



AGOSTO, 2024

CÓDIGO DE ÉTICA

A-SIG-21



ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	03
2.	NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS	03
3.	MARCO NORMATIVO	03
4.	ESTRUCTURA ÉTICA	04
5.	ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN	04
	5.1. Alcance	
	5.2. Ámbito de aplicación	
6.	APLICACIÓN EN EL ÁMBITO INTERNO	04
	6.1. Nuestros Trabajadores	
	6.2. Trabajadores Contratistas	
	6.3. Filiales	
	6.4. Directorio	
7.	APLICACIÓN ÁMBITO EXTERNO	06
	7.1. Nivel de Mercado	
	7.2. Nivel de Entorno y Comunidad	
8.	SISTEMA DE GOBIERNO E IMPLEMENTACIÓN	08
	8.1. Responsabilidades	
9.	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA O DENUNCIA Y SEGUIMIENTO	08
	9.1. Motivos de consulta o denuncia	
	9.2. Proceso de Revisión y Seguimiento	
	9.3. Mecanismos de Consulta o Denuncia	

1. INTRODUCCIÓN

Nuestro **Código de Ética** se basa en los valores y principios que guían a todas las personas que formamos parte de la Compañía. Su objetivo es proporcionar un marco de referencia ético que oriente nuestras conductas y acciones, tanto a nivel interno como en nuestras interacciones externas con clientes, proveedores, la competencia, autoridades, grupos de interés y la comunidad.

Este compromiso ético es esencial para cumplir nuestra **misión** de crear sabores y fragancias que hagan exitosos los productos de nuestros clientes. La innovación, uno de nuestros pilares fundamentales, nos impulsa a desarrollar productos sensorialmente atractivos. Mantenemos relaciones cercanas y duraderas con nuestros clientes mediante un equipo humano de primer nivel en todas las áreas de la Empresa, y con sistemas de producción y calidad eficientes y seguros que garantizan perfiles sensoriales inalterables a lo largo del tiempo.

En este contexto, nuestro Código de Ética actúa como una guía que ayuda a todos los miembros de la organización a alinearse con nuestro compromiso ético. Ofrece soluciones para enfrentar situaciones complejas y asegura que nuestras acciones y decisiones reflejen los valores que sustentan nuestra misión.

2. NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS

Nuestra misión está inspirada en los **valores** que han sido parte integral de nuestra filosofía desde nuestra fundación en 1939: **foco en el cliente, excelencia, eficiencia y perseverancia**.

Estos valores se traducen en los principios fundamentales que sustentan este Código de Ética:

- Respeto irrestricto a las leyes y regulaciones locales en todos los países donde operamos.
- Implementación seria y honesta de las normas y certificaciones internacionales a las que nos adherimos, garantizando así la calidad y seriedad de nuestros productos.
- Protección y respeto por las personas y el medio ambiente, subrayando nuestra responsabilidad social y ambiental.
- Actuar con integridad en todos los ámbitos, es decir, de manera transparente, honesta y correcta. Esto implica cumplir con nuestros compromisos con un espíritu de colaboración, responsabilidad, respeto y lealtad.

Estamos convencidos de que, ante todo, somos una organización conformada por personas. Nuestros colaboradores son la cara visible de la Empresa, por lo que todas las relaciones que establecemos deben reflejar siempre estos valores y principios, sin importar el rol o nivel de responsabilidad.

3. MARCO NORMATIVO

Nuestra Empresa, con su Casa Matriz en Chile, opera a nivel multinacional con filiales en diversos países. Por esta razón, nuestro Código de Ética se basa principalmente en las leyes vigentes en Chile. Sin embargo, este Código se extiende a todas las personas vinculadas a nuestras operaciones, sin importar su país de origen o residencia. En caso de que las normativas locales de otros países sean más estrictas que las chilenas, nos comprometemos a respetar siempre la normativa local aplicable.

