CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

cendis

Lo mejor de la salud en tus manos

INTRODUCCIÓN

En CENDIS cuidamos hasta el último detalle para garantizar y ofrecer la más alta calidad de nuestros productos y servicios a todo el ecosistema de la salud; para lograrlo, trabajamos de manera proactiva de la mano de proveedores, profesionales y demás entidades del sector, con el propósito de que pacientes y usuarios tengan acceso a lo mejor en salud.

Durante más de 50 años, nos hemos destacado por nuestro firme compromiso con la calidad, la ética y la integridad. Nuestro código de ética y conducta y nuestros valores rigen el comportamiento y la toma de decisiones de cada una de las personas dentro de la organización, factores clave para lograr el estricto cumplimiento de procedimientos, normas, leyes y regulaciones locales e internacionales.

Este código de ética y conducta es una herramienta fundamental para guiar todas nuestras decisiones y relaciones con personas dentro y fuera de CENDIS. Confiamos en que usted leerá y adoptará nuestro propósito, nuestros valores y las conductas esperadas de cada uno de ustedes cuando viven los valores al interactuar con los diversos públicos de interés resumidos en este documento.

Al respetar las conductas, reafirmamos nuestro compromiso de vivir los valores corporativos, además de evitar que CENDIS y sus colaboradores sean sujetos de demandas, denuncias o cualquier otro tipo de afectación personal, financiera, de reputación o conflictos de interés producidos por prácticas que no estén alineadas a este código.

Esta versión, actualiza la versión anterior publicada en 2020, su contenido refuerza los valores, creencias y prácticas que han caracterizado a CENDIS desde su fundación.

Lo invitamos a que, en caso de que identifique situaciones, prácticas o comportamientos que no estén de acuerdo con este código, lo comunique inmediatamente para así tomar las medidas pertinentes para su resolución. Si tiene dudas o inquietudes o necesita más información en la ampliación del contenido puede realizarlas directamente al correo: cumplimiento@centrodistribuidor.com

CARTA DE NUESTRO **DIRECTOR GENERAL**

Estimados colaboradores, proveedores, clientes y amigos:

En CENDIS, somos una empresa familiar en constante evolución, crecimiento y transformación. Desde nuestros inicios nos hemos caracterizado y dado prioridad a construir relaciones de largo plazo con nuestros colaboradores, clientes, socios comerciales, aliados estratégicos y demás público de interés, siendo nuestros valores de empresa los cimientos y la piedra angular para alcanzar el éxito.

Con el correr de los años, nuestra evolución como empresa ha sido constante, por ende, mantener vivos nuestros valores es importante para continuar creciendo, ya que de esta manera fortaleceremos y preservaremos el legado que nuestros fundadores nos han encomendado y que generación tras generación hemos venido cuidando.

Los invitamos para que todos vivamos nuestro propósito y valores corporativos, que hagamos de CENDIS una empresa profundamente humana, confiable, íntegra y responsable asegurando que cada día logremos llevar lo mejor de la salud a tantos lugares como nos sea posible.

Rodolfo Heinemann
Director General

ÍNDICE

1 SOMOS **CENDIS** 9

2 SOBRE EL CÓDIGO **DE ÉTICA Y CONDUCTA** 13

2.1 A quiénes concierne 15
2.2 Vivir el Código de Ética y Conducta 16
2.3 Responsabilidades adicionales de los líderes 17
2.4 Resolver dudas y obtener asesoramiento 18
2.5 Consideraciones 18
2.6 Denuncias y reportes de faltas 19

3 VIVIMOS **NUESTROS VALORES** 21

3.1 Con los colaboradores 22
3.1.1 Tratarnos de manera justa y respetuosa 23
3.1.2 Fomentar un lugar de trabajo seguro y productivo 24
3.1.3 Evitar conflictos de interés 25
3.1.4 Política anti-corrupción y anti-soborno 26
3.1.5 Proteger la información y los activos 28
3.1.6 Participación política 30
3.2 Con los accionistas 31
3.3 Con los clientes 32
3.3.1 Nuestro trato con los clientes 33
3.3.2 Actitud de servicio y excelencia 33
3.3.3 Difusión veraz 33
3.3.4 Interactuar de manera apropiada con nuestros clientes 34
3.3.5 Confidencialidad y privacidad 35
3.3.6 Gestión de clientes especializados (doctores) 36
3.3.7 Gestión de clientes especializados (gobierno) 36
3.3.8 Responsabilidad con la salud de los pacientes 37
3.3.9 Consideración por el paciente y sus proveedores de cuidados de la salud 37
3.4 Con los proveedores 38
3.4.1 Relaciones ganar-ganar 39
3.4.2 Compras responsables 39
3.4.3 Interacción con los proveedores 40
3.4.4 Integridad en la cadena de suministro 40
3.5 Con la competencia 41
3.5.1 Interacción con la competencia 42
3.5.2 Cumplimiento de leyes, reglamentos y principios en materia de competencia 42
3.5.3 Secretos comerciales de la competencia e información ilegalmente adquirida 42
3.6 Con el Estado 43
3.6.1 Relacionamiento apropiado con entidades y funcionarios del Estado 44
3.6.2 Cooperación con investigaciones del Estado 45
3.6.3 El Estado como cliente 45
3.7 Con el medio ambiente 46
3.8 Con la sociedad 47
3.8.1 Nuestro compromiso social 48
3.8.2 Somos el vínculo para brindar mayor salud y bienestar a la sociedad 48
3.8.3 Exposición en medios de comunicación y redes sociales 49
3.8.4 Rechazo de la Extorsión 49

4 ANEXOS 51

4.1 **Anexo 1:** Carta de compromiso con el Código de Ética y Conducta 52
4.2 **Anexo 2**: Informe de Recepción de Regalo 53
4.3 **Anexo 3:** Informe de Incumplimiento al Código de Ética y Conducta 54
4.4 **Anexo 4:** Declaración Anual de Información 55
4.5 **Anexo 5:** Preguntas frecuentes 56

1

SOMOS CENDIS

La historia de Cendis es un verdadero ejemplo de resiliencia, transformación y crecimiento.

“Somos el resultado de trabajo arduo y de vivir día a día una cultura de principios y valores desde 1968”

Edgar Heinemann, Fundador CENDIS

En 1967, Luego de un incendio en La Paquetería, una reconocida tienda por departamentos ubicada en la zona 1, Eric W. Heinemann y Edgar A. Heinemann, dos emprendedores visionarios, afectados por los acontecimientos, decidieron aventurarse y construir un legado con mayor impacto.

Es así como en **marzo de 1968** fundan **Cendis**, tomando el departamento de perfumería de la antigua Paquetería como punto de partida y al que poco tiempo después fueron incorporando la distribución de líneas farmacéuticas.

Desde sus inicios, la prioridad para Cendis ha sido la construcción de relaciones sólidas y duraderas, basados en la confianza, transparencia, integridad y la búsqueda de la excelencia.

En 2012, la nueva directiva de Cendis, motivada por el deseo de promover la salud y el bienestar de los guatemaltecos, decide especializarse y concentrarse en atender las necesidades del sector de la salud para facilitar el acceso a productos y servicios de la mejor calidad a todo el ecosistema.

Hoy, nos destacamos por ser una de las empresas expertas del sector con más de 55 años de trayectoria en el mercado, con el firme propósito de impulsar la constante transformación del acceso a la salud, para que cada vez más personas puedan disfrutar de una vida plena y saludable.

Cuidamos hasta el último detalle para llevar productos médicos y farmacéuticos de la más alta calidad a todo el ecosistema de la salud, trabajamos de la mano con proveedores, profesionales de la salud y demás entidades del sector, para entregar lo mejor de la salud en sus manos.

NUESTRO **PROPÓSITO**

Impulsamos la constante **transformación** del **acceso** a la **salud**, para que cada vez más personas puedan disfrutar de una **vida plena** y **saludable.**

NUESTROS **VALORES**

EMPATÍA

- Somos una empresa profundamente humana que brinda mayor confianza a las personas, tratando a todos con respeto, dignidad y consideración.
- Somos compasivos, preguntamos y escuchamos activamente las necesidades de nuestros compañeros, clientes, consumidores, proveedores, y demás públicos de interés, tratamos a las personas como nos gustaría ser tratados.
- Sabemos que al realizar una conexión humana y empática nos hace ser más confiables.
- Trabajamos con la fe y el optimismo de que nuestro esfuerzo, trabajo y dedicación mejora la calidad de vida de las personas, al llevar lo mejor de la salud a tantos lugares como nos sea posible.

