



Revisado por:		Aprobado por:
Oficial de Cumplimiento: Nilsa Noguera Coordinación de Calidad: Maira Lezcano Consultoría Legal: Lexin Legal Advisors Consultores: CGE Consultores Gerencia Infraestructura: Richard Holts		 Daniel Sauca Presidente
		Daniel Sauca
		Gerencia General.
Versión	Fecha de Vigencia	Descripción de Cambios
06	30/04/2025.	Se han agregado los ítems: Pagos indebidos, lavado de dinero, y boicots económicos y Reglamentaciones de Cumplimiento Comercial . Se identifican en subrayado dentro del documento.
07	28/05/2025.	Se actualiza el inciso "h" de Excelsis con sus clientes Se actualiza el ítem: Incumplimiento del código de ética y de conducta en el cual se incluyen los distintos tipos de severidades de incumplimientos de los colaboradores según acción correctiva relativa a la No Conformidad menor de TUV Nr: 04 del 2025.

EXCELSIS S.A., como empresa comprometida en la excelencia en los servicios que presta y en el **desarrollo** profesional y personal de todos sus colaboradores y accionistas, adopta el Código de Ética que se expresa a continuación:

PROPÓSITO:

Este Código de Ética, busca reafirmar y consolidar la práctica de los valores morales y éticos de nuestra cultura organizacional, vinculados a los de la comunidad en la cual prestamos nuestros servicios, para la promoción de una sociedad democrática, justa y equitativa.

EXCELSIS considera que la conducta ética es un elemento fundamental para el desarrollo de personas y empresas, y para la construcción de un país moderno, equitativo y solidario.

Este Código de Ética enfatiza los principales valores que queremos practicar y promueve el análisis y la reflexión sobre el comportamiento en el ejercicio profesional responsable, dentro y fuera de la empresa, por lo que el cumplimiento de lo aquí dispuesto es de carácter riguroso.

DIMENSIONES DE APLICACIÓN:

- 1- **EXCELSIS** con sus colaboradores.
- 2- Los colaboradores con **EXCELSIS**.
- 3- **EXCELSIS** con sus clientes.
- 4- **EXCELSIS** con sus proveedores.
- 5- **EXCELSIS** con la sociedad.
- 6- **EXCELSIS** con sus auditorías e investigaciones.

**VALORES DE EXCELSIS:**

- **INTEGRIDAD:** a través de una conducta marcada por la honestidad, prudencia, racionalidad, transparencia, coherencia y responsabilidad.
- **COMPROMISO:** mediante una gestión orientada a la mejora continua, promoviendo la interacción, el esfuerzo y la contribución de nuestro equipo hacia el logro de los objetivos.
- **EXCELENCIA:** en la atención y en la prestación de los productos y servicios a los diferentes sectores vinculados **EXCELSIS**.
- **PROFESIONALISMO:** en todas las gestiones, mediante la prudencia, seriedad, respeto y debido cuidado en las opiniones/ recomendaciones en nuestro campo de actuación.
- **SENTIDO DE PERTENENCIA:** a través de la identificación con el origen EXCELSIS, valores y principios de los accionistas y la filosofía y políticas de la institución.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** basado en la colaboración y coordinación efectiva entre todos los que conformamos EXCELSIS para el logro de los objetivos empresariales.

PRINCIPIOS ÉTICOS EXCELSIS:

- **LA ÉTICA** de nuestro capital humano, reflejada en la práctica profesional objetiva, correcta y honesta.
- **PROFESIONALISMO** en todas las gestiones, mediante la prudencia, seriedad, respeto y debido cuidado en las opiniones, recomendaciones en nuestro campo de actuación.
- **CONFIDENCIALIDAD** respecto a todas las informaciones y datos de clientes, así como las que hacen referencia a las políticas y prácticas de **EXCELSIS**.
- **HONESTIDAD Y RESPETO** en los acuerdos, contratos, convenios u otros, con los diferentes sectores vinculados a **EXCELSIS**.
- **RESPETO A LAS LEYES**, normativas, reglamentaciones nacionales e internacionales para la gestión de nuestros procesos operacionales y administrativos.

