

Objetivos y fundamentos

El presente Código de Ética y Conducta (en adelante, el Código), establece los Principios Éticos rectores de REFINOR S.A. (en adelante la Compañía), y de manera enunciativa, describe y define las conductas mínimas de comportamiento que deben observarse respecto de la Compañía, y a su vez ayuda a orientar las acciones.

Así también, su objetivo es contribuir con el fortalecimiento de la cultura empresarial de la Compañía, otorgándole rasgos identificatorios propios y con ajuste a las mejores prácticas del mercado, para lo cual requiere del legítimo compromiso de todos aquellos a quienes está dirigido.

Cualquier persona que tome conocimiento de situaciones de conflictos de interés y/o de prácticas y/o conductas que se opongan a los principios previstos en el presente Código, podrá denunciar los hechos a través del Canal Ético a crearse.

Asimismo continúan vigentes los canales ya existentes: línea de atención al cliente y canal para la prevención de daños.

Los empleados de la Compañía tienen la obligación de denunciar a través del Canal Ético, cualquier hecho contrario al Código.

Todas las denuncias por incumplimiento al presente Código, serán analizadas y evaluadas de manera confidencial por el Comité de Ética a crearse dentro del ámbito de la Compañía, que determinará si los hechos constituyen o no un apartamiento a las normas de conducta, y en su caso sugerirá las medidas a adoptar en cada caso.

Ámbito de aplicación

Las normas del Código son aplicables a los directores y empleados de la Compañía, quienes deben velar por su estricto cumplimiento. Asimismo, deberá ser cumplido por los contratistas, subcontratistas, proveedores, clientes, accionistas, socios de negocios, sociedad, gobiernos y estado, cualquiera fuere su ubicación geográfica, en tanto se relacionen con la Compañía.

Consideraciones generales

Este documento, forma parte de un conjunto de instrumentos desarrollados internamente en REFINOR S.A., dedicados a la transparencia de la gestión y el enfoque en la responsabilidad social.

Los empleados y directores de la Compañía deben aceptar su responsabilidad por el cumplimiento de este Código, apuntando a una actitud proactiva de su parte ante determinadas situaciones o incidentes y no resultando admisible su transgresión, alegando su desconocimiento ni obediencia a instrucciones recibidas de un superior jerárquico.

El incumplimiento del presente Código, dará inicio a la evaluación correspondiente de los hechos, así como también -en caso de corresponder- la eventual aplicación de sanciones, cuya gravedad deberá ser evaluada con el correspondiente encuadre reglamentario, previsto en la legislación laboral así como de procesos legales vigentes.

La amplia guía de comportamientos individuales o empresariales definidos en este Código no representa la totalidad de situaciones posibles a considerar, ya que son una guía del comportamiento a observar, por lo tanto no sustituye la responsabilidad, obligaciones, compromisos, valores y principios que se espera de los empleados en general.

Valores Éticos

Los Valores Éticos Corporativos que se describen a continuación, son los principios rectores de la Compañía:

- **Integridad:** actuar correctamente, manteniendo un comportamiento alineado con las premisas de honestidad, respeto y cumplimiento de las reglas legales establecidas, como así también las previstas por éste código y procesos de la Compañía, promoviendo de manera implícita una inconfundible coherencia entre las prácticas corporativas y los valores difundidos.
- **Eficiencia:** hacer un buen uso de los recursos, introduciendo mejoras en los procesos de trabajo, que permitan aumentar la eficiencia y productividad. Comprometerse y asumir responsabilidad por los resultados de la gestión y del negocio.
- **Seguridad:** garantizar condiciones óptimas de seguridad en el trabajo, mediante la implementación de procesos confiables, que aseguren la protección de las instalaciones, la operación de la Compañía, y principalmente la salud e integridad de las personas y el medio ambiente.
- **Colaboración:** colaborar con otros para el logro de resultados comunes, priorizando los intereses del conjunto sobre los individuales. Estimular la contribución de todos y aprovechar plenamente los talentos, generando sinergia para optimizar el resultado final.
- **Equidad:** el mérito obtenido por las personas será el criterio decisivo para todas las formas de reconocimiento y recompensa, promoviendo la igualdad de oportunidades. Serán inaceptables actos de carácter intimidatorio, el favoritismo, la parcialidad y la discriminación por diversidad (cultura, género, edad, raza, religión, orientación sexual, incapacidad, etc.).
- **Derechos humanos:** respetar esta consigna de manera esencial en el desarrollo de las actividades de REFINOR S.A. por constituir un valor imprescindible y no negociable en resguardo de su ámbito de actuación.