INTEGRIDAD

- Hacemos las cosas de forma correcta y transparente, somos congruentes con lo que pensamos, decimos y hacemos; basamos todas nuestras acciones y decisiones en la integridad, justicia y equidad.
- Respondemos por nuestros actos y decisiones, con el fin de predicar con el ejemplo en nuestra industria.
- Priorizamos y cumplimos las regulaciones, leyes y los estándares de calidad de nuestros proveedores, aliados estratégicos y socios comerciales.
- Trabajamos de forma transparente e íntegra y reportamos cualquier anomalía propia o de terceros.

EXCELENCIA

- Reconocemos que, para mantenernos competitivos, debemos mantener una cultura de aprendizaje ágil y de mejora continua.
- Damos lo mejor de cada uno de nosotros con el objetivo de alcanzar los mejores estándares de calidad, convirtiéndonos así en el mejor aliado en salud.
- Ponemos al paciente al centro de nuestros esfuerzos, asegurando una experiencia de calidad y excelencia.
- Creemos en la mejora continua y que, día a día, podemos ser mejores personas para hacer una mejor empresa.

TRANSFORMACIÓN

- Somos resilientes al enfrentar adversidades, adaptándonos a los cambios de forma ágil y colaborativamente.
- Innovamos en nuestra forma de generar valor y servir a las personas, al incorporar soluciones adecuadas que respondan a las necesidades de las personas.
- Promovemos las iniciativas de nuestros colaboradores, clientes y proveedores para identificar e incorporar sugerencias ágilmente.
- Buscamos continuamente mejorar nuestra forma de operar y de mantener un portafolio de productos que va a la vanguardia en términos tecnológicos y científicos.

CONCIENCIA

- Reconocemos el impacto y responsabilidad que tenemos con nuestro entorno y las decisiones que tomamos día a día.
- Somos una empresa socialmente responsable, al cumplir con normas y principios referentes a la realidad social, económica y ambiental.
- Somos conscientes que la salud del paciente está en nuestras manos, es por ello que nos esforzamos por ser los mejores en nuestra industria.
- Aportamos a mejorar el acceso a la salud y bienestar de las personas, creando relaciones de largo plazo con nuestros compañeros, clientes, consumidores, proveedores, y demás públicos de interés.

2

SOBRE EL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Este documento estipula los valores, prácticas y comportamientos que han identificado a CENDIS desde su fundación, hace más de 50 años.

En la medida en que la empresa ha crecido en número de colaboradores, clientes y proveedores, se ha buscado estandarizar las conductas de todos los que la conforman y/o se relacionan con ella, para garantizar la concreción de negocios con los más altos estándares de eficiencia e integridad. Este Código de Ética y Conducta reemplaza al texto publicado en 2010 y actualizado en 2020.

En CENDIS, estamos comprometidos con conocer y cumplir la legislación vigente. Además, somos respetuosos del fiel cumplimiento de nuestra misión, visión y pilares, de forma honesta y ética. Aseguramos que ello se ejecute desarrollando y viviendo este código, que detalla los valores que rigen el accionar en la empresa y las conductas que se espera que adopte el personal, en su día a día, al interactuar con los diversos públicos de interés.

Haciendo negocios basados en sólidos valores corporativos, nos ganamos el respeto y apoyo de quienes confían en nuestro trabajo. Con este apoyo, logramos crear mayor bienestar y brindar salud a las personas y pacientes que dependen de que seamos un vínculo confiable.

Si bien este código no aborda todas las situaciones, eventualidades o circunstancias posibles, busca brindar orientación y criterio para tomar decisiones y mantener conductas éticas. Como complemento, es esencial que el personal de CENDIS revise las políticas, procesos y documentos de la empresa al encontrar un tema que no esté normado. En el caso de que las dudas prevalezcan, se debe consultar con el departamento de Cumplimiento Interno para asegurar que las decisiones y conductas se apeguen a este Código.

PREGUNTAS PARA HACERSE, ANTES DE TOMAR UNA DECISIÓN

En caso de que se enfrente a una situación que no está detallada en el presente código o a dilemas en los que la decisión correcta no esté clara, antes de tomar alguna acción, verifique que su decisión es correcta haciéndose las siguientes preguntas:

- ¿Es legal?
- ¿Está en línea con las políticas internas de nuestra empresa?
- ¿Está en línea con este código y refleja la vivencia de nuestros valores como empresa?
- ¿Estoy siendo honesto con todos los involucrados?
- ¿Esta acción causará un buen efecto en otros?
- ¿Esta acción no causará algún daño en el medio ambiente?
- ¿Me sentiría cómodo comentándole mi decisión y acción a mis hijos y familia?
- ¿Me sentiría cómodo si mi decisión y acciones se reportaran en los medios de comunicación?
- ¿Podré dormir tranquilo con la decisión que tomé?

Si la respuesta es afirmativa para todas las preguntas, sin excepción, ¡adelante, con todo! Sin embargo, basta que exista alguna duda o respuesta negativa en una de las preguntas, para buscar asesoramiento y detener cualquier acción inconveniente.

2.1 A QUIÉNES **CONCIERNE**

El código aplica a todos los colaboradores de la empresa, sin importar el cargo o función que desempeñen, abordando asimismo a los accionistas y miembros de la Junta Directiva. En CENDIS, todos debemos considerar los elementos contenidos en el presente Código de Ética y Conducta.

Cualquiera que haga negocios en nombre nuestro (consultores, contratistas, visitadores médicos y otros socios comerciales) debe tener el mismo nivel de integridad, cumplimiento legal y compromiso con los valores que los colaboradores de CENDIS.

Esperamos que todos nuestros clientes, proveedores y otros que se relacionan con CENDIS cumplan con este Código de Ética y Conducta. Nos reservamos el derecho de analizar la continuidad de las relaciones comerciales, en caso de que se determine que exista una amenaza de incumplimiento o se vea comprometida nuestra integridad y ética.

Hacemos negocios con socios comerciales que compartan nuestros valores y nuestro compromiso por hacer negocios con ética e integridad. Buscamos aliados que comulguen con nuestros valores y hagan suyo el deber de ser un vínculo que haga la diferencia, con integridad.

El código es gobernado por el Comité de Ética, que está conformado por la Dirección General, Cumplimiento Interno y un miembro de la Junta Directiva. Toda comunicación al Comité de Ética deberá realizarse vía Cumplimiento Interno o a través del canal de denuncias anónimas habilitado para dichos efectos, en nuestra página web **www.cendis.com.gt/denuncias**

2.2

VIVIR EL CÓDIGO DE **ÉTICA Y CONDUCTA**

Esperamos que cada colaborador lea, comprenda y firme su compromiso con este código, anualmente.

Deseamos que nuestros profesionales cumplan con estas normas y vivan los valores de la empresa, en su día a día. Al interiorizar y transmitir la filosofía que fundamenta el éxito de nuestra empresa, podemos llegar con nuestro ejemplo a las personas con quienes nos relacionamos, tanto dentro como fuera de la compañía, para así lograr ser un agente multiplicador de valores y prácticas íntegras.

Cualquier incumplimiento al código por parte de los colaboradores, podrá resultar en la aplicación de las medidas disciplinarias correspondientes, de conformidad con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo y normas laborales vigentes. Dependiendo de la gravedad del caso, los trabajadores podrán ser desvinculados de la empresa y/o se tomarán las acciones legales pertinentes.

2.3

RESPONSABILIDADES ADICIONALES DE LOS LÍDERES

Los líderes -o todo colaborador que ejerza funciones de gerencia o supervisión- tienen la responsabilidad adicional de asegurar la comprensión del código en sus equipos de trabajo, servir de guía y apoyar en la interpretación de este documento en caso requerido.

Los líderes, gerentes y supervisores tienen la responsabilidad especial de transmitir el código con sus propios actos, liderar con un ejemplo positivo y así promover una conducta ética. Este es un componente integral del rol de liderazgo.

Cada líder deberá asegurar que el código se viva en sus áreas de trabajo y buscará apoyo para implementar medidas correctivas, en caso de que se requieran, por medio del Comité de Ética.

2.4

RESOLVER DUDAS Y OBTENER ASESORAMIENTO

Es importante aclarar que este código no anticipa todas las situaciones ni describe todos los requisitos de actuación.

Identificamos situaciones y decisiones que pueden perjudicar nuestra capacidad de vivir nuestros valores y lo notificamos. Confiamos que CENDIS los podrá resolver de la manera que mejor convenga a la empresa.

En caso de tener una duda de cómo vivir el código, o de no encontrar respuesta a una inquietud o situación específica en este texto, plantee su duda.

Para realizar una consulta, puede recurrir a su jefe inmediato o a un colega para obtener asesoramiento.

