



★ HEINEKEN

# CÓDIGO

DE CONDUCTA DE NEGOCIOS

HACEMOS NEGOCIOS CON INTEGRIDAD.  
SIEMPRE. EN TODAS PARTES.



# ÍNDICE

## FUNDAMENTOS 03

Mensaje de nuestro CEO  
Nuestro propósito, nuestros valores y comportamientos  
Principios clave de nuestro Código

## NUESTRO CÓDIGO Y TÚ 06

Acerca de nuestro Código  
Qué se espera de ti  
Te ayudamos a tomar las decisiones correctas

## CUIDADO DE LAS PERSONAS Y DEL PLANETA 10

Consumo responsable de alcohol  
Derechos humanos  
Salud y seguridad  
Discriminación  
Acoso

## CONSERVACIÓN DE LA INTEGRIDAD DEL NEGOCIO 16

Competencia leal  
Soborno y corrupción  
Obsequios, entretenimiento y hospitalidad  
Conflictos de intereses  
Sanciones y lavado de dinero

## PROTECCIÓN DE NUESTROS ACTIVOS 24

Integridad financiera y fraude  
Uso de los recursos de la Compañía  
Seguridad de la información y confidencialidad  
Privacidad de datos  
Propiedad intelectual  
Operaciones con información privilegiada

## COLABORACIÓN RESPONSABLE 31

Socios comerciales  
Marketing  
Patrocinios  
Comunicación  
Donaciones benéficas  
Actividades políticas

## ATREVERSE A HABLAR 38

¿Qué significa atreverse a hablar?  
¿Sobre qué puedes atreverte a hablar?  
¿Cuándo debes atreverte a hablar?  
¿Cómo te puedes atrever a hablar?  
¿Qué esperar cuando te atreves a hablar?  
¿Qué se espera de ti cuando te atreves a hablar?

## GLOSARIO 43



# MENSAJE DE NUESTRO CEO

## Estimados/as compañeros/as:

Durante más de 150 años, HEINEKEN ha desarrollado un sólido legado: ser una Compañía responsable e impulsada por valores. Nuestro éxito y nuestra fortaleza son el resultado de nuestro compromiso con el cumplimiento de los más altos estándares de integridad y de la priorización de las personas en todo lo que hacemos. Este compromiso es fundamental para cumplir con nuestra ambición de “Brew a Better World” (Brindar un mejor futuro) y generar un impacto positivo en nuestros consumidores, clientes, empleados, terceros y accionistas, nuestras comunidades y nuestro querido planeta.

Como la cervecera más internacional del mundo, operamos en diversas regiones y culturas que pueden variar entre sí. Asimismo, la imprevisibilidad y volatilidad de los tiempos en los que vivimos dan lugar a nuevos desafíos que debemos superar, a diario. Nos esforzamos más y más por seguir el ritmo acelerado del mundo que nos rodea, lo cual potencia esos desafíos. Es por eso que nuestro punto de partida debe ser un fundamento común: nuestra INTEGRIDAD.

Queremos tener éxito siempre, pero solo de la manera adecuada, es decir, haciendo lo correcto, incluso si eso significa dejar pasar oportunidades comerciales. Sabemos que esto no siempre es fácil, pero estamos sumamente orgullosos de priorizar nuestros Valores en lugar del valor, sin importar la situación.

## Siempre. En todas partes.

Teniendo en cuenta esto, me enorgullece compartir nuestro Código de Conducta de Negocios (el Código) actualizado, el cual nos servirá como guía para poner en práctica nuestros Valores y altos estándares de integridad. En este, se establecen estándares de comportamiento para garantizar que tomemos las decisiones correctas y protejamos no solo nuestro sólido legado, sino también a los demás y a todas las partes interesadas de HEINEKEN.

Lee con atención nuestro nuevo Código y aplica los principios en tu trabajo diario. Aquí encontrarás instrucciones sobre cómo actuar de manera honesta y ética en las diversas situaciones a las que te puedes enfrentar durante tu trabajo en HEINEKEN. Sin embargo, es fundamental que apliques tu sentido común y criterio profesional. El Código no puede contemplar ni abordar todas las situaciones que podrían presentarse. En su lugar, proporciona las herramientas que puedes usar para tomar las decisiones correctas cuando te enfrentes a dilemas.

Si tienes dudas, entabla conversaciones honestas y abiertas, y comenta tus dilemas con tus compañeros, tu gerente, tus representantes de confianza o el equipo del área Jurídica. No te quedes callado si te preocupa una posible infracción de nuestro Código y nuestras políticas. En su lugar, atrévete a hablar para que tengamos la oportunidad de remediar la situación.

Seguir el Código es lo mejor que puedes hacer para demostrar todos nuestros Valores: podrás demostrar tu pasión por los consumidores y clientes, tu cuidado por las personas y el planeta, tu valor para soñar y ser pionero de un desarrollo sostenible, y tu disfrute de la vida, sabiendo que has hecho lo correcto.

Nuestras acciones y decisiones definen quiénes somos como personas y como Compañía. Juntos, construiremos nuestro futuro prometedor y lograremos nuestro éxito compartido. Así es como damos forma al futuro de la cerveza y mucho más. Para mí, esa es la alegría de estar juntos.

## Dolf van den Brink



# PROPÓSITO VALORES COMPORTAMIENTOS

## NUESTRO PROPÓSITO

Brindamos la alegría de estar juntos para inspirar un mundo mejor.

Aprovechamos los momentos que nos unen, creamos lazos y nos aseguramos de ser inolvidables. Ayudan a mejorar un poco el mundo.

¡Un día, una cerveza y un brindis a la vez!

## NUESTROS VALORES

**Pasión** por los consumidores y clientes

**Cuidado** de las personas y del planeta

**Valor** para soñar y ser pioneros

**Disfrute** de la vida

## NUESTROS COMPORTAMIENTOS

Cómo estamos presentes todos los días y nos aseguramos de **entregar, definir, conectar y desarrollar**



# PRINCIPIOS CLAVE DE NUESTRO CODIGO

## Siempre actuamos con integridad

La integridad, transparencia y honestidad guían cada una de nuestras acciones. Hacemos lo correcto, incluso cuando nadie está viendo.



## Tratamos a todas las personas con amabilidad, equidad y respeto

Estamos en camino hacia un mundo inclusivo, justo y equitativo. Celebramos la diversidad de pensamiento y fomentamos la integración al generar espacios para todos por igual. Tratamos a todas las personas con respeto para que puedan ser su mejor y más feliz versión en el trabajo.



## Obedecemos la ley, en todas partes

Estamos comprometidos a respetar todas las leyes y los reglamentos aplicables al hacer negocios, dondequiera que operemos y en todo momento. Nuestros socios comerciales también han asumido este compromiso.



## Estamos comprometidos con la sostenibilidad y la responsabilidad

Nos apasiona generar un impacto positivo en el mundo. Sabemos que solo podemos prosperar si nuestro personal, el planeta y las comunidades que nos rodean prosperan.



## Entablamos conversaciones reales y nos atrevemos a hablar

Analizamos nuestras ideas y dilemas de manera abierta y honesta. Si no estamos seguros de algo, pedimos ayuda. Si vemos algo que puede ser inadecuado, alzamos la voz. Escuchamos, respetamos, apoyamos y protegemos a cualquier persona que plantee una inquietud honesta.

A group of four people, two men and two women, are smiling and holding up glasses of Heineken 00 beer. They are outdoors near a swimming pool. The background is bright and sunny. The glasses are tall and filled with golden beer and a thick head of foam. The Heineken logo and '00' are visible on the glasses.

# NUESTRO CÓDIGO Y TÚ

Nuestro Código constituye el fundamento de nuestra manera de trabajar y hacer negocios. En este, se establecen los principios clave que respaldan nuestras acciones, decisiones e interacciones diarias con colegas y otras partes interesadas, para garantizar que hagamos lo correcto.

**Siempre. En todas partes.**

Acerca de nuestro Código

Qué se espera de ti

Te ayudamos a tomar las decisiones correctas





# ACERCA DE NUESTRO CÓDIGO



## ¿Por qué tenemos un Código?

El cumplimiento de nuestro Código es esencial para crear una cultura empresarial positiva que respalde el comportamiento ético y nos ayude a mantener la confianza y el respeto que nos tienen nuestros consumidores, clientes, comunidades y socios comerciales.

## ¿Qué aborda el Código?

En este Código, encontrarás nuestros principios clave y las expectativas que cada uno de nosotros tiene de los demás y de nuestra Compañía. Aborda una serie de temas relevantes, que incluyen la discriminación, el acoso, el fraude y la corrupción. Define cómo queremos actuar y comportarnos en nuestro trabajo diario, tanto frente a las personas que forman parte de la Compañía, como también frente a aquellas ajenas a esta.

Sin embargo, el Código no brinda respuestas a todas las preguntas que puedan surgir ni puede abordar todas las situaciones que posiblemente se presenten. Sin embargo, te brindará las herramientas necesarias para tomar las decisiones correctas cuando te enfrentes a dilemas. Además, indica dónde puedes encontrar orientación si la respuesta no es clara y a quién puedes recurrir para obtener ayuda.

Puedes encontrar información y materiales adicionales relacionados con cada tema en los enlaces que se incluyen en cada sección. Siempre que las leyes, los reglamentos, los acuerdos autorregulados y los requisitos locales (que pueden diferir según el país) sean más restrictivos que este Código, debes acatarlos.

## ¿Quién debe cumplir con nuestro Código?

**Todos nosotros!** Desde los pasantes hasta los miembros del Consejo Ejecutivo, desde los nuevos empleados hasta aquellos con más antigüedad, todos debemos cumplir con el Código cuando trabajemos con o para HEINEKEN, tanto durante nuestro trabajo diario como durante eventos laborales, como ir por tragos después del trabajo.

Esperamos que nuestros socios comerciales cumplan con los mismos altos estándares de integridad en los negocios que nosotros y que respeten el espíritu de nuestro Código. Los requisitos específicos que deben cumplir se describen en nuestro Código de Proveedores.

## ¿Cómo puede guiarte este Código?

Guiarnos de conformidad con este Código y nuestros Valores es una responsabilidad compartida. Depende de cada uno de nosotros, ¡incluso de ti!

El Código te ayudará a lograr lo siguiente:

- Comportarte de manera honesta y ética.
- Defender nuestros Valores y proteger tanto nuestra reputación como la tuya.
- Comprender lo que se espera de ti en tu trabajo diario.
- Cumplir con las leyes y los reglamentos que aplican a nuestra Compañía y a ti.
- Saber a dónde acudir para obtener asistencia u orientación cuando tengas preguntas.
- Comprender cuándo y cómo debes atreverte a hablar si tienes inquietudes o dilemas.

## Hablar abiertamente sobre dilemas, buscar ayuda y orientación, y atreverte a hablar

Cada situación es diferente y ningún Código puede abarcar todos los escenarios. Todos necesitamos orientación y apoyo en algunas situaciones; nunca temas pedir ayuda al respecto. Si alguna vez tienes alguna duda sobre cómo hacer lo correcto o qué es lo correcto, analízalo abiertamente con un compañero.

Si sientes que algo no está bien, te recomendamos que te atrevas a hablar para que se pueda abordar tu inquietud. Atreverse a hablar y compartir inquietudes es importante para desarrollar una cultura abierta y de confianza, y para abordar los problemas de manera oportuna.

Hay varias personas y canales a los que puedes recurrir para hablar. Elige el que te resulte más cómodo. La conversación puede verse como un esfuerzo conjunto entre tú y nuestra Compañía para resolver un problema antes de que se agrave. Como alternativa, puedes presentar una denuncia a través de nuestro portal externo [Atrévete a Hablar \(Speak Up\)](#), la cual puede ser anónima, si así lo prefieres.

## ¿Qué sucede si se infringe nuestro Código?

Las infracciones al Código pueden dañar a la Compañía y a las personas, y socavar la confianza que otros depositan en nosotros. Por este motivo, el incumplimiento del Código se toma muy en serio y puede dar lugar a la aplicación de [medidas disciplinarias](#) contra las personas involucradas.





# QUÉ SE ESPERA DE TI

Todos tienen la responsabilidad de actuar de conformidad con el Código. Actuar de conformidad con el Código significa aplicar estos principios a todas nuestras acciones e interacciones. **Siempre. En todas partes. Juntos.**

**Como empleado, tienes las siguientes responsabilidades:**

- **Actuar de conformidad con nuestro propósito, nuestros Valores y este Código.** Todo depende de esto. Por lo tanto, debes familiarizarte con el Código para comprender lo que se espera de ti y lo que puedes esperar de tus compañeros y de nuestra Compañía.
- **Usa el buen juicio y actúa con integridad y honestidad.** Este Código te ayudará a hacer lo correcto. Pero tus instintos también están ahí por una razón. Si percibes que algo no está bien, es probable que así sea.
- **Siempre prioriza nuestros Valores en lugar del valor.** No dejes que la presión de tener éxito te haga realizar acciones que sabes que están mal o que te generan incomodidad. Nadie tiene la autoridad para exigirte que actúes de forma contraria a nuestros Valores y este Código.
- **Sigue todas las políticas y leyes que se apliquen a tu trabajo.** Algunas funciones conllevan responsabilidades específicas adicionales; por ejemplo, si trabajas en un depósito o en una cervecería, deberás cumplir con requisitos de seguridad. Sigue los requisitos y completa toda la capacitación que se te haya asignado; esa es la mejor manera de aprender.
- **Entabla conversaciones abiertas y pide orientación.** Si no estás seguro de qué hacer o tienes alguna duda o inquietud sobre si una acción específica está alineada a nuestro Código, ¡simplemente pregunta! En cada sección del Código, se indicará con quién te puedes comunicar para obtener ayuda y apoyo.
- **¡Atrévete a hablar!** Si ves algo, alza la voz. Si eres testigo o sospechas de infracciones de nuestro Código o de la ley por parte de compañeros o socios comerciales, atrévete a hablar para que se pueda abordar el problema. Hacer esto puede requerir valentía, pero es lo correcto.



**Si eres líder y tienes un equipo a tu cargo, tienes responsabilidades adicionales:**

- **Predica con el ejemplo.** Asegúrate de demostrar los comportamientos deseados tú mismo.
- **Asegúrate de que tu equipo comprenda nuestro Código.** Ofrece orientación y apoyo a tu equipo cuando sea necesario.
- **Crea un entorno de trabajo inclusivo.** Asegúrate de que todas las personas puedan ser ellas mismas en el trabajo y de que se sientan capaces de hablar de forma abierta y honesta. Proporciona un oído atento si un compañero o empleado plantea una pregunta o inquietud.
  - **Crea una cultura segura en la que las personas se atrevan a hablar.** Alienta a los miembros de tu equipo a atreverse a hablar si experimentan acciones o comportamientos que no son coherentes con el Código, si son testigos de situaciones de este tipo o tienen sospechas de que se han producido estos casos. Brinda apoyo a cualquier persona que plantee inquietudes o que comparta contigo información sobre infracciones reales o posibles, y asegúrate de que sus inquietudes se aborden de forma adecuada. Nunca tomes represalias contra aquellas personas que planteen una inquietud honesta y jamás ignores los problemas; en su lugar, debes evitar que sucedan o se agraven.
- **Considera el CÓMO y el QUÉ.** Al establecer objetivos y evaluar el desempeño de los miembros de tu equipo, piensa en cómo logran esos resultados. Recuerda: Priorizamos nuestros Valores en lugar del valor.





# TE AYUDAMOS A TOMAR LAS DECISIONES CORRECTAS

**Queremos hacer lo correcto. Siempre. En todas partes.**

Sin embargo, todos sabemos que las cosas no suelen ser tan simples. Algunas decisiones son más difíciles de tomar. ¿Qué sucede si lo correcto no es claro? Si la situación a la que debes enfrentarte está dentro de una zona poco definida, o simplemente es incierta, aplica tu sentido común y tu criterio profesional; si tienes dudas, pide ayuda u orientación.

**Estas preguntas te brindarán ayuda y orientación adicional:**

**Primero pregúntate lo siguiente:**

- ★ ¿Es legal?
- ★ ¿Es ético?
- ★ ¿Es correcto?

Si la respuesta a alguna de estas preguntas es “no”, “¿probablemente?” o “no estoy seguro”, detente y piensa antes de actuar. Si aún deseas continuar, primero debes consultar al equipo del área jurídica (o a otro equipo, si corresponde).

**Y busca orientación y ayuda cuando la necesites.**

Sabemos que tomar la decisión correcta no siempre es fácil. Es posible que te enfrentes a una situación difícil o incluso a un dilema moral, y te preguntes qué es lo correcto en ese momento. También tal vez las reglas sean claras, pero es más fácil decir que deben acatarse en lugar de hacerlo dadas las circunstancias. Recuerda que no estás solo. Nuestra Compañía te alienta a hacer preguntas, a analizar abiertamente los dilemas y pedir orientación y ayuda. Cada sección del Código te dirigirá a las personas adecuadas a nivel local y global. Juntos podemos sortear los desafíos y proteger a nuestra Compañía y a nuestra gente.

¿Me sentiría cómodo si los medios de comunicación informaran sobre esto?


¿Qué me dice mi instinto?

¿Puedo explicarles esto a mis familiares y amigos?

¿Me parecería aceptable si otra persona lo hiciera?

¿Qué haría la mejor versión de mí ante esta situación?





# CUIDADO DE LAS PERSONAS Y DEL PLANETA

Las personas son el corazón de nuestra Compañía. Solo podemos prosperar si nuestra gente, el planeta y las comunidades prosperan.

Consumo responsable de alcohol

Derechos humanos

Salud y seguridad

Discriminación

Acoso



# SÉ UN EMBAJADOR DEL CONSUMO RESPONSABLE



Como una de las principales cerveceras del mundo, no solo queremos elaborar cerveza de manera responsable, sino que también queremos que las personas beban de manera responsable. Nos comprometemos a lograr que la moderación sea bien vista, a abordar el consumo perjudicial de alcohol y a ofrecerles a los consumidores opciones alternativas con nuestro creciente portafolio 0.0.