EXCELSIS CON SUS COLABORADORES:

a-) **EXCELSIS** y sus colaboradores pautan sus relaciones por la confianza, lealtad, respeto y justicia.

b-) **EXCELSIS** promoverá el respeto a la individualidad y diversidad creando un clima de participación constante.

c-) Promoverá la armonía entre la vida familiar y el trabajo y cuidará de la salud integral de sus colaboradores.

d-) El trato digno, respetuoso, considerando primeramente la condición humana, serán pilares de relacionamiento con los colaboradores.

e-) Valorará las aspiraciones de desarrollo profesional de sus colaboradores y apoyará la formación técnica con miras a su perfeccionamiento y crecimiento.

f-) Garantizará espacios y canales de denuncias sobre toda forma de abuso de derechos humanos, como la violencia física y psicológica, el acoso sexual, la imposición de trabajos forzosos o realizados bajo coacción, asegurando al denunciante y/o víctima, el tratamiento confidencial del proceso, evitando toda represalia posible.



g-) **EXCELSIS** promoverá el bienestar de los colaboradores en materia de salud laboral y prevención de riesgos, garantizando un entorno libre de riesgos para la salud en todas sus instalaciones, adaptados estos a los requerimientos legales establecidos en el Código del Trabajo, el Reglamento Técnico de Salud y Seguridad ocupacional, las normativas previsionales, así como todas las disposiciones legales concordantes y aplicables en dichas materias.

h-) En **EXCELSIS** garantizamos para todos nuestros empleados un trato igualitario, de respeto y de no discriminación por razones de raza, edad, sexo, religión, nacionalidad y cualquier otra circunstancia protegida por la ley.

LOS COLABORADORES CON EXCELSIS:

El profesionalismo, la lealtad, el compromiso, la responsabilidad, la confidencialidad, la calidad, la eficiencia, la eficacia, la prudencia, la búsqueda de satisfacción del cliente serán la base de actuación de los colaboradores de EXCELSIS.

Todos los colaboradores de EXCELSIS están comprometidos a:

- a. Preservar el sigilo y la seguridad de informaciones.
- b. Preservar dentro y fuera de la empresa una conducta adecuada y decorosa.
- c. No admitir o aceptar beneficios personales o compensaciones económicas de ningún cliente o proveedor, ni de ninguna otra persona física o jurídica que intente hacer negocios con **EXCELSIS**.
- d. No asistir a actos sociales, seminarios y otro tipo de actividades formativas, así como a las invitaciones a almuerzos profesionales, en representación **EXCELSIS**, cuando estas no hayan sido debidamente autorizadas conforme a los procedimientos establecidos.
- e. Evitar la publicación de archivos particulares ajenos a la organización (fotos, videos, otros) en las redes sociales u otros medios, especialmente si los colaboradores aparecen portando distintivos de **EXCELSIS**.
- f. Evitar comentarios, críticas negativas o divulgación de hechos sobre las políticas, procedimientos, productos o servicios ofrecidos por **EXCELSIS**, así como comentarios desfavorables acerca de la gestión de los mandos o de los demás colaboradores, que perjudiquen la imagen la empresa y la de las personas vinculadas a ella.
- g. No ejercer actividades que supongan competencia o actitud desleal con EXCELSIS.
- h. Practicar la solidaridad y el compañerismo, a fin de propiciar un clima ameno para el desarrollo de las actividades.
- i. Trabajar con mentalidad de ahorro, haciendo utilización adecuada de los recursos de EXCELSIS.
- j. Cuidar la imagen y la neutralidad de EXCELSIS en todas las actividades, especialmente dada la naturaleza de los servicios que ofrecemos a clientes privados y públicos. La participación en actividades políticas no debe interferir con la objetividad profesional de los colaboradores ni afectar su compromiso con sus responsabilidades laborales.
- k. Cumplir en tiempo y forma con las obligaciones laborales y empresariales contraídas.
- l. Todas las decisiones laborales que tomen los empleados de **EXCELSIS** tienen que estar basadas en el máximo interés para nuestra compañía y nunca han de estar basadas en un interés personal.

