



**CÓDIGO DE ÉTICA EMPRESARIAL
DESARROLLOS TECNOSOFT DEL
NORTE S.A**

San José, Costa Rica

MENSAJE DE LA GERENCIA

Apreciable Colaborador de Tecnosoft:

Permítame darle la bienvenida como futuro integrante de esta empresa e informarle de algunos aspectos que forman parte de nuestros deseos y esperanzas a futuro.

Como empresa y parte de la comunidad, queremos hacernos acreedores de la confianza y el respeto de nuestros clientes y de toda la sociedad a la que servimos.

Asimismo; buscamos sentirnos identificados por medio de nuestros valores éticos y de nuestras acciones diarias. Con el Código de Ética Empresarial queremos completar la definición de nuestra misión haciendo de su conocimiento nuestra filosofía y principios que nos rigen y los cuales dan el distintivo a Tecnosoft como empresa responsable y sostenible.

En Tecnosoft creemos y queremos contribuir a un crecimiento económico en beneficio del progreso tecnológico y desde el respeto al desarrollo social. Y que este sea incluyente tanto para la empresa y sus trabajadores como para nuestros clientes, satisfaciendo las necesidades del presente y proyectando el futuro prometedor con el que fue planeada esta empresa.

Compartimos y queremos fomentar los valores especificados en el Código de Ética como el ideal común de una convivencia con respeto mutuo.

Estamos convencidos de que la mejor manera de hacerlo es promoviendo la honestidad, veracidad y transparencia en nuestro actuar con los clientes, proveedores, compañeros, empleados, accionistas, competencia y la comunidad en general.

En virtud de que actualmente se vive de manera constante diversos y numerosos cambios en la política, la economía, la realidad social y la tecnología que pretende

mejorar la productividad, es nuestro compromiso centrar la gestión en nuestros grupos de interés, en donde el diálogo, sincero y fluido, sea la base.

NUESTRA EMPRESA, SUS VALORES Y PRINCIPIOS

• Visión

Proyectar nuestros servicios en el ámbito nacional e internacional contribuyendo con el país en materia de empleo, adaptándonos a la tecnología e innovando soluciones informáticas.

• Misión

Convertir las herramientas tecnológicas en soluciones estratégicas, rentables y confiables, dotando a nuestros clientes de sistemas y equipos con altos estándares de calidad que agilicen sus funciones, ofreciendo soporte técnico efectivo y confiable.

• Filosofía

TECNOSOFT se anticipa a las necesidades de sus clientes, como prioridad en los negocios.

TECNOSOFT brinda un trato humano y de respeto en cada relación con sus clientes y proveedores, lo que garantiza relaciones estables y a largo plazo.

• Principios empresariales

Innovación y Vanguardia tecnológica:

En TECNOSOFT nos preocupamos por proporcionar día a día nuevos servicios y tecnología de calidad, poniendo a nuestros clientes el más fácil y rápido acceso a la tecnología, a través de servicios que de la misma forma los mantengan actualizados en el mercado, de frente a la competencia, gestionando el desarrollo constante en nuestros colaboradores.

Confiableidad: La confianza de nuestros clientes, proveedores y colaboradores de la empresa es importante para nosotros, ya que a través de ella logramos un

ambiente cooperativo y de armonía entre las personas y los negocios que ejercemos.

Servicio al cliente y Calidad: Dentro del ambiente de la tecnología el servicio y trato con las personas se vuelve distante, pero en TECNOSOFT fomentamos con nuestros clientes, proveedores y colaboradores la calidez, bienestar y buen trato a través de nuestros servicios; generando en nuestros colaboradores motivación y compromiso, que nuestros clientes queden complacidos y satisfechos con el servicio brindado.

- Principios de conducta

Respeto: Es la base sustentable de cualquier relación humana en los diversos ambientes en los que nos desarrollamos por lo que para cada una de las persona que se acercan e involucran con TECNOSOFT encontraran un ambiente donde se valoran sus intereses y necesidades, así como el reconocimiento de sus ideologías.

