

The background of the entire page is decorated with abstract geometric shapes. In the top right, there are several overlapping rounded rectangles and circles in shades of orange, teal, and dark grey. In the bottom left, there is a similar cluster of these shapes. The central text is positioned between these two clusters.

CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA EMPRESARIAL



Tabla de Contenidos:

1. Introducción y propósito
2. Alcance y aplicabilidad
3. Compromiso de la alta dirección
4. Principios y valores fundamentales
5. Cero tolerancia a la discriminación
6. Prevención del soborno y la corrupción
 - Definición de soborno
 - Prohibición de sobornos
 - Regalos, hospitalidad, viajes y entretenimiento
 - Donaciones y patrocinios
 - Pagos de facilitación
 - Relaciones con funcionarios públicos y entidades del sector público
 - Debida diligencia en socios de negocios (Clientes, proveedores, intermediarios)
7. Prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo (Cumplimiento UAFE)
8. Prohibición de actividades ilícitas
9. Conflictos de interés
10. Transparencia en la gestión financiera y reporte
11. Confidencialidad y protección de datos
12. Uso de activos de la empresa

13.Relaciones con clientes, proveedores y competidores

14.Cumplimiento normativo ecuatoriano

15.Canal de denuncias y protección al denunciante

16.Investigación de incumplimientos

17.Sanciones por incumplimiento

18.Gestión del Código de Conducta

- Responsabilidad
- Capacitación y comunicación
- Revisión y actualización

19.Compromiso individual

1. Introducción y propósito

Bienvenido a Twaina Tech. Nuestro éxito se fundamenta en la confianza que nuestros clientes, socios de negocio, empleados y la comunidad depositan en nosotros. Este Código de Conducta y Ética Empresarial (en adelante, "el Código") establece los principios y normas que deben guiar el comportamiento de todos los que formamos parte de Twaina Tech.

El propósito de este Código es:

- Promover una cultura de integridad, transparencia y comportamiento ético en todas nuestras operaciones y relaciones.
- Asegurar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables en Ecuador y en los contextos internacionales donde operemos indirectamente a través de nuestros socios.
- Prevenir, detectar y abordar cualquier forma de discriminación, soborno, corrupción, lavado de activos y otras actividades ilícitas.
- Proteger la reputación y los activos de Twaina Tech.

Este Código se alinea con los principios del Sistema de Gestión Antisobornos ISO 37001 y las mejores prácticas de la industria tecnológica global.



2. Alcance y aplicabilidad

Este Código es de cumplimiento obligatorio para todos los directivos, empleados (permanentes, temporales, a tiempo parcial o completo), pasantes y cualquier persona que actúe en nombre o representación de Twaina Tech, incluyendo consultores y contratistas externos cuando así se especifique contractualmente (en adelante, "el Personal"). Se espera que nuestros socios de negocio (proveedores, distribuidores, etc.) se adhieran a principios éticos compatibles con este Código.



3. Compromiso de la Alta Dirección

La Alta Dirección de Twaina Tech está plenamente comprometida con la promoción y el cumplimiento de este Código. Lideraremos con el ejemplo, asignaremos los recursos necesarios para su implementación efectiva y fomentaremos un ambiente donde la ética y la integridad sean primordiales. Respaldamos una política de tolerancia cero frente a las violaciones de este Código.



4. Principios y valores fundamentales

Nuestras acciones se guiarán por los siguientes principios y valores:

- **Integridad:** Actuar con honestidad, ética y coherencia en todas las circunstancias.
- **Transparencia:** Ser abiertos y claros en nuestras comunicaciones y operaciones, dentro de los límites de la confidencialidad comercial y legal.
- **Respeto:** Tratar a todas las personas con dignidad, cortesía y consideración, valorando la diversidad.
- **Responsabilidad:** Asumir las consecuencias de nuestras acciones y decisiones.
- **Legalidad:** Cumplir con todas las leyes, regulaciones y normativas aplicables.
- **Profesionalismo:** Desempeñar nuestras funciones con diligencia, competencia y dedicación.



5. Cero tolerancia a la discriminación

Twaina Tech promueve un ambiente de trabajo inclusivo y libre de discriminación. Se prohíbe cualquier forma de discriminación, acoso o represalia basada en:

- Género u orientación sexual
- Nacionalidad u origen étnico
- Religión o creencias
- Edad
- Afinidad política
- Discapacidad
- Estado civil
- Cualquier otra característica protegida por la ley o que no esté relacionada con el mérito y la capacidad profesional.

Se tomarán todas las medidas necesarias para prevenir, investigar y sancionar cualquier acto de discriminación.



6. Prevención del soborno y la corrupción

Twaina Tech prohíbe estrictamente el soborno en todas sus formas, ya sea directo o indirecto, activo o pasivo.

