

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

HOME DETAIL COSD S.A.S.

“Hacemos lo correcto, siempre”

Código	Documento	Versión
HD-SGC-POL-002	Código de Ética y Conducta	1.0 — May. 2026
Cláusula ISO	5.1 Liderazgo 5.3 Roles y Responsabilidades 7.2 Competencia	May. 2028
Alcance	Todo el personal, proveedores y partes interesadas de Home Detail	
Aprobado por	Cristian Silva D. — CEO / Gerente General / Rep. Legal	12 /juni/ 2026

DOCUMENTOS RELACIONADOS DEL SGC

HD-SGC-MAN-001 Manual de Calidad | HD-SGC-DOC-003 Política de Calidad | HD-SGC-POL-001 Política de Conflicto de Interés

1. MENSAJE DEL CEO

Estimadas y estimados colaboradores:

Desde 2007, Home Detail COSD S.A.S. ha construido su reputación administrando los bienes inmuebles más importantes de Quito y otras ciudades del Ecuador. Hoy, con más de 18 años de trayectoria, un equipo de 63 profesionales y 100 clientes activos, somos un referente del sector.

Esta posición no se construyó solo con conocimiento técnico. Se construyó con INTEGRIDAD.

Cada decisión que tomamos sobre el dinero, las propiedades y la confianza de cientos de familias y empresas requiere que actuemos con el más alto estándar ético. Este Código de Ética no es un documento decorativo. Es nuestro compromiso vivo. Define cómo nos comportamos cuando nadie está mirando, cómo decimos 'no' ante presiones indebidas, y cómo protegemos los intereses de nuestros clientes incluso cuando es difícil.

Dentro del marco de nuestro Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, este Código es el pilar ético que da sentido a todos nuestros procesos. Un SGC sin integridad es un manual vacío.

Les invito a leerlo, comprenderlo, firmarlo y, sobre todo, vivirlo todos los días. Si alguna vez tienen dudas, presiones o conocen incumplimientos, el Comité de Ética está disponible para escucharlos con total confidencialidad.

"Hacer lo correcto siempre es más difícil que hacer lo conveniente. Pero es lo que distingue a Home Detail."

Cristian Silva D.

CEO / Gerente General | HOME DETAIL COSD S.A.S.

2. NUESTRA IDENTIDAD

2.1 Propósito

Este Código de Ética y Conducta establece los principios, valores y normas de comportamiento que rigen el actuar de todas las personas vinculadas con HOME DETAIL COSD S.A.S., garantizando que nuestra operación se desarrolle con la más alta integridad, transparencia y profesionalismo, en coherencia con los requisitos del SGC ISO 9001:2015.

2.2 Misión

Administrar de manera profesional, transparente y eficiente los bienes inmuebles confiados a nuestra gestión, brindando soluciones integrales que generen tranquilidad, valor y satisfacción a nuestros clientes, fundamentados en un equipo humano comprometido, procesos de calidad certificados y mejora continua.

2.3 Visión

Ser para 2030 la empresa líder y referente en administración de bienes inmuebles en Ecuador, reconocida por su excelencia operativa, certificada en estándares internacionales de calidad, comprometida con la transformación digital del sector, y por construir relaciones de largo plazo basadas en la confianza, la transparencia y la innovación continua.

2.4 Alcance

Este Código aplica sin excepción a:

- Todos los 63 colaboradores de Home Detail, sin importar nivel jerárquico, modalidad de contratación o antigüedad.
- El CEO y los 6 Líderes de Área que dirigen la organización.
- Proveedores y contratistas que prestan servicios a Home Detail o a sus clientes administrados.
- Profesionales bajo modalidad de outsourcing (asesoría legal y otros servicios externos).
- Cualquier tercero que actúe en nombre o representación de Home Detail.

