES DE GRUPO TERRA	5
NORMAS RELACIONADAS CON LOS COLABORADORES Y LA CONDUCTA COMERCIAL	6
<ul style="list-style-type: none"> A. Cumplimiento de todas las leyes aplicables B. Respeto de las normas éticas de la sociedad C. Administración de la información confidencial D. Sobre las responsabilidades de los colaboradores E. Compromiso de no represalias 	
NORMAS RELACIONADAS CON EL LUGAR DE TRABAJO	8
<ul style="list-style-type: none"> A. Oportunidades laborales equitativas B. Derechos laborales C. Conflicto de interés D. Oportunidades de nuevos negocios E. Internet y otras tecnologías de la comunicación F. Seguridad, salud y medioambiente G. Protección y uso adecuado de los activos de la empresa 	
NORMAS RELACIONADAS CON EL MERCADO	13
<ul style="list-style-type: none"> A. Competencia y negociaciones justas B. Leyes antimonopolio C. Sobornos D. Relaciones con proveedores y clientes E. Garantía de calidad y seguridad de los productos y servicios F. Patentes, marcas comerciales, derechos de autor y propiedad intelectual G. Documentación precisa, gestión de registros e impuestos 	
NORMAS SOBRE PROCEDIMIENTOS DE NOTIFICACIÓN	17
<ul style="list-style-type: none"> A. Procedimientos de notificación B. Confidencialidad y privacidad del Comité de Ética 	
CONCLUSIÓN	19
GLOSARIO	20

PRESENTACIÓN

Este documento difunde los *Principios Básicos De Grupo Terra y Sus Empresas* ratificando los valores que definen su ADN y marcando la pauta del accionar de sus colaboradores ante las partes interesadas, mostrándoles un panorama amplio de su filosofía de trabajo.

De raíz con sus principios morales y religiosos, moldado bajo los parámetros humanos y de la ley, han surgido estos principios para salvaguardar nuestra cultura y modelo de hacer negocios.

Grupo Terra invita a que todas las partes interesadas conozcan, se sientan identificadas y actúen basándose en estos Principios Básicos, teniendo la certeza que participan en un ambiente de trabajo donde se comparten valores organizacionales, imperativos éticos y se respeta la dignidad humana.

UN MENSAJE DEL PRESIDENTE GRUPO TERRA

En Grupo Terra nos esforzamos por ser mejores y más competitivos en el quehacer de nuestro día a día, ampliando nuestra visión de negocios, basados en la sostenibilidad. Nos hemos esforzado en mantener un comportamiento fundamentado en principios éticos desde que comenzamos a hacer negocios en 1978. Nuestros valores surgieron con la convicción de emprender negocios con honestidad e integridad y en ser ciudadanos socialmente responsables. Gracias a este firme compromiso, Grupo Terra disfruta de una reputación de excelencia en todos los mercados a los que servimos. Esta excepcional reputación puede resumirse en tres compromisos esenciales: 1. Interés activo en el éxito de nuestros clientes. 2. El deseo de ser un corporativo positivo para la sociedad. 3. Compromiso de tratarnos mutuamente con respeto y dignidad en todo momento.

Hoy, marcando 35 años del inicio de Grupo Terra y en vísperas de los cambios organizacionales que estamos desarrollando para mejorar y materializar nuestro legado hacia el futuro, hemos establecido estos Principios Básicos para asegurarnos de comunicar nuestros valores y creencias en los que debe basarse la conducta ética esperada de cada colaborador, ejecutivo y director de nuestra empresa. De la misma manera, esperamos que nuestros clientes, proveedores y comunidad se comprometan a actuar en consonancia con nuestra propuesta. Estos Principios Básicos tienen la intención de proporcionar una guía y un marco de referencia sobre cómo vivir nuestros valores de manera ética en un ambiente comercial cambiante.

Este documento también tiene como objetivo ayudarle a comprender lo que la empresa espera de usted y orientarle sobre la manera de comportarse en situaciones complejas o difíciles. Conforme Grupo Terra se expande a nuevos mercados y países, queremos asegurarnos de que cada una de nuestras partes interesadas conozca, acepte y comparta estas normas en las relaciones comerciales y los exigentes estándares que nos hemos fijado.

La reputación de Grupo Terra es el resultado de sus convicciones y de sus acciones. Cada uno de ustedes representa nuestra empresa ante los demás y sus acciones diarias con base en esta guía, aumentarán nuestra reputación como una empresa que actúa guiada por principios éticos. En el mundo actual de comunicación instantánea, que traspasa fronteras, la confianza en una empresa y en su capacidad para negociar justamente con sus socios comerciales adquiere mayor importancia, y es más frágil que nunca.