Tolerancia: La tolerancia no es un valor individual, sino un dinamismo que evoluciona entre la recepción de la regla y la aptitud del poder para hacer que se respete la misma. Esta noción de tolerancia depende pues de la manera en el que se percibe y concibe su relación con la verdad y de los medios que está dispuesto a invertir para hacer valer esta concepción. La tolerancia es una virtud, la cual nos preocupamos en promover y fomentar a cada uno de nuestros miembros la capacidad de aceptar a las personas, evitando la indiferencia entre los colaboradores miembros.

Responsabilidad: Los actos que como colaboradores internos, realizamos en la organización serán generados bajo este principio, ya que reconoceremos y cumpliremos íntegramente nuestras acciones así como las consecuencias de las mismas, evitando a toda costa provocar impactos negativos de nuestros actos.

Equidad y Justicia: Mediante este principio, con responsabilidad y valoración de la individualidad de cada uno, llegando a un equilibrio entre las circunstancias y situaciones que se nos presentan en el ejercicio de nuestras actividades lograremos la estabilidad en las relaciones y aspectos (laborales, personales y sociales) de cada uno de nuestros colaboradores internos y externos.

Realizando estos principios en conjunto, en cada una de nuestras acciones en todos los aspectos de nuestra vida diaria lograremos una sociedad mejor.

I. GUIA DE CONDUCTA PARA LOS COLABORADORES

1. POR LA NATURALEZA DE NUESTROS SERVICIOS

Los servicios que proporciona nuestra organización deben ser de la mejor calidad, proporcionando a nuestros clientes, proveedores y compañeros la calidez y armonía que en la organización se respira por lo que:

- 1.1. Los colaboradores de cada uno de los departamentos deberán dirigirse siempre con respeto y utilizar el lenguaje adecuado ya sea de manera oral, escrita o grafica.
- 1.2. La difusión, promoción y otorgamiento de las ofertas proporcionadas a nuestros clientes no serán otorgadas de manera privilegiada o por favoritismos, serán proporcionadas de acuerdo a las políticas de venta establecidas en la organización y considerando el orden cronológico de los pedidos.
- 1.3. Cualquier persona que ingrese a nuestras instalaciones debe ser tratado con amabilidad y alegría, así como también deberán de saludarse de manera cordial.
- 1.4. No existirá favoritismo entre los clientes, proveedores o colaboradores, procurando que la relación entre las personas en donde existan lazos consanguíneos, sea de equidad con los demás.

2. USO DE LOS BIENES DE LA EMPRESA

- 2.1. Como colaborador, independientemente al área a la que pertenezcas, eres responsable de tus herramientas de trabajo, y cuidarás de ellas ya que te facilitan tus labores dentro de la organización
- 2.2. Deberás ser honesto con el uso que les proporciones a las herramientas de trabajo y asegurarte de que se utilicen adecuada y eficientemente.
- 2.3. Los faltantes y el manejo inadecuado de los activos tienen un impacto directo en la rentabilidad de nuestra empresa, afectando de manera

indirecta nuestros intereses, por lo que todos los activos de TECNOSOFT deben utilizarse para fines exclusivamente del negocio.

- 2.4. Como colaborador de TECNOSOFT eres responsable por el uso adecuado y protección contra robo, daño o pérdida de los mismos, debes tener cuidado para proteger y asegurar que las medidas de seguridad de los recursos y de los inventarios no se pongan en riesgo.
- 2.5. Por ningún motivo pondrás en riesgo tu vida por resguardar los activos de la organización, las personas de nuestra organización son el activo más importante de nuestra organización.
- 2.6. La información creada, transmitida o a la que se tenga acceso a través de las redes de nuestra empresa es propiedad de TECNOSOFT, nos reservaremos el derecho de monitorear o restringir el acceso a la misma.
- 2.7. De igual manera el software de cómputo que se utiliza con relación a los negocios de TECNOSOFT debe contar con la licencia adecuada y utilizarse únicamente conforme a dicha licencia. Si tienes alguna pregunta sobre el uso del software en particular o alguna falla, debes consultar con tus compañeros de área o gerente de sucursal.
- 2.8. La información confidencial de TECNOSOFT no debe ser revelada expuesta en ningún tipo de medio de comunicación que puedan perjudicar tanto a la empresa como a sus clientes y proveedores.
- 2.9. El hardware y software de cómputo que se te provee es para que cumplas con tus funciones de trabajo; no está permitido utilizar el equipo y los sistemas de aplicaciones para uso actividades indecorosas e ilegales, o que afecten a terceros, salvo que sea para desarrollo, capacitación e innovación que beneficie de manera positiva a la organización.