Si no se siente cómodo preguntándole a su supervisor o jefe inmediato, o si este no trata la situación de forma correcta, comuníquese con Cumplimiento Interno de forma directa o utilice el canal de denuncias anónimas habilitado en nuestra página web
www.cendis.com.gt/denuncias

2.5

CONSIDERACIONES

Es posible que surjan situaciones particulares que requieran de un análisis especial y detenido que permita verificar su cumplimiento con este código donde situaciones podrán aparentar un conflicto de interés y deberán ser evaluadas.

Cualquier consideración de esta índole deberá ser reportada según los procedimientos que corresponden y contar, por escrito, con un pronunciamiento formal por parte del Comité de Ética luego del análisis y verificación mencionados.

No se toleran faltas a los valores de la empresa.

2.6

DENUNCIAS Y REPORTES DE FALTAS

Es necesario que denunciemos cualquier acción que identifiquemos como incorrecta o que no se apegue a nuestro código.

Las denuncias pueden efectuarse directamente a su supervisor, a Cumplimiento Interno o cualquier otro líder de la empresa. En adición a ello, se pueden realizar denuncias anónimas a través del canal de denuncias habilitado en nuestra página web www.cendis.com.gt/denuncias.

Todas las denuncias son investigadas y analizadas por el Comité de Ética y se manejarán de forma confidencial con el objetivo de evitar represalias.

CENDIS no despedirá, degradará, suspenderá, amenazará, acosará o tomará represalias contra un colaborador que haya planteado, con honestidad, una preocupación que suponga otros riesgos para la empresa. No se tolerarán las represalias.

DECLARANDO UN INCUMPLIMIENTO

Para presentar un Informe de un Incumplimiento al Código de Ética y Conducta, proceda así:

- Contacte a su jefe inmediato, a Cumplimiento Interno o a la Gerencia que le inspire más confianza.
- Envíe un correo a cumplimiento@centrodistribuidor.com o llame a cualquier miembro del equipo de Cumplimiento Interno. En caso de enviar un correo, adjunte el informe elaborado (según formato establecido) de forma electrónica.
- Deje el informe impreso en la oficina de Cumplimiento Interno.

En caso de efectuar una denuncia anónima, ingresar a www.cendis.com.gt/denuncias

3

VIVIMOS **NUESTROS VALORES**

Los invitamos a hacer lo correcto, vivir nuestros valores corporativos y sentirnos orgullosos de trabajar en una empresa comprometida a cumplir con los más altos estándares de ética y que prioriza la aplicación de valores en todos sus actos con los diferentes públicos de interés. A continuación, se detallan las conductas esperadas al vivir nuestros valores con cada uno de estos diferentes públicos de interés.

3.1 CON LOS **COLABORADORES**

- **Trabajamos en conjunto,** de acuerdo con normas y valores compartidos, para tomar decisiones sensatas que promuevan una cultura de confianza y una conducta empresarial responsable e íntegra.
- **Mantenemos nuestra posición en el mercado** por medio de la innovación tecnológica, automatización, mercadeo y agilizando procesos, proveyendo una mejor gama de productos y proyectando mejoras a estos.
- **Comprendemos que la búsqueda de bienestar y salud** de las personas requiere de constantes innovaciones y transformación.
- **Valoramos y trabajamos con cada uno de nuestros colaboradores** con una perspectiva humana, con empatía, conciencia y respeto.
- **Comprendemos que somos un equipo** que trabaja con un espíritu de compañerismo y fraternidad para cumplir objetivos en común, sin pensar sólo en mi departamento y trabajo individual.
- **Velamos por la eficiencia,** considerando logística, horarios de entrega, gastos de transporte, agilidad de inventario, entre otros aspectos.
- **Practicamos un estilo de vida saludable:** los colaboradores debemos ser un ejemplo de las conductas saludables que promovemos. Esto incluye: cuidar el balance de vida-trabajo, hacer ejercicio regularmente, mantener una dieta saludable y equilibrada, y dejar conductas dañinas.
- **Fomentamos la participación:** todos los colaboradores tenemos la oportunidad de participar en las iniciativas de promoción de la salud de los colaboradores y de las personas.

3.1.1 TRATARNOS DE MANERA JUSTA Y RESPETUOSA

- Fomentamos un entorno laboral en el que los colaboradores son respetados.
- Comprendemos que los resultados del negocio deben lograrse con una conducta íntegra y de respeto hacia nuestros trabajadores.
- Ejercemos un liderazgo basado en el trato justo y respetuoso, entregando calidez humana a los integrantes de nuestros equipos.
- Nuestros líderes son un recurso de confianza para nuestros colaboradores.
- Promovemos condiciones de trabajo justas y cumplimos a cabalidad con las normas en materia laboral, además de un clima laboral favorable en el que se escuchan y aceptan ideas, sugerencias, diálogo y opiniones de los colaboradores.
- Forjamos un entorno de trabajo con igualdad de oportunidades, diverso e inclusivo, libre de cualquier tipo de discriminación o favoritismo.
- Nuestras decisiones relacionadas con contrataciones o con el desempeño en el puesto de trabajo (despidos, promociones, compensaciones motivacionales o transferencias) son tomadas con base en las aptitudes y méritos individuales.
- Contratamos únicamente colaboradores que sean mayores de edad.
- Ofrecemos salarios justos y acordes a las tareas y responsabilidades de cada puesto de trabajo, siempre acatando y cumpliendo con la legislación laboral vigente en el país.
- Respetamos la **dignidad** y la **libertad** individual de cada colaborador. Cualquier agresión, amenaza o provocación a colegas que pueda llegar a la confrontación física, o toda conducta que atente contra estos valores es contraria a nuestra cultura empresarial.
- Mantenemos un entorno de trabajo seguro, libre de hostigamiento, violencia, intimidación y acoso, en cualquiera de sus expresiones o formas (física, verbal, visual o escrita).

RECUERDE

Todo colaborador que haya sido amenazado, acosado o violentado por parte de algún miembro de La empresa o de cualquiera de sus proveedores debe denunciarlo a través de nuestra página web de denuncias anónimas: www.cendis.com.gt/denuncias (Anexo 3 y apartado referido a cómo denunciar o reportar una falta).

El acoso, el hostigamiento, la violencia y la intimidación son conductas inaceptables en nuestras relaciones de trabajo y deben ser denunciadas, por medio de nuestra página de denuncias anónimas: www.cendis.com.gt/denuncias (Anexo 3 y apartado referido a cómo denunciar o reportar una falta).

3.1.2 FOMENTAR UN LUGAR DE TRABAJO SEGURO Y PRODUCTIVO

- Promovemos lugares de trabajo seguros y sanos, por lo que cada individuo tiene la responsabilidad de identificar y reportar condiciones y actos inseguros en su sitio de trabajo.
- Cumplimos con las leyes y normas laborales relacionadas con la salud y seguridad ocupacional. Desempeñamos nuestro trabajo con los permisos, aprobaciones y controles requeridos.
- Contamos con planes de emergencia y continuidad en todas nuestras instalaciones para asegurar respuestas correctas, en caso de una eventualidad.
- Mejoramos de manera continua nuestro rendimiento en seguridad aprendiendo de otros, dentro y fuera de nuestra empresa.
- Llegamos al trabajo a diario, listos para dar lo mejor de nosotros. Estamos en sobriedad durante horas de trabajo y está prohibido y sujeto a acciones disciplinarias el uso de sustancias ilegales.

3.1.3 EVITAR CONFLICTOS DE INTERÉS

Un conflicto de interés es una situación en donde el juicio de una persona puede verse influenciado por un interés personal, en contraposición con los intereses de CENDIS.

Los colaboradores debemos evitar obtener cualquier ventaja personal, como consecuencia de la posición que ocupamos o de la relación con personas o negocios que eventualmente califiquen como clientes, proveedores o alianzas de CENDIS.

Cuando se presenten situaciones que pudieren originar conflictos de interés, anticipémonos a estas reforzando los valores y el actuar de la empresa. Para dichos efectos, de forma anual, reportamos en el formato establecido cualquier situación de conflicto de interés que pudiere presentarse.

