Código de

# ÉTICA Y CONDUCTA

GRUPO hei

cendis | meliora | Salutia


GRUPO
hei
cendis
meliora
Salutia

# INTRODUCCIÓN

*En Grupo Hei, a través de las empresas que conforman el grupo, cuidamos hasta el último detalle para garantizar y ofrecer la más alta calidad de nuestros productos, soluciones 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 58 años, con nuestra empresa Cendis, nos hemos destacado por nuestro firme compromiso con nuestros valores, incluyendo 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 del grupo, 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 Grupo Hei. Confiamos en que usted leerá, comprenderá y adoptará nuestro propósito, valores y las conductas esperadas, reflejándolos en sus acciones y decisiones al interactuar con los diversos públicos de interés, conforme a los principios establecidos en este documento.

Al respetar las conductas, reafirmamos nuestro compromiso de vivir los valores corporativos, además de evitar que Grupo Hei, las empresas que lo conforman 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 nueva versión actualiza la versión anterior publicada en 2023 y refleja la consolidación como Grupo Hei, robusteciendo así su transición y fortaleciendo los principios que han guiado su trayectoria desde su origen.

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@grupo-hei.com.



# CARTA DE NUESTRO DIRECTOR

Estimados colaboradores, proveedores, clientes y amigos:

En Grupo Hei, integramos distintas empresas, en constante crecimiento y transformación. A lo largo de nuestra historia, hemos atravesado diversos procesos de cambio que nos han impulsado a reinventarnos, adaptarnos y mirar siempre hacia el futuro.

Hoy, después de años de aprendizaje, y experiencia empresarial, vivimos nuestra propia transformación. Nos hemos consolidado como Grupo Hei, un grupo fortalecido que integra nuestras unidades de negocio, capacidades y talentos bajo un mismo propósito.

Desde nuestros inicios, nos hemos caracterizado por construir relaciones de largo plazo con nuestros colaboradores, clientes, socios comerciales, aliados estratégicos y demás grupos de interés. Nuestros valores han sido, y seguirán siendo, la base sobre la cual edificamos cada paso, el motor que guía nuestras decisiones y la piedra angular para alcanzar el éxito.

Con el correr de los años, nuestra evolución como organización ha sido constante. Por ello, mantener vivos esos valores es fundamental para continuar creciendo y honrar el legado que nuestros fundadores nos han encomendado, un legado que, generación tras generación, seguimos fortaleciendo con compromiso y pasión.

Los invitamos vivir juntos nuestro propósito y valores corporativos, haciendo de Grupo Hei, un grupo de empresas profundamente humanas, confiables, íntegras y responsables, asegurando que cada día logremos llevar lo mejor de la salud a tantos lugares como nos sea posible.

Rodolfo Heinemann
Director Grupo Hei



***"La ética empresarial no es opcional; es el motor de confianza y sostenibilidad que mantiene viva a la organización."***

1 SOMOS GRUPO HEI 8

2 SOBRE EL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA 14

2.1 A quiénes concierne 17
2.2 Vivir el Código de Ética y Conducta 18
2.3 Ética, fuente de ventaja competitiva 19
2.4 Responsabilidades adicionales de los líderes 20
2.5 Resolver dudas y obtener asesoramiento 21
2.6 Consideraciones 22
2.7 Denuncias y reportes de faltas 22

3 VIVIMOS NUESTROS VALORES 24

3.1 Con los colaboradores 26
3.1.1 Tratarnos de manera justa y respetuosa 27
3.1.2 Fomentar un lugar de trabajo seguro y productivo 28
3.1.3 Evitar conflictos de interés 29
3.1.4 Política Antisoborno y Anticorrupción 30
3.1.5 Proteger la información y los activos 32
3.1.6 Participación política 34
3.2 Con los accionistas 35
3.3 Con los clientes 36
3.3.1 Nuestro trato con los clientes 36
3.3.2 Actitud de servicio y excelencia 37
3.3.3 Difusión veraz 37
3.3.4 Interactuar de manera apropiada con nuestros clientes 38
3.3.5 Confidencialidad y privacidad 40
3.3.6 Gestión de clientes especializados (Profesionales de la Salud) 41
3.3.7 Gestión de clientes institucionales (Gobierno) 42
3.3.8 Responsabilidad con la salud de los pacientes 42
3.3.9 Consideración por el paciente y sus proveedores de cuidados de la salud 43
3.4 Con los proveedores 44
3.4.1 Relaciones ganar-ganar 44
3.4.2 Compras responsables 45
3.4.3 Interacción con los proveedores 45
3.4.4 Integridad en la cadena de suministro 46
3.5 Con la competencia 47
3.5.1 Interacción con la competencia 48
3.5.2 Cumplimiento de leyes, reglamentos y principios en materia de competencia 49
3.5.3 Secretos comerciales de la competencia e información ilegalmente adquirida 49
3.6 Con el Estado 50
3.6.1 Relacionamiento apropiado con entidades y funcionarios del Estado 50
3.6.2 Cooperación con investigaciones del Estado 52
3.6.3 El Estado como cliente 52
3.7 Con el medio ambiente 53
3.8 Con la sociedad 54
3.8.1 Nuestro compromiso social 55
3.8.2 Somos el vínculo para brindar mayor salud y bienestar a la sociedad 55
3.8.3 Exposición en medios de comunicación y redes sociales 56
3.8.4 Rechazo de la Extorsión 56

4 ANEXOS 57

4.1 **Anexo 1**: Declaración de Regalos y Obsequios 58
4.2 **Anexo 2:** Informe de Incumplimiento al Código de Ética y Conducta 59
4.3 **Anexo 3:** Declaración Anual de Información 60
4.4 **Anexo 4:** Preguntas frecuentes 62

# 1

# SOMOS GRUPO hei

La historia de las empresas que conforman el Grupo Hei es un testimonio de resiliencia, visión y transformación.



