



CÓDIGO DE ÉTICA

CUARTA VERSIÓN – OCTUBRE 2015



RAMOS
GRUPO

CÓDIGO DE ÉTICA

CUARTA VERSIÓN – OCTUBRE 2015



CONTE

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE DIRECTORES

INTRODUCCIÓN

¿A QUIÉNES ABARCA ESTA REGLAMENTACIÓN
DE PRINCIPIOS ÉTICOS?

RESPONSABILIDADES DE LOS
COLABORADORES DE GRUPO RAMOS

¿QUIÉN EVALUARÁ LA LABOR Y EL
CUMPLIMIENTO DE LOS COLABORADORES DE
GRUPO RAMOS?

¿CÓMO DENUNCIAR UN PROBLEMA ÉTICO?

¿QUÉ OCURRE CUANDO SE DENUNCIA UN
PROBLEMA ÉTICO?

SANCIONES

PRINCIPIOS DE ÉTICA DE GRUPO RAMOS

1. POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERESES

- 1.1. Empleos o puestos externos
- 1.2. Intereses en otros negocios
- 1.3. Negocios con Grupo Ramos
- 1.4. Regalos, atenciones, viajes y ventajas de terceros
- 1.5. Manejo de conflictos potenciales
- 1.6. Relaciones vinculantes, sentimentales y de parentesco con terceros

2. POLÍTICA DE MANEJO DE INFORMACIÓN

- 2.1. Tipos de información
 - a) Confidencial
 - b) Privilegiada
 - c) Interna
 - d) Pública
- 2.2. Uso indebido de información
- 2.3. Requerimientos de información de autoridades y de terceros
- 2.4. Información propiedad de terceros

3. POLÍTICA DE LOS RECURSOS

- 3.1. Uso de instalaciones, servicios, e insumos
- 3.2. De los registros
- 3.3. De los egresos

NIDO



- 3.4. Contribuciones políticas
- 3.5. Distribución de publicidad
- 3.6. Uso de computadoras, Internet, redes sociales y demás sistemas informáticos

4. POLÍTICA DE CONDUCTA CON CLIENTES

- 4.1. Actitudes hacia el cliente
- 4.2. Ofrecimiento de servicios y productos
- 4.3. Trato equitativo y justo
- 4.4. Información sobre clientes

5. POLÍTICA DE LOS COMPETIDORES

- 5.1. Convenios sobre precios y mercados
- 5.2. Comentarios sobre competidores
- 5.3. Asociaciones empresariales, profesionales y foros

6. POLÍTICA DE LOS PROVEEDORES

- 6.1. Selección de proveedores
- 6.2. Cotizaciones, precios y decisiones de compra
- 6.3. Compras condicionadas
- 6.4. Comentarios sobre proveedores
- 6.5. Decisión de no tratar con un proveedor
- 6.6. De los asesores y contratistas

7. POLÍTICA DE LAS AUTORIDADES

- 7.1. Actitudes e impacto

- 7.2. Defensa de los intereses de Grupo Ramos conforme al derecho
- 7.3. Aceptación de responsabilidades

8. POLÍTICA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

- 8.1. Relaciones con los superiores jerárquicos
- 8.2. Relaciones con subordinados
- 8.3. Relaciones vinculantes, sentimentales y de parentesco entre colaboradores
- 8.4. Conductas de hostigamiento y/o acoso sexual

9. POLÍTICA DE LAS ACTIVIDADES EXTRA-LABORALES

- 9.1. Actividades cívicas y políticas
- 9.2. Actividades académicas
- 9.3. Actividades religiosas
- 9.4. Actividades deportivas

10. DEL DEBIDO CUMPLIMIENTO

- 10.1. Del manejo de los recursos de Grupo Ramos
- 10.2. Fraudes y actos ilícitos
- 10.3. Consumo de alcohol y drogas
- 10.4. Fallas administrativas

11. POLÍTICA DE LAS PROMOCIONES

DEL COMITÉ DE ÉTICA

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE DIRECTORES



ESTIMADOS COLABORADORES:

Desde que iniciamos nuestras operaciones, en el año 1965, en Grupo Ramos nos hemos esmerado en servir a nuestros clientes y en crear un vínculo con las comunidades que atendemos. La transparencia en las relaciones con nuestros colaboradores, accionistas, proveedores, socios, autoridades gubernamentales y la sociedad, en general, nos ha caracterizado siempre.

Hemos establecido como norma fundamental realizar gestiones de buena fe, con absoluta honestidad y cabal cumplimiento de la Ley, convencidos de que proceder de esta manera es el único medio de crear y mantener el prestigio, así como de generar la confianza necesaria para establecer relaciones de negocios duraderas.

El presente Código de Ética refleja estos principios, que han sido una constante a lo largo de nuestra existencia; así como nuestros valores: integridad, trabajo tesonero, pasión por el servicio, eficiencia y solidaridad, que son claves para nuestro éxito y liderazgo empresarial.

Estos principios y valores nos guían en nuestra misión de ofrecer una experiencia de compra más práctica y feliz; y en la búsqueda de nuestra visión, que es ser la empresa de ventas al detalle preferida, con operaciones

de clase mundial. Por eso, es fundamental que todos los colaboradores de Grupo Ramos, en todas las áreas y niveles, los comprendan, interioricen y apliquen en su quehacer cotidiano.

El Código de Ética establece, asimismo, las pautas y directrices que deben ser observadas en todas nuestras actividades de negocios y profesionales, así como prohibiciones expresas, conducentes al buen desenvolvimiento de la empresa y la resolución de posibles situaciones de conflicto, creando un marco de referencia que ayude a ubicar nuestras decisiones dentro del concepto de responsabilidad ética que nos obliga como miembros de Grupo Ramos.

Los animo y exhorto a identificarse y comprometerse con cada uno de los principios y políticas contenidos en este Código, y a practicarlos de manera sistemática. De esa manera, fomentaremos relaciones altamente positivas con todos nuestros grupos de interés y fortaleceremos aún más la imagen de Grupo Ramos, como empresa sólida y confiable.

Román Ramos Uría
Presidente Consejo de Directores
Grupo Ramos, S. A.

INTRODUCCIÓN

EL CÓDIGO DE ÉTICA ESTABLECE UN MARCO ÉTICO
AL QUE SE OBLIGA TODO MIEMBRO DE GRUPO RAMOS.

COMO PARTE DEL EQUIPO
DE **GRUPO RAMOS**, NUESTRA
ACTUACIÓN DEBE ESTAR
SIEMPRE FUNDADA EN LA
INTEGRIDAD, HONESTIDAD Y
LEALTAD, CON PLENO RESPETO
Y RECONOCIMIENTO DEL VALOR
INTRÍNSECO DEL SER HUMANO.

En Grupo Ramos se rechaza cualquier prejuicio de raza, religión, origen, clase social, sexo, orientación sexual, discapacidad física, o cualquier otra forma de discriminación. No obstante, cualquier persona que pretenda defender o hacer valer sus derechos, que estime vulnerados, deberá hacerlo con respeto a la institución, a su personal y al trabajo que en ella se realiza.

En Grupo Ramos respetamos la libertad de opinión y expresión, así como el derecho de asociación y participación en la política del país.

Promovemos el desarrollo cultural, social, económico y el bienestar integral del ser humano.

Promovemos el orden institucional democrático y el cumplimiento de las leyes.

Reconocemos la importancia de la responsabilidad social y empresarial de los Consejeros, Ejecutivos y Colaboradores de Grupo Ramos, quienes deberán asumir el compromiso de guardar los valores y la imagen de la empresa.

¿A QUIÉNES ABARCA ESTA REGLAMENTACIÓN DE PRINCIPIOS ÉTICOS?

Este Código es de observancia obligatoria para consejeros, ejecutivos y colaboradores* que prestan sus servicios, directa o indirectamente, en cualquier subsidiaria o división que forme parte de Grupo Ramos, bien sea mediante contrato laboral indefinido o temporal, honorarios asimilables a sueldo, comisión, promoción o cualquier otra modalidad de relación que implique subordinación laboral, incluyendo pasantes. En lo adelante, todos los anteriores se denominarán, de manera conjunta, colaboradores.

Es responsabilidad de todos los miembros de Grupo Ramos leer, comprender, firmar y cumplir los principios reseñados en el Código de Ética.

Grupo Ramos espera de sus suplidores, consultores, asesores legales, relacionadores públicos, contratistas y proveedores de servicios en general, que obren de acuerdo a las buenas costumbres, en consonancia con los principios éticos contenidos en este Código de Ética y en cumplimiento con las leyes.

* Colaboradores es el término utilizado en Grupo Ramos para referirse a sus empleados.