2.5 Vinculación con el SGC ISO 9001:2015

Este Código forma parte integral del SGC de Home Detail y se articula directamente con:

Documento	Código	Relación
Manual de Calidad	HD-SGC-MAN-001	Marco estratégico y de procesos del SGC
Política de Calidad	HD-SGC-DOC-003	Principios de calidad que complementan este Código
Política Conflicto de Interés	HD-SGC-POL-001	Detalle del manejo de vinculaciones y conflictos
Proc. Salidas No Conformes	HD-SGC-PR-003	Gestión de incumplimientos éticos
Proc. Control Documentos	HD-SGC-PR-001	Custodia de actas y registros del Comité
Proc. Compras y Proveedores	HD-SGC-PR-006	Selección ética de proveedores

3. PRINCIPIOS ÉTICOS FUNDAMENTALES

Los seis valores corporativos de Home Detail son los principios éticos que guían toda decisión y actuación. No son opcionales ni negociables:

TRANSPARENCIA	Actuamos con apertura total. Todas nuestras decisiones, especialmente las relacionadas con recursos de clientes, son documentadas, comunicadas y auditables. No tenemos nada que esconder ante clientes, colaboradores ni organismos de control.
CALIDAD	Buscamos la excelencia en cada servicio. No comprometemos estándares de calidad por reducir costos o acelerar tiempos. La calidad es un compromiso ético con nuestros clientes y el fundamento de nuestra certificación ISO 9001:2015.
HONESTIDAD	Decimos siempre la verdad, incluso cuando es incómoda. Reconocemos nuestros errores, no inventamos justificaciones y mantenemos nuestra palabra en cada compromiso adquirido.
SERVICIO	Ponemos las necesidades genuinas de nuestros clientes en el centro de nuestras decisiones. Servimos con vocación, entendiendo que administramos algo más que propiedades: administramos confianza.
PROFESIONALISMO	Mantenemos el más alto nivel técnico, jurídico y administrativo. Nos capacitamos continuamente, respetamos los protocolos del SGC y representamos a Home Detail con dignidad en cada interacción.
INNOVACIÓN	Buscamos mejorar continuamente. Cuestionamos lo establecido cuando puede hacerse mejor, adoptamos la tecnología y proponemos soluciones creativas a los desafíos de nuestros clientes y del sector.

4. CONDUCTA EN EL TRABAJO

4.1 Trato respetuoso

En Home Detail todas las personas merecen ser tratadas con dignidad y respeto. Esto implica comunicarse de forma cordial y profesional, escuchar activamente a colegas, clientes y juntas directivas, respetar las jerarquías sin permitir abusos de autoridad, y mantener un ambiente laboral colaborativo y libre de toxicidad.

4.2 Diversidad e inclusión

Home Detail rechaza categóricamente toda forma de discriminación. Las decisiones de contratación, promoción, remuneración y trato cotidiano se basan ÚNICAMENTE en méritos, capacidades y desempeño, sin distinción de:

- Género, orientación sexual o identidad de género
- Edad, etnia, nacionalidad o lengua materna
- Religión, creencias políticas o filosóficas
- Condición socioeconómica o discapacidad física o cognitiva
- Estado civil o situación familiar

4.3 Prevención del acoso — Tolerancia CERO

Tipo	Conductas prohibidas
Acoso laboral	Hostigamiento, intimidación, ridiculización, aislamiento intencional, sobrecarga injustificada, amenazas y descalificaciones reiteradas.
Acoso sexual	Comentarios, propuestas, contacto físico no deseado, contenido sexual, condicionamiento de beneficios a favores, gestos lascivos.
Ciberacoso	Mensajes ofensivos por canales digitales, exposición pública en redes, difusión de material privado, presión por respuestas inmediatas fuera de horario.
Abuso de poder	Usar la posición jerárquica para obtener beneficios personales o presionar a subalternos a conductas no éticas.

Cualquier víctima o testigo debe reportar al Comité de Ética. Las represalias contra denunciantes están Estrictamente Prohibidas y constituyen falta muy grave.

4.4 Uso adecuado de recursos

- Cuidar el equipamiento, instalaciones y herramientas de Home Detail.
- No usar recursos corporativos para fines personales (vehículos, materiales, sistemas).
- Cumplir horarios y dedicar el tiempo laboral a las funciones asignadas.
- Reportar daños o pérdidas de equipos de manera inmediata y transparente.

4.5 Confidencialidad

Todo colaborador maneja información sensible. Está prohibido compartir información de clientes o propiedades con terceros no autorizados, divulgar montos, estados financieros o alícuotas, usar información confidencial para beneficio personal, y comentar asuntos laborales en redes sociales o medios públicos.

