

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

DECLARACIÓN DE COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN:

A nuestras partes interesadas:

Nuestro Código de Integridad y Ética consolida nuestro compromiso con operar de forma segura, responsable y transparente. La Junta de accionistas y la dirección Ejecutiva lideramos con el ejemplo y exigimos los mismos estándares a toda la organización y a nuestra cadena de suministro.

Invitamos a cada persona a interiorizar estas normas, a alzar la voz cuando detecte un riesgo o incumplimiento, y a proponer mejoras continuas. Nuestro éxito sostenible depende de decisiones éticas, del respeto a los derechos humanos y del cuidado del medio ambiente.

1. INTRODUCCIÓN Y PROPÓSITO

El Código de Ética y Conducta constituye un pilar fundamental de la cultura organizacional y del modelo de gobernanza de la compañía. A través de este documento, la organización reafirma su compromiso con una gestión íntegra, responsable y transparente, orientada a generar valor sostenible para todas sus partes interesadas.

Este Código refleja los valores que guían nuestras decisiones y comportamientos, y establece las bases para una actuación coherente en todos los niveles de la organización y a lo largo de nuestra cadena de valor. La Alta Dirección y el Directorio lideran con el ejemplo, promoviendo una cultura en la que la ética, el respeto, la confianza y la responsabilidad social son elementos esenciales para el logro de los objetivos estratégicos y la sostenibilidad del negocio.

El Código no solo define expectativas de conducta, sino que también fortalece la identidad corporativa, consolida la reputación institucional y contribuye a la construcción de relaciones sólidas y duraderas con clientes, colaboradores, proveedores, comunidades y demás grupos de interés.

El propósito del Código de Ética y Conducta es establecer un marco claro de principios y lineamientos que orienten la toma de decisiones y el comportamiento de todas las personas que actúan en nombre de la organización, asegurando que cada acción se desarrolle con integridad, profesionalismo y sentido de responsabilidad.

Este Código busca:

- Unificar criterios de actuación y fortalecer una cultura organizacional basada en valores compartidos.
- Prevenir riesgos éticos, reputacional y operativos, promoviendo prácticas responsables y coherentes en todas las actividades.
- Fomentar un entorno de trabajo respetuoso, inclusivo y seguro, donde prevalezca el trato justo y la confianza mutua.
- Impulsar una gestión sostenible que considere el impacto de las decisiones en el ámbito social, ambiental y económico.

- Proporcionar una guía práctica que facilite la identificación y gestión de dilemas éticos en el quehacer diario.

De esta manera, el Código se consolida como una herramienta estratégica de gestión y control, que respalda el crecimiento responsable de la organización y refuerza su compromiso con la excelencia, la transparencia y la mejora continua.

2. VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nuestro Código de Ética tiene como propósito establecer un marco firme de conducta que inspira y fortalece la práctica de valores compartidos, garantizando que cada colaborador actúe con ética y responsabilidad en todas sus interacciones con los distintos grupos de interés. Este Código unifica los criterios de actuación, orientando todas las decisiones y acciones hacia el beneficio colectivo y el desarrollo sostenible de la organización, priorizando siempre el bienestar corporativo por encima de los intereses individuales.

Incorporamos los principios de responsabilidad social en nuestra planificación estratégica y en la toma de decisiones, asegurando la rendición de cuentas, la transparencia y la conducta ética en todos nuestros niveles de gestión. Asimismo, mantenemos un mecanismo formal de rendición de cuentas que contempla la publicación anual de los resultados éticos, sociales y ambientales, disponibles para todas las partes interesadas. Nuestra cultura corporativa se sustenta en valores que guían nuestro trabajo diario y orientan nuestras acciones, tales como:

- Integridad: Actuar con honestidad, transparencia y coherencia en cada acción.
- Orientación al Cliente: Escuchar, comprender y responder a las necesidades de nuestros clientes, superando sus expectativas con soluciones eficaces y seguras.
- Trabajo en Equipo: Colaborar de manera proactiva, respetando las ideas y aportes de cada persona para lograr objetivos comunes.
- Diversidad e Inclusión: Respetar y valorar las diferencias individuales, promoviendo un entorno laboral inclusivo que potencie el talento sin discriminación.
- Pasión: Desempeñar nuestras funciones con entusiasmo, compromiso y orgullo por nuestra empresa, nuestro país y las metas que alcanzamos juntos.

3. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

El cumplimiento de este Código se basa en principios éticos alineados con nuestra misión y visión corporativa, reflejando las prácticas que aplicamos de manera constante en todas nuestras operaciones y que fortalecen nuestro compromiso con la integridad y la responsabilidad institucional.

3.1. RENDICIÓN DE CUENTAS

La organización publica anualmente su Informe de Sostenibilidad, en el cual se comunica de manera transparente el desempeño ambiental, social, económico, ético y de cumplimiento. Esta

rendición de cuentas integra los resultados de auditorías internas y externas, así como información relevante sobre la gestión de riesgos, integridad corporativa y prevención de delitos financieros, en concordancia con la normativa ecuatoriana y estándares internacionales.

