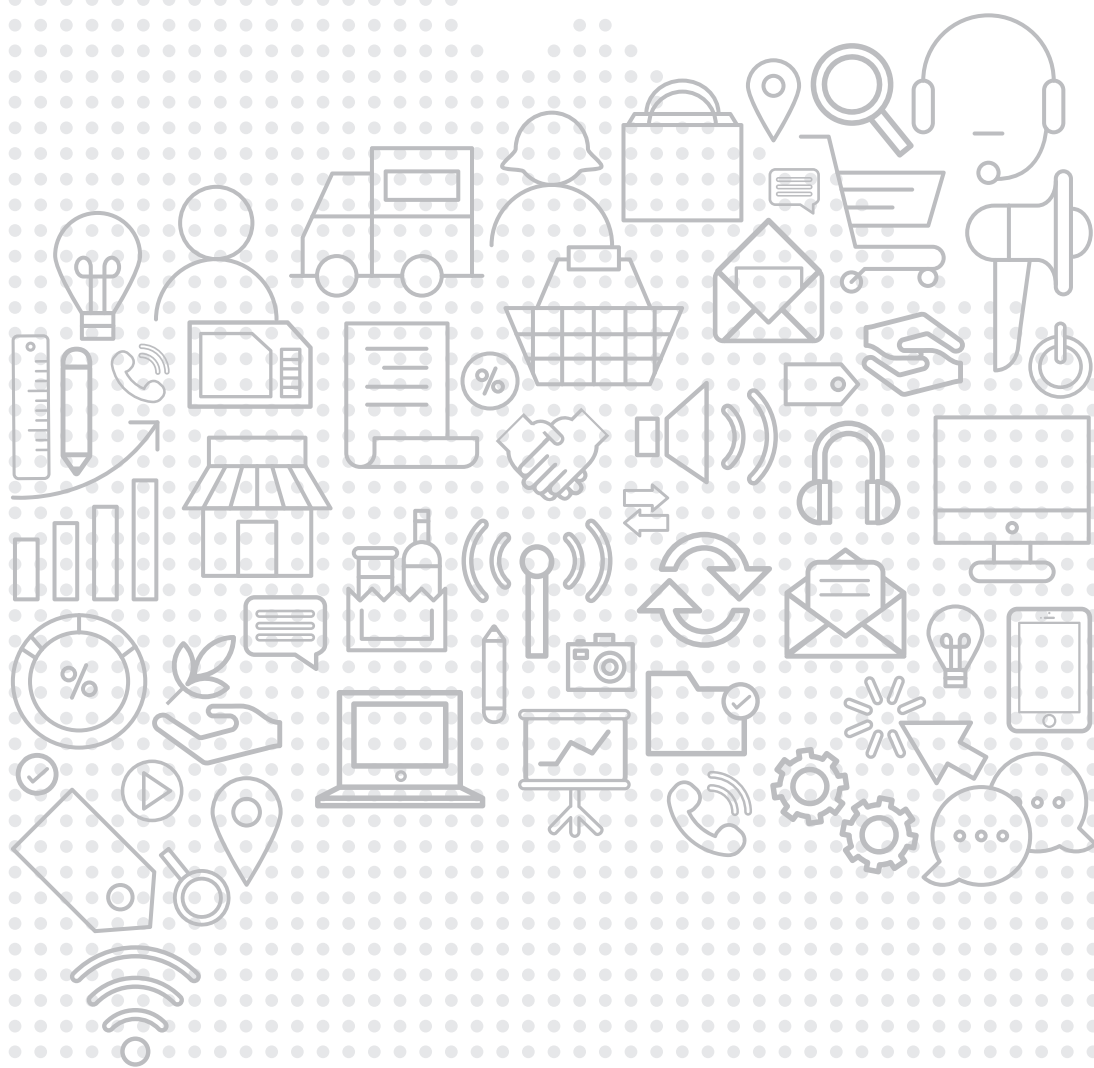


# Código de Ética TATA S.A.



24/02/2021  
Versión N°: 1





## INDICE

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| PRÓLOGO .....                                         | 03 |
| PROPÓSITO Y CÓDIGO .....                              | 04 |
| NUESTROS HÁBITOS .....                                | 05 |
| OBJETIVO Y ALCANCE .....                              | 07 |
| ¿CÓMO FUNCIONA LA ESTRUCTURA DE APOYO? .....          | 08 |
| NORMAS ÉTICAS .....                                   | 09 |
| RESPONSABILIDADES .....                               | 11 |
| PASOS A SEGUIR EN CASO DE CONSULTAS O DENUNCIAS ..... | 20 |