**EXCELSIS CON SUS CLIENTES:**

Considera a sus clientes como el eje principal de su actividad, por lo que promoverá condiciones para el desarrollo de relaciones duraderas con ellos, basadas en la integridad, transparencia, compromiso y confianza mutua.

- a. Demostrar alto profesionalismo en todas las operaciones, negociaciones y tratos realizados con los clientes.
- b. Es imprescindible el buen comportamiento tanto en las oficinas de la empresa como en las del cliente. Esto se traduce en vestimenta adecuada, lenguaje correcto y respetuoso, prudencia en los actos y opiniones y respetar en todo momento las reglas internas del cliente. Asimismo, es importante respetar las reglas internas del cliente, siempre que estas se encuentren dentro del marco legal y sean concordantes con las políticas de **EXCELSIS**.
- c. Evitar cualquier clase de comentarios o dichos sobre el manejo interno de **EXCELSIS**, así como discusiones, y/o peleas en el lugar trabajo y en oficinas de clientes. Problemas de cualquier índole que pudieran existir entre colaboradores, o de los mismos con personal del cliente, deben ser comunicados inmediatamente a los jefes y superiores de **EXCELSIS**, a fin de que los mismos tomen las medidas adecuadas para la solución que corresponda.
- d. Brindar excelencia en la atención integral al cliente a través de las visitas, escucha activa, detección de necesidades y respeto a sus derechos.
- e. Compromiso de mejora continua y satisfacción a las necesidades del cliente mediante la innovación permanente.
- f. **EXCELSIS** garantizará la calidad de sus servicios, así como brindará informaciones veraces acerca de los mismos.
- g. Honestidad y respeto al cliente a través de la prestación de servicios de calidad y cumplimiento de los plazos convenidos.
- h. **EXCELSIS** garantizará al cliente la confidencialidad y celoso resguardo de las informaciones proporcionadas por éste y de las operaciones realizadas, conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales y comerciales.
- i. Gestionará las quejas y reclamos conforme a las normas y canales correspondientes, ofreciendo soluciones en el menor tiempo posible y buscando beneficios para ambas partes.
- j. Está prohibido el uso de prácticas corruptas como comisiones o cualquier otro tipo de compensación en dinero y/o especies a clientes del sector privado y público a cambio de un negocio presente o futuro.

**EXCELSIS CON SUS PROVEEDORES:**

- a. **EXCELSIS** respetará las condiciones de cada proveedor, según los principios de libre mercado; y evitará hacer abuso de poder con empresas de menor capacidad de negociación.
- b. Cumplirá con todos sus proveedores las condiciones de pagos pactadas.
- c. Promoverá la concurrencia diversificada de proveedores, cuyas características y condiciones se ajusten a lo requerido.
- d. No expondrá la información proveída por un proveedor a otro, a fin de obtener ventajas, con el consecuente perjuicio del proveedor en cuestión.
- e. Rechazará de los proveedores, cualquier tipo de obsequios, que condicionen las actividades y decisiones de la empresa.
- f. Evaluará a sus proveedores en base a criterios requeridos de la organización.

EXCELSIS CON LA SOCIEDAD:

- a. **EXCELSIS** se identificará y promoverá los valores, costumbres y tradiciones nacionales.
- b. Reconocerá, respetará y defenderá los derechos humanos, así como los principios y valores éticos.
- c. Desarrollará sus actividades sin interferir, condicionar o influir en el pluralismo político de la sociedad, manteniendo siempre su neutralidad política.
- d. Difundirá entre todos los miembros que conforman EXCELSIS, el espíritu de colaboración, solidaridad y servicio a la comunidad.
- e. Cumplirá con todas las responsabilidades legales, regulatorias, municipales o departamentales de las comunidades donde opere.
- f. Practicará y promoverá conductas de conservación del medio ambiente.

