

2017

**PRODUCTOS DEL AIRE  
DE NICARAGUA, S.A.**

Responsabilidad  
Social Empresarial

**[CÓDIGO DE ÉTICA Y  
CONDUCTA]**

Este documento es un referente de la conducta personal y profesional que debemos cumplir todos los trabajadores de la empresa, independientemente del cargo o función que ocupemos.

## CONTENIDO

Mensaje de nuestro Gerente General	1
INTRODUCCIÓN	2
<b>CAPÍTULO I VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS</b>	<b>3</b>
Confidencialidad	3
Sistemas y equipos informáticos	3
Medios sociales	3
Gestión de registros y documentos	4
Activos de la empresa	4
Comunicación abierta	4
Conflicto de intereses	4
Información financiera	5
<b>CAPÍTULO II CALIDAD DE VIDA LABORAL</b>	<b>5</b>
Entorno de trabajo	5
<b>CAPÍTULO III PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO IV APOYO A LA COMUNIDAD</b>	<b>7</b>
Sociedad civil	7
<b>CAPÍTULO V MARKETING RESPONSABLE</b>	<b>8</b>
Publicidad y comercialización	8
Proveedores y clientes	8
Competencia	8
<b>CAPÍTULO VI Sistema de denuncias</b>	<b>9</b>
GLOSARIO	10

## MENSAJE DE NUESTRO GERENTE GENERAL

Un factor fundamental en el avance y éxito de Productos del Aire de Nicaragua, S.A. ha sido vivir nuestra integridad, la cual es un valor que siempre se ha tenido en la más alta consideración, por lo que debemos seguir defendiéndolo.

No sacrificaremos nuestra integridad bajo ningún concepto, ni por conseguir beneficios ni más negocios, pues es la base sobre la que se construyen nuestras acciones. Nuestros valores y principios expresan lo que somos, como nos comportamos y en lo que creemos. Esto no significa que las decisiones relacionadas con el riesgo y el cumplimiento resulten obvias a primera vista; a veces los problemas son complejos. Cada uno de nosotros somos responsables de entender las expectativas de la empresa y concretar la formación necesaria para nuestro trabajo.

También es nuestra responsabilidad mantener las normas éticas empresariales de las que depende nuestra reputación como empresa y como personas. Por lo tanto, hay que informar de las infracciones o expresar las preocupaciones cuando seamos conscientes de los problemas y los retos.

Una de las cualidades que defendemos como un factor clave de nuestro éxito es el de tener confianza en uno mismo. Los hombres y las mujeres que se sienten orgullosos de su integridad personal y la de nuestra Empresa, demuestran la autoconfianza. Siempre haremos lo que sea correcto, sin el más mínimo desliz, y tendremos la valentía de corregir irregularidades si se producen.

Todos tenemos la obligación de observar este Código de Ética y Conducta, no sólo para garantizar que las operaciones que realizamos se apeguen estrictamente a las leyes, sino también para asegurar la aplicación de los más elevados estándares y principios de Responsabilidad Social Corporativa.

Es política de Productos del Aire de Nicaragua, S.A. no tomar represalias contra ninguna persona que reporte de buena fe. La empresa valorará, protegerá y mantendrá el sigilo de la fuente, cuando se informe de buena fe sobre infracciones o problemas que se observen en el quehacer laboral cotidiano.

Les agradezco el mantener la integridad presente en sus mentes, a pesar de las múltiples exigencias y requerimientos de prácticas indebidas en el trabajo diario. Nos hemos comprometido en conseguir que Productos del Aire de Nicaragua, S.A. sea la mejor empresa. Estoy seguro que cuento con todo su apoyo, entusiasmo y compromiso para que con nuestro propósito de construir un mejor futuro, estemos cada vez más unidos por los valores que nos distinguen a todos los que formamos parte de esta empresa.

## INTRODUCCIÓN

El proceso hacia la globalización en el mundo actual, aunado a un crecimiento y dispersión geográfica del entorno empresarial, conlleva a integrar mayores esfuerzos para que los valores y principios de nuestra empresa se transmitan y promuevan en cada una de las zonas donde operamos y tenemos relaciones comerciales.

Con el propósito de fortalecer el ordenamiento y disposición que regulan nuestro hacer, en el año 2015 se consideró la necesidad de establecer este Código de Ética y Conducta. En él se ha establecido un marco de referencia basado en la razón de ser de nuestra Misión y Visión, así como de los principios que deben inspirar nuestro comportamiento diario.