> ***"Somos el resultado de trabajo arduo y de vivir día a día una cultura de principios y valores desde 1968"***
>
> *Edgar Heinemann, Fundador*

En 1967, tras un incendio provocado por terceros en "La Paquetería", una reconocida tienda ubicada en la zona 1, Eric W. Heinemann y Edgar A. Heinemann, dos emprendedores visionarios, decidieron convertir una adversidad en una oportunidad para construir un legado con sentido y mayor impacto.

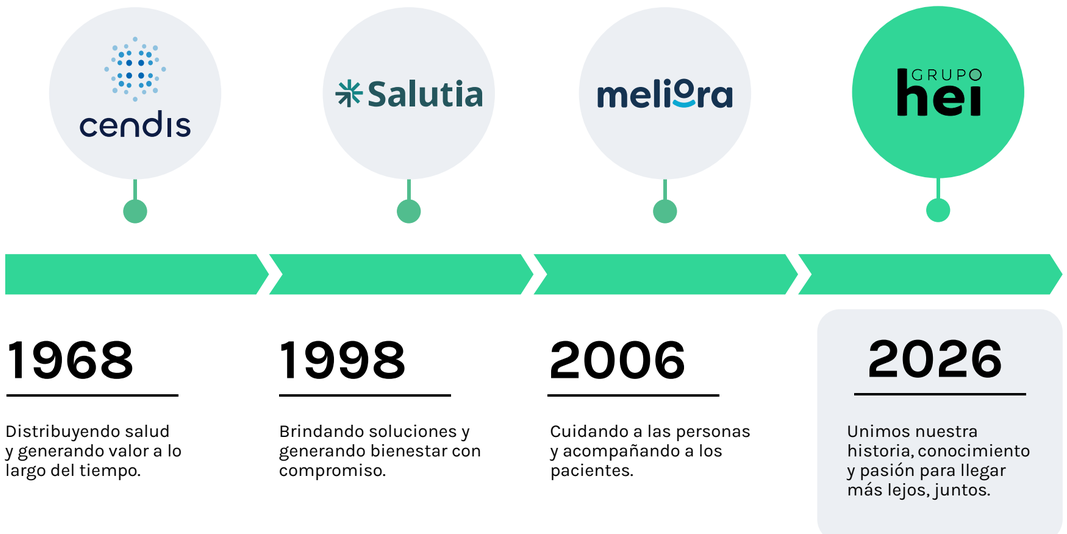
En **marzo de 1968** fundaron **Cendis**, tomando como base el departamento de perfumería de la antigua Paquetería, y poco tiempo después, incorporando la distribución de líneas farmacéuticas y consumo. Desde sus inicios, la prioridad fue construir relaciones sólidas y duraderas sustentadas en la confianza, la transparencia, la integridad y la excelencia. Con esta filosofía, la empresa se consolidó como un actor responsable y positivo dentro del sector privado guatemalteco.

En 2012, la nueva generación directiva, 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.

En el año 2024, tras un profundo análisis institucional y una consideración estratégica sobre la evolución del modelo de negocio, se toma la decisión de consolidar nuestras distintas unidades operativas bajo un mismo grupo.

Haciendo honor a nuestro valor de transformación, hemos dado un paso decisivo hacia el futuro con la creación de **Grupo Hei**. Este cambio refleja la consolidación de una visión más amplia que reúne y fortalece a nuestras marcas: **Cendis, Salutia y Meliora** así como otras que puedan desarrollarse a futuro.

# UN LEGADO QUE CONVERGE PARA CONSTRUIR NUESTRO FUTURO




MISMA ESENCIA · MISMO PROPÓSITO

Bajo una misma cultura, propósito y valores, avanzamos juntos, compartiendo infraestructura, talento y capacidades para impulsar una propuesta de valor unificada y un crecimiento sostenible.

Esta transición responde a la necesidad de integrar de manera coherente empresas que, aunque ya existían y compartían los mismos valores y operaban de forma independiente. Con esta unificación, reafirmamos nuestro propósito organizacional, fortalecemos nuestra identidad común y creamos una plataforma más robusta para aprovechar al máximo nuestras capacidades, sinergias y oportunidades de crecimiento.

El nacimiento de Grupo Hei marca una nueva etapa caracterizada por la colaboración, la innovación, la integridad y la ambición responsable. Esta estructura sólida nos permitirá fortalecer a las empresas que hoy lo conforman y a las que se incorporen en el futuro, abriendo el camino a nuevas y significativas oportunidades.

Grupo Hei tiene una historia emotiva e inspiradora que aún está por escribirse, una historia construida por una familia visionaria, íntegra y resiliente, que ha transmitido sus valores de generación en generación con un claro propósito: que las personas tengan acceso a una vida saludable y puedan compartir, aprovechar y disfrutar la vida plenamente.