La obligación de confidencialidad PERSISTE incluso después de terminar la relación laboral con Home Detail.

4.6 Imagen y presentación profesional

La imagen del colaborador es la imagen de Home Detail. Se requiere vestimenta profesional adecuada al contexto, identificación clara como personal de Home Detail en visitas a clientes, y respeto a los códigos de presentación para reuniones formales y asambleas.

5. RELACIÓN CON CLIENTES

Los clientes (juntas directivas, copropietarios, asambleas) confían a Home Detail la administración de su patrimonio. Esta confianza es nuestro activo más valioso.

5.1 Honestidad en propuestas comerciales

- Presentar propuestas con información veraz sobre capacidades reales de Home Detail.
- No comprometer servicios que no se pueden cumplir.
- Ser transparentes con los costos, sin tarifas ocultas ni sobrecargos no acordados.
- Aclarar honestamente las limitaciones de los servicios al momento de la propuesta.

5.2 Manejo ético del dinero del cliente

Los recursos económicos administrados pertenecen al cliente, NO a Home Detail. Por tanto:

- Mantener cuentas bancarias separadas e identificadas por cliente.
- No mezclar fondos entre clientes ni con fondos de Home Detail.
- Documentar TODA transacción con respaldo legal y contable.
- Reportar mensualmente con total transparencia los movimientos económicos.
- Cumplir obligaciones tributarias (SRI), laborales (IESS, MDT) y legales del cliente.
- No realizar gastos no autorizados por las juntas directivas o asambleas.

5.3 Confidencialidad de la información del cliente

La información financiera, jurídica y personal de copropietarios y morosidades es estrictamente confidencial. Solo puede compartirse con copropietarios autorizados, juntas directivas y entidades reguladoras conforme a la normativa de protección de datos vigente en Ecuador.

5.4 No favoritismos

Todos los clientes reciben el mismo nivel de atención y profesionalismo, independientemente del tamaño del contrato. La asignación de administradores y recursos se basa en criterios objetivos definidos en el SGC.

5.5 Transparencia ante errores

Cuando se comete un error, se reconoce inmediatamente ante el cliente, sin ocultar información ni manipular datos. Se aplica el procedimiento HD-SGC-PR-003 (Salidas No Conformes) con plena transparencia, y se compensa al cliente cuando corresponde, sin esperar que lo solicite.

6. RELACIÓN CON PROVEEDORES

6.1 Imparcialidad en la selección (HD-SGC-PR-006)

Los proveedores se seleccionan ÚNICAMENTE en base a criterios objetivos:

Criterio de evaluación	Ponderación
Técnico (calidad, experiencia, certificaciones)	30%
Económico (precio, condiciones de pago)	40%
Servicio (atención, tiempos de respuesta, garantías)	30%

Se requieren mínimo 3 cotizaciones para compras superiores a \$300 USD. Todo proceso de selección queda documentado para auditorías posteriores del SGC.

6.2 Política de regalos

PERMITIDO	PROHIBIDO
- Calendarios y agendas corporativas - Bolígrafos, libretas con logo - Café / almuerzos de cortesía en reuniones - Material informativo o catálogos - Regalos protocolarios menores a \$30 USD - Asistencia a eventos corporativos públicos	- Dinero en efectivo o transferencias - Comisiones por adjudicación de contratos - Viajes u hospedajes pagados - Equipos electrónicos o regalos mayores a \$30 USD - Servicios personales gratuitos (renovaciones, reparaciones) - Cualquier beneficio condicionado a futuras adjudicaciones

Todo regalo recibido (incluso permitido) debe declararse al Líder de Back Office si supera \$30 USD o si genera alguna duda.

6.3 Empresas vinculadas

Existen empresas con vinculación societaria o familiar con accionistas de Home Detail. Estas empresas pueden cotizar a clientes administrados SI Y SOLO SI cumplen el proceso competitivo con mínimo 3 cotizaciones independientes adicionales, son adjudicadas por evaluación objetiva, y la vinculación es declarada formalmente al cliente. Ver detalle en HD-SGC-POL-001.

