



MANUAL DE CÓDIGO DE ÉTICA, GOBIERNO CORPORATIVO Y PROTOCOLO OPERATIVO

Empresa: HYPER WORLD

Objeto del Documento: Establecer el marco normativo, ético, disciplinario y operativo de obligatorio cumplimiento para todos los niveles organizacionales, garantizando la eficiencia estructural en concordancia con la legislación de la República Bolivariana de Venezuela y los Tratados Internacionales en materia laboral, de derechos humanos y de gobernanza corporativa.

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES Y MARCO JURÍDICO NACIONAL E INTERNACIONAL

CAPÍTULO ÚNICO: DE LA VALIDEZ Y OBLIGATORIEDAD

Artículo 1. El presente Código de Ética es de carácter vinculante, imperativo y de obligatorio cumplimiento para todas las personas naturales o jurídicas que mantengan relación laboral, mercantil, asociativa o de representación con la compañía **HYPER WORLD**, debidamente inscrita conforme a las leyes venezolanas. Su incumplimiento acarreará sanciones administrativas, contractuales, disciplinarias o legales según corresponda.

Artículo 2. Marco Normativo de Referencia: Las disposiciones contenidas en este manual encuentran su fundamentación y respaldo jurídico en los siguientes cuerpos normativos:

- **Legislación de la República Bolivariana de Venezuela:**
 - Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV): Artículos 112 (libertad económica), 113 (prohibición de monopolios y protección al consumidor), y 89 (protección al trabajador y jerarquía de la ley laboral).
 - Código de Comercio Venezolano: Artículos referidos a las obligaciones de los administradores, gerentes, directores y comisionistas mercantiles.
 - Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT): Artículos 20 (prohibición de discriminación y acoso), 43, 44 y 45 (condiciones de trabajo dignas y seguras), y las causales de despido justificado previstas en el Artículo 79 (probidad, probidad en el trabajo, vías de hecho, injuria, falta grave a las obligaciones y omisión intencional que afecte el funcionamiento).
 - Ley Orgánica contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo, y normativa de prevención de legitimación de capitales.
- **Normativa y Estándares Internacionales:**
 - Declaración Universal de los Derechos Humanos (ONU): Principios de dignidad, no discriminación y derecho al trabajo equitativo.
 - Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT): Convenio 111 (Discriminación en el Empleo y Ocupación) y Convenio 190 (Eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo).
 - Principios de Gobierno Corporativo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE): Transparencia, rendición de cuentas, equidad y responsabilidad de la alta dirección.



TÍTULO II: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y JERARQUÍA FUNCIONAL

La estructura directiva, ejecutiva y comercial de **HYPER WORLD**, se organiza de manera estricta en los siguientes niveles orientados al cumplimiento del objeto social omnicanal de la empresa:

NIVEL 1: DIRECCIÓN EJECUTIVA / C-SUITE

Cargo Ejecutivo	Denominación Oficial	Objetivo Funcional Principal
CEO	Director Ejecutivo / Director General	Dirección estratégica global, representación legal suprema, supervisión de la junta directiva y toma de decisiones corporativas definitivas.
COO	Director de Operaciones, Auditoría y Cumplimiento Nacional	Supervisión de la logística, procesos operativos omnicanal, cumplimiento de normativas internas y control de auditoría nacional.
CCO / DIR. CEA	Director Comercial / Director de Crecimiento, Capacitación, Expansión y Alianzas	Dirección de la fuerza comercial, expansión de mercados, capacitación de redes de afiliados y consolidación de alianzas estratégicas.
CFO	Director Financiero, Contrataciones y Gestión de Proveedores	Administración de recursos financieros, control de presupuestos, contrataciones mercantiles y relación con proveedores y pasarelas.
CTO / CDO	Director de Tecnología y Desarrollo Digital	Desarrollo de software a medida, plataformas web, pasarelas digitales, seguridad informática y arquitectura tecnológica.
CHRO	Directora de Recursos Humanos RRHH y Proyectos	Gestión del talento humano, clima organizacional, evaluación de desempeño, bienestar y ejecución de proyectos estratégicos de personal.
CMO	Director de Marketing, Medios, Comunicación y Relaciones Públicas (RRPP)	Estrategia de marca, gestión de medios digitales, radiodifusión ("HW Network"), publicidad y relaciones públicas.