Para asegurar transparencia y responsabilidad institucional, la empresa mantiene mecanismos accesibles de atención de quejas y reclamos dirigidos a los diferentes grupos de interés. Asimismo, se presentan de forma periódica informes de desempeño de los sistemas de gestión implementados por la organización, los cuales son remitidos a la Alta Dirección, al Directorio y a las partes interesadas pertinentes.

3.2. TRANSPARENCIA Y CONFIDENCIALIDAD

Gestionamos la información de manera veraz, íntegra y oportuna, garantizando la protección de los datos de clientes, colaboradores y socios estratégicos. Divulgamos con transparencia nuestras políticas tarifarias, plazos de entrega y trazabilidad de paquetes, fortaleciendo la confianza y la credibilidad con nuestros clientes. Además, comunicamos a través de nuestra página web y redes sociales las acciones de responsabilidad social y ambiental que implementamos, promoviendo una gestión abierta y comprometida con la sostenibilidad.

3.3. COMPORTAMIENTO ÉTICO

Mantenemos un Código de Ética actualizado y promovemos capacitaciones obligatorias en integridad, conducta ética, prevención del soborno (en el marco normativo de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLA/FT)), fortaleciendo la cultura organizacional de cumplimiento y asegurando que todos los colaboradores comprendan sus obligaciones y los riesgos asociados. Evitamos toda práctica de competencia desleal y fomentamos un trato justo, equitativo y respetuoso hacia colaboradores, proveedores y contratistas. Respetamos los intereses de las partes interesadas, estableciendo mesas de diálogo con las comunidades donde operamos, tales como bodegas y centros de distribución, con el fin de prevenir conflictos y fortalecer relaciones sostenibles. Asimismo, aplicamos encuestas de satisfacción a clientes y trabajadores, ajustando nuestros servicios conforme a sus sugerencias, e integramos proveedores locales para contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades.

3.4. RESPETO AL PRINCIPIO DE LEGALIDAD

Respetamos las leyes, regulaciones y estándares nacionales e internacionales que rigen nuestras actividades, y alineamos nuestras políticas laborales con los convenios de la OIT (Organización Internacional del Trabajo), garantizando la no discriminación, la libertad sindical y el trabajo digno. Asimismo, estamos adheridos al Pacto Global de las Naciones Unidas y reportamos los avances en materia de desarrollo sostenible. De igual manera, aplicamos rigurosos estándares internacionales de seguridad y logística responsable en todas nuestras operaciones, promoviendo prácticas seguras, eficientes y sostenibles.

3.5. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

Identificamos, evaluamos y gestionamos los riesgos e impactos en derechos humanos a lo largo de toda nuestra cadena de valor, aplicando medidas de prevención, mitigación y mejora

continua. Contamos con un canal de denuncias confidencial y accesible, que garantiza la investigación, resolución, protección contra represalias y reparación de los casos reportados.

Mantenemos un procedimiento de debida diligencia en materia de derechos humanos, orientado a prevenir, identificar y gestionar posibles impactos negativos derivados de sus operaciones o relaciones laborales. Promovemos políticas inclusivas que garantizan el respeto, la equidad y la protección de los derechos de todas las personas, en especial de aquellos grupos en situación de vulnerabilidad, incluyendo personas con discapacidad, minorías y comunidades locales.

3.6. INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA

Promovemos de manera permanente nuevas formas de optimizar procesos, incorporar tecnologías y ofrecer soluciones logísticas competitivas y sostenibles a nivel nacional e internacional.

3.7. EXCELENCIA EN EL SERVICIO

Garantizamos estándares de calidad, seguridad y oportunidad en todas nuestras operaciones, consolidando nuestra posición como referente en logística y comunicación integral en la región. Este Código de Ética refleja nuestro compromiso permanente con la misión de satisfacer plenamente las necesidades de logística y comunicación integral de nuestros clientes y con la visión de mantenernos como una empresa líder, segura, sostenible y competitiva a nivel mundial.

3.8. PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO

Desarrollamos la participación comunitaria que promueve la acción solidaria de nuestros colaboradores en las comunidades vinculadas a nuestras operaciones. Implementamos iniciativas de voluntariado corporativo, impulsamos proyectos educativos y sostenibles, fomentando la generación de oportunidades en los económicos locales. Además, mantenemos un diálogo constante con las comunidades y partes interesadas, mediante canales formales de comunicación, seguimiento y retroalimentación, fortaleciendo relaciones basadas en la confianza, el respeto mutuo y la mejora continua.

4. CONDUCTAS ESPERADAS Y NORMAS DE COMPORTAMIENTO.

Se establecen lineamientos destinados a orientar la conducta de todos los colaboradores, directivos y representantes de Servientrega Ecuador S.A., con el objetivo de garantizar operaciones íntegras, responsables y sostenibles en toda la organización. Este documento funciona como una guía práctica para la toma de decisiones en el día a día.

4.1. CONFLICTO DE INTERES

Toda situación en la que los intereses personales, familiares o de amistades cercanas puedan afectar la objetividad, independencia, juicio o lealtad de un colaborador hacia Servientrega Ecuador S.A. debe ser considerada un posible conflicto de interés.

Cualquier caso de este tipo deberá declararse por escrito e informarse de manera inmediata al Oficial de Cumplimiento. Mientras el conflicto permanezca vigente, el colaborador deberá abstenerse de participar en decisiones relacionadas.