EXCELSIS CON SUS AUDITORÍAS E INVESTIGACIONES:

Como colaboradores de EXCELSIS tienen la responsabilidad de colaborar con los auditores internos, externos, Oficial de Cumplimiento, la organización, espera que cooperemos plenamente y comunicando de manera honesta, presentando las evidencias solicitadas y/o requeridas; facilitando las tareas de los revisores.

FRAUDE Y TOLERANCIA CERO A LA CORRUPCIÓN

Trabajamos bajo la premisa “tolerancia cero” al soborno y la corrupción en cualquiera de sus modalidades, promoviendo una cultura de lucha contra los mismos y que permita conducir los negocios y operaciones con altos estándares éticos, en cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes.

Estamos comprometidos a actuar de forma íntegra y honesta, para este fin, contamos con la Política de Anticorrupción y Antisoborno que establece los elementos estructurales como marco



para prevenir, detectar, investigar y corregir eventos de soborno y corrupción. Integra los elementos o componentes de la gestión de Cumplimiento, para prevenir y gestionar eventos de soborno y corrupción en **EXCELSIS**, direccionando y promoviendo los principios y valores promulgados en este Código de Ética y Conducta y las políticas corporativas.

Si Ud. detecta una situación que dé lugar a posibles casos de fraude, tiene el derecho y la responsabilidad de comunicar a través de nuestro canal ético.

LEYES ANTIMONOPOLIO Y DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA

EXCELSIS está comprometido en cumplir con las leyes antimonopolio o de defensa de la competencia aplicables en el país, prohibiendo acuerdos o acciones que reduzcan la competencia sin beneficiar al consumidor. **EXCELSIS** busca proteger el proceso competitivo para que los consumidores reciban los beneficios de la competencia, para lograr esto no acordamos con ningún competidor:

- a. Fijar o controlar precios, ya sea mediante el acuerdo directo con un competidor o cualquier otro método, tales como a través de terceros.
- b. Estructurar o instrumentar licitaciones para dirigir a un competidor determinado o revendedor (manipulación fraudulenta de licitación), inclusive abstenerse de licitaciones o presentar licitaciones no competitivas o “de cortesía”.
- c. Boicotear a proveedores o clientes.
- d. Dividir o asignar mercados o clientes.
- e. Limitar la producción o venta de productos o líneas de productos.

Además, **EXCELSIS** se compromete a abstenerse de tener conversaciones prohibidas con competidores acerca de precios, costos, ganancias o márgenes de ganancia, volúmenes de producción o licitaciones, o cotizaciones para el negocio de un cliente específico.

Estamos conscientes que determinadas tácticas de ventas u otros acuerdos con clientes o proveedores pueden también dar lugar a riesgos en leyes antimonopolio y de defensa de la competencia, si limitan injustamente o impiden la competencia por parte de sus competidores o entre sus clientes. Entre los ejemplos de acuerdos de ventas que violan las leyes antimonopolio están la fijación de precio agresiva por debajo del costo, los contratos de transacciones exclusivas, ventas presupuestadas o promocionales, acuerdos con clientes o proveedores acerca de precios mínimos de reventa y discriminación entre clientes competidores.

PAGOS INDEBIDOS, LAVADO DE DINERO, Y BOICOTS ECONÓMICOS

Los colaboradores de Excelsis no podrán ofrecer, prometer, autorizar, instruir, pagar, realizar o recibir cualquier tipo de soborno o pago en dinero o cualquier otro elemento de valor (directa o indirectamente) para obtener de forma indebida un negocio. La Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (Foreign Corrupt Practices Act, FCPA) y otras leyes internacionales anticorrupción similares prohíben los sobornos.

Adicionalmente, Excelsis prohíbe todas las formas de lavado de dinero, lo que comprende disfrazar o canalizar dinero obtenido ilegalmente o transformar dicho dinero en fondos legítimos.

La prohibición precedente se aplica a



- El sector gubernamental y público, que incluye servicios públicos, educación superior, entidades de atención en salud pública, y organizaciones internacionales públicas y sus empleados o funcionarios
- Partidos políticos o candidatos a un cargo político
- Entidades comerciales que son propiedad o controladas parcial o totalmente por parte de intereses gubernamentales y sus empleados o directivos
- Compañías comerciales en manos privadas y sus empleados
- Cualquier otro tercero

Excelsis no participará en ningún boicot económico; tampoco proporcionará información que pudiera interpretarse en el sentido de respaldar los boicots no autorizados correspondientes.