6.4 Trato justo a los proveedores

- Pagar puntualmente conforme a lo acordado.
- Comunicar oportunamente cualquier problema o retraso en los pagos.
- No abusar del poder de negociación para imponer condiciones desproporcionadas.
- Respetar la propiedad intelectual y los acuerdos de confidencialidad pactados.

7. RELACIÓN CON JUNTAS DIRECTIVAS Y COPROPIETARIOS

7.1 Respeto a su autoridad

Las juntas directivas y asambleas son los órganos soberanos de decisión de los inmuebles administrados. Home Detail respeta y cumple las decisiones tomadas legalmente por estos órganos, brinda asesoría profesional cuando se solicita sin imponer criterios, y custodia y entrega oportunamente la documentación que soliciten.

7.2 Asesoría imparcial

Cuando se brinda asesoría, se presenta la mejor opción técnica para el inmueble, no la más conveniente para Home Detail ni para proveedores específicos. Se exponen pros y contras de cada alternativa de forma equilibrada. La decisión final SIEMPRE corresponde a la junta o asamblea.

7.3 Neutralidad ante disputas internas

Los conflictos entre copropietarios o entre facciones de juntas directivas no son competencia de Home Detail. Nuestros administradores mantienen neutralidad absoluta, no toman partido en asambleas, no emiten opiniones públicas sobre disputas, y recomiendan vías formales para resolver diferencias.

7.4 Limitaciones en procesos legales

Home Detail proporciona la documentación administrativa solicitada por requerimiento formal, pero NO actúa como parte litigante en disputas internas del inmueble ni toma partido jurídico salvo en defensa directa de la empresa. Todo requerimiento judicial debe pasar por la asesoría legal (outsourcing).

7.5 Comunicación profesional

Toda comunicación con miembros de juntas directivas debe ser profesional y documentada. Está prohibido mantener relaciones personales o comerciales privadas con miembros de juntas que generen conflicto de interés, o favorecer a miembros con servicios preferenciales fuera de los contratados.

8. CONFLICTO DE INTERÉS

El conflicto de interés existe cuando un colaborador, sus familiares o empresas vinculadas pueden beneficiarse de decisiones que toman en nombre de Home Detail o de sus clientes. Es uno de los riesgos éticos más críticos de nuestra actividad y se gestiona en detalle en HD-SGC-POL-001.

Situación típica	Cómo actuar correctamente
Un familiar tiene empresa que puede cotizar para un cliente.	Declarar formalmente. No participar en la decisión. Garantizar proceso competitivo.
Un proveedor ofrece descuento personal por adjudicar un contrato.	Rechazar inmediatamente y reportar al Comité de Ética.
Un miembro de junta propone contratar a su propia empresa.	Aplicar HD-FOR-005. Exigir cotización competitiva. El miembro se abstiene de votar.
Un copropietario ofrece pagar más por atención preferencial.	Rechazar el pago adicional. Mantener trato equitativo. Reportar.
Un administrador recibe invitación a viaje de un proveedor.	Declinar y reportar al Líder de Back Office.

Declaración obligatoria anual: todo colaborador debe completar HD-FOR-001 (Declaración de Vinculaciones). La omisión deliberada constituye FALTA GRAVE.

9. ANTICORRUPCIÓN Y SOBORNO

HOME DETAIL TIENE TOLERANCIA CERO FRENTE A LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS

9.1 Definiciones clave

Término	Definición
Soborno	Ofrecer, prometer, entregar o recibir cualquier ventaja indebida para influir en una decisión.
Comisión indebida	Recibir pagos no declarados de proveedores por la adjudicación de contratos.
Cohecho	Sobornar a funcionarios públicos (SRI, IESS, municipios) para obtener ventajas.
Tráfico de influencias	Usar posición o contactos para favorecer indebidamente a terceros.
Lavado de activos	Ocultar el origen de dinero ilícito mediante transacciones aparentemente legales.
Fraude	Manipular información o transacciones para obtener beneficios indebidos.

9.2 Conductas estrictamente prohibidas

- Recibir, ofrecer o entregar dinero, regalos o beneficios para influir en decisiones.
- Cobrar comisiones por adjudicar contratos a proveedores.
- Falsificar firmas, documentos, facturas o registros contables.
- Sobornar a funcionarios públicos para trámites, evasión tributaria o ventajas.
- Aceptar pagos en efectivo no documentados de clientes o proveedores.
- Manipular procesos de cotización para favorecer a un proveedor específico.
- Usar fondos de los clientes para beneficio personal o de Home Detail.