Se considerará una situación sujeta a evaluación por parte del Oficial de Cumplimiento cuando un colaborador, o alguno de sus familiares cercanos, se encuentre en alguno de los siguientes casos:

4.1.1. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

- Está prohibido contratar o adquirir bienes de un proveedor o socio comercial en el que un empleado o un familiar cercano posean participación accionaria significativa o intereses financieros relevantes, a menos que se declare el posible conflicto al Oficial de Cumplimiento y el empleado no sea considerado un perfil de riesgo alto en la evaluación.
- No se permitirá que los colaboradores participen en la selección de un proveedor o socio comercial en el que él o un familiar cercano desempeñen funciones de ventas, gestión o dirección.
- Está prohibido contratar o adquirir bienes y servicios sin cumplir las Directrices de Compras de la organización y someterse a la debida diligencia por parte del Oficial de Cumplimiento.

4.1.2. CONTRATACIÓN DE FAMILIARES CERCANOS.

La incorporación de un familiar cercano a Servientrega Ecuador S.A. requiere aprobación previa conforme a las políticas internas. El colaborador no podrá intervenir, supervisar ni influir en la contratación, promoción, compensación o condiciones de trabajo de dicho familiar. No obstante, está permitido sugerir candidatos para vacantes, siempre que no se comparta información interna privilegiada.

- Todos los colaboradores deben evitar situaciones en las que sus intereses personales, familiares o financieros puedan influir, o aparenten influir, en su capacidad para actuar en beneficio de Servientrega Ecuador S.A.
- Está prohibido participar en actividades o negocios que compitan directa o indirectamente con Servientrega Ecuador S.A sin autorización previa.
- Cualquier relación personal o comercial con clientes, proveedores o competidores que pueda generar un conflicto debe ser declarada de inmediato al superior jerárquico y al Oficial de Cumplimiento.
- Se deben tomar decisiones basadas exclusivamente en criterios profesionales, sin influencias externas.

Esta disposición tiene como objetivo garantizar la transparencia, imparcialidad y equidad en todas las relaciones comerciales y laborales de la compañía.

4.2. PARTICIPACIÓN POLÍTICA.

Servientrega Ecuador S.A. mantiene neutralidad frente a procesos políticos en todos los países donde opera, absteniéndose de aportar, directa o indirectamente, fondos, recursos, bienes o

servicios a partidos políticos, candidaturas, campañas, funcionarios o a organizaciones religiosas. La participación en iniciativas comunitarias se limita a causas lícitas y no partidistas, como donaciones a organizaciones benéficas sin vinculación política o ideológica.

- Queda prohibido el uso de tiempo laboral, instalaciones, vehículos, marcas o presupuestos corporativos para fines políticos.
- Se garantiza el registro y la debida diligencia de donaciones, incluyendo la revisión por Auditoría y la elaboración de reportes periódicos.
- Se realizan capacitaciones y comunicados internos previos a los procesos electorales para asegurar el cumplimiento de las políticas de neutralidad y buenas prácticas corporativas.
- Se lleva a cabo un monitoreo de gastos y auditorías sobre partidas sensibles, incluyendo marketing, RSE y patrocinios, para garantizar transparencia y cumplimiento de las políticas corporativas.

4.3. REGALOS Y/O SOBORNOS.

Mantenemos relaciones comerciales basadas en la confianza, el respeto y la transparencia, principios esenciales que guían todas nuestras acciones. Por ello, se establecen reglas estrictas que regulan la entrega y recepción de regalos, beneficios, hospitalidad u otras ventajas que puedan interpretarse como influencia indebida. Los empleados no pueden aceptar dinero, préstamos, compensaciones ni bienes de clientes, proveedores, transportistas o socios comerciales, salvo artículos promocionales de bajo valor o alimentos que se compartan con el equipo. Si un obsequio no puede devolverse sin causar ofensa, deberá gestionarse conforme a los procedimientos internos, como su donación a una organización benéfica.

Se cuenta con un sistema de evaluación periódica de riesgos de corrupción y soborno, orientado a fortalecer la integridad y la transparencia en todos los niveles de gestión. Este sistema incorpora medidas preventivas y controles internos que promueven la conducta ética y la rendición de cuentas. Asimismo, exige a proveedores y contratistas el cumplimiento de estándares éticos, sociales y ambientales, mediante procesos de evaluación y mejora continua en la cadena de suministro.

Queda terminantemente prohibido:

- Aceptar invitaciones, viajes, hospedajes o beneficios relacionados con servicios de Servientrega Ecuador S.A o vinculados a proveedores y socios comerciales, especialmente si el empleado participa en procesos de contratación, asignación de rutas, adjudicación de contratos de transporte o selección de operadores logísticos.
- Ofrecer o recibir sobornos, comisiones ilegales o pagos irregulares para obtener ventajas en licitaciones, adjudicaciones, entregas, gestión de cargas, tiempos de despacho o cualquier actividad operativa del transporte y la logística.

Cualquier ofrecimiento de este tipo debe informarse de inmediato al Oficial de Cumplimiento por los medios de denuncias definidos en la organización, de tal manera que se realice la respectiva debida diligencia y evaluación del riesgo correspondiente.

