



# Código de Conducta



# CONTENIDO

## 01 Sobre nuestro Código de Conducta

- 6 Nuestros Valores
- 7 Nuestro Propósito
- 9 Nuestro Código de Conducta
- 11 Nuestros líderes
- 13 Nuestros socios comerciales
- 15 Un marco de referencia para tomar decisiones con integridad
- 16 Hablar abiertamente

## 02 Valorar a nuestro personal

- 20 Equidad y respeto

## 03 Estar a salvo y ser responsable

- 24 Salud y seguridad
- 26 Medioambiente
- 28 Comunidades
- 30 Derechos humanos

## 04 Actuar con integridad

- 34 Corrupción y soborno
- 37 Conflictos de intereses
- 39 Fraude
- 41 Sanciones y controles comerciales
- 43 Blanqueo de capitales
- 45 Competencia leal
- 47 Información privilegiada
- 49 Conducta del mercado
- 51 Protección de datos y privacidad

## 05 Proteger nuestro negocio

- 55 Proteger nuestros activos y nuestra información

## Estimados compañeros

Llevamos casi medio siglo transformando la industria mundial de materias primas. Pasamos de ser comercializadores de petróleo y metales ferrosos y no ferrosos a ser una de las principales compañías mineras y comercializadoras del mundo.

Como reflejo de nuestro Propósito de proveer de forma responsable los productos que hacen posible la vida cotidiana, nuestra responsabilidad permanente es ofrecer rendimiento financiero y excelencia operativa, al mismo tiempo que hacemos una contribución positiva a la sociedad. Por lo tanto, siempre aspiramos a crear beneficios duraderos para las partes interesadas de manera responsable, transparente y respetuosa con los derechos de todos.

Nuestros Valores de seguridad, integridad, responsabilidad, transparencia simplicidad y espíritu empresarial deben ayudar a guiarnos en todo lo que hacemos. Nuestro objetivo de operar con integridad, tener el valor de hacer lo que es correcto, incluso cuando es difícil, es la esencia de lo que hacemos en Glencore.

El Código de Conducta refleja nuestro Propósito y nuestros Valores y establece los principios y las expectativas clave sobre cómo debemos comportarnos durante nuestras actividades cotidianas. En Glencore, todos nos comprometemos con el Código, independientemente de dónde estemos o de lo que hagamos. Todos somos responsables de estar a la altura de nuestros Valores, de incorporar el Código en nuestras vidas y de alentar a nuestros colegas a hacer lo mismo.

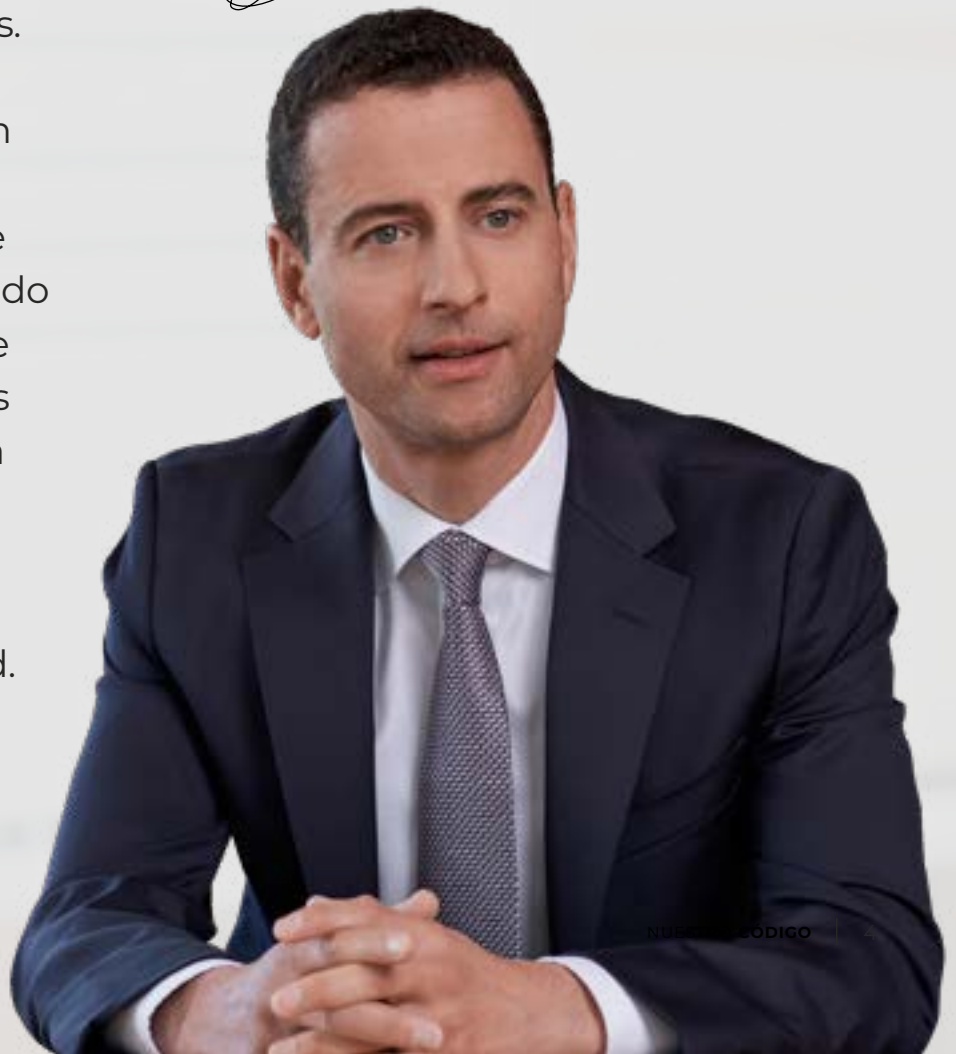
**“Estamos comprometidos con el progreso en la vida cotidiana suministrando las materias primas necesarias para desarrollar, mantener y mejorar el mundo que nos rodea.”**

Una cultura transparente es fundamental para nuestro éxito. Debemos fomentar el diálogo y las sugerencias. Además, todos los que trabajan para Glencore son responsables de hablar abiertamente. Esto incluye plantear inquietudes cuando creemos que las leyes, este Código o nuestras políticas no se están respetando. La empresa tiene tolerancia cero con las represalias contra cualquier persona que plantee una inquietud.

Nuestro compromiso continuo con nuestro Propósito, nuestros Valores y este Código ayudará a Glencore a asumir cualquier desafío con resiliencia y nos permitirá estar centrados en lo que mejor hacemos, proveer responsablemente los productos que hacen posible la vida cotidiana.

---

**GARY NAGLE**  
DIRECTOR EJECUTIVO



# 01

# SOBRE NUESTRO

# CÓDIGO DE

# CONDUCTA

GLENCORE

## EN ESTE CAPÍTULO

- 6 Nuestros Valores
- 7 Nuestro Propósito
- 9 Nuestro Código de Conducta
- 11 Nuestros líderes
- 13 Nuestros socios comerciales
- 15 Un marco de referencia para tomar decisiones con integridad
- 16 Hablar abiertamente

Nick

Workwear

WELLESSTON CUT  
GLENCORE

# Nuestros Valores

Nuestros Valores guían todas nuestras acciones. Son la esencia de nuestro Código de Conducta y de nuestra cultura.