- **Promovemos el crecimiento financiero y profesional de cada colaborador.** Sin embargo, las nuevas oportunidades de crecimiento no deben competir con el giro de negocios de CENDIS. De ser el caso, se deberá informar al departamento de Cumplimiento Interno para asegurar que se externalicen los posibles conflictos de interés y que la empresa pueda evaluar cómo manejarlos.
- **Promovemos familias unidas y fuertes siempre y cuando el parentesco no interfiera con los intereses de CENDIS.** Confiamos en que se informará al departamento de Cumplimiento Interno cualquier parentesco consanguíneo o político que exista entre colaboradores dentro la empresa; así como de personas que trabajan en empresas que tienen una relación comercial con CENDIS, y/o competidores. Así mismo, se informará en caso de algún cambio de estatus en relación de parentesco.
- **Crecemos con nuestros proveedores,** asegurando relaciones comerciales basadas en el principio ganar-ganar.
- **Informamos acerca de cualquier parentesco, amistad u otra relación personal** con personeros de cualquier empresa que brinde productos o servicios a CENDIS, para asegurar la independencia y neutralidad de las decisiones futuras.
- **En nuestra cultura, el intercambio de regalos es una forma de construir relaciones de trabajo.** Sin embargo, en CENDIS hacemos negocios y construimos confianza a base de productos y servicios de la más alta calidad y no de obsequios.

3.1.4 POLÍTICA ANTI-CORRUPCIÓN Y ANTI-SOBORNO

En CENDIS, nos regimos por una Política Anti-corrupción y Anti-soborno.

En dicho documento, se establecen los mecanismos de prevención y formas de tratar cualquier situación que pudiere considerarse como un soborno o acto de corrupción.

Antes de recibir un regalo, atención u entretenimiento, debemos analizar si este cumple con los criterios expuestos en la política establecida, y completar el formato correspondiente para su aprobación, por parte del área de Cumplimiento Interno. Debemos evitar presiones que comprometan la imparcialidad de la empresa y situaciones en las que los regalos puedan reducir de forma aparente o implícita su objetividad o la de otra persona.

Algunas veces no está claro si un regalo o entretenimiento genera un conflicto de interés. En estos casos, debe hablar sobre los posibles conflictos con su jefe inmediato o con la oficina de Cumplimiento Interno.

ANTES DE RECIBIR UN REGALO, ATENCIÓN O ENTRETENIMIENTO,

PREGÚNTESE:

¿El gesto puede ser percibido como un intento de influenciar una decisión de negocios o como un soborno?

¿El gesto es de valor modesto o razonable?

¿El gesto no es dinero en efectivo o equivalente?

¿El gesto no nos hace aparentar sesgado?

¿El gesto no ha sido requerido o pedido por su persona o algún miembro de su equipo?

¿El gesto es entregado en un lugar apropiado para el trabajo? No es en la casa o en algún otro sitio inadecuado.

¿El gesto no presenta un riesgo reputacional para la empresa, en caso de ser revelado a nivel público?

CÓMO PROCEDER EN CASO DE REGALO

- Si un proveedor ofrece un viaje de visita técnica o de trabajo a uno de nuestros colaboradores y este conviene a los intereses de CENDIS, el mismo procederá con la autorización de la Dirección General.
- Los artículos promocionales y regalos que no excedan un valor simbólico de Q200.00 se considerarán aceptables, siempre y cuando sean declarados y cumplan los criterios de la Política Anti-corrupción y Anti-soborno de CENDIS. Par ello, el área de cumplimiento pondrá a disposición del personal un formato de declaración de regalos.
- El área de Cumplimiento Interno se reserva el derecho de aprobar o rechazar los regalos que se reciban, de acuerdo con la Política vigente. En caso de que el regalo sea retenido, será puesto a disposición de todos los colaboradores, mediante una rifa anual.
- En cualquier circunstancia en la que sienta que está siendo presionado e influenciado negativamente para hacer negocios, notifique inmediatamente a su jefe directo o a Cumplimiento Interno.

Refiérase todo el tiempo a la Política Anti-corrupción y Anti-soborno de CENDIS.

3.1.5 PROTEGER LA INFORMACIÓN Y LOS ACTIVOS

- Protegemos toda información que no es pública y que pueda ser ventajosa para la competencia, a fin de evitar que llegue a manos de personas o entidades ajenas a la empresa, que puedan dañarla o que puedan utilizarla con fines ilegales o para extorsionar. También evitamos que accidentalmente sea divulgada en lugares públicos, conversaciones con familiares, amigos o servicios de correo electrónico.
- Nos comprometemos a mantener la integridad en todas las interacciones digitales y actividades de ciberseguridad, rechazando cualquier forma de extorsión como método para obtener beneficios indebidos.
- Un colaborador que finaliza su relación laboral respeta la información de la empresa. En este sentido, no extrae, copia o elimina cualquier información que sea propiedad de CENDIS. Es responsabilidad del jefe inmediato coordinar la creación del respaldo correspondiente a la información que deja el colaborador.
- Respetamos la información personal de nuestros trabajadores y la información comercial confidencial, la cual no se usa para fines fuera de la empresa.
- Respetamos la propiedad intelectual, la propiedad de marcas y patentes, derechos de autor, derechos de propiedad de *software* y licencias.
- Somos responsables de conservar y actualizar todos los archivos y registros que manipulemos, con datos exactos, veraces e inalterados, para evitar malentendidos y falsificaciones.
- Empleamos la información de la empresa (confidencial o no) solo para los fines laborales, absteniéndonos de utilizarla para fines personales.
- Somos honrados con los activos y dotaciones de la empresa (efectivo, vehículos, equipo, mobiliario material de oficina u otros) y en ningún momento los usamos para fines personales.
- Protegemos la marca detectando e informando riesgos relacionados con el lavado de dinero y de otros activos, evitando el financiamiento de cualquier tipo de delincuencia o terrorismo.

- Empleamos nuestro tiempo de la jornada laboral de forma eficiente y, exclusivamente, para cumplir con nuestros deberes y responsabilidades asignadas por la empresa.
- Respetamos los bienes de la empresa. Somos honrados y no tomamos, o eliminamos sin la debida autorización, producto o bien alguno que sea ajeno de la empresa o por el cual no hemos pagado.
- Protegemos la integridad de los sistemas de red no divulgando las contraseñas de acceso a los equipos informáticos o a la base de datos. Utilizamos dichos sistemas solo si estamos autorizados para ello.
- Salvaguardamos los intereses de la empresa y de nuestros compañeros de trabajo; por lo que CENDIS se reserva el derecho de supervisar y revisar, sin previo aviso, todos los datos e informaciones contenidos en los equipos de cómputo u otros dispositivos de los colaboradores, así como también el uso que se hace de Internet, Intranet, correo y cualquier comunicación electrónica.
- Protegemos y somos responsables de los equipos, programas o sistemas electrónicos, datos transmitidos, recibidos o almacenados en estos, por lo que deben ser utilizados exclusivamente para las actividades de la empresa. Nos abstenemos de almacenar en ellos información ajena a la empresa, utilizar, distribuir o compartir *software* que dañe o afecte negativamente a los sistemas informáticos, que transmitan algún virus o sea incompatible con los sistemas propios, así como programas que no cuenten con su respectiva licencia.
- Hacemos un uso responsable y consciente de Internet; no lo utilizamos para usos personales, como bajar archivos multimedia (música, video, fotos, etc.) u otro tipo de archivos que sean ajenos a CENDIS.
- Somos responsables del uso adecuado y responsable del equipo móvil de la empresa, dentro y fuera de las instalaciones, y velamos por la seguridad de la información contenida en el mismo.
- Hacemos uso adecuado de nuestras redes sociales personales y otros sistemas de mensajería electrónicos, evitando hacer referencia a CENDIS, nuestro trabajo, compañeros de trabajo, clientes y proveedores, guardando en todo momento el debido respeto y decoro.

3.1.6 PARTICIPACIÓN POLÍTICA

CENDIS no tiene preferencia política.

- Motivamos a los colaboradores a ejercer sus derechos políticos, el voto y la participación activa en la democracia.
- Mantenemos opiniones políticas personales de forma separada de nuestras actividades de trabajo.
- Cualquier participación política donde participan los colaboradores no deberá interferir con los horarios de trabajo, ni podrá contar con apoyo real o percibido de las instalaciones, equipo, recursos o logotipos de la empresa.
- Reconocemos que una democracia fuerte requiere de una activa y plena participación de los ciudadanos. Sin embargo, la participación de colaboradores en puestos de elección popular puede incidir en su trabajo o en los intereses de la empresa, por lo que se deberá informar en la Declaración Anual de Conflictos de Interés al departamento de Cumplimiento Interno, para que el Comité de Ética evalúe la situación como corresponde.

3.2 CON LOS **ACCIONISTAS**

Los accionistas de CENDIS creen, confían e invierten en la empresa, en el país y en la visión de ser un vínculo para brindar bienestar y salud a la sociedad, generando valor económico.

- Nuestros accionistas dependen de la integridad de la información financiera y los récords de negocios para poder tomar decisiones. Por ello registramos la información con rigurosidad para que los colaboradores, clientes, proveedores, inversionistas y otros grupos puedan decidir certeramente.
- Llevamos registros contables, transaccionales y récords acertados, oportunos y puntuales.
- Cumplimos normativas de mejores prácticas de contabilidad internacional.
- Elevamos riesgos, incumplimientos éticos o problemas de negocios que inciden sobre la empresa, de forma oportuna, para que los accionistas puedan tomar las decisiones correspondientes.