4.4. RELACIÓN Y CONVIVENCIA LABORAL.

En todas nuestras operaciones logísticas y de transporte promovemos un entorno laboral sano, inclusivo y respetuoso, basado en la confianza, el respeto mutuo y la cooperación. A través de nuestra Política de No Represalia, garantizamos espacios libres de acoso, abuso, castigos injustos o cualquier forma de discriminación. Reconocemos que gran parte de la vida transcurre en el ámbito laboral, por lo que fomentamos el diálogo abierto, el uso de un lenguaje apropiado, la moderación en el tono de voz y el rechazo a la difusión de rumores que afecten la convivencia.

Este compromiso se extiende a toda nuestra cadena de valor y procesos operativos, consolidándose día a día mediante el trato justo, la responsabilidad individual y la consideración del impacto de nuestras acciones en los demás. Asimismo, impulsamos programas que favorecen la conciliación entre la vida personal y profesional, ofreciendo flexibilidad laboral, apoyo en responsabilidades familiares y acceso a espacios de bienestar, formación continua y desarrollo profesional.

4.5. TRABAJO INFANTIL.

Se prohíbe de manera absoluta el trabajo forzoso y el trabajo infantil en todas las operaciones de Servientrega Ecuador S.A., así como en las de sus proveedores, contratistas y socios comerciales. La compañía garantiza que ninguna etapa de su cadena logística involucra a menores de edad y, en cumplimiento de las leyes y normativas vigentes, reconoce y protege el derecho de niños y adolescentes a desarrollarse libres de cualquier forma de explotación.

4.6. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Servientrega Ecuador S.A. asume como responsabilidad ética la protección de la salud, la seguridad y el bienestar de todas las personas involucradas en sus operaciones, ya sea en instalaciones, centros de distribución o durante el transporte. Para ello, promueve una cultura preventiva que demanda prácticas laborales seguras, uso adecuado de los equipos de protección personal y reporte inmediato de incidentes o riesgos, asegurando que no existan represalias por cumplir con estas obligaciones.

4.6.1. MEDIO AMBIENTE

En el ámbito ambiental, Servientrega Ecuador S.A. incorpora principios de sostenibilidad en toda su cadena logística, cumpliendo con la normativa vigente y fomentando prácticas responsables que incluyen el uso eficiente de los recursos, la minimización de residuos y la disminución de emisiones de gases de efecto invernadero.

La compañía actúa con responsabilidad ambiental en todas sus operaciones, promoviendo el aprovechamiento óptimo de los recursos renovables y la prevención de la contaminación. Mantiene un compromiso constante con la reducción de impactos ambientales y la adopción de prácticas sostenibles que contribuyen al cuidado del entorno. Este compromiso forma parte integral de la identidad corporativa y se refleja en la responsabilidad que asume cada colaborador, quien actúa como embajador de estos valores. Su conducta diaria evidencia profesionalismo, respeto por el entorno y un enfoque seguro en cada etapa de la operación logística.

4.7. USO ADECUADO DE LOS RECURSOS.

Todos los colaboradores de Servientrega Ecuador S.A. tenemos la responsabilidad de proteger y preservar los activos, recursos y fondos, tanto propios como de terceros, evitando su uso indebido o con fines personales. El equipamiento informático, los sistemas de red y las herramientas de comunicación electrónica deben utilizarse exclusivamente para actividades laborales, conforme a las políticas internas del Grupo. En caso de sospecha de uso inapropiado, la empresa podrá supervisar y verificar el uso del correo electrónico, internet y demás canales digitales, respetando siempre la legislación vigente y la privacidad de las personas.

La información confidencial de empleados, clientes y aliados estratégicos debe mantenerse con estricta reserva, evitando su acceso, uso o divulgación no autorizada. Ningún colaborador podrá acceder a datos confidenciales sin un propósito legítimo vinculado a sus funciones, y queda prohibido divulgar o comentar información privada sobre la compañía, su actividad comercial, rendimiento financiero, estrategias, inversiones o clientes. Esta obligación se mantiene vigente incluso después de finalizada la relación laboral.

Servientrega Ecuador S.A. protege su propiedad intelectual, incluyendo procesos, diseños, métodos, procedimientos, estrategias comerciales y de marketing, información de clientes y modelos de costos y exige el mismo respeto hacia los derechos de terceros. Estos activos constituyen una ventaja competitiva clave y deben resguardarse frente a cualquier uso indebido o revelación no autorizada.

Protegemos la propiedad intelectual de Servientrega Ecuador S.A., que incluye procesos, diseños, métodos, procedimientos, estrategias comerciales y de marketing, información de clientes y modelos de costos. Asimismo, exigimos el mismo respeto hacia los derechos de propiedad intelectual de terceros. Estos activos representan una ventaja competitiva esencial y deben resguardarse frente a cualquier uso indebido o divulgación no autorizada.

Garantizamos que nuestras instalaciones mantengan un entorno seguro para todos los empleados, visitantes y demás partes interesadas. Los mandos directivos son responsables de identificar los riesgos, planificar las operaciones y aplicar medidas preventivas que salvaguarden la integridad de las personas.