## Seguridad

Nunca cedemos en cuanto a la seguridad. Nos cuidamos unos a otros y si el trabajo no es seguro, lo paramos



## Transparencia

Somos honestos y directos cuando nos comunicamos. Nos esforzamos para mejorar, compartiendo información y fomentando el diálogo y la retroalimentación constructiva



## Integridad

Tenemos la valentía de hacer lo correcto, aunque sea difícil. Cumplimos nuestra palabra y nos tratamos de manera justa y respetuosa



## Simplicidad

Trabajamos de manera eficiente y nos enfocamos en lo importante. Evitamos la complejidad innecesaria y buscamos soluciones sencillas y pragmáticas



## Responsabilidad

Asumimos la responsabilidad de nuestras propias acciones. Hablamos y escuchamos a los demás para entender lo que esperan de nosotros. Trabajamos para mejorar nuestro desempeño comercial, social y medioambiental



## Espíritu empresarial

Fomentamos las ideas nuevas y nos adaptamos rápidamente al cambio. Siempre buscamos nuevas oportunidades para crear valor, al igual que formas para trabajar mejor y de manera más segura

# Nuestro Propósito

Somos una de las compañías de materias primas más grandes del mundo. Cumplimos nuestro Propósito a través de nuestra estrategia de estar activos en cada etapa de la cadena de suministro de materias primas. La diversidad de nuestra geografía, productos y actividades maximiza el valor que creamos para nuestra empresa y para sus diversas partes interesadas.

**“Proveer de forma responsable los productos que hacen posible la vida cotidiana”**





01

Sobre nuestro  
código de conducta

02

Valorar a  
nuestro personal

03

Estar a salvo y  
ser responsable

04

Actuar con  
integridad

05

Proteger  
nuestro negocio

## Para Glencore, apoyar la vida cotidiana mediante el suministro de los productos necesarios para desarrollar, mantener y mejorar el mundo que nos rodea es un compromiso.

Es el motivo por el que venimos a trabajar y es lo que hacemos. Queremos propiciar el crecimiento y las oportunidades a largo plazo para todas nuestras partes interesadas, incluidos nuestros clientes, accionistas y empleados, así como las comunidades y países en los que operamos.

A través de la gran escala y la diversidad de nuestros negocios industriales y de marketing, suministramos de manera responsable los productos fundamentales para los bloques básicos de la vida. Tanto si se trata de construir una infraestructura esencial, desde hogares y hospitales hasta carreteras y redes ferroviarias, de producir las baterías que están transformando la tecnología y la movilidad modernas, o de garantizar el acceso a una energía asequible para todos.

Gracias a la colaboración con las comunidades y los gobiernos podemos llevar el progreso a muchos lugares.

Ese es nuestro Propósito. Cuando lo cumplimos, hacemos posible la vida cotidiana.



# Nuestro Código de Conducta

Cada uno de nosotros debe actuar de acuerdo con nuestros Valores, el Código de Conducta (el Código), las políticas y la ley, independientemente de su función o ubicación. No hay excepciones.

## Nuestro Código:

- ✓ Establece expectativas sobre cómo hacer negocios de manera segura, responsable, ética y legal
- ✓ Nos recuerda los Valores y principios clave que debemos tener en cuenta cuando tomamos decisiones o cuando nos enfrentamos a un dilema
- ✓ Proporciona orientación sobre cómo plantear inquietudes sin temor a represalias

Cuando las leyes o regulaciones son menos estrictos que nuestros Valores, Código o políticas, aplicamos el estándar más alto.



## ¿Quién debe acatar el Código?

Nuestro Código se aplica a todo nuestro negocio.

Abarca a:

- ✓ Todos los empleados, directores y funcionarios de entidades que estén controladas u operadas directa o indirectamente por Glencore a nivel mundial
- ✓ Los contratistas bajo la supervisión directa de Glencore que trabajen para una oficina o un activo industrial de la empresa, la cual los controle u opere a nivel mundial

## ¿Qué pasa si no estamos seguros de qué hacer?

- ✓ Consultamos el Marco de referencia para tomar decisiones con integridad (que se encuentra en la página 15), o
- ✓ Pedimos orientación a nuestro gerente o supervisor

## ¿Qué ocurre si infringimos el Código o nuestras políticas?

- ✓ Nuestro Código y nuestras políticas reflejan lo que es importante para nosotros. Independientemente del puesto de la persona implicada, nos tomamos en serio las infracciones del Código y de nuestras políticas. Dependiendo de la gravedad de la infracción, las consecuencias pueden ir desde una advertencia hasta el despido

# Nuestros líderes

Esperamos que todos los líderes de nuestro negocio sean un modelo a seguir sólido para actuar con integridad y promover una cultura segura, responsable y ética.



## Todos los líderes deben:

- ✓ Vivir los Valores y actuar de acuerdo con el Código y su espíritu
- ✓ Promover nuestros Valores, Código y políticas, y definir los comportamientos esperados
- ✓ Buscar oportunidades para crear valor y hacer crecer nuestro negocio de forma coherente con nuestros Valores y nuestro Código
- ✓ Tratar a sus equipos de manera justa y respetuosa, y crear un entorno en el que todos se sientan cómodos para hablar abiertamente sobre sus preocupaciones sin temor a represalias
- ✓ Escuchar las preocupaciones, tomarlas en serio y abordarlas adecuadamente
- ✓ Estar atentos a cualquier infracción del Código y denunciarla

## Dependemos de que nuestros líderes respeten el Código en toda la empresa y que:

- ✓ Identifiquen, evalúen y gestionen los riesgos
- ✓ Garanticen que nuestro personal participe en la capacitación acerca del Código y las políticas relevantes
- ✓ Colaboren e interactúen con las partes interesadas internas y externas
- ✓ Establezcan objetivos claros y realistas e inspiren a todos para que los logren
- ✓ Creen oportunidades para que nuestro personal se desarrolle y alcance su potencial
- ✓ Tengan claro qué es y qué no es un comportamiento aceptable
- ✓ Hagan responsables a sus equipos
- ✓ Reconozcan y recompensen a las personas, no solo por lo que logren sino también por cómo lo logren
- ✓ Intervengan cuando el rendimiento no cumpla con nuestras expectativas

# Nuestros socios comerciales

Valoramos nuestras relaciones con los socios comerciales, por lo que somos justos, abiertos y transparentes en nuestro trato con ellos.

A su vez, esperamos que dichos socios comerciales compartan nuestro compromiso con las prácticas comerciales éticas, seguras y responsables.