## PRÓLOGO CHRISTOPHER JONES CEO TATA S.A.

Estimados colaboradores, proveedores y clientes,

**NUESTRA CULTURA IMPULSA NUESTRO PROPÓSITO DE BAJAR EL COSTO DE VIDA DEL URUGUAY, Y LA BASE FUNDAMENTAL DE ESTO ES EL COMPROMISO DE OPERAR CON INTEGRIDAD.**

Incluso mientras cambiamos y evolucionamos para exceder las expectativas de nuestros clientes, TATA se mantendrá fiel a los valores, creencias y comportamientos que nos han guiado durante los últimos 60 y tantos años.

Independientemente de dónde trabaje cada uno de nosotros en nuestra Empresa, este Código de Ética es la guía de integridad como colaborador de TATA.

Es un recurso diario que facilita poder tomar decisiones honestas, justas y objetivas mientras se opera en conformidad con todas las leyes, normas del país y políticas de la Empresa.

Este Código de Ética aplica a mí, a la Junta Directiva, a todos los colaboradores en todos los niveles de nuestra organización, proveedores y clientes. A través de nuestro comportamiento ético y disposición a defender los más altos estándares, ganamos y mantenemos la confianza de nuestros clientes, colaboradores y la comunidad.

Creemos en operar por menos y en los precios bajos siempre, pero solo si se logra esto a través de integridad diaria.



**¡GRACIAS POR TU COMPROMISO CON NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA!**

Significa más que tomar decisiones éticas, demuestra que te importa TATA, nuestra reputación y nuestros clientes.

¡Nos vemos en los locales!

*Christopher.*



## PROPÓSITO CÓDIGO HÁBITOS

### PROPÓSITO BAJANDO EL COSTO DE VIDA DEL URUGUAY

Brindar productos y servicios al menor precio posible, impactando de forma positiva en la vida de las personas. Ayudamos a ahorrar dinero y tiempo.

### CÓDIGO

A medida que crecemos como compañía, es necesario establecer la manera en la que debemos desempeñarnos para lograr los objetivos y seguir creciendo como equipo. Por eso, es importante establecer y dar a conocer nuestro marco de trabajo, basado en competencias, conocimientos, habilidades, actitudes y conductas, con foco en nuestro negocio.

Estos comportamientos esperados están agrupados en lo que hemos denominado CÓDIGO.

### CÓDIGO

#### **C** COMPROMISO

Siento orgullo y pertenencia por la compañía.

#### **O** ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Coloco al cliente en el centro y excedo sus expectativas.

#### **D** DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL

Tengo una actitud personal de aprendizaje continuo y superación y lo contagio.

#### **I** INTEGRIDAD

Actúo de manera ética, sin tomar atajos, siendo coherente entre lo que digo y hago.

#### **G** GESTIÓN DEL CAMBIO E INNOVACIÓN

Abrazo el cambio, lo impulso y promuevo la eficiencia.

#### **R** ORIENTACIÓN AL RESULTADO

Hago foco en el cumplimiento de las metas.





## PROPÓSITO CÓDIGO HÁBITOS



### [ • NUESTROS HÁBITOS • ]



#### • REGLA DE LOS 3 METROS

La acción más simple y efectiva que se puede poner en práctica para dar la bienvenida a los clientes y que vean que los apreciamos es sonreír, mirar a los ojos y saludar a cada persona que pase a menos de 3 metros y, si la conocemos, llamarla por su nombre.

#### • REGLA DEL ATARDECER

Esta regla sostiene que debemos responder los llamados, mensajes y/o reclamos de clientes, miembros de la organización sea oficina, locales o CDO, antes del atardecer del día que lo recibieron.

#### • HOSPITALIDAD ACTIVA

Debemos estar atentos y anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes y compañeros.