Velamos porque los registros comerciales y financieros, tanto físicos como digitales, sean completos, veraces, exactos y conformes a la ley y a las políticas internas. Toda información y transacción debe registrarse y archivarase oportunamente. Está estrictamente prohibido falsificar, alterar o destruir documentos de forma indebida; manipular cifras de ventas para cumplir objetivos; presentar reclamaciones de gastos falsas o infladas; o registrar horas de trabajo inexistentes o superiores a las reales.

4.8. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Servientrega Ecuador S.A. protege y respeta los datos personales que recopila o recibe, asegurando su tratamiento conforme a la legislación y normativa aplicables en todas sus etapas: recolección, uso, comunicación, almacenamiento y eliminación. Gestionamos esta información bajo los principios de licitud, finalidad, minimización, exactitud, integridad, confidencialidad y disponibilidad, garantizando un manejo responsable, ético y seguro de los datos personales.

Toda información no pública se maneja con estricta reserva; el acceso se limita al principio de “necesidad de conocer” y a fines legítimos. Ante indicios razonables de uso indebido, se realizan verificaciones proporcionales y documentadas, respetando siempre la legislación vigente y la privacidad de las personas. Cada titular puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, actualización, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad y supresión a través de los canales habilitados, a los cuales Servientrega Ecuador S.A. responderá dentro de los plazos legales. En sus relaciones con terceros, la compañía exige la firma de acuerdos de confidencialidad y la adopción de medidas de protección de datos.

Para garantizar la protección de la información, mantenemos políticas y controles técnicos y organizativos adecuados, así como procedimientos de reporte y respuesta a incidentes para contener, investigar, remediar y, cuando corresponda, notificar a las autoridades y titulares. El cumplimiento de estas medidas se refuerza mediante formación periódica, auditorías y aplicación de medidas disciplinarias, promoviendo la mejora continua.

Asimismo, Servientrega Ecuador S.A. mantiene un sistema de atención y resolución de reclamos que asegura la trazabilidad, el cumplimiento de los tiempos de respuesta y el análisis de causas, fortaleciendo la confianza, la transparencia y la mejora continua en la relación con clientes y demás partes interesadas.

4.9. NO DISCRIMINACIÓN Y ACOSO.

Mantenemos un protocolo interno de prevención y erradicación de la discriminación y cualquier forma de acoso. Ninguna persona será tratada de manera desigual o desfavorable por motivos de género, identidad o expresión de género, orientación sexual, edad, origen, etnia, discapacidad, religión, estado civil, embarazo, condición socioeconómica u otras condiciones protegidas por la ley.

Se considera acoso cualquier conducta no deseada verbal, no verbal o física que tenga por objeto o efecto vulnerar la dignidad de una persona, generar un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo, o interferir con su desempeño laboral. Esto incluye acoso sexual (proposiciones, insinuaciones, contacto físico no consentido, envío de material sexualmente explícito o implícito), acoso moral o psicológico, y cualquier forma de persecución o represalia por rechazar avances o reportar conductas indebidas.

Algunos ejemplos incluyen, sin limitarse a: chistes o comentarios ofensivos; difusión de rumores; uso de apodos; exclusión deliberada de reuniones o de oportunidades; exhibición de imágenes ofensivas; mensajes o publicaciones hostiles en redes sociales; y condicionamiento de beneficios laborales a favores personales o sexuales.

Los líderes y jefaturas deben modelar comportamientos respetuosos, intervenir ante situaciones de riesgo y atender inquietudes con prontitud, derivándolas a Recursos Humanos y el Oficial de Cumplimiento en conjunto según el procedimiento establecido. Todos los colaboradores tenemos la responsabilidad de actuar como espectadores o testigos activos (bystanders) y reportar cualquier situación que vulnera esta política.

Todas las denuncias serán investigadas con confidencialidad, imparcialidad y respeto al debido proceso. Está estrictamente prohibida cualquier represalia contra quien reporte de buena fe o

participe en una investigación. Además, se ofrecerán medidas de apoyo a las personas afectadas, incluyendo ajustes razonables y acciones correctivas.

4.10. CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN ESTRATÉGICA.

La información estratégica de Servientrega Ecuador S.A., que incluye planes comerciales, tarifas y estructuras de precios, rutas y optimización logística, bases de datos de clientes, ofertas a licitaciones, evaluaciones de riesgos (incluido PLA/FT), estrategias tecnológicas, algoritmos de planificación, y métricas operativas y financieras, constituye un activo crítico que debemos proteger. Su uso y divulgación se rige por el principio de “necesidad de conocer” (need-to-know).

Manejo seguro: la información debe tratarse siguiendo los procedimientos de seguridad establecidos: uso de contraseñas robustas, cifrado cuando corresponda, bloqueo de pantalla, almacenamiento en repositorios corporativos aprobados, impresiones controladas, escritorio limpio y eliminación segura. Está prohibido compartir credenciales, reenviar información estratégica a cuentas personales o servicios no autorizados, o comentar asuntos sensibles en espacios públicos o redes sociales.

Terceros y acuerdos: antes de compartir información estratégica con proveedores, clientes o asesores, se requiere un acuerdo de confidencialidad y la verificación de que cuenten con controles equivalentes. En trabajo remoto, se deben utilizar conexiones seguras y equipos gestionados por Servientrega Ecuador S.A.