## NUESTROS VALORES CLAVE QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA



SEGURIDAD



INTEGRIDAD



RESPONSABILIDAD



TRANSPARENCIA



SIMPLICIDAD



ESPÍRITU EMPRESARIAL

## ¿Qué significa nuestro compromiso en la práctica?

- ✓ Tenemos el cuidado de asegurarnos de que solo trabajamos con socios comerciales que comparten nuestro compromiso con las prácticas y conductas comerciales éticas
- ✓ Tratamos a nuestros socios comerciales con respeto
- ✓ Trabajamos con nuestros socios comerciales para ayudarlos a entender nuestras expectativas
- ✗ No pedimos a nuestros socios comerciales que operen de un modo que los ponga en peligro a ellos o a su fuerza laboral
- ✗ Nunca pedimos a nuestros socios comerciales que actúen de una manera que infrinja la ley, nuestros Valores o el Código
- ✓ Tomamos medidas si nuestros socios comerciales infringen la ley
- ✓ Hacemos valer nuestra influencia sobre las empresas conjuntas que no controlamos para incentivarlas a actuar de forma coherente con nuestros Valores y nuestro Código



### Términos clave

#### **SOCIOS COMERCIALES**

Nuestros socios comerciales incluyen a nuestros proveedores, clientes, empresas conjuntas, socios de empresas conjuntas, proveedores de servicios y otras contrapartes

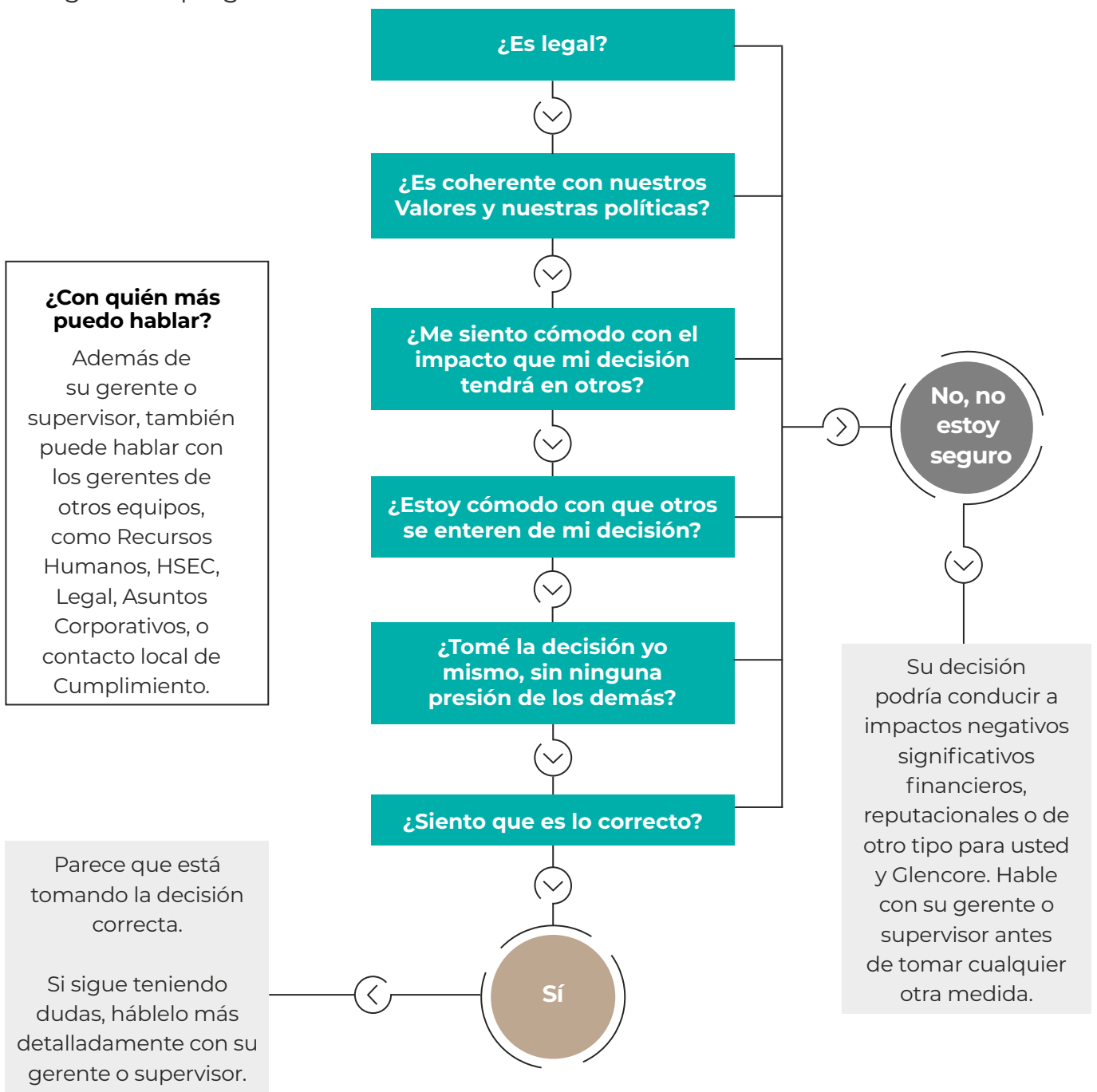


### Nuestras políticas clave

- Política anticorrupción y antisoborno
- Estándares de proveedores

# Un marco regulatorio para tomar decisiones con integridad

Acatar el Código nos ayuda a tomar decisiones éticas. Cuando nos enfrentamos a una decisión o situación difícil que no está contemplada explícitamente en el Código, nos hacemos las siguientes preguntas:



# Hablar abiertamente

Nunca se abstenga de informar sus preocupaciones. Comuníquelas a su gerente o supervisor, o a través de los canales de comunicación disponibles. Tomamos con seriedad sus preocupaciones y nos encargamos de ellas sin demora.

La presentación de inquietudes nos permite abordarlas de manera proactiva. De este modo, evitaremos más conductas indebidas y limitaremos los impactos financieros negativos, reputacionales y de otro tipo.



## Nuestras políticas clave

- Política de comunicación de infracciones





## ¿Cómo puede comunicar su inquietud?

Comuniqué su inquietud en una oficina o en un activo de la compañía

Le recomendamos que primero comunique su sospecha de infracción a su gerente o supervisor. Por lo general, están mejor preparados para resolver infracciones de manera rápida y efectiva. También puede plantear su inquietud a través de un canal de comunicación local, o ante las personas de contacto para la comunicación de infracciones en su oficina o activo de la compañía, que han sido designadas para recibir inquietudes.

Comuniqué su inquietud a través del Programa de Comunicación de Infracciones de Glencore

Si no puede o no se siente cómodo utilizando los canales locales, puede ponerse en contacto con los canales de comunicación del Programa de Comunicación de Infracciones. Nuestro Programa de Comunicación de Infracciones ofrece canales de comunicación anónima para todos los empleados, socios comerciales y otras partes interesadas de Glencore.

El programa permite denunciar conductas que potencialmente se oponen a nuestro Código, a nuestras políticas o a la ley. El Programa de Comunicación de Infracciones es un programa corporativo y le permite comunicar sus inquietudes de manera segura, en varios idiomas.

El acceso al Programa de Comunicación de Infracciones de Glencore es fácil



**Plataforma web**

<https://glencore.raisingconcerns.org>



**Números de teléfono disponibles en**

<https://glencore.raisingconcerns.org>



**Correo electrónico**

[codeofconduct@glencore.com](mailto:codeofconduct@glencore.com)

Es posible que necesitemos su apoyo para abordar adecuadamente una inquietud, y debe cooperar plenamente con las investigaciones y auditorías, y proporcionar información clara, completa y veraz.