**Siempre. En todas partes.**

- **Sé un embajador del consumo responsable.** Esto significa dar un buen ejemplo disfrutando con responsabilidad y animando a los demás a que hagan lo mismo. Selecciona la bebida adecuada para la ocasión adecuada, ya sea con o sin alcohol.
- **Sé un consumidor responsable.** Si optas por beber alcohol, hazlo siempre con moderación y asegúrate de comportarte de manera responsable. Consumir alcohol (incluso de forma moderada) puede influir en tu comportamiento, juicio y coordinación. Ten en cuenta eso, incluso en las salidas después del trabajo en las que bebemos alcohol y en otros eventos sociales relacionados con el trabajo donde se sirva alcohol. El alcohol nunca es una excusa para comportarse de manera irresponsable o inapropiada ante un compañero, por ejemplo, y es posible que debas enfrentar medidas disciplinarias si lo haces. Aplica el sentido común y ten en cuenta tu reputación y la de nuestra Compañía.
- **Evita el consumo de alcohol durante la jornada laboral.** Si conduces un vehículo (por ejemplo, un montacargas o un camión), operas maquinaria móvil o trabajas con sustancias o equipos peligrosos, en ningún caso durante la jornada laboral puedes beber alcohol ni estar bajo los efectos del alcohol. El consumo de alcohol puede afectar tu capacidad para hacer tu trabajo sin correr riesgos y puede ponerte a ti y poner a otras personas en peligro. Algunos puestos y funciones tienen permitido consumir bebidas alcohólicas de forma limitada; por ejemplo, aquellas funciones en las que se requiere probar y degustar productos, recibir invitados en calidad representativa o visitar clientes en calidad de representantes (de ventas). Si bebes alcohol durante la jornada laboral, hazlo de forma responsable y asegúrate de que tu juicio, salud, seguridad y rendimiento no se vean afectados en ningún caso por el alcohol.
- **Nunca bebas si vas a conducir.** Si debes conducir un vehículo en cualquier momento, se te recomienda encarecidamente que no consumas alcohol, incluso si lo permiten las leyes pertinentes. Existen dos maneras sencillas para evitar conducir bajo la influencia del alcohol:
  - Tomar otro medio de transporte.
  - Beber bebidas sin alcohol. ¡Con nuestro portafolio 0.0, siempre tienes una opción alternativa! En cualquier caso, siempre debes cumplir con los límites locales de conducción bajo los efectos del alcohol, que varían en función del país.
- **Sigue el Código de Marketing Responsable.** Ayuda a todos los involucrados en marketing y venta de nuestros productos, a fin de garantizar que nuestras marcas no se expongan a menores y que no contribuyamos al consumo excesivo o indebido de alcohol.

### Podría suceder esto...

Estoy en un evento social con compañeros. Prefiero no consumir alcohol, pero todos los demás están bebiendo cervezas alcohólicas.

### Podrías pensar esto...

Pediré lo que todos los demás están bebiendo. No quiero que piensen que soy aburrida ni que comiencen a preguntar si estoy embarazada...

### Pero de hecho...

¡La decisión de beber o no alcohol es personal! Esperamos que todos respeten las elecciones de los demás. Siempre. En todas partes. Si te sientes excluido al optar por no beber, atrévete a hablar. Habla abiertamente al respecto con tu equipo o con un compañero de confianza.



## ¿TIENES SED DE MÁS INFORMACIÓN?

[Guía sobre Consumo Responsable](#)  
[Código de Marketing Responsable](#)  
[Consejos para beber con responsabilidad y reducir el consumo](#)

**Sigue aprendiendo**  
[Capacitación electrónica sobre el disfrute con responsabilidad dirigida a empleados y gerentes](#)

**¿Tienes preguntas?**  
 ¡Simplemente pregunta! Comunícate con un compañero de tu equipo local del área de Recursos Humanos o contacta al equipo Global de Salud y Seguridad. También pueden brindarte más información sobre nuestros programas de asistencia al empleado, cuyo propósito es brindarles apoyo a los empleados que tienen dificultades con el consumo responsable.

**¿Tienes inquietudes?**  
[Atrévete a hablar!](#)



# PROTEGE LOS DERECHOS HUMANOS

El respeto por la dignidad y los derechos humanos de las personas constituye un pilar clave de la forma en que hacemos negocios, tanto en nuestras propias operaciones como en toda la cadena de valor.

Nuestro objetivo es apoyar, respetar y promover los derechos humanos, así como garantizar prácticas laborales justas para todas las personas, desde trabajadores en nuestras cerveceras y centros de distribución hasta personas en nuestras oficinas en todo el mundo, y desde representantes de ventas hasta proveedores.

**Siempre. En todas partes.**



## ¿Cuáles son nuestros estándares mínimos?

Como Compañía, hemos establecido 10 estándares mínimos de derechos humanos. Representan los pilares de lo que consideramos más significativo en nuestras propias operaciones y cadenas de valor locales, incluso en países con leyes que no establecen estándares o que establecen estándares más bajos.

- **Priorizamos la salud y seguridad.** Nos comprometemos a proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable para todos.
- **No discriminamos.** Tratamos a las personas de manera equitativa y justa, en función del principio de no discriminación y meritocracia (calificaciones, experiencia, desempeño, habilidades y potencial de la persona).
- **Estamos en contra del acoso.** No toleramos el acoso, la intimidación, el maltrato o las amenazas de carácter físico, verbal, sexual o psicológico, tanto dentro del lugar de trabajo, como fuera de este.
- **Respetamos la libertad de asociación y el derecho de negociación del contrato colectivo de nuestros empleados.** Los empleados pueden optar por tener representación legal de un sindicato de trabajadores sin temor a represalias.
- **No toleramos el trabajo forzoso.** Esto incluye situaciones en las que las personas se ven obligadas a trabajar mediante la violencia o intimidación, u otros medios más sutiles.
- **Protegemos los derechos de los niños.** No participamos en el trabajo infantil ni lo permitimos en nuestras instalaciones ni en las de nuestros proveedores.
- **Reconocemos el derecho al descanso y al ocio.** Apoyamos un equilibrio saludable entre la vida profesional y privada de nuestros empleados, de conformidad con las leyes, los reglamentos y las costumbres locales.
- **Promovemos salarios e ingresos justos.** Todos nuestros empleados deben recibir un pago suficiente para poder disfrutar de un nivel de vida decente, que satisfaga sus necesidades básicas y las de sus familias. Instamos a nuestros proveedores a que hagan lo mismo.
- **Reconocemos que el derecho al agua es un derecho humano básico.** Proporcionamos acceso a agua potable segura y a instalaciones sanitarias en todas nuestras instalaciones.
- **Respetamos los derechos humanos en ambientes de alto riesgo.** Revisamos exhaustivamente si podemos continuar operando en estos ambientes y, en caso afirmativo, cómo lo haremos. Siempre protegemos la seguridad de nuestros empleados, sus familiares y de nuestras instalaciones.

## ¿Qué se espera de nuestros socios comerciales?

Tenemos un posible impacto en los derechos humanos, dondequiera y como sea que operemos, incluso a través de las actividades de nuestros proveedores directos y sus proveedores. Por lo tanto, nuestros estándares mínimos no solo se aplican a nuestras propias operaciones. Estamos comprometidos a trabajar con terceros que cumplan con los mismos altos estándares que nosotros.

## ¿Qué se espera de ti?

Los estándares definen nuestros compromisos como Compañía, pero como empleado, tú también desempeñas un papel clave para garantizar que protejamos y respetemos la dignidad y los derechos humanos de las personas. Esto se aplica sobre todo a los primeros tres estándares, motivo por el cual estos se describen en mayor profundidad en los siguientes capítulos, a fin de que sepas lo que se espera de ti y lo que puedes esperar de los demás.

## Si ves algo, alza la voz.

Esperamos que seas los ojos y oídos de nuestra Compañía. Si eres testigo o sospechas de acciones en nuestras propias operaciones o en la cadena de suministro que puedan infringir nuestros estándares de derechos humanos, atrévete a hablar. Si nos alertas al respecto, tendremos la oportunidad de abordar el problema.

## ¿TIENES SED DE MÁS INFORMACIÓN?

[Pautas de implementación de los derechos humanos](#)  
[Principios sobre el respeto de los derechos humanos en contextos de alto riesgo y entornos volátiles](#)  
[Guía sobre Seguridad y Derechos Humanos](#)

### ¿Tienes preguntas?

¡Simplemente pregunta! Comunícate con un compañero de tu equipo local del área de Recursos Humanos o contacta al equipo Global de Sostenibilidad Social.

### ¿Tienes inquietudes?

[Atrévete a hablar!](#)





# MANTÉN UN LUGAR DE TRABAJO SEGURO Y SALUDABLE



Priorizamos la salud y seguridad. Eso significa que jamás hacemos concesiones en asuntos relacionados con la seguridad y que nos esforzamos al máximo para garantizar que todos nuestros compañeros y contratistas regresen a su hogar sanos y salvos todos los días.

Siempre. En todas partes.

Todos contribuimos a que nuestra Compañía sea un lugar seguro para trabajar. Hemos trabajado arduamente para lograr una cultura de seguridad a través de nuestro marco, procedimientos, auditorías y cursos de capacitación de nuestro Liderazgo en Seguridad. Pero, ¿qué es lo que más influye en la seguridad en el lugar de trabajo? Empleados trabajadores como tú, que se mantienen alertas y conscientes, dan el ejemplo de prácticas laborales seguras y cuidan a sus compañeros todos los días. Protégete a ti mismo y protege a los demás.

- Piensa y actúa en función del principio “priorizamos la seguridad”. Sigue siempre nuestros Compromisos que Salvan Vidas y cumple con todos los reglamentos y procedimientos de salud y seguridad que se aplican a tu trabajo y ubicación. Asegúrate de que los contratistas también conozcan y sigan las reglas.
- Acata siempre el Principio de Oro: deja de trabajar y atrevete a hablar si las condiciones o el comportamiento son inseguros, o si las Reglas que Salvan Vidas no pueden aplicarse por completo. Nunca continúes trabajando si consideras que no es seguro. Familiarízate con cualquier peligro en tu área de trabajo. No asumas responsabilidades laborales si no estás capacitado o no tienes las competencias necesarias para realizar un trabajo, o si no estás en condiciones de salud o no has descansado lo necesario y no estás lo suficientemente alerta como para hacerlo. Eso se aplica tanto a ti como a las personas que te rodean.
- Informa todos los problemas de seguridad. Esto incluye incidentes, lesiones, cuasiaccidentes y condiciones inseguras. Infórmalos de inmediato, a fin de que podamos adoptar medidas para evitar cualquier daño que puedas sufrir tú y otras personas.

## Nuestros Compromisos que Salvan Vidas

- Mantente sobrio y libre de drogas.
- Mantén las dos manos en el volante y concéntrate en la conducción.
- Usa el cinturón de seguridad o un casco.
- Respeta los límites de velocidad.
- Conduce el vehículo u opera equipos solo con autorización.
- Sigue los procedimientos de bloqueo y etiquetado (LOTO).
- Sigue los procedimientos de CO2.
- Maneja sustancias peligrosas de forma segura.
- Sigue los procedimientos para espacios confinados.
- Sigue los procedimientos de trabajo en altura.
- Sigue los procedimientos de trabajo en caliente.
- Sigue los procedimientos de uso seguro del montacargas.

## ¿Y la salud mental?

Reconocemos que la salud y seguridad también abarcan la salud mental. Si tienes inquietudes sobre tu salud mental, comunícate con el equipo del área de Recursos Humanos para obtener más información sobre nuestros Programas de Asistencia al Empleado.



## ¿TIENES SED DE MÁS INFORMACIÓN?

[Política sobre Salud y Seguridad](#)

[Vida en HEINEKEN: bienestar en HEINEKEN](#)

[Portal Global de Seguridad](#)

**Sigue aprendiendo**

[Capacitación sobre los Compromisos que Salvan Vidas](#)

**¿Tienes preguntas?**

¡Simplemente pregunta! Comunícate con un compañero de tu equipo local del área de Recursos Humanos o contacta al equipo Global de Salud y Seguridad.

**¿Es necesario denunciar un incidente, accidente o cuasiaccidente?**

[Informe de incidentes](#)

**¿Tienes inquietudes?**

[Atrevete a hablar!](#)

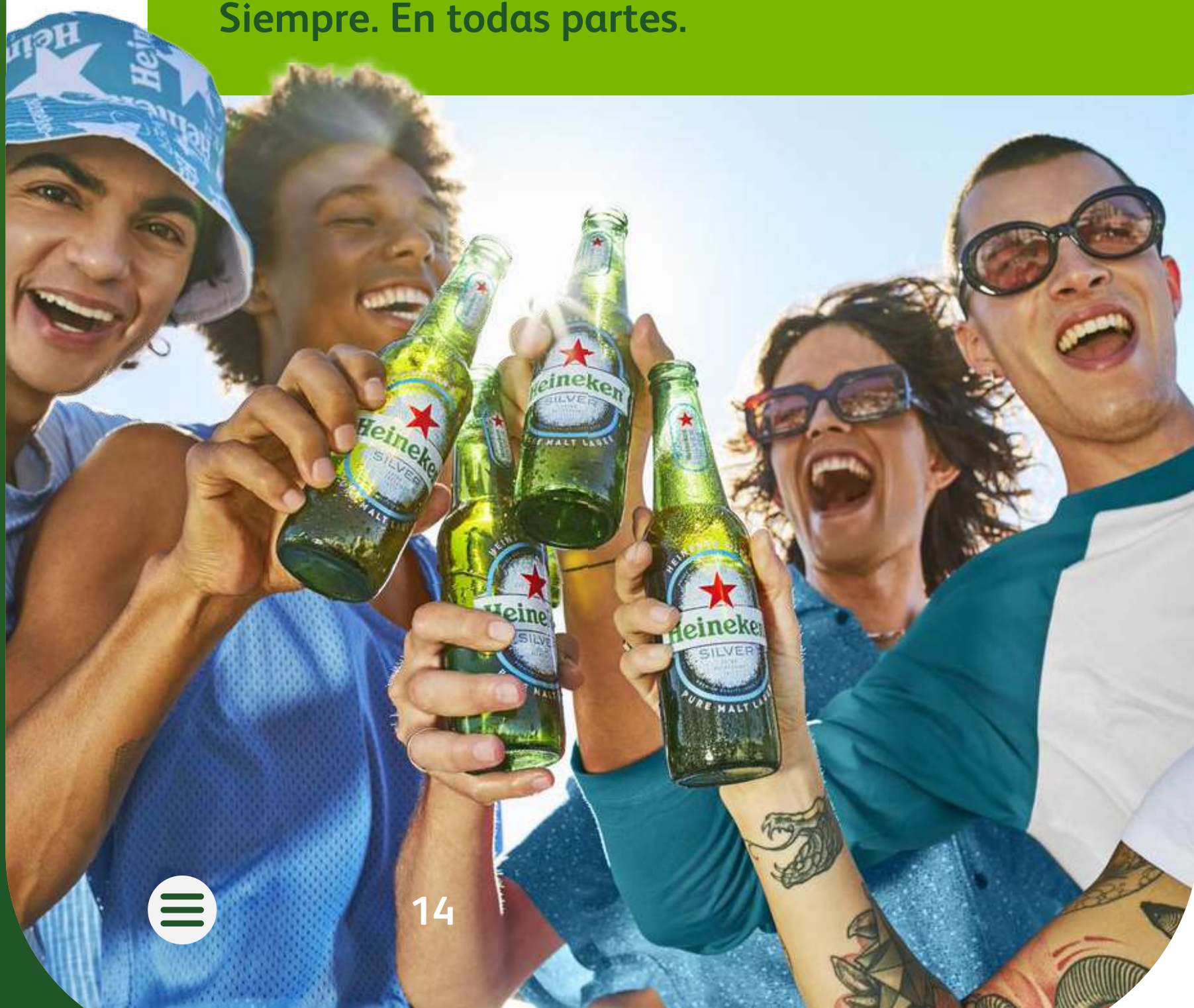




# CELEBRA NUESTRA DIVERSIDAD Y DI NO A LA DISCRIMINACIÓN

Los puntos de vista diversos son una excelente combinación. Fomentamos una cultura en la que se adopte y celebre la diversidad, para que todos puedan prosperar. Creemos que los equipos diversos e inclusivos impulsan la diversidad de pensamientos, una mayor innovación y un mejor desempeño. No toleramos la discriminación. Valoramos a todas las personas de manera justa y equitativa para que cada una pueda alcanzar su máximo potencial.

**Siempre. En todas partes.**



Cada uno de nosotros desempeña un papel para lograr un entorno de trabajo inclusivo y sin discriminación. Puedes ser tú mismo en HEINEKEN y debes asegurarte de que los demás también puedan ser ellos mismos. Valora y respeta a tus compañeros y nunca los discrimines, para que todos tengamos la misma oportunidad de prosperar y tener éxito.

- **Trata a todos de manera equitativa y justa, sin distinción.** Eso significa absolutamente todos. Aplica nuestras [Nueve Prácticas Inclusivas](#) en tu trabajo y nunca hagas distinciones por motivos de raza, color, género, orientación sexual, religión, nacionalidad, clase social, edad o discapacidad. Al tomar decisiones laborales, como decisiones relacionadas con contrataciones, revisiones de desempeño, ascensos, capacitaciones y compensación, aplica el principio de meritocracia. Esto significa tomar decisiones en función de factores como calificaciones, experiencia, desempeño, habilidades y potencial de la persona.
- **Crea un entorno seguro para los demás.** Respeta la identidad individual y la diversidad de los demás, y permite que todos compartan y expresen su verdad sin temor a sufrir consecuencias negativas.
- **Sé consciente del impacto de tus acciones y palabras.** Comunícate de manera inclusiva y evita que tu forma de comunicarte lastime a los demás. Adopta un estilo de comunicación que te permita establecer conexiones con tus compañeros. Evita comportamientos no inclusivos que puedan lastimar a una persona, como bromas sobre sus antecedentes o su cultura. Esto atenta contra nuestros valores y nuestra cultura empresarial.
- **Si ves algo, alza la voz.** Cuestiona y atreverte a hablar sobre las conductas discriminatorias, no inclusivas o desiguales si tú las sufres o eres testigo de ellas, o si la víctima te habla al respecto.

**Pregúntate...** ¿Este comentario podría dar lugar a que alguien se sienta excluido debido a su procedencia o sus antecedentes?



**Podría suceder esto...**

Mi gerente me dijo que no se me considerará para este ascenso porque me tomaré una licencia por maternidad y la función requiere más dedicación y flexibilidad.

**Podrías pensar esto...**

¿Esto podría ser discriminación? Quizás mi gerente tenga razón, ya que tendré menos flexibilidad para viajar.

**Pero de hecho...**

Debes plantear tu inquietud. Las decisiones laborales como esta deben tomarse en función de criterios relacionados con el trabajo (calificaciones, experiencia y habilidades), independientemente de si estás casada, eres soltera o eres madre. Puedes plantear esto ante tu gerente o a través de uno de los canales de denuncia *Atrévete a Hablar* (Speak Up).