REGLAMENTACIONES DE CUMPLIMIENTO COMERCIAL

Excelsis está comprometido con cumplir con todas las sanciones, leyes y regulaciones internacionales de exportación, importación y económicas. El hecho de no hacerlo puede traer como consecuencia medidas disciplinarias para la empresa. Excelsis es responsable de comprender la forma en que las leyes y reglamentaciones de cumplimiento comercial se aplican a su trabajo y es necesario cumplir estrictamente estas leyes.

Las leyes y regulaciones de cumplimiento comercial de los EE. UU. rigen todas las exportaciones e importaciones de productos y datos técnicos hacia y desde los Estados Unidos, que incluyen:

- Artículos físicos (hardware, computadoras portátiles, medios de software y elementos similares).
- La distribución electrónica o física de software y código fuente.

Excelsis no podrá enviar productos de Oracle, incluyendo a modo no taxativo hardware, software, documentación, código fuente, datos técnicos o tecnología de Oracle sin haber procesado la transacción a través de los procesos autorizados de registro, distribución, solicitud de exportación y procesos de respaldo de Oracle y/o a través de los canales autorizados de Oracle.

RELACIONES CON EL GOBIERNO:

Se entiende como "Funcionario Público" a los empleados de un gobierno (que ocupen un cargo administrativo, judicial o legislativo, ya sea electivo o no) o de un departamento, organismo o ente del mismo o cualquier persona en el ejercicio de sus funciones oficiales para dicho gobierno o en nombre del mismo; directores y empleados de empresas estatales o controladas por el estado; empleados o representantes de otras instituciones u organismos públicos; y partidos políticos o miembros de un partido o candidatos a un cargo político.

Como compañía debemos respetar la legislación, reglamentación y normativa que rige la adquisición de bienes y servicios por parte de cualquier entidad gubernamental del país donde se intente desarrollar una venta y la ejecución de contratos con este tipo de entes. Sí como colaborador de **EXCELSIS** tenemos relaciones con cualquier entidad gubernamental, incluidas las organizaciones públicas internacionales, debemos conocer y hacer cumplir toda la legislación y reglamentaciones relacionadas a la contratación pública y a la interacción con empleados y funcionarios públicos, que incluye, entre otras, las siguientes pautas de comportamiento:

- a. No deberá intentar obtener de ninguna fuente, ya sea de forma directa o indirecta, información gubernamental de carácter sensible que no se encuentre a disposición del público o cuya revelación no haya sido autorizada por el gobierno, información gubernamental interna confidencial, como preadjudicaciones, información de selección de fuentes o cualquier información de uso privado de un competidor, entre otros.



- b. Deberá garantizar el envío de facturas al gobierno, cuyo detalle refleje las condiciones contractuales en forma transparente, y el cumplimiento de todas las leyes sobre facturación y pagos.
- c. No deberá entregar, ofrecer, o solicitar, ya sea de forma directa o indirecta, obsequios, gratificaciones, comisiones, favores, invitaciones a actividades de ocio, préstamos ni cualquier otro elemento con valor monetario para obtener u otorgar un tratamiento de favor en relación con una transacción, un contrato gubernamental o de influir en las acciones del gobierno; como se establece en la Ley 7021 y la función pública, y en las normativas legales concordantes.
- d. Deberá establecer los controles internos adecuados y mecanismos de aprobación avanzados sobre dichos pagos u obsequios realizados a los funcionarios públicos o en nombre de éstos para garantizar el cumplimiento de la legislación local.

Nota: Para reuniones de trabajo o capacitaciones se podrán brindar herramientas e insumos hasta un monto de 10 USD por persona. Todos los costos deben ser aprobados por **EXCELSIS**.