### **Tolerancia cero con las represalias**

Tenemos tolerancia cero hacia las represalias contra cualquier persona que denuncie una conducta que piensa que no cumple con nuestro Código, con nuestras políticas o con la ley, incluso si dicha denuncia no se confirma. Siempre que usted no haga un informe falso intencional, puede hablar abiertamente sin temor a sufrir un despido, discriminación, acoso, intimidación ni cualquier otro impacto adverso.

01

Sobre nuestro  
código de conducta

02

Valorar a  
nuestro personal

03

Estar a salvo y  
ser responsable

04

Actuar con  
integridad

05

Proteger  
nuestro negocio

# 02

# VALORAR A NUESTRO PERSONAL



EN ESTE CAPÍTULO

20 Equidad y respeto

“

**Respetamos y valoramos** a todos los empleados y creamos un entorno de trabajo **justo, comprensivo e inclusivo** en el que las personas con **diversas** experiencias y perspectivas puedan **desarrollar y alcanzar** su **potencial**.

Nuestro **éxito** depende de nuestra capacidad para **atraer, desarrollar y retener** el **mejor talento** en todos los niveles.

”

# Equidad y respeto

Nuestro personal es fundamental para que tengamos éxito. Nos tratamos mutuamente de manera justa y con respeto. Una fuerza laboral diversa fortalece nuestra cultura y nuestro negocio.

Tenemos tolerancia cero frente a cualquier forma de esclavitud moderna, incluidos los trabajos forzados u obligatorios y el trabajo infantil. Tenemos derecho a decidir pertenecer a un sindicato y buscar una negociación colectiva.

## NUESTROS VALORES CLAVE QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA



SEGURIDAD



INTEGRIDAD



RESPONSABILIDAD



TRANSPARENCIA



SIMPLICIDAD



ESPÍRITU EMPRESARIAL



## ¿Qué significa nuestro compromiso en la práctica?

- ✓ Actuamos honestamente, con integridad y somos responsables de todo lo que hacemos
- ✓ Cuidamos nuestro propio y mutuo bienestar físico y mental.
- ✓ Trabajamos juntos para obtener los mejores resultados y brindar a nuestros clientes y a otras partes interesadas lo que necesitan
- ✓ Promovemos la inclusión, la equidad y la igualdad, y no discriminamos en función de raza, nacionalidad, religión, sexo, edad, orientación sexual, discapacidad, ascendencia, origen social, afiliación a sindicatos, creencias políticas o cualquier otra inclinación
- ✗ No toleramos acosos ni intimidaciones en el lugar de trabajo, y denunciaremos todos los comportamientos poco éticos cuando los vemos
- ✓ Contratamos, promovemos, recompensamos y ofrecemos oportunidades de desarrollo de acuerdo con las calificaciones, las capacidades, el desempeño, el comportamiento ético y la concordancia con nuestros Valores

- ✓ Nos comunicamos con respeto e integridad
- ✓ Valoramos las creencias y perspectivas diversas de las personas
- ✓ Cuando utilizamos las redes sociales, actuamos de forma coherente con nuestros Valores



### Nuestras políticas clave

- Política de comunicación
- Política de diversidad e inclusión
- Política de igualdad de oportunidades
- Política de Derechos Humanos



### Nuestros compromisos externos

- Nos comprometemos con la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y los Derechos Fundamentales en el Trabajo

# 03

# ESTAR A SALVO Y SER RESPONSABLE



## EN ESTE CAPÍTULO

24 Salud y seguridad

26 Medioambiente

28 Comunidades

30 Derechos humanos

“

Todos somos **responsables** del **impacto** que tenemos sobre otras personas, la sociedad y el medioambiente.

Nos mantenemos **seguros** y **sanos** mutuamente.

Defendemos el **respeto** de los derechos humanos y **actuamos responsablemente** hacia nuestras comunidades y el medioambiente.

Proceder de manera **segura** y **responsable** es la única manera en que podemos lograr nuestros objetivos, además de ganar y mantener la **confianza** de nuestras comunidades y otras partes interesadas.

”

# Salud y seguridad

Todos los días nos esforzamos por mantener nuestro lugar de trabajo libre de accidentes mortales, enfermedades laborales y lesiones. Esto es responsabilidad de todos.

Buscamos proteger la salud y seguridad de nuestra fuerza laboral, especialmente cuando se trabaja en condiciones peligrosas.

Esperamos que nuestros líderes creen y mantengan en todos los niveles una cultura de seguridad proactiva.

## NUESTROS VALORES CLAVE QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA



**SEGURIDAD**



**INTEGRIDAD**



**RESPONSABILIDAD**



**TRANSPARENCIA**



**SIMPLICIDAD**



**ESPÍRITU EMPRESARIAL**



01

Sobre nuestro código de conducta

02

Valorar a nuestro personal

03

Estar a salvo y ser responsable

04

Actuar con integridad

05

Proteger nuestro negocio

## ¿Qué significa nuestro compromiso en la práctica?

- ✓ Dejamos de trabajar, y hacemos que otros dejen de trabajar, si creemos que es inseguro, o cuando no se puedan controlar los peligros
- ✓ Todos somos responsables de nuestra propia seguridad y la de nuestros compañeros, incluidos nuestros contratistas y las comunidades circundantes
- ✓ Proporcionamos comentarios positivos y reforzamos los comportamientos correctos y seguros
- ✓ Evaluamos los riesgos para la salud y la seguridad en todas las áreas e implementamos planes de salud y seguridad para proteger a todos
- ✓ Creamos condiciones de trabajo seguras para todos, proporcionamos equipos seguros y confiables y cumplimos con las normas
- ✓ Venimos al trabajo en buen estado mental y físico
- ✓ Establecemos y mantenemos estándares y brindamos formación a nuestro personal
- ✓ Participamos en capacitaciones acerca de cómo trabajar en forma segura y de acuerdo con las políticas y los estándares de salud y seguridad
- ✓ Establecemos y supervisamos los objetivos y programas de mejora continua en salud y seguridad
- ✓ Siempre que sea posible, ayudamos a nuestra gente a reincorporarse al puesto de trabajo después de una enfermedad o una lesión



### Nuestras políticas clave

- Política de Salud y Seguridad

# Medioambiente

Estamos comprometidos con la gestión ambiental y con minimizar el daño al medioambiente a través de la administración responsable de los recursos en nuestras operaciones globales.

Nos esforzamos por comprender y abordar los desafíos ambientales en nuestros activos industriales, y por fomentar la eficacia de los recursos, el desempeño ambiental y la prevención de incidentes.

Reconocemos los posibles impactos del cambio climático en nuestras operaciones y nuestras comunidades y trabajamos para abordarlos.