## EL SIGNIFICADO

El nombre **HEI** corresponde a las tres primeras letras del apellido **Heinemann**, creando una profunda conexión emocional que **honra nuestras raíces y valores familiares**. Este origen se convierte en un sello de **calidad y confianza** para todas las marcas que respaldamos.

**Integrar** no solo es nuestra razón de ser, sino el hilo conductor que conecta nuestras marcas y a nuestra gente. Este espíritu de unión inspira nuestro logo, nuestra cultura y nuestro compromiso con la ética y las buenas prácticas que guían cada una de nuestras acciones.

Después de más de cinco décadas de evolución y transformación, nos destacamos por ser un grupo experto en el sector salud, 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.

# 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.**

# LOS **VALORES** IDENTIFICADOS

## EMPATÍA

- Somos un grupo de empresas profundamente humanas que brindan 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 integra 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 un grupo de empresas socialmente responsables, 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 Grupo Hei y las empresas que lo conforman desde su fundación, hace más de 58 años.*

En la medida en que la organización ha crecido en número de colaboradores, unidades de negocio, 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 y 2023.

En Grupo Hei, estamos comprometidos con conocer y cumplir la legislación vigente. Además, somos respetuosos del fiel cumplimiento de nuestro propósito y valores, 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 organización 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 Grupo Hei revise las políticas, procesos y documentos de la organización 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:**



*"Me voy a dormir todas las noches con la tranquilidad de saber que hemos hecho las cosas bien."*

*Edgar Heinemann, Fundador*

1. ¿Es legal?
2. ¿Está en línea con las políticas internas de nuestra organización?
3. ¿Está en línea con este código y refleja la vivencia de nuestros valores como Grupo Hei?
4. ¿Estoy siendo honesto con todos los involucrados?
5. ¿Esta acción causará un buen efecto en otros?
6. ¿Esta acción no causará algún daño en el medio ambiente?
7. ¿Me sentiría cómodo comentándole mi decisión y acción a mis hijos y familia?
8. ¿Me sentiría cómodo si mi decisión y acciones se reportaran en los medios de comunicación?
9. ¿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 las empresas que conforman Grupo Hei, sin importar el cargo o función que desempeñen, abordando asimismo a los accionistas y miembros de la Junta Directiva. En Grupo Hei, 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 Grupo Hei.

Esperamos que todos nuestros clientes, proveedores y otros que se relacionan con Grupo Hei 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 gobernando 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.grupo-hei.com/denuncias.



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

## 2.2 VIVIR EL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Deseamos que nuestros profesionales cumplan con estas normas y vivan los valores de Grupo Hei, en su día a día. Al interiorizar y transmitir la filosofía que fundamenta el éxito cada una de las empresas que conforman el Grupo Hei, 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 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 y/o se tomarán las acciones legales pertinentes.

## 2.3 ÉTICA, FUENTE DE VENTAJA COMPETITIVA

*En Grupo Hei, la ética no es solo un valor interno, sino el fundamento sobre el cual construimos nuestra reputación, nuestras relaciones y nuestro crecimiento sostenible.*

Creemos firmemente que actuar con integridad es la mejor estrategia para garantizar la continuidad y el éxito de nuestra organización en el largo plazo.

Nuestra cultura empresarial se sustenta en principios de integridad, transparencia, responsabilidad y cumplimiento normativo, que guían nuestras decisiones y comportamientos en todos los niveles de la organización. Estos principios fortalecen la confianza y credibilidad que mantenemos con nuestros clientes, proveedores, colaboradores y demás grupos de interés, generando relaciones basadas en el respeto y la transparencia.

Al operar con altos estándares éticos, no solo evitamos riesgos legales o reputacionales, sino que también construimos una ventaja competitiva sostenible, al diferenciarnos en un mercado donde la confianza es un activo estratégico. La ética impulsa la calidad de nuestros productos, la transparencia en nuestras operaciones, y la equidad en cada una de nuestras relaciones comerciales y laborales.

En un entorno empresarial cada vez más exigente, donde las decisiones deben responder tanto a criterios económicos como sociales y ambientales, la ética se convierte en nuestro principal motor de innovación y crecimiento responsable. Este compromiso nos permite atraer oportunidades estratégicas, fortalecer alianzas y garantizar la sostenibilidad de nuestras operaciones.

Gracias a este enfoque, Grupo Hei se consolida como un aliado confiable y comprometido con el bienestar de las personas, capaz de generar valor compartido y contribuir al desarrollo de un sector de salud más transparente, justo y humano.



## 2.4 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.*



## 2.5 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 Grupo Hei los podrá resolver de la manera que mejor convenga al Grupo Hei.

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.grupo-hei.com/denuncias.**



## 2.6 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 evaluados.

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 del Grupo Hei.*



## 2.7 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 del Grupo Hei. En adición a ello, se pueden realizar denuncias anónimas a través del canal de denuncias habilitado en nuestra página web **www.grupo-hei.com/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.