3.3 CON LOS **CLIENTES**

Consideramos que nuestros clientes son socios estratégicos en brindar salud y bienestar en las personas. Por ello, les proporcionamos la mejor calidad de servicio y un trato igualitario en condiciones similares, siempre respetando el marco legal aplicable y los valores de CENDIS.

3.3.1 NUESTRO TRATO CON LOS CLIENTES

- Forjamos relaciones ganar-ganar de largo plazo con nuestros clientes y profesionales de salud a los que atendemos.
- Nuestros clientes reciben de CENDIS información exacta y veraz acerca de precios, posibilidades, tarifas y plazos.
- Nuestros colaboradores utilizan información fidedigna para comercializar los bienes y servicios de CENDIS. De ningún modo, utilizamos información falsa para desviar clientela de nuestros competidores hacia CENDIS.
- Es nuestra obligación corregir, inmediatamente, cualquier malentendido que pudiere surgir con un cliente.
- El proceso de facturación en CENDIS es transparente y de acuerdo con el monto total y fecha de la transacción, respetando los procedimientos correspondientes, así como la Política Antisoborno y Anticorrupción vigente.
- Rechazamos cualquier negocio relacionado con el lavado de dinero u otros activos, que puedan involucrar el financiamiento del terrorismo, tráfico de drogas ilegales, fraude, soborno, contrabando y robo.
- Aprendemos sobre las necesidades de nuestros clientes para implementar mejoras continuas y mantener los estándares de excelencia.
- Colaboramos con nuestros clientes para brindar soluciones de salud integrales.
- Fomentamos la prevención de enfermedades y lesiones en lugar de simplemente tratarlas cuando se presentan. Esto incluye: proporcionar información sobre hábitos saludables, promover exámenes médicos regulares y fomentar la participación en programas de bienestar.

3.3.2 ACTITUD DE SERVICIO Y EXCELENCIA

Nuestros clientes nos eligen por la excelencia de nuestro servicio y las ventajas competitivas que ofrecemos en relación con nuestros competidores.

Aplicamos la creatividad para brindar mejores soluciones y servicios para los retos y necesidades de nuestros clientes. Buscamos conocerlos y adelantarnos a sus necesidades para brindar la mejor atención.

3.3.3 DIFUSIÓN VERAZ

- La publicidad de CENDIS siempre es verídica, clara, completa, precisa y oportuna para nuestros clientes y consumidores, en todos los canales de comunicación que utilizamos.
- Buscamos brindar información fácil de interpretar sobre el contenido, uso y mantenimiento de los productos, para que los clientes y los consumidores puedan usarlos apropiadamente.
- Nuestra gestión de mercadeo y trato con clientes educa sobre enfermedades, condiciones, prevención y detalle de los medicamentos que vendemos.

3.3.4 INTERACTUAR DE MANERA APROPIADA CON NUESTROS CLIENTES

- Preferimos hacer negocios con ética, antes que cerrar un contrato o una venta bajo condiciones que no estén alineadas con nuestros valores.
- La interacción con nuestros clientes es íntegra y transparente.
- Ofrecer/otorgar obsequios, regalos, comisiones, descuentos, pagos indebidos, entretenimientos u otros relacionados a nuestros clientes, para obtener su preferencia, puede ser considerado como un soborno. Tomar en cuenta, en todo momento, el contenido de la Política Antisoborno y Anticorrupción y sus procedimientos.
- Las valoraciones (calificaciones) de nuestros clientes están debidamente sustentadas en el récord comercial correspondiente pasado o proyección futura.

PUNTOS IMPORTANTES
PARA CONSIDERAR AL RELACIONARSE CON CLIENTES

1. Preséntese como parte de una empresa ética que hace negocios con integridad y valores, para posicionar la marca de la empresa y sentar el tono de la reunión.
2. Resalte que a CENDIS le gusta hacer negocios con clientes como ellos, que siempre trabajan de forma correcta.
3. Explique de frente la forma de hacer negocios, de forma ética y transparente.
4. Resalte que CENDIS lleva más de 50 años operando y que constantemente innova en productos y servicios para generar mayor valor y sobrepasar a la competencia.
5. Haga afirmaciones honestas y certeras sobre los productos y servicios.
6. Hable de los atributos positivos de los productos y servicios de CENDIS, sin desprestigiar a aquellos de la competencia.
7. No use mercadeo comparativo que pueda malentenderse.

3.3.5 CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD

Resguardamos toda la información confidencial como nombre, número de cuenta, direcciones o datos de facturación para que terceros no obtengan esta información sin la autorización de los clientes. En caso de pacientes, la autorización debe presentarse por escrito.

Si la información llega a ser solicitada por una autoridad competente para cumplir obligaciones legales y/o judiciales, CENDIS cumplirá con la ley y colaborará con las investigaciones.

¿CÓMO RESGUARDAMOS LA SEGURIDAD
DE NUESTROS CLIENTES Y PACIENTES?

Para este efecto, sugerimos poner en práctica las siguientes recomendaciones:

- Adquiera destrezas telefónicas. La mayoría de las divulgaciones no autorizadas de información ocurren por teléfono. Asegúrese de saber con quién está hablando por teléfono, antes de transmitir cualquier información. Es ideal que consiga una solicitud de la información por escrito.
- No discuta asuntos de negocios en lugares públicos. Cuando se reúna con otros colaboradores a nivel social, después del trabajo, y quiera conversar sobre el día en la oficina, asegúrese de no mencionar los nombres de clientes ni de la empresa.
- Al viajar, mantenga consigo todo material confidencial de los clientes.
- Proteja su información electrónica utilizando claves en sus equipos, como computadora, dispositivo móvil u otro.
- Haga un uso adecuado de las redes sociales y aplicaciones de comunicación instantánea, como WhatsApp.

3.3.6 GESTIÓN DE CLIENTES ESPECIALIZADOS (DOCTORES)

- Respetamos la integridad de la relación entre pacientes y profesionales de la Salud, así como las decisiones que los mismos hacen.
- Aseguramos que la decisión de contratar a médicos y profesionales de salud no tenga repercusiones de promesa de compra de nuestros productos.
- Cumplimos con los requerimientos puntuales de nuestros proveedores, al relacionarse con profesionales de la salud.

3.3.7 GESTIÓN DE CLIENTES INSTITUCIONALES (GOBIERNO)

- Reconocemos la importancia de nuestro rol en trabajar con el gobierno y entidades del sector público para que los pacientes atendidos en el sector público y médicos que trabajan en el sector público o público-privado tengan acceso a nuestra gama de productos de salud.
- Reforzamos las buenas prácticas comerciales al realizar negociaciones con representantes del Estado, asegurando de fomentar la transparencia, integridad y confianza con nuestros clientes institucionales.
- Creamos sinergias con el Estado para colaborar en la transformación de la industria de salud y así contribuimos a la sociedad en una forma propositiva.

3.3.8 RESPONSABILIDAD CON LA SALUD DE LOS PACIENTES

- Cumplimos con la legislación vigente al requerir prescripciones para asegurar el uso correcto de los productos que vendemos y evitar el mal uso de una receta.
- Cuidamos que nuestros productos se usen para generar bienestar en los pacientes. Ofrecemos productos y servicios que tienen el potencial de salvar vidas, pero si se usan de manera indebida, pueden generar afectaciones.
- Velamos porque, en cada etapa del proceso, nuestros colaboradores manejen productos cumpliendo con las regulaciones y normativas vigentes, para que hospitales, farmacéuticos, médicos y pacientes puedan seguir confiando en nosotros.
- Estamos conscientes del daño grave que causa a la salud de los pacientes la adicción a ciertos medicamentos o su consumo, sin una prescripción pertinente; cuidamos que nuestros clientes compartan esta consternación.
- Capacitamos a nuestros clientes sobre los usos correctos de nuestros productos, sus beneficios y efectos secundarios, para mejorar el acceso a remedios para los pacientes.
- Cumplimos políticas y manejamos prácticas que buscan prevenir los usos no autorizados de los productos que comercializamos.
- Nos esforzamos para que el paciente tenga acceso a la medicación prescrita que necesita, cuando y donde la requiera.

