

*Haciendo buenos negocios*  
Código de Conducta Ética

Juntos hacemos  
la diferencia  
**De la manera correcta**

**makro**

# Una *palabra* de nuestro CEO

En Makro estamos muy orgullosos de hacer buenos negocios. Nuestra empresa está impulsada por nuestros valores y por el propósito **Juntos Hacemos la Diferencia**. Esto significa que, durante casi 50 años, Makro ha estado mejorando las vidas de nuestras personas, clientes, socios comerciales, accionistas y las sociedades donde hacemos negocios. Es por esto que hacemos lo que hacemos.

Con este Código de Conducta, Makro nos brinda una herramienta valiosa para que podamos continuar alcanzando nuestro propósito de la manera correcta. Él contiene los principios y estándares de comportamiento mediante los cuales llevamos a cabo nuestro trabajo diario, fortaleciendo nuestra cultura **One Makro** a través de los límites geográficos y culturales. Así es como trabajamos.

Confiamos mucho en nuestra gente y creemos que todos queremos hacer lo correcto. Cuento con usted para tomarse un tiempo para leer este Código. Siéntase libre de discutirlo con sus colegas. Piense en cómo se aplican estas reglas a su trabajo y cómo contribuirá a mantener viva nuestra cultura de integridad. Sobre todo, utilícelo como una brújula ética para guiar todo lo que hacemos.

Gracias por su compromiso.

*Roger Laughlin*



Haciendo buenos negocios  
**Viviendo nuestros valores**

## ¿Qué tenemos *en stock?*

Cuando actuamos éticamente en cada decisión que tomamos, fortalecemos nuestra marca y reputación. Una sólida reputación es clave para que nuestra compañía continúe mereciendo la confianza y la lealtad de los clientes que atendemos. Nuestras acciones diarias al realizar nuestro negocio deben ser legales, basadas en nuestros valores corporativos y de acuerdo con los principios rectores contenidos en este Código de Conducta Ética, que se aplica a todos los que trabajan para Makro y sus subsidiarias.



# Siempre en exposición

- 1. **Promovemos nuestra cultura de integridad.** Hacemos lo correcto y decimos algo cuando no lo es. Es trabajo de todos mantener viva nuestra cultura de hacer buenos negocios. Si vemos algo que no parece correcto, somos abiertos y honestos al respecto. Cuando no estamos seguros de qué hacer, buscamos orientación.
- 2. **Vivimos nuestros valores.** Nuestros valores corporativos son los que nos conectan y nos hacen sentir orgullosos de hacer parte de Makro. No importa lo que hagamos, cuándo o dónde lo hagamos, siempre colocamos nuestros valores corporativos en primer lugar. No hay oportunidad de negocio que valga la pena comprometer nuestros valores.
- 3. **Cumplimos con las leyes y reglamentos.** Entendemos y cumplimos con las leyes y reglamentos aplicables a nuestro trabajo diario. No nos involucramos en actividades ilegales. Si tenemos dudas, buscamos la orientación adecuada. Si vemos o descubrimos algún comportamiento ilegal, nos tomamos el asunto en serio y hablamos inmediatamente con nuestros gestores o utilizamos otros canales de comunicación disponibles.



Hacemos lo correcto



Somos abiertos y honestos



Buscamos orientación



Colocamos los valores de Makro en primer lugar



Respetamos la ley



Destacado en las

# cabeceras de góndola

## Respeto por las personas

**Nuestra gente hace la diferencia y le da a Makro su identidad.** Cuando nuestras personas están felices y se sienten respetadas, seguras y valoradas, nuestros clientes y socios de negocios lo sienten. Todo el mundo gana. Tratamos a las personas con el mismo nivel de respeto que esperamos ser tratados. No toleramos ningún tipo de acoso o discriminación. Cualquier comportamiento discriminatorio en el reclutamiento, compensación, desarrollo, promoción, acciones disciplinarias y despido está prohibido. Abrazamos la diversidad y tomamos medidas para promover un ambiente de trabajo inclusivo. Ofrecemos a nuestras personas oportunidades iguales para desarrollar su potencial. Respetamos el derecho de todos los empleados a afiliarse a un sindicato de conformidad con la ley. No utilizamos el trabajo infantil o cualquier forma de trabajo obligatorio. Todos los empleados tienen derecho al salario mínimo legal, de acuerdo con los lugares donde hacemos negocios. Makro nos proporciona canales para comunicarnos abiertamente y de buena fe cualquier comportamiento inadecuado, sin miedo a la represalia.