## ¿TIENES SED DE MÁS INFORMACIÓN?

[Portal de diversidad, equidad e inclusión global](#)  
[Nueve prácticas inclusivas](#)

[Sigue aprendiendo](#)  
[Capacitación en liderazgo inclusivo](#)

**¿Tienes preguntas?**

¡Simplemente pregunta! Comunícate con un compañero de tu equipo local del área de Recursos Humanos, con un representante del área local o global de Diversidad, Equidad e Inclusión, o con tus representantes de confianza.

**¿Tienes inquietudes?**  
[Atrévete a hablar!](#)





# DI NO AL ACOSO



Un lugar de trabajo respetuoso y seguro les brinda a todos la oportunidad de disfrutar de su trabajo y dar lo mejor de sí mismos. Por lo tanto, no toleramos el acoso y esperamos que cada uno de nosotros prevenga las situaciones de acoso que presencia.

**Siempre. En todas partes.**

### ¿Sabías esto?

El 93 % de las víctimas de acoso indican que había al menos un testigo presente. En muchos casos, la víctima siente demasiada vergüenza o intimidación para denunciar el acoso. Por lo tanto, atreverte a hablar si eres testigo de cualquier forma de acoso. Es lo correcto.

El acoso puede adoptar muchas formas, pero siempre tiene un impacto perjudicial en las personas y el lugar de trabajo. Ser víctima de acoso puede hacer que una persona se sienta intimidada, humillada, menoscabada o degradada, y puede afectar gravemente su bienestar mental. También es perjudicial para la moral y cultura del lugar de trabajo. Por esos motivos, todos desempeñamos un papel clave en el mantenimiento de un entorno en el que todos se sientan seguros, tanto a nivel físico como psicológico.

- **Reconoce el acoso cuando lo veas.** El acoso puede ser verbal, físico o sexual, e incluye amenazas, intimidación, bromas dañinas, contacto inapropiado y comentarios despectivos. No se tolera el acoso, independientemente de su naturaleza o forma.
- **Trata a todos con dignidad y respeto, independientemente de su función, puesto u otras características.** Siempre interactúa y comunícate con los demás de manera profesional y respetuosa, no solo con tus compañeros, sino también con los clientes, proveedores y otros terceros.
- **Sé consciente del impacto de tus acciones y palabras.** Evita ofender a los demás, incluso de forma involuntaria (por ejemplo, al bromear o mostrar imágenes que puedan ser ofensivas). Ten en cuenta las diferencias culturales relevantes.

- **Si ves algo, alza la voz.** Si sufres una situación de acoso o presencias una, no la ignores ni mires hacia otro lado; en su lugar, atreverte a hablar. Habla directamente con la persona involucrada o, si te incomoda hacerlo, usa uno de nuestros [canales de denuncia](#) **Atreverte a Hablar (Speak Up)**. Atreverse a hablar puede requerir valentía, pero es lo correcto. Se corren riesgos si se ignora la situación. Lo que podría parecer un problema insignificante en un principio podría convertirse en un problema importante con el paso del tiempo y agravarse demasiado si no se aborda.
- **Ten en cuenta qué se considera y qué no se considera acoso verbal.** Por ejemplo, los comentarios o las críticas no son necesariamente acoso verbal en sí mismos, incluso si te hacen sentir molesto. Si tienes dudas, habla con tu socio comercial de Recursos Humanos o con un representante de confianza.

### Sigue siendo acoso incluso si...

- Involucra a miembros del mismo género o del género opuesto.
- Ocurre durante la jornada laboral o no.
- Lo comete un proveedor o cliente.
- Ocurre a través de medios virtuales, por ejemplo, mediante correos electrónicos, mensajes de texto o redes sociales.
- Ocurre dentro o fuera de las instalaciones de la Compañía.

**Pregúntate...** ¿Cómo me sentiría si alguien me dijera o me hiciera esto a mí o a alguien que me importa?



### Podría suceder esto...

En las reuniones de equipo, nuestro gerente a menudo nos grita a mí y a un compañero júnior porque dice que somos estúpidos e incapaces. En lo personal, yo puedo lidiar con esto, pero puedo decir con seguridad que mi compañero júnior se siente herido e inseguro.

### Podrías pensar esto...

Es probable que nuestro gerente esté padeciendo mucha presión, por lo que deberíamos ignorarlo. Me aseguraré de apoyar a mi compañero júnior cuando la situación se dificulte.

### Pero de hecho...

Debes atreverte a hablar y abordar el comportamiento de tu gerente y el impacto negativo que tiene. Si te sientes cómodo, puedes hablar directamente con tu gerente. Esto podría ser suficiente para que la persona reflexione y detenga su comportamiento. Como alternativa, o si la situación continúa o se agrava, puedes usar uno de los canales de denuncia **Atreverte a Hablar (Speak Up)** para informar el problema y evitar daños adicionales.

## ¿TIENES SED DE MÁS INFORMACIÓN?

### Reconocer el acoso

**¿Tienes preguntas?**  
¡Simplemente pregunta! Comunícate con un compañero de tu equipo local o global del área de Recursos Humanos o contacta a tus representantes de confianza.

**¿Tienes inquietudes?**  
[Atreverte a hablar!](#)



# MANTENER LA INTEGRIDAD DEL NEGOCIO

Nos enorgullece ser una Compañía responsable e impulsada por valores. Nuestro éxito y nuestra fortaleza dependen de nuestro compromiso con el cumplimiento de los más altos estándares de integridad.

Competencia

Soborno y corrupción

Obsequios, entretenimiento y hospitalidad

Conflictos de intereses

Sanciones y lavado de dinero







# COMPITE DE MANERA JUSTA



Jugamos limpio y ganamos de la manera correcta. Seguimos las reglas del juego para poder competir con confianza.

**Siempre. En todas partes.**

La competencia libre y justa crea igualdad de condiciones y un mercado próspero. Impulsa la innovación y protege y beneficia a nuestros clientes y consumidores. Es por eso que competimos con vigor, pero de manera justa, y dejamos que la calidad de nuestros productos y el poder de nuestras marcas, y no las prácticas poco éticas, impulsen nuestro éxito.

- **Compite siempre de manera justa y legal.** Familiarízate con las leyes sobre competencia económica que se aplican en tu país y asegúrate de cumplirlas. Si bien las leyes sobre competencia económica pueden ser técnicas y complejas, su objetivo es proteger los intereses de los clientes y consumidores. Todas prohíben y evitan que las compañías dominantes abusen de su poder de mercado, y que todas las empresas establezcan acuerdos que impidan, restrinjan o distorsionen la competencia.
- **Respetar el mercado libre.** Nunca establezcas acuerdos con competidores, clientes ni socios comerciales, ya sean formales o informales, con los siguientes fines:
  - Aumentar, establecer o mantener (“fijar”) precios.
  - Dividir mercados, territorios o clientes.
  - Evitar que otra compañía ingrese al mercado.
  - Restringir la producción, las ventas o la productividad.
  - Influir en el resultado de una licitación competitiva (“manipulación fraudulenta de licitaciones”).
  - Imponer precios fijos para la reventa de productos a nuestros clientes.

Estas constituyen infracciones importantes que pueden tener consecuencias graves para las compañías y las personas, como multas masivas, mala publicidad e incluso, en algunos casos extremos, condenas de prisión.

- **No compartas información confidencial.** En particular, nunca compartas información sobre costos y precios de productos con nuestros competidores y clientes.
- **Solo recopila información de la competencia de manera correcta.** Es decir, a través de fuentes públicas o comentarios espontáneos de los clientes. Nunca solicites dicha información a un competidor ni a un cliente. Si te la ofrecen, recházala y retírate.

- **Ten mucho cuidado si tenemos una posición dominante en un mercado.** Ser un actor dominante da lugar a reglas adicionales que se deben seguir para proteger el mercado libre y a los consumidores, como reglas sobre la duración de los contratos, las condiciones de crédito y la exclusividad, a fin de garantizar que no abusemos de nuestro poder.
- **Solicita asesoramiento jurídico si tienes alguna duda o inquietud.** Haz esto, sobre todo, si participas en actividades de alto riesgo. El hecho de ignorar que algo no estaba permitido no te protegerá a ti ni a nuestra Compañía si infringimos la ley.
- **Evita cualquier conversación inapropiada.** Si te enfrentas a una situación de este tipo, retírate de ella e informa al respecto a tu equipo local del área Jurídica de inmediato.
- **¡La comunicación y las apariencias son importantes!** Actúa con precaución durante todas tus comunicaciones internas y externas para evitar incluso infracciones aparentes de las leyes sobre competencia económica.
- **Si ves algo, alza la voz.** Atrévete a hablar si eres testigo o sospechas de cualquier comportamiento anticompetitivo por parte de nuestra Compañía o de los competidores, e informa al respecto a tu gerente o al equipo del área Jurídica de inmediato.

## ¿A qué nos referimos con “acuerdos”?

Este es un término amplio que no solo abarca contratos, sino que también incluye llegar a algún entendimiento, ya sea:

- Explícito o implícito
- Escrito o verbal
- Directo o indirecto, a través de otra parte

## ¿TIENES SED DE MÁS INFORMACIÓN?

[Folleto Compite con Confianza](#)  
[Guía sobre Inspecciones Inesperadas](#)  
[Lista de actividades de alto riesgo](#)

### ¿Tienes preguntas?

¡Simplemente pregunta! Comunícate con un compañero de tu equipo local del área Jurídica o de Cumplimiento, o contacta con el equipo Global de Competencia Económica de Asuntos Corporativos.

**¿Tienes inquietudes?**  
**Atrévete a hablar!**

### Pregúntate...

¿Esto se podría considerar una ventaja injusta?



### Podría suceder esto...

Tenemos una nueva compañera que recientemente abandonó su trabajo en una compañía competidora. Ofreció compartir la estrategia de precios de su antigua compañía.

### Podrías pensar esto...

Esta información podría ser útil. ¿Por qué no usarla de manera confidencial?

### Pero de hecho...

Debes rechazar esta oferta y recordarle a tu nueva compañera que esto constituiría una infracción de las leyes sobre competencia económica y nuestro Código.





# NUNCA PARTICIPES EN ACTOS DE SOBORNO NI CORRUPCIÓN 1/2



La corrupción fomenta la pobreza, socava el crecimiento económico sostenible e impide que las compañías hagan negocios en igualdad de condiciones. Al ser una Compañía global, tenemos un papel que desempeñar al abordar estos problemas. Es por eso que hemos adoptado un enfoque de tolerancia cero al soborno y la corrupción.

**Siempre. En todas partes.**

A menudo, imaginamos el soborno como un sobre lleno de efectivo. Sin embargo, puede adoptar muchas formas. Cuando se brinda por el motivo equivocado, con el fin de influir de manera indebida en otra persona, cualquier elemento de valor puede constituir un soborno. Obsequios, entradas, donaciones e incluso ventajas, como una oferta de pasantía. Independientemente de la forma que adopte y de que sea grande o pequeño, el soborno siempre es injusto, deshonesto e incorrecto. Perjudica a la sociedad y los negocios. Puede dañar nuestra reputación y dar lugar a que las personas involucradas estén sujetas a multas e incluso encarcelamiento. Todos debemos resistirnos al soborno.

- **Respetamos nuestra política de tolerancia cero, independientemente de las prácticas o leyes locales.** Las leyes contra el soborno pueden ser complicadas y variar según el país, pero nuestra política es simple: prohibimos el soborno, en todas sus formas y en cualquier lugar. No solo al tratar con funcionarios públicos, sino también durante negociaciones comerciales. Nunca ofrezcas, prometas, brindes ni aceptes un soborno, ni pidas ni permitas que otra persona lo haga por ti. Eso incluye hacerlo en países donde la corrupción se considera cultural o donde históricamente se percibe como “parte de la conducción de negocios”. Incluso si nos arriesgamos a perder negocios, siempre prioriza nuestros Valores en lugar del valor.
- **Actúa con precaución al ofrecer obsequios, entretenimiento y hospitalidad.** Acata los principios y las reglas establecidos en la sección que sigue y evita incluso la posibilidad de que una cortesía comercial pueda percibirse como un soborno. Si tienes dudas, no procedas. Pide que te orienten. ¡Mejor prevenir que lamentar!
- **Actúa con mucha precaución durante negociaciones con funcionarios públicos.** Estas son particularmente de alto riesgo; incluso una conducta ilegal aparente puede perjudicarte a ti y a nuestra Compañía. Evita ofrecer cualquier elemento de valor a funcionarios públicos (como obsequios, comidas y boletos), pero si lo haces, siempre obtén primero las aprobaciones correspondientes a través de la [herramienta HeiDisclosure](#). Intenta reducir las interacciones personales con funcionarios públicos y comunícate con ellos por medios electrónicos o usa soluciones gubernamentales electrónicas (en relación con áreas como gestoría, aduanas, abastecimiento y fiscal). Esto reduce el riesgo de que alguien te pida un soborno.
- **Supervisa a nuestros socios comerciales, nunca “tercerices” el soborno.** Es posible que debamos asumir la responsabilidad de los sobornos que paguen terceros que trabajen en nuestro nombre, como proveedores, distribuidores y consultores. Por lo tanto, actúa con precaución al seleccionar a nuestros socios, asegúrate de que conozcan el enfoque de tolerancia cero de nuestra Compañía y supervisa su desempeño.
- **Nunca ignores los signos de corrupción (señales de alerta).** Usa siempre el sentido común y el juicio profesional. Recuerda que si sientes que algo no está bien, es probable que así sea.
- **No efectúes pagos para facilitar gestiones.** Estos son pequeños pagos no oficiales que se realizan a un funcionario público para garantizar o acelerar acciones o servicios gubernamentales de rutina, como la obtención de una licencia o un permiso de trabajo. No importa cuán pequeños sean, los pagos para facilitar gestiones constituyen sobornos y, por lo tanto, tampoco se permiten.

## ¿A qué nos referimos con “soborno”?

Con el término “soborno”, nos referimos a cualquier elemento de valor (tanto ventajas financieras como de otra índole) que se brinda o recibe para influir de forma indebida en las acciones de alguien. El soborno puede adoptar muchas formas, como las siguientes:

- Dinero
- Obsequios, entretenimiento y hospitalidad
- Descuentos o productos gratuitos
- Donaciones
- Otras ventajas y favores personales, como ofertas de pasantía o empleo a una persona (o a su familia)

- **Atrévete a hablar si eres testigo o sospechas de prácticas corruptas que involucren a nuestra Compañía, empleados o socios comerciales.** Por ejemplo, si un proveedor te ofrece un reloj a cambio de otorgarle un contrato. O bien, si un empleado efectúa pagos no oficiales a un empleado público para obtener licencias. Si te atreves a hablar, nos darás la oportunidad de poner fin a prácticas corruptas o prevenirlas. Esto es clave para proteger nuestra Compañía y a nuestros empleados.



# NUNCA PARTICIPES EN ACTOS DE SOBORNO NI CORRUPCIÓN 2/2

## No te dejes engañar por excusas comunes para justificar la corrupción

La mayoría de las personas entienden las consecuencias negativas de la corrupción y desapruaban esta práctica. Sin embargo, sigue sucediendo y no solo por parte de “personas malas” para beneficio personal. Pero, ¿por qué?

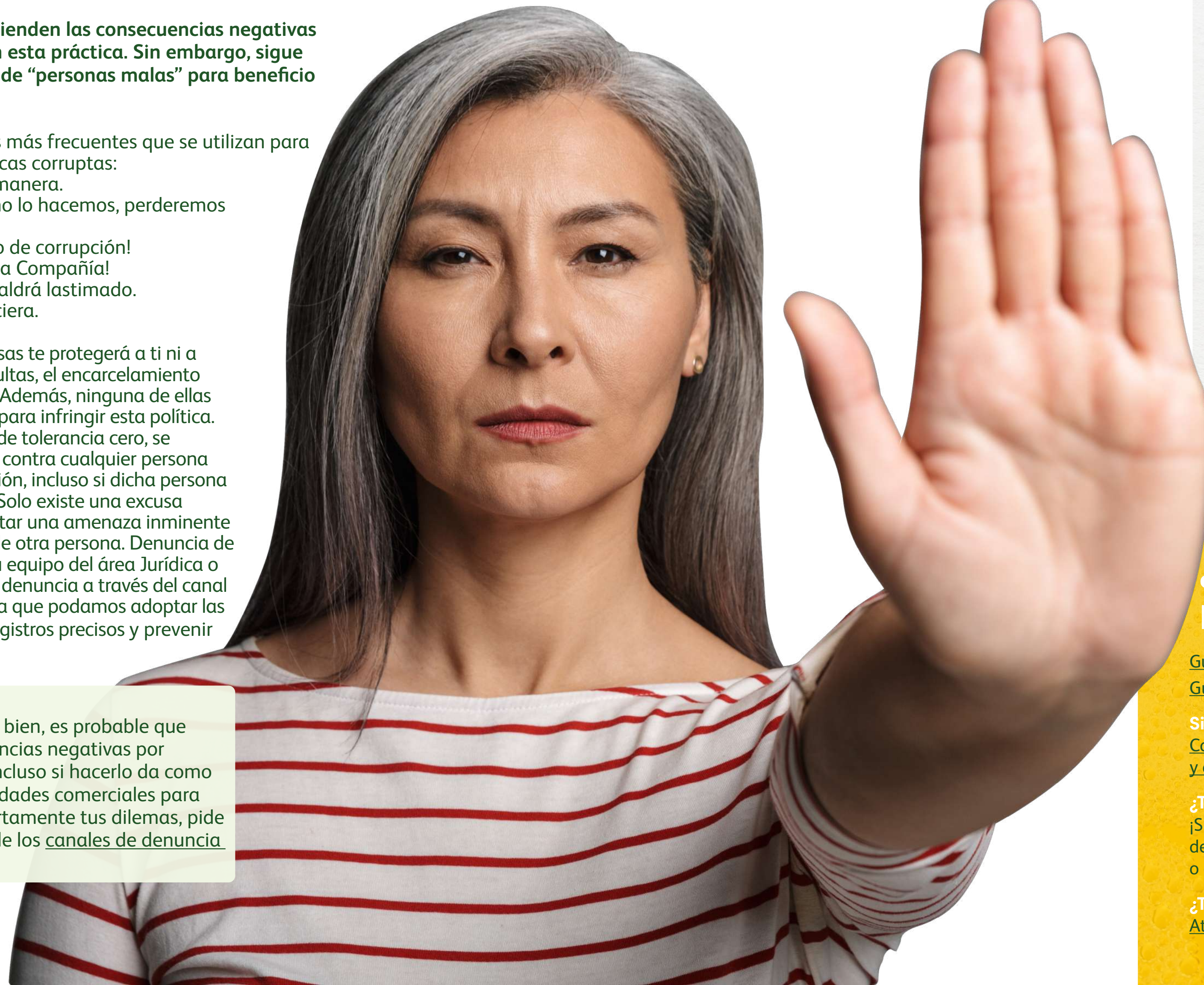
Estas son algunas de las excusas más frecuentes que se utilizan para racionalizar o justificar las prácticas corruptas:

- Siempre se ha hecho de esta manera.
- Todos los demás lo hacen. Si no lo hacemos, perderemos oportunidades comerciales.
- ¡No sabía que esto era un acto de corrupción!
- No lo hice por mí; ¡lo hice por la Compañía!
- ¿Cuál es el problema? Nadie saldrá lastimado.
- Mi gerente me pidió que lo hiciera.