RESPONSABILIDADES DE LOS COLABORADORES DE GRUPO RAMOS

LOS COLABORADORES DE GRUPO RAMOS DEBEN CUMPLIR
CON LAS SIGUIENTES OBLIGACIONES RESPECTO
A ESTE CÓDIGO DE ÉTICA:

- **Lea, comprenda y aplique los principios contenidos en el Código de Ética.** No se espera que memorice este documento, pero sí que comprenda los principios básicos que sustentan sus políticas y los aplique en su trabajo.
- **Cumpla siempre con la Ley, con el Código de Ética** y con los objetivos comerciales de la empresa. Hágalo siempre en este orden de precedencia.
- **Pregunte cuando tenga alguna duda** sobre la aplicación del Código de Ética. Pida ayuda a su supervisor o comuníquese con el Comité de Ética.
- **Denuncie cualquier posible incumplimiento de la Ley** o del Código de Ética, así como cualquier acción que perjudique los intereses de la empresa. En caso de que conozca sobre propuestas o intenciones que puedan quebrantar las disposiciones del Código de Ética, denúncielo de inmediato a su supervisor o al Comité de Ética. Ningún colaborador podrá tomar acciones directas o indirectas para vengarse de cualquier persona que, actuando de buena fe, haya denunciado o ayudado a resolver un incumplimiento de la Ley o del Código de Ética, o la realización de actos reñidos con los mejores intereses de la empresa.
- **Comuniqué al Comité de Ética cualquier condición o relación pre-existente,** o cambio en las mismas, que contravenga lo establecido en este Código de Ética.
- **Agradezca a las personas que hayan denunciado o ayudado en la investigación** de un incumplimiento de la Ley o del Código de Ética, o de la realización de actos reñidos con los mejores intereses de la empresa.

¿QUIÉN EVALUARÁ LA LABOR Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS COLABORADORES DE GRUPO RAMOS?

El cumplimiento de este Código de Ética por parte de los colaboradores de Grupo Ramos debe ser supervisado constantemente por los superiores jerárquicos correspondientes, quienes han de apoyarse en el Comité de Ética para que los asista en la interpretación del Código de Ética y en la formulación de normas, advertencias y sanciones.

Los colaboradores de Grupo Ramos tendrán como

una de sus funciones velar por el control interno y por el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en el ámbito de su competencia. En las auditorías de cumplimiento que se realicen deberán colaborar, proporcionando debida y oportunamente la información que se requiera y prestando las facilidades necesarias para el mejor desarrollo de esta función. Asimismo, y dado el caso, participarán en la corrección de las irregularidades detectadas.

¿CÓMO DENUNCIAR UN PROBLEMA ÉTICO?

PARA DENUNCIAR UN PROBLEMA ÉTICO O CUALQUIER POSIBLE INCUMPLIMIENTO A ESTE CÓDIGO DE ÉTICA O A CUALQUIER OTRA POLÍTICA DE **GRUPO RAMOS**, USTED PUEDE CONTACTAR AL COMITÉ DE ÉTICA, A TRAVÉS DE UNA DE LAS SIGUIENTES VÍAS:



Por teléfono, llamando al
número **809 472-4444**
extensión 10000.



Por correo electrónico,
escribiendo a:
etica@gruporamos.com



Enviando cualquier información relevante
en sobre cerrado a las oficinas de
Grupo Ramos, S.A., ubicadas en el Edificio
La Sirena Churchill, Piso 6, Santo Domingo.
Atención: Comité de Ética.

Usted puede denunciar un problema ético o posible incumplimiento del Código de Ética usando su propia identidad, o en caso de considerarlo necesario, a través de un tercero. En ningún caso se tomarán represalias contra un colaborador que, de buena fe, haya denunciado un posible incumplimiento de este Código de Ética.

¿QUÉ OCURRE CUANDO SE DENUNCIA UN PROBLEMA ÉTICO?

El Comité de Ética tiene la responsabilidad de investigar todas las denuncias de posibles infracciones al Código de Ética y recomendar las acciones correctivas pertinentes. Todas las denuncias que se reciban de forma escrita o por vía telefónica serán investigadas. Dependiendo de la naturaleza de la supuesta infracción, el Comité de Ética podrá solicitar la participación de otros departamentos especializados en el proceso de investigación, siendo siempre el Comité de Ética responsable de salvaguardar la integridad del proceso. Grupo Ramos parte siempre de la presunción de que sus colaboradores obran de buena fe, hasta que se demuestre lo contrario.

En caso de conflictos con este Código de Ética o posible incumplimiento del mismo, relacionados directa o indirectamente con un miembro del Comité Ejecutivo o con un miembro del Comité de Ética, el Comité de Ética deberá discutir el caso y presentar sus recomendaciones al Consejo de Directores, por vía electrónica, para fines de aprobación. El Consejo de Directores deberá revisar las recomendaciones del Comité de Ética en un plazo máximo de 10 días laborables, dando respuesta por vía electrónica a través de la Secretaría del Consejo en cuanto a: la aprobación de las recomendaciones, sugerencias de modificaciones a las mismas, o la necesidad de convocar una reunión de los miembros del Consejo de Directores con el Comité de Ética.

Grupo Ramos parte siempre de la presunción de que sus colaboradores obran de buena fe, hasta que se demuestre lo contrario.

SANCIONES

En los casos en que un colaborador actúe de forma inadecuada en la empresa, incumpliendo con las disposiciones disciplinarias establecidas, se harán las llamadas de atención según el tipo de falta cometida.

Se podrán tomar acciones disciplinarias que incluyan hasta el despido de cualquier miembro de Grupo Ramos que haya incumplido este Código de Ética. Se alienta la auto denuncia de las faltas éticas y se establece que dicha iniciativa será considerada al momento de determinar la acción disciplinaria adecuada a tomar.

Toda persona que intencionalmente denuncie una falta ética inexistente estará sujeta a las acciones disciplinarias correspondientes. Las sanciones serán determinadas por el voto afirmativo de tres de los cuatro miembros que integran el Comité de Ética.

PRINCIPIOS DE ÉTICA DE GRUPO RAMOS



RAMOS
GRUPO

1

POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERESES

Los colaboradores no deberán anteponer sus intereses profesionales, personales, financieros o de cualquier otra índole en detrimento de los legítimos intereses de Grupo Ramos. Siempre que sea posible, y procurando cumplir con el Código de Ética, usted debe hacer todo cuanto esté a su alcance para que se cumpla con los intereses empresariales de Grupo Ramos.

1.1. EMPLEOS O PUESTOS EXTERNOS

Los ejecutivos y colaboradores de Grupo Ramos no podrán aceptar un empleo, puesto o tarea con ningún competidor ni proveedor de Grupo Ramos, bien sea como asesor, gestor, contratista independiente o cualquier otra forma, remunerada o no. En el caso de que se trate de otra empresa u organización que no se considere competidor ni proveedor de Grupo Ramos, la persona interesada deberá solicitar la autorización escrita del Comité de Ética. Cuando se trate de instituciones sin fines de lucro de reconocida reputación, en las que la participación de los interesados se haga de manera voluntaria y sin remuneración, será suficiente con que se informe por escrito al Comité de Ética.

En todos los casos, incluyendo los casos en los que se trate de organizaciones sin fines de lucro, la participación en las mismas por parte de ejecutivos y colaboradores de Grupo Ramos está supeditada a que el tiempo y esfuerzos requeridos para su desempeño en las mismas no afecte la capacidad para cumplir con su horario y responsabilidades de trabajo en Grupo Ramos.

Los consejeros no podrán participar en el Consejo de Directores de empresas que compitan directa o indirectamente con los negocios de Grupo Ramos y deberán mantener informado al Consejo de Directores de Grupo Ramos sobre su participación en cualquier otro Consejo.

1.2. INTERESES EN OTROS NEGOCIOS

Los colaboradores de la empresa deberán abstenerse de fomentar relaciones comerciales y/o financieras con proveedores y competidores que puedan crear compromisos interpersonales que influyeran o coarten la capacidad de actuar en defensa de los mejores intereses de la empresa.

Los colaboradores, en lo individual o a través de y/o en conjunto con cualquier tercero, no deberán tener intereses económicos en empresas que sean clientes, proveedores o competidores de Grupo Ramos, sin antes obtener el consentimiento escrito del Comité de Ética. Los casos preexistentes deben ser notificados por escrito al Comité de Ética. En caso de que una sociedad en la cual un colaborador nuestro tenga intereses económicos pase a ser cliente, proveedor o competidor de Grupo Ramos, el colaborador deberá comunicarlo por escrito al Comité de Ética, quien recomendará la acción a seguir, basado en la evaluación del riesgo de afectación, real o aparente, que ello pueda representar para los intereses de Grupo Ramos.

Durante el proceso de reclutamiento y selección, los candidatos deberán declarar en el formulario de solicitud de empleo las empresas en las cuales poseen intereses económicos.

1.3. NEGOCIOS CON GRUPO RAMOS

Los colaboradores no deberán tomar ventaja para sí, directa ni indirectamente, o para cualquier tercera persona, de una oportunidad de negocio que realicen a nombre y/o como representantes de Grupo Ramos, ni obtener ingresos derivados de dichos negocios.