1. En relación con sus Directores, REFINOR S.A. se compromete a:

- 1.1. Conducir sus negocios con transparencia e integridad, priorizando el crecimiento sostenido de la Compañía de manera segura y observando sus obligaciones de responsabilidad social y ambiental, realizando para ello las acciones necesarias, con el objetivo de cultivar credibilidad ante sus accionistas, inversores, empleados, proveedores, clientes, consumidores, poder público, prensa, comunidades donde actúa y sociedad en general.
- 1.2. Mantener con sus competidores una relación fundada en los principios de honestidad y respeto, adoptando reglas explícitas y declaradas sobre sus procedimientos de competencia.
- 1.3. Promover negociaciones honestas y justas, con sus proveedores, clientes en general, sin obtener ventajas indebidas por medio de la manipulación, el uso de información privilegiada y otros artificios de esa naturaleza.
- 1.4. Llevar a cabo una comunicación transparente, verdadera y correcta, fácilmente comprensible y accesible a todos los interesados, y una publicidad fundada en los principios establecidos en este Código.
- 1.5. Mantener canales formales de defensa del cliente, entre otros, para recibir, enviar y procesar las opiniones, sugerencias, reclamos, críticas y denuncias sobre transgresiones éticas, provenientes de los diversos sectores relacionados con REFINOR S.A., respetando la legislación del mercado donde actúa.
- 1.6. Cumplir y promover el cumplimiento del Código mediante dispositivos de gestión y monitoreo, divulgándolo permanentemente, con disposición para aclarar dudas y recibir sugerencias, y someter este Código y sus prácticas a procesos periódicos de revisión.

2. En la relación con los Empleados, REFINOR S.A. se compromete a:

- 2.1. Propiciar un ambiente de trabajo cómodo, saludable y seguro, colocando a disposición, para tal fin, las condiciones y equipamientos necesarios.
- 2.2. Promover el respeto en el trato con los empleados, evitando utilizar cualquier conducta agravante o que suponga algún tipo de discriminación, cualquier tipo de acoso, abuso de autoridad, presiones, asedio moral u ofensa que impliquen un menoscabo a la dignidad.
- 2.3. Promover condiciones de trabajo que aseguren un equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar de todos sus empleados.
- 2.4. Asegurar la igualdad de oportunidades para todos los empleados, siendo la única condición para el desarrollo y progreso profesional dentro de la Compañía, el mérito pautado por la gestión del desempeño.
- 2.5. Desarrollar una cultura empresarial que valore el intercambio y la difusión de conocimientos, promueva la continua capacitación de sus empleados para el desarrollo óptimo de su rol actual y futuro, basada en un sistema de consecuencias claro y transparente para todos los interesados.
- 2.6. Colocar a disposición canales formales de comunicación para recibir y procesar sus sugerencias y reclamos, con el objetivo de mejorar los procesos internos de gestión.
- 2.7. Reconocer el derecho de libre asociación de sus empleados, respetar y valorar su participación en sindicatos.
- 2.8. Tratar de alcanzar la permanente conciliación de intereses y consecución de sus derechos, por medio de canales institucionales de negociación, en su relación con las entidades sindicales representativas de los empleados.
- 2.9. Asegurar la disponibilidad y transparencia de las informaciones que afectan a sus empleados, preservando los derechos de privacidad en el manejo de informaciones médicas, funcionales y personales correspondientes a los mismos, limitando el acceso a la misma a las personas estrictamente necesarias.
- 2.10. Proveer garantías institucionales y proteger la confidencialidad de todos los involucrados en denuncias éticas, con el objetivo de preservar sus derechos y proteger la neutralidad de las decisiones.

