

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

SECCIÓN PRIMERA – DISPOSICIONES GENERALES

- OBJETIVOS
- DEFINICIONES
- PRINCIPIOS GENERALES
- ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

○ OBJETIVOS

Objetivo General

- El presente Código tiene como objetivo principal establecer reglas claras que permitan prevenir conductas incorrectas mediante la promoción de un comportamiento honesto y ético, especialmente respecto a:
 - I. El manejo de conflictos de interés, aparentes o reales, entre las relaciones personales y profesionales.
 - II. La toma de decisiones basadas en principios y valores éticos, sobre situaciones en las que pudieran haber múltiples puntos de vista y varias alternativas posibles.
 - III. La revelación completa, imparcial, consistente, oportuna y comprensible en los reportes, avisos y documentos que presenta Quálitas Compañía de Seguros, S.A.; a los diferentes usuarios.
 - IV. El cumplimiento de las leyes y demás disposiciones normativas aplicables.

Objetivos Específicos

- Definir, aclarar y estandarizar valores y principios en la Compañía.
- Definir responsabilidades en casos de conductas anti éticas.

○ DEFINICIONES

Para los efectos de este Código se entenderá por:

- Accionistas: Pueden ser personas naturales o jurídicas, que poseen una o varias acciones de la Empresa, las cuales los convierten en Socios Capitalista y los involucran en la gestión de la Empresa.
- Alta Gerencia: Gerente General o quien haga sus veces y los ejecutivos que le reporten al mismo.
- Capacitación: Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

- Clientes: Son personas naturales o jurídicas con las que se establece y mantiene una relación de tipo legal o contractual para la prestación de un servicio o el suministro de cualquier producto propio de la actividad de la Entidad.
- Conflicto de Interés: Cualquier situación en la que se pueda percibir que un beneficio o interés personal o privado pueda influir en el juicio o decisión profesional de un miembro de la entidad relativo al cumplimiento de sus obligaciones.
- Control Interno: Proceso, efectuado por el consejo de administración, la alta dirección y demás personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable respecto a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:
 - Eficacia y eficiencia de las operaciones.
 - Fiabilidad de la información financiera.
 - Cumplimiento de leyes y normas aplicables.
- Corrupción: Es la acción y efecto de corromper, alterar escritos, vicios o abusos en costumbres. Es el comportamiento llevado por una persona o grupo de personas que se consideran como transgresores de las normas establecidas.
- Daños a Activos Materiales: Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activo materiales como consecuencia de desastres naturales u otros acontecimientos.
- Funcionarios: Son aquellos miembros y personal de la Compañía, que se distinguen del resto por su mayor jerarquía dentro de la estructura organizativa de la Sociedad, así como también un nivel más alto de responsabilidad en sus funciones.
- Junta Directiva: Órgano colegiado encargado de la administración de la entidad, con funciones de supervisión y control sobre la misma.
- Información Privilegiada: Aquella información que no tiene carácter público, incluyendo aquella que deba proporcionarse a los entes reguladores y fiscalizadores, o información para actividades o transacciones bursátiles, o que pueda ser usada por competidores, proveedores o clientes, tales como secreteos comerciales, de tecnología, de investigación, lista de clientes y proveedores, información financiera y proyecciones financieras no anunciadas de mercado, de precio, proyectos, estudios y planes de negocio, entre otros.
- Información Pública: Es toda aquella información que ha sido declarada de conocimiento público y que se puede publicar sin restricción alguna pues este tipo de información debe ser de conocimiento general, por lo que su conocimiento no genera daño o amenaza alguna a los entes que la generan, ni en los procesos ni mucho menos en los sistemas de información.
- Malversación de Fondos: Utilización ilegal del dinero o bienes ajenos en cosas diferentes a las que iban destinados, generalmente en beneficio propio aprovechándose de los beneficios que como empleados se tienen y sus privilegios.
- Obligados: Cualquier persona, empleado o tercero, incluyendo a los miembros de la Junta Directiva, la Alta Gerencia y Funcionarios de la Compañía.

- Sanción: Se denomina sanción a la consecuencia o efecto de una conducta que constituye infracción de una norma . Dependiendo del tipo de norma incumplida o violada, puede haber sanciones penales o penas; sanciones civiles y sanciones administrativas.
- Transparencia: Es la obligación de los sujetos obligados de hacer del conocimiento público la información derivada de su actuación, en ejercicio de sus atribuciones. Tiene por objeto generar un ambiente de confianza, seguridad y franqueza, de tal forma que los usuarios estén informados y conozcan las responsabilidades, procedimientos, reglas, normas y la información generada del desarrollo de sus actividades.