- **Definición de Soborno:** Ofrecer, prometer, dar, aceptar o solicitar una ventaja indebida de cualquier valor (financiera o no financiera), directa o indirectamente, e independientemente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de sus funciones.
- **Prohibición de Sobornos:** Ningún miembro del Personal debe ofrecer, prometer, dar, autorizar, solicitar o aceptar sobornos para obtener o retener negocios, asegurar una ventaja indebida, o influir en cualquier decisión. Esta prohibición se aplica a transacciones con el sector público (funcionarios gubernamentales, empleados de empresas estatales) y el sector privado.
- **Regalos, Hospitalidad, Viajes y Entretenimiento:**
 - Solo se podrán ofrecer o aceptar regalos, hospitalidad, viajes y entretenimiento que sean razonables, proporcionales, transparentes, ocasionales, de valor modesto y que no busquen influir indebidamente en una decisión de negocios o crear una apariencia de incorrección.
 - Deben estar permitidos por la ley y las políticas internas del receptor.
 - Se establecerá un procedimiento interno para la aprobación y registro de regalos, hospitalidad y gastos que superen un umbral definido.
 - Especial cautela se tendrá con funcionarios públicos, donde las restricciones son más estrictas.
- **Donaciones y Patrocinios:** Las donaciones caritativas y patrocinios deben ser transparentes, legales, realizadas a entidades legítimas y no deben usarse como un medio para encubrir sobornos o influir indebidamente. Se requerirá aprobación previa según los procedimientos internos.
- **Pagos de Facilitación:** Los pagos de facilitación (pequeños pagos no oficiales para agilizar trámites gubernamentales rutinarios) están prohibidos. Si se enfrenta a una solicitud de este tipo, debe ser rechazada y reportada inmediatamente.
- **Relaciones con Funcionarios Públicos y Entidades del Sector Público:** Todas las interacciones con funcionarios públicos y entidades del sector público deben ser transparentes, éticas y cumplir con las leyes ecuatorianas, incluyendo las normativas de la Contraloría General del Estado (CGE) sobre contratación pública y

conducta de funcionarios. El personal comercial y de preventa que interactúa con estos clientes debe ser especialmente diligente.

- **Debida Diligencia en Socios de Negocios:** Twaina Tech realizará procesos de debida diligencia proporcionales al riesgo identificado en sus socios de negocio (clientes, proveedores, distribuidores, consultores, intermediarios), especialmente aquellos que interactúan con el sector público o actúan en nombre de la empresa. Esto tiene como fin asegurar que no estén involucrados en prácticas corruptas. Los contratos con socios de negocio incluirán cláusulas antisoborno.



7. Prevención del lavado de activos y financiamiento de actividades criminales

Twaina Tech se compromete a prevenir que sus operaciones sean utilizadas para el lavado de activos o el financiamiento del terrorismo.

- Se prohíbe participar o facilitar cualquier transacción que involucre fondos de origen ilícito o destinados a actividades terroristas.
- Se implementarán procedimientos de "Conozca a su Cliente" (KYC) y "Conozca a su Proveedor" para identificar y verificar la identidad de nuestros clientes y principales socios de negocio, prestando especial atención a las señales de alerta.
- El Personal, especialmente en las áreas comerciales y financieras, deberá estar atento a transacciones inusuales o sospechosas y reportarlas internamente al Oficial de Cumplimiento o la persona designada.
- Twaina Tech cooperará plenamente con la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) y otras autoridades competentes, cumpliendo con los requisitos de reporte y debida diligencia establecidos en la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.



8. Prohibición de Actividades Ilícitas

El Personal de Twaina Tech debe abstenerse de participar en cualquier actividad criminal o ilícita, ya sea en el ámbito personal o profesional, que pueda dañar la reputación de la empresa o tener consecuencias legales para la misma. Esto incluye, pero no se limita a, fraude, malversación, robo, uso de información privilegiada, entre otros.



9. Conflictos de interés

Un conflicto de interés surge cuando los intereses personales del Personal (o de sus familiares cercanos o socios) interfieren o podrían interferir con los intereses de Twaina Tech.

- El Personal debe evitar situaciones que generen conflictos de interés reales o aparentes.
- Se debe divulgar por escrito cualquier conflicto de interés potencial o real al superior jerárquico y al Oficial de Cumplimiento.
- En caso de conflicto, la persona involucrada deberá abstenerse de participar en la toma de decisiones relacionadas.



10. Transparencia en la gestión financiera y reporte

Twaina Tech se compromete a mantener registros financieros precisos, completos y transparentes.

- Todas las transacciones financieras deben ser debidamente autorizadas, registradas y documentadas, cumpliendo con las normas contables y fiscales ecuatorianas.
- Se prohíbe la creación de registros falsos o engañosos, así como la existencia de fondos o activos no registrados.
- Se cooperará plenamente con auditores internos y externos, así como con las autoridades de control, incluyendo la Contraloría General del Estado y el Servicio de Rentas Internas (SRI).



11. Confidencialidad y protección de datos

El Personal debe proteger la información confidencial de Twaina Tech, sus clientes, proveedores y empleados.

- La información confidencial solo debe usarse para fines comerciales legítimos y no debe divulgarse a terceros no autorizados.
- Se deben cumplir las disposiciones de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador y cualquier otra normativa aplicable sobre privacidad y seguridad de la información.
- El Personal con acceso a información sensible de clientes (especialmente del sector financiero y público) debe manejarla con la máxima diligencia y seguridad.