La obtención de información de terceros debe realizarse de forma legítima; no se permite inducir a violar secretos de competidores. Cualquier sospecha de fuga, pérdida o acceso no autorizado debe reportarse de inmediato al responsable de la Seguridad de la información para activar el plan de respuesta a incidentes.

5. CANALES DE COMUNICACIÓN

La organización dispone de mecanismos claros y accesibles para plantear dudas éticas y reportar infracciones, ya sean reales o potenciales. La información sobre cómo presentar estas inquietudes está disponible para todos los colaboradores: pueden dirigirse a su jefatura, a Talento Humano, Oficial de Cumplimiento o utilizar los canales anónimos habilitados por Servientrega Ecuador S.A.

Los canales disponibles incluyen atención presencial, correo electrónico, formulario ROS y códigos QR que permiten realizar reportes de manera confidencial y, cuando corresponda, anónima.

Todos los reportes realizados de buena fe se gestionan con estricta confidencialidad, garantizando protección frente a cualquier represalia. Queda estrictamente prohibida cualquier forma de represalia, y se aplicarán medidas en caso de denuncias maliciosas o dolosas, respetando siempre la normativa de protección de datos.

6. MECANISMOS DE APLICACIÓN Y CUMPLIMIENTO.

Para garantizar la vigencia y efectividad del presente Código de Ética, la organización establece tres componentes interrelacionados: roles y responsabilidades, procedimientos de investigación y

sanciones, y consecuencias junto con medidas de mejora. Estos mecanismos permiten asegurar que todos los colaboradores, directivos y representantes comprendan sus obligaciones, que los posibles incumplimientos se investiguen de manera justa y oportuna, y que se implementen acciones correctivas y preventivas para fortalecer continuamente la cultura de ética e integridad en la compañía.

6.1. ROLES Y RESPONSABILIDADES.

“La Alta Dirección es responsable de validar y respaldar el Código de Ética, asignando los recursos necesarios y supervisando su cumplimiento. El Comité de Ética se encargará de dar control y seguimiento al mismo, emitiendo lineamientos, gestionando consultas y denuncias, y consolidando y reportando los indicadores de seguimiento. Por su parte, Auditoría Interna verifica la eficacia de los controles implementados y formula recomendaciones para su mejora continua.”

Los colaboradores, en todos sus niveles, deberán atender y cumplir de manera inmediata las órdenes y requerimientos emitidos por las autoridades competentes relacionadas con investigaciones sobre posibles actividades ilícitas.

Queda terminantemente prohibido informar a clientes, proveedores, socios o terceros sobre investigaciones o verificaciones que las autoridades realicen respecto de sus operaciones. Toda información deberá manejarse bajo estricta confidencialidad.

Los líderes tienen la responsabilidad de garantizar la difusión, capacitación y correcta aplicación del Código de Ética dentro de sus equipos. Finalmente, cada colaborador y colaboradora debe cumplir con las disposiciones establecidas y reportar oportunamente cualquier desviación a través de los canales habilitados.

6.2. PROCEDIMIENTOS DE INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN.

Las investigaciones se conducirán con imparcialidad y confidencialidad, asegurando el respeto al debido proceso y la conservación íntegra de la documentación dentro de la cadena de custodia. Las medidas disciplinarias se determinarán tomando en cuenta la gravedad de la conducta, la reincidencia, el impacto generado y el nivel de cooperación mostrado durante la investigación, garantizando un tratamiento justo y consistente para todos los involucrados.

Todo colaborador tiene la obligación de cooperar de manera transparente y oportuna con las investigaciones de autoridades competentes. Se prohíbe estrictamente alertar a terceros sobre investigaciones en curso relacionadas con delitos financieros o de cumplimiento.

6.3. CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO Y MEJORA CONTINUA.

Las sanciones incluyen amonestaciones, capacitación correctiva, suspensión, terminación del contrato y, cuando corresponda, acciones civiles o penales. Además, se implementan acciones correctivas y medidas de mejora continua orientadas a fortalecer la integridad organizacional, evitar la reincidencia y consolidar los mecanismos de control. Cada medida se adopta conforme a los procedimientos internos y con sustento en la evidencia recopilada durante la investigación.

7. CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.

La organización mantiene un programa permanente y obligatorio de formación ética y normativo, con registro verificable de participación.

- Actividades periódicas: se incluyen inducciones para nuevo personal, capacitaciones anuales de actualización, campañas de comunicación interna, análisis de casos y dilemas éticos, evaluaciones de comprensión y simulacros de respuesta ante incidentes. Además, se monitorean indicadores de cobertura y efectividad para orientar acciones de mejora.
- Actualización y mejora continua: los contenidos del programa se revisan y fortalecen de acuerdo con cambios normativos, lecciones aprendidas y retroalimentación de las partes interesadas, promoviendo una cultura de integridad sostenida en el tiempo.

Con base en ello, se definirán acciones preventivas y correctivas, responsables, plazos y criterios de verificación de eficacia.

8. DECLARACIÓN ADICIONALES

Servientrega Ecuador S.A. comunicará y difundirá el presente Código de Ética y Conducta a todo su personal y contratistas. Cada persona deberá conocer, aceptar y cumplir sus principios y normas, formalizando su compromiso mediante la firma del acuse de recibo y la participación en los programas de inducción y capacitación.