3. En la relación con REFINOR S.A., los empleados se comprometen a:

- 3.1. Cumplir con integridad, y máximo esfuerzo profesional y técnico las obligaciones a su cargo, aprovechar las oportunidades de capacitación permanente, evaluarse sistemáticamente y aprender con sus propios errores y los de terceros.
- 3.2. Actuar de forma honesta, justa, digna, cortés, con disposición y atención con todas las personas con las cuales se relacionan, interna y externamente, respetando cualquier diferencia individual.
- 3.3. Demostrar comportamiento y lenguaje compatibles con el ambiente institucional y cultural en que actúan.
- 3.4. Utilizar adecuadamente los canales internos para manifestar opiniones, sugerencias, reclamos, críticas y denuncias, empeñándose en mejorar continuamente los procesos y procedimientos de la Compañía.
- 3.5. Celar, en el ejercicio del derecho de huelga, por la defensa de la vida, por la integridad física y la seguridad de las personas e instalaciones y por la preservación del medio ambiente.
- 3.6. No obtener ventajas indebidas, como consecuencia de la función o cargo que se ocupa dentro de la empresa.
- 3.7. Evitar situaciones de conflicto de intereses, y actuar en función del mejor interés de la Compañía, evitando que actividades profesionales y/o relaciones personales internas o externas, interfieran en las decisiones relacionadas a la empresa, o generen conflictos de intereses. Para ello se deberá:
 - a) No realizar tareas, trabajos o prestaciones de servicios en beneficio de empresas del sector, que compitan de manera directa o indirecta con las de REFINOR S.A.
 - b) No tomar decisiones y/o formular recomendaciones respecto de clientes, proveedores o contratistas, en las que se pueda tener algún tipo de interés, ya sea directo o indirecto.
 - c) No obtener ventajas o beneficios de contratistas, proveedores, o clientes relacionados con la empresa.
 - d) Abstenerse de utilizar los bienes o información de propiedad de REFINOR S.A., en virtud de su posición en la misma, para beneficio personal, o de terceros, o para competir con REFINOR S.A.
- 3.8. Administrar de forma responsable los regalos, obsequios y atenciones corporativas:
 - a) No solicitar ni aceptar regalos, atenciones, servicios o cualquier otra clase de favores de clientes o proveedores, que puedan afectar la capacidad de tomar decisiones objetivamente, o a cambio de realizar determinada acción.
 - b) Rechazar regalos de proveedores o clientes que no resulte habitual recibir por su excesivo valor y no sea de los que habitualmente suelen regalarsé institucionalmente.
 - c) Poner en conocimiento del nivel jerárquico superior las invitaciones que se reciban para participar en eventos de negocios, convenciones, conferencias, presentaciones o cursos

técnicos directamente relacionados con el negocio y el puesto que se ocupe en la Compañía. En tal caso la Gerencia General conjuntamente con la de Capital Humano deberán otorgar la autorización correspondiente, hasta tanto se cree el Comité de Ética, bajo quien estará esta responsabilidad.

d) Rechazar la invitación a eventos moralmente repudiables, por parte de clientes o proveedores, o cuyos costos resulten excesivos para reuniones de negocios.

e) No podrán bajo ninguna circunstancia, entregar o aceptar dinero o bienes asimilables ni fácilmente convertibles en dinero, criterio de imprescindible difusión entre clientes y proveedores.

3.8. Rechazar cualquier práctica de corrupción y soborno. No ofrecer ni pretender, ya sea directa o indirectamente, pagos o beneficios, a cambio de obtener un resultado determinado, negocio o ventajas.

3.9. Proteger los bienes de la empresa, y utilizar los mismos de la manera prevista, no sacando provecho para uno mismo o personas que no sean de la Compañía.

3.10. No utilizar los bienes de la Compañía (productos, tiempo, sistemas, programas, información, etc.) en provecho propio o negocios personales o que impidan cumplir las responsabilidades laborales.

3.11. Devolver el material propiedad de REFINOR S.A. que tengan en su poder en el momento en que finalice su relación laboral.