Cualquier conducta de este tipo es causal de TERMINACIÓN INMEDIATA de la relación laboral y reporte a las autoridades competentes.

10. MANEJO DE INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS

10.1 Información absolutamente confidencial

La información a la que accedemos es propiedad de los clientes y de Home Detail. Es confidencial sin excepción:

- Información financiera, alícuotas y deudores por edificio.
- Datos personales de copropietarios y residentes.
- Estrategias comerciales, propuestas y contratos vigentes.
- Información salarial y de personal de Home Detail y de clientes.
- Conflictos internos y asuntos legales en curso.

- Códigos de acceso, claves de cuentas y sistemas.

10.2 Protección de datos personales

Home Detail cumple con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador: recopilamos solo los datos necesarios, obtenemos consentimiento cuando corresponde, almacenamos con medidas de seguridad adecuadas, no vendemos ni compartimos datos sin autorización, y garantizamos el derecho de los titulares a acceder, rectificar o eliminar sus datos.

10.3 Comunicaciones

- Usar el correo institucional (@homedetailecuador.com) para comunicaciones oficiales.
- No reenviar información confidencial a correos personales sin autorización.
- WhatsApp y mensajería son para comunicaciones operativas, no para temas sensibles.
- Las comunicaciones oficiales con clientes se documentan formalmente en el SGC.

10.4 Redes sociales

Los colaboradores son embajadores de Home Detail también en su vida personal. Está prohibido publicar información de clientes o propiedades, emitir opiniones que dañen la reputación de Home Detail, y fotografiar o filmar propiedades de clientes sin autorización expresa. Las publicaciones sobre la empresa deben ser autorizadas por la Líder de Comunicación.

11. CUMPLIMIENTO LEGAL

Home Detail cumple Estrictamente con toda la legislación ecuatoriana aplicable, alineada con el marco normativo del Manual de Calidad HD-SGC-MAN-001:

Marco legal aplicable	Ámbito de aplicación
Ley de Propiedad Horizontal y su Reglamento	Administración de copropiedades en Ecuador
Código del Trabajo y normativa MDT	Relaciones laborales con colaboradores del cliente
Ley de Seguridad Social (IESS)	Afiliaciones y aportes del personal
Régimen Tributario Interno (SRI)	Cumplimiento tributario de Home Detail y clientes
Ley Orgánica de Protección de Datos	Tratamiento de datos de copropietarios
Ley de Prevención de Lavado de Activos	Control de transacciones y proveedores
Ordenanzas Municipales DMQ	Permisos, tasas y normativa local Quito

12. CANAL DE DENUNCIAS

CANAL OFICIAL DE DENUNCIAS DE ÉTICA

etica@homedetailecuador.com

Confidencial | Libre de represalias | Atendido por el Comité de Ética

12.1 ¿Quién puede denunciar?

Cualquier colaborador, proveedor, cliente (copropietario, junta directiva) o tercero que tenga conocimiento de un incumplimiento. Las denuncias pueden ser anónimas o identificadas.

12.2 ¿Qué denunciar?

- Cualquier incumplimiento de este Código de Ética.
- Casos de corrupción, soborno o fraude.
- Acoso laboral, sexual o discriminación.
- Conflictos de interés no declarados.
- Manejo indebido de información o dinero de clientes.
- Incumplimientos legales detectados en la operación.

12.3 Garantías al denunciante

	Garantía	Descripción
1	Confidencialidad absoluta	La identidad del denunciante NO se divulga fuera del Comité bajo ningún concepto.
2	No represalias	Cualquier represalia contra el denunciante es FALTA MUY GRAVE con sanción inmediata.
3	Atención oportuna	Respuesta inicial en máximo 5 días hábiles desde la recepción.
4	Investigación imparcial	Proceso documentado, profesional y con debido proceso para todas las partes.