¿Quieres aprender más?

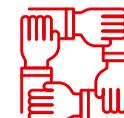
Lea el Guía del Respeto de Makro



Respetamos a todas las personas



Somos profesionales y atentos



Valoramos la diversidad



Promovemos la inclusión



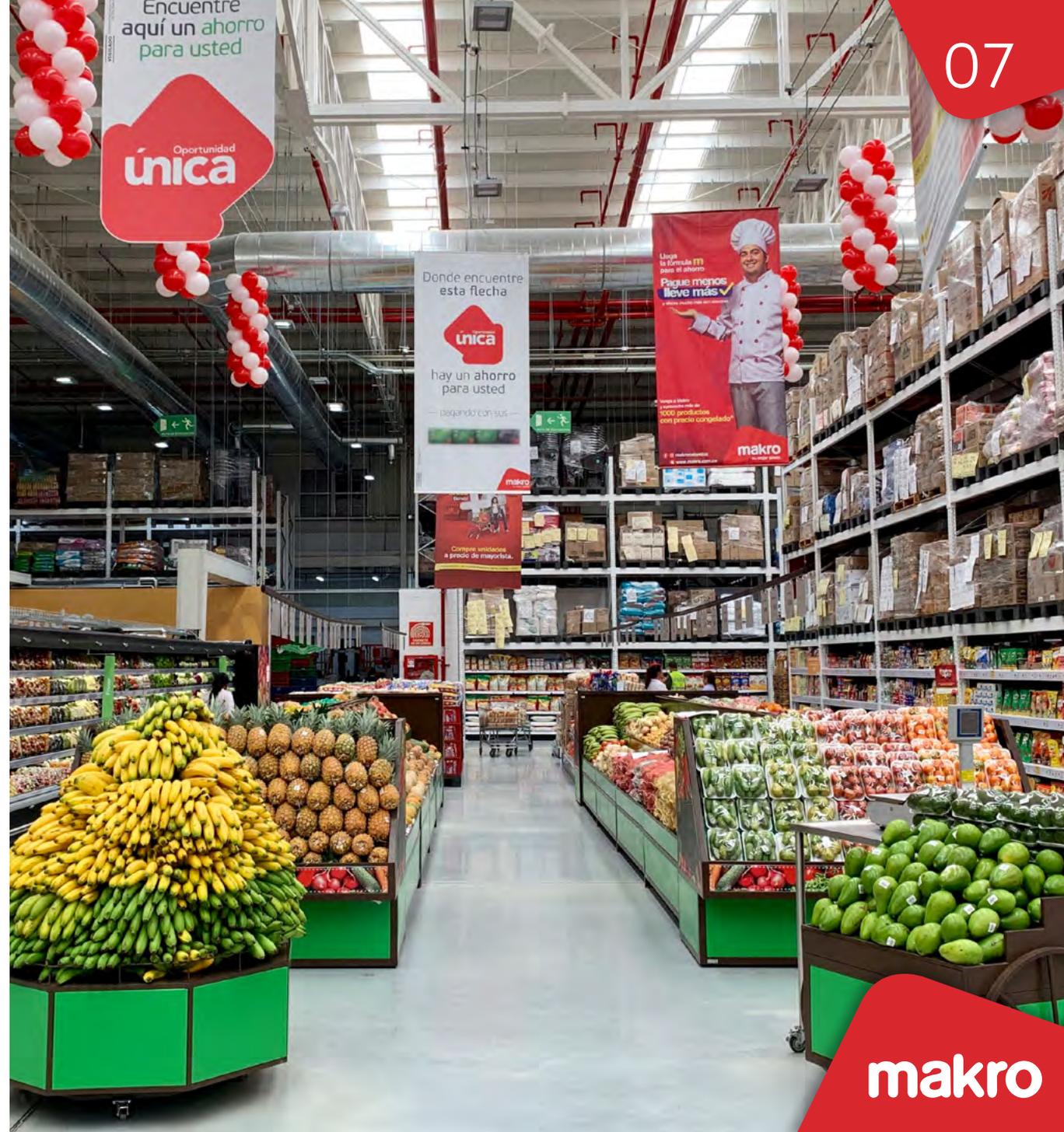
Decimos no al acoso y a la discriminación

