



Código de Conducta

Nuestra forma
de hacer negocios

Actuamos profesionalmente. Hacemos negocios con integridad. Mantenemos la reputación de nuestros clientes, así como la nuestra. Respetamos a las personas y al medio ambiente. Actuamos de una manera socialmente responsable. Trabajamos en equipo y reflexionamos con respecto de como trabajamos. Consideramos las dimensiones éticas de nuestras acciones.

Nuestros Valores en acción.

Alcanzar **Excelencia**

Entregar lo que prometemos y agregar valor más allá de lo esperado.

Alcanzamos la excelencia a través de la **innovación, aprendizaje y agilidad.**

Desarrollar **Trabajo en equipo**

Las mejores soluciones surgen del trabajo conjunto con colegas y clientes.

Un trabajo en equipo efectivo requiere **relacionamientos, respeto y compartir.**

Inspira **Liderazgo**

Liderazgo con los clientes, liderazgo con las personas y liderazgo en el pensamiento.

El liderazgo requiere **coraje, visión e integridad.**



En nuestro mejor día les entregamos una experiencia sobresaliente a nuestros clientes y también a nuestra gente. Pero debemos tornar la mejor práctica en práctica normal. Para realizar esto con nuestros clientes, hemos identificado cuatro comportamientos de servicios que definen el PwC Client Experience:

- Invertimos en la relación con los clientes;
- Compartimos y colaboramos;
- Nos ponemos en el lugar de nuestros clientes;
- Ponemos foco en dar valor a nuestros clientes.

Las organizaciones no cambian pero las personas si. Nuestra gente necesita estar inspirada para trabajar en conjunto para darle vida al PwC Client Experience. Para ello, nuestros comportamientos de servicio al cliente deben ser totalmente consecuentes con los comportamientos que incentivamos y premiamos cuando interactuamos internamente entre nosotros. De esta manera, nuestro comportamiento interno, que representa el PwC People & Teams Experience, se reflejará en el comportamiento del servicio al cliente:

- Invertimos en formar equipos y en relaciones;
- Compartimos y colaboramos;
- Nos ponemos en el lugar del otro;
- Ponemos foco en el valor de nuestra gente.

La manera en que trabajamos juntos se reflejará en la forma en que trabajamos con nuestros clientes.

Esto es *PwC Experience*.

Client Perspective

Client Experience

People Perspective

People & Teams Experience



High Performance Culture

Core Competencies

Skills

Values

Curiosidad Empatía
Innovación Pragmatismo Pasión
Adaptabilidad Coraje

Excelencia: Innovación Aprendizaje Agilidad
Trabajo en Equipo: Relacionamiento Respeto Compartir
Liderazgo: Coraje Visión Integridad

PricewaterhouseCoopers (“PwC”) es una de las redes de servicios profesionales más destacadas del mundo¹, consiste en empresas separadas y totalmente independientes. Como asesores profesionales ayudamos a nuestros clientes a resolver problemas complejos de negocios y tenemos el objetivo de mejorar su capacidad para generar valor, administrar el riesgo y mejorar el rendimiento.

Como profesionales de PwC desempeñamos un rol significativo en el funcionamiento de los mercados de capitales internacionales. Nos enorgullece que nuestros servicios agreguen valor ayudando a mejorar la transparencia, confianza y consistencia de los procesos del negocio. Para tener éxito debemos crecer y desarrollarnos, no sólo como individuos sino también como organización. Nuestros valores de Excelencia, Trabajo en Equipo y Liderazgo nos ayudan a lograr este crecimiento.

Conducimos nuestro negocio dentro del marco de las normas profesionales, leyes y reglamentaciones aplicables junto con las políticas y normas de PwC. Sin embargo también reconocemos que estas normas, leyes, reglamentaciones y políticas no regulan todos los patrones de comportamiento. Es por ello que contamos además con un Código de Conducta para todos los miembros y firmas independientes de la red PwC. Este Código está basado en nuestros valores y los lleva al próximo nivel – demostrar nuestros valores en acción y contribuir para el PwC Experience. El Código también brinda un marco de referencia para que las firmas PwC establezcan suplementos más específicos para considerar cuestiones territoriales.

Cada uno de nosotros en PwC tiene la obligación de saber y comprender no sólo los lineamientos contenidos en el Código, sino también los valores en los que están basados. Saber y comprender no alcanza. También tenemos la obligación de cumplir con la letra y el espíritu de este Código y de ayudar a otros a hacer lo mismo. Como individuos se nos alienta a manifestar cualquier problema e inquietud a través de los canales apropiados.

Aunque el Código provee una amplia gama de guías acerca de los patrones de integridad y conducta empresarial, ningún código puede contemplar todas las situaciones que es probable que los individuos enfrenten. Por consiguiente, este Código no reemplaza nuestra responsabilidad y obligación de ejercer un buen criterio y consultar con respecto a la conducta empresarial correcta. Se recomienda buscar orientación y apoyo adicionales de quienes han sido designados como responsables por los temas referidos a conducta empresarial. La fortaleza en nuestra organización es la fortaleza en nuestro conocimiento colectivo y el compartir ese conocimiento y experiencia.

