



Código de ética

Última revisión: 12 de octubre del 2025

Business as a
force for life

Sobre este documento

Este Código de Ética refleja el espíritu y los principios con los que Living Companies se compromete a operar: con integridad, coherencia y responsabilidad frente a las personas, los territorios y los sistemas de los que formamos parte.

El Código establece principios y lineamientos de conducta obligatorios aplicables a todos los colaboradores de Living Companies, así como a proveedores, aliados y cualquier tercero que actúe en nombre de la empresa. Representa el piso mínimo de comportamiento ético esperado en todas nuestras relaciones y operaciones.

Este documento será revisado y actualizado periódicamente para reflejar la evolución de nuestros compromisos y del entorno normativo. Todos los colaboradores y partes vinculadas tienen la responsabilidad de conocerlo, adherirse a él y cumplir con la legislación aplicable. El incumplimiento de estos principios puede derivar en medidas disciplinarias, incluyendo la rescisión de la relación laboral o contractual.

Alcance y aplicación

Este Código aplica a todas las personas y entidades que forman parte de la operación de Living Companies o actúan en su nombre, incluyendo:

- Colaboradores en cualquier modalidad de contratación.
- Proveedores y prestadores de servicios.
- Aliados estratégicos y socios de negocio.
- Cualquier tercero que represente o actúe en nombre de Living Companies.

El cumplimiento de este Código es condición de la relación laboral y comercial con Living Companies. En caso de conflicto entre este Código y políticas internas específicas, prevalecerá el criterio más exigente en materia ética.

Gobernanza del Código

Este Código de Ética es un documento vivo. A continuación se explica quién es responsable de mantenerlo y cómo evoluciona en el tiempo.

Responsabilidad y actualización

La Dirección General de Living Companies, como máximo órgano de gobierno de la empresa, es responsable de la propiedad, vigencia y cumplimiento de este Código de Ética.

Este documento se revisa de forma ordinaria al menos una vez al año, y de forma extraordinaria cuando cambian nuestras prácticas, el entorno normativo, o surgen aprendizajes relevantes de nuestra operación. Nuestros principios de gobernanza del Código incluyen:

- La Dirección General aprueba cualquier cambio sustantivo a este Código antes de su publicación.
- La fecha de última revisión se indica siempre en la portada del documento.
- Toda persona vinculada a Living Companies puede proponer mejoras a este Código a través de los canales de comunicación interna.

Sobre Living Companies

Somos una agencia estratégica de sostenibilidad y regeneración. Creemos que las empresas, como todo ser vivo, están en permanente transformación. Nuestras soluciones buscan que esa evolución impulse la vida en todas sus formas.

Misión

Impulsamos a organizaciones y territorios a integrar sostenibilidad y visión sistémica en su núcleo estratégico, mediante asesoría, soluciones prácticas y procesos culturales que habilitan prácticas, estructuras y métricas con impacto positivo real y medible en su cadena de valor.

Visión

Visualizamos un futuro donde el ecosistema empresarial opera como un sistema vivo, en equilibrio con las personas, los territorios y la naturaleza. Un futuro en el que las empresas actúan como agentes conscientes dentro del tejido social y ambiental, regenerando los sistemas de los que forman parte. Un mundo donde la actividad económica crea valor duradero para la vida.

En este futuro, la sostenibilidad no es un complemento, sino un principio definitorio de cómo las empresas deciden, operan y se relacionan, permitiéndoles convertirse en verdaderos agentes de transformación dentro de sus ámbitos de influencia.

- Sobre este documento
- Sobre Living Companies**
- Normas de conductos
- Compromiso con los grupos de interés
- Derechos Humanos
- Diversidad, equidad e inclusión
- Integridad en la comunicación
- Mecanismos de denuncia
- Protección contra represalias

Nuestros valores

Los principios que orientan nuestro día a día. No son una declaración aspiracional, sino la base desde la que tomamos decisiones, diseñamos proyectos y nos relacionamos con clientes, aliados y las comunidades donde trabajamos.

Pensamiento estratégico e integridad

Actuamos desde una comprensión profunda de la interdependencia entre sistemas, promoviendo coherencia entre propósito, estrategia y acción.