Grupo Hei no despedirá, degradará, suspenderá, amenazará, acosará o tomará represalias contra un colaborador que haya planteado, con honestidad, una preocupación que suponga otros riesgos para el Grupo Hei. 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@grupo-hei.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.grupo-hei.com/denuncias**

# 3

# VIVIMOS NUESTROS VALORES



*Los invitamos a hacer lo correcto, vivir los valores identificados y sentirnos orgullosos de trabajar en un grupo comprometido 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 Grupo Hei o de cualquiera de sus proveedores debe denunciarlo a través de nuestra página web de denuncias anónimas: **www.grupo-hei.com/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.**

## 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.
- Nos regimos por una **Política de Compromiso con los Derechos Humanos.**
- 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 nuestro grupo.
- 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 Grupo Hei.*

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 Grupo Hei.

Cuando se presenten situaciones que pudieren originar conflictos de interés, anticipémonos a estas reforzando los valores y el actuar del Grupo Hei. Para dichos efectos, de forma anual, reportamos en el formato establecido cualquier situación de conflicto de interés que pudiese 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 Grupo Hei. De ser el caso, se deberá informar al departamento de Cumplimiento Interno para asegurar que se externalicen los posibles conflictos de interés y que el Grupo Hei pueda evaluar cómo manejarlos.
- **Promovemos familias unidas y fuertes siempre y cuando el parentesco no interfiera con los intereses de Grupo Hei.** Confiamos en que se informará al departamento de Cumplimiento Interno cualquier parentesco consanguíneo o político que exista entre colaboradores dentro del Grupo Hei; así como de personas que trabajan en empresas que tienen una relación comercial con Grupo Hei, 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 personal de cualquier empresa que brinde productos o servicios a Grupo Hei, 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 Grupo Hei hacemos negocios y construimos confianza a base de productos y servicios de la más alta calidad y no de obsequios.

## 3.1.4 | POLÍTICA ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN

*En Grupo Hei, nos regimos por una Política Antisoborno y Anticorrupción.*

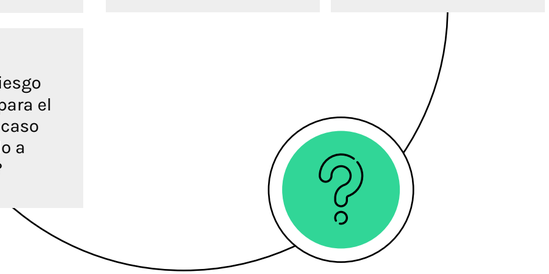
En dicho documento, se establecen los mecanismos de prevención y formas de tratar cualquier situación que pudiere considerarse como un soborno o acto de corrupción.

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 los miembros de la organización 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 el área de Cumplimiento Interno.

### ANTES DE RECIBIR UN REGALO, ATENCIÓN O ENTRETENIMIENTO, PREGÚNTESE:

1. ¿El gesto puede ser percibido como un intento de influenciar una decisión de negocios o como un soborno?
2. ¿El gesto es de valor modesto o razonable?
3. ¿El gesto no es dinero en efectivo o equivalente?
4. ¿El gesto no nos hace aparentar sesgado?
5. ¿El gesto no ha sido requerido o pedido por su persona o algún miembro de su equipo?
6. ¿El gesto es entregado en un lugar apropiado para el trabajo? No es en la casa o en algún otro sitio inadecuado.
7. ¿El gesto no presenta un riesgo reputacional para el Grupo Hei, 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 Grupo Hei, el mismo procederá con la autorización de la Dirección General.
- 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.
- 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 Antisoborno y Anticorrupción de Grupo Hei. Par ello, el área de cumplimiento pondrá a disposición del personal un formato de declaración de regalos.
- 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 en todo momento a la Política Antisoborno y Anticorrupción de Grupo Hei.

## 3.1.5 | PROTEGER LA INFORMACIÓN Y LOS ACTIVOS

- Salvaguardamos toda información confidencial, propietaria o no pública de la organización, evitando su divulgación, acceso o uso no autorizado, y asegurando que sea utilizada exclusivamente para fines legítimos y en el ejercicio de nuestras funciones. Adoptamos medidas razonables para prevenir que dicha información sea utilizada de forma indebida por terceros, incluyendo para fines ilícitos, coercitivos o de extorsión, y garantizamos su protección en cualquier forma de comunicación o almacenamiento, incluyendo entornos físicos, verbales y electrónicos.
- 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.
- Al finalizar una relación laboral o contractual, garantizamos la protección de la información y los activos de la organización, absteniéndonos de conservar, copiar, extraer, divulgar o eliminar información sin autorización. Aseguramos la entrega completa de toda la información y activos bajo nuestra responsabilidad, así como la adecuada coordinación de los respaldos correspondientes, conforme a las políticas internas. Es responsabilidad del jefe inmediato coordinar la creación del respaldo correspondiente a la información que deja cualquier colaborador saliente.
- Protegemos la privacidad y los datos personales de nuestros colaboradores, asegurando que sean tratados con confidencialidad, respeto y responsabilidad, y únicamente para fines legítimos y autorizados, adoptando las medidas necesarias para prevenir su acceso, uso o divulgación no autorizada.