12. Uso de activos de la empresa

Los activos de Twaina Tech (equipos, software, información, fondos, instalaciones, propiedad intelectual) deben utilizarse de manera responsable, eficiente y para fines comerciales legítimos. Se prohíbe el uso indebido, el desperdicio, el robo o la apropiación indebida de los activos de la empresa.



13. Relaciones con Clientes, Proveedores y Competidores

- **Clientes:** Nos esforzamos por ofrecer productos y servicios de alta calidad, actuando con honestidad y profesionalismo. La satisfacción del cliente es primordial, dentro de un marco ético.
- **Proveedores:** Seleccionamos y tratamos a nuestros proveedores de manera justa y equitativa, basándonos en criterios de calidad, precio, servicio y ética. Esperamos que nuestros proveedores (incluyendo Adobe, HPE, Dell) cumplan con altos estándares éticos.
- **Competidores:** Competimos de manera leal y honesta, basándonos en los méritos de nuestros productos y servicios, y cumpliendo con las leyes de competencia.



14. Cumplimiento normativo ecuatoriano

Además de lo ya mencionado (UAFE, CGE, Ley de Protección de Datos), Twaina Tech y su Personal se comprometen a cumplir con todas las leyes y regulaciones vigentes en Ecuador, incluyendo, pero no limitándose a:

- Código Orgánico Integral Penal (COIP) en lo referente a delitos de corrupción, lavado de activos, etc.
- Ley Orgánica de Contratación Pública.
- Código de Trabajo.
- Normativa tributaria emitida por el SRI.
- Cualquier otra regulación aplicable a la industria de tecnologías de la información y a las actividades específicas de la empresa.



15. Canal de denuncias y protección al denunciante

Twaina Tech proporcionará canales seguros y confidenciales para que el Personal y terceros (como proveedores o clientes) puedan reportar, de buena fe, presuntas violaciones a este Código, a las políticas de la empresa o a la ley, sin temor a represalias.

- Los canales de denuncia podrán incluir:
 - El correo electrónico etica@twainatech.com.
 - El formulario de contacto en <https://twainatech.com/contacto/>.
 - Comunicación directa con el Oficial de Cumplimiento, el departamento de Recursos Humanos o un miembro de la Alta Dirección.
- Las denuncias pueden ser anónimas, si así lo desea el denunciante y la ley lo permite.
- Twaina Tech prohíbe estrictamente cualquier forma de represalia contra quienes reporten inquietudes de buena fe o participen en una investigación. Las represalias serán sancionadas.
- Todas las denuncias serán tratadas con la debida confidencialidad y seriedad.



16. Investigación de incumplimientos

Todas las denuncias de posibles incumplimientos de este Código serán investigadas de manera pronta, imparcial y exhaustiva por el Oficial de Cumplimiento o un comité designado, garantizando la confidencialidad en la medida de lo posible y el derecho a la defensa de los implicados. Se mantendrán registros de las investigaciones.



17. Sanciones por incumplimiento

Las violaciones a este Código de Conducta serán tomadas muy en serio y podrán resultar en medidas disciplinarias, que serán proporcionales a la gravedad de la falta y podrán incluir, entre otras:

- Amonestación verbal o escrita.
- Suspensión de empleo y sueldo.
- Terminación del contrato de trabajo o relación comercial, de conformidad con la legislación laboral y contractual aplicable.
- Acciones legales civiles o penales, según corresponda.

Twaina Tech cooperará con las autoridades competentes en caso de que la violación constituya un delito.



18. Gestión del Código de Conducta

- **Responsabilidad:** Se designará un Oficial de Cumplimiento (o un comité) responsable de la supervisión, implementación, difusión y actualización de este Código. El Oficial de Cumplimiento reportará periódicamente a la Alta Dirección sobre la efectividad del programa de ética y cumplimiento.
- **Capacitación y comunicación:**
 - Este Código será comunicado a todo el personal.
 - Se realizarán capacitaciones periódicas (al menos anualmente y al momento de la incorporación de nuevo personal) sobre el contenido del Código, los riesgos de soborno, lavado de activos, discriminación y los procedimientos de denuncia. Las capacitaciones serán adaptadas a los roles y riesgos específicos, especialmente para el personal comercial y de preventas.
 - El Código estará disponible permanentemente para consulta en el sitio web de la empresa.
- **Revisión y actualización:**
 - Este Código será revisado y, si es necesario, actualizado al menos una vez al año, o antes si ocurren cambios significativos en la legislación, los riesgos identificados o las mejores prácticas.
 - La revisión será responsabilidad del Oficial de Cumplimiento con la aprobación de la Alta Dirección.



19. Compromiso individual

Se requerirá que todo el personal de Twaina Tech lea, comprenda y confirme por escrito su compromiso de cumplir con este Código de Conducta y Ética Empresarial. El desconocimiento del Código no exime de su cumplimiento.

Cualquier duda sobre la interpretación o aplicación de este Código debe ser consultada con el superior inmediato, el departamento de Recursos Humanos o el Oficial de Cumplimiento.





Encuentre la última versión de este documento en:
<https://twainatech.com/etica/>