Corresponsabilidad y colectividad

Creemos que el impacto duradero surge del trabajo colaborativo y del reconocimiento del rol compartido que organizaciones y personas tienen en la transformación de los sistemas.

Ética y transparencia

Guiamos nuestras decisiones y relaciones con honestidad, claridad y responsabilidad, construyendo confianza con todos los actores involucrados.

Aprendizaje continuo y enfoque humano

Operamos con profesionalismo, profundidad y respeto por los contextos, fomentando la evolución constante y reconociendo siempre a las personas como personas.

Normas de conducta

Conducta General y Relaciones Interpersonales

Todos los colaboradores deberán actuar conforme a la legislación aplicable, manteniendo en todo momento una actitud de cortesía, igualdad y respeto, fomentando la cooperación como base de las relaciones laborales y comerciales.

Trato Justo y Calidad en los Servicios

Es responsabilidad de todos los colaboradores demostrar un trato justo y honesto en cada transacción, proporcionando servicios con el más alto nivel de calidad y cumpliendo íntegramente todos los compromisos acordados.

Relación con Proveedores

Los colaboradores que participen en procesos de selección, negociación o pago a proveedores tienen el deber de actuar con objetividad y entregando un servicio de la más alta calidad.

Cero Tolerancia ante Soborno, Corrupción y Prácticas Anticompetitivas

Living Companies rechaza toda forma de corrupción, soborno o pago indebido, ya sea ofrecido o recibido. Tenemos una postura de cero tolerancias frente al lavado de dinero. Living Companies compete lealmente y rechaza cualquier tipo de comportamiento anticompetitivo.

Conflicto de Intereses y Protección de Datos

Todos los colaboradores tienen el deber de identificar y evitar cualquier situación que pueda generar un conflicto entre sus intereses personales y los de la empresa Living Companies, incluyendo la divulgación de información confidencial.

Normas de conducta

Uso responsable de tecnología e inteligencia artificial

Living Companies reconoce el potencial de las herramientas de inteligencia artificial como apoyo a la productividad y la creatividad. Su uso está permitido siempre que se ejerza con criterio, transparencia y responsabilidad.

En el ámbito de las comunicaciones y el marketing, los colaboradores que utilicen IA deben asegurarse de que todo contenido generado o asistido por IA sea revisado y validado por una persona antes de su publicación o entrega a clientes. No se publicará contenido que no haya pasado por revisión humana.

Queda prohibido el uso de IA para generar contenido engañoso, suplantar voces o identidades, fabricar datos o evidencia, o comunicar compromisos de sostenibilidad que no estén respaldados por evidencia real.

Living Companies se reserva el derecho de actualizar estos lineamientos conforme evolucione el uso de estas tecnologías en la organización.

Comunicación

Toda comunicación de Living Companies debe regirse por los principios de veracidad, transparencia e inclusión, evitando cualquier sobrestimación de impactos. Esto aplica a redes sociales, sitio web, materiales publicitarios, presentaciones para clientes e inversionistas, reportes de sostenibilidad, comunicados de prensa y campañas de email. El detalle de esta guía se desarrolla en la sección “Guía de comunicación y contenidos éticos”.

Compromiso con nuestros grupos de interés

Living Companies reconoce la importancia de sus grupos de interés y establece compromisos claros con cada uno de ellos, orientados a construir relaciones éticas, transparentes y de impacto positivo.

Cientes

Nuestros clientes son el centro de nuestra razón de ser. Nos comprometemos a acompañar su desarrollo con honestidad, rigor, coherencia y en cumplimiento con las disposiciones de las leyes aplicables, asegurándonos de que cada solución que ofrecemos esté respaldada por evidencia y alineada con sus objetivos reales.

Antes de iniciar una relación comercial, Living Companies verifica que el cliente no haya estado involucrado en violaciones a los derechos humanos, incumplimientos ambientales graves o prácticas de hostigamiento, conforme a los principios de la Declaración Universal de Derechos Humanos. Nuestros compromisos con los clientes incluyen:

- Ofrecer servicios con el más alto estándar de calidad y transparencia.
- Cumplir íntegramente los compromisos acordados.
- Comunicar con claridad los alcances, limitaciones y resultados de nuestro trabajo.
- No prometer impactos que no podamos respaldar con evidencia.

