

CÓDIGO DE ÉTICA

Rev. 00

Fecha de vigencia: 03/03/2026



CONTENIDO

CARTA DEL DIRECTORIO	3
CONSIDERACIONES INICIALES.....	4
DEFINICIONES	5
ÁMBITO DE APLICACIÓN	6
COMITÉ DE ÉTICA Y REFERENTE DE INTEGRIDAD y COMPLIANCE	6
CULTURA Y ESENCIA	7
DECLARACIONES INSTITUCIONALES	9
COMPROMISO Y PAUTAS DE CONDUCTA.....	10
RESPONSABLES DE APLICACIÓN	12
INCUMPLIMIENTOS Y CANALES DE DENUNCIA.....	12
REVISIÓN	12
DISPOSICIONES TRANSITORIAS	12



CARTA DEL DIRECTORIO

En GENCIA creemos en la GENTE: personas antes que procesos. Nuestra integridad es la forma en que decidimos operar.

Nuestra identidad se fundamenta en la Inteligencia Operativa: decisiones oportunas basadas en datos, experiencia y criterio profesional. Trabajamos con precisión, diligencia y responsabilidad. Y como línea transversal se encuentran nuestros valores, siendo la integridad uno de ellos.

Este Código establece los principios que guían nuestra conducta. Partimos de la base de que no somos perfectos (nosotros, los clientes ni terceros), por lo que de manera permanente debemos concientemente traer a los análisis y a la acción estas consideraciones, para que, a la luz de estos criterios, podamos sortear cualquier tipo de duda o de inquietud.

El Directorio asume el liderazgo de su cumplimiento. Cada integrante asume la responsabilidad de la ejecución y mejora.

DIRECTORIO



CONSIDERACIONES INICIALES

Este Código nos da pautas generales aplicables para cualquier caso. No busca especificar el paso a paso para cada situación, sino dar criterios para análisis y puesta en acción.

Luego de los Estatutos sociales de GENCIA, éste es el documento de mayor jerarquía, por lo que cualquier Política, Procedimiento, Instructivo deberá alinearse a este documento.

Entendemos que, en el análisis de casos puntuales, se podrán tener diferentes interpretaciones o miradas, por lo que cualquier situación no prevista o cuya interpretación sea dudosa, se pondrá a consideración del Referente de Integridad y Compliance, quien hará la sugerencia y abordaje.

Se adopta la terminología clásica del masculino genérico para referirse siempre a hombres y mujeres. Este es un recurso que únicamente busca dar uniformidad, sencillez y fluidez a la composición y a la lectura del texto.



DEFINICIONES

- a) **Amigos:** personas con las que tenemos relación cercana de amistad.
- b) **Código de Ética:** herramienta que permite establecer y articular los valores corporativos definiendo las responsabilidades y compromisos éticos que la empresa ha decidido asumir, así como el comportamiento esperado de los colaboradores de una empresa.
- c) **Colaborador:** integrante o empleado que trabaje en GENCIA.
- d) **Conflicto de interés:** situación en la que la integridad de una persona en relación con sus acciones se ve influenciada indebidamente por intereses, frecuentemente económicos o personales.
- e) **Consultores o especialistas externos:** profesionales expertos en materias técnicas que colabora de manera puntual o específica en proyectos de GENCIA o clientes.
- f) **Compliance:** conjunto de procedimientos para asegurar la observancia y cumplimiento de leyes, normas y estándares éticos de una organización.
- g) **Ética empresarial:** serie de valores y principios por los cuales se rige la conducta de una empresa a la hora de llevar a cabo sus acciones y actividades.
- h) **Familiar:** persona con relación de parentesco con otra, como por ejemplo cónyuge, hijo, hijastro, padre, padrastro, hermano, hermana, suegro, suegra, cuñado, cuñada, tío, tía, primo, prima, abuelo, abuela, nieto, nieta.
- i) **Grupos de interés o Stakeholders:** se refiere a todas las personas u organizaciones que se relacionan con las actividades y decisiones de una empresa tales como: colaboradores, proveedores, clientes, gobierno, comunidad, entre otros.
- j) **IA - Inteligencia artificial:** Conjunto de tecnologías y sistemas capaces de simular procesos inteligentes, tales como el análisis de datos, automatización de tareas de repetitivas, apoyo en diseños, generar simulaciones y escenarios futuros, con el fin de optimizar procesos organizacionales, mejorar la toma de decisiones estratégicas y generar valor para los clientes.
- k) **Integridad:** conjunto de características de una persona, empresa y/u organización que la hacen confiable para la sociedad.
- l) **Política:** orientación que rige la actuación de una persona o empresa en un asunto o campo determinado.



ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica a accionistas, directores, colaboradores, consultores externos y proveedores vinculados.

Su cumplimiento es obligatorio en todas las operaciones de GENCIA.

GENCIA se compromete a poner a disposición la versión actualizada de este documento en los canales comunicacionales o documentales que se establezcan para el efecto.

COMITÉ DE ÉTICA Y REFERENTE DE INTEGRIDAD y COMPLIANCE

Mientras GENCIA tenga menos de 20 colaboradores en relación de dependencia, se administrarán temas vinculados con un Referente de Integridad y Compliance. Una vez que supere esa cantidad, se constituirá un Comité de ética, conformado por un miembro del Directorio o su representante (quien oficiará de Referente de Integridad y Compliance) más un miembro por cada 5 integrantes, a ser designados por el Directorio. Las designaciones de miembros del Comité de Ética, a excepción del Referente de Integridad y Compliance, se harán anualmente, para cada año calendario, pudiendo prorrogarse por un periodo igual.

Entre las principales funciones del Comité podemos citar:

1. Impulsar el cumplimiento del Código de ética y fomentar la integridad.
2. Recibir y evacuar consultas. Interpretar en caso de dudas.
3. Recibir notificaciones de incumplimiento. Realizar investigaciones, análisis y seguimiento en casos de incumplimiento.
4. Sugerir medidas a adoptarse en caso de incumplimiento.
5. Aprobar modificaciones del presente Código de Ética.



CULTURA Y ESENCIA

Misión:

Mejoramos la productividad y la toma de decisiones estratégicas mediante servicios de outsourcing.

Visión:

Ser el aliado estratégico líder en gestiones de outsourcing, reconocido por excelencia técnica e integridad.

Valores:

Calidad:

Ofrecer un servicio que supere expectativas, cuidando cada detalle y asegurando la excelencia en cada entrega.

Compromiso:

Dedicación total a los clientes y proyectos, trabajando con pasión y esfuerzo para alcanzar los mejores resultados.

Eficiencia:

Optimizar recursos y procesos para lograr resultados de calidad en el menor tiempo posible, garantizando un servicio ágil y efectivo.

Integridad:

Actuar con honestidad, ética y transparencia en todas las decisiones y acciones, manteniendo la confianza de clientes y colaboradores.

Responsabilidad:

Cumplir con los compromisos adquiridos, asumiendo las consecuencias de cada acción y garantizando un trabajo serio y profesional.

GENCIA se adhiere al cumplimiento de los 10 principios del Pacto Global de la ONU, que son los siguientes:

Derechos Humanos:

1. Respetar la protección de derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.

Trabajo:

3. Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado o realizado bajo coacción.
5. Defender la erradicación del trabajo infantil.
6. Defender la eliminación de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



Medioambiente:

7. Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
8. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

Lucha contra la corrupción:

10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas incluidas la extorsión y el soborno.