El Código de Ética está inspirado en las siguientes normas:

- Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en Chile (y sus modificaciones), que orienta nuestra lucha contra la corrupción y otros delitos (en adelante, "Ley 20.393").
- Política de Recursos Humanos, adherida a la certificación internacional SEDEX, que refleja nuestro compromiso con los Derechos Humanos y el respeto a la dignidad humana. También se incluye nuestro Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS), que establece las normas de comportamiento para todos los colaboradores.
- Normas internacionales ISO 45001 e ISO 14001, fundamentan nuestro compromiso con la seguridad y salud de nuestros trabajadores, así como con la protección del medio ambiente.
- Estándares FSSC 22000 e ISO 9001, guían nuestro enfoque en la inocuidad y calidad de nuestros productos, garantizando que cumplan con las exigencias del consumidor.

Buscamos que nuestra cultura ética exceda el simple cumplimiento de las leyes, regulaciones y normativas aplicables, aspirando a que nuestras acciones reflejen los más altos estándares de integridad y responsabilidad.

4. ESTRUCTURA ÉTICA

Nuestro Código de Ética establece el marco general de conducta, respaldado por una sólida estructura que promueve el comportamiento ético y el cumplimiento de leyes, regulaciones y normativas vigentes. Esta estructura se compone de tres niveles:

- 1) **Fuentes de Referencia:** Incluye las leyes de cada país en el que operamos y las certificaciones internacionales a las que estamos adheridos. En este nivel también se encuentra el presente Código de Ética y los valores fundamentales que actúan como anclajes esenciales.
- 2) **Aparato Organizativo:** Se refiere a la implementación de políticas y procedimientos diseñados para gestionar temas éticos. Estos documentos prácticos respaldan y detallan nuestro Código de Ética, promoviendo sus principios a todos los niveles de interacción, incluidos proveedores y subcontratistas.
- 3) **Prácticas Laborales:** Abarca la aplicación diaria de nuestras normas y procedimientos, asegurando que se traduzcan en acciones y comportamientos concretos de todas las personas en la Compañía. Este nivel proporciona herramientas y mecanismos para la implementación y cumplimiento de las normas éticas, incluyendo procedimientos de denuncia, programas de capacitación y educación, así como sistemas de auditoría y monitoreo.

5. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

5.1 Alcance

Este Código de Ética y los principios que establece se aplican a todas las empresas que forman parte de Compañía: Carlos Cramer Productos Aromáticos S.A.C.I.; Sabores y Fragancias.CL Comercial Limitada; Servicios de Producción y Logística CCPA Limitada; Cramer Perú S.A.C; Cramer Bolivia S.A., y Carlos Cramer Productos Aromáticos Do Brasil Limitada (en adelante, indistintamente, "Cramer y filiales", "Cramer", la "Empresa" o la "Compañía").

El cumplimiento de este Código de Ética es **obligatorio para todas las personas que trabajan en nuestras empresas y para los terceros que actúan en su nombre**, tanto en Chile como en el extranjero. Aunque este Código no es de cumplimiento obligatorio para nuestros **pro-**

veedores, contratistas, y clientes, es fundamental que lo conozcan y respeten. Esperamos que sus acciones se alineen con los principios que promovemos, demostrando así una conducta ética y respetuosa en sus interacciones con nosotros.

5.2 Ámbito de aplicación

Los principios de nuestro Código de Ética deben aplicarse a las relaciones con los grupos de interés en tres ámbitos principales en los que la Compañía opera:

- **Ámbito Interno de la Organización:** Se refiere a las relaciones entre las personas que trabajan en la Empresa, independiente del tipo de contrato. Este ámbito asegura que todas las interacciones internas se guíen por los principios del Código.
- **Ámbito Externo a Nivel de Mercado:** Incluye las relaciones comerciales con proveedores y clientes, y establece un marco de acción que respeta las normas de libre competencia. Este ámbito garantiza que nuestras prácticas comerciales sean justas y transparentes.
- **Ámbito Externo a Nivel de Entorno y Comunidad:** Abarca nuestras relaciones con las comunidades locales, las autoridades gubernamentales y el medioambiente. Este ámbito refleja nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y el respeto por el entorno.

Es relevante que todas las personas en la Compañía mantengan una conducta ética rigurosa que genere un impacto positivo en cada uno de estos ámbitos.