#### • SENTIDO DE URGENCIA

Consiste en responder de forma ágil, eficiente y productiva a nuestros clientes y colaboradores.

#### • LIDERAZGO SERVICIAL

Los líderes están al servicio de los colaboradores para guiar, apoyar, alentar y brindar oportunidades para lograr resultados de forma exitosa.

#### • EXCELENCIA EN LA EJECUCIÓN

Se trata de hacer las cosas simples, correctamente.

Los estándares de trabajo y la consistencia en la ejecución son claves para nuestro éxito.



## PROPÓSITO CÓDIGO HÁBITOS



### [ • NUESTROS HÁBITOS • ]



#### • COMUNICACIÓN FLUIDA

Es la clave para entender la contribución de cada uno y generar sentido de pertenencia y orgullo.

#### • TRABAJO EN EQUIPO

Tenemos un propósito común. Por eso en TATA concebimos al trabajo en equipo como pieza fundamental para el logro de los objetivos.

#### • RECONOCER

Valorar lo que los colaboradores hacen por TATA es fundamental. A todos nos gusta saber cuando alguien valora lo que hacemos.

#### • CELEBRAR LOS LOGROS

Celebrar los logros hace que el equipo se sienta valorado. Celebrar es un potenciador de la motivación del equipo para continuar trabajando cada vez con más ganas y alcanzar los objetivos propuestos.

#### • NADAR CONTRA LA CORRIENTE

¡INNOVAMOS!

Hacemos las cosas de manera diferente, desafiando y cuestionando el status quo. Buscamos mantenernos siempre a la vanguardia en servicios, productos, tecnología, procesos e infraestructura.

#### • ATENCIÓN A LOS DETALLES

El retail es un negocio de "detalle". En los pequeños detalles de la ejecución, está el éxito (o fracaso) de una estrategia excelentemente planteada.



## OBJETIVO ALCANCE

### OBJETIVO

Dar a conocer a los colaboradores las obligaciones de carácter ético de la compañía.

Detallar criterios básicos que establezcan el comportamiento ético de todas las personas que son parte de TATA.

Compartir nuestros valores éticos con las personas que interactúan con TATA.

Indicar el procedimiento para denunciar anónimamente a quienes cometen faltas en contra de nuestro Código de Ética.

### ALCANCE

El mismo describe situaciones generales concernientes a nuestras relaciones con fundadores, clientes, proveedores, autoridades, el medio ambiente y la comunidad, considerando aquellas en las que existe mayor riesgo de un conflicto ético potencial.

Los temas que surjan ante nuevas situaciones y del entorno en general, se incorporarán a este Código conforme sea necesario. En caso de dudas se consultará con el área de Auditoría Interna, Gestión Humana - Relaciones Laborales y Administración - Legales.

Este documento no es ni pretende ser exhaustivo, ni incluir todas las situaciones donde pudiera presentarse un conflicto de índole ético. Por lo tanto, las situaciones no previstas en este Código de Ética se resolverán de acuerdo a valores éticos, reglamento interno y disciplinario. Plantada una situación, se consultará con el Comité de Ética conformado a estos efectos.





## ¿CÓMO FUNCIONA LA ESTRUCTURA DE APOYO?

El área de Auditoría recibe la inquietud:

### ¿Es una pregunta ética?

No

Deriva al área correspondiente

Si

El área de Auditoría decide si es una consulta o denuncia

Consulta

Acude al Código de Ética.

Pregunta a la Coordinación de ética para consensuar respuesta.

Colaborador/a recibe respuesta y toma decisión informada.

Denuncia

Solicita conocer la mayor cantidad de información y deriva a la Coordinación de ética.

Coordinación de ética asigna investigación.

Comité de ética emite resolución notificando a los involucrados.

## LAS PREGUNTAS QUE CONVIENE FORMULAR

¿Me siento bien con lo que estoy haciendo?

¿Está alineado con nuestros valores?

¿Actuaría otra persona de la misma forma que yo lo haría?

¿Es legal lo que estoy realizando?

¿Representa algún conflicto de interés?

¿Estaría mi familia orgullosa de mí?

¿Me gustaría que me recordaran por esto?