Ningún colaborador, asociado o contratista podrá justificar conductas indebidas alegando órdenes superiores o desconocimiento del Código de Ética.

La persona responsable de RSE, coordinan su implementación, capacitación, actualización y seguimiento.

El incumplimiento de este Código o de las políticas institucionales, por acción u omisión, implicará medidas disciplinarias proporcionales que pueden incluir la terminación de la relación laboral o comercial y, cuando corresponda, acciones legales. Además, se adoptarán acciones correctivas para prevenir recurrencias y fortalecer la cultura ética de la organización

8.1. MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Servientrega Ecuador S.A. se compromete a tratar los datos personales de sus colaboradores, clientes, proveedores y demás partes interesadas conforme a los principios de legalidad, finalidad y seguridad establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP). Todo tratamiento de datos debe contar con la base legitimadora correspondiente y estar limitado estrictamente al cumplimiento del objeto del servicio o relación laboral.

Queda estrictamente prohibido el acceso, uso, divulgación o transferencia no autorizada de datos personales contenidos en las bases de datos de la compañía. Los colaboradores que tengan acceso

a información personal de terceros en el ejercicio de sus funciones deben observar el deber de sigilo y confidencialidad, incluso después de haber finalizado su relación con Servientrega.

La organización garantiza a los titulares el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, eliminación, oposición y portabilidad. Cualquier solicitud o vulneración detectada en la seguridad de los datos debe ser reportada de inmediato a través de los canales internos establecidos para el Oficial de Protección de Datos (DPO) o el área de Cumplimiento.

8.2. POLÍTICA PARA CONTRATISTAS Y SUBCONTRATISTAS.

Con el fin de asegurar procesos de contratación que agreguen valor y protejan a las personas, al entorno y a Servientrega Ecuador S.A., todos los contratistas y subcontratistas deberán:

1. Cumplir y hacer cumplir la legislación nacional vigente en Seguridad y Salud en el Trabajo, Ambiente y Calidad aplicable a la ejecución del contrato u obra.
2. Cumplir y hacer cumplir las políticas relaciones en el Sistema de Prevención y Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos.
3. Cumplir la normativa laboral vigente, incluida la afiliación y pago a la seguridad social de su personal dependiente y de quienes actúen en su nombre en actividades relacionadas con Servientrega Ecuador S.A.
4. Cumplir y hacer cumplir las políticas, normas y procedimientos de Servientrega Ecuador S.A. que les resulten aplicables. Esto incluye implementar controles operacionales frente a riesgos de seguridad, salud y ambientales; proveer y exigir el uso de equipos de protección personal; garantizar maquinaria, herramientas y vehículos en buen estado; y asignar personal competente.
5. Exigir los mismos estándares a sus subcontratistas y asumir responsabilidad por su desempeño en el marco del servicio contratado.
6. Entregar la información documentada y/o evidencias que Servientrega Ecuador S.A. solicite para demostrar el cumplimiento de esta política.

Esta Política forma parte del marco ético de Servientrega Ecuador S.A y es de obligatorio cumplimiento para todas las relaciones contractuales vinculadas a sus operaciones.

8.3. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA

Servientrega Ecuador S.A. mantiene un firme compromiso con la integridad, la transparencia y el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables en materia de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FP).

En este sentido, la compañía promueve una cultura organizacional basada en la ética, el cumplimiento normativo y la debida diligencia en el desarrollo de sus operaciones, relaciones comerciales y procesos internos considerando un enfoque basado en riesgos.

Todos los colaboradores, directivos, franquiciados, clientes, proveedores y demás terceros vinculados a la organización deben actuar con responsabilidad, evitando que las operaciones, servicios o recursos de la empresa sean utilizados para actividades ilícitas o contrarias a la normativa vigente

8.3.1. GOBERNANZA Y SUPERVISIÓN DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN LA/FT/FP

En cumplimiento de la Ley Orgánica de Prevención de Lavado de Activos y la normativa aplicable, la organización garantiza la independencia, facultades y recursos necesarios para el adecuado ejercicio de las funciones del Oficial de Cumplimiento.

En este marco, el Oficial de Cumplimiento deberá:

- Presentar informes periódicos y documentados sobre las actividades, riesgos identificados, medidas aplicadas y la eficacia del sistema de prevención.
- Supervisar la correcta aplicación de los procesos de debida diligencia, así como la adecuada actualización y trazabilidad de la documentación relacionada con clientes, proveedores y terceros.
- Participar en el monitoreo, revisión y control de actividades sensibles, incluyendo donaciones, patrocinios y programas de responsabilidad social empresarial.

La organización asegura, además:

- El registro, control y debida diligencia de donaciones y patrocinios, los cuales deberán ser revisados por el área de Auditoría y el Oficial de Cumplimiento, garantizando transparencia, cumplimiento normativo y mitigación de riesgos reputacional, de corrupción y de lavado de activos.
- El monitoreo permanente de gastos y partidas sensibles, tales como marketing, programas de responsabilidad social empresarial y patrocinios, mediante mecanismos de control interno y auditoría.
- La ejecución de capacitaciones y comunicaciones internas, especialmente previo a procesos electorales o eventos de riesgo, con el objetivo de reforzar las políticas de ética, neutralidad institucional, cumplimiento normativo y prevención del uso indebido de recursos corporativos.