Respeto y aprecio su compromiso con los valores sobre los que se sustenta el Grupo Terra. Tengo el convencimiento que cumplirlos marcará una diferencia dentro de nuestra sociedad y les aliento para que continúen compartiéndolos conforme realizamos juntos los negocios corporativos y proyectamos el futuro de nuestras familias.

Fredy Nasser
Presidente

Declaración De Valores De Grupo Terra

Los valores son principios y creencias individuales que permiten al ser humano orientar su comportamiento en función de realizarse como persona. Son creencias fundamentales que basadas en nuestras convicciones personales, permiten apreciar y preferir unas cosas en vez de otras y decidir un comportamiento en lugar de otro. La coherencia entre las creencias y comportamiento son fuente de satisfacción y facilitan la vida en plenitud. Esta misma definición aplica a nuestra empresa, estos valores son nuestro ADN y definen quiénes somos y en qué creemos. Vivir nuestros valores como grupo es lo que nos une, lo que nos permitirá crecer como empresa y como personas y lo que nos hace diferentes de otras empresas.

Es por eso que compartimos con ustedes nuestros valores:

La **CONFIANZA** engloba honestidad, integridad y transparencia, que genera un verdadero **trabajo en equipo** a todos los niveles, dentro y fuera de la organización.

El **RESPECTO** es valorar los derechos y la **seguridad** de los individuos, de la sociedad y del medio ambiente, dentro y fuera de la organización.

La **PASIÓN** es parte fundamental del ADN de Grupo Terra, es el sentido de urgencia competitiva y el compromiso personal de dar la "milla extra" para sobrepasar las expectativas de los clientes internos y externos.

Valoramos e impulsamos la **CREATIVIDAD** y el **espíritu emprendedor** para generar nuevas oportunidades y ser más efectivos y eficientes.

Nos **ENFOCAMOS EN RESULTADOS**, creando valor con el compromiso de **satisfacer a nuestros clientes** desarrollando las capacidades de nuestros colaboradores y la organización.

El propósito de Grupo Terra es que todos nuestros colaboradores vivan estos valores y que lo hagan siguiendo pautas normativas, valóricas y de conductas, que sean reconocidas y asumidas por sus partes interesadas como elementos orientadores de su conducta. Por eso, estos valores serán asumidos e incorporados en nuestro accionar diario de una forma ética aportando lineamientos sobre cómo comportarnos en nuestro trabajo y cómo hacer negocios en nombre de Grupo Terra.

NORMAS RELACIONADAS CON LOS COLABORADORES Y LA CONDUCTA COMERCIAL

A. Cumplimiento de todas las leyes, normas y reglamentos aplicables

Grupo Terra compete con dedicación y energía en todos sus mercados y lo hace basado en la aplicación del cumplimiento estricto de la ley.

Estamos comprometidos a no emprender ninguna acción que constituya una violación de la ley y no se alienta ningún comportamiento que represente eludir el cumplimiento de las leyes en nombre de Grupo Terra. La responsabilidad del colaborador de Grupo Terra no debe limitarse a las leyes aplicables, sino extenderse a todos los reglamentos, manuales, políticas y procedimientos vigentes, tanto al interior de las empresas como de otros organismos a los que la organización está adherida. Es imprescindible que cada colaborador conozca los roles y responsabilidades que debe asumir respecto al cumplimiento de la ley y sus reglamentos en su área de desempeño.

Los Principios Básicos y las políticas y reglamentos que surgen de estas normas éticas y se establecen en Grupo Terra rigen a todos los colaboradores, filiales y subsidiarias en todos los países que se encuentren y en todos los niveles de gobernanza desde el Comité Ejecutivo, alta Gerencia, colaboradores en general, incluyendo subcontratistas, proveedores, franquiciados y aliados estratégicos con los que realizamos negocios.

B. Respeto de las normas éticas de la sociedad

Nuestros Principios Básicos presentan los fundamentos de la conducta ética y se espera que cada colaborador, ejecutivo y director de Grupo Terra se adhiera a ellos en todo momento.

La conducta ética va más allá del simple cumplimiento de la ley. Significa comportarse de manera justa, honesta y coherente en todas las actividades. Es por eso que dentro de Grupo Terra se protegen los intereses del grupo actuando de forma correcta, responsable y honesta.

Un colaborador de Grupo Terra se mantiene al margen y evita cualquier actividad que pudiese comprometer, arriesgar o poner en duda nuestro compromiso institucional con una conducta basada en la aplicación de los principios éticos rectores.

En la sociedad cambiante, dinámica y creativa que caracteriza al mundo moderno, confiamos en que nuestros colaboradores ejerzan un buen criterio y que actúen pensando en el bienestar de la empresa, cumpliendo con los parámetros presentados en este documento. Independientemente de la situación, alentamos a nuestros colaboradores, ejecutivos y directores para que hagan lo correcto. El compromiso adoptado por Grupo Terra se basa en realizar sus mejores esfuerzos para cumplir con las normas éticas estrictas en sus actividades comerciales en cada país donde opera.