## NUESTROS VALORES CLAVE QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA



SEGURIDAD



INTEGRIDAD



RESPONSABILIDAD



TRANSPARENCIA



SIMPLICIDAD



ESPÍRITU EMPRESARIAL



01

Sobre nuestro código de conducta

02

Valorar a nuestro personal

03

Estar a salvo y ser responsable

04

Actuar con integridad

05

Proteger nuestro negocio

## ¿Qué significa nuestro compromiso en la práctica?

- ✘ Llevamos a cabo nuestro trabajo respetando las zonas legalmente designadas, y no exploramos ni operamos en áreas de patrimonio mundial
- ✔ Identificamos y evaluamos los impactos potenciales de nuestras actividades sobre los recursos naturales que compartimos, como la tierra, el aire, el agua, la energía y la biodiversidad, y tomamos medidas para mitigarlos
- ✔ Desarrollamos e implementamos procesos y sistemas para rastrear, gestionar e informar sobre nuestro desempeño ambiental
- ✔ Tomamos medidas para reducir nuestra huella de carbono
- ✔ Desarrollamos programas de administración y rehabilitación de tierras que apoyan el uso sostenible a largo plazo de las mismas
- ✔ Estamos comprometidos con el diseño y la operación de instalaciones de almacenamiento de relaves seguras y estables
- ✔ Nos comprometemos con las partes interesadas respecto de los riesgos ambientales, las oportunidades y nuestro desempeño para garantizar que operemos de manera apropiada



### Nuestros compromisos externos

- Apoyamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGC)
- Como miembros del Consejo Internacional de Minería y Metales (ICMM), nos comprometemos a cumplir los requisitos de los 10 principios y expectativas de rendimiento
- Alineamos nuestros informes anuales con el Grupo de Trabajo sobre Información Financiera Relacionada con el Clima (TCFD)
- Nos comprometemos a estar en concordancia con la Norma Industrial Global para la Gestión de Relaves



### Nuestras políticas clave

- Política medioambiental
- Política de las instalaciones de almacenamiento de relaves

# Comunidades

Nos esforzamos por hacer una contribución valiosa al progreso social a través de la producción y comercialización de materias primas que proporcionan los elementos básicos para el desarrollo. Lo logramos mediante pagos a los gobiernos, como impuestos y derechos; proporcionando oportunidades de empleo y de colaboración con socios comerciales; y mediante el desarrollo social en las sociedades en las que operamos.

Establecemos relaciones respetuosas y nos comunicamos abierta y honestamente con las partes interesadas locales.

## NUESTROS VALORES CLAVE QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA



**SEGURIDAD**



**INTEGRIDAD**



**RESPONSABILIDAD**



**TRANSPARENCIA**



**SIMPLICIDAD**



**ESPÍRITU EMPRESARIAL**

## ¿Qué significa nuestro compromiso en la práctica?

- ✓ Trabajamos constructivamente con las comunidades locales en todas las etapas del ciclo de vida de una operación para ampliar su resiliencia socioeconómica
- ✓ Identificamos impactos reales y potenciales de nuestras actividades sobre nuestras comunidades anfitrionas y la sociedad en general, y tomamos medidas para evitarlos o, cuando esto no sea posible, mitigarlos
- ✓ Apoyamos las relaciones constructivas y abiertas con nuestras comunidades
- ✓ Promovemos y tomamos parte en actividades inclusivas de la comunidad y nos aseguramos de que los grupos vulnerables y las poblaciones nativas tengan la oportunidad de participar
- ✓ Procuramos trabajar en colaboración con el sector público y con las organizaciones no gubernamentales y comunitarias
- ✓ Presentamos, investigamos y respondemos a las demandas y denuncias de la comunidad
- ✓ Nos esforzamos por mejorar la calidad de vida y crear comunidades resilientes, y por minimizar los impactos del cierre
- ✓ Reconocemos y respetamos las culturas y tradiciones de nuestras comunidades anfitrionas y de las poblaciones nativas
- ✓ Cumplimos y respetamos hasta el final los compromisos acordados con las comunidades



### Nuestras políticas clave

- Política de Derechos Humanos
- Política de desempeño social



### Nuestros compromisos externos

- Alineamos nuestras prácticas con el Estándar de Desempeño 5 de la Corporación Financiera Internacional (CFI): Adquisición de Tierras y Reasentamiento Involuntario
- Operamos de manera coherente con la declaración sobre la posición del ICMM con respecto a los pueblos indígenas y la minería

# Derechos humanos

Respetamos la dignidad y los derechos humanos de nuestra fuerza laboral y de nuestros socios comerciales, de las sociedades en las que vivimos y trabajamos, así como de todos los que posiblemente se vean afectados por nuestras actividades. Esperamos que nuestros socios comerciales compartan nuestro compromiso y potenciamos nuestra relación comercial para promover los derechos humanos.

## NUESTROS VALORES CLAVE QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA



**SEGURIDAD**



**INTEGRIDAD**



**RESPONSABILIDAD**



**TRANSPARENCIA**



**SIMPLICIDAD**



**ESPÍRITU EMPRESARIAL**

## ¿Qué significa nuestro compromiso en la práctica?

- ✓ Consideramos cómo nuestras acciones pueden afectar los derechos humanos de los demás
- ✓ Comprendemos y abordamos los riesgos para los derechos humanos que pueden surgir de nuestras actividades comerciales
- ✓ Decimos lo que pensamos en caso de una violación de los derechos humanos, real o presunta
- ✗ No toleramos ninguna forma de esclavitud moderna, incluidos los trabajos forzados u obligatorios y el trabajo infantil
- ✓ Implementamos mecanismos para realizar demandas locales eficazmente
- ✓ Nos comprometemos con nuestros socios comerciales a respetar los derechos humanos y a cumplir las normas internacionales establecidas, también con nuestros proveedores de seguridad



### Nuestros compromisos externos

- Apoyamos la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (ONU)
- Nos comprometemos con la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo
- Apoyamos los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas
- Somos signatarios de los Principios Voluntarios sobre Seguridad y Derechos Humanos
- Somos signatarios del Pacto Mundial de la ONU
- Apoyamos la Iniciativa para la Transparencia de las Industrias Extractivas
- Alineamos nuestros procesos de diligencia debida en materia de derechos humanos con la Guía de Diligencia Debida para una Conducta Empresarial Responsable de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y con la Guía de Diligencia Debida de la OCDE para Cadenas de Suministro Responsables de Minerales procedentes de Zonas de Conflicto y Alto Riesgo



### Nuestras políticas clave

- Política de Derechos Humanos
- Estándares de proveedores

**01**  
Sobre nuestro  
código de conducta

**02**  
Valorar a  
nuestro personal

**03**  
Estar a salvo y  
ser responsable

**04**  
Actuar con  
integridad

**05**  
Proteger  
nuestro negocio

# 04

# ACTUAR CON INTEGRIDAD

## EN ESTE CAPÍTULO

- 34** Corrupción y soborno
- 37** Conflictos de intereses
- 39** Fraude
- 41** Sanciones y controles comerciales
- 43** Blanqueo de capitales
- 45** Competencia leal
- 47** Información privilegiada
- 49** Conducta del mercado
- 51** Protección de datos y privacidad



“

Actuamos con **integridad** en todo lo que hacemos. No importa dónde nos encontremos ni cuál sea nuestra función en Glencore, actuamos con **honestidad, transparencia y respeto.**

Nuestras acciones y decisiones nos **reflejan** como individuos y como empleados de Glencore. Queremos estar **orgullosos** de quiénes somos y para quién trabajamos.