8.3.2. RESPONSABILIDAD DE LOS COLABORADORES Y DIRECTIVOS

Todos los colaboradores y directivos tienen la responsabilidad de cumplir con las políticas, procedimientos y controles establecidos por la organización para la prevención de LA/FT/FP.

En particular, deberán:

- Actuar con integridad y transparencia en el desarrollo de sus funciones.
- Cumplir con los procedimientos de debida diligencia establecidos para empleados, clientes, proveedores, franquiciados y demás terceros.
- Mantenerse atentos a posibles señales de alerta o comportamientos inusuales en las operaciones o actividades que gestionan.
- Participar en los programas de capacitación y actualización que la compañía implemente en materia de prevención de LA/FT/FP.
- Reportar oportunamente cualquier situación inusual o sospechosa conforme a los canales establecidos.

El incumplimiento de estas responsabilidades podrá dar lugar a las medidas disciplinarias correspondientes conforme a la normativa interna de la compañía.

8.3.3. DEBIDA DILIGENCIA

Servientrega Ecuador S.A. aplica procesos de debida diligencia para conocer adecuadamente a sus empleados, clientes, proveedores, franquiciados, socios comerciales y demás terceros con los que mantiene relaciones comerciales.

Estos procesos permiten identificar y gestionar los riesgos asociados a las relaciones comerciales, verificar la identidad de las partes involucradas y asegurar que las operaciones se desarrollen dentro de un marco de legalidad, transparencia y cumplimiento.

Los colaboradores deberán cumplir estrictamente con los procedimientos establecidos para la recopilación, verificación y actualización de la información de clientes y terceros.

8.3.4. IDENTIFICACIÓN Y REPORTE DE OPERACIONES INUSUALES O SOSPECHOSAS

Los colaboradores tienen la obligación de mantenerse alerta frente a comportamientos, operaciones o situaciones que puedan resultar inusuales, inconsistentes o que no guarden relación con la naturaleza de la actividad comercial de los clientes o terceros.

En caso de identificar posibles señales de alerta, los colaboradores deberán reportar dicha información de manera inmediata al Oficial de Cumplimiento o a través de los canales internos definidos por la compañía, con el fin de que se realice el análisis correspondiente conforme a los procedimientos establecidos.

Toda la información relacionada con estos reportes realizados de buena fe deberá manejarse con estricta confidencialidad y estarán protegidos y no darán lugar a represalias contra quien los realice.

8.3.5. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información relacionada con los procesos de prevención de LA/FT/FP, incluyendo análisis, reportes, investigaciones internas o comunicaciones con autoridades, deberá ser tratada con carácter confidencial.

Ningún colaborador podrá revelar información relacionada con reportes o investigaciones en curso a personas no autorizadas, ni alertar a terceros sobre posibles análisis o revisiones que se estén llevando a cabo.

8.3.6. TOLERANCIA CERO FRENTE AL LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA

Servientrega Ecuador S.A. mantiene un firme compromiso con la prevención del Lavado de Activos, el Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, adoptando una política de tolerancia cero frente a cualquier conducta que pueda facilitar, encubrir o participar en este tipo de actividades ilícitas.

La organización no permitirá en ninguna circunstancia que sus operaciones, servicios, recursos o infraestructura sean utilizados para fines contrarios a la ley o a los principios de integridad, transparencia y responsabilidad que rigen su actuación.

En este sentido, Servientrega Ecuador S.A. promueve una cultura organizacional basada en el cumplimiento normativo, la ética empresarial y la gestión responsable de los riesgos asociados al Lavado de Activos y otros delitos relacionados, fortaleciendo permanentemente sus controles y mecanismos de prevención.

9. VIGENCIA, REVISIÓN Y MEJORA.

9.1. VIGENCIA

El Código de Ética y Conducta entra en vigor a partir de la fecha de su emisión y deja sin efecto cualquier versión anterior. Su observancia es de carácter obligatorio para todo el personal propio, contratistas, proveedores y cualquier tercero que actúe o represente a Servientrega Ecuador S.A.

El desconocimiento de su contenido no exime de responsabilidad, por lo que todos los colaboradores deben conocerlo, comprenderlo y aplicarlo en el ejercicio de sus funciones.

9.2. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El Comité de Ética liderará la revisión del Código al menos una vez al año. RSE coordinará la reelección de aportes de áreas clave y de representantes de grupos de interés, consolidará la propuesta de actualización la someterá a aprobación de la Alta Dirección y el Oficial del Cumplimiento ante la Junta General de Accionistas.

Además, la revisión podrá anticiparse cuando existan cambios regulatorios, estratégicos u operativos relevantes.

9.3. MEJORA CONTINUA

Las actualizaciones integrarán evidencias provenientes de:

- a.** Auditorías internas/externas;
- b.** Resultados de investigaciones de denuncias o incidentes éticos;
- c.** Indicadores de gestión.
- d.** Análisis de causa raíz y evaluación de riesgos y oportunidades.