12.4 Proceso de investigación

Etapas	Actividad	Responsable	Plazo
1	Recepción de denuncia y acuse de recibo	Secretario del Comité	Máx. 5 días hábiles
2	Evaluación preliminar (¿amerita investigación?)	Comité de Ética	10 días hábiles
3	Investigación formal (entrevistas, evidencias)	Comité + Asesoría Legal	30–60 días
4	Conclusiones y decisión documentada	Comité de Ética	15 días hábiles
5	Aplicación de sanción y medidas correctivas	CEO + Comité	Según gravedad
6	Comunicación al denunciante	Secretario del Comité	Al cierre del caso

13. COMITÉ DE ÉTICA

El Comité de Ética es el órgano responsable de hacer vivir este Código en Home Detail. Su existencia es coherente con los requisitos de liderazgo y compromiso del SGC (cláusula 5.1 de ISO 9001:2015).

13.1 Composición

HOME DETAIL COSD S.A.S. Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015		HD-SGC-POL-002 Versión 1.0 Mayo 2026
Rol	Cargo	Función principal
PRESIDENTE	CEO — Cristian Silva D.	Preside reuniones, voto dirimente, máxima autoridad ética.
SECRETARIO/A	Líder de Back Office — Milay Peñaherrera	Custodia documentación, convoca, recibe denuncias, lleva actas.
VOCAL 1	Líder de Gestión de Proyectos — Pablo Cabrera	Integración con SGC y seguimiento a investigaciones.
VOCAL 2	Líder Operativo — Jorge Silva	Visión de campo y contacto con administradores.
ASESOR (sin voto)	Líder Legal — Alfonso Becerra	Soporte jurídico y asesoría legal en investigaciones.

13.2 Funcionamiento

Aspecto	Detalle
Reuniones ordinarias	Trimestrales (marzo, junio, septiembre, diciembre). Mínimo 4 al año.
Reuniones extraordinarias	Al recibir denuncia urgente o por convocatoria del Presidente.
Quórum	Mínimo 3 miembros con voto (Presidente, Secretario y al menos 1 Vocal).
Toma de decisiones	Mayoría simple. Voto dirimente del Presidente en caso de empate.
Período de los miembros	2 años con posibilidad de renovación.
Actas	Toda reunión se registra en HD-FOR-047 (Acta de Comité de Ética).
Confidencialidad	Los miembros firman acuerdo de confidencialidad. Las violaciones son causal de remoción.
Reporte	Trimestral al CEO (casos anónimos consolidados). Anual a la Revisión por la Dirección.

14. RÉGIMEN DISCIPLINARIO

14.1 Clasificación de faltas

Tipo	Características	Ejemplos
FALTAS LEVES	Incumplimientos menores sin impacto material en clientes ni en el SGC.	Atrasos esporádicos, falta de etiqueta, omisión menor de procedimientos.
FALTAS GRAVES	Incumplimientos con impacto en clientes, Home Detail o el SGC.	Omitir declaración de conflicto de interés, manejo descuidado de información, regalos no declarados.

FALTAS MUY GRAVES

Conductas que comprometen seriamente la integridad ética o legal.

Corrupción, soborno, fraude, acoso, falsificación, desvío de fondos.

14.2 Sanciones aplicables

Sanción	Aplicación
Llamado de atención verbal	Faltas leves de primera vez. Registro en el archivo personal del colaborador.
Llamado de atención escrito	Faltas leves recurrentes o faltas graves de primera vez.
Suspensión	Faltas graves recurrentes. Hasta 8 días sin sueldo según Código del Trabajo.
Terminación de la relación laboral	Faltas muy graves o reiteración después de suspensión.
Acción legal	Casos de corrupción, fraude o delitos. Denuncia a las autoridades competentes.
Restitución económica	Cuando hay perjuicio económico, se exige reparación además de las otras sanciones.

14.3 Debido proceso

- El denunciado tiene derecho a conocer formalmente los cargos imputados.
- Tiene 5 días hábiles para presentar descargos por escrito.
- Puede solicitar audiencia ante el Comité para exponer su versión.
- Puede presentar pruebas y testigos en su favor.
- La decisión se comunica formalmente y se documenta en el SGC.
- En faltas muy graves, se respeta el debido proceso del Código del Trabajo.

15. CASOS PRÁCTICOS ILUSTRATIVOS

Las siguientes situaciones representan escenarios reales típicos en Home Detail. La respuesta ética correcta está fundamentada en este Código y en los procedimientos del SGC.

