



WAO
CONSULTORIA

NUESTROS COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

Código de Ética y Conducta **Profesional**

Integridad, independencia y absoluta transparencia en cada proyecto de consultoría, en Brasil y en el exterior.

01 Presentación

WAO Consultoria asume ante cada cliente el compromiso de realizar su trabajo con integridad, independencia y absoluta transparencia. Este Código reúne esos compromisos de forma pública y verificable.

WAO actúa en el desarrollo de nuevos mercados, la gestión de ventas y de servicios, el desarrollo de equipos comerciales y los estudios de mercado. En todos estos trabajos, el cliente confía a la consultoría información, personas y decisiones estratégicas.



La confianza del cliente es el principal activo de la relación, y es lo que este Código protege.

Alcance

Se aplica al consultor responsable y a los eventuales socios, asociados, colaboradores y subcontratistas que actúen en nombre de WAO, en cualquier proyecto, en Brasil o en el exterior.

Vínculo con las propuestas

Acompaña todas las propuestas comerciales de WAO e integra, por referencia, los contratos firmados. En caso de divergencia con la ley local, prevalece la norma más protectora para el cliente y el interés público.

— EN ESTE DOCUMENTO

02 Principios fundamentales

03 Compromisos con los clientes

04 Integridad de datos, indicadores y recomendaciones

05 Anticorrupción, conflictos de interés y actuación internacional

06 Protección de datos y propiedad intelectual

07 Aplicación, canal de comunicación y revisión

08 Declaración de compromiso

02 Principios fundamentales

Seis principios orientan todas las decisiones de WAO, desde el primer contacto comercial hasta el cierre del proyecto.

01

Integridad

Decir la verdad al cliente, incluso cuando sea incómoda o contraria a la expectativa inicial.

02

Independencia

Recomendaciones basadas exclusivamente en el interés del cliente, sin influencia de terceros, proveedores ni beneficios personales.

03

Confidencialidad

Proteger toda la información recibida, durante y después del proyecto.

04

Transparencia

Alcance, plazos, honorarios y limitaciones comunicados de forma clara y por escrito.

05

Competencia

Aceptar solo trabajos para los que WAO tenga calificación y capacidad de entrega.

06

Respeto

Tratar con dignidad a todas las personas involucradas, especialmente a los colaboradores del cliente.



Los principios solo tienen valor cuando se traducen en prácticas. Por eso, las secciones siguientes detallan cómo se aplica cada uno en el día a día de los proyectos.

03 Compromisos con los clientes

En todo proyecto, WAO asume formalmente los diez compromisos siguientes.

01 Propuesta honesta

Presentar solo propuestas que WAO pueda cumplir realmente, sin prometer resultados que dependan de factores fuera de su control.

02 Alcance y honorarios claros

Definir por escrito el alcance, los entregables, los plazos, los honorarios y los gastos reembolsables antes del inicio del trabajo. Ningún cobro adicional sin aprobación previa del cliente.

03 Confidencialidad

Mantener la confidencialidad de toda la información estratégica, comercial, financiera y de personas del cliente, durante el contrato y por tiempo indefinido tras su finalización.

04 Uso restringido de la información

Utilizar los datos del cliente únicamente para la finalidad del proyecto. Nunca usarlos en beneficio propio ni de otro cliente.

05 Ninguna remuneración oculta

No recibir comisiones, bonificaciones ni ventajas de proveedores, socios o prestadores recomendados al cliente. Cualquier relación comercial con un recomendado se informará por escrito.

06 Respeto al equipo del cliente

Realizar diagnósticos, evaluaciones y capacitaciones de forma respetuosa, justa y basada en criterios objetivos, preservando la dignidad de cada colaborador.

07 No captación de personal

No contratar ni captar colaboradores del cliente durante el proyecto y durante los 12 meses posteriores a su finalización, salvo acuerdo expreso.

08 Autonomía del cliente

Recomendar, no decidir. Las decisiones de gestión pertenecen siempre al cliente, y WAO presentará riesgos y alternativas para que decida con información completa.

09 Transferencia de conocimiento

Documentar métodos y entregables para que el cliente pueda dar continuidad al trabajo sin depender innecesariamente de la consultoría.

10 Comunicación de limitaciones

Informar de inmediato cualquier hecho que pueda comprometer el plazo, la calidad o la objetividad del trabajo.

04 Integridad de datos, indicadores y recomendaciones

Las cifras que WAO presenta al cliente son fieles a la realidad, incluso cuando los resultados son desfavorables para el proyecto o para la propia consultoría.