**¡Cuidado!** Ninguna de estas excusas te protegerá a ti ni a nuestra Compañía frente a las multas, el encarcelamiento y los daños a nuestra reputación. Además, ninguna de ellas constituye una excusa aceptable para infringir esta política. De acuerdo con nuestro enfoque de tolerancia cero, se adoptarán medidas disciplinarias contra cualquier persona que participe en actos de corrupción, incluso si dicha persona no obtuvo un beneficio personal. Solo existe una excusa válida para pagar un soborno: evitar una amenaza inminente contra tu vida o seguridad, o las de otra persona. Denuncia de inmediato dicha situación ante tu equipo del área Jurídica o de Cumplimiento, y presenta una denuncia a través del canal [Atrévete a Hablar \(Speak Up\)](#) para que podamos adoptar las medidas adecuadas, mantener registros precisos y prevenir futuros incidentes.

### ¡Recuerda!

Si percibes que algo no se siente bien, es probable que así sea. Nunca sufrirás consecuencias negativas por negarte a actos de corrupción, incluso si hacerlo da como resultado la pérdida de oportunidades comerciales para nuestra Compañía. Analiza abiertamente tus dilemas, pide orientación y ayuda, o usa uno de los [canales de denuncia Atrévete a Hablar \(Speak Up\)](#).



### Podría suceder esto...

Un agente aduanero exige una tarifa “especial” extraoficial para liberar productos perecederos. Es una fracción del valor de los productos, y nuestro agente aduanero expresó que nadie se enteraría del pago.

### Podrías pensar esto...

No tengo otra opción más que aprobarlo por esta vez. Mi trabajo es proteger los intereses de nuestra Compañía, por lo que un pequeño pago para evitar pérdidas financieras graves podría ser poco ético, pero sigue siendo lo correcto.

### Pero de hecho...

La corrupción nunca es una opción. Si sientes la presión o tentación de ofrecer un soborno, piénsalo dos veces. Te arriesgarás a perder tu trabajo. Es posible que “Hacerlo por la Compañía” parezca un motivo noble, pero sigue siendo ilegal. Por lo tanto, tú y toda la Compañía corren el riesgo de estar sujetos a acciones judiciales, multas y daño a la reputación. Si un funcionario público solicita un soborno, mantén la calma y rehústate según lo que se indica en [esta guía](#). Informa la situación a la dirección y al área Jurídica para que podamos determinar cómo obtener el despacho de aduanas de la manera correcta (legal) o aceptar las pérdidas. Sabemos que esto no siempre es fácil, pero debes recordar que cuentas con nuestro apoyo.

## ¿TIENES SED DE MÁS INFORMACIÓN?

[Guía contra el Soborno para la Interacción con Terceros](#)  
[Guía de Resistencia al Soborno](#)

**Sigue aprendiendo**  
[Capacitación electrónica sobre antisoborno y anticorrupción](#)

### ¿Tienes preguntas?

¡Simplemente pregunta! Comunícate con un compañero de tu equipo local del área Jurídica o de Cumplimiento, o con la Oficina Global de Conducta de Negocios.

**¿Tienes inquietudes?**  
 Atrévete a hablar!





# SÉ RESPONSABLE CON LOS OBSEQUIOS, ENTRETENIMIENTO Y HOSPITALIDAD



Ofrecemos y aceptamos obsequios, entretenimiento y hospitalidad solo de manera ocasional, razonable, apropiada y transparente. Siempre deben estar en consonancia con la ley y nunca deben influir de forma indebida en las decisiones comerciales. Somos conscientes de nuestra reputación en todo lo que hacemos. Siempre. En todas partes.

Los obsequios, entretenimiento y hospitalidad (Gifts, Entertainment and Hospitality, GEH) pueden desempeñar un papel positivo al hacer negocios, ya que promueven nuestra Compañía y nuestras marcas, y fomentan relaciones. Sin embargo, debemos asegurarnos de que siempre sean apropiados en el contexto de nuestras actividades comerciales, así como de que nunca influyan en las lealtades ni en las decisiones comerciales de las personas involucradas. De lo contrario, los GEH podrían convertirse en corrupción, que es perjudicial y está prohibida.

- **Asegúrate de que sea apropiado dar o recibir un objeto antes de hacerlo.** Usa a modo de prueba la lista de verificación que encontrarás en la próxima página. Si no estás seguro, no continúes sin consultar primero al área Jurídica. Mejor prevenir que lamentar. Nunca aceptes GEH de un socio comercial ni se los ofrezcas si nuestra Compañía está atravesando negociaciones, un proceso de licitación o una disputa con ese socio comercial. Estas son situaciones delicadas en las que el riesgo de influir en las decisiones comerciales es demasiado alto.
- **Sigue siempre los requisitos de registro y aprobación.** Debes disponer de las aprobaciones pertinentes para todo GEH ofrecido o aceptado que supere los límites monetarios locales vigentes; además, siempre debes estar al tanto de esos límites y respetarlos. Esto permite garantizar el cumplimiento de nuestra política y de la ley, por lo que protege a nuestra Compañía y te protege a ti.
- **Conoce y respeta las normas más estrictas con respecto a los funcionarios públicos.** Ofrecer GEH a funcionarios públicos está restringido y solo se permite en situaciones muy estrictas, cuando hacerlo es acorde con las costumbres, la cultura y las leyes locales. Siempre se necesita la aprobación previa del área Jurídica y de tu gerente general o director general (o gerente de nivel similar), independientemente del valor monetario, y también para comidas de negocios.
- **Nunca ofrezcas dinero en efectivo.** Independientemente de las costumbres o normas locales, se prohíbe ofrecer o aceptar efectivo o sus equivalentes, como tarjetas de regalo o vales.

- **Ten mucho cuidado al trabajar en el área de Abastecimiento.** Nunca aceptes ningún obsequio de (posibles) socios comerciales. El entretenimiento, la hospitalidad y las comidas de negocios razonables solo están permitidos si existe un motivo comercial válido y no hay riesgo de influencia indebida.
- **Ten en cuenta lo siguiente en relación con el entretenimiento y la hospitalidad:**
  - Debes estar presente como anfitrión; de lo contrario, se considerará un obsequio.
  - No están destinados a cónyuges ni otros familiares del receptor.
  - Las personas que no alcanzan la edad mínima para el consumo de alcohol nunca pueden asistir a dichos eventos.
- **Si tienes dudas, pide orientación.** No siempre es claro si una conducta está permitida o no. Es posible que debas enfrentarte a una situación dentro de una zona poco definida y no estés seguro de cómo actuar. Tu equipo local del área Jurídica o de Cumplimiento está disponible para apoyarte y asesorarte.
- **Si ves algo, alza la voz.** Si eres testigo o sospechas de una infracción de esta política, no te quedes callado; en su lugar, atrévete a hablar.

## ¡Recuerda!

Las apariencias también son importantes. Si no estás seguro de lo que pensarán los demás, no procedas o pide orientación primero.

## Podría suceder esto...

Un proveedor me envió una lujosa canasta de alimentos que no sabía que enviaría, por lo que no pude rechazarla con cortesía ni solicitar una aprobación previa.

## Podrías pensar esto...

No tengo otra opción, así que la aceptaré. Sería una pena que los alimentos se desperdiciaran.

## Pero de hecho...

Debes informar el obsequio. Si no es apropiado conservar la canasta, pero no es posible devolverla, puedes compartirla con el equipo, ofrecerla como el premio de una rifa, subastarla para fines benéficos o usarla para fines similares.



## ¿TIENES SED DE MÁS INFORMACIÓN?

[Requisitos de registro y aprobación \(con límites locales\)](#)

[¿Debes registrarte y pedir la aprobación de GEH? Herramienta HeiDisclosure](#)

[¿Tienes preguntas?](#)  
¡Simplemente pregunta! Comunícate con un compañero de tu equipo local del área Jurídica o de Cumplimiento, o con la Oficina Global de Conducta de Negocios.

[¿Tienes inquietudes?](#)  
Atrévete a hablar!





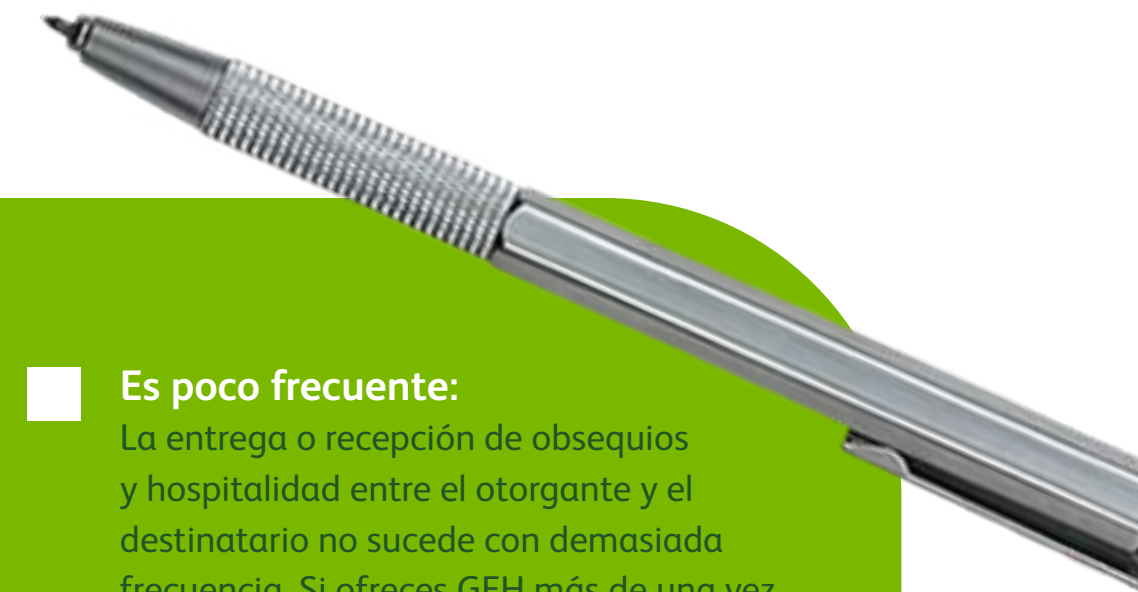
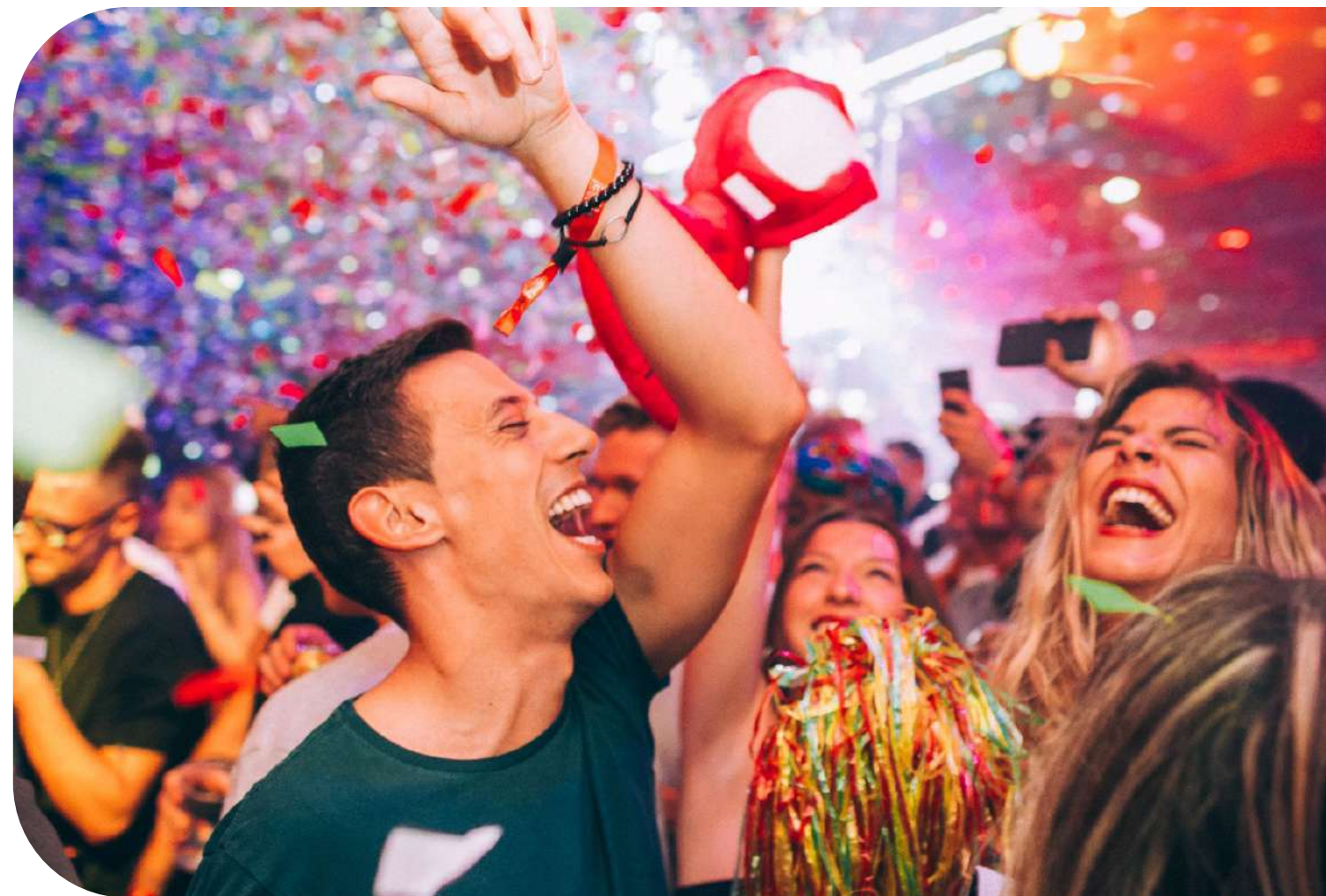
# CHECKLIST

¿Es apropiado ofrecer o aceptar obsequios, entretenimiento u hospitalidad?

**Pregúntate:**

¿Influirá en la capacidad de tomar decisiones comerciales objetivas? ¿Los demás pensarán que podría influir en ello? Si la respuesta es afirmativa, no procedas.

Usa esta lista de verificación para determinar si es apropiado ofrecer o aceptar GEH y en qué momento lo es.



- **Los motivos de la oferta son adecuados:**  
No debe haber dudas de que se ofrece como un acto de aprecio o para un propósito comercial genuino.
- **No implica una obligación:**  
No se creará ninguna obligación ni expectativa de hacer o recibir algo a cambio.
- **No ejerce una influencia indebida:**  
Los GEH no serán vistos como destinados a ejercer una influencia indebida en relación con nuestra Compañía y nuestros negocios ni como capaces de ejercerla. No ofrezcas GEH a un socio comercial si estamos atravesando un proceso de negociación, un proceso de licitación o una disputa. No ofrezcas nada a un funcionario público que deba otorgar una licencia o un permiso pendientes, o similares.
- **Se hará de manera abierta y transparente:**  
No se realizará en secreto ni se evitará su documentación; de lo contrario, el propósito se volverá cuestionable.
- **Legalidad:**  
Cumple con las leyes pertinentes.
- **Es proporcional y adecuado:**  
El valor es proporcional a la ocasión y es adecuado por naturaleza. Evita ofrecer cenas lujosas o extravagantes, así como obsequios lujosos, como joyas, relojes y teléfonos.
- **Es poco frecuente:**  
La entrega o recepción de obsequios y hospitalidad entre el otorgante y el destinatario no sucede con demasiada frecuencia. Si ofreces GEH más de una vez a la misma persona o compañía, o si los aceptas más de una vez de la misma persona o compañía en un período de 12 meses, debes obtener aprobaciones previas de tu gerente y del área Jurídica.
- **Reputación:**  
No sería vista como negativa por las partes interesadas si tuvieran conocimiento de esta.
- **Cumple con las normas del destinatario:**  
Cumple con las reglas o con el Código de Conducta de la organización del destinatario.
- **Se ha documentado y aprobado:**  
Se documenta de manera completa y se registra con precisión (incluidos el propósito y el valor), además de aprobarse como corresponde cuando sea necesario.

Si tienes dudas, siempre debes comunicarte con tu equipo local del área Jurídica o de Cumplimiento.



# EVITA CONFLICTOS DE INTERESES Y DIVÚLGALOS



Todos tenemos la responsabilidad de actuar en el mejor interés de nuestra Compañía, sin dejarnos influenciar por consideraciones personales o de cualquier tipo.

Siempre. En todas partes.

Todos tenemos intereses y relaciones fuera de nuestro trabajo. Eso es normal y no es un problema, a menos que nuestras actividades y relaciones personales creen, o aparenten crear, un conflicto con los intereses de nuestra Compañía. Esto puede socavar la confianza que las personas depositan en nosotros y en nuestra Compañía. Es por eso que todos tenemos el deber de evitar conflictos de intereses y de divulgar de manera proactiva cualquier conflicto real o posible.

- **Reconoce y evita conflictos de intereses.** Comprender qué constituye un conflicto de intereses y cuándo suelen surgir es clave para controlarlos. No es posible enumerar todas las situaciones en las que podrían ocurrir tales conflictos, pero estos son algunos ejemplos frecuentes:
  - Contratas o supervisas a un familiar o amigo cercano.
  - Tienes una influencia en la carga de trabajo, la revisión del desempeño, el otorgamiento de aprobaciones y recompensas en relación con un familiar o amigo cercano.
  - Tienes una relación romántica o sexual con un compañero o empleado que está bajo tu supervisión o que te supervisa a ti, ya sea de forma directa o indirecta.
  - Tú, un familiar o un amigo cercano trabajan para un competidor o socio comercial de nuestra Compañía.
  - Tú, un familiar o un amigo cercano tienen un interés financiero relevante en un competidor o socio comercial de nuestra Compañía.
  - Tú o un contacto personal cercano trabajan o prestan servicios a un tercero que participa en transacciones con nuestra Compañía. Por ejemplo, una organización comercial o sin fines de lucro que recibe donaciones o patrocinios de nuestra Compañía.