## Salud y seguridad

Estamos comprometidos a proteger la salud y la seguridad de nuestros empleados y visitantes. Tomamos este asunto en serio y actuamos con responsabilidad, conociendo, comprendiendo y obedeciendo las reglas y asegurando que nuestros colegas hagan lo mismo. Si observamos acciones que no están de acuerdo con esas reglas, incidentes o lesiones, somos proactivos y reportamos prontamente.

## Lugar de trabajo libre de alcohol, drogas, tabaco y violencia

Tenemos una pasión por servir y estamos comprometidos a trabajar al máximo. No trabajamos bajo la influencia de ninguna sustancia que pueda afectar nuestro juicio y el desempeño laboral. En Makro no toleramos trabajar bajo la influencia de drogas o alcohol. Respetamos las leyes locales y procedimientos internos con respecto a los lugares donde se permite fumar. Mantenemos nuestro entorno laboral libre de violencia.



## Privacidad

Nos comprometemos a respetar la privacidad de nuestros empleados, clientes y otras personas con quienes realizamos negocios. Por este motivo, nos esforzamos en cumplir con los estándares definidos para recopilar, procesar y utilizar datos personales, manejándolos de manera responsable, segura y con cuidado. Los datos personales son cualquier información que se relaciona con una persona que puede ser identificada, como nombre, dirección, correo electrónico, imágenes, hábitos de compra, registros financieros, etc.

### ✓ Lo que hacemos:

- Cumplimos con las normas de privacidad de datos
- Solo recopilamos y procesamos datos personales que realmente necesitamos para un propósito legítimo
- Somos claros y transparentes sobre lo que hacemos con los datos personales
- Compartimos datos personales únicamente con personas que lo necesitan para realizar su trabajo
- Mantenemos los datos personales actualizados y protegidos
- Eliminamos los datos personales que ya no necesitamos
- Solamente compartimos datos personales con terceros cuando es necesario y bajo las condiciones apropiadas
- Protegemos los datos personales de la mejor manera posible
- Informamos inmediatamente cuando hay una violación de datos



**¿Quiere aprender más?**  
Por favor consulte los Códigos de Privacidad de SHV

### Activos y recursos

En Makro, todos somos responsables de proteger los activos y recursos de la compañía, manteniéndolos a salvo de robo, daño, pérdida, uso inapropiado u otras formas de fraude. Estos activos y recursos deben utilizarse en beneficio de Makro, y no en beneficio personal o de terceros.

### Información confidencial y uso de información privilegiada

En Makro, todos somos responsables de proteger la información confidencial, uno de los activos más valiosos de Makro. La usamos todos los días para tomar decisiones sobre nuestro negocio. La información confidencial es la que no está disponible para el público en general y puede ser útil para los competidores o perjudicial para Makro si se divulga. Del mismo modo, no utilizamos ni compartimos información interna que pueda usarse para tomar una decisión comercial, como una asociación, fusión o cambio corporativo que aún no se haya anunciado al público.

### ✓ Lo que hacemos:

- Cuidamos las propiedades de Makro, tales como bienes raíces, equipos de TI, teléfonos móviles, herramientas de trabajo, suministros de oficina y vehículos corporativos
- No usamos activos y recursos para propósitos inapropiados
- Informamos de inmediato cualquier propiedad perdida, robada, dañada, insegura o que necesite reparación

### ✓ Lo que hacemos:

- No divulgamos información confidencial
- No utilizamos información privilegiada para beneficio personal directo o indirecto
- No utilizamos sitios web públicos para compartir archivos
- Cumplimos con las normas internas para contraseñas
- Informamos inmediatamente si sospechamos que se ha violado información confidencial

## Redes Sociales

En Makro, reconocemos que las redes sociales son parte de la sociedad actual y son utilizadas diariamente por nuestros empleados, así como por nuestros clientes, proveedores, competidores, etc. Ellas nos permiten enviar mensajes de manera fácil y rápida a una audiencia potencialmente grande. Si aprovechamos las oportunidades que ofrecen las redes sociales, pueden enriquecer aún más nuestro negocio.