Los colaboradores que cesen de desempeñar responsabilidades en Grupo Ramos, deberán abstenerse de realizar negocios con la empresa por un período de tiempo de un (1) año, contado a partir del momento en que cesen en sus funciones. Cualquier colaborador activo de Grupo Ramos que promueva negocios con ex-colaboradores de la empresa, no habiendo transcurrido el período de tiempo antes citado, incurrirá en una falta sancionable.

Todo colaborador que pretenda entablar relaciones comerciales en nombre de Grupo Ramos con cualquier ex colaborador de la empresa, deberá previamente consultarlo con el Comité de Ética.

Independientemente del plazo de tiempo mencionado anteriormente, incurrirá en una falta sancionable todo colaborador activo de Grupo Ramos que en cualquier momento promueva negocios con ex colaboradores de la empresa que hayan sido separados de la misma por incumplimiento de este Código de Ética, o por haber lesionado los intereses de la empresa.

1.4. REGALOS, ATENCIONES, VIAJES Y VENTAJAS DE TERCEROS

Los colaboradores de Grupo Ramos, en lo individual, o a través de y/o en conjunto con cualquier tercero, no deberán aceptar de ningún cliente, proveedor ni competidor, regalos, muestras, descuentos, atenciones, invitaciones a viajes de recreo o disfrutar de servicios, bienes o cualquier otra consideración especial, cuyo valor total anual exceda los valores equivalentes en pesos dominicanos a los indicados en la siguiente escala:

USD\$ 200.00	Para colaboradores que ocupen posiciones iguales o jerárquicamente superiores a la posición de Gerente.
USD\$ 50.00	Para colaboradores que ocupen posiciones jerárquicamente inferiores a la posición de Gerente.

Se considerará parte de la sumatoria de dichos valores todos los regalos, descuentos y atenciones que provengan de una misma entidad y sus relacionadas. Todos los colaboradores tienen la obligación de llevar registro de todos los regalos, descuentos, atenciones, invitaciones a viajes de recreo o disfrutar de servicios, bienes o cualquier otra consideración especial, haciendo uso para ello del formulario “Relación de Obsequios Recibidos”, disponible en la sección Biblioteca del portal interno InfoRamos. El colaborador deberá remitir este formulario por vía electrónica a más tardar 60 días después de haber recibido los regalos, descuentos o atenciones a que se hace referencia más arriba, al Director de su departamento, quien a su vez lo hará llegar al Comité de Ética. En el caso de los Directores, deberán enviar el formulario directamente al Comité de Ética, con copia al Vicepresidente correspondiente.

En caso de que un colaborador reciba una invitación de parte de un proveedor, cliente o competidor para asistir a un seminario, evento, comida y/o viaje, que se estime pueda conllevar gastos mayores a los estipulados en el párrafo precedente, el colaborador deberá obtener la aprobación escrita del Comité de Ética, antes de aceptar la invitación.

Ningún colaborador de Grupo Ramos podrá solicitar, alentar o aceptar ningún tipo de regalo, servicios, viajes de recreo, gratificación o descuentos en las compras personales de productos o servicios de parte de un proveedor, un posible proveedor o cualquier persona que pueda tener interés en influenciar una decisión comercial o una transacción que involucre a Grupo Ramos. En caso que se trate de un regalo personalizado en forma indeleble, podrá conservarlo previa autorización del Comité de Ética.

En caso de que los consejeros reciban regalos, servicios, viajes o descuentos que tengan el claro propósito de influir en las relaciones de Grupo Ramos

y/o cuyo valor exceda los límites descritos anteriormente, deberán comunicarlo al Consejo de Directores a través del Secretario del Consejo, e informarlo en la próxima sesión.

Las comidas con clientes y/o proveedores deben realizarse con el único propósito de establecer o consolidar una relación de negocios, y se les debe dar el mismo tratamiento de reporte que cualquier otra atención.

Los colaboradores de Grupo Ramos no podrán participar en eventos, promociones y rifas organizados por proveedores, con el objeto de gratificar a quienes les ofrecen apoyo en su negocio, o bien para influenciar la compra y/o empuje de venta de sus productos y/o servicios.

1.5. MANEJO DE CONFLICTOS POTENCIALES

Es obligación de todo miembro involucrado en algún conflicto de interés realizar un reporte exacto, completo y oportuno de los hechos y circunstancias ante los niveles superiores de la organización. Ningún colaborador que se encuentre en conflicto de intereses podrá participar en la resolución del mismo o en la atención del asunto motivo del conflicto.

Cuando un colaborador detecte que tiene un posible conflicto de interés, al contar con poder de decisión o influencia respecto a un asunto determinado, procederá a comunicar por escrito y de inme-

diato dicha situación al Consejo de Directores, en el caso de los consejeros; o bien al Comité de Ética, en caso de ejecutivos o colaboradores, a efecto de que lo relevan de la responsabilidad en cuestión y supervisen que la resolución se lleve a cabo atendiendo a los intereses de Grupo Ramos.

1.6. RELACIONES VINCULANTES, SENTIMENTALES Y DE PARENTESCO CON TERCEROS

Es obligación de toda persona que solicite empleo en Grupo Ramos informar sobre cualquier vinculación económica, sentimental o de parentesco que pueda tener con otras empresas competidoras o proveedoras y/o sus propietarios, ejecutivos y empleados. El equipo de Gestión Humana es responsable de solicitar la divulgación de dicha información, previo a la contratación del personal.

Todos los colaboradores activos que tengan un tipo de vinculación como las mencionadas en el párrafo precedente, están en la obligación de comunicarlo al Comité de Ética.

El Comité de Ética recomendará a la Dirección de Gestión Humana la acción a seguir, basado en la evaluación del riesgo de afectación, real o aparente, que la nueva relación vinculante pueda representar para los intereses de Grupo Ramos.



2

POLÍTICA DE MANEJO DE INFORMACIÓN

Los colaboradores utilizarán la información no pública que sea de su conocimiento para el buen desempeño de sus responsabilidades, comprometiéndose a manejar con absoluta discreción esta información confidencial y reservada. De igual modo, se abstendrán en todo momento de obtener o recibir beneficios personales a cambio de dicha información, o de provocar perjuicios a Grupo Ramos, de forma voluntaria o involuntaria.

2.1. TIPOS DE INFORMACIÓN

La información que pertenece o es utilizada por Grupo Ramos, se clasifica de la siguiente manera:

- A) CONFIDENCIAL
- B) PRIVILEGIADA
- C) INTERNA
- D) PÚBLICA

A) CONFIDENCIAL

Es la información reservada para el conocimiento de los colaboradores, quienes la obtienen en virtud del trabajo que desempeñan y la requieren y utilizan para el desarrollo de sus actividades o la toma de decisiones. De ser conocida esta clase de información por terceros, podría dar ventajas a los competidores o ser perjudicial para Grupo Ramos.

Los colaboradores que tengan acceso a esta clase de información deberán guardar completa discreción y cuidado en su manejo, por lo que serán responsables de la misma. No tienen autorización alguna para usarla de otra manera que no

sea la requerida para su función, ni a divulgarla a personal no autorizado de la empresa ni a entidades externas a la misma.

Grupo Ramos establecerá y adoptará los medios o sistemas suficientes para preservar la confidencialidad de la información, así como el acceso restringido a la misma.

POR SU PARTE, LOS COLABORADORES TOMARÁN ADEMÁS LAS MEDIDAS NECESARIAS QUE ESTÉN A SU ALCANCE PARA PROTEGER ESTA CLASE DE INFORMACIÓN, POR LO QUE, CUANDO MENOS, DEBERÁN:

- Guardar bajo llave documentos con información confidencial.
- Guardar con clave de acceso toda información confidencial que sea grabada en archivos digitales.
- Evitar la reproducción, fotocopiado o extracción vía electrónica de las informaciones, realizándolas personalmente cuando sea necesario.
- Asegurarse de que toda persona física o moral a quien se le provea información confidencial suscriba previamente un Acuerdo

de Confidencialidad. La Gerencia Legal proveerá la proforma del acuerdo que debe ser firmado previo a la divulgación de información. El documento firmado en original debe ser remitido a la Gerencia Legal, para fines de custodia en archivo.

EN FORMA ENUNCIATIVA Y NO LIMITATIVA, SE CONSIDERA COMO INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:

- Datos financieros que no se han publicado, proyecciones financieras y presupuestarias.
- Presupuestos, proyectos de construcción o ampliación de plantas y edificios corporativos, así como desarrollo inmobiliario y el monto a invertir, cuando no hayan sido públicamente anunciados.
- Planes y esfuerzos de nuevos productos y servicios, así como estrategias comerciales.
- Costos de procesos industriales o comerciales, información de precios de los productos y/o servicios que fabrica, comercializa o distribuye Grupo Ramos.
- Cambios importantes en la administración y políticas básicas que se encuentren en evaluación o pendientes de instrumentación.
- Prácticas, métodos, procesos industriales, fórmulas, sistemas, equipos de proceso y de seguridad, que no sean del dominio público.
- Políticas de compensación, valuación de puestos, tabuladores de sueldos y prestaciones, nómina de ejecutivos y colaboradores, sistemas de incentivos y estructura organizativa.
- Juicios u otras disputas en las que Grupo Ramos o accionistas estén involucrados.
- Precios, volúmenes y acuerdos que existan con proveedores y clientes.
- Identidad de los clientes, así como el tipo y magnitud de negocios con ellos.