6. APLICACIÓN EN EL ÁMBITO INTERNO

6.1 Nuestros Trabajadores

Sabemos que el éxito de nuestro negocio depende en gran medida de nuestro capital humano, por lo que estamos comprometidos con garantizar la igualdad de oportunidades y el desarrollo integral de nuestros colaboradores. Nuestra Política de Recursos Humanos asegura condiciones laborales en un entorno seguro, libre de discriminación, amenazas, acoso o abusos de cualquier tipo, y garantiza un salario justo para una vida digna. Además, fomentamos la implicación en los objetivos de la Empresa, proporcionando información clara sobre nuestros retos y metas.

Entendemos que el compromiso de la Compañía con las personas debe ser recíproco. Esto se refleja en actitudes y acciones que promuevan una cultura ética, de honestidad y respeto en todas las relaciones laborales, ya sea entre colegas, superiores, personal externo, proveedores, clientes, autoridades o la comunidad en general. De esta manera, aseguramos que cada individuo pueda desarrollar sus labores en óptimas condiciones físicas, psicológicas e intelectuales.

Las conductas esperadas están detalladas en nuestro **Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS)**, así como en otras políticas, procedimientos y protocolos establecidos. Entre las premisas que deben guiar la conducta de las personas en la Compañía, destacamos:

- Cumplir con las leyes y regulaciones vigentes en los países donde opera la Empresa.
- Respetar las normas de conducta y el reglamento interno, así como la cultura y los valores de la Empresa.
- Dedicar la jornada laboral al trabajo, esforzándose al máximo en el desempeño de los compromisos laborales, salvo excepciones autorizadas por la jefatura correspondiente.
- Utilizar los bienes y recursos de la Empresa de manera responsable, evitando usos indebidos o gastos innecesarios.
- Ante cualquier conflicto de interés, seguir los protocolos establecidos para evitar situaciones o conductas que puedan ser cuestionables.
- Mantener la confidencialidad de la información manejada en el curso de las labores, conforme a lo estipulado en el contrato de trabajo.
- Respetar las políticas y procedimientos que regulan la aceptación y entrega de regalos u otros incentivos, tanto a externos como a personas dentro de la Empresa.
- Participar activamente en el mantenimiento de la calidad e inocuidad de nuestros productos, evitando contaminaciones intencionales o accidentales y cumpliendo estrictamente con las regulaciones y normativas establecidas.
- Recordar que, como colaboradores, somos la imagen de la Compañía, por lo que debemos mantener una conducta ética y adecuada tanto dentro como fuera de la Empresa.
- Mantener una actitud de respeto hacia compañeros, jefes, personal externo, proveedores, clientes y cualquier persona con la que se interactúe, rechazando y evitando cualquier forma de burla, discriminación, violencia, acoso o abuso laboral o sexual.
- Reportar cualquier conducta o situación contraria a la ética, utilizando los canales de denuncia detallados al final del presente Código.

Todas estas conductas y actitudes están respaldadas por documentos que forman parte del aparato organizativo y de prácticas laborales de la Compañía. Es importante que nuestros trabajadores conozcan y respeten estos documentos, que guían la conducta ética de nuestra Empresa. Entre estos se incluyen:

- Modelo de Prevención de Delitos.
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS).
- Política Anticorrupción.
- Procedimiento de Denuncias, Investigaciones y Sanciones de Cumplimiento.
- Procedimiento de Regalos e Invitaciones.
- Procedimiento de Gestión de Conflictos de Intereses.
- Procedimiento de Interacción con Funcionarios Públicos y Lobby.
- Instructivo relacionamiento con Funcionarios Públicos.
- Instructivo ante situaciones de conflictos de interés y vínculo PEP.

6.2 Trabajadores Contratistas

Extendemos nuestro compromiso ético a todos los trabajadores externos, ya sean contratistas habituales o aquellos contratados para proyectos específicos. Nos aseguramos de que reciban un trato respetuoso y disfruten de condiciones de trabajo seguras que protejan su salud, en un ambiente libre de discriminación, amenazas, acoso o abusos.

A su vez, esperamos que los contratistas actúen con el mismo nivel de respeto e integridad hacia la Empresa, sus empleados y todas las personas con las que interactúan. Las normas éticas que guían a los colaboradores de la Compañía deben ser conocidas y aplicadas por los contratistas en el ámbito de sus funciones.