REGALOS Y CORTESÍAS:

Dar o aceptar regalos empresariales pueden crear un conflicto de interés real o ser percibido como tal y llevar a una percepción de favoritismo o una expectativa de reciprocidad que puede comprometer la objetividad del colaborador.

Como norma general para la evaluación de la idoneidad de las actividades de cortesía empresarial, y en forma previa a materializar su otorgamiento o su recepción, como colaboradores de **EXCELSIS** debemos seguir el Procedimiento de Gestión de Obsequios de la Empresa.

CONFLICTO DE INTERESES

Un conflicto de intereses se presenta cuando estamos en condiciones de influir en las decisiones u otros resultados en nombre de una parte, cuando esas decisiones o resultados podrían afectar a una o más partes con las que tenemos lealtades contrapuestas.

Cuando nos damos cuenta de que tenemos un conflicto de intereses real o potencial, nos abstenemos de participar en el proceso de toma de decisiones o de intentar influir de otro modo en los resultados.

Los colaboradores no deben tener relaciones comerciales ni intereses particulares con proveedores, clientes o empresas que puedan considerarse competencia de **EXCELSIS**. Asimismo, deben adoptar todas las medidas necesarias para evitar cualquier riesgo de conflicto de intereses que pudiera afectar el desarrollo de sus funciones laborales de manera objetiva e imparcial.

Para tal efecto, el colaborador deberá notificar por escrito a **EXCELSIS**, en un plazo perentorio de 24 horas, cualquier situación que constituya un conflicto de intereses o que sea susceptible de conducir a uno, con el fin de que **EXCELSIS** tenga conocimiento oficial de dicha situación.

Además, el colaborador deberá tomar de inmediato las medidas necesarias para rectificar esta situación. **EXCELSIS** se reserva el derecho de verificar que se hayan adoptado las medidas apropiadas y se compromete a cumplir con otras acciones suplementarias que sean exigidas, en el plazo que se fije, para resolver el conflicto de intereses. En caso contrario, dicha situación podrá ser considerada como causa justificada para la terminación de la relación laboral, conforme a los artículos **81** incisos **ñ**) y **v**), y **82** del Código del Trabajo.



Es facultad de **EXCELSIS** determinar las políticas internas que considere convenientes para el óptimo desempeño laboral. En este sentido, **EXCELSIS** se reserva el derecho de determinar que la existencia de parientes por consanguinidad o afinidad que trabajen o presten servicios para la empresa, así como el hecho de que colaboradores contraigan matrimonio entre sí, puede generar un claro conflicto de intereses debido al parentesco, lo que constituye un impedimento para continuar prestando servicios en la misma.

PROPIEDAD INTELECTUAL Y OBLIGACIONES DE CONFIDENCIALIDAD

Respetamos los derechos de propiedad intelectual de otros, mantenemos la confidencialidad de los secretos comerciales y de la información de propiedad exclusiva de nuestros socios comerciales conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales y comerciales. La propiedad intelectual, información confidencial, tecnología patentada, documentación y otros materiales de nuestros socios comerciales no son utilizados sin el permiso por escrito o fuera del alcance del trabajo realizado para los mismos. Además, no reproducimos software con derecho de autor, tampoco utilizamos información exclusiva, tecnología patentada o software con derecho de autor, documentación u otros materiales de terceros sin autorización. Salvaguardamos la información confidencial no transfiriéndola, no publicándola, no usándola ni divulgándola.

Información confidencial puede incluir, entre otros: código fuente, software y otras invenciones o desarrollos (independientemente del nivel de desarrollo, planes de comercialización y de ventas, análisis competitivo, planes de desarrollo de producto, fijación de precio privado, contratos o adquisiciones potenciales, planes o proyecciones comerciales y financieras, procesos y prácticas comerciales internas, e información de clientes potenciales, clientes y empleados.

PUBLICIDAD Y MARKETING

Los métodos de competencia desleal y las prácticas engañosas no están permitidas en EXCELSIS.