¹ La red de empresas totalmente separadas e independientes de PricewaterhouseCoopers incluye a cualquier entidad que está autorizada a operar bajo un nombre que incluye la totalidad o parte del nombre PricewaterhouseCoopers, es una afiliada o subsidiaria directa o indirecta de una entidad PricewaterhouseCoopers o pertenece de otro modo (o está asociada o conectada con una entidad que le pertenece) o es una firma corresponsal de la red mundial de firmas totalmente separadas e independientes PricewaterhouseCoopers; los términos “entidades” o “entidad” incluyen a las sociedades de personas, firmas, sociedades por acciones u otras entidades, cualquiera sea el lugar donde estén ubicadas.




- Nuestros clientes y colegas confían en PwC basados en nuestra competencia profesional e integridad, cualidades éstas que respaldan nuestra reputación. Nosotros sostenemos esa reputación.
- Procuramos brindar servicios únicamente a aquellos clientes a los que tenemos la capacidad de atender, que valoran nuestro servicio y que cumplen con los patrones adecuados de legitimidad e integridad.
- Cuando nos dirigimos a audiencias que esperan razonablemente que hablemos como representantes de PwC, en general manifestamos únicamente la opinión de PwC y no la propia.
- Utilizamos todos los activos que pertenecen a PwC y a nuestros clientes, incluyendo activos tangibles, intelectuales y electrónicos, de una manera responsable y apropiada desde el punto de vista de los negocios y únicamente con fines legales y autorizados.

Comportamiento profesional

- Brindamos servicios profesionales de acuerdo con las políticas de PwC y las normas técnicas y profesionales aplicables.
- Ofrecemos únicamente aquellos servicios que podemos brindar y nos esforzamos por entregar como mínimo aquello a lo que nos hemos comprometido.
- Competimos activamente, llevando a cabo únicamente prácticas que son legales y éticas.
- Cumplimos nuestras obligaciones contractuales e informamos y cobramos honorarios por nuestros servicios con honestidad.
- Respetamos la confidencialidad y privacidad de nuestros clientes, nuestro personal y otros con quienes hacemos negocios. Estamos en conformidad con las leyes, reglamentaciones y normas profesionales aplicables para mantener el grado apropiado de confidencialidad y privacidad. A menos que estemos autorizados, no utilizamos información confidencial para uso personal, en beneficio de PwC o para beneficiar a un tercero. Revelamos información confidencial o datos personales únicamente cuando es necesario y se ha obtenido la aprobación adecuada para hacerlo; y/o nos vemos obligados a hacerlo en virtud de requerimientos legales, de autoridades reguladoras o profesionales.

- Tenemos el objetivo de evitar conflictos de intereses. Cuando se identifiquen conflictos potenciales y creamos que los intereses de las partes respectivas pueden ser salvaguardados adecuadamente mediante la implantación de procedimientos apropiados, implantaremos tales procedimientos.
- Valoramos nuestra independencia de criterio. Protegemos la confianza de nuestros clientes y otras partes interesadas cumpliendo con las normas de autoridades reguladoras y profesionales, que están diseñadas para permitirnos alcanzar la objetividad necesaria en nuestro trabajo. Al hacerlo, procuramos asegurarnos de que nuestra independencia no se vea comprometida o que se perciba que lo está. Contemplamos las circunstancias que afectan o que podría parecer que afectan nuestra objetividad.
- Cuando nos enfrentamos a cuestiones difíciles o que ponen en riesgo a PwC, consultamos a las personas apropiadas en PwC antes de llevar a cabo alguna acción. Cumplimos con nuestros requerimientos de consulta técnica y administrativa aplicables.
- Es inaceptable que solicitemos, aceptemos, ofrezcamos, prometamos o paguemos sobornos. Esta prohibición incluye pagos facilitados (más informaciones véase política específica).





Código de Conducta no
es la respuesta.
El mismo proporciona
dirección sobre las
respuestas y guías para
ayudar.



Respeto por los demás

- Tratamos a nuestros colegas, clientes y otras personas con quienes hacemos negocios con respeto, dignidad, imparcialidad y cortesía.
- Nos enorgullecemos de la diversidad de nuestra fuerza laboral y la consideramos una ventaja competitiva que debe ser alimentada y expandida.
- Tenemos el compromiso de mantener un ambiente de trabajo exento de toda discriminación, acoso y represalia.
- Tratamos de equilibrar el trabajo y la vida privada y ayudamos a los demás a hacer lo mismo.
- Invertimos en la mejora permanente de nuestras destrezas y aptitudes.
- Brindamos un ambiente de trabajo seguro para nuestro personal.