Compromiso con nuestros grupos de interés

Proveedores

La selección de proveedores se realizará siempre con base en criterios objetivos de precio, calidad, tiempo de entrega y cumplimiento, con estricto apego a los principios de integridad y transparencia establecidos en este Código.

Reconocemos que nuestras decisiones de compra tienen un impacto directo en el desarrollo económico local, la generación de empleo y la sostenibilidad ambiental. Por ello, promovemos el abastecimiento responsable y verificamos que nuestros proveedores no estén involucrados en violaciones a los derechos humanos, incumplimientos laborales graves o prácticas ambientales perjudiciales. Nuestros compromisos con proveedores incluyen:

- Dar preferencia a proveedores locales o nacionales cuando sea viable en términos de calidad, disponibilidad y competitividad.
- Promover relaciones basadas en transparencia, pago justo y oportuno, comunicación abierta y desarrollo mutuo.
- Considerar factores sociales y ambientales en la evaluación y selección de proveedores, incluyendo condiciones dignas de trabajo y buenas prácticas ambientales.
- Fomentar la inclusión de pequeñas empresas, empresas familiares y negocios liderados por grupos subrepresentados cuando sea posible.
- Practicar compras responsables: al evaluar nuestras decisiones de aprovisionamiento más relevantes en cada periodo, consideramos el impacto ambiental real y potencial de cada elección, dando preferencia a proveedores con estrategia climática propia y transparencia sobre sus emisiones.

Compromiso con nuestros grupos de interés

Colaboradores

Nuestro equipo es el motor de la transformación que buscamos generar. Living Companies se compromete a construir un entorno de trabajo donde cada persona pueda desarrollarse, contribuir y ser reconocida en condiciones de dignidad, equidad e inclusión.

Nuestros compromisos con los colaboradores incluyen:

- Garantizar condiciones de trabajo dignas, seguras y saludables. Creando un entorno de trabajo físicamente seguro y psicológicamente sano.
- Promover la igualdad de oportunidades sin distinción de género, edad, origen étnico, religión, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra condición protegida por la ley.
- Fomentar el desarrollo profesional y el aprendizaje continuo.
- Mantener canales abiertos y confidenciales de comunicación, retroalimentación y denuncia. Garantizar que ninguna persona que reporte de buena fe sufra represalias por hacerlo.
- Respetar el derecho a la libertad de asociación y expresión dentro del marco legal aplicable.
- Rechazar toda forma de acoso sexual, laboral o psicológico, violencia, bullying, intimidación y abuso verbal. Esto aplica en nuestras oficinas, en las instalaciones de nuestros clientes y eventos profesionales o sociales.
- Tratar la información con confidencialidad y conforme a la legislación aplicable en materia de protección de datos.

Compromiso con nuestros grupos de interés

Naturaleza

Living Companies reconoce que su operación, aunque de alcance digital y remoto, tiene una huella ambiental que es responsable de gestionar. Nos comprometemos a tomar decisiones que minimicen nuestro impacto y promuevan prácticas ambientalmente responsables en toda nuestra cadena de valor.

Nuestros compromisos ambientales incluyen:

- Medir y gestionar la huella de carbono asociada a nuestra operación digital y a los viajes de negocio.
- Incorporar criterios ambientales en la selección de proveedores tecnológicos y de servicios.
- Promover prácticas de consumo responsable dentro del equipo, priorizando opciones de menor impacto.
- Retornar los residuos electrónicos al proveedor para garantizar su tratamiento y disposición segura.
- Evaluar periódicamente nuestro desempeño ambiental e identificar oportunidades de mejora.

Compromiso con nuestros grupos de interés

Sociedad

Como signatarios del Pacto Global de las Naciones Unidas, Living Companies está comprometida con los diez principios que lo rigen en materia de derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y anticorrupción. Este compromiso orienta la forma en que seleccionamos con quién trabajamos, cómo diseñamos nuestras soluciones y cómo medimos nuestro impacto.