Caso 1: El regalo del proveedor

Situación: Carlos es Administrador de un edificio. El proveedor de seguridad le entrega como regalo de Navidad una botella de licor importado valuada en \$200 USD. Le dice: 'es solo un detalle de aprecio por nuestra buena relación de trabajo'.

Respuesta ética correcta: Carlos debe rechazar el regalo amablemente, explicando la política de Home Detail. Reportar el ofrecimiento al Líder de Back Office. Reiterar al proveedor que la relación se mantiene en base a calidad y precio, no a obsequios.

Caso 2: El familiar contratista

Situación: María, contadora de Home Detail, descubre que su hermano tiene una empresa de mantenimiento que está cotizando para un edificio que ella maneja contablemente.

Respuesta ética correcta: María debe declarar inmediatamente la vinculación al Líder de Back Office y actualizar HD-FOR-001. Abstenerse de procesar pagos, evaluaciones o decisiones que involucren a la empresa de su hermano. La empresa puede participar en la cotización si cumple el proceso competitivo.

Caso 3: La presión del Presidente de Junta

Situación: El Presidente de Junta Directiva del Edificio X exige que se contrate a 'su' empresa de jardinería sin cotización, argumentando que como Presidente tiene autoridad para decidir. Amenaza con cancelar el contrato con Home Detail.

Respuesta ética correcta: El Administrador debe explicar respetuosamente que la política de Home Detail exige el proceso de cotización competitiva para proteger a todos los copropietarios. Aplicar HD-FOR-005. Si la presión continúa, escalar al Líder Operativo y al Comité de Ética. NO ceder ante la amenaza de cancelación.

Caso 4: El error contable

Situación: Pedro, contador, detecta que se cobró por error \$1.200 de más al cliente. Nadie del cliente lo ha notado aún. Podría 'ajustar' el siguiente mes sin reportar.

Respuesta ética correcta: Pedro debe reportar inmediatamente el error al Líder Contable. Aplicar HD-SGC-PR-003 (Salida No Conforme). Comunicar formalmente al cliente y devolver el monto incorrecto. La honestidad es prioritaria sobre la conveniencia.

Caso 5: Solicitud de datos de copropietarios

Situación: Un copropietario solicita los datos personales (teléfono, correo, lista de deudores) de todos los residentes del edificio, argumentando que es 'su derecho como copropietario'.

Respuesta ética correcta: El Administrador debe explicar que los datos personales son confidenciales conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos. Solo se comparte la información que el Reglamento del edificio y la normativa legal autoricen expresamente. Si persiste la solicitud, escalar al Líder Legal.

16. COMPROMISO DEL COLABORADOR

16.1 Aceptación formal

Todo colaborador, al ingresar a Home Detail y anualmente, debe: leer íntegramente este Código, recibir la inducción por parte del Líder de Back Office, firmar la Carta de Aceptación (HD-FOR-045), y completar la Declaración de Vinculaciones (HD-FOR-001).

16.2 Plan de capacitación ética

Capacitación	Frecuencia	Modalidad	Responsable
Inducción al Código de Ética	Al ingresar	Presencial	Líder de Back Office
Refuerzo anual integral	Cada año	Virtual / Taller	Líder de Back Office
Casos prácticos y dilemas éticos	Semestral	Taller interno	Comité de Ética
Liderazgo ético para líderes	Anual	Capacitación externa	CEO / Comité

16.3 Vigencia

Este Código entra en vigencia desde su aprobación por el CEO y se mantiene vigente hasta Mayo 2028. La obligación de cumplirlo PERSISTE incluso después de terminar la relación laboral, especialmente respecto a confidencialidad y no uso indebido de información.

17. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Gabriela Jijón Cargo: Líder de Gestión de Proyectos Firma: _____ Fecha: _____	Nombre: Milay Peñaherrera Jorge Silva Pablo Cabrera	CRISTIAN SILVA D. CEO / Gerente General / Rep. Legal Firma: _____ Fecha: _____ —

“En Home Detail, hacemos lo correcto siempre.”

No por miedo a las consecuencias, sino porque es lo que define quiénes somos.