Por el contrario, hay actitudes que pueden conducirnos a conductas erradas, como por ejemplo, cuando frente a alguna situación compleja pensamos alguna de las siguientes frases:

- Una sola vez no importa.
- Nadie se dará cuenta.
- Todo el mundo lo hace.
- Yo me lo merezco.





# NORMAS ÉTICAS: GENERALES · PROVEEDORES · CLIENTES

## I GENERALES

- 1 Expresamos una conducta respetuosa, diligente y honesta.
- 2 Respetamos a las personas que se encuentran vinculadas a nuestro entorno.
- 3 Promovemos la inclusión al mercado laboral mediante políticas de contratación inclusivas.
- 4 Al ser el respeto un principio de nuestra compañía, no avalamos la discriminación por ningún motivo.
- 5 No permitimos ningún tipo de acoso.
- 6 Cumplimos las leyes y regulaciones.
- 7 Mantenemos la confidencialidad de toda información perteneciente a la empresa y afines, de la cual se tenga conocimiento.
- 8 Protegemos los bienes de la empresa, asegurándonos que no se utilicen indebidamente.
- 9 No utilizamos el nombre ni los recursos de la empresa para beneficio propio.
- 10 Notificamos sobre situaciones que puedan alejarse del Código Ético de la compañía.

## II PROVEEDORES

- 1 Evaluamos la incorporación de proveedores que poseen valores éticos y reputación positiva en el mercado.
- 2 Elegimos a los proveedores mediante una evaluación de su calidad y rentabilidad, teniendo una selección y trato imparcial hacia ellos.
- 3 Buscamos siempre los mejores intereses para la compañía.
- 4 No recibimos ningún incentivo por parte de los proveedores.
- 5 Comunicamos a los proveedores nuestro Código de Ética.

## III CLIENTES

- 1 Cumplimos las normas y estándares de calidad para entregar productos confiables a nuestros clientes.
- 2 La información que brindamos a nuestros clientes es confiable, transparente y oportuna.



## NORMAS ÉTICAS: COMPETENCIA · INOCUIDAD ALIMENTARIA SALUD Y SEGURIDAD · MEDIO AMBIENTE

### IV COMPETENCIA

- 1 Respetamos la reglamentación sobre competencia leal.
- 2 No realizamos comentarios sobre la competencia.

### V INOCUIDAD ALIMENTARIA

- 1 Garantizamos la debida aplicación de las normas regulatorias para asegurar la inocuidad alimentaria.
- 2 Respetamos los estándares de calidad de los productos.

### VI SALUD Y SEGURIDAD en el lugar de trabajo

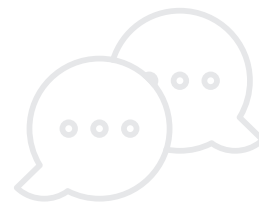
- 1 Estamos comprometidos con el cumplimiento de todas las normas de seguridad y salud en el trabajo.
- 2 Brindamos todas las medidas necesarias para un entorno laboral seguro.
- 3 Informamos sobre todos los actos / condiciones inseguras que ocurren al sector SYSO de la compañía.

### VII MEDIO AMBIENTE

- 1 Nos comprometemos con el cuidado del medio ambiente, respetando las leyes y regulaciones nacionales.
- 2 Fomentamos el desarrollo de sistemas que permiten el uso eficiente de los recursos.



## RESPONSABILIDADES



### ÉTICA EN LOS NEGOCIOS

El involucrarse en prácticas de mala fe o en apariencia contrarias a lo previsto en el presente código, incluso con el propósito bien intencionado de alcanzar un beneficio para la empresa jamás será justificado. Tales prácticas, ponen en peligro la reputación de nuestra compañía. Todo colaborador que tenga conocimiento de prácticas como las ante dichas, de parte de cualquier tercero vinculado a TATA, debe informarlo inmediatamente al comité de Ética.



**Quien está a cargo del local me solicita cambiar el vencimiento de un producto para no generar pérdidas para la compañía.**



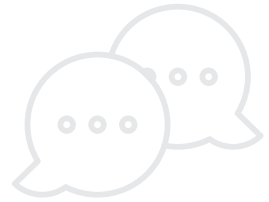
**¿Qué hacer en el siguiente caso?**

**R:**

Debo negarme a realizar la tarea ya que va en contra de los principios y la ética de la compañía velando por la salud de quien consuma este producto. Inmediatamente comunicarme con el Comité de Ética e informarle de la situación.