6.3 Filiales

Nuestro compromiso ético también se aplica a todas las relaciones corporativas entre las empresas que conforman la Compañía. Nos aseguramos de que estas interacciones se desarrollen con transparencia, respeto y equidad, bajo los mismos estándares de integridad que aplicamos en nuestras relaciones con clientes, proveedores y socios. Es fundamental que se sigan los procedimientos establecidos para garantizar la confianza y el buen funcionamiento en todas nuestras relaciones corporativas.

6.4 Directorio

La Empresa desarrolla un sólido gobierno corporativo y una administración eficaz, asegurando el cumplimiento de los más altos estándares de conducta ética y profesional. Promovemos la transparencia e integridad en todas nuestras operaciones, garantizando que la información proporcionada para la toma de decisiones sea clara, completa y conforme a las regulaciones vigentes. Nuestra gestión empresarial se basa en principios de buen gobierno corporativo, garantizando un trato justo y el cumplimiento riguroso de las normativas establecidas por las autoridades regulatorias y financieras.

7. APLICACIÓN ÁMBITO EXTERNO

7.1 Nivel de Mercado

7.1.1 Nuestros Clientes

Aunque el consumidor es nuestra inspiración, el enfoque principal del trabajo en la Compañía es el cliente, por lo que uno de los valores primordiales es el "foco en el cliente". El objetivo es ofrecer productos y servicios de calidad, innovadores, seguros y eficientes. Este compromiso exige cumplir con altos estándares de normas y una gestión de primer nivel. Para lograrlo, es esencial mantener un diálogo abierto con los clientes, basado en información precisa y sincera, respeto por la confidencialidad, transparencia en los procedimientos y cumplimiento de los compromisos y reglas de competencia.

Las premisas que deben guiar la conducta hacia los clientes incluyen:

- **Confidencialidad:** Respetar la confidencialidad de cada cliente, evitando la divulgación de información sobre sus proyectos, ideas, productos, can-

tidades o fórmulas. La cartera de clientes debe usarse exclusivamente para mantener la relación comercial; está estrictamente prohibido utilizarla para fines personales o compartirla con terceros.

- **Atención y servicio:** Atender los requerimientos de cada cliente de manera eficiente y amable, proporcionando respuestas ágiles y superando sus expectativas siempre que sea posible. Siempre debemos recordar que somos la cara visible de la Empresa para ellos.
- **Resolución de dudas:** Abordar las dudas y opiniones de los clientes con cortesía y paciencia, manteniéndolos informados y colaborando para lograr un producto que satisfaga sus expectativas y tenga éxito en el mercado.
- **Política de precios:** Cobrar un precio justo, conforme a la política de precios de la Empresa. Está prohibido ofrecer o recibir compensaciones adicionales fuera de los canales regulares de pago y cobro establecidos.
- **Cumplimiento normativo:** Respetar todas las políticas y procedimientos que complementan este Código de Ética en las relaciones con los clientes.

7.1.2 Nuestros Proveedores

La calidad de los productos y servicios que ofrecemos está directamente vinculada con la excelencia de las organizaciones asociadas y proveedores con los que trabajamos. Por ello, buscamos establecer relaciones a largo plazo basadas en confianza, honestidad y respeto, siempre buscando el beneficio mutuo.

Para mantener estos estándares, todas las personas de la Empresa deben respetar el siguiente compromiso:

- **Selección de proveedores:** Realizar la selección de proveedores de manera transparente y rigurosa, basándose en criterios de idoneidad, profesionalismo, competitividad y calidad de sus productos y servicios. Está prohibido aceptar ni ofrecer regalos o comisiones que puedan afectar la objetividad de las decisiones. La equidad e imparcialidad son esenciales para mantener relaciones objetivas y equilibradas.
- **Criterios de negociación:** Mantener criterios objetivos en las negociaciones, respetando los principios de calidad de la Empresa y considerando las opiniones de todas las partes involucradas.
- **Ética en las compras:** Cumplir con las normativas y regulaciones vigentes, especialmente en mate-

ria de libre competencia, anticorrupción y conflictos de interés. Verificar el origen de los productos ofrecidos y abstenerse de adquirir bienes de origen dudoso, ya sea por producción ilegal o por incumplimiento de estándares de calidad. Asimismo, evitar relaciones comerciales con proveedores cuyo financiamiento esté vinculado a actividades ilícitas.

