

# Código de ética

GB.MN.002 V.02

## 1. Introducción

### 1.1 OBJETIVO Y ALCANCE

En este código se establecen los valores humanitarios que definen la metodología de trabajo de Mind & Process y el comportamiento de las personas vinculadas a la organización.

### 1.2 RESPONSABLES

Es responsabilidad de todos los miembros de Mind & Process conocer este código de ética y cumplir con el contenido de este documento.

Las partes interesadas de Mind & Process definidas por la organización que hayan recibido este documento, deberán también conocerlo y cumplir con este código.

Mind&Process ha desarrollado un Código de Conducta Ético corporativo que proporciona un modelo de actuación común, dentro del marco de referencia de los Valores de la Empresa. Ofrece una orientación ética que va más allá de los simples requisitos profesionales, redundando en potenciar nuestra reputación como empresa y a nuestra marca, mejorando asimismo el servicio al cliente.

Por las características personalizadas de nuestros servicios, así como por las particularidades de los mismos, se consideró oportuno confeccionar y transmitir a nuestros colaboradores una serie de aspectos que consideramos relevantes, a la vez que, posibilitan dar uniformidad a los comportamientos de los mismos en sus relaciones con nuestros clientes.

No basta con conocer y comprender; el Código debe cumplirse literalmente y en su espíritu. Como individuos se nos anima a plantear cualquier duda o problema a través de los canales apropiados.

Se pretende dar pautas y orientaciones sobre las normas de integridad y conducta profesional; no pueden preverse todas las situaciones a las que pueden enfrentarse las personas.

En consecuencia, el presente Código no pretende ni sustituye la responsabilidad y exigencia de juzgar rectamente ni la de pedir consejo sobre la conducta profesional adecuada. Se recomienda buscar orientación y apoyo adicional en los responsables, de aspectos relacionados con la conducta profesional.

#### **1. Colaborar en el mantenimiento del buen nombre de M&P:**

- **COMPROMISO:** Nuestros clientes confían en M&P sobre la base de nuestra competencia e integridad profesional, cualidades sobre las que se apoya nuestra reputación. Nosotros mantenemos dicha reputación.
- **ALCANCE DEL SERVICIO:** Tratamos de prestar servicios únicamente a aquellos clientes que tenemos capacidad de atender, que valoran nuestros servicios y que satisfacen requisitos de integridad.
- **COMUNICACIÓN:** Cuando nos dirigimos a un público que, razonablemente, espera que hablemos en representación de M&P en general manifestamos la opinión de M&P y no la propia.
- **RECURSOS:** Utilizamos todos los recursos de M&P y de nuestros clientes, incluyendo los recursos físicos, intelectuales y electrónicos, de forma responsable y profesionalmente adecuada, únicamente con fines lícitos y permitidos.

#### **2. Comportamiento profesional:**

- **PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN:** Prestamos servicios profesionales dirigiendo nuestras acciones con honestidad, integridad, claridad y actitud de servicios de los clientes que interactuamos bajo las correspondientes normas técnicas y profesionales.
- **CREATIVIDAD E INNOVACIÓN:** Aplicamos las mejores y más novedosas herramientas y soluciones a la problemática de nuestros clientes, buscando las mejores, ideas y conceptos

apegados a cuatro principios fundamentales: el Cliente, el Costo, la Conveniencia y la Comunicación.