- 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.
- Utilizamos la información de la organización, únicamente para fines legítimos y en el ejercicio de nuestras funciones, absteniéndonos de utilizarla, divulgarla o acceder a ella sin autorización o para beneficio personal o de terceros.
- Protegemos y utilizamos adecuadamente los activos, equipos y recursos de la organización, asegurando que su uso se limite a fines legítimos y autorizados, y absteniéndonos de cualquier uso personal, indebido o contrario a las políticas internas.
- Protegemos nuestras marcas, 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.
- Tenemos la responsabilidad de proteger, preservar y utilizar adecuadamente los activos de la organización, incluyendo productos, equipos, recursos financieros e información, quedando estrictamente prohibido su uso no autorizado, apropiación, retiro, ocultamiento, destrucción o cualquier forma de uso indebido o contrario a los intereses del Grupo Hei.
- 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 del Grupo Hei y de nuestros compañeros de trabajo; por lo que la organización 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 organización. Nos abstenemos de almacenar en ellos información ajena a Grupo Hei, 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 Grupo Hei.

- Somos responsables del uso adecuado y responsable del equipo móvil de la organización, 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 Grupo Hei o cualquiera de sus empresas, nuestro trabajo, compañeros de trabajo, clientes y proveedores, guardando en todo momento el debido respeto y decoro.
- Fomentamos la innovación para mejorar la eficiencia, la calidad y la mejora continua, garantizando siempre el cumplimiento de las políticas internas y la protección de los activos de la organización.
- Utilizamos herramientas de inteligencia artificial y tecnologías emergentes de forma ética y responsable, asegurando la veracidad de la información, la confidencialidad de los datos y la supervisión humana en la toma de decisiones.
- Nos regimos al **Sistema General de Seguridad de la Información de Grupo Hei.**

## 3.1.6 | PARTICIPACIÓN POLÍTICA

- Grupo Hei 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 las empresas del Grupo Hei.
- 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 organización, 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 Grupo Hei creen, confían e invierten en la organización, 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 organización, 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 Grupo Hei.*

## 3.3.1 NUESTRO TRATO CON LOS CLIENTES

- Forjamos relaciones ganar-ganar de largo plazo con nuestros clientes, profesionales de salud y pacientes a los que atendemos.
- Nuestros clientes reciben de todas las empresas que conforman el Grupo Hei información exacta y veraz acerca de precios de sus productos y servicios, disponibilidad y plazos de entrega.
- Nuestros colaboradores utilizan información fidedigna para comercializar los bienes y servicios de Grupo Hei. De ningún modo, utilizamos información falsa para desviar clientela de nuestros competidores hacia Grupo Hei.
- Es nuestra obligación corregir, inmediatamente, cualquier malentendido que pudiere surgir con un cliente.
- Mantenemos procesos de facturación íntegros, precisos y transparentes, garantizando que toda factura refleje de manera completa y exacta la naturaleza, el monto y la fecha de la transacción, en cumplimiento de la legislación aplicable, los controles internos y las políticas de la organización.
- Nos comprometemos a prevenir, detectar y rechazar cualquier actividad, transacción o relación comercial que pueda estar asociada al lavado de dinero, financiamiento del terrorismo o cualquier otra actividad ilícita, asegurando el cumplimiento de la legislación aplicable y nuestras políticas de cumplimiento.
- 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 Grupo Hei 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.
- Realizamos nuestras actividades de mercadeo de forma ética, responsable y conforme a la normativa aplicable, proporcionando a nuestros clientes información científica, veraz, objetiva y equilibrada sobre las condiciones de salud y los productos que comercializamos, sin inducir a error ni promover usos no autorizados.

## 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.
- Actuamos con integridad y transparencia en nuestras relaciones con clientes y nos abstenemos de ofrecer, prometer, autorizar o entregar, directa o indirectamente, cualquier objeto de valor o beneficio que pueda interpretarse como un intento de influir indebidamente en sus decisiones o de obtener una ventaja indebida, debiendo cumplir en todo momento con nuestra **Política Antisoborno y Anticorrupción** y la legislación aplicable. Las valoraciones, clasificaciones o calificaciones asignadas a nuestros clientes se fundamentan exclusivamente en criterios objetivos, verificables y documentados, tales como su historial comercial, comportamiento de pago, cumplimiento contractual, volumen de operaciones y/o proyecciones comerciales razonables debidamente justificadas. Dichas valoraciones se encuentran respaldadas en los registros comerciales correspondientes, y no podrán ser influenciadas por intereses personales, incentivos indebidos o cualquier otro factor que comprometa la objetividad, integridad o independencia del proceso.
- Nos abstenemos estrictamente de utilizar, desviar, comercializar, intercambiar, lucrar con, o permitir la venta, reventa o uso indebido de muestras médicas gratuitas, donaciones o cualquier producto destinado a fines promocionales, educativos, humanitarios o institucionales. Estos productos deberán ser utilizados exclusivamente para los fines autorizados, conforme a la normativa aplicable, los registros sanitarios vigentes y las políticas internas de la organización, manteniendo en todo momento controles adecuados, trazabilidad y documentación que permitan verificar su correcta entrega y destino final.



### 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 como empresa perteneciente a Grupo Hei 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 Grupo Hei lleva más de 58 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 la empresa perteneciente a Grupo Hei, sin desprestigiar a aquellos de la competencia.
7. No use mercadeo comparativo que pueda malentenderse.