○ PRINCIPIOS GENERALES

- ✓ Honestidad
- ✓ Confianza
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Respeto
- ✓ Cordialidad

○ ALCANCE Y APLICACIÓN

Las presentes normas serán aplicables a todos los funcionarios y empleados de Quálitas independientemente del cargo y nivel jerárquico, ya sea que se encuentren laborando, gozando vacaciones, con incapacidad o suspensión.

Esto incluye además agentes e intermediarios de seguros, proveedores y al personal de aquellas entidades que ofrecen un servicio especial o que efectúan un trabajo específico; en todas las relaciones sean estas:

- Relaciones con los clientes o intermediarios.
- Relaciones con los accionistas.
- Relaciones con funcionarios.
- Relaciones con empleados.
- Relaciones con proveedores.
- Relaciones con entes reguladores y fiscalizadores, entre otras.



Las Normas de Ética y Conducta contenidas en el presente Código se han agrupado así:

NORMAS DE ACTUACIÓN DENTRO Y FUERA DE LA EMPRESA.

1. Los Funcionarios y Empleados deben manifestar en todo momento una conducta en el trabajo o fuera de él, de honestidad, confianza, honradez, integridad y responsabilidad. Respetando los derechos de todos nuestros Empleados, Asegurados, Agentes Intermediarios, Proveedores y otros; así mismo asegurarse de crear un entorno en todo momento libre de acoso sexual, físico y psicológico.
2. Los Funcionarios y Empleados deben atender a nuestros Asegurados, Agentes Intermediarios, Proveedores y visitas con amabilidad, responsabilidad y ser personas dignas de confianza. Deben evitar dar la impresión de estar involucrados en alguna actividad ilícita y nunca adoptar un comportamiento violento, amenazador o abusivo hacia ninguna persona con la que trata en su calidad de empleado de la Aseguradora.
3. Los Funcionarios y Empleados deben abstenerse de realizar operaciones indebidas o impropias y cuidarse de hacer cosas que generen una mala impresión tanto personal como institucional, aunque en el fondo no lo sean, por lo que debe comportarse con una conducta intachable.
4. Los Funcionarios y Empleados deben cuidar su reputación de honestidad, honradez, imparcialidad y objetividad, en su puesto de trabajo y fuera de él. Por lo que no debe utilizar su puesto para beneficiarse personalmente en forma indebida. Debe evitar relaciones de cualquier tipo que lo puedan involucrar a obtener beneficios personales o familiares y por ningún motivo puede aceptar ofertas ilícitas.
5. Los Funcionarios y Empleados no deben realizar ventas de índole personal dentro de las instalaciones de la Compañía.
6. Los Funcionarios y Empleados deberán de respetar los horarios de trabajo señalados y pactados en los Contratos de Trabajo, así mismo deberán mostrar puntualidad en la asistencia a reuniones internas así como cuando actúe en representación de la Compañía en reuniones o eventos de carácter externos.
7. Los Funcionarios y Empleados deberán atender respecto a su presentación y vestir dentro de las instalaciones de la Compañía las siguientes reglas:
 - ✓ Personal Femenino: Deberá de utilizar ropa formal adecuada al trabajo a desarrollar, usando medias, zapatos formales de tacón, su cabello arreglado y su maquillaje sobrio. No deberá usar la falda demasiado corta, ni escotes extravagantes. Y en el caso de utilizar uniforme debe usarlo de acuerdo al calendario establecido.
 - ✓ Personal Masculino: Deberá usar prendas formales de vestir con corbata. Y en el caso de utilizar uniforme debe usarlo de acuerdo al calendario establecido. Además deberá presentarse con zapatos limpios y lustrados, mantenerse bien afeitado y con el cabello corto y peinado. Si el empleado usa barba ésta deberá estar bien arreglada. Debe de abstenerse de utilizar arete u otro tipo de accesorio no tradicional.
8. Los Funcionarios o Empleados no deberán presentarse al trabajo con síntomas de embriaguez o drogadicción, ni deben ingerir bebidas alcohólicas o usar drogas dentro de horas laborales, tampoco deberá fumar en el interior de las instalaciones.