Para los trabajadores de Productos del Aire de Nicaragua, S.A. será un compromiso dar vida a este documento, mediante su aplicación en cada una de nuestras acciones, cumpliendo siempre con las leyes del país y normas internacionales que nos apliquen. Una cultura basada en principios fortalecerá nuestras virtudes y competencias, lo cual contribuye a incrementar de manera sólida el valor de la empresa y todos sus grupos de interés: Clientes, inversionistas, personal, proveedores y comunidades.

Por supuesto, ningún documento puede prever y tratar cada situación que pueda surgir, especialmente porque muchos dilemas éticos suceden en cuestiones poco claras donde la solución no es evidente. Sin embargo, este documento plantea principios claves que servirán como guía para el personal de Productos del Aire de Nicaragua, S.A.

Todos tenemos la obligación de ver este Código de Ética y Conducta como un instrumento, que permitirá garantizar que las operaciones que realizamos se apeguen estrictamente a las leyes; y para asegurar la aplicación de nuestros valores y principios de Responsabilidad Social Empresarial.

## **CAPÍTULO I**

### **VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS**

#### **Confidencialidad**

- Proteger toda la información delicada y confidencial referente a Productos del Aire de Nicaragua, S.A. frente a una divulgación o uso no autorizado.
- Mantener la confidencialidad de los antecedentes, datos y documentos a los que se tenga acceso por razón de las funciones desempeñadas en la empresa, incluso después de haber cesado en ellas.
- Proteger la información personal de los colaboradores (datos de empleo y financieros, registros médicos y otra información similar).
- Proteger la información relativa a los clientes, proveedores, socios y otros grupos de interés.

#### **Sistemas y equipos informáticos**

- Hacer uso adecuado y responsable de los sistemas y el hardware, programas de seguridad y procesos de cifrado, contraseñas, aplicaciones autorizadas, dispositivos de almacenamiento externo, internet y redes sociales, con el fin de asegurar el equipo asignado. Todo ello está destinado para fines empresariales y no para beneficio personal.
- En caso de hacer uso de los medios para fines personales, esto no debe afectar la productividad de la empresa, la eficacia de los sistemas, el rendimiento del empleado, ni incumplir ninguna de las directrices de la empresa al respecto.
- Hacer un uso adecuado, con respeto y con ética, de la información compartida a través del correo electrónico asignado por la empresa, mensajes o archivos. No se garantiza la privacidad individual durante el uso de ningún sistema, incluyendo el correo electrónico y la mensajería instantánea. La empresa se reserva el derecho de monitorear los sitios o páginas web visitadas por los usuarios que tienen equipos de la empresa asignados.

#### **Medios sociales**

- Cuidar el uso de las herramientas de comunicación social, presenciales o electrónicas, tanto dentro como fuera de la empresa.
- Tomar precauciones para que los contenidos que compartimos en medios sociales, presenciales (entrevistas, foros) o electrónicos (redes sociales, foros electrónicos), tanto personales como profesionales, no infrinjan ninguna de las directrices de

Productos del Aire de Nicaragua, S.A. destinadas a proteger la seguridad de nuestra información, nuestra reputación empresarial y la privacidad de nuestros empleados, clientes, proveedores y otros grupos de interés.

- Realizar revisión previa, con la Gerencia General, de la información de la empresa que será compartida de manera pública y destinada al uso empresarial.
- No divulgar información delicada, privada y/o sujeta a derechos de propiedad ni confidencial a través de medios sociales, ya sean presenciales o electrónicos.

## **Gestión de registros y documentos**

- Gestionar los registros u otra información de la empresa adecuadamente a lo largo de todo su ciclo de vida (creación, uso, almacenamiento y destrucción).
- Clasificar y manejar la información de acuerdo con las políticas y procedimientos de la empresa.

## **Activos de la empresa**

- Preservar los edificios, equipos rodantes, maquinarias y mobiliarios.
- Proteger la propiedad intelectual de la empresa, representada esencialmente por sus planos, diseños, fórmulas, dibujos, estrategias de negocios, planes de lanzamiento de productos, campañas promocionales, marcas, procesos de fabricación y sistemas de información en general.

## **Comunicación abierta**

- Promover la libertad de expresión, que le permita a los colaboradores transmitir sus puntos de vista, defender sus opiniones y señalar comportamientos inaceptables.
- Practicar la política de puertas abiertas con el fin de mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales.

## **Conflicto de intereses**

- Evitar cualquier situación que implique o parezca implicar, un conflicto entre sus intereses personales y los intereses de la empresa. Esto significa que los colaboradores deben evitar casos que pudieran afectar su juicio o su imparcialidad durante la realización del trabajo.
- Contratar personal que tenga lazos familiares cercanos con personal de la empresa, solo con la debida autorización. Los colaboradores con lazos familiares

cercanos no pueden ocupar puestos en los que esté subordinado uno del otro, o que uno tenga control efectivo sobre cualquier aspecto del puesto del otro. Los colaboradores que estén emparentados no podrán compartir la responsabilidad en el control de activos de la empresa.