- **Las apariencias son importantes.** No solo se deben tener en cuenta los conflictos reales, sino también los aparentes. Si tus acciones o relaciones podrían dar lugar a que otras personas, ya sea que formen parte de nuestra Compañía o no, cuestionen tus motivos o tu lealtad a la Compañía, evítalas o divúlgalas y pide orientación.
- **Mantén las cuestiones separadas.** Si ocupas un puesto en otra organización (comercial o sin fines de lucro) a título personal, asegúrate de que no limite tu compromiso con nuestra Compañía ni tu contribución a esta. Divulga a tu gerente todo cargo de director externo que tengas, excepto aquellos relacionados con escuelas, clubes deportivos amateur o actividades recreativas, y regístralos en la herramienta HeiDisclosure.
- **Actúa con mucha precaución en relación con cargos de funcionarios públicos.** Siempre divulga si deseas aceptar u ocupar un cargo de funcionario público, o si tienes un familiar o amigo cercano que sea un funcionario público y que pueda tomar decisiones que podrían incidir en nuestro negocio.
- **Sé proactivo y transparente.** Si debes enfrentarte a una situación que implica un conflicto de intereses real o aparente, o corres el riesgo de que se perciba de forma indebida, evítala cuando sea posible. Sé transparente y divúlgala de inmediato en la herramienta HeiDisclosure. Algunos empleados deben presentar un formulario de “divulgación de intereses” todos los años a través de esa herramienta, pero la obligación de divulgación se aplica a todos, independientemente de si recibes o no una solicitud anual.

**Pregúntate...**

¿Mis relaciones o intereses personales podrían influir en las decisiones que tomo en el trabajo? ¿O bien, otra persona podría pensar que es así?



**¡Recuerda!**

La transparencia es clave para protegerte a ti y a la Compañía. Si no estás seguro, solicita orientación o declara tu posible conflicto de intereses. ¡Mejor prevenir que lamentar!

**Podría suceder esto...**

Mi cuñada es la fundadora y propietaria de una exitosa agencia de marketing. Estamos buscando una agencia para una nueva campaña.

**Podrías pensar esto...**

La invitaré a participar en el proceso de licitación. Es un beneficio que sea parte de mi familia porque confío en ella y sé que hará un gran trabajo.

**Pero de hecho...**

Primero debes declarar y reportar tu conflicto de intereses, para que la Compañía pueda determinar el enfoque correcto. Esto depende de las circunstancias relevantes, incluida tu función. Si la agencia tiene permitido participar en el proceso de licitación, debes evitar cualquier conflicto de intereses (incluso los aparentes) y evitar participar del proceso de licitación.

## ¿TIENES SED DE MÁS INFORMACIÓN?

¿Debes divulgar un posible conflicto?  
[Herramienta HeiDisclosure](#)

¿Tienes preguntas?  
¡Simplemente pregunta! Comunícate con un compañero de tu equipo local del área Jurídica o de Recursos Humanos, o con la Oficina Global de Conducta de Negocios.

¿Tienes inquietudes?  
[Atrévete a hablar!](#)





# CUMPLIR CON LAS SANCIONES Y PREVENIR EL LAVADO DE DINERO



Hacemos negocios en muchos países de todo el mundo y es fundamental que lo hagamos de manera responsable. Siempre cumplimos con las sanciones y otras leyes comerciales, y protegemos nuestro negocio contra el uso con fines de lavado de dinero por parte de otras personas.

Siempre. En todas partes.

Las sanciones son medidas restrictivas con el objetivo de garantizar la paz internacional, la estabilidad y los derechos humanos. Al ser una Compañía global, es importante que desempeñemos nuestro papel al conocer y respetar las sanciones que se aplican a nuestro negocio. Incluso las infracciones no intencionales, como tratar con una parte sancionada sin saberlo, pueden tener graves consecuencias para nuestra Compañía y las personas involucradas, incluidas multas, encarcelamiento y daño a la reputación.

Es por eso que nos mantenemos alejados de partes sancionadas, solo exportamos productos a países e importamos bienes y servicios de países si está permitido, y estamos atentos a cualquier actividad sospechosa por parte de nuestros socios comerciales.

- **Siempre respeta las sanciones de la ONU y la UE, y las sanciones locales, si corresponde.** Las sanciones pueden ser complicadas y variar según el país, pero al ser una Compañía multinacional con sede en la UE, siempre debemos cumplir con las sanciones de la ONU y la UE. Las sanciones emitidas por países individuales como los EE. UU. también deben respetarse cuando corresponda.
- **Conoce a tus socios comerciales.** Es fundamental que conozcas la identidad de nuestros socios comerciales. Esto incluye asegurarte de saber quiénes son las personas detrás de una compañía. Si participas en la contratación de proveedores y distribuidores, debes asegurarte de que estén sujetos a una evaluación de sanciones y, si es necesario, de que se ejerza una diligencia debida optimizada. Siempre consulta al equipo del área Jurídica o de Cumplimiento sobre posibles problemas o riesgos.
- **No utilices terceros ni otros medios para eludir las sanciones.** Por ejemplo, no vendas productos a un cliente ni distribuidor si sabes o sospechas que esos productos se venderán a una parte o país sancionado. La elusión de sanciones es ilegal.

- **No participes en transacciones que involucren a los principales países sancionados.** Se prohíben todas las transacciones con países que hemos identificado como de “alto riesgo”, incluidas las exportaciones a estos, a menos que estén aprobadas previamente por la Oficina Global de Conducta de Negocios para garantizar el cumplimiento de las sanciones.

- **Debes estar atento a las señales de alerta cuando se trata de lavado de dinero.**

Las siguientes son algunas señales de advertencia de actividades sospechosas o inusuales:

- Pagos de sumas importantes en efectivo
- Pagos efectuados desde países de alto riesgo o cuentas bancarias en el extranjero
- Pagos efectuados por otro tercero (pagos triangulares)

Usa siempre tu sentido común y criterio profesional; si sientes que algo no está bien, es probable que así sea.

- **En caso de dudas, solicita asesoría jurídica.** Por ejemplo, si no estás seguro de si las exportaciones a un país determinado están permitidas. Cuando se trata de sanciones, los volúmenes no importan. Incluso la venta de una pequeña cantidad de cerveza puede tener consecuencias graves si no se cumple con las sanciones, incluso si el incumplimiento no es intencional. Por lo tanto, solicita asesoría antes de proceder. ¡Mejor prevenir que lamentar!

- **Si ves o sospechas algo, alza la voz.** Comunícate con tu equipo del área Jurídica o de Cumplimiento, o utiliza uno de los canales de denuncia Atrévete a Hablar (Speak Up) si eres testigo o sospechas de un posible incumplimiento de las sanciones o de riesgos de lavado de dinero. Nunca hagas la vista gorda.

### ¡Recuerda!

El incumplimiento de sanciones puede tener consecuencias graves para nuestra Compañía y para ti, incluso si no es intencional.

### Pregúntate...

Me sentiré cómodo al continuar con esta transacción? ¿O mi voz interior me dice que algo no está bien?



### Podría suceder esto...

Leíste en las noticias que un proveedor clave ha sido objeto de sanciones debido a abusos de derechos humanos. Cuando hablas con este, niega con firmeza cualquier acto indebido y dice que presentará una apelación.

### Podrías pensar esto...

No tengo que hacer nada ni informarle al respecto a ninguna persona. “Inocente hasta que se demuestre lo contrario”, ¿verdad? Realmente quiero evitar arriesgarme a perder esta relación importante y consolidada en función de acusaciones.

### Pero de hecho...

Continuar haciendo negocios con una parte sancionada es un riesgo importante que puede dar lugar a responsabilidades y daños reputacionales. Debes informar esto de inmediato a tu equipo del área Jurídica. Nunca asumas que otra persona lo hará.

## ¿TIENES SED DE MÁS INFORMACIÓN?

[Guía contra el lavado de dinero](#)

[Guía sobre sanciones](#)

### ¿Tienes preguntas?

¡Simplymente pregunta! Comunícate con un compañero de tu equipo local del área Jurídica o de Cumplimiento, o con la Oficina Global de Conducta de Negocios.

### ¿Tienes inquietudes?

[Atrévete a hablar!](#)



# PROTECCIÓN DE NUESTROS ACTIVOS

En nuestro trabajo diario, nos confían muchos activos, datos y recursos para facilitar nuestro trabajo. Es decir, información confidencial, datos personales y activos físicos, como dispositivos electrónicos y vehículos.

Todos tenemos el deber de protegerlos contra daños, usos indebidos, pérdidas y robos.

- Integridad financiera y prevención del fraude
- Uso de los recursos de la Compañía
- Seguridad de la información y confidencialidad
- Privacidad de datos
- Propiedad intelectual
- Operaciones con información privilegiada





# GARANTIZA LA INTEGRIDAD FINANCIERA Y NO FINANCIERA, Y PREVIENE EL FRAUDE



**El fraude puede acarrear graves consecuencias financieras y de reputación para nuestra Compañía. No toleramos ningún tipo de comportamiento fraudulento y esperamos que cada uno de nosotros se asegure de que nuestros registros, tanto financieros como no financieros, sean precisos y transparentes, y estén completos. Siempre. En todas partes.**

La información imprecisa puede ser confusa o engañosa tanto para las partes interesadas internas y externas, ya que, por ejemplo, puede crear una imagen imprecisa de nuestro negocio y desempeño. A fin de proteger tus propios intereses y los de todas las partes interesadas, te pedimos que estés atento y prevengas el fraude. No nos apropiamos de forma indebida de los activos. Además, siempre mantenemos la integridad de nuestros registros al garantizar su precisión y transparencia. En términos simples, no hagas trampa y no robes.

### ¿Qué es el fraude?

El fraude es cualquier acto deshonesto e intencional que se realiza con el fin de obtener un elemento de valor o conseguir cualquier ventaja para uno mismo o para beneficio de un tercero. El beneficio puede tratarse de dinero, bienes, productos o información, pero también puede ser una ganancia intangible, como, por ejemplo, la conservación de un puesto de trabajo o un ascenso.

### Estos son algunos ejemplos de fraude:

- **Falsificación de documentos**, como, por ejemplo, libros, registros de ventas, informes de calidad, planillas de horarios, reportes de gastos, estados financieros y no financieros o la omisión de información. Esto también incluye la manipulación de Indicadores Clave de Desempeño (KPI).
- **Malversación o uso indebido de los activos o recursos de la Compañía** para beneficio personal; por ejemplo, desfalco o robo, como la reventa de cerveza promocional gratuita o materiales de desecho. Cualquier tipo de esquema de ventas o de proveedores (por ejemplo, proveedores que proporcionan sobornos a los empleados para obtener un trato favorable) también califican como apropiación indebida de activos.
- **Aplicación errónea e intencional de reglas internas** de contabilidad, facturación, descuentos, nóminas y reembolsos, tales como la aplicación incorrecta de reglas de contabilidad y la participación en esquemas de comisiones.

- **Mantén registros precisos.** Asegúrate de que la información y las transacciones que registres e informes, como gastos, ingresos, facturas, órdenes de compra y reclamaciones, sean precisas, estén completas y se registren de manera oportuna.
  - No modifiques la fecha ni alteres los documentos de la Compañía.
  - No falsifiques la verdadera naturaleza de una transacción.
  - No registres de forma intencional transacciones en el período contable incorrecto o en la cuenta o el departamento incorrectos.
  - No redactes documentos falsos o engañosos; por ejemplo, con el fin de pagar productos o servicios que nunca recibimos.

Es fundamental garantizar que nuestros libros y registros reflejen con precisión nuestro desempeño comercial, nuestros activos y nuestras responsabilidades en todo momento.

- **Actúa con integridad y profesionalismo.** Asegúrate de que los gastos en los que incurras en nombre de la Compañía tengan como objetivo beneficiar a esta y no a ti, a nivel personal. Solamente debes vincular legalmente a la Compañía si tienes la autoridad para hacerlo y no debes intentar eludir las normas (por ejemplo, dividir las facturas para respetar el límite de autorización).
- **Prioriza nuestros Valores en lugar del valor.** Nunca cedas ante la presión de falsificar un registro, realizar una acción o ignorar una situación que sea ilegal o poco ética, como la inclusión de ventas o resultados financieros en otro período de informes.
- **No ocultes ni destruyas ningún documento o registro.** En especial aquellos que estén sujetos a una investigación o puedan utilizarse en un procedimiento oficial.
- **Si ves algo, alza la voz.** Si eres testigo o sospechas de fraude, atrevete a hablar de inmediato.

**Pregúntate...** ¿Me sentiría cómodo si alguien viera lo que estoy haciendo?



### Podría suceder esto...

Mi gerente me pidió que pospusiera el registro de los cargos considerables de consultoría hasta el próximo trimestre financiero porque ya superamos nuestro presupuesto.

### Podrías pensar esto...

Si mi gerente lo solicita, debo hacerlo.

### Pero de hecho...

No debes hacer esto porque constituye una infracción del Código y fraude. Es más fácil explicar que se ha excedido un presupuesto que explicar que se han distorsionado de forma deliberada nuestros resultados. Habla directamente con tu gerente o atrevete a hablar.

## ¿TIENES SED DE MÁS INFORMACIÓN?

[Marco de Gestión de Riesgos de Fraude](#)

[Reglas sobre informes financieros](#)

**Sigue aprendiendo**

[Curso de Concientización sobre Fraude](#)

**¿Tienes preguntas?**

¡Simplemente pregunta! Comunícate con un compañero de tu equipo local del área de P&CI o contacta a P&CI Global.

**¿Tienes inquietudes?**

[Atrevete a hablar!](#)





# PROTEGE LOS ACTIVOS Y RECURSOS DE NUESTRA COMPAÑÍA



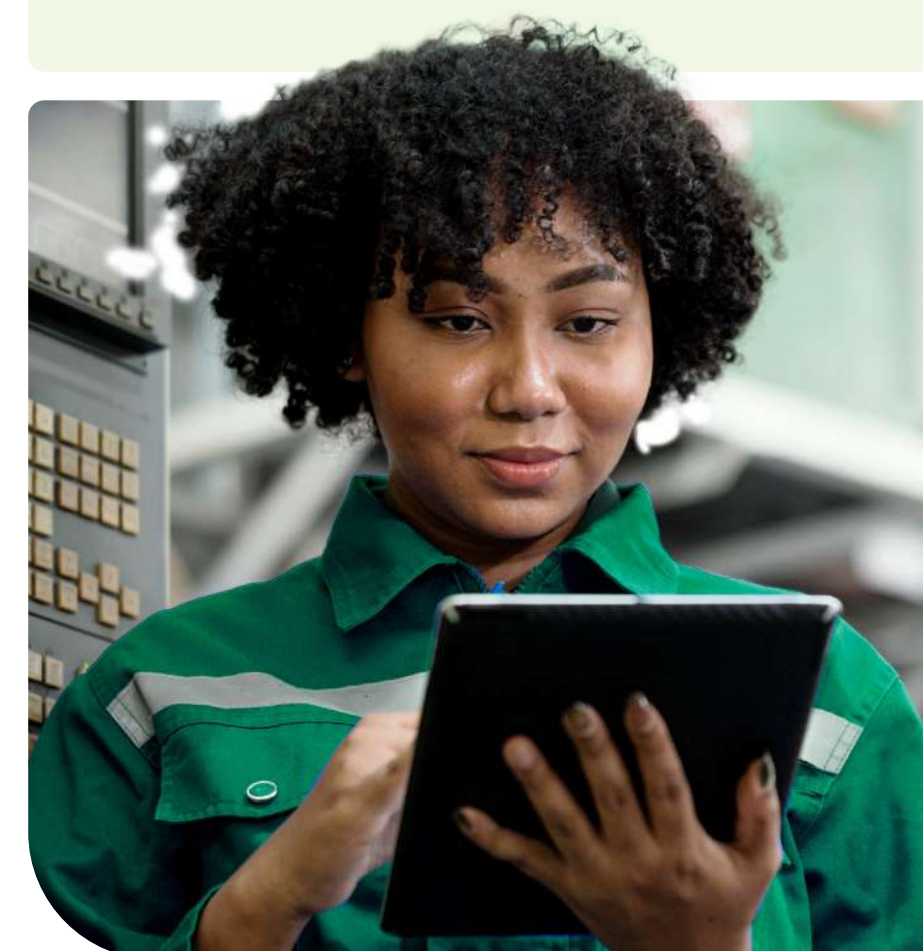
Nuestra Compañía posee y utiliza numerosos activos y recursos para dirigir y hacer crecer nuestro negocio. Desde nuestras cerveceras hasta los sistemas de TI, desde el inventario y las herramientas hasta los vehículos y teléfonos de la Compañía. Todos dependemos de los activos y recursos de la Compañía para hacer nuestro trabajo, y se espera que cada uno de nosotros los proteja. Siempre. En todas partes.

Asegúrate de utilizar los activos y recursos de la Compañía de manera adecuada, responsable, cuidadosa y profesional. Ya sea que se trate de las cerveceras y oficinas en las que trabajamos, el equipo y la tecnología que utilizamos para la fabricación de nuestros productos, los vehículos que utilizamos para entregarlos, los dispositivos y los sistemas de TI que empleamos para hacer nuestro trabajo, todos compartimos la responsabilidad de protegerlos contra malgasto, daños, pérdidas, uso indebido y robo.

- **Maneja los activos físicos con cuidado y utilízalos solo para hacer tu trabajo.** Trata con cuidado todo lo que se te confíe en el trabajo, como herramientas, vehículos, teléfonos o computadoras portátiles, como si fueran tuyos. Úsalos solo para los fines previstos del negocio, a menos que tu gerente permita especialmente un uso diferente. No tomes, vendas, prestes, pidas prestado ni regales ningún recurso de la Compañía, a menos que tengas la autoridad para hacerlo.
- **Protege los activos tecnológicos.** No compartas tus contraseñas con nadie. No utilices software, aplicaciones ni dispositivos de almacenamiento que la Compañía no haya aprobado.
- **Protege nuestros sistemas.** Implementa una buena ciberseguridad para evitar phishing, malware, ransomware y otros tipos de ciberataques que podrían poner en riesgo nuestras operaciones, redes o información. Asegúrate de completar todos los cursos que se te asignaron para aprender cómo mantener la seguridad y protección de nuestros sistemas e información.
- **Protege nuestros activos financieros.** Actúa siempre con integridad y profesionalismo al gastar el dinero de nuestra Compañía o al establecer compromisos financieros en su nombre. Sé honesto y preciso en relación con tus reclamaciones de viajes y gastos. Si tienes la responsabilidad de aprobar los gastos de otras personas, actúa con el mismo cuidado con el que actuarías si fuera tu propio dinero.
- **Ten en cuenta las normas específicas para proteger los activos no tangibles.** Esto incluye información confidencial, propiedad intelectual y datos personales. Almacena los datos de forma adecuada.