4. En la relación con proveedores y contratistas, REFINOR S.A. se compromete a:

- 4.1. Colocar a disposición de los empleados de empresas prestadoras de servicios, cuando se encuentren en actividad en sus instalaciones, las mismas condiciones saludables y seguras en el trabajo ofrecidas a sus empleados, reservándose el derecho de gestión del conocimiento y de seguridad de la información.
- 4.2. Exigir a las empresas prestadoras de servicios que sus empleados respeten los principios éticos y los compromisos de conducta definidos en este Código, como así también los procedimientos y normas internas, mientras perduren los contratos.
- 4.3. Seleccionar y contratar proveedores y prestadores de servicios basándose en criterios estrictamente legales y técnicos de calidad, costo y puntualidad, y exigir un perfil ético en sus prácticas de gestión y de responsabilidad social y ambiental, rechazando prácticas de competencia desleal, trabajo infantil, trabajo forzoso u obligatorio y otras prácticas contrarias a los principios de este Código, inclusive en la cadena productiva de tales proveedores.
- 4.4. Evitar situaciones de conflicto de intereses, y actuar en función del mejor interés de la Compañía, evitando que actividades profesionales y/o relaciones personales internas o externas, interfieran en las decisiones relacionadas a la empresa, o generen conflictos de intereses.

5. En la relación con los clientes y consumidores, REFINOR S.A. se compromete a:

- 5.1. Ofrecer productos y servicios de calidad, con tecnología avanzada, dentro de un servicio de atención transparente, eficiente, eficaz, cortés y respetuoso, otorgando información oportuna, concreta y veraz, según las necesidades de clientes y consumidores, con el objetivo de obtener su plena satisfacción, para el mantenimiento de relaciones duraderas.
- 5.2. No realizar ningún tipo de publicidad engañosa de la actividad de sus negocios y evitar toda conducta que constituya o pueda convertirse en un abuso o restricción ilícita de la competencia.
- 5.3. Todos los colaboradores de la Compañía, y en especial aquellos que desarrollan su trabajo directamente con los clientes, deben fomentar la presentación del servicio en un ambiente de respeto, amabilidad y transparencia.
- 5.4. Comprometerse con la satisfacción del cliente, desplegando el máximo esfuerzo y dedicación para escuchar, comprender y satisfacer al cliente independientemente del lugar que se ocupe en la Compañía. Proponerse siempre generar un valor superior y diferencial a lo largo de la cadena con clientes y consumidores. Actuar con eficiencia, velocidad y sentido de urgencia para responder y anticiparse a las necesidades del cliente.
- 5.5. Evitar situaciones de conflicto de intereses, y actuar en función del mejor interés de la Compañía, evitando que actividades profesionales y/o relaciones personales internas o externas, interfieran en las decisiones relacionadas a la empresa, o generen conflictos de intereses.

6. Respeto de la Información, quienes forman parte de REFINOR S.A. y/o los proveedores y clientes que tengan acceso a la misma, se comprometen a:

6.1. Gestionar de forma adecuada la información estratégica, secreta, confidencial o privada de la Compañía, lo que implica:

a) No divulgar información estratégica, secreta, confidencial o privada relativa a actos y/o hechos relevantes a los que se haya tenido acceso, por la posición o cargo en la Compañía o accidentalmente, a terceros o empleados que no tengan necesidad comercial o laboral de conocer.

b) No utilizar información confidencial o privilegiada en beneficio propio o de terceros.

c) No divulgar información personal de los empleados a la que haya tenido acceso.

d) Respetar el secreto profesional ante terceros.

e) No divulgar datos privados o confidenciales de clientes, proveedores o empleados, salvo autorización legal.

7. En la relación con la comunidad, REFINOR S.A. se compromete a:

- 7.1. Mantener canales permanentes de comunicación y diálogo con las comunidades donde actúa, con el objetivo de prevenir, monitorear, evaluar y controlar el impacto de sus actividades.
- 7.2. Participar en la elaboración e implantación de proyectos en conjunto con entidades locales, manteniendo grupos de trabajo con la participación de integrantes de la comunidad, cultivando alianzas de largo plazo, capacitando liderazgos, considerando sus demandas y expectativas, y respetando sus diversidades.
- 7.3. Promover iniciativas de voluntariado de sus empleados, con el objetivo de movilizar y potenciar sus recursos y competencias de forma integrada y sistémica, en beneficio de las comunidades donde actúa.