Responsabilidad social

- Expresamos apoyo por los derechos humanos fundamentales y evitamos participar en actividades comerciales que abusen de los derechos humanos.
- Actuamos de una manera socialmente responsable dentro de la ley, las costumbres y tradiciones en los países en que operamos y contribuimos de un modo responsable al desarrollo de las comunidades.



- Aspiramos a actuar de una manera que minimice los impactos perjudiciales en el medio ambiente derivados de nuestras operaciones comerciales.
- Alentamos el apoyo a actividades de caridad, educativas y de servicio comunitario.
- Estamos comprometidos a apoyar los esfuerzos internacionales y locales para eliminar la corrupción y el delito financiero.



El Código de Conducta de PwC define cómo debemos comportarnos y conducir nuestros negocios en una amplia variedad de escenarios y situaciones. **El Marco para la Toma de Decisiones Éticas** que se acompaña complementa al Código y nos ayudará a resolver los problemas que se presenten.

Es responsabilidad de cada uno de nosotros aplicar el Código de Conducta y las políticas de PwC de manera uniforme y apropiada y ayudar a que los demás hagan lo mismo. Cuando se informe o se sospeche de otro modo algún incumplimiento con nuestro Código de Conducta, se adoptarán medidas para investigar y, de ser necesario, remediar la situación.

Se nos alienta a informar y expresar nuestras inquietudes, haciéndolo justamente, con imparcialidad, honestidad y respeto. PwC tiene el compromiso de proteger a sus miembros contra las represalias. Quienes se encuentren en la “línea de reporte” son responsables de considerar los temas de los que tomen conocimiento.

Quienes violen el Código o las políticas y procedimientos de PwC estarán sujetos a acciones disciplinarias, llegando incluso hasta el despido. Las medidas disciplinarias también serán aplicables a cualquier persona que ordene o apruebe infracciones o tenga conocimiento de ellas y no actúe de inmediato para subsanarlas.

Estamos comprometidos con el espíritu de cooperación entre firmas componentes de la red de empresas independientes PwC y la consecución de los objetivos comunes del negocio. Cuando nos enfrentamos con preguntas o dudas con respecto a la conducta empresarial en asignaciones internacionales, siempre deberán aplicarse las políticas establecidas del país anfitrión. Si no estamos satisfechos con la resolución luego de aplicar el proceso establecido dentro de la firma anfitriona, debemos buscar la resolución en nuestro país de origen. La cuestión será luego considerada entre los líderes respectivos dentro de los países involucrados.



1. Reconozca el Hecho, Decisión o Problema

- ¿Es contrario a las normas profesionales o a las de PwC?
- ¿Es correcto?
- ¿Es legal?
- ¿Tiene que tomar una decisión ética y está con dudas?

2. Piense Antes de Actuar

- ¿Por que el dilema?
- ¿Se reflejará de manera negativa en usted o en PwC?
- ¿Quiénes podrían sufrir los impactos de esto (otras personas en PwC, clientes, usted, etc)?
- ¿Consultó a otras personas?

3. DecidaCuál es el Curso de Acción a Seguir

- ¿Cuáles son sus responsabilidades ante estas cuestiones?
- ¿Revisó los hechos y la información relevantes?
- ¿Consultó las políticas de PwC o normas profesionales aplicables?
- ¿Evaluó todos los riesgos?
- ¿Se sentiría avergonzado si otras personas supieran que adoptó este curso de acción?

4. Pruebe su Decisión

- ¿Tomó en cuenta los valores de PwC?
- ¿Cómo sería el impacto en la empresa?
- ¿Su decisión le quita el sueño?
- ¿Qué pensaría una persona sensata?
- ¿Consultó a otras personas y/o alguno de los canales de comunicación?

5. Proceda con Confianza

- Comunique la decisión y sus fundamentos a las partes interesadas.
- Reflexione a cerca de la experiencia vivida y comparta el aprendizaje.



Los canales de comunicación para dirigir cualquier reclamo, denuncia o inquietud son:

- Contactar el Business Conduct Leader regional (Fernando Gaveglia / Perú);
- Enviar mensaje por Lotus Notes: SOACAT Ethics & Conduct Committee
- Enviar mensaje por internet (anónimo): Acceder al sitio de su país y hacer click en “Ética y Nuestro Código de Conducta” y “Contáctenos”.

El Código de Conducta de PwC es uno de los componentes de lo programa de “Ethics and Business Conduct”

Para obtener mayor información acerca de este programa, favor visitar:
<http://pwcportal>

pwc.com/ethics

© 2008 PricewaterhouseCoopers. Todos los derechos reservados.
PricewaterhouseCoopers se refiere a las firmas en la red de PricewaterhouseCoopers Internacional Limitada, siendo cada una por separada una entidad legal independiente.
*connectedthinking es marca registrada de PricewaterhouseCoopers.