En los proyectos donde el contexto lo permite, Living Companies integra un enfoque de desarrollo territorial que busca generar valor no solo para la organización y clientes, sino para las comunidades y ecosistemas en los que opera. Nuestros compromisos con la sociedad incluyen:

- Rechazar cualquier forma de complicidad en violaciones a los derechos humanos.
- Investigar el historial de clientes y aliados en materia de derechos humanos, condiciones laborales y cumplimiento ambiental antes de iniciar una relación. Abstenerse de prestar servicios cuando existan dudas razonables.
- Integrar perspectivas de impacto territorial y comunitario en el diseño de soluciones, cuando el alcance del proyecto lo permita.
- Cumplir oportuna y correctamente con nuestras obligaciones fiscales y legales en cada jurisdicción donde operamos.
- Interactuar con autoridades y servidores públicos con apego estricto a la ley.
- No buscar, financiar ni participar en ninguna actividad orientada a influir en funcionarios, legisladores o servidores públicos para obtener ventajas o favores institucionales.
- Promover activamente los principios del Pacto Global en nuestras relaciones con clientes, aliados y proveedores.

Derechos Humanos

En Living Companies estamos comprometidos en alcanzar la excelencia en materia de derechos humanos. Este compromiso se extiende a nuestras operaciones, nuestras relaciones comerciales y nuestra cadena de valor, y su cumplimiento es supervisado directamente por la Dirección General.

No discriminación e inclusión

Prohibimos toda forma de discriminación por motivos de género, edad, origen étnico, religión, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra condición. Este compromiso se desarrolla a profundidad en nuestra sección de Diversidad, Equidad e Inclusión, y presta especial atención a personas y comunidades en situación de vulnerabilidad, incluyendo comunidades indígenas, personas migrantes y personas con discapacidad.

Trabajo forzoso e infantil

Prohibimos el trabajo forzado e infantil en toda nuestra cadena de valor, y verificamos esta condición como parte de nuestra debida diligencia con clientes, aliados y proveedores antes de iniciar cualquier relación comercial.

Condiciones de trabajo dignas, seguras y saludables

Garantizamos condiciones de trabajo dignas, seguras y saludables para todos nuestros colaboradores, considerando tanto su salud física como psicológica. Esto incluye el pago de salarios justos, conforme o por encima del mínimo legal aplicable en cada sector y región, y el respeto a la libertad de asociación y expresión de nuestro equipo y de nuestra cadena de proveedores.

Respeto a los derechos fundamentales en nuestras relaciones comerciales

Respetamos y promovemos los derechos fundamentales de las personas en cada una de nuestras operaciones y relaciones comerciales. Cualquier persona que considere que estos compromisos no se están cumpliendo puede reportarlo a través de nuestros Mecanismos de Denuncia, descritos en la sección correspondiente de este Código.

Diversidad, Equidad e Inclusión

Vivimos la diversidad y la equidad como una extensión natural de nuestros valores, no como un requisito externo. Por eso este compromiso tiene un dueño claro dentro de la organización.

Nuestro compromiso

La Dirección General de Living Companies es responsable del compromiso de Justicia, Equidad, Diversidad e Inclusión (JEDI) de la empresa, tanto en nuestra operación interna como en el diseño de nuestras soluciones para clientes.

Este compromiso se traduce en prácticas concretas en cómo contratamos, cómo nos comunicamos y cómo diseñamos nuestro trabajo:

- Promover la igualdad de oportunidades sin distinción de género, edad, origen étnico, religión, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra condición protegida por la ley, en todas nuestras decisiones de personas.
- Considerar criterios de Trabajo Justo, Equidad, Diversidad e Inclusión en nuestras decisiones de contratación más relevantes de cada periodo.
- Aplicar un lenguaje inclusivo y respetuoso de la diversidad en toda comunicación interna y externa, sin asumir una experiencia o perspectiva única como universal.
- Revisar periódicamente, junto con la Dirección General, el avance de este compromiso y las áreas de mejora identificadas.

Integridad en la comunicación

Toda comunicación de Living Companies —interna y externa— se rige por los principios de veracidad, transparencia e inclusión, evitando cualquier sobrestimación de impactos. Esta sección aplica a publicidad, propuestas públicas, contenido web, redes sociales, reportes, materiales de cliente y cualquier otra forma de comunicación de la empresa, y se comparte con todas las personas que elaboran este tipo de contenidos.

Lenguaje e imágenes

Usamos terminología e imágenes respetuosas con todas las personas y comunidades, sin asumir una experiencia o perspectiva universal por defecto. Esto aplica tanto a texto como a formas no escritas: fotos, videos, infografías, gráficos, ilustraciones y sonidos.