C. Administración de la información confidencial

Uno de los mayores activos de Grupo Terra es su información. Es por eso que el comportamiento esperado se sustenta en que la información de la empresa debe manejarse apropiadamente, no divulgando ninguna información de carácter confidencial. Esta precaución debe ser extensiva a información financiera, comercial, técnica, de seguridad, negocios u otros que se estimen de importancia.

Cada ejecutivo, colaborador, cliente, proveedor y aliado estratégico de Grupo Terra es responsable de la información a la cual tiene acceso, por lo que debe evitar su divulgación de manera indebida.

D. Responsabilidades de los colaboradores

Grupo Terra promueve en sus colaboradores:

- **Respetar las leyes, normas y reglamentos:** entender y obedecer las leyes nacionales, adoptar como guía de comportamiento estos Principios Básicos y comprometerse con las políticas y reglamentos de Grupo Terra. Les animamos a leer, estudiar y guiar su actividad con estos principios.
- **Hacer preguntas:** cada colaborador es responsable de hacer preguntas, especialmente si tiene dudas o inquietudes sobre una acción o decisión.
- **Hacerse oír:** también es responsabilidad de los colaboradores notificar cualquier violación de los *Principios Básicos De Grupo Terra y Sus Empresas*, normas de la empresa o cualquier acto ilegal o no ético del cual sea testigo.

E. Compromiso de no represalias

Grupo Terra garantiza que las personas que expongan sospechas de violaciones a las normas y principios no serán sometidas a represalias.

NORMAS RELACIONADAS CON EL LUGAR DE TRABAJO

A. Oportunidades laborales equitativas

La clave de nuestro éxito está en los colaboradores que mantienen una actitud de dignidad y respeto mutuo contribuyendo a fomentar el desarrollo de la responsabilidad personal.

Contratamos a personas motivadas con altos estándares profesionales que respetan nuestros valores. Les ofrecemos igualdad de oportunidades de desarrollo y promoción profesional, protegemos su privacidad y no toleramos ninguna forma de acoso ni discriminación. Esto se traduce en la creación de oportunidades laborales que generen un trato justo y un trabajo decente para nuestros colaboradores.

Grupo Terra valora la excelencia de los colaboradores. En sus prácticas laborales, no discrimina en función de raza, color de piel, religión, sexo, edad, origen, nacionalidad, estado civil, discapacidad, afiliaciones políticas u otras particularidades protegidas legalmente. Opera en un entorno global y se esfuerza por crear un lugar de trabajo donde hombres y mujeres de diversos orígenes se desarrollen y alcancen su máximo potencial.

Los valores de Grupo Terra señalan actitudes como el respeto mutuo, la confianza y la transparencia en la relación con los demás y estimula una comunicación y cooperación transparente. Creemos que nuestro éxito depende de nuestra capacidad para atraer, desarrollar, proteger y retener a los colaboradores idóneos y mejor calificados. Al mismo tiempo promovemos la creatividad y la iniciativa personal.

B. Derechos laborales

Grupo Terra respeta los derechos laborales de sus colaboradores enmarcados en la ley, ratificados en sus reglamentos y políticas de trabajo interno.

Todo colaborador tiene derecho a trabajar en un entorno que esté libre de cualquier forma de acoso, expresadas en conductas hostiles, ofensivas o humillantes, contacto físico indeseable; afirmaciones verbales, escritas o gráficas como:

- Acoso sexual o insinuaciones indeseadas
- Acoso o discriminación racial o étnica
- Acoso o discriminación religiosa
- Discriminación por edad, discapacidad o cualquier otra característica o preferencia personal.
- Acoso o discriminación por afiliación política u orientación sexual.

Si el colaborador es objeto de acoso o si observa que un compañero es víctima de acoso, debe notificarlo inmediatamente utilizando los canales correspondientes.

Grupo Terra espera de cada una de nuestras empresas y colaboradores que respeten y cumplan la legislación local y las normas referentes a las prácticas en derechos humanos. En aquellos casos en que nuestros principios y normas sean más estrictos que la legislación local, se deberá aplicar el estándar más elevado.

C. Conflicto de interés

Grupo Terra promueve evitar situaciones donde los intereses personales (ya sean económicos, financieros, comerciales, laborales, políticos o religiosos) de un colaborador, ejecutivo o director, los de su cónyuge o parientes, interfieren o parecen interferir con los intereses de Grupo Terra. También pueden surgir conflictos de interés cuando un colaborador, ejecutivo, director, o un miembro de su familia, recibe beneficios personales impropios derivados de su posición laboral en la empresa.