9. Los Funcionarios deben velar por que se trate equitativamente a todos sus empleados, así como a sus asegurados, proveedores e intermediarios de seguros, y cualquier otra persona, a ofrecerles un ambiente de oportunidades que favorezca la productividad, el desarrollo personal, la dignidad, el respeto a sí mismo, compañerismo y motivación personal.
10. Ningún Funcionario o Empleado deberá menospreciar el trabajo o dignidad de otros empleados, independientemente del cargo, sexo, color, religión, limitaciones físicas, etc.
11. Los Funcionarios deben de asignar el trabajo a sus empleados con equidad y debe ser razonablemente distribuido de acuerdo a cada puesto de trabajo dentro de la Compañía, esta distribución no debe generar hacia el empleado sentimientos de discriminación, hostigamiento y/o acoso laboral.
12. Ningún Funcionario o Empleado debe aprovecharse de su posición dentro de la Compañía para acosar sexualmente a empleados (as), sea previo a la contratación o posteriormente. De darse un caso Él (La) acosado (a) deberá informar inmediatamente esta situación al Comité de Disciplina para que ésta informe a la Junta Directiva y se tomen las acciones necesarias.
13. Se prohíbe a todos los Funcionario que tenga bajo su responsabilidad personal, llamar la atención al subalterno delante de clientes o compañeros de trabajo.
14. El Funcionario y Empleado debe respetar a su jefe inmediato y a sus compañeros sean estos de su área o no, esto no implica evitar expresarles sugerencias y puntos de vista en forma respetuosa, sin llegar a la polémica.
15. Se prohíbe a los Funcionarios y Empleados, independientemente del nivel jerárquico, gritar, insultar, faltar el respeto o agredir en cualquier forma a clientes, proveedores, compañeros de trabajo, subalternos o visitas.
16. Se prohíbe a los Funcionarios y Empleados criticar, hablar mal de los demás en su ausencia, o crear argumentos en contra de sus demás compañeros sin tener pruebas contundentes. Para evitar disgustos, relaciones hostiles que afectan el compañerismo y el buen desarrollo del trabajo en equipo.
17. Los Funcionarios y Empleados, deben en todo momento fomentar un clima organizacional agradable y de respeto.
18. Los Funcionarios y Empleados, que reporten de buena fe, las violaciones a este Código por parte de otro empleado o funcionario, deberán ser tratados con diligencia, imparcialidad y confidencialidad.
19. Se prohíbe a los Funcionarios y Empleados instalar en sus computadoras juegos informáticos, programas no autorizados y pantallas con imágenes no adecuadas al lugar de trabajo.
20. Los obligados no deben portar armas en el interior de las instalaciones de la Compañía, excepto el que lo requiera para el cumplimiento de sus funciones, tales como el personal de seguridad.

NORMAS DE CONFIDENCIALIDAD.

La información derivada de las actividades efectuadas por Quálitas, debe utilizarse con responsabilidad y deberá estar sujeta a las siguientes normas:

1. Los Obligados se comprometen a acatar los lineamientos de confidencialidad de la información y a su vez proteger esa información de una manera congruente a su valor, debiendo dar el debido cuidado y protección a todos los códigos de acceso, contraseñas, llaves y claves bajo su responsabilidad y riesgo. Los cuales no deben ser prestadas, compartidas o duplicadas sin autorización previa.

2. Los Obligados tienen estrictamente prohibido el uso de información confidencial o privilegiada para fines no relacionados con el ejercicio de sus actividades profesionales establecidas previamente por Quálitas, entre las cuales se tiene:
 - ✓ Estados Financieros, que no hayan sido presentados públicamente.
 - ✓ Información sobre Asegurados, Agentes e Intermediarios, Proveedores y otros.
 - ✓ Procesos operativos, tecnológicos, de infraestructura, de mercado, entre otros.
 - ✓ Toda información que comprometa la seguridad y los activos por acciones fraudulentas o inapropiadas, entre ella: datos sobre el personal clave de la Aseguradora, actividades asignadas, entre otros.
 - ✓ Cualquier información que pueda poner en condiciones desfavorables a la aseguradora frente a la competencia.

Por ende, todo empleado independiente su nivel jerárquico debe firmar un **Acuerdo de Confidencialidad de la Información (Ver Anexo I)**, en el que se comprometa a respetar los lineamientos establecidos en este Código y demás lineamientos que la Aseguradora determine convenientes.

3. Los Obligados que por la naturaleza de sus funciones cuenten con Información Privilegiada, deberán abstenerse de efectuar operaciones por cuenta propia o por terceros o, en su caso, de informar o dar recomendaciones, directa o indirectamente, a terceros para que se realicen operaciones que perjudiquen a la Compañía.
4. Los obligados deben velar por el registro, almacenamiento y custodia adecuada de la Información Confidencial de Quálitas para garantizar la seguridad de la misma y de los asegurados.
5. Los Obligados deben mantener un adecuado archivo de la documentación y manejo de cada expediente de una forma privada y confidencialidad.
6. Los obligados deben de proteger la privacidad y la confidencialidad de los negocios de la Aseguradora e información privada y personal de los empleados.
7. Los Funcionarios y Empleados no debe dejar documentos confidenciales esparcidos y expuestos de forma que puedan ser consultados, perdidos o robados por terceras personas. De manera que deben de mantener con llave sus archivos, caja fuerte, bóvedas o bodegas que hayan sido asignadas bajo su responsabilidad.
8. Así mismo Quálitas exige a las empresas externas proveedoras de servicios o productos, con las que maneja proyectos o trabajos especiales, la protección de forma apropiada de la información suministrada y su confidencialidad.