- ✓ **Fuente identificada.** Todo dato, indicador o estudio de mercado tendrá informados su fuente, período de referencia y método de cálculo.
- ✓ **Sin manipulación.** Ningún indicador será omitido, recortado ni presentado de forma que induzca a una conclusión que los datos no sustentan.
- ✓ **Supuestos explícitos.** Las proyecciones y estimaciones irán siempre acompañadas de sus supuestos y de su grado de incertidumbre.
- ✓ **Corrección inmediata.** Los errores identificados en entregas ya realizadas se comunicarán y corregirán en cuanto se detecten.
- ✓ **Opinión técnica independiente.** En las reuniones de indicadores y de gestión, WAO mantendrá su evaluación técnica, aunque difiera de la posición de gerentes o áreas del cliente.

05 Anticorrupción, conflictos de interés y actuación internacional

WAO tiene tolerancia cero con la corrupción y declara cualquier conflicto de interés antes de que pueda afectar al trabajo.

— ANTICORRUPCIÓN

- No ofrecer, prometer, pagar ni aceptar ventajas indebidas, directa o indirectamente, a o de funcionarios públicos o privados.
- No dar ni recibir regalos, obsequios ni atenciones que puedan influir en decisiones. Se admiten cortesías de valor simbólico cuando sean compatibles con la política del cliente.
- Cumplir la legislación anticorrupción brasileña y, cuando corresponda, las normas extranjeras:

Ley n.º 12.846/2013 — Ley Anticorrupción de Brasil

U.S. FCPA

UK Bribery Act

— CONFLICTOS DE INTERÉS

- Informar por escrito, antes de la contratación o en cuanto surja, cualquier relación con competidores, proveedores o personas involucradas en el proyecto.
- No atender simultáneamente a competidores directos en el mismo alcance sin el conocimiento y la conformidad expresa de ambos.
- Rechazar o finalizar el trabajo cuando el conflicto comprometa la independencia de la consultoría.

— ACTUACIÓN INTERNACIONAL

- Cumplir la legislación del país donde se presta el servicio y la legislación brasileña, aplicando siempre la norma más rigurosa.
- Respetar la cultura, las costumbres y las prácticas de negocio locales, sin que ello justifique ninguna desviación de los compromisos de este Código.
- Observar las sanciones internacionales y las restricciones comerciales aplicables al cliente y a los mercados estudiados.

06

Protección de datos y propiedad intelectual

WAO trata datos personales solo en la medida necesaria para el proyecto y reconoce la propiedad del cliente sobre su información.

Protección de datos

- Tratamiento conforme a la LGPD de Brasil (Ley n.º 13.709/2018) y, en el exterior, a la legislación local aplicable, como el RGPD europeo.
- Almacenamiento seguro, con acceso restringido a quienes trabajan en el proyecto.
- Devolución o eliminación de los datos al final del contrato, según indique el cliente, conservando solo lo exigido por ley.
- Comunicación inmediata de cualquier incidente de seguridad.

Propiedad intelectual

- Los datos y documentos proporcionados por el cliente siguen siendo de su propiedad.
- Los entregables elaborados para el cliente pueden ser utilizados libremente por él, según el contrato.
- Las metodologías, herramientas y modelos propios siguen siendo titularidad de WAO.
- Los casos y resultados solo se citan públicamente con autorización previa y por escrito.

07 Aplicación, canal de comunicación y revisión

Cualquier cliente, colaborador de un cliente o socio puede informar una posible infracción de este Código, con garantía de confidencialidad y sin represalias.

CANAL DE ÉTICA

contato@waoconsultoria.com.br

Asunto: «Código de Ética»

Confidencialidad garantizada

Respuesta

Todo informe se confirma en un plazo de 5 días hábiles y se responde con las medidas adoptadas.

Consecuencias

Las infracciones comprobadas de socios o subcontratistas conllevan su apartamiento del proyecto y el fin de la colaboración.

Revisión

Cada dos años o siempre que haya un cambio relevante en la legislación o en la actividad de WAO.

08 Declaración de compromiso

“

Declaro que realizo y realizaré todos los trabajos de WAO Consultoria de conformidad con este Código de Ética y Conducta Profesional, y que responderé personalmente por su cumplimiento.

Wagner Antonio de Oliveira

Director Ejecutivo — WAO Consultoria

São Paulo

22 de septiembre de 2026