- Estudios y proyecciones de mercado.
- Errores, deficiencias y problemas específicos que puedan ocurrir en el curso de las operaciones de Grupo Ramos, excepto cuando tales errores, deficiencias y problemas afecten el interés público, caso en el cual el Comité de Ética evaluará y decidirá sobre la manera en que la situación conflictiva será resuelta con la o las partes afectadas.
- Cualquier información contenida en documentos explícitamente marcados como "Confidencial", "Personal" o ambas.
- Cualquier documento que se refiera a planes o estrategias que no hayan sido dados a conocer públicamente o de forma interna.

B) PRIVILEGIADA

Se considera información privilegiada aquella que, de acuerdo con las leyes, normas y reglamentos vigentes, deba ser compartida con entidades reguladoras, fiscalizadoras, financieras o de otra naturaleza, pero que dado el valor estratégico comercial de la misma, no debe ser de conocimiento del público general.

Los colaboradores que por la naturaleza de sus funciones tengan que compartir información privilegiada, deberán solicitar previamente la autorización del Director de su departamento. De ser obtenida la autorización, deben comunicar al destinatario de la información acerca de la importancia estratégica de la misma, y la solicitud explícita de Grupo Ramos de que sea manejada con discreción y por tanto, que no sea de dominio público. En este sentido, es obligación de los emisores de información privilegiada remitir dicha información acompañada de una carta dirigida a la persona o entidad autorizada a hacer uso de la misma. Esta carta debe incluir el párrafo siguiente:

"La información contenida en el documento anexo es de carácter confidencial y/o privilegiada, y está destinada únicamente a la persona o entidad a la que se le dirige esta comunicación. La revisión, análisis, discusión, transmisión, difusión o cualquier otro uso de esta información por personas o enti-



dades distintas al destinatario de esta misiva, están prohibidas.”

C) INTERNA

Es aquella que se genera durante el curso normal de las actividades y no tiene el carácter de confidencial, por lo que su divulgación no está restringida entre determinadas personas o áreas dentro de la empresa, ni a terceros autorizados. Esta clase de información puede ser compartida entre áreas y personas de Grupo Ramos para las que sea de interés, sin que necesariamente sea divulgada de forma general.

D) PÚBLICA

Es aquella información que ha sido dada a conocer a los medios masivos de comunicación o a través de los canales autorizados por Grupo Ramos, con el propósito de darle la más amplia difusión.

Debido a que la difusión de información al público implica responsabilidad legal para Grupo Ramos, en lo general, y para sus ejecutivos, en lo personal, todos los comunicados públicos, orales o escritos que se divulguen deben estar autorizados y ser verídicos, exactos, claros y dados a conocer a través de los voceros autorizados.

Sólo voceros autorizados podrán anunciar públicamente datos importantes de Grupo Ramos de manera oportuna, vigilando en todo momento que no se afecte la confidencialidad necesaria para la continua toma de decisiones.

2.2. USO INDEBIDO DE INFORMACIÓN

El uso y la divulgación indebida de información confidencial, privilegiada, interna y/o pública que los colaboradores conozcan o a la que tengan acceso, con motivo del cargo o funciones que desempeñan, puede constituir un delito a ser perseguido penalmente, independientemente de las reparaciones materiales que le sean atribuibles por los posibles daños y perjuicios que se causen a Grupo Ramos.

Cabe aclarar que estos efectos no cesan con la terminación de la relación laboral.

Se considera uso indebido de información cualquier uso que perjudique los intereses comerciales de Grupo Ramos o vaya en contra de las sanas prácticas del negocio, como lo es la difusión de rumores alarmistas o tendenciosos basados en información sobre la que no se tengan suficientes datos.

Una vez que la información ha sido publicada a través de medios de difusión pública, los colaboradores quedan relevados de la responsabilidad de salvaguardarla.

2.3. REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN DE AUTORIDADES Y DE TERCEROS

Con base en la política de Grupo Ramos de colaborar con las autoridades, los colaboradores que reciban una solicitud formal de información por parte de alguna autoridad u organismo oficial facultado, consistente en proporcionar información o documentación de Grupo Ramos o de terceros que tengan relación con la empresa (clientes, proveedores, contratistas, etc.), deberán inmediatamente hacerlo del conocimiento de su superior jerárquico, a fin de que la solicitud sea referida al área de la empresa que corresponda, para que esta determine si procede suministrar la información, y tome las medidas y/o acciones que considere necesarias.

En caso de que la solicitud formal de información por parte de las autoridades implique revelar información confidencial o privilegiada, y Grupo Ramos no pueda obtener remedio legal alguno para evitar la revelación, los colaboradores revelarán sólo aquella parte de la información o documentación que les sea legalmente requerida y harán su mejor esfuerzo para que ésta reciba un trato confidencial.

Toda solicitud de información deberá ajustarse al procedimiento anterior, por lo que ningún miembro de Grupo Ramos se someterá a entrevistas, contestará preguntas ni presentará, mostrará o entregará documentos de y sobre Grupo Ramos, sin la debida autorización.

2.4. INFORMACIÓN PROPIEDAD DE TERCEROS

La información propiedad de terceros, que es conocida por Grupo Ramos con motivo de sus relaciones comerciales, debe tratarse con el mismo esmero, cuidado y bajo las mismas normas que la información confidencial, cuando se haya entregado con ese carácter, en cuyo caso se deberá dar el mismo trato señalado en los lineamientos de Grupo Ramos para el manejo de la información confidencial propiedad de la empresa.

Destacan como información de terceros: sus datos personales, los de sus empleados, sus familiares y sus referencias.

3

POLÍTICA DE LOS RECURSOS

Los colaboradores de Grupo Ramos deberán utilizar los recursos económicos y materiales de la empresa de la forma establecida, por lo que deberán aprovecharlos en forma eficiente, evitando hacer mal uso de ellos o usarlos para obtener un beneficio personal.

3.1. USO DE INSTALACIONES, SERVICIOS E INSUMOS

Los recursos económicos, instalaciones, servicios y bienes están dispuestos para su aprovechamiento en la ejecución de los negocios de Grupo Ramos.

Los colaboradores cuidarán que los recursos, productos y servicios se utilicen con moderación y de acuerdo a los requerimientos de sus funciones.

Están prohibidos los juegos de azar, rifas, venta de artículos, sanes y préstamos entre compañeros, dentro de los predios de la empresa. Las transacciones de compra y venta de bienes que hayan sido debidamente publicados en la sección de Clasificados del portal interno InfoRamos, deben realizarse fuera de los predios de la empresa y durante el tiempo libre del colaborador.

Está prohibida la utilización, para propósitos no relacionados con los negocios y funciones propios de la empresa, de insumos como: papelería, fotocopias, energía eléctrica, combustibles y material de empaque, entre otros; así como el uso de equipos de la empresa, tales como: enseres de escritorio, fotocopadoras, teléfonos, computadoras personales, proyectores de imagen, vehículos asignados por la compañía, teléfonos celulares, tarjetas de gasolina, herramientas, útiles de oficina y similares. Se sancionará a quienes hagan un uso indebido de estos recursos.

3.2. DE LOS REGISTROS

Los colaboradores de Grupo Ramos deberán en todo momento cumplir escrupulosamente con todas las normas y políticas contables vigentes, así como abstenerse de efectuar y/o autorizar registros o entradas falsas o engañosas.

Todo recurso económico o material que se adquiera o realice debe quedar registrado en la contabilidad de Grupo Ramos, cumpliendo con las normas establecidas en la política de control de activos de la empresa.

3.3. DE LOS EGRESOS

Los egresos que se hagan por cuenta de Grupo Ramos deberán contar con la documentación de respaldo establecida y estar autorizados por ejecutivos facultados, quienes deberán vigilar que estas erogaciones sean necesarias y estén dentro de los parámetros presupuestales aprobados. Está prohibido hacer uso para beneficio personal de los gastos de representación y viáticos asignados por la empresa para el desempeño de las operaciones y negocios de la empresa.

LOS VIAJES DE NEGOCIO O TRABAJO EN COMPAÑÍA DE PROVEEDORES O CONTRATISTAS PODRÁN REALIZARSE CUANDO:

- Sean necesarios para el buen desenvolvimiento de los intereses de Grupo Ramos.
- No creen obligación o compromiso entre las partes.

Previo a la aceptación del viaje, el colaborador deberá obtener la aprobación escrita del Comité de Ética.

Los viajes de recreo o esparcimiento por cuenta de Grupo Ramos están prohibidos.