NORMAS DE RESERVA Y UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN PRIVILEGIADA.

Para la correcta utilización y reserva responsable de la información de Quálitas, se establecen las siguientes normas:

1. Se prohíbe a los Obligados la utilización de la información perteneciente a Quálitas con una finalidad distinta a la finalidad de la Compañía de utilizar la información para generar un valor para nuestros clientes, para nuestra Compañía y, por tanto, para buscar la permanencia en el mercado.

2. Se prohíbe a los Obligados restar prioridad por negligencia o dolo a la confidencialidad de la información que maneja Quálitas sobre sus actividades y acerca de los servicios que proveemos a cada cliente.
3. Se prohíbe a los Obligados compartir información confidencial de las operaciones que maneja la Compañía, ni siquiera de forma indirecta o casual, con personas ajenas a la Compañía y tampoco con familiares.
4. Respecto a los registros contables, se prohíbe a los Obligados divulgar información sin dar cumplimiento previo a la normativa y la legislación local aplicable que pueda generar una discrepancia con el objetivo de dar información veraz acerca de nuestra situación financiera, cuando así lo exigen las leyes que rigen sobre nuestra actividad.

NORMAS DE DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Durante el desarrollo de las actividades de Quálitas del día a día, existe la probabilidad de que por algún descuido o casualidad, empleados o terceros puedan conocer información importante y confidencial, que pueda ser usada para beneficio personal o para beneficiar a terceros. Ante este riesgo Quálitas establece las siguientes normas de divulgación de la información:

1. Los Obligados no deben colaborar directa o indirectamente con ninguna institución en conductas desleales hacia Quálitas, tales como: proporcionar información sobre características de nuevos productos que no han salido al mercado, campañas mercadológicas o publicitarias, problemas internos, contactos de ejecutivos de nuestros negocios a la competencia, precios o tarifas en casos de ofertas o licitaciones de nuestros productos y/o cualquier otra información que afecte los intereses de Quálitas.
2. Los Obligados deben evitar hacer declaraciones falsas o que puedan inducir a error. Ninguno de los Obligados al cumplimiento de estas normas deberá dar declaraciones públicas sobre información de Quálitas sin la debida autorización. Cualquier declaración requerida por los medios de comunicación debe ser canalizada formalmente por medio de la Alta Gerencia o en quien Quálitas hubiera delegado esa responsabilidad.
3. Los Obligados no deben comentar información de carácter confidencial de Quálitas con parientes, amigos o vecinos.

NORMAS CONTRA LA APROPIACIÓN INDEBIDA DE RECURSOS.

Para propiciar la seguridad de que las operaciones diarias se desarrollen con toda normalidad, considerando salvaguardar los bienes de Quálitas de tal manera que se permita en cualquier momento contar con la seguridad y control necesarios para evitar la apropiación indebida y el mal uso de los activos, a continuación se presentan las siguientes normas:

1. Los Obligados tienen prohibido malversa fondos, robar fondos o bienes de Quálitas o de un o varios cliente, o tratar de estafar o causar cualquier daño a la Compañía, sus clientes, empleados o funcionarios o ayudar a otras personas a hacerlo, es causal de despido inmediato, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, como denuncias penales y demandas por daños y perjuicios causados.
2. Se le prohíbe a los Obligados hacer uso inapropiado de su puesto de trabajo, o del nombre de Quálitas en beneficio propio.

3. Se le prohíbe a los Obligados dar falsas impresiones sobre su puesto de trabajo, utilizar el nombre, instalaciones o información de Quálitas, a fin de beneficiarse personalmente en actividades políticas, de inversión o de compra, u otras actividades similares.
4. Las instalaciones, sistema electrónicos y de telecomunicación de Quálitas, como Internet, correo electrónico, computadoras, fax y teléfonos están a su disposición para ayudarlo a efectuar su trabajo. Todo otro uso no autorizado previamente, no está permitido. Asimismo está prohibido copiar información de Quálitas, incluyendo "Software" o cintas de vídeo, para cualquier fin, pues realizar este tipo de actividades sin previa autorización de la Alta Gerencia será considerado como una falta grave de carácter laboral y podrá ser sujeto de despido.
5. El uso de la papelería y equipos de trabajo, son exclusivamente para labores propias de Quálitas, por lo tanto no debe hacerse uso de ello para trabajos personales o de ninguna otra índole.

NORMAS DE ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS.