No se permitirán:

- a. Realizar declaraciones falsas o engañosas sobre **EXCELSIS**, los productos o servicios que ofrece y/o socios comerciales.
- b. Menospreciar falsamente a un competidor o a sus productos o servicios.
- c. Realizar reclamos por productos o servicios sin hechos que los fundamenten, o usar marcas comerciales de socios comerciales o de otra empresa de un modo que confunda al cliente en cuanto a la fuente del producto o servicio.

ANEXO AL PRESENTE CODIGO DE ETICA Y DE CONDUCTA:

Forma parte del presente Código de Ética como Anexo, la Política de Calidad y Seguridad de la Información de **EXCELSIS**, que demuestra el compromiso empresarial de implantar un sistema de gestión de calidad y seguridad de la información orientado a la atención del cliente y la mejora continua de la eficacia de sus procesos. Forma parte como anexos los Acuerdos de Conducta, Acuerdos de Ética que se hayan firmado entre **EXCELSIS** y terceras partes.

INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA:

Todos los colaboradores están obligados a observar el cumplimiento del presente Código de Ética y Conducta; a comunicar situaciones de incumplimiento, cuando se vea afectado directamente o tome conocimiento de incumplimiento que afecten a terceros.



Todo tipo de incumplimiento referente al presente Código de Ética y Conducta, así como lo relacionado a la Seguridad de la Información será rigurosamente analizado por la Oficial de Cumplimiento junto con el Oficial de Seguridad de la Información - CISO, Coordinación de Calidad y/o Partes Interesadas, con el fin de identificar las faltas cometidas.

Los tipos de incumplimientos por parte de los colaboradores se encuentran relacionados con la severidad de los incidentes que estos por su accionar podrían generar como:

Incidentes de severidad alta:

Incidentes de alto impacto que afectan directamente a los servicios brindados:

- Servicios críticos interrumpidos.
- Acceso indebido a información crítica.
- Datos críticos erróneos o inconsistentes.
- Omisión total de procesos de la organización.
- Violación del deber de confidencialidad de datos personales y comerciales de clientes y de la empresa.
- Contar con varias denuncias de incumplimiento del Código de Ética.
- Desconocimiento del Código de Ética.
- Incidentes de severidad baja y/o medias repetitivas.

Incidentes de severidad media:

Incidentes que podrían llegar a ser altos en caso de que se repita de manera continua o podría afectar a algún servicio:

- Servicios críticos operando con deficiencias o servicios no críticos interrumpidos.
- Acceso indebido, sospechado como intencional, a información no crítica.
- Datos no críticos con errores o inconsistencias de importancia.
- Ser testigo de algún incumplimiento sobre las normas, políticas y/o procedimientos de la organización y no denunciar por los canales correspondientes.
- Cumplimiento parcial de procesos internos de la organización.
- No colaborar con procesos de auditorías u otros métodos de recolección de evidencias.
- Demostrar desinterés hacia los procesos, avisos, notificaciones, políticas, normas y/u otros lineamientos de la organización.

Incidentes de severidad baja:

Los incidentes de bajo impacto que no afectan directamente a los servicios que ofrece la organización:

- Servicios no críticos operando con deficiencias.
- Acceso indebido, sospechado como no intencional, a información no crítica.
- Datos no críticos con errores o inconsistencias de poca importancia.
- Cumplimiento parcial de procedimientos que no afecten directamente al negocio.

EXCELSIS analizará cada incumplimiento y lo sancionará de forma proporcional conforme al Procedimiento Tratamiento de Denuncias y Código del Trabajo, sin perjuicio de otras acciones legales que correspondan en virtud de los daños cometidos por el colaborador.

Los colaboradores podrán recurrir a los canales de denuncias: compliance@excelsis.com.py / página web, buzón de sugerencias para cualquier tipo de incumplimiento sobre los lineamientos del código de ética y todo proceso de la organización.

Para cualquier situación respecto a Seguridad de la Información: soporte-ti@excelsis.com.py

DISPOSICIONES FINALES

El presente documento podrá ser revisado periódicamente por EXCELSIS. Se deja constancia expresa de que la empresa se reserva el derecho de revisar, modificar o discontinuar este documento, dentro del marco legal, de acuerdo con sus necesidades y políticas internas.