3.4. CONTRIBUCIONES POLÍTICAS

Grupo Ramos se abstiene de intervenir en actividades políticas, lo que no implica desanimar a los miembros de la empresa a que ejerzan sus derechos ciudadanos, a que participen en actividades políticas, o a que realicen contribuciones personales en apoyo a los candidatos o partidos de su preferencia, siempre a título personal y fuera de su horario de trabajo.

Cualquier contribución destinada a un partido político debe ser aprobada por el Consejo de Directores de la empresa y sustentada con la debida documentación, para asegurar su adecuada contabilización y reconocimiento como gasto por parte de las autoridades fiscales.

Los colaboradores deberán tener especial cuidado en evitar situaciones que pudieran sugerir a terceros que Grupo Ramos influye, apoya o interviene en actividades políticas.

IGUALMENTE, QUEDAN PROHIBIDAS LAS SIGUIENTES ACCIONES DE CARÁCTER POLÍTICO:

- La distribución de material impreso, artículos promocionales, o cualquier otro tipo de material relacionado con política, en

cualquiera de las facilidades o edificaciones del Grupo.

- La asistencia de personal de Grupo Ramos a reuniones o mítines políticos en horas de trabajo.
- El reembolso a los colaboradores de aportaciones que hayan realizado a título personal a partidos políticos, a través de cuentas de gastos.
- La impresión de carteles o folletos con programas políticos en la publicidad de Grupo Ramos.
- La difusión de las ideas políticas en el horario de trabajo y/o instalaciones de Grupo Ramos.

3.5. DISTRIBUCIÓN DE PUBLICIDAD

Toda solicitud de distribución de material impreso, artículos promocionales o de cualquier otra índole en las facilidades o edificaciones de la empresa, debe ser referida a la Dirección del departamento correspondiente para su evaluación y autorización.

3.6. USO DE COMPUTADORAS, INTERNET, REDES SOCIALES Y DEMÁS SISTEMAS INFORMÁTICOS

En Grupo Ramos se promueve el uso de las comunicaciones electrónicas, con el propósito de compartir datos, facilitar el intercambio de ideas y propiciar una comunicación eficaz. Ejemplos de comunicaciones electrónicas abarcan: el correo electrónico interno y externo, redes sociales, teléfono, boletines de avisos electrónicos, fax, Internet e Intranet, entre otros.

Las comunicaciones electrónicas disponibles en Grupo Ramos solo deben ser utilizadas para los fines y en los términos autorizados por la empresa.

De igual manera, los dispositivos personales, como teléfonos inteligentes y tabletas, deben usarse con prudencia y moderación, limitándose su uso durante la jornada laboral a casos puntuales y urgentes, de forma que no se vean afectadas la calidad del trabajo y la productividad.

EJEMPLOS DE INFRACCIONES A ESTE CÓDIGO DE ÉTICA, SON:

- Comunicarse de manera irrespetuosa, ofensiva, obscena o amenazadora.
- Promocionar bienes o servicios ajenos a las actividades de Grupo Ramos.
- Enviar emails de cadenas.
- Utilizar las redes sociales y sitios de chateo para

finés personales, en horas laborables.

- Falsificar comunicaciones electrónicas o valerse de estas para efectos ilegítimos o delictivos.
- Pedir, descargar o almacenar juegos, pornografía, software personal y música o videos amparados por derechos de autor.
- Instalar programas de software sin la aprobación escrita de la Dirección de Tecnología.
- Utilizar estas vías de comunicación para esparcimiento y diversión, en lugar de utilizarlas para el desempeño de las funciones de trabajo que le corresponden.

Todos los usuarios se comprometen a conocer y cumplir estas normas.



4

POLÍTICA DE CONDUCTA CON CLIENTES

La sostenibilidad de Grupo Ramos depende de su capacidad de fomentar y mantener relaciones mutuamente beneficiosas con sus clientes, razón por la cual los colaboradores de Grupo Ramos deben estar dispuestos a servirles con apego a los valores corporativos de la empresa.

4.1. ACTITUDES HACIA EL CLIENTE

Grupo Ramos tiene el compromiso de satisfacer, en la medida de lo posible, las necesidades de los clientes, mediante la oferta adecuada de productos y servicios confiables.

Todos los colaboradores de la empresa deben servir con respeto, cortesía, empatía, eficiencia y equidad a los clientes. Es posible que no siempre podamos complacer al cliente, pero siempre tendrá nuestra atención y auténtico interés por comprender y satisfacer sus necesidades.

4.2. OFRECIMIENTO DE SERVICIOS Y PRODUCTOS

Los ejecutivos y colaboradores que proporcionen, por cualquier medio, información relativa a los productos o servicios que ofrece Grupo Ramos, deberán verificar que ésta sea veraz, comprobable y exenta de elementos de cualquier tipo que pudieran confundir o inducir a una interpretación errónea de sus características, debiendo evitar:

- Ofrecer productos y servicios que la empresa no pueda suplir en las cantidades y calidades

en las que esperan recibirlos los clientes de Grupo Ramos.

- Omitir en la descripción detallada de un producto o servicio, los posibles riesgos o inconvenientes que conlleva para el cliente.
- Hacer comparaciones falsas o engañosas con productos o servicios equivalentes que se ofrecen en el mercado.
- Condicionar el otorgamiento de productos o servicios de Grupo Ramos a que el cliente acepte otros que no necesita o desea.
- Tratar a clientes con cierta preferencia o hacer ofertas a clientes de productos y servicios, con la intención de obtener algún tipo de beneficio personal.
- Referir a los clientes de Grupo Ramos a cualquier otra empresa competidora, cuando por falta o error seamos incapaces de satisfacer sus necesidades.

4.3. TRATO EQUITATIVO Y JUSTO

Todos los clientes que por sus características específicas puedan ser reconocidos como miembros de un mismo segmento del mercado, deberán recibir la misma clase de servicio y condiciones comerciales, para evitar un trato preferencial o discriminatorio.

Grupo Ramos nunca deberá utilizar medios ilegales para forzar el debido cumplimiento de las condiciones pactadas en los contratos que celebre. En todo caso, acudirá ante las instancias legales disponibles para hacer valer sus derechos. En cuanto al debido cumplimiento de las condiciones pactadas en los contratos, Grupo Ramos podrá, dado el caso, acudir ante las instancias legales disponibles para obligar a un cliente a que cumpla con sus compromisos contractuales, pero nunca utilizando medios ilegales para lograr ese propósito.

4.4. INFORMACIÓN SOBRE CLIENTES

Es obligación de los ejecutivos y colaboradores de Grupo Ramos validar la identidad y veracidad de la información general de sus clientes. Esta información, así como la información correspondiente a los hábitos de consumo de los clientes, sólo podrá ser compartida con terceros cuando se tenga el consentimiento escrito del cliente.



5

POLÍTICA DE LOS COMPETIDORES

Los ejecutivos y colaboradores de Grupo Ramos mantendrán con sus competidores la clase de relaciones que propicien respeto y apego a los principios generales de la ética profesional, a fin de favorecer un ambiente de sana competencia, en cumplimiento de las disposiciones legales aplicables.

5.1. CONVENIOS SOBRE PRECIOS Y MERCADOS

Está prohibido que los ejecutivos y colaboradores de Grupo Ramos establezcan con los competidores acuerdos formales o informales, orales o escritos, implícitos o explícitos, que tengan por objeto la indebida manipulación de los precios de los productos y servicios que ofrecen en los mercados, o intercambiar información con el mismo objeto; establecer la obligación de no producir o comercializar sino una cantidad restringida o limitada de bienes o servicios; y el concertar posturas en licitaciones, concursos o subastas.

Los ejecutivos y colaboradores de Grupo Ramos se abstendrán de acordar con los competidores el reparto de territorios, clientes o mercados, en detrimento de la clientela. Los colaboradores deberán evitar hablar con miembros de la competencia sobre: precios, costos, datos de producción, capacidad, productos y servicios, prácticas de licitación, territorios de ventas, canales de distribución, proveedores, clientela, licencia de marca y demás temas comerciales que no sean de dominio público.

5.2. COMENTARIOS SOBRE COMPETIDORES

Grupo Ramos mantiene la política del mutuo respeto con sus competidores, por lo que los ejecutivos y colaboradores deberán evitar hacer comentarios o declaraciones adversas sobre ellos ante el público en general, y en especial con la clientela, debiendo –dado el caso– ser objetivos y veraces.

AL RESPECTO Y EN PARTICULAR, SE DEBERÁ ATENDER A LO SIGUIENTE:

- Basar la promoción de los productos y servicios de Grupo Ramos en sus cualidades y en los beneficios que pueden reportarle al cliente.
- No comentar sobre la reputación o prácticas comerciales de los competidores, así como no referirse a sus problemas.
- Las declaraciones sobre las características, valor agregado o costo–beneficio de los productos o servicios de un competidor, deberán ser imparciales, verídicas y comprobables.
- Las declaraciones públicas sobre competidores sólo podrán ser efectuadas por ejecutivos autorizados por Grupo Ramos.