Los Conflictos de Interés pueden presentarse cuando los intereses personales, familiares o de personas cercanas, están reñidos con los de la Compañía, cuando un funcionario o empleado no puede realizar plena y objetivamente sus funciones y obligaciones en cierta situación, por lo que la reputación de la Compañía, el Funcionario o el Empleado, puede ser perjudicada por el conflicto de interés, o incluso por la presunción de que existe. Por esta razón es importante evitar la apariencia de que exista un conflicto de interés, ya que otras personas dudarán de la capacidad del funcionario o empleado de actuar correctamente.

A continuación se presentan las normas de conducta a seguir por parte de los Obligados para evitar la existencia y apariencia de Conflictos de Interés:

1. Relaciones entre el Empleado o Funcionario de Quálitas y sus Asegurados.
El Funcionario o Empleado de Quálitas no debe permitir que sus intereses personales entren en conflicto con las obligaciones que se tienen con los Asegurados.
2. Relaciones entre el Funcionario o Empleado y Quálitas.
El Empleado o Funcionario deben abstenerse de prestar servicios particulares a los Asegurados, cuando estos servicios estén o se pueda presumir que están encaminados a generar relaciones de negocios con Quálitas.
3. Relaciones entre Quálitas, los Asegurados, Agentes Intermediarios, Proveedores y Entes Reguladores o Fiscalizadores.
El Funcionario o Empleado de Quálitas deben evitar conductas y situaciones que generen conflicto entre los intereses de la Aseguradora y los Asegurados, Agentes Intermediarios, Proveedores, Entes Reguladores o Fiscalizadores. Por lo tanto, no debe permitir que las decisiones que corresponden a su trabajo se vean influenciadas por las relaciones con sus familiares, amigos o personas relacionadas, así mismo se abstengan de recibir cualquier clase de incentivos en relación con los servicios prestados, en forma de dinero, bienes o servicios, aparte de la comisión o retribución por los servicios prestados en las actividades habituales.

NORMAS DEL MANEJO DE RELACIONES CON TERCEROS.

Las relaciones que Quálitas efectúa con personal externo a la Compañía, son de mucha importancia y trascendencia para nuestras actividades, por lo que es importante definir medidas que ayuden a mantener la armonía y legalidad en dichas relaciones. Por lo que se definen las normas siguientes

Relaciones con Clientes

Al interactuar con nuestros clientes, siempre tenemos en cuenta que ellos son la razón de ser de nuestra Compañía. Por lo que la satisfacción de ellos generada de los servicios brindados por parte de la Compañía es nuestra mayor prioridad, y para lograr esa satisfacción nos basamos en los siguientes:

1. Los Clientes deberán tener una atención especial por parte de los Funcionarios y Empleados basada en los principios de honestidad, confianza, responsabilidad, respeto e integridad, atendiendo además las disposiciones contenidas en este Código, que garanticen el éxito en estas relaciones, para lo cual deberán atenderse las siguientes condiciones:
 1. Los Funcionarios y Empleados deben respetar las creencias, ideas y preferencias políticas de nuestros clientes, teniendo prohibido asumir conductas basadas en la discriminación por causa de género, condición socioeconómica, cultural, discapacidad física o religión a la que pertenezcan. Ninguna de estas conductas serán motivo de impedimento para que una persona reciba nuestros servicios con excelencia. No obstante si de manera excepcional por razones técnicas, financieras o legales negáramos algún servicio a un cliente, esta decisión deberá en primer lugar justificarse y en segundo lugar comunicarse la decisión personalmente; procurando explicar con detalle y amabilidad el motivo de la negación de los servicios.
 2. Los Funcionarios y Empleados no deben aceptar regalos, invitaciones o cualquier clase de beneficios por parte de nuestros clientes que puedan traducirse o mal interpretarse en conductas anti éticas. Sin embargo no existe prohibición alguna de aceptar o recibir:
 - Pequeños regalos en ocasiones especiales, como aniversarios y otros eventos, ejemplo: canastas navideñas, pasteles, agendas, chocolates, etc.
 - Materiales publicitarios o de promoción poco costosos, como plumas, llaveros, tasas, squeeze, camisetas o gorras.
 3. Los Funcionarios y Empleados deben conocer las expectativas de los clientes acerca de nuestros servicios.
 4. Los Funcionarios y Empleados deben brindar los servicios con amabilidad, respecto, eficiencia y transparencia.
 5. La alta Gerencia debe buscar los medios necesarios para conocer la opinión de nuestros clientes respecto a los servicios brindados y a la atención recibida.

6. La Alta Gerencia deberá dar seguimiento a las sugerencias de nuestros clientes, de forma eficiente y eficaz, así mismo deberá implementar las medidas necesarias en mejora de nuestros servicios.