Los ejemplos comunes de conflictos de interés incluyen, pero no se limitan a situaciones en las que el colaborador o un miembro de su familia:

- Tiene un interés financiero directo o indirecto con un competidor, proveedor o cliente actual de Grupo Terra.
- Realiza negocios a nombre de Grupo Terra con un proveedor o con un cliente que emplea a uno de sus parientes (primero o segundo grado de consanguinidad) como director, ejecutivo o representante.
- Aceptar un regalo con un valor más que simbólico de un cliente, proveedor o competidor actual o potencial. Incluye actividades sociales relacionadas con el negocio.
- Opera otra empresa o trabaja como colaborador, ejecutivo o director de otra empresa bajo condiciones que sean perjudiciales o de competencia directa o indirecta para Grupo Terra.

D. Oportunidades de nuevos negocios

Los colaboradores, ejecutivos y directores tienen la responsabilidad ante Grupo Terra de poner en primer lugar los intereses legítimos de la empresa cuando surge la oportunidad de nuevos negocios. No está permitido que se aprovechen de oportunidades de nuevos negocios que descubran gracias al desempeño de su cargo, de bienes o información de la empresa. Oportunidades de nuevos negocios deben ser referidas primero a Grupo Terra, quien determinará su interés o no de explorar la oportunidad como parte de su crecimiento.

E. Internet y otras tecnologías de la comunicación

Uso interno del Internet

El Internet se ha convertido en una parte importante de la vida personal y laboral. Si se utiliza de manera responsable, puede ser una poderosa herramienta para ayudarnos a construir nuestra marca y servir a nuestros clientes. El colaborador de Grupo Terra debe recordar que cuando utiliza las tecnologías de comunicación de la empresa, como el correo electrónico, el buzón de voz, o redes sociales, debe comportarse a nivel personal y profesional de forma que cumpla con la ley, las políticas de la empresa y los Principios Básicos.

Redes sociales

Las redes sociales representan nuevas tecnologías de comunicación que pueden tener un efecto positivo en la reputación de Grupo Terra. Ningún colaborador puede atribuirse el derecho de hablar en nombre de la compañía (mencionando directa o indirectamente a la empresa, a los compañeros de trabajo, a clientes o proveedores, las palabras y las imágenes) si no ha sido autorizado o invitado para eso por las autoridades internas competentes según los procedimientos de comunicación y vocería, en cualquier medio de comunicación incluyendo las redes sociales.

F. Seguridad, salud y medioambiente

Una parte importante de alentar un comportamiento correcto es respetar las leyes y reglamentos relacionados con la salud, la seguridad y el medioambiente. La empresa invierte una cantidad considerable de tiempo y recursos para cumplir con las leyes y los reglamentos aplicables en cada área, para contar con profesionales capacitados y certificados trabajando en cada campo, de manera que se pueda mejorar el cumplimiento de los estándares de salud, seguridad y medioambiente requeridos por la empresa.

Garantizamos que nuestros negocios se llevan a cabo en cumplimiento y alineados con las normas de preservación de los recursos naturales y protección al medioambiente y que nos comprometemos a hacer el mejor esfuerzo promoviendo el uso sostenible de estos. Y convencidos que el rendimiento medioambiental es una responsabilidad compartida y que requiere la cooperación de toda la sociedad. Estamos decididos a seguir liderando este tema dentro de nuestro ámbito de influencia.

De igual manera tenemos un fuerte compromiso con la prevención de accidentes, lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo y con la protección de nuestros colaboradores, contratistas y demás personas que intervienen en la cadena de valor. La seguridad es una prioridad no negociable de nuestra cultura. Reconocemos su importancia y solicitamos la participación activa de todos los miembros del Grupo para mantener un entorno de trabajo seguro y saludable. Promovemos la toma de consciencia y el conocimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo por parte de colaboradores, contratistas y otras personas relacionadas con nuestra actividad empresarial o afectadas por ella mediante el establecimiento de estándares elevados.

La responsabilidad de Grupo Terra se extiende a:

- Diseñar, construir y operar sus instalaciones para mantener lugares de trabajo seguros.
- Proporcionar el equipo de atención adecuado para operar maquinaria y dispositivos de seguridad para todo el equipo de colaboradores.
- Proporcionar documentación adecuada, como fichas de datos de seguridad de los materiales usados en los procesos.
- Reducir los residuos y emisiones.
- Designar a proveedores capacitados para manejar y eliminar los residuos peligrosos.
- Comunicar y entrenar a todos sus colaboradores en reglas y normas de seguridad.
- Mantener expedientes completos y precisos de los productos peligrosos, incluyendo registros que cumplan con los requisitos de las agencias reguladoras.

Responsabilidades del colaborador:

Todo miembro de Grupo Terra es responsable de desarrollar hábitos de trabajo seguros y debe comprometerse a adoptar medidas personales de protección y apoyar que sus compañeros de trabajo colaboren en este objetivo.