Hacer negocios con **integridad** fortalece la **confianza** que nuestro personal, socios comerciales y comunidades tienen en nosotros y es fundamental para el éxito y la **reputación** de Glencore como empresa **responsable y ética.**

”

# Corrupción y soborno

No nos involucramos en prácticas corruptas y nunca pagamos sobornos, independientemente de con quién estemos tratando o de cuál sea la costumbre o práctica local.

## NUESTROS VALORES CLAVE QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA



SEGURIDAD



INTEGRIDAD



RESPONSABILIDAD



TRANSPARENCIA



SIMPLICIDAD



ESPÍRITU EMPRESARIAL

## ¿Qué significa nuestro compromiso en la práctica?

- ✘ Nunca solicitamos, aceptamos, ofrecemos, proporcionamos ni autorizamos sobornos de ningún tipo, incluidos los pagos de facilitación. Un soborno puede tomar la forma de obsequios, ofertas de ocio, viajes, firma de bonos, ofertas de trabajo, descuentos o «comisiones ilícitas», préstamos, tasas, servicios, donaciones o favores
- ✔ Nos ocupamos de garantizar que trabajamos solamente con socios comerciales que comparten nuestro compromiso con las prácticas y conductas comerciales éticas
- ✔ Nos aseguramos de que todos los obsequios y ofertas de ocio sean de buena fe, ocasionales, razonables y apropiados, y que no se den con la intención de influir en la toma de decisiones del destinatario o de obtener una ventaja comercial indebida
- ✔ Tenemos especial cuidado cuando tratamos con los funcionarios públicos para evitar cualquier percepción de soborno, incluido el intercambio de obsequios y ofertas de ocio
- ✘ No contribuimos con ninguna campaña política, partido, candidato ni con sus organizaciones afiliadas
- ✔ Establecemos objetivos de negocios realistas y no exponemos a nuestro personal al riesgo de soborno y corrupción al presionarlo para que cumpla objetivos o plazos pocos realistas
- ✔ Reconocemos a los compañeros que actúan con integridad y no los sancionamos por perder negocios como consecuencia de ello



### Aplicación en la vida real

*He presentado una solicitud de visa a la autoridad gubernamental local. El funcionario público que tramita la solicitud me ha informado que hay un retraso, pero que, si le pago una pequeña tarifa adicional en efectivo, se asegurará de que mi solicitud llegue al primer puesto de la lista. ¿Está bien pagar esta tarifa?*

**No, no está bien. No debe realizar ningún pago para acelerar la tramitación de la visa. Esta es una solicitud de pago de facilitación, que constituye un soborno.**

**La posición de Glencore es clara: no pagamos sobornos, incluidos los pagos de facilitación, por pequeños que sean. No importa si cuesta más o lleva más tiempo; hacemos negocios de la manera correcta.**



## Nuestras políticas clave

- Política anticorrupción y antisoborno
- Política de participación en el sector político
- Estándares de proveedores



## Nuestros compromisos externos

- Somos miembros de:
  - La Iniciativa Alianza contra la Corrupción (PACI)
  - La Red Marítima Anticorrupción (MACN)
  - TRACE International
- Apoyamos al Instituto de Ética Empresarial (IBE)



## Término clave

### PAGOS DE FACILITACIÓN

Todo pago a un funcionario público, por pequeño que sea, para acelerar o asegurar la realización de una acción gubernamental de rutina, por ejemplo:

- Emisión de permisos, licencias u otros documentos oficiales
- Tramitación de documentos gubernamentales, como visas y órdenes de trabajo
- Realización de trámites aduaneros
- Suministro de protección policial
- Prestación de servicios públicos
- Manipulación de cargas



# Conflictos de intereses

Siempre actuamos en el mejor interés de Glencore e intentamos evitar los conflictos de intereses reales, posibles o percibidos.

## NUESTROS VALORES CLAVE QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA



SEGURIDAD



INTEGRIDAD



RESPONSABILIDAD



TRANSPARENCIA



SIMPLICIDAD



ESPÍRITU EMPRESARIAL

## ¿Qué significa nuestro compromiso en la práctica?

- ✓ Intentamos evitar los conflictos, siempre que sea posible, y entendemos que incluso la apariencia de un conflicto puede ser dañina
- ✓ Declaramos rápidamente los conflictos cuando surgen
- ✓ Tomamos las medidas adecuadas para controlar los conflictos y reducir los riesgos que presentan

### Situaciones que pueden provocar un conflicto



**BENEFICIOS (p. ej., obsequios y ofertas de ocio)**  
que pueden repercutir sobre el desempeño objetivo de nuestras obligaciones profesionales



**ACTIVIDADES EXTERNAS Y EMPLEO**  
que podrían influir en el desempeño y la objetividad de su trabajo en Glencore. También podrían incluir a socios comerciales o competidores de Glencore



**RELACIONES DE PROPIEDAD Y FUNCIONES DIRECTIVAS**  
en socios comerciales o competidores de Glencore



**RELACIONES PERSONALES Y DE NEGOCIOS**  
con socios comerciales o competidores de Glencore



**TRABAJAR CON FAMILIARES O PERSONAS CON LAS QUE MANTIENE RELACIONES PERSONALES ESTRECHAS**  
en una relación jerárquica directa o indirecta



### Términos clave

#### **CONFLICTOS DE INTERESES**

Son situaciones en las que un interés o actividad personal interfiere con los intereses de Glencore o con nuestra capacidad para realizar nuestro trabajo de forma eficaz y objetiva



### Nuestras políticas clave

- Política de Conflictos de Intereses

# Fraude

No participamos en comportamientos fraudulentos y no ayudamos ni apoyamos deliberadamente a ningún tercero para que cometa un fraude.

## NUESTROS VALORES CLAVE QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA



SEGURIDAD



INTEGRIDAD



RESPONSABILIDAD



TRANSPARENCIA



SIMPLICIDAD



ESPÍRITU EMPRESARIAL

## ¿Qué significa nuestro compromiso en la práctica?

- ✓ Somos honestos y no nos involucramos en conductas intencionalmente engañosas, por ejemplo:
  - Presentación de declaraciones de gastos falsas
  - Falsificación, destrucción, manipulación o alteración de documentos, registros o solicitudes
- ✓ Comprendemos la importancia de nuestra función en la detección y prevención del fraude



### Aplicación en la vida real

*El mes pasado compré un pasaje de avión con mi tarjeta Visa personal para una reunión próxima con un cliente. Presenté una rendición de viajes y gastos por el costo del pasaje de avión y Glencore me lo reembolsó.*

*La semana pasada el cliente me informó que la reunión se había cancelado, así que cancelé mi vuelo. La aerolínea abonó el monto del pasaje en mi Visa. Probablemente debería informar a Glencore de la cancelación y devolver la suma que me reembolsaron.*

*Pensándolo bien, estoy viajando mucho y sacrificando mi tiempo libre por Glencore, así que no voy a decir nada. Nadie me paga las horas extras que dedico, así que me lo merezco. Al final todo se equilibra, ¿no?*

**No es así. Este comportamiento no es correcto. Es una solicitud de gastos indebida. Esperamos que nuestro personal se comporte de forma honesta, transparente y en el mejor interés de Glencore. Nunca hay excusa para un comportamiento fraudulento.**



### Nuestras políticas clave

- Política de Fraude



### Términos clave

#### **FRAUDE**

El acto de llevar a cabo una actividad engañosa o intencionalmente errónea con el fin de obtener un beneficio económico o personal injusto o ilegal



# Sanciones y controles comerciales

Cumplimos con las sanciones, los embargos  
y los controles comerciales aplicables.