NIVEL 2: DIRECTORES DE ESTRATEGIAS / DIRECTORES SENIOR

- **Director de Programas Académicos y Desarrollo Integral:** Diseña, coordina y supervisa los planes de estudio, la oferta académica y los programas de formación institucional e integral.
- **Director de Protección y Recursos Existenciales:** Garantiza la seguridad de los activos tangibles e intangibles, resguardo de inventarios y salvaguarda de los recursos críticos de la empresa.
- **Director de Responsabilidad Social y Sostenibilidad:** Planifica y ejecuta los programas de ayuda social, asistencia comunitaria, eventos educativos y deportivos.

NIVEL 3: DIRECTORES SECUNDARIOS / DIRECTORES ESPECIALISTAS

- **Director de Infraestructura:** Administra los espacios físicos, galpones, centros logísticos y mantenimiento de planta física y equipos tecnológicos.
- **Director de Eventos:** Organiza ferias corporativas, talleres, transmisiones especiales y eventos presenciales o telemáticos.
- **Director de Atención Personalizada:** Gestiona canales directos de soporte y atención al cliente, usuarios y embajadores.

NIVEL 4: RED COMERCIAL Y FUERZA COMERCIAL

- **Embajador Nacional:** Representante de alto nivel con jurisdicción sobre todo el territorio nacional, coordinador de políticas de expansión del sistema de afiliados y marketing de la compañía.
- **Embajadores Territoriales:** Representantes regionales con jurisdicción específica sobre un estado, región o departamento asignado dentro del territorio nacional.
- **Asesores:** Personal especializado en consultoría comercial, técnica y operativa orientada a clientes y socios.
- **Afiliados:** Socios comerciales integrados en la red de marketing de recomendación y comisiones por rendimiento.

NIVEL 4.1: SUBSIGUIENTES Y GRUPOS DE INTERÉS

- **Usuarios / Clientes:** Consumidores finales de los productos físicos, digitales, servicios inmobiliarios o educativos de la empresa.
- **Vendedores Comerciantes:** Aliados dedicados a la distribución y venta al mayor y detal de mercancías físicas.
- **Vendedores Productores:** Fabricantes o generadores de bienes de consumo integrados en el inventario de la empresa relacionado al servicio digital.
- **Instructores:** Docentes, capacitadores, tutores, coaching y facilitadores de los programas académicos y talleres de la institución.
- **Proveedores:** Terceros contratistas de bienes, insumos o servicios tecnológicos y logísticos.

TÍTULO III: CLÁUSULAS DE GOBIERNO CORPORATIVO Y CUMPLIMIENTO OPERATIVO

CAPÍTULO I: DE LA PROHIBICIÓN ABSOLUTA DE VINCULACIÓN AMISTOSA, CONSANGUÍNEA O AFECTIVA CON SUBALTERNOS

Artículo 3. De la Estricta Separación Laboral: Queda terminantemente prohibido en **HYPER WORLD**. establecer relaciones de índole amorosa, sentimental, de parentesco consanguíneo



no declarado o de amistad íntima que comprometan la objetividad y neutralidad jerárquica entre directores, líderes de equipo y sus subalternos directos o indirectos.

Artículo 4. Naturaleza Exclusivamente Profesional de la Confianza: La confianza dentro de la organización es de índole estrictamente laboral, técnica, funcional y meritocrática. Todo líder, tiene el deber ético de mantener una distancia prudente y profesional que impida cualquier sesgo en la toma de decisiones, evaluaciones de desempeño o asignación de responsabilidades.

Artículo 5. Fundamentación Legal Nacional e Internacional: Esta restricción se fundamenta en:

- El principio de probidad y ética laboral consagrado en el Artículo 79 de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT).
- Los estándares internacionales de Gobierno Corporativo de la OCDE en materia de prevención de conflictos de interés, nepotismo y amiguismo corporativo.
- Los convenios internacionales sobre la transparencia en la gestión de recursos humanos y protección de los derechos de equidad de los trabajadores.

CAPÍTULO II: DE LA PROHIBICIÓN DE SOLVENTAR SITUACIONES MEDIANTE EL OCULTAMIENTO O TOLERANCIA DE PROBLEMAS

Artículo 6. Prohibición de Solapar Infracciones: Está terminantemente prohibido que los líderes, directores o gerentes intenten "solventar" o encubrir situaciones irregulares, faltas laborales, omisiones o incumplimientos de subalternos mediante acuerdos informales, ocultamiento a la Dirección Ejecutiva o tolerancia de conductas ineficientes.

Artículo 7. Obligación de Aplicar el Protocolo Formal: Ante cualquier falta reiterada, bajo rendimiento o incumplimiento contractual de un colaborador (ej. el caso estándar de faltas reiteradas o ausencias injustificadas), los líderes tienen la obligación imperativa de activar el protocolo formal de recursos humanos (amonestación escrita, plan de mejora con plazos perentorios, evaluación formal o solicitud de desvinculación). Queda proscrita la inacción o el manejo informal de conflictos graves.