## **Información financiera**

- Cumplir y hacer cumplir las normas internacionales de información financiera, estableciendo los sistemas internos y externos de control y gestión del riesgo, adecuados a las características y giro de la empresa.
- Mantener los libros y registros de la empresa con exactitud y honestidad, de modo que permitan la obtención de información y la toma de decisiones de forma oportuna, consciente y responsable.
- Facilitar a los auditores externos e internos de la empresa toda la información y explicaciones que requieran para la realización de su trabajo.

## **CAPÍTULO II**

### **CALIDAD DE VIDA LABORAL**

#### **Entorno de trabajo**

- Tratar con dignidad, respeto y justicia a los colaboradores. No discriminarlos por razón de género, orientación sexual, edad (siempre que sea persona mayor de edad), condición social, religión, nacionalidad o cultura, discapacidad, origen étnico, ideal político, situación familiar o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de mérito y capacidad.
- No permitir ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo.
- Reconocer los derechos de asociación.
- Fomentar el desarrollo, formación y promoción profesional de los empleados.
- Vincular la retribución y promoción de los empleados a sus condiciones de mérito y capacidad.
- Establecer y comunicar criterios y reglas claras que mantengan equilibrados los derechos de la empresa y de los empleados, en los procesos de contratación, promoción y/o desvinculación.
- Garantizar la seguridad, cuidado de la salud e higiene de los trabajadores, adoptando las medidas razonables de prevención de riesgos laborales, para proteger a los

colaboradores, nuestros clientes, proveedores y personal subcontratado, en las localidades de la empresa y donde opere nuestro personal.

- Procurar la conciliación del trabajo en la empresa con la vida personal y familiar de los colaboradores.
- Buscar un justo equilibrio entre el capital y el trabajo, de modo que los trabajadores reciban a través de sus salarios la justa contraprestación de su trabajo, tomando en cuenta lo establecido en la legislación nacional y las políticas salariales en la empresa.
- Seleccionar a los colaboradores en base a su mérito y capacidad, procurando el interés y cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- Procurar la integración laboral de las personas con discapacidad o minusvalías, eliminando todo tipo de barreras en el ámbito de la empresa para su inserción.
- Fomentar, promover, cumplir y hacer cumplir las leyes y reglamentos relacionados con la higiene, seguridad y salud de los trabajadores.

### **CAPÍTULO III**

#### **PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE**

- Promover la protección y cuidado del medio ambiente, tanto en el entorno empresarial como en nuestras relaciones comerciales y con la comunidad, a través del cumplimiento de nuestra política ambiental y los objetivos descritos en ella.
- Promover un desarrollo social sostenible y respetuoso con el medio ambiente, procurando que toda actividad dentro de la empresa se desarrolle de manera ética y responsable.
- Evaluar el impacto medio ambiental que tienen las acciones, los productos y servicios durante todo el ciclo de vida.
- Como empresa, implementar acciones que ayuden a minimizar los efectos del cambio climático.
- Fomentar, promover, cumplir y hacer cumplir las leyes y reglamentos relacionados con la protección del medio ambiente.



## **CAPÍTULO IV**

### **APOYO A LA COMUNIDAD**

- Promover y facilitar la participación de los trabajadores en los programas de acción social de la empresa.
- Implementar mecanismos de apoyo a las comunidades donde operamos como empresa.
- Realizar donaciones de productos o servicios que beneficien a las personas, comunidad u organizaciones.
- Promover y desarrollar acciones de prevención y eliminación del trabajo infantil y forzoso.
- Prohibir la contratación de menores de edad en cadenas de proveedores, clientes y agentes o distribuidores.

### **Sociedad civil**

- Respetar y promover los derechos humanos y las instituciones democráticas.
- Mantener el principio de ecuanimidad política, desarrollando nuestras labores sin interferir en el ideal político, tanto de las comunidades donde operamos como de las personas vinculadas a la empresa, como muestra de respeto a las diferentes opiniones y sensibilidades.
- Relacionarse con las autoridades e instituciones públicas de manera lícita y respetuosa, no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en efectivo o en especie.
- Colaborar con las administraciones de las Instituciones Públicas y con las entidades y organizaciones no gubernamentales dedicadas a mejorar los niveles de atención social de los más desfavorecidos.
- Respetar las costumbres de las zonas donde operamos.