Relaciones con Proveedores

En Quálitas nos preocupamos por que nuestras relaciones con los proveedores sean atendiendo prácticas justas de responsabilidad, competitividad, eficiencia en la calidad de los servicios a suministrar. Por lo que a continuación se presentan las siguientes normas a seguir en nuestras relaciones con los proveedores:

1. Los Funcionarios y Empleados deben mantener una actitud de respeto, amabilidad y transparencia en la relación con nuestros proveedores respecto a la puntualidad en atención telefónica, entrevistas, pagos y demás actividades derivadas de las relaciones.
2. Cuando existan sugerencias o reclamos por parte de Quálitas respecto a los servicios recibidos, los Funcionarios y Empleados deberán proceder con amabilidad, delicadeza, claridad y buen entendimiento.
3. Se prohíbe a los Funcionarios y Empleados aceptar sobornos, comisiones o bonificaciones no autorizadas, o cualquier otro tipo de pago o incentivo por parte de los proveedores, a cambio de brindar un beneficio o consideración especial en la adquisición de los servicios o productos. De materializarse dicha situación será sancionada hasta con despido y dependiendo la magnitud de los actos se tomarán las acciones legales pertinentes, como denuncias penales y demandas por daños y perjuicios causados.
4. En caso de aquellos servicios brindados por abogados, peritos valuadores, auditores externos, asesores y otra clase de profesionales, deberán ser contratados tomando en cuenta su experiencia, record, profesionalismo y la calidad de los servicios, precio y beneficio para Quálitas.

Relaciones con los Competidores

Para Quálitas el mantener relaciones sanas con los competidores, es de suma importancia, y aun más de que estas estén basadas en principios de respeto, transparencia, profesionalismo e integridad, por tal razón nuestro trato con ellos estará sujeto a los siguientes lineamientos:

1. Se prohíbe a los Funcionarios y Empleados buscar y utilizar información de nuestros competidores de fuentes no autorizadas, únicamente podrán hacer uso exclusivo de información proporcionada de fuentes públicas.
2. Se prohíbe a los Funcionarios y Empleados referirse a los competidores de forma inadecuada, irrespetuosa y subjetiva.
3. La única forma de referirnos a nuestros competidores y dar una opinión o juicio sobre ellos de forma pública o privada, será valiéndonos de información pública y debidamente comprobada.

Relaciones con Entes Reguladores y Fiscalizadores

Para Quálitas el accionar conforme a las normas legales vigentes en nuestro país es de suma importancia, por lo que consideramos que esta la principal forma de contribuir al fortalecimiento de las regulaciones existentes.

En nuestro trabajo, nos sometemos abiertamente a las auditorías externas legalmente establecidas para Quálitas por los entes fiscalizadores que nos permitan presentar el rendimiento de nuestro trabajo y encontrar oportunidades de mejora continua en el desarrollo de nuestras actividades y la armonía de este con las leyes aplicables.

Para esto se deberá tener en cuenta los lineamientos siguientes:

1. Los Funcionarios y Empleados deberán en todo momento efectuar las actividades de la Compañía conforme a las disposiciones legales sin abstenerse al cumplimiento de alguna a excepción de una exclusión clara en dichas disposiciones.
2. Los Funcionarios y Empleados deberán ante la visita a las Instalaciones de Quálitas de los funcionarios de los Entes Reguladores o Fiscalizadores, brindar una atención especializada, amable, respetuosa, íntegra y transparente, así mismo deberá proporcionarse la información formalmente solicitada para su respectiva revisión y análisis.

NORMAS SOBRE HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

En Quálitas poseemos un compromiso sólido para con nuestros compañeros, sus familiares y amigos, el cual se centra en salvaguardar la seguridad y la salud de cada funcionario y empleado en su trabajo, así como también de nuestros clientes, proveedores y demás personal que nos visita, misión que implica no solo a la Compañía si no a todos los obligados por este Código, a continuación se describen las normas sobre higiene y seguridad en el trabajo:

1. Los Funcionarios y Empleados deben cumplir toda la regulación aplicable al tema de Higiene y Seguridad Ocupacional y acatar las medidas establecidas por el Comité de Seguridad e Higiene Ocupacional de la Compañía.
2. Los Funcionarios y Empleados deben evitar el uso de materiales tóxicos y peligrosos que pongan en riesgo su seguridad y la de nuestros clientes.
3. Ante alguna situación generada por la falta de aplicación de las medidas preventivas de higiene y seguridad laboral, los Funcionarios y Empleados deberán informar de forma inmediata al Comité de Seguridad e Higiene Ocupacional de la Compañía, quienes tomarán las medidas necesarias para subsanar tal situación, así mismo de determinar responsabilidades, serán los encargados de informar a la Junta Directiva para tomar acciones sobre el desacato, negligencia o descuido.

NORMAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO A LAS DISPOSICIONES LEGALES

En Quálitas poseemos un compromiso respecto al cumplimiento de las disposiciones legales, la honestidad y la transparencia, para lo cual los Funcionarios y Empleados de la Compañía deben proteger la integridad y la reputación de Quálitas, a través del cumplimiento adecuado de las disposiciones legales aplicables. Por lo que deberán prestar atención a las normas siguientes:

1. Los Funcionarios y Empleados de las diferentes áreas de la Compañía deben estar familiarizados con todos los requisitos legales que se aplican en sus actividades; deben asegurarse que estos requisitos se comuniquen a su personal y a la vez dirigir y supervisar a su personal con el fin de asegurarse que se cumplan las leyes, normas, reglamentos, manuales y procedimientos establecidos por los Entes Reguladores, ya sea en materia de seguros, fiscal, financiera, de lavado de dinero y activos, entre otras. Con el fin de evitar sanciones regulatorias, la pérdida de licencia profesional, acción legal, multas o encarcelamiento, entre otras.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

SECCIÓN TERCERA- SANCIONES

Cada Funcionario y Empleado es responsable de asegurar que su conducta y la de aquellos bajo su responsabilidad, sea plenamente conforme con las leyes en vigor, con este Código y con las políticas de la Compañía. El cumplimiento de las normas para el personal, será medido en las evaluaciones "Sobre la Conducta y Comportamiento del Personal de Quálitas", las cuales serán elaboradas de forma anual por la Alta Gerencia en coordinación con el Comité de Disciplina.

El empleado de la Compañía que viole cualquiera de las normas establecidas en este Código de Ética y Conducta, estará sujeto a las sanciones que sean impuestas por la Junta Directiva, con base a lo que establece el Código de Trabajo y las políticas establecidas por Quálitas Compañía de Seguros, S.A., Responsabilidad que será asumida por el "Comité de Disciplina" que debería estar conformado por los funcionarios que el Gerente General indique.

1. Las sanciones que pueden aplicarse al empleado por violar las normas de este Código de Ética y Conducta, pueden ser las del Código de Trabajo o el Reglamento Interno de Trabajo autorizado por la Dirección General de Trabajo. Las sanciones pueden ser:
 - Amonestación Verbal.
 - Amonestación escrita con copia al expediente.
 - Suspensión temporal sin goce de sueldo.
 - Despido sin responsabilidad laboral para Quálitas.
 - Denuncia ante autoridad competente ante violaciones legales.
 - Despido.
2. En los casos, que la falta cometida esté relacionada con pérdida o apropiación de dinero o valores, deterioro o sustracción de bienes, daños a terceros, etc., el empleado sancionado deberá reintegrar el valor de lo perdido, apropiado o dañado.

3. Las sanciones que la Compañía establezca son sin perjuicio de las acciones a que pueda ser acreedor el infractor, especialmente por leyes de carácter penal.
4. La imposición de las sanciones, será la que juzgue conveniente la Junta Directiva o el Comité de Disciplina, quien debe velar por el cumplimiento del presente Código.

No obstante Quálitas tiene “tolerancia cero” frente a los incumplimientos y conductas anti disciplinarias y emprenderá las acciones disciplinarias necesarias para garantizar la aplicación del contenido este Código de Conducta y las políticas de la compañía.



○ **INFORMES POR INCUMPLIMIENTO**

El personal que conforma el Comité de Disciplina de Quálitas, una vez tenga conocimiento de algún incumplimiento a las disposiciones contenidas en este código deberán informarlo, en forma oportuna y por escrito a la Alta Gerencia, quien posteriormente deberá informarlo a la Junta Directiva de Quálitas dependiendo el incumplimiento generado.

○ **INFORMES A LA JUNTA DIRECTIVA**

El Comité de Disciplina, será responsable de informar a la Alta Gerencia de la Compañía, quien a su vez será la responsable de informar a la Junta Directiva los siguientes:

- Informes de Incumplimientos Generados, en los cuales se presente nombre de los involucrados, fecha del evento, descripción de los acontecimientos, pruebas que amparan los incumplimientos, así como también toda aquella información necesaria para sustentar dichos incumplimientos. Informes que deberán ser presentados una vez se generen los incumplimientos o posibles incumplimientos.
- Informe Sobre el Cumplimiento del Código de Ética y Conducta, el cual será efectuado de forma anual por el Comité de Disciplina, y deberá ser elaborado durante el primer trimestre del año siguiente, para ser presentado a la Junta Directiva. El cual contendrá al menos lo siguientes:
 - a) Gestión efectuada por el Comité de Disciplina durante el periodo.
 - b) Resumen de los casos reportados por incumplimientos así como también las acciones efectuadas y la situación actual de los mismos.
 - c) Descripción de todas aquellas situaciones dentro de la Compañía que pueden generar posibles incumplimientos futuros y las acciones a implementar para controlarlas.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

SECCIÓN QUINTA- DISPOSICIONES FINALES

- VIGENCIA

○ VIGENCIA

El presente Código entra en vigencia a partir de su aprobación por la Junta Directiva de Qualítas Compañía de Seguros, .S.A., y sustituye y complementa al aprobado en fecha 17 de abril de 2010.