## 3.3.5 CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD

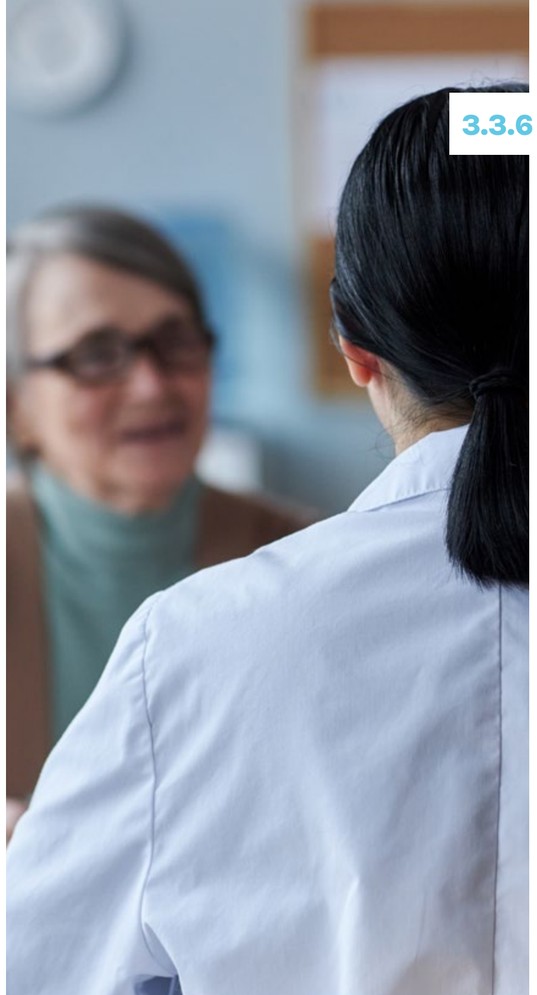
- Resguardamos toda la información confidencial como nombre, número de cuenta, direcciones o datos de facturación para que terceros no obtengan esta información sin la autorización de los clientes. En caso de pacientes, la autorización debe presentarse por escrito.
- Protegemos la confidencialidad y seguridad de los datos personales y médicos de los pacientes, asegurando su uso exclusivo para fines legítimos y autorizados y cumpliendo con las normas aplicables.
- Garantizamos que el personal con acceso a información confidencial reciba capacitación adecuada sobre manejo responsable, seguridad de información y obligaciones legales.
- Nos abstenemos de acceder, utilizar, transferir o divulgar información confidencial fuera del marco de nuestras funciones y responsabilidades, incluso después de ser finalizadas la relaciones.
- Reportamos de forma inmediata cualquier sospecha de acceso no autorizado, pérdida o divulgación indebida conforme a los procedimientos internos establecidos.
- Si la información llega a ser solicitada por una autoridad competente para cumplir obligaciones legales y/o judiciales, Grupo Hei 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 y resguárdelo de forma adecuada.**
- **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 (PROFESIONALES DE LA SALUD)

- Respetamos la integridad de la relación entre pacientes y profesionales de la Salud, así como las decisiones que los mismos hacen.
- Cumplimos con los requerimientos puntuales de nuestros proveedores, al relacionarse con profesionales de la salud.
- Fomentamos relaciones de confianza, transparencia y respeto con profesionales de la salud, clínicas, hospitales y cuidadores, promoviendo una comunicación ética y basada en evidencia científica.
- Respetamos la confidencialidad y privacidad de la información médica y personal relacionada con nuestras actividades.
- Promovemos el uso responsable de los productos mediante educación técnica y acompañamiento profesional adecuado.
- Actuamos con integridad en las interacciones con profesionales de la salud y pacientes, evitando influencias indebidas y garantizando cumplimiento de estándares éticos y regulatorios.
- Aseguramos que toda promoción de productos sea sustentada en evidencia científica verificable, evitando comunicaciones engañosas o exageradas.
- Prevenimos conflictos de interés o incentivos inapropiados que puedan influir en decisiones clínicas o de prescripción médica.
- Colaboramos con proveedores de salud y autoridades para asegurar prescripción, almacenamiento, dispensación y uso responsable de los medicamentos, con el fin de prevenir riesgos o desvíos.
- Grupo Hei cuenta con una **Política de Interacción con Profesionales de la Salud (HCPs),** de carácter interno y cumplimiento obligatorio para los colaboradores involucrados, la cual establece los principios, criterios y controles aplicables a dichas interacciones, en alineación con la normativa vigente, los estándares éticos del sector y las políticas de cumplimiento de la organización.

## 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 participar en ventas a instituciones públicas, 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.
- Reportamos de manera transparente eventos adversos, efectos secundarios o riesgos asociados al uso de los productos y colaboramos con autoridades sanitarias conforme a la regulación vigente.
- Velamos por la seguridad y bienestar de los pacientes durante el ciclo de vida de los productos, realizando evaluaciones continuas de seguridad y calidad.

## 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 Grupo Hei 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 Grupo Hei.
- 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.
- Implementamos procesos de debida diligencia para evaluar y seleccionar proveedores, garantizando cumplimiento legal, sostenibilidad y estándares éticos en la cadena de suministro.