5.3. ASOCIACIONES EMPRESARIALES, PROFESIONALES Y FOROS

Los ejecutivos y colaboradores de Grupo Ramos participarán en asociaciones empresariales, profesionales y foros cuando sus funciones sean útiles, legítimas y faciliten el intercambio de información sobre asuntos de interés común, como el desarrollo de nuevos productos y servicios, el aprovechamiento de la tecnología o las relaciones con organismos oficiales y autoridades.

Los ejecutivos y colaboradores de Grupo Ramos no utilizarán los foros, eventos y organizaciones, ni aceptarán que se utilicen, para establecer acuerdos con la competencia sobre precios de los productos y servicios que ofrecen ni establecer condiciones sobre los mercados en que operan, salvo cuando sean transparentes y de beneficio, tanto para los usuarios como para el sector o para la empresa.

Para comparecer en foros, mesas redondas, simposios u otros eventos similares bajo el carácter de empleado de Grupo Ramos, todo ejecutivo y/o colaborador deberá obtener la autorización de la Vicepresidencia a la que reporta.



6

POLÍTICA DE LOS PROVEEDORES

Las relaciones que los colaboradores de Grupo Ramos sostengan con los proveedores deben fundamentarse en honestidad, objetividad, equidad, respeto, confiabilidad, eficiencia y buena comunicación. Los ejecutivos y colaboradores de Grupo Ramos defenderán el principio de que un buen negocio es aquel que resulta viable y sostenible para todas las partes involucradas. Grupo Ramos espera de parte de sus proveedores que obren con apego a las buenas costumbres y cumplan con todas las disposiciones legales aplicables.

6.1. SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Los ejecutivos y colaboradores que participen en la selección de los proveedores deberán ser imparciales y evaluar parámetros de precio, calidad y confiabilidad de productos o servicios; y en los casos que aplique, también deberán verificar la capacidad del proveedor para cumplir con lo requerido.

De igual forma, deberán vigilar que dicha selección se realice a través de los procesos determinados, tales como cotización directa o invitación, formalización mediante contratos, cumplimiento de condiciones y entrega oportuna, de manera que se garantice la mejor relación costo–beneficio.

Todo ejecutivo o colaborador que participe en la selección de proveedores deberá excusarse de participar en los procesos en los que se vean involucrados familiares, afines o consanguíneos, o personas con las que tenga lazos de amistad que le imposibiliten su imparcialidad.

Todo ejecutivo o colaborador que identifique que el posible proveedor, o representante del posible proveedor, es un ex colaborador de Grupo Ramos, deberá reportarlo al Comité de Ética, para que éste evalúe si procede o no la selección de ese proveedor, dependiendo del plazo transcurrido en

el cese de las funciones del ex colaborador y de la condición de su salida.

Lo mismo aplica para los proveedores existentes, en cuyo caso, cualquier colaborador que identifique que un proveedor activo o representante de dicho proveedor, es un ex colaborador, deberá informarlo al Comité de Ética, a fin de asegurarse de que el mismo ha pasado por el debido proceso de selección y está autorizado a mantener negocios con la empresa.

Grupo Ramos se reserva el derecho de solicitar a los proveedores que contraten a ex colaboradores, que éstos no sean los responsables de las negociaciones con la empresa.

6.2. COTIZACIONES, PRECIOS Y DECISIONES DE COMPRA

Al invitar a los proveedores a que presenten cotizaciones, les serán dados a conocer en forma completa y equitativa los requerimientos técnicos, comerciales y de otro tipo de Grupo Ramos. Cualquier clarificación o cambio en las especificaciones originales será informado, en cuanto se conozca, a todos los provee-

dores participantes, y si alguno ya había cotizado, se le permitirá cotizar nuevamente.

Ningún miembro de Grupo Ramos podrá solicitar, alentar o aceptar ningún tipo de regalo o gratificación de parte de un proveedor, un posible proveedor o cualquier persona que desee influenciar una decisión comercial o una transacción que involucre a Grupo Ramos.

Las decisiones de compra se basarán en las proyecciones de costos totales para Grupo Ramos, considerando el impacto de productos defectuosos o servicios no satisfactorios, y el valor de las relaciones comerciales a largo plazo con los proveedores.

En todo momento, los colaboradores deberán verificar que Grupo Ramos se abstenga de realizar operaciones comerciales con proveedores con un mal historial de negocios, conformado por capital producto de actividades ilícitas o de dudoso giro de negocios.

6.3. COMPRAS CONDICIONADAS

Los ejecutivos y colaboradores involucrados en el proceso, por ningún motivo procurarán que un proveedor adquiriera los productos o servicios que ofrece Grupo Ramos a cambio de asignarle contratos de compra, ni permitirá que el proveedor lo proponga.

Sin embargo, Grupo Ramos y el proveedor podrán acordar libremente que el primero ofrezca ciertos servicios al segundo, únicamente por conveniencia mutua de carácter operativo, sin que se considere que existe compra condicionada.

6.4. COMENTARIOS SOBRE PROVEEDORES

Los colaboradores de Grupo Ramos no comentarán los problemas o debilidades de un proveedor con otro proveedor, ni con personas ajenas a Grupo Ramos. Los precios, condiciones y otro tipo de datos recibidos de proveedores actuales o potenciales, no deberán ser divulgados fuera de Grupo Ramos, por considerarse información confidencial.

6.5. DECISIÓN DE NO TRATAR CON UN PROVEEDOR

Los ejecutivos y colaboradores de Grupo Ramos no están obligados a aceptar como proveedor a ninguna persona física o moral, aun cuando satisfaga los requisitos establecidos para el efecto, ni a explicar las razones por las que se toma una decisión discrecional de este tipo, cuando se presume una actividad ilícita o existen circunstancias que así lo infieran.

6.6. DE LOS ASESORES Y CONTRATISTAS

Dado el valor estratégico de la información que se comparte con contratistas y asesores, se espera de éstos que comuniquen por escrito a Grupo Ramos, previo a ser contratados, sobre las relaciones comerciales, de trabajo o de parentesco que los mismos puedan tener con otras empresas competidoras. Es obligación de los ejecutivos y colaboradores de Grupo Ramos solicitar dicha información, previo a la contratación de los mismos.

7

POLÍTICA DE LAS AUTORIDADES

Los colaboradores que representen a Grupo Ramos ante las autoridades nacionales o municipales deberán mostrar que las actividades se ejecutan con estricto apego a las disposiciones jurídicas aplicables, así como con base en las sanas prácticas empresariales que rigen, absteniéndose de participar en actos ilícitos.

7.1. ACTITUDES E IMPACTO

Los colaboradores que tuviesen relación con funcionarios de entidades regulatorias u organismos gubernamentales deberán ofrecerles un trato amable y respetuoso, reconociendo su calidad de autoridades, que facilite el tratamiento de los asuntos, así como el establecimiento de acuerdos.

Los requerimientos y observaciones de las autoridades deberán ser atendidos satisfactoriamente, con el ánimo de colaborar con eficacia y cortesía en el cumplimiento de su misión, siempre que sus solicitudes se mantengan dentro de las facultades que les otorgan las leyes y que no se vulneren los intereses de Grupo Ramos, en cuyo caso se harán valer los medios legales correspondientes.

Los colaboradores, en su relación con las autoridades, deberán abstenerse de ofrecer beneficios de cualquier naturaleza, que comprometan o aparenten comprometer su independencia y objetividad.

En caso de que los representantes de las autoridades soliciten algún beneficio, se deberá reportar el hecho al Consejo de Directores, en el caso de los consejeros; o a la Oficina del Comité de Ética, en el caso de ejecutivos y colaboradores.

De igual forma, los colaboradores deberán abstenerse de manifestar públicamente su opinión sobre conductas o actitudes de funcionarios públicos.

7.2. DEFENSA DE LOS INTERESES DE GRUPO RAMOS CONFORME AL DERECHO

La amabilidad no debe confundirse con debilidad, ni el respeto con falta de firmeza, en la defensa de los derechos de Grupo Ramos.

Los colaboradores de Grupo Ramos deberán ajustarse y vigilar que invariablemente se dé cumplimiento a las disposiciones legales en la materia.

No obstante, es posible que en determinadas circunstancias surjan diferencias con las autoridades, ya sea de criterio o de interpretación, respecto a la aplicación de alguna norma. En tal caso, los colaboradores deberán comprobar que se fundamente y motive la posición asumida ante la autoridad, y hacer valer la misma ante las instancias que procedan por ley.

En caso de que se requiera que un colaborador de Grupo Ramos actúe como representante legal de la empresa ante terceros, incluyendo tribunales de justicia, éste deberá defender los mejores intereses de la empresa, actuando siempre con apego a este Código de Ética y a la verdad.

7.3. ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDADES

Cuando se compruebe que por alguna razón un colaborador de Grupo Ramos no se apegó a las normas aplicables en la materia, se procederá a notificar a la persona o personas que se encuentran en falta y se espera que las mismas obren con prontitud para remediar la irregularidad. Las personas que hayan obrado de manera irregular serán corresponsables de las sanciones y reparaciones derivadas del incumplimiento.