## NUESTROS VALORES CLAVE QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA



**SEGURIDAD**



**INTEGRIDAD**



**RESPONSABILIDAD**



**TRANSPARENCIA**



**SIMPLICIDAD**



**ESPÍRITU EMPRESARIAL**



01

Sobre nuestro código de conducta

02

Valorar a nuestro personal

03

Estar a salvo y ser responsable

04

Actuar con integridad

05

Proteger nuestro negocio

## ¿Qué significa nuestro compromiso en la práctica?

- ✓ Dado que las sanciones y los controles comerciales cambian constantemente, buscamos en la página de intranet de Cumplimiento de Glencore noticias sobre las sanciones y consultamos a Cumplimiento cuando no estamos seguros
- ✓ Recopilamos y proporcionamos a Cumplimiento toda la información relevante referida a transacciones y socios comerciales para evaluar los riesgos de violación de sanciones
- ✓ Investigamos a nuestros socios comerciales y a nuestras embarcaciones mediante listados de sanciones
- ✓ Permanecemos atentos a las señales de alarma que indican un riesgo de violación de sanciones



### Términos clave

#### **SANCIONES Y EMBARGOS**

Leyes, reglamentos y medidas obligatorias promulgadas por autoridades gubernamentales u organizaciones supranacionales como la ONU, con el objeto de prohibir o restringir los negocios con determinados individuos, grupos, entidades, embarcaciones, aeronaves, regímenes, países o territorios

#### **CONTROLES COMERCIALES**

Restricciones comerciales impuestas por las autoridades gubernamentales u organizaciones supranacionales contra determinados países, organizaciones e individuos. Algunos ejemplos de controles comerciales son las restricciones de importación y exportación, así como las leyes antiboicot



### Nuestras políticas clave

- Política de Sanciones

# Blanqueo de capitales

Somos conscientes de que terceros podrían aprovecharse de nosotros para blanquear dinero. Tomamos medidas para protegernos contra eso y cumplir todas las leyes aplicables.

## NUESTROS VALORES CLAVE QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA



**SEGURIDAD**



**INTEGRIDAD**



**RESPONSABILIDAD**



**TRANSPARENCIA**



**SIMPLICIDAD**



**ESPÍRITU EMPRESARIAL**

## ¿Qué significa nuestro compromiso en la práctica?

- ✘ No aceptamos dinero ni otros activos si nos percatamos de que provienen de actividades ilícitas
- ✘ No ayudamos a ningún tercero en el blanqueo de capitales
- ✔ Nos preocupamos por saber quiénes son nuestros socios comerciales
- ✔ Estamos atentos a acuerdos inusuales o sospechosos que puedan exponernos a blanqueo de dinero y los denunciaremos inmediatamente
- ✘ No facilitamos la evasión fiscal de forma consciente o intencionada



### Aplicación en la vida real

*Acabo de terminar las negociaciones con un cliente que quiere comprar productos de Glencore. El cliente me informó que sus pagos a Glencore estarían a cargo de un tercero situado en las Islas Vírgenes Británicas. Investigué un poco, y parece que este tercero pagador no tiene oficina ni empleados, y que se constituyó hace solo algunos meses. Tengo la sensación de que este tercero es una empresa instrumental (una empresa que solo existe «en los papeles»). Todo el montaje parece sospechoso, así que creo que me pondré en contacto con Cumplimiento para hablar de las señales de alarma.*

**Eso es correcto. Hay varios elementos sospechosos en esta situación, y lo correcto es hacer llegar estas señales de alarma a Cumplimiento.**



### Términos clave

#### **BLANQUEO DE CAPITALES**

El proceso en el cual se oculta el origen ilícito del dinero u otros activos (incluidas materias primas), de manera que parezcan proceder de una fuente legítima



### Nuestras políticas clave

- Política contra el blanqueo de capitales
- Política fiscal

# Competencia leal

Competimos enérgicamente,  
pero de forma justa y legal.

## NUESTROS VALORES CLAVE QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA



SEGURIDAD



INTEGRIDAD



RESPONSABILIDAD



TRANSPARENCIA



SIMPLICIDAD



ESPÍRITU EMPRESARIAL

# ¿Qué significa nuestro compromiso en la práctica?

- ✘ No participamos en colusión y no nos ponemos de acuerdo con nuestros competidores, formal o informalmente, para:
  - Fijar precios
  - Limitar la producción o el suministro
  - Asignar clientes o mercados
  - Manipular licitaciones
  - Boicotear colectivamente a clientes o proveedores

Recuerde que un acuerdo no necesita estar por escrito para que constituya colusión

- ✘ No intercambiamos información comercialmente sensible con nuestros competidores, excepto cuando tenemos necesidad legítima de hacerlo. En caso de duda, consultamos con el departamento Legal
- ✔ Tenemos especial cuidado cuando participamos en asociaciones comerciales y otras reuniones de la industria en las que hay competidores presentes
- ✔ Reconocemos que las leyes de competencia son complejas y difieren de un país a otro, por lo que consultamos con el departamento Legal



## Nuestras políticas clave

- Política de leyes sobre competencia



## Aplicación en la vida real

*Estoy preparando la presentación de Glencore para una licitación. Estoy casi seguro de que uno de nuestros competidores también se ofrecerá a vender en la misma licitación. Casualmente, esta tarde en el gimnasio me encontré con Mike, que trabaja con este competidor. Era tarde y el lugar estaba prácticamente vacío. Le pregunté a Mike cómo estaba y me contestó: «Muy ocupado». Respondí: «Estarás trabajando en la licitación de Acme; nosotros también estamos interesados y nos estamos preparando. ¿Qué piensas del precio de tu oferta?» Es imposible que alguien haya escuchado la conversación entre Mike y yo, así que no tiene nada de malo, ¿verdad?*

**No es así. Intercambiar información comercial altamente sensible con nuestros competidores, como, por ejemplo, datos individualizados sobre precios futuros o actuales, costos, volumen, clientes y ventas sin una necesidad legítima de hacerlo constituye una violación grave de la ley de competencia. Glencore prohíbe estrictamente este comportamiento anticompetitivo.**



## Términos clave

### LEY DE COMPETENCIA

También conocida como ley antimonopolio, tiene como objetivo proteger a los consumidores mediante la promoción de una competencia libre y sin distorsiones entre las empresas, la protección de la toma de decisiones independiente de los participantes en el mercado y la prevención del uso indebido del poder del mercado

# Información privilegiada

Tratamos la información privilegiada de forma responsable y no participamos en el uso indebido de información privilegiada.