3. RELACIÓN Y TRATO CON LOS CLIENTES Y PROVEEDORES

El objetivo primordial de TECNOSOFT es brindar satisfacción plena a las necesidades de nuestros clientes y colaboradores, teniendo como meta rebasar sus expectativas.

- 3.1. El interés de la sociedad de nuestro país prevalecerá por encima de cualquier interés de grupo ó sector, y de ninguna manera, se justificará la toma de decisiones en detrimento de su bienestar.
- 3.2. Las acciones fundamentales e importantes habrán de caracterizarse por una amplia apertura a las opiniones y sugerencias, de quienes con su apreciación, crítica; evalúan y retroalimentan ese accionar constructivo.
- 3.3. Eliminarán toda actitud de prepotencia, abuso de autoridad y negligencia, conduciéndose con un trato respetuoso hacia nuestros clientes y proveedores
- 3.4. Deberán eliminar la improvisación durante su quehacer cotidiano, dignificando el ejercicio de la función que les corresponde en atención a nuestros clientes y proveedores.
- 3.5. Deberán esforzarse por alcanzar los más altos niveles de competitividad, exigiéndose cada día mayores retos.
- 3.6. Deberán adoptar a la capacitación como una de las principales estrategias de desarrollo, para facilitar la adaptación y participación comprometida en los cambios y garantizar la prestación de servicios eficientes y oportunos.
- 3.7. Deberán dotar dentro de sus competencias formales, de un ambiente de trabajo que incentive el esfuerzo productivo, y que genere nuevas capacidades de pensamiento, creatividad e innovación.
- 3.8. Los empleados de TECNOSOFT, debemos sostener y aumentar nuestra atención y capacitación, respetar y servir a nuestros clientes y proveedores con la mejor disposición y cortesía de nuestro parte.
- 3.9. Debemos actuar siempre ajustándonos a la verdad con absoluta realidad y honradez, poniendo a disposición de nuestros clientes todo nuestro conocimiento y capacidad profesional.
- 3.10. Debemos respetar a nuestros colegas en su persona y su trabajo, evitando lesionar su buen nombre y prestigio profesional, para lograr un cliente o proveedor

Se considera contrario a la ética e incompatible con el digno ejercicio de su actividad:

- 3.11. Actuar en cualquier forma que tienda a desacreditar el honor, la responsabilidad y aquellas virtudes de honestidad, integridad y veracidad que deben servir de base a un ejercicio cabal de su actividad con el cliente o proveedor.
- 3.12. Descuidar el mantenimiento y mejora de sus conocimientos técnicos, desmereciendo así la confianza que al ejercicio de su actividad concede la sociedad.
- 3.13. Ofrecerse para el desempeño de actividades y funciones para las cuales no tenga capacidad, preparación y experiencia razonables.
- 3.14. Dispensar, por amistad, conveniencia ó coacción, el cumplimiento de disposiciones obligatorias, cuando la misión de su cargo sea de hacerlas respetar y cumplir.
- 3.15. No hará, ni ofrecerá recompensas que no hayan sido pactadas legalmente, con la finalidad de obtener beneficios con nuestros clientes o proveedores

4. RELACIÓN Y TRATO CON PERSONAL DE LA EMPRESA

Es importante gestionar constantemente con los valores de respeto, justicia y solidaridad en convivencia con todo el personal de la empresa.

- 4.1. El personal de TECNOSOFT se apoyará mutuamente, desarrollando una actitud de servicio.
- 4.2. La organización se encargara de mantener un ambiente saludable, justo, armonioso y agradable para todos.
- 4.3. Nuestra empresa está comprometida con crear un ambiente donde todos sus integrantes tengan oportunidad de contribuir, destacar y desarrollarse sin discriminar. La discriminación se define como la toma de una decisión laboral adversa con base en razones tales como raza, color, religión, género, edad, origen, ascendencia, orientación sexual, estado civil, discapacidad o ideología política entre otras.