## Estos son los tipos de activos y recursos de nuestra Compañía:

-  **Físicos**, como edificios, equipos, inventario, computadoras y computadoras portátiles, teléfonos móviles, productos, instalaciones y materiales de marketing.
-  **Tecnológicos**, como nuestros sistemas de correo electrónico, redes informáticas, acceso a Internet, hardware y software.
-  **Financieros**, como cuentas bancarias, efectivo, acciones y situación crediticia.
-  **No tangibles**, como datos e información. La información confidencial y propiedad intelectual constituyen activos clave que requieren cuidado y protección específicos, al igual que los datos personales.



## Pregúntate...

Al proteger estos bienes de la Compañía, ¿estoy actuando con el mismo cuidado con el que me conduciría si fueran propios?

### Podría suceder esto...

Quiero ayudar a mi hermana a instalarse en su nuevo departamento el próximo fin de semana.

### Podrías pensar esto...

Sería muy útil usar el camión de la Compañía que yo uso para entregar nuestros productos.

### Pero de hecho...

Esto no se permite sin previa autorización. Consulta con tu gerente si esto puede permitirse.

## ¿TIENES SED DE MÁS INFORMACIÓN?

[Centro de Políticas de Seguridad](#)  
[Reglas de conducta para el uso de los sistemas de TI de HEINEKEN](#)

### ¿Tienes preguntas?

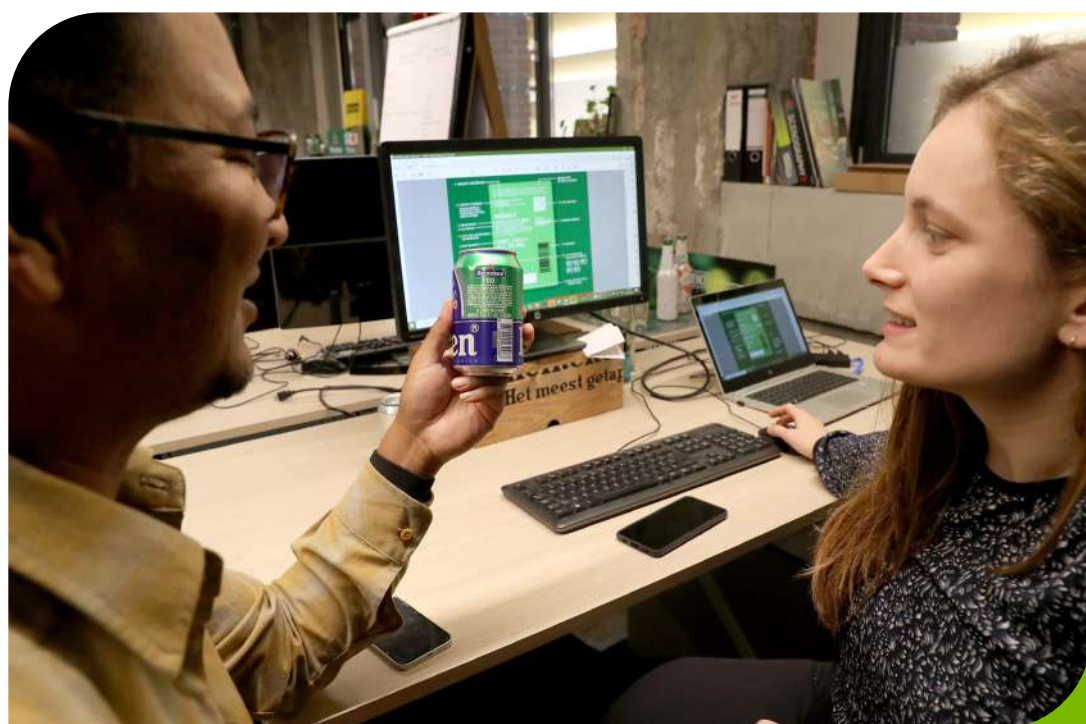
¡Simplemente pregunta! Comunícate con un compañero de tus equipos locales o globales de Seguridad de la Información o P&CI.

¿Tienes inquietudes?  
Atrévete a hablar!





# PROTEGE LA CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



Mantener la seguridad de la información confidencial es clave para garantizar el éxito continuo de nuestra Compañía y la confianza en ella. En función de nuestra ambición de convertirnos en la cervecera mejor conectada, nuestra Compañía está más conectada que nunca con nuestros clientes, consumidores, proveedores y empleados. Todos tenemos el deber de proteger la confidencialidad y seguridad de nuestra información, así como la de ellos.

**Siempre. En todas partes.**

Si la información confidencial cae en manos equivocadas, podría ser perjudicial para nosotros y para las personas y compañías que nos confían su información. Si un competidor obtiene acceso a nuestra receta secreta, podría comenzar a vender el mismo producto. O bien, si alguien accede de manera ilegal a nuestro sistema (o a sistemas de terceros en los que se almacenan datos que hemos recopilado) y roba datos de clientes, esto podría derivar en el robo de identidad y la pérdida de confianza. Protege a HEINEKEN.

- **Conoce tus datos y protégelos de forma debida.** Es clave comprender cuán críticos y confidenciales son nuestros datos, a fin de protegerlos de forma adecuada y mitigar el riesgo de uso no autorizado.
- **Mantente alerta a las amenazas de ciberseguridad, como la suplantación de identidad.** Nuestro negocio depende cada vez más de la tecnología, tanto en nuestras oficinas como en nuestras cerveceras. Es fundamental gestionar el riesgo de incidentes de ciberseguridad, ya que podrían provocar interrupciones en el negocio, pérdida de información confidencial, acceso no autorizado a nuestros datos, así como infracciones de los reglamentos de privacidad de datos. Siempre completa los cursos que se te asignaron para que puedas reconocer las amenazas de ciberseguridad. Denuncia cualquier incidente de inmediato a través de los canales que se enlistan aquí.
- **Comparte información confidencial solo cuando sea necesario.** Esto quiere decir que solo debes compartirla con personas que la necesiten para hacer su trabajo y nunca con familiares o amigos. Los terceros (como los consultores) deben firmar un acuerdo de confidencialidad o no divulgación antes de comenzar a trabajar. No brindes datos confidenciales a ninguna máquina o bot basado en IA que sea de acceso público (como ChatGPT o DALL.E). Usa únicamente la versión empresarial de máquinas basadas en IA de nuestra Compañía (como Azure Open AI - MS Bot).
- **Toma precauciones físicas.** No dejes información confidencial sin supervisión y no la analices en un entorno no seguro donde otros puedan escucharte. Asegúrate de enviar las memorias USB y los discos duros dañados o en desuso a TI para que los puedan desechar.
- **Sé cuidadoso en el entorno digital.** No utilices tu correo electrónico privado, redes sociales, servicios de mensajería instantánea, almacenamiento en la nube o servicios en la nube abiertos para almacenar o transferir información no pública. Asegúrate de que todos tus dispositivos estén protegidos con contraseñas seguras que se actualicen con regularidad y se mantengan privadas.

## ¿Qué es información confidencial?

Se trata de información no pública que pertenece a una compañía o persona, y que, si se divulga, podría ser útil para los competidores o perjudicial para esa compañía o persona. Incluye información que los proveedores y clientes nos han confiado. Estos son algunos ejemplos:

- Planes, estrategias e innovaciones comerciales
- Registros financieros no públicos, como informes de presupuesto y auditoría, o notas de reuniones
- Secretos comerciales, como recetas de productos
- Datos de clientes
- Información comercial, como precios y planes de marketing no publicados, o características de productos
- Borradores de solicitudes de patente

## Pregúntate...

Alguien podría culparme si esta información acaba en manos equivocadas?



## Podría suceder esto...

Mi gerente me llama. Está en una reunión y necesita acceso urgente a un documento muy confidencial. Su correo electrónico laboral no funciona, por lo que quiere recibirlo en su correo electrónico personal.

## Podrías pensar esto...

No me corresponde recordarle nuestra política, así que se lo enviaré de inmediato.

## Pero de hecho...

Todos tenemos la responsabilidad de proteger a HEINEKEN. Nunca comprometas la seguridad de los datos, y mucho menos si se trata de un documento muy confidencial. Si alguien accede ilegalmente al correo electrónico personal de tu gerente, las consecuencias podrían ser graves y tú también deberás asumir la responsabilidad.

## ¿TIENES SED DE MÁS INFORMACIÓN?

[Centro de Políticas de Seguridad](#)

[Pautas de clasificación de la información](#)

[Mejores prácticas: manejo de la información confidencial](#)

[Checklist: acuerdos de confidencialidad](#)

### ¿Tienes preguntas?

¡Simplemente pregunta! Comunícate con un compañero de tu equipo local del área Jurídica o de Datos y Tecnología (D&T), con D&T Global o con la Dirección Jurídica Global.

### ¿Debes denunciar una infracción de seguridad de los datos?

[Ayuda de TI](#)

### ¿Tienes inquietudes?

[Atrévete a hablar!](#)





# PROTEGE LOS DATOS PERSONALES



Respetamos y protegemos la privacidad de todas las personas. Nuestros empleados, consumidores, clientes y socios comerciales nos confían sus datos personales. Es nuestro deber gestionarlos con cuidado y conservar su confianza.

Siempre. En todas partes.

Procesamos datos personales solo con fines comerciales legítimos y adoptamos medidas para protegerlos contra el procesamiento no autorizado. Cuidamos los datos personales de acuerdo con los requisitos y las leyes de privacidad de datos aplicables, así como con nuestras propias normas de privacidad internas.

- **Limita la recopilación y el uso de datos personales.** Establece propósitos comerciales claros antes de comenzar a recopilar datos personales y limita su uso al uso necesario para lograr tus propósitos comerciales. Comunícate con tu oficial de Privacidad antes de procesar datos personales de una manera nueva o diferente; por ejemplo, mediante un uso, una aplicación o un proceso nuevos.
- **Implementa un proceso de minimización de datos.** Solo utiliza los datos personales que sean necesarios para ese propósito comercial específico y restringe el acceso a situaciones en las que sea necesario conocerlos. Elimina los datos personales cuando ya no sean necesarios. Asegúrate de que los datos personales estén actualizados y sean precisos.
- **Ten mucho cuidado al gestionar datos confidenciales.** Por ejemplo, datos sobre salud, religión o números de identificación personal. No recopiles ni proceses datos personales confidenciales sin haber recibido asesoramiento previo de tu Oficial de Privacidad, para asegurarte de que se cumplan todos los requisitos legales.
- **Comunícate de manera transparente y respeta los derechos de la persona.** Explica lo que harás con los datos personales a través de avisos de privacidad y otras declaraciones. Promueve el ejercicio de los derechos de las personas con respecto a sus datos personales; por ejemplo, sus derechos a corregir o hacer que se eliminen los datos.
- **Protege los datos personales y garantiza su seguridad.** Asegúrate de que se implementen las medidas de seguridad organizacionales y técnicas adecuadas para proteger los datos personales contra el acceso o el uso no autorizados y no deseados. Los empleados que accedan a los datos deben cumplir sus obligaciones de confidencialidad.
- **Restringe el acceso de terceros y actúa con precaución al respecto.** No compartas datos personales con ninguna persona no autorizada, ya sea dentro o fuera de nuestra Compañía. Si existe un motivo legítimo para permitir que terceros accedan a datos personales, asegúrate de que se implementen todas las medidas de seguridad requeridas, incluido el establecimiento de un acuerdo escrito del encargado del tratamiento de datos personales. Ten en cuenta que es posible que se requieran medidas adicionales para las transferencias internacionales de datos, ya que los niveles de protección de datos varían según el país.
- **Denuncia vulneraciones de datos.** Comunícate con el servicio de asistencia de TI local para denunciar de inmediato cualquier vulneración de datos personales posible o real.
- **Si ves algo, alza la voz.** Si sospechas de una infracción, comunícate con tu Oficial de Privacidad o utiliza uno de los canales de denuncia Atrévete a Hablar (Speak Up).

## ¿Qué son los datos personales?

En términos generales, “datos personales” se refiere a cualquier información que permite identificar a alguien, ya sea de forma directa o indirecta. Estos son algunos ejemplos de datos personales que procesamos como Compañía:

- Nombre, dirección de correo electrónico, identificadores como la cuenta de Heiway, el número de identificación y el número de empleado
- Información de contacto, como dirección de correo electrónico de negocios o personal, número de teléfono, dirección particular o dirección laboral
- Datos personales relacionados con el trabajo, como antecedentes laborales, ubicación, preferencias de idioma, puesto, salario, indicadores de desempeño y medidas disciplinarias
- Información sobre compras del consumidor, actividad de navegación, información de marketing, información de perfil o información de la tarjeta de lealtad.

### ¿Sabías esto?

El procesamiento inadecuado de los datos personales puede perjudicar a las personas afectadas y dar lugar a que nuestra Compañía esté sujeta a la aplicación de multas elevadas.



### Podría suceder esto...

Mi amigo tiene un gimnasio y ofrece tarifas de membresía con descuento este mes.

### Podrías pensar esto...

Si comparto las direcciones de correo electrónico y los números de teléfono de mis compañeros con mi amigo, ellos también podrán beneficiarse de estas tarifas de membresía con descuento.

### Pero de hecho...

Eso no está permitido. Los correos electrónicos y números de teléfono constituyen datos personales que no se recopilan con el fin de ofrecer tarifas ventajosas. Puedes compartir con tus compañeros el nombre del gimnasio y ellos pueden ponerse en contacto con este si así lo desean.

## ¿TIENES SED DE MÁS INFORMACIÓN?

[Cómo manejar los datos personales: Seis principios de privacidad](#)  
[Portal global de privacidad de datos](#)

[Sigue aprendiendo](#)  
[Curso sobre Privacidad de Datos](#)

[¿Debes denunciar una infracción de los datos personales?](#)  
 Haz clic [aquí](#)

[¿Tienes preguntas?](#)  
 ¡Simplemente pregunta! Comunícate con tu [Oficial de Privacidad local](#) o contacta a la Oficina de Privacidad Global.

[¿Tienes inquietudes?](#)  
[Atrévete a hablar!](#)





# PROTEGE NUESTRA PROPIEDAD INTELECTUAL



Los derechos de propiedad intelectual son esenciales para proteger nuestras marcas e innovaciones, y mantener nuestra ventaja competitiva, así como nuestra reputación. Todos tenemos el deber de proteger y respetar los derechos de propiedad intelectual de nuestra Compañía y de los demás.

Siempre. En todas partes.

La propiedad intelectual (PI) incluye marcas registradas, patentes, diseños, derechos de autor y nombres de dominio de todas nuestras marcas.

- **Usa y registra nuestra propiedad intelectual, de manera adecuada.** Consulta nuestra Política de Propiedad Intelectual y solicita orientación si tienes dudas al respecto. Puedes comunicarte con el propietario de la marca (la filial de HEINEKEN que tiene la propiedad intelectual de una marca, como marcas registradas) o con el equipo del área de Propiedad Intelectual Global en Amsterdam.
- **Solo usa marcas registradas y diseños de la manera en que se registren y comuniquen.** No realices ningún cambio ni ajuste en las marcas registradas ni en otra propiedad intelectual.
- **No permitas que terceros usen nuestras marcas registradas ni otra propiedad intelectual.** A menos que cuentes con la autorización y la documentación jurídica adecuadas, aprobadas por la Dirección Jurídica Global.
- **Denuncia infracciones.** Debes denunciar ante el equipo del área de Propiedad Intelectual Global cualquier producto falsificado o cualquier producto, empaque, comunicación o práctica de marketing que sospeches que infringe los derechos de propiedad intelectual de HEINEKEN.
- **Protege los derechos de PI de HEINEKEN al celebrar acuerdos con terceros.** Asegúrate de que los derechos de autor sobre los materiales que proporcionen terceros, como agencias de comunicación, consultores o influencers, se transfieran a HEINEKEN.
- **Respetar los derechos de propiedad intelectual y los derechos de autor de los demás.** Obtén o autoriza cualquier propiedad intelectual de terceros (como música e imágenes) que usemos en nuestras campañas, publicidades, empaques, etc.



## ¿TIENES SED DE MÁS INFORMACIÓN?

[Guía sobre Propiedad Intelectual](#)  
[Lineamientos sobre el nombre de dominio](#)

¿Tienes preguntas?  
 ¡Simplemente pregunta! Comunícate con un compañero de tu equipo local del área Jurídica o contacta al área de Propiedad Intelectual Global.

¿Tienes inquietudes?  
 ¡Atrévete a hablar!





# NO PARTICIPES EN OPERACIONES CON INFORMACIÓN PRIVILEGIADA



Se prohíben las operaciones con información privilegiada porque les otorga a aquellas personas que tienen acceso a información esencial no pública (“privilegiada”) una ventaja injusta con respecto a otros inversionistas que no cuentan con dicha información. Todas las personas de nuestra Compañía tienen la responsabilidad de mantener la confidencialidad de la información privilegiada y abstenerse de realizar operaciones con dicha información.

**Siempre. En todas partes.**

**Nunca compres ni vendas acciones de Heineken N.V., Heineken Holding N.V. ni ninguna otra compañía que cotiza en bolsa si cuentas con información privilegiada, ni compartas dicha información con otras personas.**

Reconoce la información privilegiada cuando la escuches o veas. Esta información tiene las dos siguientes características:

- **No es pública**, lo cual significa que no se ha divulgado ampliamente al público en general
- **Es esencial**, lo cual significa que un inversionista la consideraría relevante para tomar una decisión de comprar o vender acciones de la Compañía
- **No uses de forma indebida la información privilegiada para realizar operaciones.** No la uses para comprar, vender o reasignar acciones u otros tipos de valores.
- **Conserva la confidencialidad de la información privilegiada.** No la compartas con otras personas (incluidos colegas, familiares y amigos) y nunca transmitas información privilegiada a otra persona para que pueda realizar operaciones (“filtrar”). Esto incluye insinuar, aludir, sugerir y suponer, todo lo cual también es ilegal.
- **Respetar los períodos de operaciones y los períodos cerrados.** Algunos compañeros y ciertos tipos de transacciones con acciones están sujetos a restricciones comerciales adicionales. Conoce y respeta las normas antes de realizar operaciones. Las fechas de los períodos cerrados están disponibles en la Intranet, y siempre puedes solicitar asesoramiento al Consejo de la Compañía.
- **Si ves algo, alza la voz.** Si sabes o sospechas que se han realizado operaciones con información privilegiada o que se ha gestionado información privilegiada de forma indebida (incluida la infracción de las obligaciones de confidencialidad o la divulgación de información privilegiada), denuncia la situación ante el Consejo de la Compañía.