## RESPONSABILIDADES



### CONFLICTOS DE INTERESES

El personal de la Empresa está obligado a evitar situaciones en las que sus intereses particulares entren en conflicto o parezcan entrar en conflicto, ya sea con los intereses de la compañía, o con los intereses de proveedores y clientes.

Los colaboradores no deben tener ningún interés propio en proveedores o competidores.

Los colaboradores no deben buscar beneficiarse con información confidencial, o con las oportunidades de negocio a las que tienen acceso como resultado de su posición en la compañía.

Los colaboradores que compran o tienen alguna influencia en la compra de mercadería o servicios, no deben involucrarse en inversiones personales relacionadas con las mismas.

Los colaboradores no pueden representar a la compañía ante proveedores o competidores, u organismos públicos o privados, sin expresa autorización del Directorio de la Empresa.

Los colaboradores no pueden hacer uso de los fondos de la compañía para fines particulares, por ningún concepto.

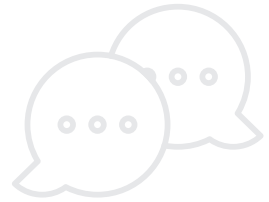
Los colaboradores no deben utilizar las instalaciones u otros recursos, como así tampoco disponer del personal de la compañía para fines particulares, salvo expresa autorización del Directorio de la Empresa.

Los colaboradores no deben recibir directa o indirectamente favores, regalos, préstamos o servicios personales de cualquier índole, que provengan de personas o instituciones en cualquier forma vinculadas a las actividades de la empresa.

Los colaboradores no deben hacer negocios a través de amistades y lazos familiares. Salvo expresa autorización del Comité de Ética.



## RESPONSABILIDADES



Tengo que pintar el estacionamiento.

Mi primo y un amigo tienen una empresa que se dedica a este tipo de trabajos.



**¿Puedo contactarlos?**

**R:**

No, sin una autorización expresa del Comité de Ética.

...



A diario clientes muy conformes con la atención brindada me ofrecen dinero o algún presente.



**¿Puedo recibirlos?**

**R:**

No, nuestra política interna establece que este tipo de conductas no son aceptables.

...



Soy responsable de un área de la compañía. Un proveedor me plantea un contrato de prestación de servicios a largo plazo que me parece muy beneficioso.



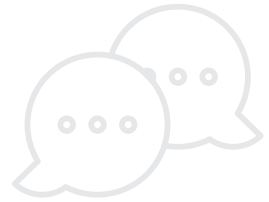
**¿Puedo firmar en representación de la compañía?**

**R:**

No, la compañía cuenta con un sector de Legal que deberá analizar toda obligación que contraiga la compañía.



## RESPONSABILIDADES



### IMAGEN DE LA EMPRESA

La imagen de la Empresa depende en gran medida del prestigio y la integridad moral de todos sus colaboradores, proveedores y organizaciones con las cuales nos vinculamos.

En el momento en que es incorporado como colaborador, usted representa a la Empresa. Su apariencia, su conducta profesional, sus acciones y las impresiones que deje durante las horas de trabajo, y después de éstas, serán importantes para su carrera profesional y para el continuo desarrollo de la compañía.

### Confidencialidad:

Si usted tiene o puede tener acceso a información confidencial o privada de la compañía, esta información sólo puede ser utilizada internamente, y no debe ser divulgada a persona alguna fuera de la misma.

La Empresa define como información confidencial o privada a los objetivos, planes de acción e información de gestión de la compañía, excepto aquella que está da a conocer en forma pública.

...



Uno de mis compañeros transmitió que renunciará a fin de mes porque le ofrecieron un puesto en otra Empresa. Está aprovechando sus últimos días para llevarse una lista de proveedores con los que él negociaba las promociones.