○ MODIFICACIONES

Cualquier modificación a las disposiciones contenidas en este Código deberá ser previamente aprobada por la Junta Directiva de Quálitas, debiendo ser comunicadas a todo el personal de la compañía a más tardar 8 días hábiles posteriores a la fecha de su aprobación.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

ANEXOS

ANEXO I

QUALITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN

ENTRE EL FUNCIONARIO O EMPLEADO Y QUALITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.

Como un común acuerdo con Quálitas Compañía de Seguros, S.A. y con la convicción de que la Aseguradora tiene obligaciones de CONFIDENCIALIDAD con sus Asegurados y/o Afianzados y proveedores, así como con los aspectos propios de la Sociedad, estipulados en la Ley de Sociedades de Seguros y otras, hago las siguientes declaraciones:

1. No haré uso personal de información confidencial sobre la cual tenga conocimiento debido a mi relación con la Aseguradora ni tampoco se la proporcionaré a otra persona. Comprendo y estoy de acuerdo que me está vedado emplear cualquiera de esta información confidencial para mi uso y ventaja personal.
2. Mantendré confidencialidad, durante y después de mi empleo o contratación, a menos que sea instruido de diferente manera por la Aseguradora o forzado por obligaciones de índole legal, sobre toda la información concerniente a asuntos personales y de negocios de los clientes y proveedores de la Aseguradora de la misma, la cual podría llegar a ser de mi conocimiento directa o indirectamente, durante el curso de o por virtud de mi empleo. Si llegare a ser citado por autoridad judicial competente, o se me pidiere testificar respecto a cualquier asunto sobre el cual yo tengo conocimiento, debido a mi empleo o como resultado del mismo, notificaré inmediatamente a la Aseguradora, para su conocimiento.
3. Discutiré información confidencial acerca de los clientes y proveedores de la institución, solamente con aquellas personas que en el transcurso de su nexa con la Aseguradora necesiten conocerla. Discutiré tal información con personas fuera de la institución solamente en el caso de Evidencia adquirida por mí o por algún otro empleado o cliente de la misma.
5. Me comprometo a salvaguardar todos los documentos y programas de computadora e información contenida en películas, diapositivas y transparencias que estén en mi posesión y entregarlos con todas sus copias al finalizar mi empleo o contratación con la Aseguradora.
6. Declaro que todo mi trabajo que realice durante mis horas laborales ordinarias y extraordinarias y que tenga que ver con la creación de manuales, instructivos, programas de computadoras, cartera de clientes, bases de datos, etc., para el mejor desarrollo de la institución, son propiedad exclusiva de ésta y no reclamaré ningún derecho sobre ellos, ya que su realización está sujeta al pago del salario que recibo por mi trabajo.
7. En todo momento seré discreto con relación a la discusión de los asuntos de los clientes y proveedores, evitando la identificación innecesaria de nombres, lugares y hechos específicos y me aseguraré que tales discusiones no sean oídas por casualidad por empleados del cliente, proveedores y por otras personas.
8. Durante mi empleo con la institución llegarán a mis manos información, manuales, instructivos, reglamentos, leyes entre otros estarán los Manuales de Organización, los cuales me comprometo a salvaguardar su contenido y demás materiales que reciba.

haber recibido aprobación escrita del cliente y de la administración de la Aseguradora.

4. Acepto no mantener en mi posesión, excepto cuando esté llevando a cabo alguna de mis obligaciones de trabajo, documentos que no sean públicos, memorándums, transcripciones, papeles de trabajo, CD y/o diskettes o cualquier

9. Asimismo devolveré toda documentación y los manuales y cualquier reproducción o parte de la misma en forma íntegra a mi retiro de la institución, sea cual fuere el medio de distribución.

10. Acepto que la violación a cualquiera de las declaraciones contenidas en este acuerdo de confidencialidad, serán causa suficiente para que la Sociedad prescinda de mis servicios, sin responsabilidad para ella, ya que lo anterior significa pérdida de confianza.

Antiguo Cuscatlán, abril del 2010

Nombre: _____

Firma: _____

Cargo : _____