- **Cumplimiento de acuerdos:** Realizar los pagos dentro de los plazos acordados, respetando siempre los acuerdos contractuales establecidos.

7.1.3 Nuestra Competencia

Nuestros principios de transparencia, honestidad y respeto se extienden a nuestras relaciones con las empresas del sector a nivel global. Nos enfocamos en competir con base en nuestros propios méritos, ofreciendo productos de excelente calidad y un servicio cercano y eficiente. En nuestras interacciones comerciales, nos comprometemos a:

- **Respetar las reglas del mercado:** Cumplir con las normativas de libre competencia y las reglas de los mercados en los que operamos.
- **Proteger información confidencial:** Resguardar nuestra información confidencial y la de nuestros proveedores y asociados, obteniendo información competitiva solo a través de medios legales y éticos.
- **Evitar la apropiación indebida:** Abstenernos de apropiarnos de información estratégica de la competencia de manera indebida, ya sea de forma directa o indirecta.
- **Rechazar incentivos inadecuados:** No ofrecer incentivos en especie o dinero con el fin de dañar o afectar las operaciones de nuestros competidores.
- **Mantener la veracidad:** No difundir información falsa para desprestigiar o perjudicar a nuestros competidores.

Nuestras relaciones comerciales deben fundamentarse en la calidad de nuestros productos y servicios, el diálogo abierto, la confianza, la transparencia en los procedimientos y el cumplimiento de las normas de competencia. Esperamos que nuestros equipos, proveedores, clientes y competidores adopten un comportamiento leal, equitativo e imparcial en todas las negociaciones.

7.2 Nivel de Entorno y Comunidad

7.2.1 Autoridades

Como Empresa, nos destacamos por actuar con integridad y en cumplimiento de las leyes, contribuyendo al desarrollo de los países en los que operamos. Mantendremos relaciones con las autoridades basadas en la transparencia, honestidad y respeto.

Rechazamos prácticas ilegales como la corrupción, el soborno, el lavado de dinero y el financiamiento de actividades ilícitas o políticas. Nuestras interacciones con las autoridades están reguladas por documentos específicos que complementan este Código.

7.2.2 Comunidad y Medioambiente

Nuestra Política de Medio Ambiente refuerza nuestro compromiso con la sustentabilidad y el cuidado del medioambiente, asegurando que nuestras operaciones no comprometan el bienestar de las futuras generaciones. Respetamos la naturaleza y al ser humano, cumpliendo con las normativas legales y sectoriales, y atendiendo las demandas de nuestros clientes y comunidades locales.

Valoramos la diversidad cultural y buscamos generar acciones de beneficio mutuo basadas en la confianza y el respeto. Asimismo, nos esforzamos por minimizar nuestro impacto ambiental, promoviendo la sustentabilidad y manteniendo una comunicación transparente sobre nuestras acciones.

Entre nuestros compromisos destacan:

- Minimizar el impacto negativo de nuestras actividades.
- Apoyar el desarrollo de las comunidades cercanas a nuestras instalaciones.
- Colaborar con vecinos y autoridades para resolver problemas que se puedan presentar.
- Cumplir con las normativas vigentes y regulaciones locales de cada país, protegiendo el entorno y fomentando el uso responsable de los recursos naturales, con énfasis en la prevención de la contaminación y la mejora de la eficiencia energética.
- Promover una cultura de cuidado ambiental en nuestra Empresa y exigir a nuestros proveedores que se alineen con nuestras políticas.

8. SISTEMA DE GOBIERNO E IMPLEMENTACIÓN

Todos en la Compañía deben conocer, respetar e integrar nuestros principios éticos, los cuales deben ser promovidos desde el más alto nivel de liderazgo, con la participación y compromiso de la Alta Dirección. Para ello, contamos con una estructura de gobierno para la gestión ética, supervisada por el Comité de Cumplimiento, apoyada por el Equipo de Cumplimiento.