Esto incluye pero no se limita a:

- Cumplir con las normas del Reglamento de Higiene y Seguridad de la empresa.
- Usar siempre los protectores de las máquinas, los dispositivos de bloqueo y de seguridad en la operación de cada equipo y herramienta de trabajo.
- Familiarizarse y utilizar el equipo de protección personal requerido.
- Manejar con seguridad y deshacerse correctamente de cualquier material de desecho, poniendo atención especial a los residuos peligrosos o contaminantes.
- Notificar a su supervisor si descubre una situación peligrosa o si observa que otros colaboradores trabajan de manera insegura.

G. Protección y uso adecuado de los activos de la empresa

Los recursos de la empresa se deben usar sólo para propósitos comerciales legítimos y para beneficio de Grupo Terra. Todos los colaboradores, ejecutivos y directores deben proteger los activos de la empresa y asegurar su uso eficiente. El robo, descuido y el desperdicio afectan directamente a la rentabilidad de Grupo Terra, por eso se debe denunciar inmediatamente cualquier sospecha de la existencia de una situación de fraude o robo para su investigación. Se alienta la presentación de propuestas que mejoren procesos, reduzcan los gastos, disminuyan la utilización de recursos y generen menores desperdicios e índices de contaminación.

NORMAS RELACIONADAS CON EL MERCADO

A. Competencia y negociaciones justas

Nuestro objetivo es superar el rendimiento de la competencia de manera justa y honesta. Cada colaborador, ejecutivo y director debe esforzarse por negociar correctamente con los clientes, proveedores y competidores. Se alienta la sana competencia entre colaboradores de la compañía destinados a aumentar el rendimiento de los equipos de trabajo. En nuestros mercados altamente competitivos, recopilar y analizar información sobre nuestros competidores es una actividad importante y necesaria. Hay docenas de fuentes públicas con información de la competencia que los colaboradores emprendedores pueden consultar, como informes anuales, sitios de Internet, comunicados de prensa, exhibiciones comerciales, informes de analistas de valores y otros. No obstante, esperamos que no se intente obtener información de la competencia usando medios injustos, deshonestos o ilegales que pudieran considerarse espionaje industrial.

El robo, el acceso ilegal, las escuchas telefónicas o métodos similares están prohibidos y descartados. Las declaraciones falsas, como hacerse pasar por un cliente para obtener datos sensibles también van en contra de nuestros Principios Básicos. Ningún colaborador, ejecutivo o director debe aprovecharse injustamente de ninguna persona mediante manipulación, encubrimiento, abuso de información privilegiada, tergiversación de hechos materiales ni mediante ninguna otra práctica comercial intencionalmente injusta. Sin embargo, la empresa se reserva el derecho de consultar fuentes privadas y/o terceras partes para obtener información competitiva, siempre bajo la legalidad y las normas socialmente aceptadas. Las situaciones como esta requieren extremo cuidado y debe recordarse observar las normas aceptadas y todas las leyes aplicables cuando se trate con esta fuente. Grupo Terra se abstiene de comentarios falsos o engañosos sobre otras empresas, incluidos nuestros competidores, sus colaboradores o sus productos. Usaremos sólo comparaciones justas y precisas al describir nuestros productos y los de la competencia. La mejor práctica será recalcar las ventajas de los productos o servicios de Grupo Terra.

B. Leyes antimonopolio

Grupo Terra compite agresiva e independientemente en todos los mercados en los que desarrolla nuestros negocios. Nuestras relaciones con competidores y proveedores, y que puede considerar variables como clientes, precios y otros temas relacionados con el mercado, se rigen bajo un grupo de leyes llamadas antimonopolio. El principio es que el público se beneficia más si las empresas compiten activamente, libres de acuerdos y entendimientos con los competidores que limitan la competencia. Esto implica que desalentamos toda clase de relaciones que conlleven actos de colusión, cartelización o representen la violación a los principios de la libre competencia.

Grupo Terra se compromete a acatar las leyes antimonopolio sin excepción. Si el colaborador, ejecutivo o director está en contacto con competidores, clientes o proveedores, es responsable de seguir nuestras normas de cumplimiento de las leyes antimonopolio, libre competencia y no conclusión.

En cuanto a las relaciones con los competidores, no debe establecerse ningún acuerdo o entendimiento formal ni informal para:

- Fijar o controlar los precios.
- Asignar productos, mercados o territorios.
- Boicotear a ciertos clientes o proveedores.
- Abstenerse o limitar la venta o distribución de cualquier producto.

Al negociar con los clientes, no se debe:

- Llegar a un acuerdo o entendimiento para establecer los precios a los que el cliente revenderá los productos de Grupo Terra.
- Amenazar al cliente con que será excluido si no revende los productos de Grupo Terra a los precios sugeridos.

Grupo Terra puede adquirir productos de empresas que le compran productos, respetando las leyes antimonopolio que prohíben acuerdos o entendimientos al efecto de que las compras de cualquiera de las partes estén condicionadas a las compras de la otra parte.