**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.







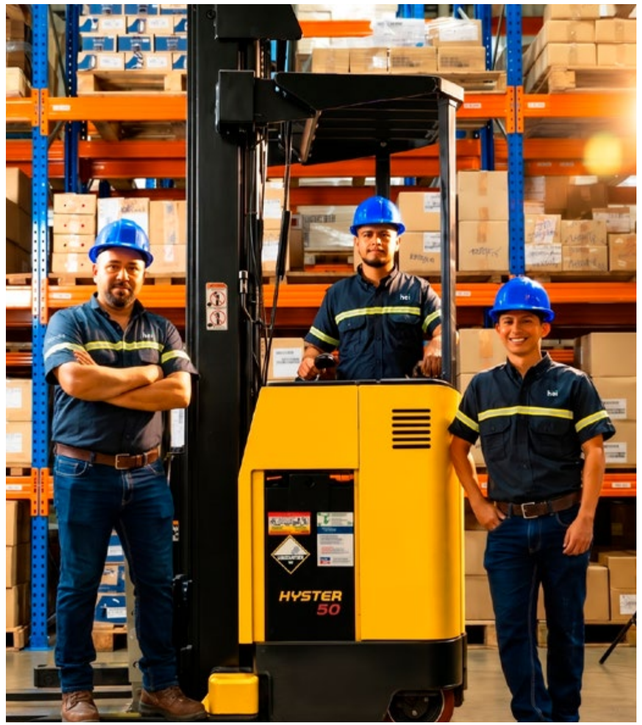

## 3.5 | CON LA COMPETENCIA

*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 las empresas de nuestro grupo compiten para vender productos, soluciones 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.
- Fomentamos un mercado transparente, eficiente y alineado con el cumplimiento legal como base para el desarrollo responsable del sector salud.

## 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.
- Podemos participar en iniciativas legítimas con otros actores del sector, incluyendo competidores, únicamente cuando dichas iniciativas tengan fines lícitos, transparentes y orientados al fortalecimiento del sistema de salud, el bienestar social o la mejora de estándares del sector, asegurando en todo momento el estricto cumplimiento de las leyes en materia de competencia.
- 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.
- Estamos atentos a conversaciones indebidas cuando asistimos a reuniones de agrupaciones empresariales o de la industria.







## 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 que contravengan la legislación actual.
- Todas las decisiones comerciales que tomamos deben de adoptarse de forma independiente, transparente y en apego a las leyes vigentes y políticas internas en materia de competencia y buenas prácticas comerciales.
- Consultamos al área de Cumplimiento Interno siempre que exista duda sobre si una interacción con competidores, proveedores o clientes pudiera afectar la libre competencia.

## 3.5.3 SECRETOS COMERCIALES DE LA COMPETENCIA E INFORMACIÓN ILEGALMENTE ADQUIRIDA

- Obtenemos información del mercado únicamente a través de fuentes públicas y legítimas, y respetamos la confidencialidad de información comercial de terceros.
- Rechazamos cualquier intento de adquirir información privilegiada o confidencial por medios inapropiados, ilegales o contrarios a nuestros valores éticos, incluyendo solicitudes directas o indirectas a empleados de competidores o el uso de contactos externos para obtener datos sensibles.



# 3.6 CON EL ESTADO: ENTIDADES, FUNCIONARIOS Y COLABORADORES

*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.
- Participamos, cuando corresponde, en espacios gremiales, técnicos o institucionales legítimos, con el propósito de contribuir al fortalecimiento del sistema de salud, la mejora de estándares del sector y el acceso oportuno a productos farmacéuticos, sin influir indebidamente en decisiones de autoridades ni comprometer nuestra integridad o independencia, y en conformidad con la legislación vigente.
- No contratamos a terceros para hacer prácticas que no estén permitidas en este código.
- Toda participación o interacción con funcionarios públicos 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 Grupo Hei.
- Mantenemos interacciones con funcionarios públicos y representantes de instituciones del Estado de forma profesional, íntegra, transparente y conforme a la legislación aplicable y nuestras políticas internas, asegurando que dichas interacciones se realicen exclusivamente para fines legítimos y debidamente documentados, quedando estrictamente prohibido ofrecer, prometer, autorizar o entregar, directa o indirectamente, cualquier objeto de valor o ventaja indebida con el fin de influir en sus decisiones o en el ejercicio de sus funciones..
- Proporcionamos información precisa, completa y veraz a las autoridades, actuando siempre con rigor técnico y respeto por la normativa aplicable.
- Cumplimos en tiempo y forma con las obligaciones fiscales, aduaneras y regulatorias, asegurando el cumplimiento total de las leyes aplicables en nuestras operaciones con el Estado.

*Colaboramos activamente con las entidades gubernamentales y con el departamento de Cumplimiento de Grupo Hei para atender de forma adecuada cualquier solicitud, requerimiento o investigación de parte de las autoridades.*



## 3.6.2 | COOPERACIÓN CON INVESTIGACIONES DEL ESTADO

- Cooperamos con las autoridades del Estado que soliciten información relacionada con cualquiera de las empresas del Grupo Hei, 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 MEDIOAMBIENTE

*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.
- 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.
- Monitoreamos y medimos nuestros consumos para buscar reducir nuestra huella ambiental.
- 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.
- Implementamos prácticas responsables para la gestión y disposición de empaques, productos vencidos y residuos, evitando impactos ambientales, riesgos para la salud y cualquier incumplimiento regulatorio.



# 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 que 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 un grupo de empresas socialmente responsables.
- 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 nuestras empresas 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 cualquiera de las empresas del Grupo Hei, sus servicios o productos y no represente o insinúe que representa al grupo 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 organización 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: DECLARACIÓN DE REGALOS Y OBSEQUIOS

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:

.....