## ✓ Lo que hacemos:

- Revisamos cuidadosamente un mensaje antes de publicarlo
- Nos aseguramos de que nuestros mensajes estén alineados con los valores de nuestra empresa
- No compartimos información confidencial
- Verificamos los hechos y respetamos los derechos legales



## Puntos de *atención*

### Conflictos de intereses

Como parte de nuestro valor de lealtad, nos aseguramos de que las decisiones comerciales que tomamos estén siempre en el mejor interés de Makro y no se basen en nuestros intereses personales. Buscamos evitar conflictos reales o percibidos entre nuestros intereses personales y nuestras responsabilidades profesionales, como aceptar regalos que no se ajusten a nuestras políticas, tener un interés financiero con uno de los socios comerciales o competidores de Makro, o hacer negocios en nombre de Makro con alguien con quien tenemos una estrecha relación personal. Un conflicto de intereses no es necesariamente una infracción de este Código, pero no divulgar rápidamente un conflicto o un conflicto potencial es una violación.

### ☑ Lo que hacemos:

- Tomamos decisiones imparciales
- Tenemos en mente el mejor interés de Makro
- Nos mantenemos alejados de situaciones de conflicto de intereses (reales o percibidos)
- Seguimos las políticas internas sobre recepción y ofrecimiento de regalos
- Revelamos los conflictos de intereses existentes o potenciales
- Buscamos ayuda cuando no estamos seguros de qué hacer

## Soborno y corrupción

Uno de los valores fundamentales de Makro es la integridad. Conducimos nuestro negocio de manera justa, honesta y transparente. Nuestra gente y cualquier persona que trabaje en nombre de Makro siempre debe aplicar altos estándares éticos en sus negocios. Tenemos cero tolerancia hacia el comportamiento corrupto.

### ¿Qué son el soborno y la corrupción?

- » **SOBORNO** es ofrecer, prometer, dar o recibir algo de valor para obtener una ventaja injusta. Además de la persona que hace el soborno, otros pueden beneficiarse de la ventaja, incluidos los miembros de la familia o la propia empresa. La ventaja se puede recibir en cualquier momento y aún se puede considerar un soborno. El soborno también incluye recompensar a alguien por actuar incorrectamente, como retener información confidencial de las autoridades.
- » **CORRUPCIÓN** es cuando alguien abusa del poder de su posición para obtener ganancias financieras. Puede incluir soborno y extorsión, así como el lavado de dinero.

Todas las formas de soborno y  
corrupción están prohibidas  
**No es la forma como hacemos negocios**

## ¿Qué significa "algo de valor"?

» Básicamente, es algo que beneficia directa o indirectamente al destinatario y puede incluir:



**Efectivo**



**Bienes o servicios**



**Regalos**



**Entradas para un evento**



**Viajes y alojamiento  
(incluidas mejoras de viaje)**

**Viajes, entretenimientos y hospitalidad**



**Comidas**



**Una oferta de empleo o promoción**



**Una contribución caritativa**



**El uso no compensado de los servicios,  
instalaciones o propiedades de su empresa**



**Un contrato**



**Un permiso oficial o decisión administrativa a  
favor de una empresa**

En ocasiones, puede que no sea fácil identificar los riesgos de soborno y corrupción en la vida cotidiana. Es por eso que siempre estamos atentos para comportarnos de la manera correcta, buscando asesoramiento si no estamos seguros de qué hacer.

## ¿Quieres aprender más?

Familiarícese con la  
Política contra el soborno  
y la corrupción de Makro.

Siempre actuamos de manera  
honesto, abierta y transparente con  
nuestra empresa  
**No cometemos fraudes**

### Fraude

En Makro ponemos mucha confianza en nuestra gente. Como siempre actuamos de manera honesta, abierta y transparente hacia nuestra empresa, no cometemos fraude ni tomamos nada que no nos pertenezca. Esto significa que protegemos a nuestra compañía de cualquier comportamiento deshonesto, ya sea grande o pequeño, como la apropiación indebida de bienes, dinero o servicios, mentiras, engaños, falsificación u ocultamiento de información o documentación. Fraude es malo para nuestra compañía, porque impacta nuestros resultados y nuestra capacidad para servir a nuestros clientes y cumplir nuestro propósito. También es malo para los que lo cometen, ya que es un delito con graves consecuencias. Si vemos o sospechamos de robo o cualquier otra actividad fraudulenta, tomamos medidas y lo expresamos.