## NUESTROS VALORES CLAVE QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA



SEGURIDAD



INTEGRIDAD



RESPONSABILIDAD



TRANSPARENCIA



SIMPLICIDAD



ESPÍRITU EMPRESARIAL

## ¿Qué significa nuestro compromiso en la práctica?

- ✓ Comprendemos la importancia de proteger a nuestra empresa, a nuestros accionistas y a los mercados financieros del uso indebido de información privilegiada
- ✗ No tomamos decisiones sobre cuándo comprar, vender o negociar acciones o valores de Glencore (o de terceros) cuando tenemos información privilegiada, y tampoco revelamos o proporcionamos consejos basados en información privilegiada a nadie
- ✓ Si tenemos alguna duda sobre nuestras obligaciones en una situación determinada, nos ponemos en contacto con el departamento Legal



### Términos clave

#### INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

Información no pública que es precisa, como, por ejemplo, resultados financieros u operativos no publicados o información sobre fusiones y adquisiciones o litigios que, de hacerse pública, probablemente un inversor consideraría relevante para decidir si invertir en acciones o valores



### Nuestras políticas clave

- Política de información privilegiada y negociación de valores



# Conducta del mercado

Entendemos y cumplimos con las normas y los reglamentos establecidos por los operadores, las bolsas de valores y las entidades reguladoras de los mercados mundiales en los que participamos.

## NUESTROS VALORES CLAVE QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA



SEGURIDAD



INTEGRIDAD



RESPONSABILIDAD



TRANSPARENCIA



SIMPLICIDAD



ESPIRITU EMPRESARIAL

01

Sobre nuestro  
código de conducta

02

Valorar a  
nuestro personal

03

Estar a salvo y  
ser responsable

04

Actuar con  
integridad

05

Proteger  
nuestro negocio

## ¿Qué significa nuestro compromiso en la práctica?

- ✔ Nos comportamos de una manera que contribuye al funcionamiento justo y transparente de los mercados en los que participamos
- ✘ No difundimos información falsa o engañosa
- ✘ Nunca manipulamos los mercados, incluida la colocación de órdenes manipuladoras o la participación en comportamientos manipuladores, dispositivos manipuladores, uso indebido de información y manipulación de parámetros de referencia
- ✘ No participamos en el uso indebido de información privilegiada ni hacemos uso indebido de la información privilegiada
- ✔ Planteamos una preocupación si tenemos conocimiento de transacciones o comportamientos comerciales sospechosos



### Nuestras políticas clave

- Política de Conducta en el mercado

# Protección de datos y privacidad

Tratamos los datos personales con gran cuidado y respetamos el derecho de privacidad de las personas.

## NUESTROS VALORES CLAVE QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA



SEGURIDAD



INTEGRIDAD



RESPONSABILIDAD



TRANSPARENCIA



SIMPLICIDAD



ESPÍRITU EMPRESARIAL

01

Sobre nuestro código de conducta

02

Valorar a nuestro personal

03

Estar a salvo y ser responsable

04

Actuar con integridad

05

Proteger nuestro negocio

## ¿Qué significa nuestro compromiso en la práctica?

- ✓ Comprendemos qué son los datos personales y los principios a los que tenemos que atenernos cuando procesamos datos personales
- ✓ Solo recopilamos, usamos y conservamos los datos personales para fines legales y según sea razonablemente necesario para cumplir los requisitos comerciales
- ✓ Solo compartimos los datos personales con otros cuando tenemos un interés comercial legítimo o una obligación legal de hacerlo, o cuando la persona afectada lo solicita
- ✓ Tenemos un cuidado aún mayor si tratamos datos personales sensibles, tales como las creencias religiosas, las convicciones ideológicas o políticas, la raza, la salud, y datos médicos o biométricos



### Términos clave

#### DATOS PERSONALES

Información que puede utilizarse para identificar a alguien, como el nombre, la dirección o la fecha de nacimiento



### Nuestras políticas clave

- Política de Manejo de la información

01

Sobre nuestro  
código de conducta

02

Valorar a  
nuestro personal

03

Estar a salvo y  
ser responsable

04

Actuar con  
integridad

05

Proteger  
nuestro negocio

# 05 PROTEGER NUESTRO NEGOCIO

## EN ESTE CAPÍTULO

- 55 Proteger nuestros activos  
y nuestra información

“

Nuestros activos físicos y nuestra información son fundamentales para alcanzar el **éxito**.

Utilizamos y **protegemos** los activos físicos y la información que se nos confía **de forma responsable** y cuidadosa para preservar el **valor** de nuestro negocio.

”

# Proteger nuestros activos y nuestra información

Los activos físicos, como las instalaciones y los equipos, y los no físicos, como la información, el software y la propiedad intelectual, son esenciales para nuestro éxito.

Protegemos nuestros activos contra robo, pérdida o daño, uso indebido y acceso no autorizado.

## NUESTROS VALORES CLAVE QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA



SEGURIDAD



INTEGRIDAD



RESPONSABILIDAD



TRANSPARENCIA



SIMPLICIDAD



ESPÍRITU EMPRESARIAL

## ¿Qué significa nuestro compromiso en la práctica?

- ✓ Reconocemos que la información comercial, el conocimiento y la propiedad intelectual son recursos valiosos
- ✓ Tomamos las medidas adecuadas para proteger nuestros activos
- ✓ Utilizamos los equipos de la empresa de forma adecuada y para los fines previstos
- ✓ Permanecemos atentos a su robo, pérdida, daño, uso indebido y acceso no autorizado
- ✗ No utilizamos sistemas no autorizados para llevar a cabo nuestras actividades comerciales
- ✓ Mantenemos la confidencialidad de nuestra información comercial
- ✓ Utilizamos los sistemas y las aplicaciones de forma responsable, incluidos los servicios de correo electrónico e internet
- ✓ Protegemos todas las cuentas, contraseñas y token de acceso a los sistemas de Glencore
- ✓ Denunciamos las violaciones o incidentes de seguridad



### Nuestras políticas clave

- Política de Manejo de la información
- Política de Fraude



“

Nuestro compromiso continuo con nuestro Propósito, nuestros Valores y este Código ayudará a Glencore a asumir cualquier desafío con resiliencia y nos permitirá estar centrados en lo que mejor hacemos, proveer responsablemente las materias primas que hacen posible la vida cotidiana.

”

**GARY NAGLE**  
DIRECTOR EJECUTIVO



# GLENCORE

Glencore plc  
Baarer mattstrasse 3  
CH-6340 Baar  
Suiza

**TEL** +41 41 709 2000  
**FAX** +41 41 709 3000  
**CORREO ELECTRÓNICO** [info@glencore.com](mailto:info@glencore.com)  
**WEB** [glencore.com](http://glencore.com)

**PUBLICADO EL:** 13.07.2021  
**VERSIÓN:** 1.0  
**IDENTIFICADOR DEL DOCUMENTO:** GRP-CODE-001-v.1.0