Asimismo, contribuirá al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible **(ODS) de la Agenda 2030:**

1. Fin de la pobreza
2. Hambre cero
3. Salud y Bienestar
4. Educación de calidad
5. Igualdad de género
6. Agua limpia y saneamiento
7. Energía asequible y no contaminante
8. Trabajo decente y crecimiento económico
9. Industria, innovación e infraestructura
10. Reducción de las desigualdades
11. Ciudades y comunidades sostenibles
12. Producción, consumo y responsables
13. Acción por el clima
14. Vida submarina
15. Vida de ecosistemas terrestres
16. Paz, justicia e instituciones sólidas
17. Alianzas para lograr los objetivos



DECLARACIONES INSTITUCIONALES

1. Las **personas** están antes que los procesos.
2. Vivimos y promovemos la **integridad**, la transparencia y la rendición de cuentas en todos los niveles de la empresa y en cada interacción.
3. **Vivimos nuestros valores** organizacionales en las pequeñas y grandes decisiones.
4. Tenemos **cero tolerancia** al soborno, corrupción, extorsiones, tráfico de influencias, conflictos de interés en el relacionamiento con ningún grupo de interés.
5. Ratificamos nuestro **compromiso** con la legalidad, compliance y buenas prácticas comerciales.
6. Tomamos **decisiones** basadas en criterio y evidencia. Se **escucha** a todas las partes involucradas.
7. Protegemos de manera **confidencial, estricta y responsable la información** a la que tenemos alcance, incluso tras finalizar el vínculo contractual.
8. Promovemos la **igualdad de oportunidades y ambientes laborales saludables**. Rechazamos todo tipo de discriminación, acoso en cualquier situación o condición: laboral, sexual, psicológico, económico, otro.
9. Nuestras operaciones son de **triple impacto** (económico, social y ambiental).
10. **Reconocemos nuestros errores**. Reparamos los mismos cuando sea posible.



COMPROMISO Y PAUTAS DE CONDUCTA

Colaboradores:

1. Nuestro vínculo profesional se basa en la confianza. Honramos al equipo dando lo mejor que tenemos y podemos.
2. Somos humildes, nos dejamos complementar y aprendemos cada día.
3. Integramos de manera orgánica nuestra vida personal y laboral.
4. Usamos los recursos de GENCIA solo para temas laborales.
5. Todos somos embajadores de la marca en cualquier lugar donde estemos.

Consultores y especialistas externos:

1. Los consultores o especialistas que trabajen con GENCIA cuidarán que su actuar sea siempre legal, íntegro y honorable.
2. No podrán ofrecer servicios a clientes de GENCIA de manera particular, sin antes coordinar esta situación con la Dirección.
3. Cuando realicen trabajos iguales o similares con otras empresas de servicios o consultoras, comentarán esta situación a la Dirección.
4. Se ceñirán a las Declaraciones institucionales de este Código.
5. Defenderán y liberarán de responsabilidad a GENCIA ante cualquier reclamación, pérdida, daño o lesión que resulte directa o indirectamente de sus acciones, omisiones o mala conducta.

Clientes:

1. Trabajamos con clientes que tengan valores similares a los nuestros, sobre todo en el cumplimiento legal, compromiso ético, social y ambiental.
2. No se aceptarán clientes o proyectos vinculados a pornografía, armas de fuego, estupefacientes, productos ilegales, industrias en riesgo de generar violaciones a derechos humanos.
3. Realizamos conflict check preliminar para identificar dudosa reputación de empresa o principales accionistas o ejecutivos, rubros o sectores controversiales como alcohol, tabaco, apuestas o juegos de azar, actividad minera, energía nuclear, sector carcelario, productos o servicios que involucren animales.
4. Mantenemos nuestra conducta ética aunque eso nos haga perder clientes, concursos o proyectos.
5. Nuestros honorarios son acordes al mercado y a los alcances acordados con el cliente.

Proveedores:

1. Trabajamos y promovemos la formalización de los proveedores y de la comunidad.
2. Las compras se adjudican a quienes ofrezcan mejor calidad, precio, condiciones de pre y post venta.
3. Podrán ser proveedores familiares o amigos. En este caso se declara el conflicto de interés y se sigue un proceso objetivo de análisis.