## Nuestras *entregas*

### Calidad y seguridad de nuestros productos

Todos los días suministramos alimentos y muchos otros productos a nuestros clientes, quienes confían en que actuemos de manera responsable y cumplamos con altos estándares de calidad y seguridad. Nos tomamos muy en serio esta responsabilidad, porque ella está en el núcleo de lo que hacemos. Estas normas se aplican al suministro, transporte, manejo, almacenamiento, exposición y entrega de productos. Seleccionamos proveedores que también se comprometen a cumplir con estos estándares. Adoptamos procedimientos internos para garantizar el cumplimiento con las regulaciones aplicables, por lo que podemos seguir mereciendo la confianza de nuestros clientes y ser el proveedor de su elección.



## Competencia justa

Nuestro éxito empresarial y sostenibilidad se basan en nuestra gente, servicios y productos. Apoyamos la competencia libre y leal y cumplimos con las leyes relevantes de competencia y antimonopolio. Entendemos que la sana competencia es buena para el mercado, mejora la calidad de los servicios y baja los precios. El incumplimiento de las leyes de competencia puede dañar la reputación de Makro y provocar graves consecuencias legales y financieras a nuestra compañía y nuestros empleados. Nuestras relaciones con competidores, asociaciones y socios comerciales son legales y nunca pretenden restringir la competencia o el acceso al mercado. No intercambiamos información confidencial o de propiedad exclusiva, como políticas de precios, participación de mercado, costos, lucros o márgenes, términos y condiciones de venta, estrategias de marketing o desarrollo, programas de promoción, lealtad o reembolso. Somos conscientes de las comunicaciones y evitamos usar un lenguaje que pueda ser malinterpretado o transmitir una sugerencia errónea de conducta anticompetitiva. Solo utilizamos recursos públicos para obtener información de mercado, como informes de medios o de mercado y publicaciones comerciales. Si no estamos seguros de qué hacer, buscamos consejo. Si vemos o sospechamos alguna conducta que no esté de acuerdo con estos principios, lo manifestamos.

**¿Quieres aprender más?**

Familiarízese con la Política de Competición de Makro.



## Sanciones comerciales y controles de exportación

La presencia internacional de Makro viene con un amplio conjunto de responsabilidades éticas y legales. Makro se adhiere a las leyes y regulaciones aplicables sobre sanciones comerciales y controles de exportación. Las sanciones comerciales son medidas adoptadas por países y/u organismos gubernamentales, como las Naciones Unidas, la Unión Europea, los Estados Unidos de América, etc., para restringir o prohibir el comercio a ciertos países, territorios, empresas, organizaciones e individuos con el fin de penalizar o influenciar a los países, territorios, empresas, organizaciones y/o individuos mencionados. Los controles de exportación son restricciones impuestas por los países al movimiento tangible e intangible de ciertos productos, software y tecnología (potencialmente) sensibles a través de las fronteras. Como resultado de estas restricciones, se requiere la aprobación de las autoridades nacionales pertinentes antes de exportar dichos artículos restringidos a través de las fronteras. En Makro somos responsables de conocer y cumplir con estas normas internacionales. Cuando las leyes nacionales tienen normas más estrictas o más estrictas, se deben seguir.

## Registros financieros y no financieros

Como parte de nuestro valor de integridad, somos honestos y transparentes. Mantenemos registros claros, completos y actualizados que reflejan con precisión nuestras transacciones comerciales y los activos de la empresa. Cumplimos con las leyes, los principios de contabilidad generalmente aceptados y nuestros procedimientos contables internos. No mantenemos “fuera de los libros” o cuentas secretas. Todos los empleados, independientemente de su función o de dónde trabajen, comparten la responsabilidad de mantener un registro adecuado y oportuno, incluidos los informes de gastos, los datos de ingresos y costos y el inventario de productos.

**¿Quieres  
aprender más?**

Lea la Política de Makro  
sobre sanciones comerciales  
y controles de exportación.