# 4.2 | ANEXO 2: 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:

# 4.3 | ANEXO 3: DECLARACIÓN ANUAL DE INFORMACIÓN

PÁGINA 1

**INSTRUCCIONES:**

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

Cada año reafirmamos nuestro compromiso de proteger a nuestros colaboradores y a la organización de posibles conflictos de interés, con el fin de salvaguardar la transparencia y evitar situaciones que puedan comprometer nuestros objetivos.

Un conflicto de interés se presenta cuando el juicio o la capacidad de decisión de una persona puede verse influenciado por un interés personal, en contraposición con los intereses de la organización.

Para fortalecer este compromiso, y en cumplimiento de nuestras políticas internas, todos los colaboradores deben completar la Declaración Anual de Información, reportando si mantienen alguna de las siguientes relaciones de parentesco, amistad cercana o cualquier otro vínculo personal significativo con personas que:

- Laboren en cualquiera de las empresas del Grupo.
- Presten servicios o provean bienes a nuestras empresas.
- Trabajen para clientes privados o institucionales, laboratorios, proveedores y/o competidores directos del Grupo.
- Sean funcionarios públicos o prestadores de servicios del Estado, del Sector Salud o del Seguro Social.
- Participen en organizaciones políticas (partido político, comité pro formación, comité cívico, asociación política) o ejerzan un cargo público de elección popular.

Nota aclaratoria: Se consideran parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, los siguientes: abuelos, padres, cónyuge, hijos, hermanos, suegros, yernos, cuñados, primos hermanos, tíos o sobrinos en primer grado; así como primos hermanos, tíos o sobrinos del cónyuge.

Agradecemos completar este formulario con honestidad y transparencia, recordando que esta práctica fortalece nuestra cultura ética y de cumplimiento.



# ANEXO 4: DECLARACIÓN ANUAL DE INFORMACIÓN

PÁGINA 2

Fecha: .....

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

Puesto desempeñado: .....

**Declaro que a la fecha de hoy:**

1. **Sí** ☐ **No** ☐ tengo algún pariente, vínculo de amistad cercana o cualquier otro tipo de relación personal significativa, que sea propietaria o trabaje para clientes privados o institucionales, laboratorios proveedores y/o competidores directos alguna de las empresas que conforma el Grupo Hei.
2. **Sí** ☐ **No** ☐ tengo algún pariente, vínculo de amistad cercana o cualquier otro tipo de relación personal significativa, que preste cualquier tipo de servicio o sea proveedor existente de bienes y/o servicios de alguna de las empresas que conforma el Grupo Hei.
3. **Sí** ☐ **No** ☐ tengo algún pariente, vínculo de amistad cercana o cualquier otro tipo de relación personal significativa, que sea propietaria o trabaje para clientes privados o institucionales, laboratorios proveedores y/o competidores directos alguna de las empresas que conforma el Grupo Hei.
4. **Sí** ☐ **No** ☐ tengo algún pariente, vínculo de amistad cercana o cualquier otro tipo de relación personal significativa, que sea funcionario público, empleado o prestador de servicios del Estado de Guatemala.
5. **Sí** ☐ **No** ☐ tengo algún pariente, vínculo de amistad cercana o cualquier otro tipo de relación personal significativa, que sean candidato de partidos político, ejerza algún puesto dentro de un partido político, o bien sea funcionario público 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 Grupo Hei.

**Firma** .....

# 4.4 | ANEXO 4: PREGUNTAS FRECUENTES

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

R. Los colaboradores deben abstenerse de vender productos o cualquier servicio ajeno a Grupo Hei 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 alguna de las empresas del Grupo Hei. Tengo una oferta de consultoría a otra empresa de salud que implica asesorarlos, valiéndome de las habilidades que uso en mi trabajo con Grupo Hei. ¿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 Grupo Hei; la empresa no se encuentre en competencia con Grupo Hei y no utilice los activos o información confidencial de Grupo Hei. 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 Grupo Hei, 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 organización.

**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. Grupo Hei 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 en dónde participen 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 Una empresa del Grupo Hei ha presentado una propuesta a una licitación convocada por una entidad pública. Un representante del organismo licitante nos ha contactado informalmente para comunicarnos que la empresa 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 Grupo Hei. 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 Grupo Hei), 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 Grupo Hei, 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 Grupo Hei. 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 Grupo Hei, 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 organización 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 Grupo Hei. 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 Grupo Hei, tenemos la responsabilidad de proteger la información de la organización. La información específica relacionada con proveedores y clientes que obtuvo a través de su puesto en Grupo Hei 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 organización 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. Grupo Hei 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.

### 14 Un paciente o profesional de la salud me pide consejo médico o recomendaciones clínicas específicas durante una visita o conversación. ¿Puedo responder?

R. No estamos autorizados a brindar diagnósticos ni recomendaciones clínicas. La información médica y científica debe provenir únicamente de profesionales de la salud facultados o de las áreas autorizadas de la compañía. En estos casos, debemos mantener profesionalismo, respetar nuestro rol y dirigir a la persona hacia su médico tratante o al canal técnico autorizado, garantizando siempre la protección de su información y la confidencialidad de cualquier dato personal que comparta.



GRUPO hei

cendis | meliora | Salutia

GRUPO hei



cendis | meliora | Salutia