## Pregúntate...

¿Consideraría que esta información es relevante para decidir si comprar o vender acciones?



## Podría suceder esto...

He estado planeando comprar acciones de HEINEKEN durante un tiempo. Hoy escuché que la Compañía está a punto de celebrar una gran asociación estratégica, que podría aumentar el precio de las acciones.

## Podrías pensar esto...

Es probable que pueda proceder con lo planeado, ya que decidí comprar las acciones mucho antes de conocer estas noticias.

## Pero de hecho...

Tu intención de comprar antes de escuchar las noticias es irrelevante. Las noticias de una gran asociación estratégica podrían considerarse información privilegiada si es esencial y aún no es pública. Solicita orientación al Consejo de la Compañía y, hasta que no estés seguro, no realices operaciones. Mejor prevenir que lamentar.

## ¿Cuáles son algunos ejemplos de información privilegiada?

La información privilegiada incluye información no pública y esencial en relación con lo siguiente:

- Fusiones y adquisiciones
- Desinversiones
- Cambios en el Consejo Ejecutivo
- Ganancias o pérdidas financieras previstas
- Planes comerciales estratégicos
- Advertencias de ganancias
- Demandas o investigaciones pendientes
- Multas y responsabilidades por productos
- Nuevas marcas, productos y otras innovaciones

## ¿TIENES SED DE MÁS INFORMACIÓN?

[Política sobre Operaciones con Información Privilegiada](#)

### ¿Tienes preguntas?

¡Simplemente pregunta! Comunícate con el Consejo de la Compañía.

### ¿Tienes inquietudes?

[Atrévete a hablar!](#)





## COLABORAR DE MANERA RESPONSABLE CON LOS DEMÁS

A lo largo de nuestra cadena de valor, demostramos los más altos estándares éticos al comunicarnos y colaborar con otras personas externas.

Socios comerciales

Marketing

Patrocinios

Comunicación

Donaciones benéficas

Actividades políticas



# TRABAJA CON SOCIOS COMERCIALES RESPONSABLES



El éxito de nuestro negocio depende de miles de socios que nos brindan bienes y servicios, y distribuyen y venden nuestros productos. El compromiso con el crecimiento sostenible implica seleccionar y supervisar con atención a las personas con quienes trabajamos. Esperamos que nuestros terceros compartan nuestros Valores y nuestro compromiso con la conducta comercial responsable al llevar a cabo sus operaciones.

**Siempre. En todas partes.**

Independientemente de su ubicación y tamaño, esperamos que todos nuestros socios comerciales compartan nuestro propósito y voluntad de tener un impacto positivo en las personas y el planeta. Si trabajamos juntos, podemos maximizar nuestro impacto positivo y crecer juntos de manera sostenible y responsable.

- **Elige con prudencia; ejerce una debida diligencia.** Queremos trabajar con socios comerciales que no solo satisfagan nuestras necesidades comerciales, sino que también se comprometan a realizar operaciones comerciales de manera responsable. Por lo tanto, si debes participar en su contratación, verifica que se hayan realizado y analizado todas las evaluaciones de riesgos de terceros necesarias y de diligencia debida. Selecciona a los socios comerciales en función de esas evaluaciones y otros criterios objetivos, como el precio, la calidad y el servicio, a fin de encontrar la mejor opción para nuestra Compañía.
- **Actúa de manera responsable.** Asegúrate de que el proceso de selección sea justo y se lleve a cabo con responsabilidad. No ejerzas una influencia indebida y siempre declara posibles conflictos de intereses que involucren a un posible socio comercial.
- **Asegúrate de que los socios comerciales comprendan nuestras expectativas.** Los proveedores deben firmar nuestro Código de Proveedores para aceptar los estándares mínimos de conducta al realizar negocios con nosotros.
- **Ofrece apoyo.** Ayuda a tus socios comerciales a mejorar en los campos respectivos del Código de Proveedores cuando se te pida ayuda y sea necesario.
- **Supervisa con atención.** Una vez que se haya celebrado un contrato, asegúrate de que los socios comerciales cumplan con la ley y nuestro Código de Proveedores. Mantente involucrado para asegurarte de que estén cumpliendo con su compromiso y bríndales apoyo cuando sea necesario.
- **Si ves algo, alza la voz.** Si tienes inquietudes en relación con una posible infracción de nuestros estándares por parte de un socio comercial, no la ignores; en su lugar, atrévete a hablar.



## Podría suceder esto...

Vi una publicación en las redes sociales sobre uno de nuestros proveedores. Sugería que estaba involucrado en abusos de derechos humanos.

## Podrías pensar esto...

Dado que no se ha comprobado y no parece estar relacionado con nuestra Compañía, no debo hacer nada.

## Pero de hecho...

Es importante que conozcamos las prácticas de nuestros proveedores que puedan ser injustas o ilegales, incluso si parecen no estar relacionadas con nuestra Compañía. Al fin y al cabo, queremos trabajar con socios comerciales que cumplan con ciertos estándares, y el respeto por los derechos humanos es uno de ellos. Debes atreverte a hablar para que podamos obtener información adicional y evaluar si esto podría afectar nuestra relación y de qué manera.

## ¿TIENES SED DE MÁS INFORMACIÓN?

[Código de Proveedores](#)

[Guía de diligencia debida de terceros](#)

### ¿Tienes preguntas?

¡Simplemente pregunta! Comunícate con un compañero de tu equipo local del área Jurídica o de Abastecimientos, o contacta a Abastecimientos Global o la Oficina Global de Conducta de Negocios.

### ¿Tienes inquietudes?

[Atrévete a hablar!](#)







# COMERCIALIZA NUESTROS PRODUCTOS DE MANERA RESPONSABLE



Estamos comprometidos con prácticas de marketing responsables, respetuosas y veraces.

Siempre. En todas partes.

Todas las personas que integran la Compañía desempeñan un papel importante en la forma en que se comunican nuestras marcas y nuestros productos. Cuando hablamos de estos últimos, lo hacemos de la manera correcta, en el lugar y momento correctos.

- **Implementa prácticas de marketing responsable.** Siempre consulta y aplica los principios de nuestro Código de Marketing Responsable si participas en procesos de comunicaciones comerciales y de marketing sobre nuestros productos (incluidos nuestros productos con bajo contenido de alcohol y sin alcohol) y sobre su impacto social, sanitario y ambiental. Ello nos ayuda a garantizar que no contribuyamos al consumo excesivo, que restrinjamos la exposición a menores de edad y que promovamos prácticas responsables.
- **Asegúrate de que las afirmaciones ambientales sean veraces y claras.** Nuestra Política de Declaraciones Ecológicas ofrece orientación sobre el desarrollo de comunicaciones creíbles y avaladas en torno a iniciativas y logros de sostenibilidad ambiental. Dichas comunicaciones deben ser fáciles de entender para los consumidores y otras partes interesadas y no se debe correr el riesgo de que sean engañosas o confusas.
- **Proporciona información clara y transparente para consumidores sobre nuestros productos.** Cumple con nuestra Política de Etiquetado Global para garantizar que los consumidores sepan qué están bebiendo y en qué circunstancias no deben beber un producto.
- **Ten en cuenta el entorno digital.** Asegúrate de que las publicidades digitales, los anuncios en las redes sociales, el marketing a cargo de influencers, las promociones en el metaverso y afines también cumplan con el Código de Marketing Responsable.

**Pregúntate...** ¿Me sentiría cómodo defendiendo públicamente mis comunicaciones comerciales y diciendo que son respetuosas, legales y veraces?



## ¿TIENES SED DE MÁS INFORMACIÓN?

[Código de Marketing Responsable](#)  
[Política Global de Reclamaciones de](#)  
[Índole Ecológica y Proceso de Gobernanza](#)  
[Política de Etiquetado Global](#)

**Sigue aprendiendo**  
[Curso sobre el Código de Marketing Responsable](#)

**¿Tienes preguntas?**  
 ¡Simplemente pregunta! Comunícate con un compañero de tu equipo local del área Jurídica, de Marketing o de Asuntos Corporativos, o con el área Jurídica Global, de Comercio Global o de Asuntos Corporativos Globales.

**¿Tienes inquietudes?**  
 Atrévete a hablar!





# PATROCINA DE FORMA RESPONSABLE

Los patrocinios son un excelente medio para promover nuestra Compañía, nuestras marcas y nuestros productos. Sin embargo, es importante que solo establezcamos patrocinios de manera responsable.

Siempre. En todas partes.

Los patrocinios pueden adoptar muchas formas, desde contribuciones financieras hasta el ofrecimiento de productos de marca en eventos y mucho más.

- **Sigue el Código de Marketing Responsable.** En particular, no patrocines ni promuevas actividades o eventos si prevés de manera razonable que los menores representarán más del 30 % de los participantes. Si tienes dudas, evita el patrocinio. Como parte de nuestra estrategia de consumo responsable, ofrecemos marcas sin alcohol y con bajo contenido de alcohol en eventos de patrocinio.
- **Sé cauteloso con los patrocinios de organismos e instituciones públicas.** Existe un riesgo inherente de que dichos patrocinios puedan percibirse como una forma de corrupción. Todos los patrocinios que involucren a autoridades, instituciones y organismos públicos (incluidas las embajadas) deben registrarse en la herramienta HeiDisclosure y requieren la aprobación previa del área Jurídica para garantizar el cumplimiento de las leyes pertinentes y de nuestras políticas. Las contribuciones en especie son la norma; los patrocinios en efectivo solo se permiten en casos excepcionales, cuando se cumplen condiciones estrictas.



## ¿TIENES SED DE MÁS INFORMACIÓN?

[Código de Marketing Responsable](#)  
[Herramienta HeiDisclosure](#)

### ¿Tienes preguntas?

¡Simplemente pregunta! Comunícate con un compañero del equipo local de Marketing o contacta al área de Comercio Global o a la Dirección Jurídica Global.

¿Tienes inquietudes?  
Atrévete a hablar!





# COMUNÍCATE DE MANERA RESPONSABLE



Como Compañía y como empleados individuales, nos comunicamos con el mundo exterior a diario. Nuestras comunicaciones externas nos brindan la oportunidad de fortalecer la reputación de nuestra Compañía, pero también hacen que se corra el riesgo de dañarla. Por lo tanto, es importante que gestionemos con cuidado dichas comunicaciones.

**Siempre. En todas partes.**

En particular, las comunicaciones con los medios de comunicación, los inversionistas y analistas requieren experiencia y habilidades especializadas, también para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales. Es por eso que contamos con equipos de empleados que se especializan en compartir la historia de nuestra Compañía y responder preguntas de los medios de comunicación, los inversionistas, los representantes del gobierno y el público en general. Por lo tanto, si recibes preguntas, deja que ellos respondan. Una voz clara, coherente y veraz es clave para proteger nuestro nombre y nuestra reputación.

## Relaciones con los inversionistas y los medios de comunicación

- **No te comuniques con los medios de comunicación ni con los inversionistas, ni respondas a sus consultas o preguntas.** A menos que seas un portavoz autorizado, debes derivarlos al equipo local o global correspondiente:
  - Asuntos Corporativos: para preguntas de los medios de comunicación, periodistas y el público
  - Relaciones con Inversionistas: para preguntas de inversionistas, analistas, etc.
- **Pregunta antes de hablar.** Las reglas anteriores también se aplican a entornos que no se consideran entornos de trabajo formales, como conferencias externas, cursos, seminarios, eventos de asociaciones comerciales, entrevistas y blogs. Primero necesitas la aprobación de los equipos autorizados.

### Pregúntate...

¿Estoy en condiciones de responder preguntas o compartir información en nombre de la Compañía?

## Redes sociales

- **Piensa antes de hacer una publicación.** Es posible que nuestras publicaciones personales en las redes sociales reflejen de por sí nuestras vidas profesionales y afecten la reputación de nuestra Compañía. Usa el buen juicio y sé consciente de tus palabras y acciones. Asegúrate de que tu uso de las redes sociales, ya sea personal o profesional, sea coherente con nuestros Valores, con nuestro Código y con nuestras políticas, así como con la ley. Nunca es adecuado expresar comentarios discriminatorios, ofensivos, intimidatorios y acosadores.
- **Sé transparente.** Si tu comentario o publicación se relaciona con nuestra Compañía, debes ser transparente sobre tu relación con nosotros. En tus comunicaciones personales, deja en claro que las opiniones expresadas son tuyas. No respondas a quejas de consumidores y clientes, ni a publicaciones negativas sobre nuestra Compañía, a menos que sea parte de tu trabajo.
- **Sé veraz y preciso.** Cíñete a los hechos y nunca manifiestes afirmaciones engañosas o injustas.

**Pregúntate...** ¿Lo que estoy diciendo podría tener un impacto negativo en nuestra Compañía o marcas?



## ¿TIENES SED DE MÁS INFORMACIÓN?

[Política de Medios de Comunicación de Asuntos Corporativos](#)  
[Lineamientos sobre Redes Sociales](#)

### ¿Tienes preguntas?

¡Simplemente pregunta! Comunícate con un compañero de tu equipo local del área de Asuntos Corporativos o contacta a [Comunicaciones Globales](#) o a la Dirección Jurídica Global.

¿Tienes inquietudes?  
[Átrévete a hablar!](#)





# REALIZA DONACIONES BENÉFICAS DE MANERA ADECUADA



Dado que realizamos operaciones en todo el mundo, tenemos la oportunidad y responsabilidad de usar nuestro negocio para tener un impacto positivo en las comunidades donde vivimos, trabajamos, y obtenemos o vendemos nuestros productos. Las donaciones benéficas e inversiones comunitarias pueden desempeñar un papel importante en ello, siempre y cuando nos aseguremos de que se realicen de manera adecuada en todo momento.

**Siempre. En todas partes.**

Es fundamental que las donaciones y contribuciones respalden las causas correctas y se efectúen por las razones adecuadas, y que no tengan el propósito de influir de forma indebida en los demás o de obtener ventajas comerciales. Incluso debemos evitar la corrupción aparente y asegurarnos de que nuestras donaciones sean transparentes y apropiadas.

- **Asegúrate de que se ajuste a nuestra estrategia.** Las donaciones e iniciativas comunitarias deben estar alineadas a nuestra estrategia de “Brew a Better World” (Brindar un mejor futuro), apoyar uno de los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU o ser adecuadas en el contexto de nuestras operaciones. Por ejemplo, podemos ofrecer apoyo financiero o de otro tipo para ayudar con los desastres naturales.
- **Lleva a cabo evaluaciones y ejerce una debida diligencia.** Esto incluye evaluar todas las organizaciones receptoras y verificar las señales de alerta, como los problemas de integridad anteriores o las afiliaciones con funcionarios públicos. Sigue la guía sobre los criterios y el proceso para hacer donaciones para asegurarte de que sean apropiadas y que no se usen de forma indebida para fines corruptos u otros fines no deseados. En la herramienta HeiDisclosure, se requieren el registro y las aprobaciones previas del área Jurídica para todas las donaciones que beneficien a organizaciones benéficas o fondos que estén regidos por funcionarios públicos o autoridades públicas, o afiliados a estos, por ejemplo, una donación a una ONG dirigida por el cónyuge de un ministro.
- **Haz donaciones de manera abierta y transparente.** De lo contrario, el propósito puede parecer cuestionable. No canalices donaciones a través de terceros, a menos que exista un propósito claro y legítimo.
- **Ten cuidado con las donaciones que benefician principalmente a menores.** A pesar de las buenas intenciones, las donaciones o inversiones comunitarias realizadas por una Compañía de alcohol a escuelas y organizaciones infantiles pueden percibirse de manera negativa. Debemos evitar la asociación del alcohol con menores de edad.



### ¡Recuerda!

Las donaciones solo pueden realizarse sin esperar un beneficio comercial tangible, como la obtención de un permiso; de lo contrario, podrían percibirse como sobornos. En algunos países, las donaciones a fondos públicos pueden ser obligatorias, como parte de solicitudes de proyectos o licencias. En estos casos, pueden realizarse donaciones siempre que se documenten por completo y se registren con precisión.

## ¿TIENES SED DE MÁS INFORMACIÓN?

[Guía de Donaciones Benéficas](#)  
[Herramienta HeiDisclosure](#)

### ¿Tienes preguntas?

¡Simplemente pregunta! Comunícate con un compañero de tu equipo local del área Jurídica o de Asuntos Corporativos, o con Asuntos Corporativos Globales o la Oficina Global de Conducta de Negocios.

¿Tienes inquietudes?  
[Atrévete a hablar!](#)





# MANTÉN TUS ACTIVIDADES POLÍTICAS SEPARADAS

Como Compañía, no efectuamos contribuciones políticas de ningún tipo. Sin embargo, reconocemos tu derecho a destinar contribuciones para actividades políticas a título personal, así como a participar en dichas actividades, siempre y cuando respetes algunos principios básicos.

Siempre. En todas partes.

- **Separa tus actividades políticas del lugar de trabajo y participa en ellas fuera del horario laboral.** Nunca utilices los fondos o recursos de nuestra Compañía para apoyar actividades políticas. Además, deja en claro que no representas a nuestra Compañía. Asegúrate de declarar cualquier conflicto de intereses o afiliación política que pueda tener un impacto en nuestro negocio.
- **Asegúrate de que no se relacione con nuestra Compañía.** Deja en claro que tus contribuciones y apoyo a los partidos políticos son personales y no des la impresión de que se relacionan con nuestra Compañía. En particular, nuestra Compañía no se asocia con ninguna actividad que incite al extremismo o socave nuestro compromiso con la diversidad cultural y la igualdad de oportunidades.



**Pregúntate...**  
Mis actividades políticas personales podrían asociarse con la Compañía?

## ¿TIENES PREGUNTAS?

¡Simplemente pregunta! Comunícate con un compañero de tu equipo local del área de Asuntos Corporativos.

¿Tienes inquietudes?  
[Atrévete a hablar!](#)



# ATREVERSE A HABLAR

Si ves algo, alza la voz.  
Protégete a ti mismo, protege a tus compañeros  
y a nuestra Compañía.