4. Cumplimos con nuestros compromisos y pagos en tiempo y forma.
5. Cuidamos que los proveedores estén alineados a nuestra manera ética de hacer negocios.

Competidores y Aliados:

1. Respetamos a nuestros competidores. No los descalificamos ni siquiera verbalmente.
2. Promovemos la libre competencia.
3. Las alianzas construyen algo más fuerte o de impacto. Somos aliados de organizaciones o empresas con las que compartimos valores y marco de trabajo.

Comunidad:

1. Participamos activamente de iniciativas, gremios y asociaciones para construir juntos la comunidad que anhelamos.
2. Ofrecemos servicios con costos diferenciados o como donaciones a organizaciones o emprendedores menos favorecidos.

Medioambiente:

1. Consideramos el impacto ambiental de nuestras operaciones.
2. Creamos conciencia sobre la responsabilidad con el medioambiente.
3. Ejecutamos las 3R: reducir, reutilizar y reciclar.

Gobierno:

1. Cumplimos con nuestras obligaciones con el Estado.
2. Preferimos trabajar con el Estado a partir de organismos multilaterales o de cooperación.
3. En interacción comercial con el Estado, vivimos nuestros valores desde la preventa.

IA-Inteligencia artificial:

1. Reconocemos la IA como herramienta para volver las operaciones más eficientes. Nos comprometemos a su uso ético, legal, seguro, coherente.
2. No usamos IA en planes particulares para temas de GENCIA y sus clientes. Incluso en planes corporativos pagados por GENCIA, se omitirán datos confidenciales, reservados o identificables de clientes o terceros.
3. Todo texto extraído de IA debe ser adaptado, verificado y revisado de manera técnica. No se admite el "copiar y pegar".
4. El uso de IA no exime al profesional de su responsabilidad por los contenidos, análisis o recomendaciones emitidas.

Marketing:

1. Todas las acciones de marketing y comunicación serán bajo el marco de integridad, transparencia y respeto hacia clientes, colaboradores, proveedores, competidores y comunidad.



2. La información comunicada debe ser veraz, clara y comprobable.
3. Las promociones, descuentos y condiciones especiales deben tener los términos y condiciones especificados.
4. Los testimonios y casos de éxito deben ser reales y contar con autorización previa.
5. Cuando se hagan difusiones masivas, se ofrecerá siempre la opción de desuscripción.

Propiedad intelectual:

Si en el transcurso de sus obligaciones, el colaborador o especialista desarrolla o mejora un equipamiento técnico, programas de informática, proyectos de la organización, servicios o nuevos productos ofrecidos o a ofrecer, etc. tales ítems se convierten en propiedad de GENCIA. No obstante, y a modo de reconocimiento, dependiendo del tipo de desarrollo realizado se podrá dar a conocer la identidad del integrante.

RESPONSABLES DE APLICACIÓN

Directorio, Referente de Integridad y Compliance, Comité de ética (cuando el volumen de operaciones lo requiera).

INCUMPLIMIENTOS Y CANALES DE DENUNCIA

- Ante denuncias o sospechas de actos que contradigan nuestro compromiso con la integridad, se deberá enviar un email a integridad@gencia.com.py, completar de manera anónima el formulario [buzón anónimo digital](#), o contactar al Responsable de Integridad y Compliance o algún miembro del Directorio.
- Una vez recibida la comunicación de incumplimiento o denuncia, se escuchará a todas las partes involucradas.
- Las denuncias que no fueran anónimas recibirán una retroalimentación sobre las medidas adoptadas y el cierre de las mismas.
- Los procesos de investigación serán confidenciales y objetivos, de manera a preservar a los involucrados de penalizaciones o represalias.

REVISIÓN

La revisión del Código de Ética se realizará según necesidad.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Se podrán mantener vigentes lineamientos o políticas respecto a Ética e Integridad que fueran anteriores a la puesta en vigencia de este documento, toda vez que estén alineados, manteniéndose las eventuales designaciones de roles vinculados.