8

POLÍTICA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

La relación entre colaboradores de Grupo Ramos deberá estar siempre basada en el debido y mutuo respeto, a fin de asegurar un ambiente armonioso conducente al trabajo productivo.

Los colaboradores deberán mostrar lealtad institucional, respeto a las pautas y directrices establecidas, siendo en todo momento equitativos en sus relaciones internas. El parámetro para conducirse y realizar la labor cotidiana, es la consecución de los objetivos y metas establecidas, evitando generar situaciones de discriminación, hostigamiento y abusos de carácter psicológico, físico, sexual, laboral, entre otros, en la relación de trabajo.

Los colaboradores deberán abstenerse de fomentar entre sí relaciones comerciales y/o financieras que puedan crear compromisos interpersonales que inflúen o coarten la capacidad de actuar en defensa de los mejores intereses de la empresa.

8.1. RELACIONES CON LOS SUPERIORES JERÁRQUICOS

A partir de la relación de mutuo respeto entre todos los miembros de Grupo Ramos, los ejecutivos y colaboradores deberán acatar, en relación con la labor que desempeñan, las legítimas instrucciones de los superiores jerárquicos, mediante una actitud y disposición que facilite y complemente la labor de éstos; en este sentido, mostrarán una conducta responsable y digna de confianza.

8.2. RELACIONES CON SUBORDINADOS

Todo superior jerárquico dispensará un trato de respeto y confianza a sus subordinados, sin que ello signifique la merma de su autoridad, ni tampoco hará valer su rango para afectar injustamente a nadie.

Constituye un abuso de autoridad, cuando un superior jerárquico concede promociones y aumentos injustificados; permite horarios relajados y, en general, otorga ventajas especiales a personas, equipos o grupos determinados, a cambio de dinero, simpatía o favores. Igualmente, si con su conducta intimida y coacciona a sus subordinados y toma represalias cuando no obtenga de éstos su simpatía o favores.

Los colaboradores con personal a su cargo deberán proporcionar a sus subordinados, en la medida de las posibilidades, los elementos y recursos que resulten necesarios para realizar el trabajo encomendado; evaluar su desempeño con objetividad, reconocer oportunamente a quien lo merezca y, cuando proceda, otorgarles los beneficios y prestaciones a que tengan derecho sin condicionamiento alguno.

8.3. RELACIONES VINCULANTES, SENTIMENTALES Y DE PARENTESCO ENTRE COLABORADORES

El trato entre colaboradores de Grupo Ramos debe ser de respeto, confianza, seguridad, tolerancia a las diferencias y eficiente en el ámbito laboral.

Es obligación de toda persona que solicite empleo en Grupo Ramos informar sobre cualquier vinculación económica, sentimental o de parentesco que pueda tener con cualquiera de los actuales colaboradores de la empresa. El equipo de Gestión Humana es responsable de solicitar la divulgación de dicha información, previo a la contratación del personal.

Todos los colaboradores que entre sí tengan un tipo de vinculación como las mencionadas en el párrafo

precedente, están en la obligación de comunicarlo al Comité de Ética.

El Comité de Ética recomendará a la Dirección de Gestión Humana, la acción a seguir, basado en la evaluación del riesgo de afectación, real o aparente, que la nueva relación vinculante, sentimental o de parentesco pueda representar para los intereses de Grupo Ramos.

No se permitirá la contratación de cónyuges ni concubinos, cuando la posición que ocupe o fuese a ocupar cualquiera de los dos sea igual o superior a la del nivel de Gerente.

Tampoco podrán laborar en Grupo Ramos personas que estén involucradas románticamente, cuando dicha relación pueda llegar a influir en el buen desempeño de las obligaciones de cualquiera de las partes.

8.4. CONDUCTAS DE HOSTIGAMIENTO Y/O ACOSO SEXUAL

Los colaboradores de Grupo Ramos deberán tratarse con respeto y dignidad, evitando cualquier conducta que pueda ser interpretada como hostigamiento o acoso sexual. Cualquier persona que incurra en esto, lo hace en contra de la ética, normas y políticas de la empresa.

Por hostigamiento se entiende cualquier acercamiento sexual no deseado, requerimientos de favores sexuales o cualquier otro tipo de conducta verbal, visual o física, de naturaleza sexual, perpetrada tanto dentro del ámbito del trabajo como fuera del mismo, que resulte ofensiva a la dignidad personal.

El acoso sexual puede incluir, pero no se limita a ello, tratos preferenciales o promesas de tratos especiales a cambio de favores, relaciones sexuales o actividades de tipo sexual; mostrar, exhibir o enviar señales, objetos, fotografías, revistas, cartas o notas con mensajes pornográficos, obscenos o denigrantes; bromas o comentarios sugestivos o denigrantes; acercamientos corporales indeseados y miradas lujuriosas o intimidatorias. Esta norma de conducta debe ser igualmente observada por parte de los colaboradores de Grupo Ramos con respecto a sus relaciones interpersonales con clientes, subcontratistas y proveedores.



POLÍTICA DE LAS ACTIVIDADES EXTRALABORALES

La conducta de los colaboradores de Grupo Ramos en sus actividades extra-laborales no deberá vulnerar el prestigio e imagen de la empresa.

Los colaboradores son libres para dedicarse a las actividades extra-laborales de su preferencia. Sin embargo, deberán considerar que:

- El tiempo y el esfuerzo dedicado a esas actividades extra-laborales no sea a expensas de Grupo Ramos, excepto cuando se cuente con la autorización correspondiente.
- Esas actividades se desarrollen dentro del marco de la moral y las buenas costumbres que prevé la legislación aplicable.
- No se realicen con un propósito contrario a las directrices y pautas establecidas en este Código.

En actividades extra-laborales, los colaboradores solo podrán portar el uniforme y/o distintivo de Grupo Ramos cuando participen como representantes autorizados de la empresa. Deberán abstenerse de entregar la tarjeta de presentación que los identifica como representantes de Grupo Ramos, cuando no estén actuando expresamente en representación de la empresa o cuando el propósito sea otro que el de establecer vínculos que contribuyen directamente a la consecución de los objetivos de la empresa.

9.1. ACTIVIDADES CÍVICAS Y POLÍTICAS

Los colaboradores podrán participar, a título personal, en las actividades cívicas y políticas de su preferencia. Al respecto, deberán precisar, en forma clara y expresa, que actúan de manera independiente y no a nombre de Grupo Ramos, y, como tal, deben privarse de portar el uniforme y/o distintivos de la empresa durante dichas actividades.

9.2. ACTIVIDADES ACADÉMICAS

En el desarrollo de actividades académicas, ningún ejecutivo o colaborador hará referencia a experiencias, asuntos u operaciones particulares en los que intervino o tuvo conocimiento de forma restringida en Grupo Ramos, por lo que no propiciarán ni intervendrán en temas o casos de estudios, salvo que cuenten con la autorización previa de la Vicepresidencia del área correspondiente.

La forma en que se exponga la información siempre deberá contribuir a mejorar la imagen de Grupo Ramos y nunca a dañarla.

9.3. ACTIVIDADES RELIGIOSAS

En Grupo Ramos se respetan las creencias religiosas particulares y, por tanto, aun cuando la mayoría de los colaboradores de la empresa puedan ser fieles a una religión y/o denominación específica, ninguno de sus miembros deberá imponer su fe o credo a los demás, ni crear condiciones que les hagan sentirse discriminados.

Esto no impide que el Consejo de Directores pueda auspiciar la celebración de actos religiosos, siempre y cuando la participación en los mismos sea de carácter absolutamente voluntario.

9.4. ACTIVIDADES DEPORTIVAS

En Grupo Ramos se apoyan las actividades deportivas, principalmente si se realizan en equipo, ya sea formando equipos que compitan internamente o contra terceros.

Los colaboradores podrán participar en actividades de esta índole, manteniendo y cuidando los principios de prestigio, honorabilidad y respeto de Grupo Ramos.



10

DEL DEBIDO CUMPLIMIENTO

Los colaboradores de Grupo Ramos deberán actuar con probidad y apego a los principios y disposiciones contenidas en la normativa, y comprometidos con la salvaguarda del patrimonio de Grupo Ramos, asumiendo en todo momento la responsabilidad de sus funciones.

Es obligación de los colaboradores leer, comprender, cumplir y firmar los principios reseñados en el Código de Ética, y comunicar al Comité de Ética acerca de cualquier condición o relación preexistente que sea de su conocimiento, o sobre cualquier cambio en las mismas, que contravenga lo establecido en este Código Ética.

10.1. DEL MANEJO DE LOS RECURSOS DE GRUPO RAMOS

Todos los recursos que maneja Grupo Ramos son ajenos; fueron confiados en administración o guarda por los accionistas y acreedores de la empresa, por ello, la probidad en su manejo es imperativa.

Esta cualidad debe ser la característica principal de todo el personal de Grupo Ramos, y todo acto o comportamiento que la vulnere constituirá un ataque directo a la empresa y a sus integrantes, toda vez que daña la confianza de nuestros accionistas y acreedores.