CAPÍTULO III: PROHIBICIÓN DE RUPTURA DE LA CADENA DE MANDO Y AISLAMIENTO OPERATIVO

Artículo 8. De la Obligatoriedad de la Comunicación Funcional laboral: Ningún miembro líder, incluyendo directores, AP, embajadores nacionales, embajadores territoriales, asesores, puede negarse de forma indefinida, personal o arbitraria a mantener canales de comunicación funcional con un rol estratégico o clave bajo su supervisión, aun cuando existan diferencias interpersonales, molestias justificadas o faltas previas del colaborador.

Artículo 9. Prohibición de Generar Cuellos de Botella ("Punto Único de Falla"): Ningún líder, incluyendo directores, AP, embajadores nacionales, embajadores territoriales, asesores puede congelar canales de comunicación críticos que afecten arterias vitales de la empresa (tales como la relación laboral, redes comerciales o canales operativos). En caso de pérdida total de confianza en un subordinado, el administrador o líder está obligado a ejecutar de forma inmediata una de las siguientes opciones de contingencia formal, sin paralizar la operación:

1. **Intermediación o Reasignación Temporal de Canales:** Designar formalmente a un supervisor intermediario que recopile los reportes y ejecute el enlace operativo sin requerir reuniones directas interpersonales.



2. **Reestructuración del Liderazgo:** Reasignar la coordinación del equipo o canal a otra persona o asumir el canal de manera directa de forma transitoria.
3. **Decisión Ejecutiva Definitiva:** Iniciar el proceso formal de desvinculación o sustitución del cargo ante la incapacidad de sostener el vínculo laboral, evitando el desgaste por bloqueos de comunicación.

Artículo 10. Fundamentación Jurídica del Deber de Gestión: La negativa a gestionar a un subordinado por motivos emocionales o por faltas que pueden ser solventadas a través de un diálogo laboral constituye una omisión de funciones gerenciales y un quebrantamiento de las obligaciones de administración diligente previstas en el Código de Comercio venezolano y en los Principios de Responsabilidad Directiva de la OIT.

TÍTULO IV: REGLAS ESPECÍFICAS DE CONDUCTA SEGÚN EL CARGO

SECCIÓN 1: NIVEL 1 - DIRECCIÓN EJECUTIVA (C-SUITE)

- **CEO (Director Ejecutivo):** Debe velar por la cohesión estratégica, garantizar que ningún director bloquee los canales operativos y ejercer el arbitraje supremo ante conflictos gerenciales.
- **COO (Director de Operaciones):** Obligado a mantener la continuidad operativa bajo cualquier circunstancia. Prohibido el aislamiento ante fallas; debe aplicar auditorías y planes de acción disciplinaria formal en lugar de paralizar canales.
- **CCO / DIR. CEA (Director Comercial):** Mantener una supervisión transparente sobre embajadores y afiliados, evitando favoritismos y aplicando criterios rigurosos de rendimiento comercial.
- **CFO (Director Financiero):** Garantizar la pulcritud en contrataciones, pagos y gestión de proveedores, prohibiendo transacciones con partes relacionadas que entrañen conflictos de interés.
- **CTO / CDO (Director de Tecnología):** Proteger la integridad de los códigos, plataformas web, bases de datos y sistemas de puntos de la empresa, evitando accesos no autorizados o uso indebido de la infraestructura digital.
- **CHRO (Directora de Recursos Humanos):** Velar por el cumplimiento estricto de este manual, gestionar expedientes disciplinarios formales y garantizar un clima laboral libre de acoso y amiguismo.
- **CMO (Director de Marketing):** Proteger la reputación de la marca HW, y de sus canales de difusión (HW Network), asegurando que las campañas publicitarias cumplan con la legalidad vigente.

SECCIÓN 2: NIVEL 2 Y 3 - DIRECTORES DE ESTRATEGIA Y ESPECIALISTAS

- Los directores académicos, de protección, responsabilidad social, infraestructura, eventos y atención personalizada deben actuar como multiplicadores de la ética corporativa, elevando reportes oportunos a la C-Suite ante cualquier anomalía operativa o intento de encubrimiento de faltas por parte de subordinados.