3.3.9 CONSIDERACIÓN POR EL PACIENTE Y SUS PROVEEDORES DE CUIDADOS DE LA SALUD

- Reconocemos que la salud del paciente está en nuestras manos, y que podemos impactar su vida y salud de forma significativa.
- Escuchamos y conectamos con nuestros pacientes sí como con sus proveedores de servicios y cuidados de la salud para comprender sus necesidades médicas y emocionales, con el objetivo de ofrecerles las soluciones médicas más adecuadas.
- Escuchamos y estudiamos a nuestros pacientes y a sus proveedores de servicios y cuidados de la salud, para ofrecerles la mejor oferta de productos y servicios, con el fin de promover su bienestar.

3.4 CON LOS **PROVEEDORES**

Una de las bases de nuestro éxito son las relaciones comerciales abiertas, transparentes y de ganar-ganar con nuestros proveedores, lo cual repercute en la excelencia de los productos y servicios que ofrecemos.

3.4.1 RELACIONES GANAR-GANAR

- Buscamos establecer vínculos de confianza con nuestros proveedores, basados en el respeto, normas de calidad, responsabilidad y transparencia.
- Trabajamos con aliados responsables que respetan la legislación laboral, ambiental y tributaria; además de los procedimientos correspondientes y las normas establecidas en este código.
- Trabajamos con proveedores que respetan los derechos humanos y se esfuerzan por erradicar el trabajo infantil, trabajo ilegal, abusivo o forzado.

3.4.2 COMPRAS RESPONSABLES

- El proceso de compra a proveedores cumple con las leyes vigentes en el país y los procedimientos establecidos.
- Asumimos solo aquellos compromisos que podemos mantener.
- Respetamos las condiciones de venta de nuestros proveedores, siempre que estas no contravengan los intereses de CENDIS y cumplan con los estándares de calidad que se requieren.
- Monitoreamos constantemente el tipo de cambio de dólares a moneda nacional, para asegurar los precios justos de los productos.

3.4.3 INTERACCIÓN CON LOS PROVEEDORES

- Elegimos nuestros proveedores con base en criterios de calidad, excelencia de servicio, precio e idoneidad.
- Brindamos oportunidades igualitarias a todos los proveedores y evitamos situaciones que puedan conducir al trato preferencial. Por ello al recibir un regalo, una entretención u otro relacionado por parte de un proveedor se debe seguir el procedimiento establecido en la Política Antisoborno y Anticorrupción vigente. De esta forma, se evitan posibles presiones que comprometan la imparcialidad de CENDIS.
- No favorecemos productos o proveedores en la ejecución de ventas.
- El respeto al trato igualitario de proveedores implica que cualquier parentesco, amistad u otra relación personal con colaboradores de un proveedor deberá ser informado para asegurar la independencia y neutralidad de las decisiones.

3.4.4 INTEGRIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO

Tenemos el compromiso de mantener la integridad de la cadena de suministro cumpliendo estrictamente con las normas y regulaciones locales pertinentes, así como con los procedimientos internos definidos que aseguran la calidad, farmacovigilancia y seguridad de los productos.

Nuestros proveedores, por su parte, tienen la responsabilidad de asegurar la calidad y seguridad de los productos y servicios que nos proporcionan en todas las etapas del suministro.

Nuestros proveedores no pueden participar en actos de corrupción, extorsión, soborno o malversaciones de fondos.

RECUERDE

Si observa cualquier práctica fuera de lo que estipula la normativa aplicable al aseguramiento de un suministro responsable de los productos, debe hacer notar el problema en el momento e informar a su jefe inmediato.

3.5 CON LA COMPETENCIA

Creemos en la libre y sana competencia como los mejores mecanismos para asegurar la concurrencia de bienes y servicios, de manera más eficiente a los consumidores.

- Valoramos el mercado en el que nuestra empresa compite para vender productos y servicios a precios justos.
- Apoyamos activamente a la industria para impulsar el acceso a la salud y bienestar, iniciando con dar el ejemplo de nuestras buenas prácticas éticas.
- Colaboramos con la industria para mejorar el acceso a la salud y la calidad de vida de las personas.
- Participamos en espacios de liderazgo para promover la salud y el bienestar, orientando a la industria de salud de forma positiva y propositiva.

3.5.1 INTERACCIÓN CON LA COMPETENCIA

- Competimos en un mercado libre, rechazando todo tipo de decisiones y conductas que conlleven a un incumplimiento de las normas de libre competencia.
- Vendemos nuestros productos y servicios con base en sus atributos positivos, sin menospreciar a los competidores, sus productos o servicios.
- Colaboramos con nuestra competencia para promover iniciativas que mejoren el mercado o que puedan generar mayor calidad de vida para la sociedad, para brindar mayor acceso a la salud.
- Aportamos a la industria por una buena salud.
- Creamos equipo con la industria para buscar información, innovaciones y mejoras en la oferta de salud.
- Buscamos espacios de liderazgo para promover la salud y el bienestar y orientar la industria de salud de forma propositiva.

3.5.2 CUMPLIMIENTO DE LEYES, REGLAMENTOS Y PRINCIPIOS EN MATERIA DE COMPETENCIA

- Competimos de manera dinámica, ética y leal, ajustándonos en todo momento a las leyes actuales de nuestro país.
- No promovemos ni somos parte de discusiones con proveedores, competidores o clientes que busquen o tiendan a afectar la libre competencia, tales como acuerdos de precios, repartición de mercados o clientes, fijación de precio de reventa de productos o acuerdos para participar en licitaciones.

3.5.3 SECRETOS COMERCIALES DE LA COMPETENCIA E INFORMACIÓN ILEGALMENTE ADQUIRIDA

- Adquirimos información comercial del mercado proveniente de fuentes públicas.
- Nos aseguramos de no realizar acciones indeseables para conseguir información sobre nuestros competidores.

3.6 CON EL **ESTADO**

Jugamos un rol importante en el mantenimiento de la integridad de la industria de la salud.

Respetamos las leyes y reconocemos al Estado como la autoridad máxima en el país. Bajo esta óptica de respeto, abordamos al Estado y a sus diversas dependencias y funcionarios como clientes para nuestro negocio.

A continuación, se detallan las principales conductas que vivimos al relacionarnos con el Estado, como autoridad y como cliente.

3.6.1 RELACIONAMIENTO APROPIADO CON ENTIDADES Y FUNCIONARIOS DEL ESTADO

- Respetamos a entidades públicas, funcionarios y colaboradores del Estado y sus diferentes dependencias.
- Somos éticos y transparentes al relacionarnos con funcionarios públicos.
- Cumplimos con las leyes y reglamentos que rigen procesos políticos y las interacciones con entidades, funcionarios y colaboradores del Estado.
- Expresamos nuestras opiniones y necesidades sobre temas que inciden en nuestro negocio, de forma transparente, apropiada y efectiva.
- Buscamos, a través de plataformas institucionales, incidir en leyes, regulaciones y normativas que favorecen el desarrollo de un país competitivo, próspero y que permita el desarrollo humano.
- Realizamos un cabildeo legítimo y transparente, a través de las plataformas gremiales existentes, para agilizar la distribución y comercialización de productos farmacéuticos y demás, para mejorar el acceso, precio y calidad del sector de salud.
- No contratamos a terceros para hacer prácticas que no estén permitidas en este código.
- Toda participación o interacción con funcionarios de gobierno debe ser a través de un diálogo constructivo, transparente, íntegro y responsable.
- En toda interacción, se debe de adoptar un comportamiento transparente y adecuado, respetando las normas y regulaciones legales vigentes y teniendo como principio fundamental el rechazo de cualquier práctica o forma de corrupción o ventajas indebidas.
- Todos los pagos realizados a entidades del Estado, en caso de que apliquen de acuerdo con la normativa vigente, deben de contar con un recibo oficial de la autoridad y estar de acuerdo con el arancel legal vigente.
- La contratación de exfuncionarios públicos o sus parientes requiere consulta previa al Comité de Ética de CENDIS.

3.6.2 COOPERACIÓN CON INVESTIGACIONES DEL ESTADO

- Cooperamos con las autoridades del Estado que soliciten información relacionada con la empresa, utilizando los mecanismos adecuados establecidos en la ley y nuestras políticas internas.
- Colaboramos con el Estado para mejorar el acceso a la salud y la calidad de vida de las personas.

3.6.3 EL ESTADO COMO CLIENTE

- Atendemos a las entidades del Estado con excelencia, como a cualquier otro cliente.
- Ofrecemos productos a precios competitivos.
- Conducimos nuestros negocios de forma transparente y rechazamos cualquier tipo de acto de corrupción o fraude que pretenda influenciar decisiones que resulten en la obtención de contratos o alguna ventaja indebida con entidades del Estado. Esto incluye otorgar comisiones, pagos no sustentados, regalos, obsequios u otros relacionados a funcionarios de Estado, para obtener adjudicaciones u otras ventajas no sustentadas. Para ello, nos regimos por nuestra Política Antisoborno y Anticorrupción.
- Ofrecemos al Estado medicamentos especializados y de vanguardia para su acceso a toda la población.