## **CAPÍTULO V**

### **MARKETING RESPONSABLE**

#### **Publicidad y comercialización**

- Asegurarnos de que todo el material publicitario y promocional se basa en resultados probados y en datos científicos.
- Ofrecer una descripción justa y verdadera de nuestros productos. Esforzarnos para garantizar que los clientes entiendan fácilmente la intención y el uso correcto de nuestros productos.
- Garantizar que nuestras acciones son coherentes con este Código de Etica y Conducta.

#### **Proveedores y clientes**

- Relacionarse con los proveedores de bienes y servicios de forma ética y lícita.
- Buscar y seleccionar únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, cumplan la ley y no pongan en peligro a los colaboradores, los procesos, instalaciones y la imagen de la empresa.
- Seleccionar proveedores en base a la competitividad de sus productos o servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad, no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en efectivo o en especie, que puedan condicionar la libre competencia.
- Buscar la excelencia de los bienes y servicios de la empresa, de modo que los clientes y consumidores obtengan la satisfacción esperada de estos.
- Garantizar la calidad de los productos y servicios de la empresa, atendiendo de forma rápida y eficaz los reclamos de consumidores y usuarios, buscando su satisfacción más allá del cumplimiento de la normativa vigente.

#### **Competencia**

- No abusar de una posición dominante o privilegiada en el mercado.
- Competir lealmente con otras empresas, cooperando en la consecución de un libre mercado basado en el respeto mutuo entre competidores.
- No captar clientes de otros competidores mediante prácticas desleales o métodos no éticos.

## CAPÍTULO VI

### SISTEMAS DE DENUNCIAS

- Mantener y gestionar el sistema de denuncias a través del cual se puede notificar cualquier práctica o comportamiento inadecuado dentro de la empresa o en las operaciones de la misma.
- Promover el uso del sistema de denuncia, a través del cual cualquier colaborador, cliente o proveedor pueda denunciar posibles incumplimientos de políticas y/o conductas inapropiadas, u obtener orientación respecto a los criterios de cumplimiento de estas.
- Garantizar que las denuncias o información planteada de buena fe, se llevará mediante un proceso; respetaremos los principios del proceso formal y la presunción de inocencia.
- Comunicar de manera efectiva toda información facilitada en el curso de una investigación para conocimiento de los involucrados.
- Proteger a los trabajadores que planteen sus inquietudes o realicen denuncias de buena fe ante cualquier represalia. Asegurar que su conducta cumple con este Código de Etica y Conducta.

Ejecutar las denuncias a través de la página web [www.pdelaire.com](http://www.pdelaire.com) o pidiendo apoyo de manera presencial al superior inmediato o al área de Recursos Humanos, según sea el caso.

Atender la denuncia del área que corresponda y determinar cuál será el proceso adecuado y pertinente según sea el caso, manteniendo la discreción y formalidad que nuestros principios y valores exigen. ***Productos del Aire de Nicaragua, S.A. garantiza a todos sus colaboradores la protección de la fuente ante cualquier denuncia.***

## GLOSARIO

**Ética:** Disciplina filosófica que estudia el bien y el mal y sus relaciones con la moral y el comportamiento humano. Conjunto de costumbres y normas que dirigen o valoran el comportamiento humano en una comunidad.

**Conducta:** Manera de comportarse una persona en una situación determinada o en general.

**Integridad:** Entereza moral.

**Moral:** Disciplina filosófica que estudia el comportamiento humano en cuanto al bien y el mal. Conjunto de costumbres y normas que se consideran buenas para dirigir o juzgar el comportamiento de las personas en una comunidad.

**Responsabilidad Social Empresarial:** RSE, es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor agregado.

**Confidencialidad:** Es la garantía de que la información privada o confidencial será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la empresa o persona. Dicha garantía se lleva a cabo por medio de un grupo de reglas que limitan el acceso a ésta información. Cada individuo y empresa tiene derecho a proteger su información.

**Cliente:** Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.

**Proveedor:** Persona o empresa que se dedica a proveer o abastecer de productos necesarios a otra persona o empresa.

**Grupos de interés:** Son todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, y por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas.

**Registro:** Documento donde se relacionan ciertos acontecimientos o cosas, especialmente aquellos que deben constar permanentemente de forma oficial.

**Política de puertas abiertas:** Política que permite construir una cultura corporativa más flexible, donde los puentes de comunicación con los directores y gerentes generales sean expeditos sin mayores preámbulos.

**Marketing:** Conjunto de técnicas y estudios que tienen como objeto mejorar la comercialización de un producto.

**Política de puertas abiertas:** Consiste en construir una cultura corporativa más flexible, donde los puentes de comunicación con los Directores y Gerentes Generales sean sin obstáculos o inconvenientes ni mayores preámbulos.