Los colaboradores pueden participar en asociaciones comerciales o en otras organizaciones profesionales en las que entran en contacto con competidores, clientes o proveedores recordando que las leyes antimonopolio se aplican tanto a las comunicaciones formales como informales y a los acuerdos o entendimientos escritos o no escritos.

El incumplimiento de las leyes antimonopolio puede acarrear graves consecuencias para Grupo Terra y posiblemente, para el colaborador y la empresa puede ser sancionada con multas significativas y, en algunos casos, también con sentencias de cárcel. Si el colaborador está involucrado en cualquier transacción en la que tiene preguntas o dudas respecto al cumplimiento de las leyes antimonopolio, debe ponerse en contacto con su supervisor, o con el Departamento Legal.

C. Sobornos

Aunque en muchos países del mundo las prácticas comerciales pueden variar, como colaborador, ejecutivo o director de Grupo Terra mantenemos y orientamos nuestras acciones sobre nuestros principios y rechazamos rotundamente la corrupción, el tráfico de influencias y cualquier desviación que atente contra el bienestar o dignidad de los demás, por ejemplo, no se permite ofrecer ni aceptar sobornos en todo momento.

No se ofrece dinero ni regalos para los siguientes casos de ejemplo:

- Recibir el pedido de un cliente.
- A cambio de información sobre un competidor, cliente o proveedor.
- Para evitar pagar una multa, cuota por permiso u otro impuesto gubernamental.
- Para intentar influenciar a un funcionario del gobierno.
- Para ganar una licitación o compra pública.
- Para evitar la divulgación de información de interés público.

No debe pagar a un consultor, agente o representante, si se piensa que van a usar ese dinero o una parte de ese dinero en sobornos, tráfico de influencia o actividades ilegales. La empresa mantiene relaciones de negocios con asociados comerciales de buena reputación y no se involucra con socios comerciales propensos a estar involucrados en actos de corrupción.

Una buena práctica es utilizar una orden de compra o contrato en cada transacción comercial. Grupo Terra y sus ejecutivos, directores y colaboradores están comprometidos a cumplir con sus principios contra sobornos y obedecer tanto la letra como el espíritu de todas las leyes aplicables, incluyendo las leyes contra lavado de activos, soborno y anticorrupción. También, uno de los *Principios Básicos De Grupo Terra y Sus Empresas* es requerir que los terceros cumplan con esas mismas leyes y las políticas internas de cumplimiento de esas prácticas.

D. Relaciones con proveedores y clientes

Grupo Terra invita a sus proveedores, agentes, subcontratistas y a sus colaboradores a que demuestren honestidad, integridad, justicia y que respeten nuestras normas teniendo conocimiento de estas como base del inicio de negocios con el Grupo. Estos principios y aplicaciones prácticas, no son negociables ni pueden ser objeto de modificaciones parciales. De la misma manera, alentamos a nuestros colaboradores a comprometerse en estos aspectos con nuestros clientes.

Esperamos que nuestros proveedores, agentes y subcontratistas cumplan con comportamientos referidos a la integridad empresarial, prácticas operativas sostenibles, estándares laborales de seguridad, salud y prácticas medioambientales. Grupo Terra podrá reservarse el derecho de verificar de forma regular el cumplimiento de los requisitos mencionados anteriormente.

E. Garantía de calidad y seguridad de los productos y servicios

En cada lugar donde Grupo Terra realice actividades comerciales, las empresas del Grupo representan la promesa al consumidor de que sus productos y servicios son seguros y de calidad.

Nuestro compromiso consiste en no poner en riesgo la seguridad de nuestros clientes, colaboradores y público en general con productos o servicios defectuosos. El compromiso con la calidad es un compromiso de todos. Constantemente asumimos el desafío de seguir mejorando y de alcanzar los más altos niveles de calidad. Mantenemos los mismos estándares elevados de seguridad en todos los países de operación.

F. Patentes, marcas comerciales, derechos de autor y propiedad intelectual

El conocimiento y la tecnología que Grupo Terra ha desarrollado a lo largo de los años son activos importantes para la empresa. Como sucede con cualquier activo, hacemos todo lo posible para proteger este conocimiento y mantenerlo fuera del alcance de nuestros competidores. Esta propiedad puede tomar la forma de diseños de productos, programas, procesos, métodos o archivos informáticos, descripciones de procesos y prácticas comerciales.

También conocemos y cumplimos con la ley de los derechos de propiedad intelectual en el sentido de respetar la exclusividad de creaciones y nombres de obras artísticas, literarias, marcas de fábrica, signos distintivos de casas comerciales, señales de propagandas, emblemas y rótulos, entre otros.