- **COMPETENCIA:** Competimos activamente, sólo utilizando métodos legales y éticamente aceptables.
- **OBLIGACIONES:** Cumplimos con nuestras obligaciones contractuales, informando sobre nuestros servicios y cobrando por ellos de manera honesta.
- **CONFIDENCIALIDAD:** Respetamos la confidencialidad y privacidad de nuestros clientes, nuestro personal y otros con quienes hacemos negocios. Cumplimos con la normativa y la reglamentación aplicable y las normas profesionales con el objetivo de mantener apropiadamente la confidencialidad y privacidad de la información.
- **CONFLICTO DE INTERÉS:** Procuramos evitar conflicto de interés. Cuando se identifican posibles conflictos de interés y consideramos que los intereses de las partes pueden protegerse implementando los procedimientos adecuados, así lo hacemos.  
Referente a este punto, los colaboradores deben comprometerse a respetar la cartera de clientes de Mind & Process, evitando en toda circunstancia perjudicar de forma alguna las gestiones comerciales de la organización.
- **OBJETIVIDAD:** Valoramos mucho nuestra independencia de criterio. Hacemos honor a la confianza que depositan en nosotros, nuestros clientes y otros grupos de interés cumpliendo las disposiciones establecidas por las autoridades competentes y las normas profesionales, que están dispuestas a permitirnos desarrollar nuestra actividad con la objetividad necesaria. En nuestro trabajo nos aseguramos de que nuestra independencia no se vea comprometida, o pueda percibirse como tal. Hacemos frente a las circunstancias que menoscaben o parezcan menoscabar nuestra objetividad.
- **CORRUPCIÓN:** No es aceptable para nosotros, solicitar, aceptar, ofrecer, prometer o pagar sobornos. Denunciar cualquier práctica de corrupción.

### **3. Respeto por los demás**

- **RESPECTO A LOS COLEGAS:** Tratamos a nuestros colegas, clientes y otras personas con quienes nos relacionamos profesionalmente con respeto, dignidad, ecuanimidad y cortesía.
- **DIVERSIDAD:** Estamos comprometidos a mantener un ambiente de trabajo libre de discriminación y acoso.
- **INTEGRIDAD:** Tratamos de compatibilizar el trabajo con la vida privada y de ayudar a los demás a hacerlo.
- **CUIDADO:** Invertimos en la mejora continua de nuestras habilidades y capacidades.
- **SALUD Y SEGURIDAD:** Proporcionamos a nuestros profesionales un entorno seguro de trabajo.

#### 4. **Ética social**

- **DERECHOS HUMANOS:** Expresamos nuestro apoyo a los derechos humanos fundamentales y evitamos participar en actividades económicas abusivas para los derechos humanos.
- **TRANSPARENCIA:** Garantizamos e incentivamos la gestión de la empresa de forma transparente a través de nuestras prácticas.
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA:** Actuamos de forma socialmente responsable, y contribuimos de manera responsable al desarrollo de la comunidad.
- **RELACION CON LA COMUNIDAD:** Incentivamos a la participación de los trabajadores en trabajos Pro Bono a organizaciones sin fines de lucro.
- **MEDIOAMBIENTE:** Aspiramos a actuar de forma que, el impacto medioambiental de nuestra actividad profesional se reduzca al mínimo.

#### 5. **Nuestras responsabilidades**

- **INCUMPLIMIENTO DE CODIGO:** Cada uno de nosotros debe aplicar el Código de Conducta y las políticas de M&P de manera consistente y adecuada, y ayudar a los demás a hacerlo. Cuando se denuncie o existan sospechas de algún incumplimiento de nuestro Código de Conducta, se tomarán medidas para investigar y, si corresponde, corregir la situación.
- **DENUNCIA ANONIMA:** Se nos alienta a informar y expresar nuestras inquietudes y a hacerlo con imparcialidad, honestidad y respeto. M&P tiene el compromiso de proteger a sus miembros contra las represalias. Quienes se encuentren en la cadena de mando son responsables de considerar los aspectos que sean puestos en su conocimiento.
- **MEDIDAS DISCIPLINARIAS:** Quienes infrinjan el Código o las políticas y procedimientos de M&P serán sometidos a medidas disciplinarias, que pueden llegar hasta el despido. Tales medidas se aplicarán también a cualquiera que ordene o apruebe las infracciones o tenga conocimiento de ellas y no actúe inmediatamente para corregirlas.

Una conducta correcta implica un tratamiento profesional, honesto, respetuoso y equitativo entre los integrantes de la empresa y con los clientes, proveedores, funcionarios y el público en general, inspirada en el respeto por el individuo y por la sociedad. En ningún caso, podrá faltarles el respeto, insultarlos o difamarlos.