3.7

CON EL **MEDIO AMBIENTE**

Estamos comprometidos con el cuidado del medioambiente.

- Cumplimos con la legislación ambiental aplicable y vigente. Además, monitoreamos cualquier cambio que pueda existir para dar estricto cumplimiento.
- Operamos responsablemente.
- Medimos y gestionamos nuestros impactos socioambientales.
- Colaboramos con la industria y sociedad civil para buscar iniciativas y formas de gestionar nuestros impactos ambientales y sociales de forma positiva.
- Monitoreamos y medimos nuestros consumos para buscar reducir nuestra huella ambiental.
- Nos esforzamos por hacer un uso eficiente de recursos como el agua, la energía y otros materiales, así como reusar y reciclar diversos residuos. Este enfoque preventivo nos ayuda a contribuir con la reducción en el consumo de recursos no renovables, la disminución de la contaminación y la mitigación del cambio climático.
- Aseguramos una disposición final adecuada de aquellos productos que han cumplido con su vida útil en nuestras bodegas, para evitar cualquier efecto nocivo al medioambiente y a la salud de los pacientes.

3.8

CON LA **SOCIEDAD**

Nos esforzamos por ser ciudadanos responsables con la sociedad en la que operamos, respetando la idiosincrasia, valores y costumbres que en ella se encuentran.

- Reconocemos la sociedad está conformada por un conjunto de seres humanos que necesitan cuidar su salud y tener bienestar.
- Orientamos nuestro negocio hacia la creación del valor compartido y bienestar social de nuestros múltiples públicos de interés.

3.8.1 NUESTRO COMPROMISO SOCIAL

Somos una empresa socialmente responsable.

- Reconocemos que nuestro aporte de valor más grande a la sociedad es impulsar la transformación del acceso a la salud para que todas las personas puedan gozar de una buena salud y compartan, disfruten y aprovechen la vida.
- Colaboramos con programas de responsabilidad social empresarial, con el fin de promover mayor salud y bienestar a la comunidad.

3.8.2 SOMOS EL VÍNCULO PARA BRINDAR MAYOR SALUD Y BIENESTAR A LA SOCIEDAD

- Somos el vínculo más confiable entre las empresas farmacéuticas y las farmacias, hospitales y profesionales de la salud. Buscamos mejorar la calidad de vida de los pacientes con productos de alta calidad y, así, incidir de forma positiva en nuestra sociedad.
- Creemos que nuestro trabajo impacta en el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 3, de Salud y Bienestar. Estamos conscientes que nuestro rol de promover salud es fundamental para garantizar una vida saludable e impulsar el bienestar universal.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE – ODS

En septiembre de 2015, más de 150 jefes de Estado y de Gobierno se reunieron en la histórica Cumbre del Desarrollo Sostenible, en la que aprobaron la Agenda 2030. Esta Agenda contiene 17 objetivos de aplicación universal que, desde el 1 de enero de 2016, rigen los esfuerzos de los países para lograr un mundo sostenible hacia el año 2030. Estos objetivos se comparten entre el Estado, sociedad civil, sector privado y todos los actores, logrando una visión de desarrollo en común.

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son herederos de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y buscan ampliar los éxitos alcanzados con ellos, así como lograr aquellas metas que no fueron conseguidas.

El ODS 3 plantea la meta de lograr salud y bienestar.

3.8.3 EXPOSICIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES

- Nuestro vocero oficial frente a medios de comunicación es el Director General o quien sea designado de acuerdo con nuestro Manual de Crisis.
- Nos aseguramos de que nuestra empresa hable con una sola voz, por lo que toda consulta solicitada por los medios de comunicación (televisión, radio, prensa u otro) debe ser realizada por escrito y canalizada de acuerdo con lo estipulado en el Manual de Crisis.
- A menos de que usted esté autorizado, no haga comunicaciones, publicaciones o declaraciones sobre la empresa, sus servicios o productos y no represente o insinúe que representa a la empresa en medios sociales.
- Respetamos los derechos legales de cada colaborador a usar medios sociales. Sin embargo, actividades dentro o fuera del área de trabajo que afecten su desempeño, la de sus colaboradores o la reputación de la empresa están sujetos a este Código.

3.8.4 RECHAZO DE LA EXTORSIÓN

- Rechazamos todo tipo de extorsión, directa o indirecta, esté o no relacionada con amenaza de violencia.
- Velamos porque nuestras plataformas virtuales estén resguardadas de ciberataques y extorsiones de terceros.
- Rechazamos cualquier tipo de extorsión hacia nuestros colaboradores, instalaciones, o rutas de distribución.

4

ANEXOS

4.1 ANEXO 1: CARTA DE COMPROMISO CON EL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Señores
CENDIS
Presente.-

Por medio de este documento, dejo constancia de que he recibido, leído y comprendido el Código de Ética y Conducta de CENDIS.

Declaro que mis dudas e inquietudes sobre el contenido, alcance y aplicación del código han sido resueltas con mi jefe inmediato, el área de Recursos Humanos o con el departamento de Cumplimiento Interno.

Declaro que, en caso de identificar un posible conflicto de interés que involucre mi desempeño en la empresa, consultaré con Cumplimiento Interno.

Me comprometo a buscar activamente cómo vivir los valores de CENDIS en mis labores diarias dentro de la empresa, así como afuera de ella.

Firma:

Nombre completo: .....

Departamento: .....

Fecha: .....

4.2 ANEXO 2: INFORME DE RECEPCIÓN DE REGALO

Al Departamento de Cumplimiento Interno:

Con base en lo que establece el Código de Ética y Conducta, declaro ante usted el o los regalos, para que la empresa autorice/disponga de él o ellos:

Recibido ☐ A entregar ☐

Nombre del Proveedor/cliente: .....

Tipo de Regalo: .....

Motivo del Regalo: .....

Valor estimado en Q: .....

Nombre y cargo de la persona que lo recibió/entregará: .....

.....

Nombre de la persona que lo reporta: .....

Puesto o cargo: .....

Lugar y fecha: .....

Firma

Cc. Cumplimiento Interno

Resolución Cumplimiento Interno:

.....

.....

.....

.....

.....

Lugar y fecha:

.....

Nombre:

.....

Cargo:

.....

4.3 ANEXO 3: INFORME DE INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Fecha: .....

Nombre: .....

DPI: .....

Puesto desempeñado: .....

Denuncia corresponde a: Mi persona ☐ Un tercero ☐

Otros testigos de lo sucedido:

1. .....

2. .....

Fecha del evento: .....

Detalle de lo sucedido:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Posibles consecuencias de lo sucedido:

.....

.....

.....

.....

Recomendaciones iniciales de cómo abordar el incidente:

4.4 ANEXO 4: DECLARACIÓN ANUAL DE INFORMACIÓN

Fecha: .....

Nombre: ..... DPI: .....

Puesto desempeñado: .....

INSTRUCCIONES: Por favor, completar el siguiente cuestionario, especificando la información pertinente en caso de que su respuesta sea afirmativa (SÍ).

Se entiende por parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad lo siguiente: hermanos, padres, hijos, cónyuges, suegros, yernos, cuñados, abuelos, primos hermanos, tíos o sobrinos en primer grado; así mismo, primos hermanos, tíos o sobrinos de su cónyuge.

Declaro que a la fecha de hoy:

1. **Sí** ☐ **No** ☐ tengo parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, que trabajen para CENTRO DISTRIBUIDOR, SOCIEDAD ANÓNIMA, sus afiliadas o empresas relacionadas.
2. **Sí** ☐ **No** ☐ tengo parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, que presten cualquier tipo de servicio o son proveedores existentes de bienes y servicios de CENTRO DISTRIBUIDOR, SOCIEDAD ANÓNIMA, sus afiliadas o empresas relacionadas.
3. **Sí** ☐ **No** ☐ tengo parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, que sean o trabajen para clientes privados o institucionales, laboratorios proveedores y/o competidores directos de CENTRO DISTRIBUIDOR, SOCIEDAD ANÓNIMA, sus afiliadas o empresas relacionadas.
4. **Sí** ☐ **No** ☐ tengo parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, que sean funcionarios públicos, empleados o prestadores de servicios del Estado de Guatemala, en el sector de Salud Pública y Seguro Social.
5. **Sí** ☐ **No** ☐ tengo parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, que sean candidatos de partidos políticos, ejerzan algún puesto dentro de un partido político, o bien sean funcionarios públicos electos por medio de elección popular.