G. Documentación precisa, gestión de registros e impuestos

Los registros y los informes son confiables, precisos, oportunos, completos y congruentes con los principios de contabilidad generalmente aceptados de los países donde operamos y según lo establecido por los reglamentos internos de operación contable y financiera. Cada colaborador es responsable de los informes que prepara y de los registros que mantenga. Esto incluye registros de ventas, de producción, informes de gastos, registros de inventario o desechos, registros ambientales, de contabilidad y cualquier otro informe, transcripciones o datos relacionados con la empresa. Si un colaborador se entera de cualquier registro inexacto, falso o engañoso en los libros o registros de la empresa, deberá comunicarlo inmediatamente a su supervisor, con el ejecutivo financiero principal de la empresa, con el Departamento Legal o con la Línea de Ayuda.

NORMAS SOBRE PROCEDIMIENTOS DE NOTIFICACIÓN

A. Procedimientos de notificación

Al igual que en el trabajo en equipo, Grupo Terra promueve la interacción con relación a las dudas, inquietudes y necesidades de comunicación del colaborador. Para ello le facilita diversos medios a través de los cuales cada uno pueda satisfacer sus necesidades de ser escuchado, notificar comportamientos que violen lo mencionado en esta guía, comportamientos de carácter no éticos o denunciar un posible quebrantamiento de la ley o de una política o norma de Grupo Terra.

Para esto se cuenta con posibilidades de informar a:

- El supervisor inmediato.
- El administrador del departamento o sede donde labora.
- El representante de Recursos Humanos.
- El Departamento Legal de la empresa o unidad de negocios.
- La Línea Ética de Grupo Terra.

La **Línea Ética de Grupo Terra** es una herramienta externa de apoyo con un servicio confidencial al que tiene acceso todo colaborador, proveedor o cliente, para presentar denuncias, sugerencias, inconformidades, reclamos o proporcionar información sobre el incumplimiento ético referentes a pero no limitadas a:

- Relaciones laborales equitativas.
- Acoso de cualquier tipo.
- Conflictos de interés.
- Uso indebido de información privilegiada u otras transgresiones de normas públicas o privadas.
- Violaciones de leyes o reglamentos sobre seguridad, salud y medioambiente.
- Violaciones sobre propiedad intelectual (patentes, marcas comerciales).
- Sobornos, falsificaciones o incumplimiento de leyes nacionales.
- Leyes antimonopolio.
- Registros erróneos, falsos o engañosos en los libros o expedientes de la empresa.
- Otras preguntas referentes a prácticas éticas.

Los canales de comunicación de la Línea Ética son:

1. **Correo electrónico:** etica.grupoterra@resguarda.com
2. **Página web:** lineaetica.corporaciongrupoterra.com
3. **Línea telefónica gratuita y fax:** Guatemala: 1-800-835-0393
 Belice: 1-800-921-2240
 El Salvador: 800-6988
 Honduras: 800-2791-9047
 Nicaragua: 001-800-226-0469
 Costa Rica: 0-800-054-1046
 Panamá: 011-00800-052-1375
 Colombia: 01-800-752-2222

Es importante tomar en consideración los siguiente al informar sobre irregularidades o situaciones ilegales, inseguras o no éticas, a través de la Línea Ética:

- Se preserva el anonimato del denunciante.
- Se le proporcionará un número de caso por cada denuncia realizada para darle seguimiento a la resolución de la misma.
- Su reporte será tratado en forma confidencial y profesional por nuestro Comité de Ética.
- La empresa RESGUARDA es un proveedor externo, sin vínculo directo a Grupo Terra o sus empresas, que garantiza la integridad y confidencialidad de la información brindada.
- Grupo Terra agradece a todas aquellas personas que, para el bienestar de la empresa, reporten una irregularidad.

B. Confidencialidad y privacidad del Comité de Ética

El Comité de Ética es una instancia creada para mantener la confidencialidad de la información que la empresa, un colaborador, sus clientes o proveedores plantea a través de la línea ética y las investigaciones de los casos presentados, excepto cuando la ley requiera su divulgación. La información confidencial incluye toda información no pública que pudiera ser perjudicial para la empresa; Incluyendo documentos (internos y externos) relacionados con la investigación de los casos presentados.

CONCLUSIÓN

En Grupo Terra somos conscientes de las responsabilidades que se nos presentan y por ello nos enorgullece mantener nuestro legado ético mediante el seguimiento y compromiso de cada uno de nuestros colaboradores, ejecutivos y directores con los Principios Básicos de la empresa. Nuestra cultura de trabajo, valores y principios básicos serán los pilares de nuestro día a día, trabajando para mantener la confianza establecidas por nuestras partes interesadas y conscientes de nuestro legado para futuras generaciones. Si observamos que estén en colisión con el contenido y espíritu de los valores y comportamiento señalados en este documento, todos los colaboradores, ejecutivos y directores estamos comprometidos a comunicarlas siguiendo los procesos establecidos.

Los invitamos a ser parte de este legado viviendo nuestros valores, principios éticos y morales.