SECCIÓN 3: NIVEL 4 Y 4.1 - FUERZA COMERCIAL, USUARIOS Y COLABORADORES

- **Embajadores Nacionales y Territoriales:** Deben actuar con estricta probidad, representando dignamente a Hyper World, reportando cualquier interferencia en la cadena de mando y cumpliendo los lineamientos comerciales sin incurrir en prácticas de soborno, engaño o manipulación de la red de afiliados.
- **Asesores, Afiliados, Vendedores e Instructores:** Mantener relaciones comerciales basadas en la transparencia, cumpliendo las normativas de los programas de puntos y financiamiento comercial ("hyperDay") sin alterar las condiciones operativas establecidas.



TÍTULO V: RÉGIMEN DISCIPLINARIO Y SANCIONATORIO

Artículo 11. Clasificación de Infracciones: Constituyen faltas graves y gravísimas al presente Código de Ética y a la disciplina corporativa de **HYPER WORLD**:

- La ocultación, alcahuetería o tolerancia intencional de faltas, errores o incumplimientos de subalternos.
- El establecimiento de relaciones afectivas, de noviazgo, sentimentales o de parentesco no declaradas que generen conflictos de interés en la línea de mando.
- El bloqueo intencional de la comunicación operativa, berrinches corporativos o el abandono de funciones de supervisión y enlace por motivos personales o emocionales (generación de "cuellos de botella" o puntos únicos de falla).
- El incumplimiento de los protocolos formales de evaluación, reporte y disciplina laboral.
- La renuencia a ejecutar planes de mejora o la violación de los procedimientos formales establecidos en este manual.

Artículo 12. Medidas y Sanciones Aplicables: Dependiendo de la gravedad de la falta, la reiteración de la conducta y previa instrucción del expediente por parte de la Directora de Recursos Humanos (CHRO) y la Dirección Ejecutiva (CEO/COO), se aplicarán de forma escalonada o directa las siguientes sanciones:

- **Amonestación Escrita y Plan de Acción Correctiva (PAMC):**
 - Constancia formal directa en el expediente laboral, comercial o mercantil del infractor.
 - Implantación obligatoria de un Plan de Acción Correctiva y de Mejora con un plazo máximo perentorio de treinta (30) días calendario para corregir la falla.
- **Suspensión Temporal de una (1) Semana (Faltas Moderadas o Reincidentes):**
 - Suspensión formal de actividades por siete (07) días continuos.
 - **Consecuencia Económica y Tecnológica:** Durante todo el período de suspensión **NO se generará ningún tipo de ingreso, pago de comisiones, bonificaciones ni rendimientos comerciales.** Asimismo, se bloqueará de forma inmediata la contraseña y el acceso al panel administrativo, sistemas internos, fondos, cuentas, pasarelas de la empresa y cualquier permiso operativo. La Licencia Internacional de operación quedará en estado inactivo hasta su debida reincorporación oficial.
- **Suspensión Temporal de Treinta (30) Días Hábiles (Faltas Graves):**
 - Suspensión prolongada de treinta (30) días hábiles (computándose exclusivamente de lunes a viernes, sin incluir sábados ni domingos).
 - **Consecuencia Económica, Comercial y Tecnológica Estricta:**
 - **Cero Ingresos por Comisiones:** Queda totalmente suspendido el cobro o generación de comisiones, bonos o ganancias de la red comercial durante los 30 días hábiles que dure la sanción.
 - **Apagón Digital y Administrativo Total:** La contraseña de acceso al panel administrativo, plataformas web, pasarelas de pago y sistemas internos de la empresa será desactivada de manera inmediata.
 - **Congelamiento de Fondos y Cuentas:** Quedan retenidos temporalmente los fondos, saldos o retiros asociados al perfil del infractor dentro del sistema mientras dure la medida disciplinaria.
 - **Inactivación de Licencia Internacional:** La Licencia Internacional de operación, representación o franquicia del sancionado quedará totalmente inactiva y sin efecto legal ni comercial hasta el cumplimiento exacto del plazo y su reincorporación formal aprobada por la Dirección.



- **Remoción del Cargo y Desvinculación Definitiva:**

- Remoción definitiva del cargo directivo, administrativo, técnico o comercial que ostentare el infractor.
- Desvinculación laboral o mercantil justificada con base en el Artículo 79 de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) por pérdida absoluta de confianza, probidad, injuria o perjuicio material grave al funcionamiento de la empresa, procediendo a la anulación permanente de accesos, licencias, sistemas de puntos y comisiones futuras.

TÍTULO VI: DISPOSICIONES FINALES

Artículo 13. Vigencia: El presente manual y su régimen sancionatorio entran en vigencia de inmediato, siendo vinculante para todos los niveles de la estructura corporativa.

Actualización Domingo 6 septiembre 2026 13:57 UTC-4