- **Lealtad Comercial:** Mind & Process declara que se encuentra en pleno cumplimiento y observancia de lo establecido por la legislación relativa a Lealtad Comercial y que el principio rector de toda su estrategia comercial, respeta y acata lo regulado en tal sentido; declarándose manifiestamente en contra de toda práctica comercial que no respete dicha normativa.
- **Relaciones con Terceros:** Todos los integrantes de Mind & Process deberán dirigirse tanto entre ellos como en relación a superiores jerárquicos, clientes, proveedores, contratistas, autoridades nacionales, municipales o provinciales, administrativas y en público en general, en forma respetuosa, profesional, sin insultar ni difamar, bajo ninguna circunstancia.

Los contratados por Mind & Process para brindar servicios, deberán manifestarse en contra de prácticas de corrupción y de conductas contrarias a las establecidas en este Código.

- **Clientes:** La relación con el cliente deberá caracterizarse por el respeto, profesionalismo, cortesía y amabilidad, ofreciendo en todo momento, información clara y concisa respecto de lo que haya generado la consulta. Al cliente se le debe dar una respuesta a lo que haya planteado, todo dentro de un marco de respeto, profesionalismo, legalidad y dentro de los plazos estipulados.
- **Relación con Proveedores:** La elección de los distintos proveedores se deberá basar en criterios objetivos sobre su profesionalismo, nivel de prestaciones y servicios que ofrezca cada uno. Mind & Process no contratará servicios profesionales de aquellos proveedores que directa o indirectamente cuenten con antecedentes de actos y/o conductas de corrupción, lavado de dinero, financiación del terrorismo o prácticas contrarias a la ley. Asimismo, Mind & Process, declara conocer y estar en pleno cumplimiento de toda práctica anticorrupción.

Al momento de seleccionar proveedores, priorizaremos siempre que sea posible, aquellos que compartan esta mirada de Triple Impacto, que se encuentren dentro de un radio local menor a 80 km y tengan prácticas responsables y éticas dentro de su gestión.

- **Relación con la Administración Pública:** Mind & Process declara y manifiesta que se somete y acata plenamente las resoluciones de carácter administrativo y judicial que su actividad le impone, en el desempeño de sus tareas.
- **Contrataciones con el Estado - Licitaciones Públicas:** Queda terminantemente prohibido a todo el Personal de Mind & Process, ejercer cualquier tipo de conducta inapropiada para lograr la adjudicación de cualquier contratación y/o licitación a la que se presente como oferente. Mind & Process se declara a favor de la transparencia en todas sus operaciones comerciales.

## 6. Pautas de diversidad

Mind & Process declara estar en contra de toda práctica discriminatoria, ya sea por cuestiones de raza, color, género o identidad sexual, políticas gremiales, religión u otras distinciones. Por ello, no se admitirán comentarios, conductas o comportamientos inapropiados, que hostiguen o perjudiquen a otro integrante o tercero y que provoquen un ámbito de trabajo hostil. Dichas conductas deberán ser reportadas inmediatamente al superior y/o a través de los distintos canales de denuncia.

Abogamos y apoyamos el reclamo de una sociedad más justa, sin brechas de ningún tipo, ni exclusiones debido a la pertenencia a un género, credo, origen étnico o identidad sexual determinados. Es parte de nuestro compromiso colaborar desde nuestro lugar para que ello suceda, accionando en consecuencia.

## 2. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Tipo de cambio	Autor	Solicitante (Usuario/Referente)	Fecha de Modificación	Descripción breve
V.01	Doc. Base	-	Dirección	24/06/2015	Documento Original D
V.02	Cambio de formato	Sebastián Litvak	Dirección	02/07/2021	Modificación de formato. Se desarrolla punto 5 y genera punto 6 de Diversidad. Se incorpora aclaración en Punto "Conflictos de Interés". M

## 3. REVISIONES

Edición	Revisión	Aprobación final
<b>Consultor</b> Sebastian Litvak 29/07/2021	<b>Gerente de Operaciones</b> Laura Polonsky 02/08/2021	<b>Gerente de Administración y Finanzas</b> Eliana García Moretti 03/08/2021