Los colaboradores que tengan conocimiento directo o indirecto de un acto que pueda constituir o llegue a significar un daño para Grupo Ramos, deberán reportarlo, con discreción, al Comité de Ética o a quien éste designe para tal efecto.

El guardar silencio podría implicar un acto de

encubrimiento y, por ende, de complicidad. Toda información veraz y provista de buena fe será reconocida y mantenida en secreto; no obstante, las personas que provean información falsa o infundada, de manera malintencionada, serán sancionadas.

Se considera parte de los recursos de Grupo Ramos el tiempo comprendido dentro del horario de trabajo; por tanto, es responsabilidad de los colaboradores hacer uso responsable y eficiente del mismo. Es obligación de todo el personal asistir con puntualidad a su lugar de trabajo y, en caso de que así se le requiera, registrar fielmente la entrada y salida del mismo, haciendo uso de los dispositivos que para ello se establezcan.

10.2. FRAUDES Y ACTOS ILÍCITOS

Todo fraude o acto ilícito en el que participen colaboradores, actuando por cuenta propia, o en complicidad o confabulación entre sí o con terceros, que sea detectado por cualquiera de los colaboradores o entidades externas, debe ser comunicado al Comité de Ética y/o al Presidente del Consejo de Directores, quienes deberán ordenar la investigación y validación de la información, para proceder así a determinar si el caso se sanciona internamente, o si bien se deberá iniciar un proceso legal en el que se colabore con la autoridad judicial en forma expedita para facilitar la correcta aplicación de la Ley.

Todo colaborador de Grupo Ramos, en la medida de sus funciones y atribuciones, deberá procurar revertir el daño que se haya ocasionado a la empresa.

Ningún colaborador está autorizado a otorgar perdón sobre ningún fraude o acto ilícito, a cambio de que el presunto responsable restituya las cosas a como se encontraban antes de la materialización del acto ilícito en cuestión, salvo que el Consejo de Directores acuerde algo distinto.

10.3. CONSUMO DE ALCOHOL Y DROGAS

Está prohibido el consumo de alcohol y drogas ilícitas por parte de los colaboradores de Grupo Ramos, mientras se encuentren en su horario de trabajo, dentro o fuera de las instalaciones de la empresa. De igual modo, se prohíbe en todo momento el consumo de dichas sustancias mientras se porte el uniforme y/o distintivo de la empresa. Ningún colaborador de Grupo Ramos podrá asistir a su lugar de trabajo, ni portar su uniforme y/o distintivo, mientras se encuentre bajo la influencia de alcohol y/o drogas ilícitas.

Grupo Ramos podrá requerir de todas las personas que participen del proceso de aplicación para un empleo, que se sometan a pruebas de laboratorio para determinar si consumen drogas, en cuyo caso se solicitará el consentimiento previo por escrito de la persona a la que se le requieran dichas pruebas. Queda expresamente entendido que no se contra-

tarán personas que consuman drogas ilegales.

Grupo Ramos podrá realizar entre sus colaboradores, cuando así lo considere conveniente, pruebas aleatorias de detección de grado de contenido de alcohol en el organismo y/o detección de consumo de drogas, caso en el cual, la aplicación de las pruebas no implica sospecha alguna de que a quienes se les solicite participar de estas pruebas sean consumidores de estas sustancias. Será requisito previo a la administración de estas pruebas obtener el consentimiento escrito de las personas que vayan a ser sometidas a las mismas.

10.4. FALLAS ADMINISTRATIVAS

Es responsabilidad de Grupo Ramos contratar ejecutivos y colaboradores capacitados y mantener programas de entrenamiento y actualización de métodos y procedimientos de control y de diseño y difusión de medidas de seguridad; y es responsabilidad del personal cumplir tales programas y lineamientos.

A los ejecutivos y colaboradores que por desconocimiento, distracción, negligencia o mal desempeño en sus funciones, cometan irregularidades, sin dolo o mala fe, pero que causen daño al patrimonio de Grupo Ramos, se les aplicarán las sanciones administrativas o penales correspondientes, evaluadas por el Comité de Ética, ya que ninguna causa mencionada los libera de la responsabilidad del daño causado.



11

POLÍTICA DE LAS PROMOCIONES

Todo colaborador de Grupo Ramos deberá respetar, cumplir y velar por el cumplimiento de los reglamentos de las promociones, concursos y rifas desarrollados por la empresa.

Los colaboradores, sus cónyuges y familiares de primer grado (*) no podrán participar en promociones de la empresa. Solamente les estará permitido participar, cuando las bases de la promoción así lo establezcan.

Asimismo, bajo ninguna circunstancia los colaboradores podrán participar en rifas o sorteos organizados y/o patrocinados por Grupo Ramos, en el marco de eventos de terceros.

DEL COMITÉ DE ÉTICA

COMPOSICIÓN Y ELEGIBILIDAD

El Comité de Ética estará integrado por cuatro (4) miembros que serán elegidos por el Consejo de Directores y designados para ocupar dicha responsabilidad por un período de un (1) año, a excepción del Director de Gestión Humana de Grupo Ramos, quien presidirá el Comité de Ética y será miembro permanente del mismo, siempre y cuando cumpla con el requisito de tener al menos tres (3) años en la empresa.

En razón de que muchas de las situaciones reportadas al Comité de Ética están muy relacionadas a las operaciones, entre los integrantes del Comité siempre habrá al menos un representante de los formatos de venta al detalle que opera la empresa.

Los miembros del Comité de Ética irán rotando anualmente de uno en uno, de modo que a partir del 1 de abril de cada año entre un nuevo miembro y ninguno, con excepción del Direc-

(*) Entiéndase por "Primer grado": hijos y/o padres, conforme al derecho común.

tor de Gestión Humana, permanezca por más de tres años consecutivos en el Comité.

El Comité de Ética deberá enviar a los miembros del Consejo de Directores, a más tardar el 20 de febrero de cada año, una lista de cinco (5) candidatos propuestos para sustituir al miembro saliente, entre los que debe ser seleccionado el nuevo integrante del Comité. Asimismo, los miembros del Comité de Ética deben proponer quién será el miembro saliente en cada período, cumpliendo con las normas de permanencia establecidas en el Código de Ética.

El Consejo de Directores designará al nuevo integrante del Comité de Ética en la última reunión del Consejo del año fiscal, de forma tal que el miembro saliente termine su gestión con efectividad al 31 de marzo y el nuevo integrante inicie su gestión el 1 de abril del nuevo año fiscal.

CUALQUIER CANDIDATO A SER INTEGRANTE DEL COMITÉ DE ÉTICA DEBE CARACTERIZARSE POR:

- Ser discreto y confiable.
- Tener altos valores morales, ser honesto e íntegro.
- Poseer alto nivel de liderazgo, independencia y poder de decisión.
- Saber escuchar, ser abierto y justo.
- Cuidar a sus colegas y tratarlos con respeto.
- Públicamente y en privado, apoyar las decisiones del equipo una vez tomadas.
- Tener fuerte compromiso organizacional.
- Tener al menos 3 años en posición de liderazgo en la empresa.

RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS

El Presidente del Comité de Ética será responsable de asegurar que el Comité sesione regularmente y que resuelva con prontitud los asuntos que sean sometidos a su consideración.

Mediante el voto de tres de sus cuatro miembros, el Comité de Ética designará a uno de sus miembros como Secretario, quien será responsable de recibir y hacer del conocimiento del Presidente del Comité toda correspondencia, información, solicitud y/o denuncia que sea remitida al Comité de Ética. De igual modo, el

Secretario será responsable de elaborar y distribuir las agendas de las reuniones, así como de levantar y conservar el Acta de todo lo tratado y acordado en las mismas.

El Comité de Ética deberá reunirse al menos cada dos meses para conocer de todas las comunicaciones y asuntos que le competan, y podrá sesionar válidamente cuando cuente con la presencia de por lo menos tres (3) de sus miembros.

El Comité de Ética es responsable de revisar y elaborar propuestas de modificación de este Código de Ética, para luego someterlas a la aprobación del Consejo de Directores. Cualquier modificación aprobada deberá ser notificada a todos los Colaboradores de Grupo Ramos.

Todas las decisiones del Comité de Ética deberán contar con el voto favorable de por lo menos tres (3) de sus miembros, para ser consideradas válidas.

REMOCIÓN Y REEMPLAZO

Cualquiera de los miembros del Comité de Ética puede ser removido o reemplazado cuando así lo decida la mayoría simple del Consejo de Directores.

En caso de que un miembro del Comité de Ética salga de la empresa, sea removido, sea reemplazado o renuncie a este compromiso antes del período de elecciones, los miem-

bros restantes del Comité deberán enviar una lista de 5 candidatos al Consejo de Directores, para que sea seleccionado un sustituto en la siguiente reunión del Consejo. En caso de que el miembro saliente sea el presidente, el Consejo de Directores elegirá a uno de los miembros del Comité de Ética para que se desempeñe como presidente de dicho comité.