Gestión ética de contenidos

Al recopilar, gestionar y utilizar testimonios, historias o imágenes de personas, garantizamos su derecho a participar y ser escuchadas, sentir respeto y dignidad, tomar decisiones libres e informadas, y ser protegidas de riesgos y daños.

Representación de identidades sociales

Representamos las identidades sociales con precisión y sin estereotipos, considerando el contexto cultural de las comunidades y territorios representados en cada pieza.

Uso responsable de tecnología e inteligencia artificial

Living Companies reconoce el potencial de las herramientas de inteligencia artificial como apoyo a la productividad y la creatividad. Su uso está permitido siempre que se ejerza con criterio, transparencia y responsabilidad. Todo contenido generado o asistido por IA —ya sea texto, mediante modelos de lenguaje, o contenido visual, mediante herramientas de texto a imagen— debe ser revisado y validado por una persona antes de su publicación o entrega a clientes. No se publicará contenido que no haya pasado por revisión humana. Queda prohibido el uso de IA para generar contenido engañoso, suplantar voces o identidades, fabricar datos o evidencia, o comunicar compromisos que no estén respaldados por evidencia real.

Mecanismos de denuncia

Contamos con un formulario de quejas y un formulario de evaluación de experiencia, los cuales están disponibles para nuestros grupos de interés en todo momento, con el fin de conocer el nivel de satisfacción, identificar áreas de mejora, escuchar quejas y sugerencias, así como problemas tanto internos como externos. <https://living-companies.org/retroalimentacion-y-quejas/>

Al recibir una queja —ya sea a través de los formularios, por llamada o correo electrónico— el procedimiento a seguir es el siguiente:

- **Revisión interna:** Análisis de la queja dentro de los 3 días hábiles posteriores a su recepción.
- **Análisis cualitativo:** Identificación de patrones y causas raíz relacionados con la operación, estructura o comunicación.
- **Sesión de retroalimentación:** Reunión interna del equipo para alinear soluciones y consolidar aprendizajes.
- **Contacto con el cliente, empleado, proveedor:** Comunicación con el cliente, proveedor o colaborador para agradecer su apertura y presentar la solución acordada.
- **Acciones correctivas:** Definición e implementación de medidas aplicables para proyectos futuros.

Para que una queja sea admitida, debe incluir datos de contacto y relación con la empresa, un resumen claro de los hechos (qué ocurrió, en qué consistió el problema y por qué constituye motivo de queja). A esto se suma identificar las personas, áreas o servicios involucrados. Si es posible y existe, adjuntar documentación de soporte. Finalmente, el reclamante debe indicar su pretensión o resultado esperado: una corrección, una aclaración, una compensación o una disculpa, según corresponda.

Adicionalmente, la queja debe cumplir los siguientes criterios para ser admitida: presentarse dentro de un plazo razonable desde que ocurrieron los hechos y referirse a un asunto dentro del ámbito de actuación de la empresa.

Cuando una queja se reciba incompleta, la práctica recomendable es no rechazarla de inmediato, sino solicitar al reclamante que subsane la información faltante dentro de un plazo determinado antes de declararla inadmisibile.

Protección contra represalias

Tan importante como recibir una queja es cómo le damos seguimiento. Living Companies se compromete a mantener informado al reclamante en cada etapa del proceso, y a proteger a quien reporta de buena fe.

Comunicamos periódicamente al reclamante cada paso del proceso de resolución y su resultado, confirmando explícitamente cuándo la queja ha quedado resuelta.

Si determinamos que un asunto no procede como queja formal, explicamos por escrito al reclamante las razones de esa decisión.

- Living Companies prohíbe cualquier forma de represalia contra quien presente una queja de buena fe, sin importar si esa persona es colaboradora, cliente, proveedora o miembro de la comunidad.
- Los canales de queja son confidenciales. Solo el equipo directamente responsable de su gestión tiene acceso a la identidad del reclamante, salvo que este autorice lo contrario.
- Cualquier indicio de represalia se investiga como una falta grave al Código de Ética, con las mismas consecuencias disciplinarias descritas en la sección introductoria de este documento.

**Nuestra misión:
que las empresas sean
una fuerza para la vida.**