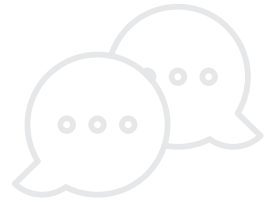
**¿Está utilizando información confidencial?**

**R:**

Sí, toda la información de proveedores es confidencial y propiedad de la Empresa, por lo tanto, está infringiendo nuestras políticas.



## RESPONSABILIDADES



### OBSEQUIOS

Los colaboradores no deberán aceptar para su beneficio personal ningún tipo de favor, regalos, donaciones, viajes, dinero, muestras gratis o cualquier presente de similar naturaleza, que provengan de personas o empresas relacionadas a la actividad de la compañía (a título de ejemplo quedan comprendidos proveedores, clientes o prestadores de servicios tercerizados). También queda prohibido dar o recibir obsequios, préstamos o favores para influir en decisiones de negociaciones comerciales, laborales, gubernamentales o de cualquier otra índole.

### NORMAS DE RELACIONAMIENTO

#### RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD

La empresa tiene como pilares valores como la buena fe, el respeto y la transparencia, y ello se traduce tanto en la forma de realizar el trabajo, como en el relacionamiento entre los colaboradores, proveedores y todo aquel que esté a fin con nuestra compañía. Así como también en nuestra participación en diferentes campañas sociales.



**Tengo una idea para mejorar la plaza de la localidad donde se encuentra la sucursal donde trabajo.**



**¿Cuáles son los pasos a seguir?**

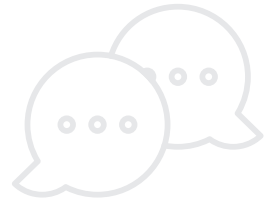
**R:**

Debes presentarle la idea a tu jefe directo, ya que todas las iniciativas son bienvenidas y él será quien transmita esta idea al área de Responsabilidad Social, donde se analizará la viabilidad de su implementación.





## RESPONSABILIDADES



### RELACIONAMIENTO CON EL CLIENTE

Nuestra relación con el cliente se basa principalmente en el respeto y disponibilidad para atender sus inquietudes. Los valoramos como tales, por lo tanto es nuestra responsabilidad brindar una atención cálida y eficiente para satisfacer sus necesidades y escucharlos para detectar nuevas.



**Un cliente me pregunta sobre la ubicación de un producto que comercializamos y no sé dónde se encuentra.**



**¿Cómo debo proceder?**

**R:**

Debo consultar al encargado de esa sección o a quien pueda tener esa información. Luego de tener la respuesta, acompaño al cliente hasta la ubicación del producto.

...



### RELACIONAMIENTO CON LA COMPETENCIA

El respeto es esencial en la relación con nuestros competidores, es por ello que los reconocemos como fuente de aprendizaje y superación.

La empresa cree en la libre competencia y realiza su gestión comercial en forma independiente, por lo tanto, nunca acepta o promueve acuerdos de precios o de mercados cautivos.



**Un miembro de la competencia se contacta contigo para ofrecer un acuerdo en el precio de un producto, con este acuerdo incrementaremos las ventas en un 10%.**



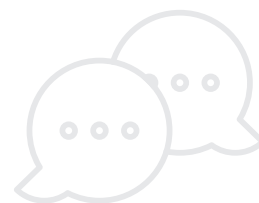
**¿Qué debo hacer ante el siguiente caso?**

**R:**

Debo negarme a realizar dicho acuerdo e inmediatamente comunicárselo al Comité de Ética.



## RESPONSABILIDADES



### RELACIONAMIENTO CON PROVEEDORES

Trabajamos con proveedores de buena reputación y confiables. El vínculo comercial que construimos con los mismos se basa en el respeto y el compromiso, y ello se traduce en nuestra visión sobre los vínculos comerciales a largo plazo. Así como también en el estricto cumplimiento de las obligaciones comerciales, tanto por los proveedores como por nuestra compañía. Cumplimos con las obligaciones comerciales y exigimos a nuestros proveedores la misma conducta para con nuestra compañía.

**LEB** Tenemos pruebas que un proveedor no cumple con los estándares de calidad de la Legislación Nacional.  
Los precios que nos lista son un 20% menores a sus competidores.



**¿Debo comprarle la mercadería?**

**R:**

No, ya que uno de nuestros principios es el debido cumplimiento de la Leyes y velamos por la salud e integridad física de nuestros clientes.