# Hacemos la *diferencia*

## Responsabilidad socio ambiental

Creemos en la creación de valor compartido con nuestros grupos de interés. Esto significa que el éxito de nuestro negocio solo se producirá y durará cuando exista un equilibrio entre los impactos que generamos para nuestros accionistas, la sociedad y el medio ambiente. Además de mantener relaciones respetuosas con nuestros empleados, proveedores, clientes y otros socios, iniciamos el diálogo e identificamos las vulnerabilidades en nuestra cadena de valor y las comunidades que nos rodean. Para mitigarlos, promovemos acciones de responsabilidad social, como programas sociales, trabajo

voluntario y donaciones caritativas. La educación y la nutrición son la base de nuestras intervenciones. Cumplimos con las leyes de derechos humanos y ambientales. Respetamos los límites de nuestro planeta y buscamos innovar siempre que sea posible, para promover un crecimiento sostenible a largo plazo.

## Negociación ética

Nuestros clientes confían en nosotros para trabajar con socios comerciales que compartan la misma cultura de integridad de Makro. Negociación ética significa que esperamos que nuestros socios comerciales, incluidos los proveedores de los productos que vendemos a nuestros clientes, cumplan con nuestros estándares éticos y de cumplimiento. Antes de celebrar acuerdos con ciertos socios comerciales clave, realizamos la diligencia debida para asegurarnos de seleccionar socios que también quieran hacer lo correcto. Nuestra gente que trabaja directamente con nuestros socios comerciales tiene un papel importante en el seguimiento de su conducta y en garantizar que actúen de manera legal y ética en todo momento.

**¿Quieres aprender más?**

Consulte la Política de diligencia debida de terceros de Makro.