GLOSARIO

Colaborador: personas, de todos los niveles, alta gerencia y comité ejecutivo, que trabajan prestando sus servicios al Grupo Terra, ya sea por los cuales reciben una remuneración en virtud de un contrato o relación de trabajo directa.

Competencia: se refiere a una empresa o un conjunto de ellas que compite(n) con otra por las preferencias de los potenciales clientes en condiciones similares de mercado.

Comportamiento ético: acción(es) consciente de cumplimiento de normas aceptadas y adoptadas que guían la conducta coherente de las personas relativas su observación y acatamiento efectivo.

Conducta antiética: comportamiento contrario a las normas aceptables y adoptadas como conductas de cumplimiento obligatorio.

Confidencialidad: compromiso activo de custodiar el conocimiento frente a terceros de una información reservada para los usuarios autorizados de esos datos. Es un componente de las políticas de seguridad de la información de la empresa que garantiza que estos son accesibles solo para aquellos autorizados a tener acceso.

Conflicto: situación en que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando la confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron la confrontación. El conflicto genera problemas, tanto a los directamente envueltos, como a otras personas.

Derecho laboral: también llamado derecho del trabajo. Se refiere a una rama del derecho, cuyos principios y normas jurídicas garantizan el cumplimiento de las obligaciones de las partes que intervienen en una relación de trabajo. En general, es un sistema normativo que regula determinados tipos de trabajo dependiente y de relaciones laborales ejercidos en forma libre, con una relación de dependencia y a cambio de una contraprestación.

Integridad moral: cualidad de la persona que está investida de la facultad para tomar decisiones por sí misma en coherencia con sus valores y que es reflejada en su comportamiento.

Leyes antimonopolio: marco jurídico que establece las reglas de regulación de las conductas abusivas y anticompetitivas relacionadas con el suministro de bienes y servicios. Busca promover la competencia entre las empresas existentes en un mercado y el fomento de las prácticas de libre competencia que faciliten la existencia de mercados abiertos y eficientes.

Línea de ayuda: servicio confidencial atendido por personal especializado en el tema al que se refiera, que proporciona guía y recursos para fomentar entornos seguros, tolerantes e inclusivos.

Normas: descripciones específicas de los principios bajo los cuales regimos nuestro actuar.

Partes interesadas: cualquier grupo o individuo identificable que pueda afectar o que es afectado por el logro de los objetivos de una organización (grupos de presión o protesta, agencias gubernamentales, asociaciones civiles, de comercio, competidores, sindicatos, así como segmentos de clientes, accionistas y otros).

Políticas y reglamentos de trabajo: documentos consiguientes de los parámetros planteados en el documento *Principios Básicos De Grupo Terra y Sus Empresas*, con reglas específicas y operativas, por la cual Recursos Humanos y los departamentos relacionados rigen la conducta dentro de la empresa.

Principio: regla que se adopta, cumple o se sigue con cierto propósito, como consecuencia necesaria de un conjunto de reglas morales. Es un reflejo de las características esenciales de un sistema valórico que los usuarios asumen y sin los cuales no es posible trabajar, comprender o usar el sistema.

Redes sociales: plataformas de interacción que, operando sobre la red de Internet, facilitan o promueven diversas alternativas de comunicación e intercambio de contenidos, experiencias y opiniones. Adicionalmente registran preferencias, determinan tendencias y establecen lazos e influencias.

Reputación de excelencia: se trata de obtener de las personas que le ven una percepción valórica intrínseca al contenido de las características esperadas por la organización. No se trata de tener una buena imagen gráfica, si no trascender sobre los competidores superando las expectativas de los observadores.

Reputación: forma en que los demás ven el resultado de sus acciones con independencia de su identidad corporativa, su imagen, logos, colores, formas y declaraciones. No se mide por cómo "se ve", si no como "se le ve". No es lo que dice, si no lo que hace. No es lo que declara, si no lo que se entiende.

Valores: creencias fundamentales que nos ayudan a elegir, apreciar y preferir unas cosas, acciones o comportamientos en lugar de otros y que reflejan nuestras convicciones, intereses y sentimientos.

Este documento es propiedad de GRUPO TERRA.

Cualquier uso o reproducción debe realizarse con previa autorización por escrito del Representante Autorizado de GRUPO TERRA.



Carta de compromiso del colaborador

Yo, _____, colaborador (a) de Grupo Terra de la división de _____, confirmo mi compromiso con este documento, *PRINCIPIOS BÁSICOS DE GRUPO TERRA Y SUS EMPRESAS*, que he leído y entendido a cabalidad los mensajes, valores, normas éticas y la cultura de trabajo que mediante este documento se me invita a mantener. Me comprometo a seguir los lineamientos indicados y fomentarlos con mis compañeros de trabajo.

Firma: _____

Fecha: _____