La Alta Dirección es responsable de promover la aplicación efectiva del Código de Ética tanto a nivel individual como colectivo. Se espera de quienes ocupan cargos de responsabilidad un comportamiento ejemplar, además de contar con las competencias, la autoridad y los recursos necesarios para implementar el Código de manera efectiva.

8.1 Responsabilidades

El sistema de gobierno definido para el Código de Ética asigna responsabilidades específicas en todos los niveles de la Empresa:

- **Alta Dirección:** Promueve la aplicación del Código de Ética, velando por su seguimiento y cumplimiento a nivel organizacional.
- **Gerente General:** Impulsa la difusión y aplicación de los principios éticos definidos, asegurando su conocimiento y aplicación en toda la organización.
- **Ejecutivos Principales:** Facilitan la implementación del Código de Ética, proporcionando los recursos necesarios para su seguimiento y control, y gestionando la detección de infracciones.
- **Comité de Cumplimiento:** Supervisa y asegura la integridad del sistema ético, monitorea su aplicación y facilita su implementación, además de asesorar al Equipo de Cumplimiento según sea necesario.
- **Equipo de Cumplimiento:** Como Encargados de Prevención del Delito (EPD), implementan y aseguran el cumplimiento de las normas, procedimientos y políticas éticas de la Empresa. Se encargan de recibir e investigar las denuncias de incumplimientos, protegiendo la confidencialidad de los involucrados y asegurando el cumplimiento de la normativa vigente. La estructura y funciones del Equipo de Cumplimiento están detalladas en el Modelo de Prevención de Delitos (MPD).

9. PROCEDIMIENTO DE CONSULTA O DENUNCIA Y SEGUIMIENTO

9.1 Motivos de consulta o denuncia

Se puede recurrir al Equipo de Cumplimiento para tratar:

- Conductas o situaciones que puedan contradecir la estructura ética del Código de Ética o las leyes vigentes en el país correspondiente.
- Dudas sobre la aplicación del Código de Ética de la Empresa.
- Actitudes o hechos que infrinjan la ley, las normativas internas de la Empresa, o que pongan en riesgo nuestros valores y principios.

9.2 Proceso de Revisión y Seguimiento

Cuando se presenta una consulta o denuncia a través de los canales establecidos, el Equipo de Cumplimiento debe:

- Revisar e investigar cada caso de manera exhaustiva, considerando la urgencia y gravedad de la situación.
- Actuar con objetividad y justicia, cumpliendo con las exigencias legales pertinentes.
- Mantener la confidencialidad de la información proporcionada por los involucrados.
- Respetar los derechos del denunciante y del denunciado, evitando acusaciones públicas que puedan perjudicar a las personas involucradas.

Además, el Equipo de Cumplimiento debe registrar cada consulta o denuncia y elaborar un informe detallado del proceso. Este informe servirá como referencia para futuros casos y revisiones de documentos.

9.3 Mecanismos de Consulta o Denuncia

Cualquier persona que enfrente situaciones de conflicto ético que no pueda resolver con sus superiores puede recurrir al Equipo de Cumplimiento a través de los siguientes mecanismos:

Correo electrónico:

- Para cuestiones relacionadas con ética y cumplimiento según nuestro Modelo de Prevención de Delitos, envíe un correo a: cumplimiento@cramer.cl.
- Para temas relacionados con acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, dirígete a la Gerente de Recursos Humanos en: dmisraji@cramer.cl.

Buzones de sugerencias:

- Disponibles en los principales sectores de diarios murales en nuestras distintas filiales.

Forma verbal o escrita:

- Para asuntos éticos y de cumplimiento según nuestro Modelo de Prevención de Delitos, dirígete a cualquier miembro del Equipo de Cumplimiento.
- Para temas de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, contacta a la Gerente de Personas.

Canal de denuncias interno:

- Para casos de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, también se puede utilizar el canal de denuncias de la plataforma BUK.

Canal de denuncias en la web:

- Visite nuestra página web para más detalles: <https://www.cramerlatam.com/>.



CÓDIGO DE ÉTICA
A-SIG-21