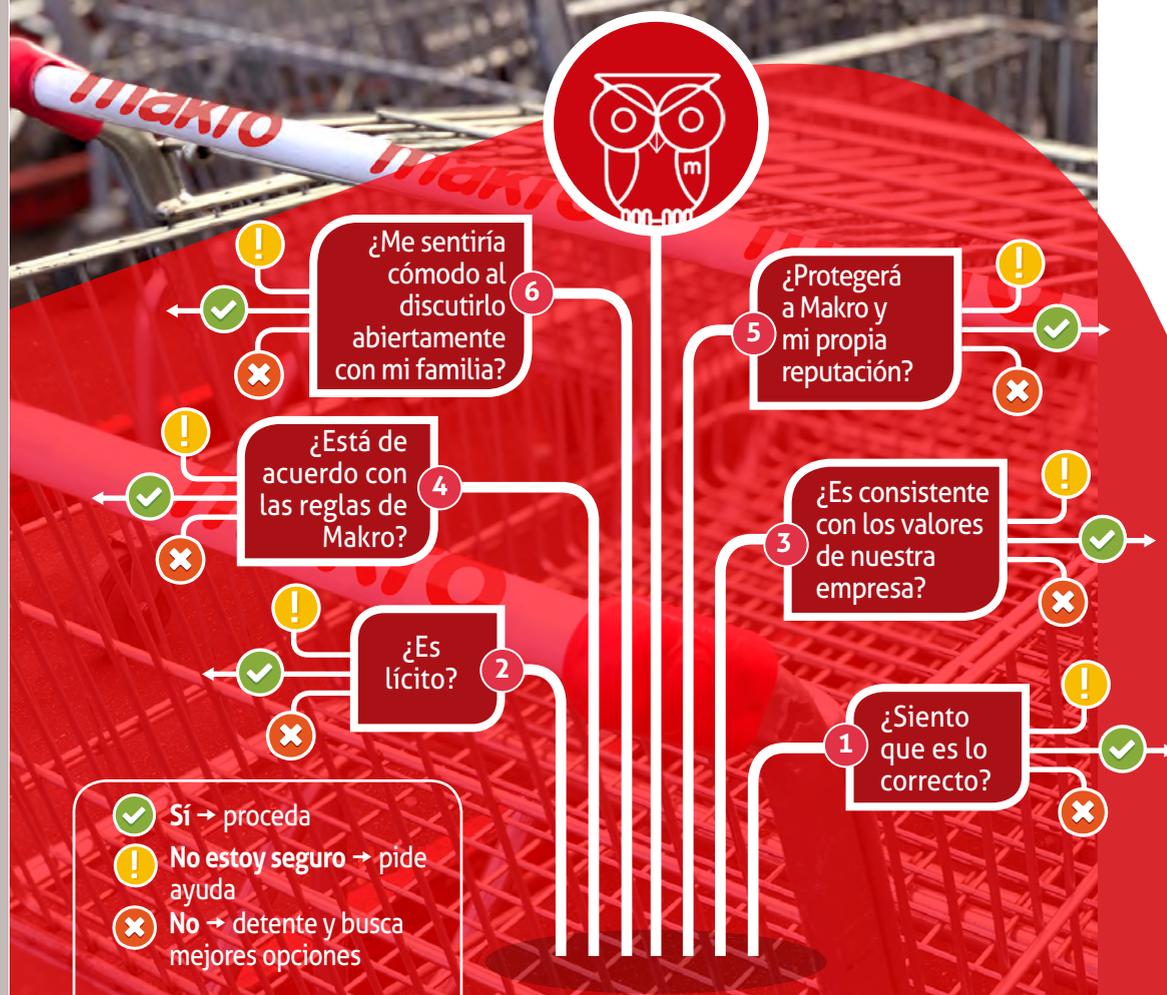
# makro

**makro**

# Antes del *check-out*

## Tomando buenas decisiones consistentemente

En Makro creemos que nuestra gente hace la diferencia y quiere hacer lo correcto. Este Código, nuestras políticas, procedimientos, capacitación, comunicación, controles internos, así como el liderazgo de Makro y equipos de apoyo son recursos importantes para empoderar a todos los que trabajan en Makro para que tomen buenas decisiones consistentemente. Sin embargo, reconocemos que saber cuál es la decisión correcta no siempre es muy claro. Estas situaciones se llaman dilemas. Los dilemas solo se convertirán en problemas si no somos capaces de identificarlos y discutirlos abiertamente. Cuanto más transparentes seamos y más conversemos de dilemas, más aprendemos y estaremos preparados para enfrentarlos. Al final del día, lo que cuenta es nuestra decisión personal hacer lo correcto. Al enfrentar un momento de incertidumbre, podemos considerar usar este **árbol de decisión**:



## Speak Up

### Una cultura y una herramienta

Trabajamos mejor en un ambiente seguro, saludable y abierto. Todos nos beneficiamos cuando mantenemos nuestro lugar de trabajo de esta manera. Hablar y compartir preocupaciones nos ayuda a hacer lo correcto. Cuando algo está o parece estar mal, hablar nos da la oportunidad de arreglar las cosas. Cuando hablamos, podemos aprender de nuestros errores. Esto puede ayudarnos a cambiar el comportamiento y mejorar nuestra empresa.

### ¿Cómo podemos expresar nuestras preocupaciones?

Hay múltiples formas:

- Conversar con la persona involucrada o
- Conversar con el superior inmediato o con un gerente de nivel superior o
- Conversar con un representante de Recursos Humanos o
- Conversar con un representante de Legal o de Ética y Compliance o
- Dejar un informe con nuestra línea Speak Up

» Hablar significa sentirse libre para:



Hacer preguntas



Compartir ideas



Hablar de dudas e inquietudes



Ser abierto sobre los errores



Speak Up es el programa central de denuncias de SHV. La información sobre Speak Up se puede encontrar en tableros de anuncios especiales en todas nuestras ubicaciones.

□ Puede comunicarse con Speak Up:



en línea ([www.shvspeakup.com](http://www.shvspeakup.com)) o



**por teléfono** utilizando el número nacional gratuito que se encuentra en la cartelera de su ubicación.



funciona las **24 horas del día, los 7 días de la semana, en su propio idioma.**



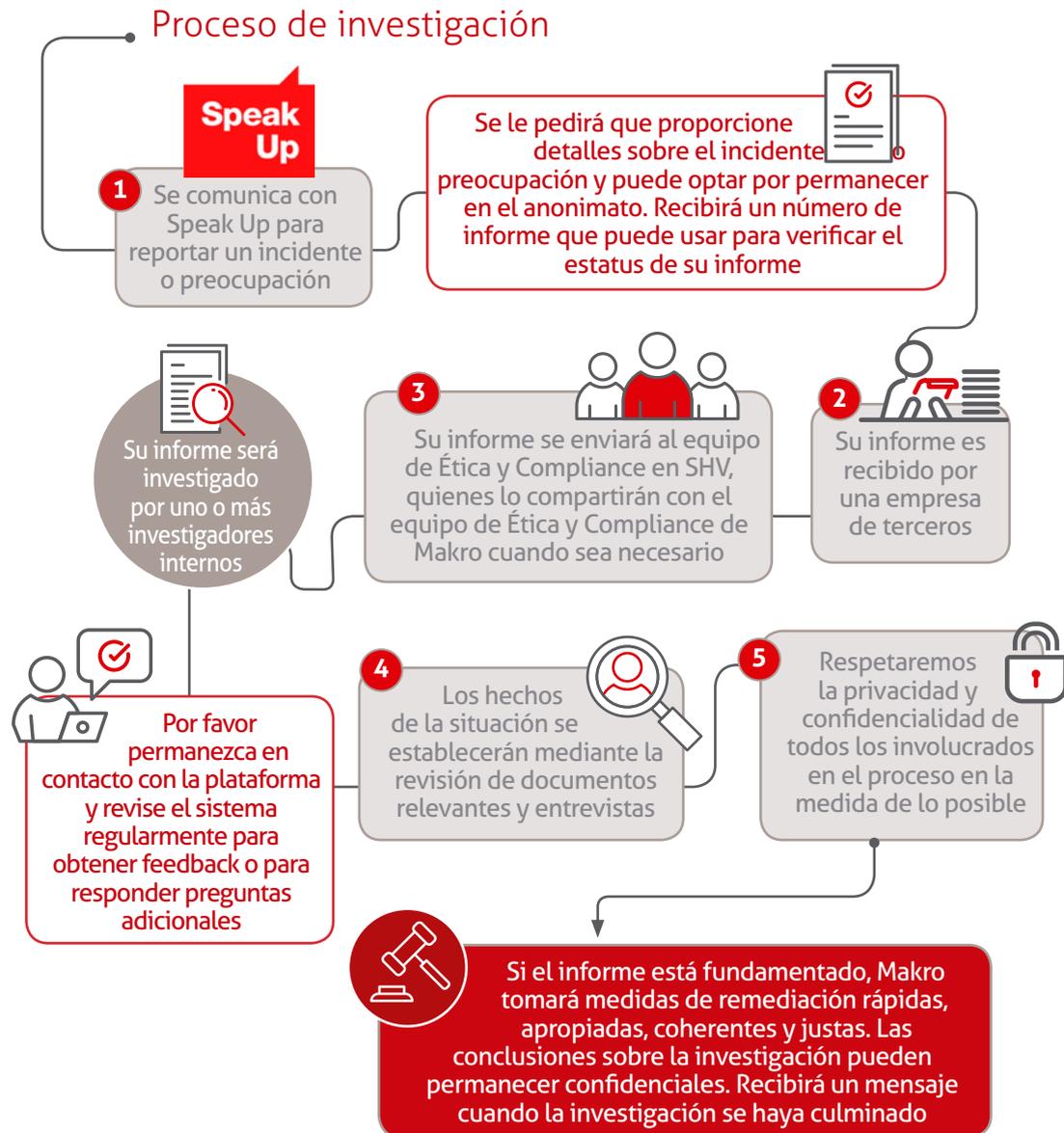
Los informes pueden hacerse **por nombre o de forma anónima**. Cuando usted comparte su nombre e información de contacto, puede ser más sencillo solventar la situación.

Makro confía que todos utilicemos esta línea con el mismo nivel de integridad y responsabilidad que esperamos que nuestros informes se manejen. Esto significa que Speak Up no es un atajo para resolver desacuerdos menores, evitar conversaciones con sus compañeros, equipo y gerentes, desahogar frustraciones o dañar la reputación de alguien.

### Política de no represalia

No toleraremos ninguna represalia en contra de cualquier persona que, de buena fe, denuncie una posible violación de nuestro Código, las políticas internas o la ley. Cualquier forma de represalia puede resultar en una acción disciplinaria, incluyendo la terminación del empleo.





# Un Makro | Un Código

*Muchas razones para que nos sintamos orgullosos*