- ¿Qué significa atreverse a hablar?
- ¿Sobre qué puedes atreverte a hablar?
- ¿Cuándo debes atreverte a hablar?
- ¿Cómo te puedes atrever a hablar?
- ¿Qué esperar cuando te atreves a hablar?
- ¿Qué se espera de ti cuando te atreves a hablar?



# ATREVERSE A HABLAR



Como Compañía, esperamos que todos actúen con responsabilidad e integridad. Sin embargo, es posible que a veces esto no suceda. Si escuchas o ves una situación que podría atentar contra nuestros Valores o el presente Código, te recomendamos que te atrevas a hablar. Esto nos permite abordar tu inquietud y ayuda a proteger a nuestro personal, así como a la Compañía y el lugar de trabajo. Escucharemos, tomaremos medidas y brindaremos protección.

**Siempre. En todas partes.**

Atreverse a hablar es una responsabilidad compartida. El objetivo es proteger a nuestro personal y a la Compañía contra cualquier tipo de daño, al plantear inquietudes antes de que se conviertan en un problema. O bien, evitar que los problemas se agraven. Atreverse a hablar puede requerir valentía, pero es lo correcto.

### ¿Qué significa atreverse a hablar?

Básicamente, significa plantear inquietudes para que se puedan abordar. Lo ideal sería que todos se sientan cómodos para hablar sobre sus inquietudes directamente con la persona involucrada. Pero todos sabemos que esto no siempre es posible o realista, por lo que ofrecemos varias formas alternativas para que te atrevas a hablar.

### ¿Sobre qué puedes atreverte a hablar?

Te recomendamos que te atrevas a hablar sobre cualquier actividad o comportamiento que no se condiga con nuestros Valores, con este Código o con la ley, por ejemplo, discriminación o acoso de un compañero, inquietudes sobre delitos, como fraude y corrupción, un conflicto de intereses o daños al medio ambiente.

Si te preocupa o incomoda una posible conducta indebida, plantea tu inquietud independientemente de su magnitud o impacto. Nunca viene mal señalar algo, por más insignificante que pueda parecer. Se corren riesgos si se ignora la situación. Lo que puede parecer un problema menor en un principio podría adquirir mayor dimensión si no se informa a alguien al respecto y no se aborda. Los problemas tienden a aumentar y agravarse con el tiempo. Dicho esto, nuestro programa Atrévete a Hablar (Speak Up) no pretende resolver disputas personales o jurídicas, ni ninguna queja que puedas tener sobre tu empleo, como objeciones al análisis de desempeño, desacuerdos con tu gerente o quejas sobre un aumento salarial. Tu socio comercial de Recursos Humanos está a tu disposición para apoyarte en este tipo de problemas; también puedes comunicarte con un representante de confianza para que te asesore o apoye.



### ¿Cuándo debes atreverte a hablar?

Si has experimentado o notado algo sospechoso o incorrecto, o si algo te preocupa porque podría infringir nuestro Código, te recomendamos que lo plantees lo antes posible. No te preocupes por la cantidad de información que tengas en este momento. Si planteas una inquietud anticipadamente, tendremos mayores oportunidades de encontrar una solución rápida y evitar que una situación empeore. Si señalas tu inquietud, podremos aplicar los procesos que hemos implementado para revisarla e investigarla. Si tus inquietudes resultan ser erróneas o infundadas, nunca se te culpará (excepto si presentas de forma deliberada una denuncia falsa). Al fin y al cabo, preferiríamos revisar una inquietud que resulte ser infundada en lugar de arriesgarnos a no tener conocimiento de un problema que pueda convertirse en un inconveniente significativo.

Si planteas una inquietud anticipadamente, tendremos mayores oportunidades de encontrar una solución rápida y evitar que una situación empeore.



# ¿CÓMO TE PUEDES ATREVER A HABLAR?

Existen formas y canales diversos para atreverse a hablar. No importa cuál elijas, así que atrevete a hablar de la manera que te haga sentir más cómodo.



**Oficina Global de Conducta de Negocios**  
También puedes escribir a [speakup@heineken.com](mailto:speakup@heineken.com) para plantear tu inquietud directamente en la Oficina Global de Conducta de Negocios.

**Portal Atrevete a Hablar (Speak Up)**  
También puedes plantear tu inquietud de manera segura a través de nuestro portal externo e independiente Atrevete a Hablar (Speak Up). Se puede acceder a este las 24 horas del día, los 7 días de la semana, por Internet ([speakup.heineken.com](http://speakup.heineken.com)), teléfono o la aplicación, en tu propio idioma. Puedes hablar de manera confidencial, e incluso anónima, si lo prefieres.



**Tu gerente**  
Alentamos a las personas a entablar conversaciones honestas con los integrantes de su equipo, ya que los problemas a menudo se resuelven mejor si se abordan de inmediato con los compañeros. Si no te sientes cómodo hablando sobre tus inquietudes directamente con la persona involucrada, también puedes hablar con tu gerente. Por lo general, están en una posición favorable para comprender y responder.

**Un compañero de confianza**  
Como alternativa, hay varias personas externas a tu departamento con las que puedes hablar. Tus compañeros de los equipos locales del área Jurídica/de Cumplimiento, Recursos Humanos o P&CI están disponibles para escuchar y asesorar, al igual que los representantes de confianza. Puedes solicitarles asesoramiento informal sobre qué hacer, pero también pueden ayudarte a presentar una denuncia a través del canal Atrevete a Hablar (Speak Up) o formularla en tu nombre.

*Recomendamos a todos los empleados que usen los canales exclusivos para plantear inquietudes y problemas internamente. Sin embargo, cuando sea posible y adecuado, también se pueden hacer denuncias ante las autoridades oficiales.*







# ¿QUÉ ESPERAR CUANDO TE ATREVES A HABLAR?

## ¿Qué sucede a continuación?

Un equipo independiente revisa todas las denuncias que se realizan de forma directa en nuestro portal global **Atrévete a Hablar (Speak Up)**, para proteger la confidencialidad de quien denuncia, y garantizar un seguimiento y una investigación aceptables. El propósito de una investigación es recopilar hechos para determinar si la inquietud puede corroborarse y, de ser así, qué medidas deben adoptarse. Se espera que todos los empleados cooperen plenamente en las investigaciones. La Guía del Portal Atrévete a Hablar (Speak Up) incluye información adicional sobre cómo se investigan los casos. Al plantear una inquietud, recibirás un acuse de recibo en un plazo de cinco días. También recibirás una notificación cuando se complete la investigación. No suelen darse a conocer los detalles sobre el resultado a fin de proteger la confidencialidad de la investigación y respetar la privacidad de las personas involucradas. Si la inquietud se corrobora, se tomará una decisión con respecto a qué medidas disciplinarias se adoptarán, en caso de ser necesario. Otras medidas incluyen mejoras de procesos y controles, así como también capacitación para prevenir problemas futuros.

## Protegemos la confidencialidad y el anonimato

Si informas una inquietud, la información que proporciones se compartirá solo con las personas que necesiten conocerla para investigar tu inquietud o resolver el problema. Sin embargo, si decides reportarla, tu identidad no se revelará, a menos que prestes tu consentimiento. Si deseas que se conserve el anonimato, se respetará tu decisión. Como Compañía, tenemos la responsabilidad de investigar las inquietudes, no a la persona que las informó. En ninguna circunstancia es aceptable que se rastree o incluso presuponga la identidad de aquellas personas que plantean inquietudes de forma anónima. Si consideras que tu identidad se reveló sin tu permiso, denúncialo.

## ¡Recuerda!

No te quedes callado porque los demás no estén tomando medidas. Atrévete a hablar para proteger el lugar de trabajo, a tus compañeros y a ti mismo.

## Tenemos tolerancia cero a las represalias

Realmente valoramos a todas las personas que se atreven a hablar cuando ven algo que no está bien y que involucra a nuestra Compañía o a nuestro personal. Prohibimos estrictamente cualquier tipo de represalia contra las personas que se atrevan a hablar de buena fe o que cooperen en una investigación. Las represalias constituyen una infracción del Código y darán lugar a medidas disciplinarias. Si consideras que has sufrido algún tipo de represalia, denúncialo para que podamos tomar medidas para protegerte.

## No uses de forma indebida el canal Atrévete a Hablar (Speak Up) para plantear acusaciones falsas

Por más que te alentamos a atreverte a hablar, nunca debes usar los canales de denuncia Atrévete a Hablar (Speak Up) para difundir acusaciones falsas deliberadamente contra otras personas; por ejemplo, si sientes frustración con tus compañeros o con las tareas laborales. Esto es injusto y perjudicial para las personas involucradas, y no se tolerará.



## Podría suceder esto...

Durante las reuniones de equipo, un gerente a menudo emite comentarios ofensivos y sexuales a los compañeros. Todos lo saben, pero no parece hacerse nada al respecto.

## Podrías pensar esto...

No tiene sentido plantear mi inquietud. De todos modos, no sucederá ni cambiará nada. Si otras personas saben sobre este problema, pero lo ignoran, tal vez estoy teniendo una reacción exagerada y solo debería aceptar que esto es parte de la dinámica del equipo.

## Pero de hecho...

No debes ignorarlo; en su lugar, atrévete a hablar. El hecho de que otros estén ignorando o parezcan estar aceptando un comportamiento indebido, no debería impedirte denunciarlo. El planteo de una inquietud puede parecer difícil, pero hacerlo puede poner fin a situaciones perjudiciales o evitar que se agraven aún más. Al atreverte a hablar, te protegerás a ti mismo y protegerás a tus compañeros y tu lugar de trabajo. Atraverse a hablar puede requerir valentía, pero es lo correcto.

## Pregúntate...

Este comportamiento me preocupa o inquieta? Si es así, es una señal de que debo atreverme a hablar.





# ¿QUÉ SE ESPERA DE TI CUANDO TE ATREVES A HABLAR?

## Como empleado, tienes las siguientes responsabilidades:

- **Debes saber cómo y cuándo atreverte a hablar.** Vivir de acuerdo con el Código es un esfuerzo en equipo, y contamos con tu apoyo para plantear inquietudes y denunciar infracciones para que podamos abordarlas. Debes comprender cómo atreverte a hablar y hacerlo cuando sea necesario. Si sospechas o descubres alguna actividad ilegal relacionada con nuestras operaciones o actividades que involucren a terceros, denuncia de inmediato ante el equipo del área Jurídica o directamente a través del Portal Atrévete a Hablar (Speak Up).
- **Nunca tomes represalias contra alguien por atreverse a hablar.** Sigue tratando con equidad y respeto a todas las personas que se atrevan a hablar, y no intentes dañarlas, castigarlas ni excluirlas. Las represalias de cualquier tipo (sean explícitas o sutiles) son incorrectas y no se tolerarán.
- **Coopera con las investigaciones.** Como empleado, debes cooperar y participar en las investigaciones de las denuncias hechas en el Portal Atrévete a Hablar (Speak Up). Sujeto a las leyes locales, eso significa que debes cumplir con todas las solicitudes o instrucciones del equipo de investigación. Esto incluye asistir a entrevistas, proporcionar documentación y cumplir con todas las medidas y solicitudes de investigación. La cooperación clave para garantizar la calidad y equidad de la investigación. No obstruyas ni impidas una investigación, por ejemplo, al eliminar o destruir pruebas o al hacer declaraciones falsas.
- **Respetar la confidencialidad y la privacidad.** No discutas ningún problema que se esté investigando con otras personas (incluidos tus compañeros y tu gerente), a menos que el equipo de investigación lo haya resuelto. La confidencialidad es necesaria para proteger la integridad del proceso y garantiza la equidad para todas las partes involucradas.



## Si eres líder y tienes un equipo a tu cargo, tienes responsabilidades adicionales:

- **Crear una cultura segura en la que las personas se atrevan a hablar.** Alienta a tu equipo a plantear inquietudes y denunciar infracciones reales o presuntas del Código. Asegúrate de que tu equipo comprenda cómo atreverse a hablar, y se sienta cómodo y seguro para hacerlo. Nunca le digas ni ordenes a alguien que no plantee su inquietud.
- **Ofrece apoyo y protección.** No desestimes ni ignores ninguna inquietud que compartan contigo. Está dispuesto a escuchar y apoya a todas las personas que planteen inquietudes o te informen de infracciones reales o posibles. Asegúrate de que se las respete y de que no se tomen represalias contra ellas, ya sea de tu parte o de tus compañeros.
- **Toma las medidas adecuadas.** Asegúrate de que las inquietudes que se planteen se tomen en serio y se aborden de manera oportuna y adecuada. Según el tipo, algunas inquietudes o problemas pueden resolverse de inmediato dentro del equipo. Si este no es el caso, deriva la inquietud lo antes posible, por ejemplo, presentando una denuncia en el Portal Atrévete a Hablar (Speak Up). Luego el equipo de Atrévete a Hablar (Speak Up) puede determinar el curso de acción adecuado. Es obligatorio presentar una denuncia en el Portal Atrévete a Hablar (Speak Up) para asuntos que requieren investigación y para cualquier fraude o problema regulatorio (soborno y corrupción, ley de competencia, sanciones o lavado de dinero). Cooperar de inmediato y completa toda la documentación requerida por el equipo de investigación (p. ej., información del caso y lecciones aprendidas).
- **Prevén problemas futuros.** Si se ha infringido el Código en tu equipo o en tus operaciones, pregúntate si se necesita más comunicación, capacitación o cambios en los procesos y controles comerciales para reducir la probabilidad de que se repitan este tipo de infracciones. Y toma las medidas que correspondan.

## ¿TIENES SED DE MÁS INFORMACIÓN?

Echa un vistazo a nuestra [Guía del Portal Atrévete a Hablar](#) si deseas obtener más información, por ejemplo, si consideras si atreverte a hablar o no. El objetivo de esta guía es desmitificar el proceso de atreverse a hablar y guiarte en cada paso.

### ¿Tienes preguntas?

¡Simplemente pregunta! Comunícate con uno de los representantes de confianza de la Compañía o con la Oficina Global de Conducta de Negocios.



# GLOSARIO

El **lavado de dinero** implica utilizar empresas legítimas o actividades de negocios legítimas para ocultar el origen ilícito del dinero o el valor real de las cosas (ganancias derivadas de un delito). El lavado de dinero abarca una amplia gama de actividades, que incluyen (i) ocultar la naturaleza, fuente, ubicación o propiedad de las ganancias ilícitas; (ii) adquirir, usar o poseer propiedades ilícitas; (iii) convertir o transferir ganancias ilícitas o retirarlas de un país; (iv) ayudar a otros a adquirir, mantener, usar o controlar ganancias ilícitas.

El **soborno** es ofrecer, prometer, dar, aceptar o solicitar una ventaja indebida de cualquier valor (incluidos regalos, honorarios, recompensas u otros beneficios, como privilegios, exenciones, puestos o trato preferencial) para influir indebidamente en las acciones o decisiones de otra parte.

El término **donaciones benéficas** se refiere a donaciones en efectivo o en especie a organizaciones sin fines de lucro o comunidades, sin expectativas de obtener nada a cambio y con el fin de ayudar a la organización a lograr sus metas y objetivos.

El término **socios comerciales** incluye a clientes, vendedores, proveedores, distribuidores y socios de empresas conjuntas de nuestra Compañía.

La palabra **equidad** se refiere a proporcionar un acceso justo a los recursos y a las oportunidades, así como un trato justo durante los procesos centrales, para que cada persona alcance su máximo potencial.

**Las contribuciones políticas** son donaciones financieras u otras formas de apoyo, como el patrocinio de un evento, trabajo voluntario, o uso gratuito o con descuento de instalaciones, como oficinas, destinados a funcionarios públicos.

Las palabras **entretenimiento y hospitalidad** se refieren a eventos que van más allá de una simple comida de negocios e incluyen una actividad de ocio, como una función de teatro, un concierto o un evento deportivo. También incluyen eventos que implican desplazamientos transfronterizos o alojamiento nocturno. En vista de la naturaleza de nuestro negocio, las visitas comerciales habituales no se califican como entretenimiento. Si ofreces o recibes entretenimiento u hospitalidad, y el anfitrión no está presente, se considerará un obsequio.

**Los funcionarios públicos** son personas que ocupan un cargo público o gubernamental, ya sea elegido, designado o empleado. En este grupo suelen incluirse personas que trabajan para agencias, departamentos u organizaciones gubernamentales en diversos niveles

(incluidos locales, regionales y nacionales). Entre los ejemplos, pueden mencionarse presidentes, gobernadores, alcaldes, miembros del parlamento, funcionarios aduaneros, funcionarios fiscales, funcionarios e inspectores de las fuerzas del orden público, jueces, reguladores, embajadores, empleados gubernamentales de nivel inferior, como empleados municipales, y miembros de la policía o las fuerzas armadas. El término funcionario público también incluye distintos tipos de personas más allá de las funciones gubernamentales tradicionales, como personas que trabajan para empresas estatales o controladas por el estado, personas que representan a un partido político o a una organización internacional pública y miembros de familias reales.

**Los representantes de confianza** son compañeros objetivos e independientes en cada compañía operativa a quienes puedes recurrir para que te orienten si te preocupa la conducta indebida y deseas hablar con alguien de manera confidencial.

Un **obsequio** es un bien o artículo de valor que se entrega sin recibir un pago o una contraprestación a cambio. Incluye descuentos personales, entradas u otros regalos. Los artículos promocionales de marca o las muestras gratuitas que se ofrecen a los distribuidores o propietarios de bares no se consideran obsequios, siempre y cuando se ofrezcan con una frecuencia limitada y en cantidades razonables.



# CÓDIGO DE CONDUCTA DE NEGOCIOS

VERSIÓN: SEPTIEMBRE DE 2023

Este Código se aplica a todas las personas contratadas por cualquier Compañía de HEINEKEN, sin importar el tipo de contrato o la ubicación de su trabajo (“empleados”):

- Empleados de HEINEKEN, ya sean de tiempo completo o parcial, de duración determinada, permanentes, aprendices o que hayan celebrado un contrato de terceros.
- Personas que ocupen funciones estatutarias de dirección o que cumplan responsabilidades equivalentes.
- Empleados de compañías recientemente adquiridas (a partir de la fecha de adquisición).
- Empleados de HEINEKEN de empresas conjuntas.

Este Código se aplica a estas personas no solo durante su jornada laboral, sino también durante sus descansos y en otros entornos sociales relacionados con el trabajo (como ocasiones en que bebemos alcohol después del trabajo, fiestas, reuniones, conferencias y encuentros fuera de las instalaciones de HEINEKEN).

Las palabras “HEINEKEN” y “nuestra Compañía” hacen referencia a todas las compañías que son de propiedad mayoritaria o están controladas, directa o indirectamente, por HEINEKEN N.V.