...



**LEB** Un colaborador de una empresa tercerizada nos comunica que la misma no está cumpliendo con sus obligaciones laborales.



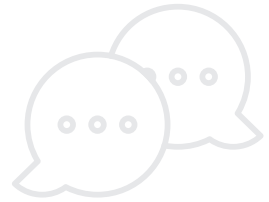
**¿Qué debo hacer?**

**R:**

Elevar la inquietud al Comité de Ética para que se investigue el caso.



## RESPONSABILIDADES



### ACOSO MORAL Y SEXUAL

Es política de la empresa erradicar toda conducta que afecte el ambiente de trabajo por el cual la misma vela, este es de respeto, solidaridad, compañerismo. Especialmente aquellas conductas que configuren actos de acoso moral o sexual.

El trabajador se compromete a que su trabajo se desarrolle en un ambiente positivo, y en especial, libre de toda presión o persecución que sea de naturaleza moral o sexual. Cualquier acción y/o actitud tendiente a menoscabar la libertad moral y/o sexual de cualquier integrante de la compañía implicará la aplicación de severas sanciones disciplinarias y/o penales.

Se prohíbe y desapueba todo comportamiento que configure tanto acoso sexual como moral realizado por persona de igual o distinto sexo.

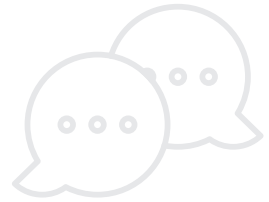
Esto incluye a supervisores, gerentes, compañeros de trabajo, clientes, proveedores y/o personas que mantengan relaciones de trabajo con o para con la empresa sin distinción de tarea o jerarquía.

La empresa cuenta con un protocolo de actuación para denunciar cualquier conducta que se enmarque en lo expresado anteriormente.

El protocolo deberá ser conocido por todos aquellos que tengan vínculo con la compañía.



## RESPONSABILIDADES



### ACOSO MORAL Y SEXUAL



En nuestro lugar de trabajo usamos habitualmente sobrenombres y hacemos bromas con ellos.



**¿Esta conducta es apropiada?**

**R:**

No es una conducta apropiada, los comentarios y sobrenombres pueden llegar a ser ofensivos para la persona que lo recibe.

...



Acostumbro a saludar con un beso en la mejilla a todos los compañeros en mi lugar de trabajo. Una de mis compañeras/os me manifiesta que le molesta dicho comportamiento.



**¿Esto puede configurar una situación de acoso sexual?**

**R:**

Sí, en la medida que continúes teniendo dicho comportamiento con ese compañero/a.



## PASOS A SEGUIR EN CASO DE CONSULTAS O DENUNCIAS

**1º** Consultar el Código de Ética escrito, en caso de no encontrar respuestas, contactarse con [etica@tata.com.uy](mailto:etica@tata.com.uy) - [etica@bas.com.uy](mailto:etica@bas.com.uy) - [etica@woow.com.uy](mailto:etica@woow.com.uy) - [etica@frontoy.com.uy](mailto:etica@frontoy.com.uy)  
Teléfono: 25089600 - interno: 4600 o extensión 11.

**2º** En caso de denuncias, contactarse a [etica@tata.com.uy](mailto:etica@tata.com.uy) o al teléfono 25089600 int.: 4600 o extensión 11. En caso que lo consideres conveniente podremos coordinar una entrevista.

El carácter de la denuncia puede ser anónima, o personal.

En caso de ser anónima se necesita identificar la unidad de negocio (Ta-Ta, BAS, Multi Ahorro Hogar, wóŌw!), el local (dirección) y/o área.

En ambos casos se mantiene absoluta confidencialidad.

**3º** Con un plazo máximo de 30 días se investigará la solicitud efectuada.

Antes de tomar una decisión, debemos hacernos las siguientes preguntas:

**1•** ¿Vulnera alguna ley o regulación?

SI >> ¡Alto!

NO >> ¡Puedo hacerlo!

**2•** ¿Es contraria a los valores o políticas de la compañía?

SI >> ¡Alto!

NO >> ¡Puedo hacerlo!