Si su respuesta fue Sí a cualquiera de las preguntas anteriores, le pedimos especificar:

.....

Yo, el abajo firmante, declaro que la información proporcionada es verdadera y completa, y que en caso de que cambien dichas circunstancias, estaré declarando cualquier cambio al Departamento de Cumplimiento Interno de CENDIS.

Firma .....

4.5 ANEXO 5: PREGUNTAS FRECUENTES

1 **Recientemente, conseguí ser parte de un negocio de ventas por catálogo. ¿Puedo ofrecer a mis colegas de CENDIS los productos que vendo?**

R. Los colaboradores deben abstenerse de vender productos o cualquier servicio ajeno a CENDIS en sus áreas de trabajo, durante sus jornadas laborales. La promoción de cualquier negocio personal genera un conflicto de interés, pues el(la) colaborador(a) podría estar utilizando su posición para ganancia personal.

2 **Soy un colaborador de tiempo completo en CENDIS. Tengo una oferta de consultoría a otra empresa de salud que implica asesorarlos, valiéndome de las habilidades que uso en mi trabajo con CENDIS. ¿Es eso un conflicto de interés?**

R. De forma general, usted es libre de trabajar en un segundo empleo sin que ello origine un conflicto de interés, siempre y cuando: el segundo empleo o la consultoría no interfiera con sus responsabilidades y tiempo laboral en CENDIS; la empresa no se encuentre en competencia con CENDIS y no utilice los activos o información confidencial de CENDIS. No obstante, en el caso específico de la pregunta, dado que es un colaborador de jornada completa y estaría utilizando las mismas habilidades que emplea en su trabajo con CENDIS, existe un posible conflicto de interés. La mejor forma de evitar un conflicto es hablar con su jefe inmediato y con Cumplimiento Interno, antes de aceptar cualquier empleo o contrato de consultoría fuera de la empresa.

3 **Mi supervisor me pidió hacer algo que creo puede violar una norma de seguridad. Creo que debería contárselo a alguien que pueda investigar este asunto, pero temo que mi supervisor me haga las cosas difíciles en el trabajo si lo hago. ¿Qué debería hacer?**

R. Si algo no le parece correcto, usted debe informarlo. Su supervisor suele ser el mejor lugar a donde acudir para plantear una inquietud, pero dado que es el pedido de su supervisor lo que le preocupa, recurra a Cumplimiento Interno. Tiene la opción de mantener su anonimato y se tomarán todas las acciones pertinentes para asegurar que no se tengan represalias. Si dado el caso, siente que se tienen represalias en su contra, vuelva a recurrir a Cumplimiento Interno. Lo correcto es informar su preocupación.

4 **Un colega hace comentarios regulares de cuán atractiva me encuentra y posa su brazo alrededor de mi hombro cuando me habla. Le he expresado reiteradas veces que la situación me incomoda y molesta, pero continúa haciéndolo. ¿Cómo debo proceder?**

R. CENDIS no acepta el acoso sexual. Este incluye, además de solicitudes o avances sexuales molestos, conductas verbales o físicas impertinentes que provoquen molestia, incomodidad o disgusto. Reporte la situación inmediatamente a Cumplimiento Interno (elaborando el respectivo Informe de un Incumplimiento al Código de Ética), área que tomará las acciones pertinentes junto al Comité de Ética.

5 **¿Qué debo hacer si estoy en una reunión de un grupo empresarial junto con competidores y un competidor sugiere que todos los participantes aumenten sus precios para una licitación del gobierno?**

R. Debe objetar de inmediato el tema y dar por finalizada la discusión. Quizá deba dejar el lugar si la discusión continúa, después de su objeción. Aun después de formular una objeción, no retirarse del grupo podría utilizarse para apoyar el argumento de que existía un acuerdo, si la discusión indebida continuó. Si se labra un acta de la reunión, usted debe solicitar que se deje constancia de su objeción (y de ser necesario, de su retiro) y solicitar una copia del acta. Toda discusión indebida debe informarse rápidamente a su jefe inmediato y a Cumplimiento Interno, instancia que reportará al Comité de Ética.

6 **CENDIS ha presentado una propuesta a una licitación convocada por una entidad pública. Un representante del organismo licitante nos ha contactado informalmente para comunicarnos que CENDIS tendría grandes posibilidades de ganar la licitación si estuviese de acuerdo en otorgar una comisión al Comité de Evaluación.**

R. El pago de sobornos a representantes de entidades públicas (y/o privadas) es totalmente inaceptable en CENDIS. En ningún caso, se aceptará otorgar coimas, comisiones u otro pago extraoficial que esté destinado a influenciar decisiones favorables, en cuanto a la ganancia de un contrato. De darse el caso, se deberá reportar inmediatamente a Cumplimiento Interno, con el fin de tomar las acciones correspondientes.

7 **Tengo un conocido que trabaja para una empresa proveedora de medicamentos. Normalmente, no tengo relación regular con él, pero me ha anunciado un regalo especial por Navidad. ¿Debo aceptar el regalo?**

R. En estos casos, el sentido común debería guiar las acciones. Si se trata de un contexto de intercambio de regalos que no tenga un doble interés (por ejemplo, de iniciar una relación comercial con CENDIS), por supuesto que no hay daño en intercambiar o aceptar regalos. De forma general, al momento de surgir un ofrecimiento de regalo, hágase las preguntas que se indican en el recuadro del apartado “Evitar conflictos de interés”, con el fin de tomar una acción pertinente.

8 **¿Puedo invitar a un potencial cliente a almorzar?**

R. La ocasión podría ser muy oportuna en caso de que el cliente o el colaborador de CENDIS, no puedan reunirse en otro horario. Se puede aprovechar la hora del almuerzo para proporcionar al cliente información apropiada sobre los productos y servicios de CENDIS. Previo a realizar la invitación, debe consultar con su superior inmediato y/o Cumplimiento Interno sobre el presupuesto disponible y/o adecuado para la invitación. En ningún caso se deberá incurrir en gastos exagerados.

9 **¿Cuáles son algunos ejemplos de información confidencial o de propiedad de CENDIS, y cómo debo protegerla?**

R. Una buena regla general es que cualquier información que no haya sido divulgada al público debe considerarse como información confidencial. Se debe proteger, en especial, aquella información confidencial susceptible de colocar a la empresa en desventaja competitiva si se diera a conocer (por ejemplo: secretos comerciales, datos de clientes/pacientes/empleados, datos financieros, planes de negocios, etcétera).

Estos son algunos ejemplos de cómo proteger la información confidencial:

- Guarde la información confidencial en un cajón bajo llave, antes de retirarse de la oficina.
- Proteja la información con contraseña o cifrado.

10 **Un cliente me ha solicitado dividir una transacción de un monto de $10,000 en dos transacciones de $5,000 cada una, con el argumento de que así se evita el papeleo que significaría hacer la transacción por el monto original y, por lo tanto, se agilizaría el pago. ¿Debo aceptar proceder de esta forma?**

R. No, si se trata de una sola transacción, esta debe ser tratada como tal y el papeleo correspondiente debe efectuarse en su integridad. Si el cliente persiste con la solicitud, contacte a su superior inmediato.

11 **Un colega mío ha presentado recientemente su renuncia a CENDIS. Desde entonces, ha estado recopilando y guardando información acerca de proveedores y clientes para comenzar su propio negocio. ¿Esto es aceptable?**

R. Como colaboradores de CENDIS, tenemos la responsabilidad de proteger la información de la empresa. La información específica relacionada con proveedores y clientes que obtuvo a través de su puesto en CENDIS se considera confidencial y no puede ser utilizada para beneficio personal. Si usted nota una situación de esta índole, reporte a su superior inmediato y/o Cumplimiento Interno.

12 **Me ofrecieron información no pública sobre la estrategia publicitaria de una empresa de la competencia. ¿Debería aceptar conocer esta información?**

R. Así como tenemos la responsabilidad de proteger la información confidencial de nuestra empresa y mantener siempre una conducta honesta, debemos también respetar la privacidad de la información confidencial de la competencia. Respetamos a las otras empresas del mercado declinando información acerca de ellas, que no es de conocimiento público.

13 **Nuestro departamento desea efectuar una donación a una comunidad recientemente afectada por una inundación. ¿Podemos hacer eso?**

R. CENDIS trabaja con algunas instituciones predefinidas en proporcionar donaciones. No obstante, en caso de surgir una demanda particular, se deberá poner a consideración de Cumplimiento Interno para la evaluación y aprobación correspondiente.

SALUD

COBERTURA

TRABAJO EN EQUIPO

EXCELENCIA

CUIDADO

CONEXIÓN

INNOVACIÓN

COMPROMISO

cendis

www.cendis.com.gt