- 4.4. Propiciarán el compañerismo, mantendrán una relación estrecha y respetarán los acuerdos tomados como equipo, sin menoscabo del respeto que cada uno se merece como individuo.
- 4.5. Los responsables de área en su caso deberán informar permanentemente y de manera transparente y con lealtad a la empresa, sobre los avances en los programas o metas de trabajo con objetivos comunes como parte de un equipo el cual lo desarrolla con la mayor eficiencia posible.
- 4.6. Como colaborador, independiente del nivel jerárquico, debes esmerarte por dar un trato justo a nuestros invitados, proveedores, compañeros y competidores.
- 4.7. Nos beneficia el hecho de tener un equipo de trabajo diverso. Diversidad significa que cada empleado aporta a la compañía un conjunto único de habilidades y perspectivas que reflejan sus propias experiencias. Esto contribuye a la cultura de honestidad, trabajo en equipo y respeto mutuo.
- 4.8. Es responsabilidad de todos nosotros mantener un ambiente libre de discriminación. Nuestra empresa tiene un compromiso de mantener un ambiente de trabajo libre de discriminación, donde cada integrante sea tratado con dignidad y respeto, donde se reconozcan las diferencias y se valore a las personas.
- 4.9. Si te sientes amenazado y/o consideras que está en riesgo tú seguridad personal (o la seguridad de cualquier otro compañero, empleado, visitante o invitado) debes notificarlo inmediatamente.
- 4.10. El hostigamiento en el trabajo no necesariamente tiene que ser de naturaleza sexual como: cualquier forma de abuso verbal o físico de otra persona no provocado, innecesario y/o no deseado, expresiones o materiales explícitamente despectivos, conducta verbal o física que produzca un ambiente hostil, y comentarios discriminantes.
- 4.11. Tratarse unos a otros con dignidad y respeto incluye el respetar la privacidad de cada uno. Por lo que se reconoce y comprende la importancia de equilibrar la vida personal y su conexión con el trabajo.

- 4.12. La información personal y confidencial de tus compañeros de trabajo, debe ser respetada y no ser motivo de burlas o de actos que sean desaprobados por este código.
- 4.13. No debes aprovecharte injustamente de nadie a través de manipulaciones, artificios, abuso de información privilegiada, presentación errónea de hechos o cualquier otra práctica de trato injusto, o que afecte a terceros.
- 4.14. No se tolerará ninguna conducta violenta o amenazas de violencia como: comportamiento peligroso o agresivo, intimidación o amenazas verbales, violencia psicológica, hostigamiento o acecho.
- 4.15. Aquellos que violen ésta política serán sujetos a una acción disciplinaria, incluyendo un posible despido del trabajo por acciones que se encuentren tipificadas en la ley. Si consideras o te enteras que un compañero ha sufrido hostigamiento laboral debes notificarlo de inmediato.

5. RELACIONES CON LA COMPETENCIA

En TECNOSOFT brinda un trato humano y de respeto a sus colaboradores, para lograr relaciones estables y provocar en ellos amor por la empresa y por su trabajo, y al mismo tiempo se compromete a competir libremente en el mercado de la tecnología.

Los integrantes de la organización se abstendrá de:

- 5.1. Proporcionar a cualquier persona externa a la empresa información estratégica, financiera, comercial, de tecnología, o de cualquier otro tipo que afecte la competitividad de la empresa. Esto incluye la información confidencial que el empleado pudiera haber aprendido por su labor en cualquier departamento de TECNOSOFT.
- 5.2. Recibir algún tipo de remuneración económica por proporcionar información confidencial de la empresa.
- 5.3. Publicar la comercialización de algún producto propiedad de la empresa fuera de ésta, así como las estrategias de venta.

- 5.4. Tener relación de trabajo con empleados de la competencia.
- 5.5. Realizar algún tipo de sabotaje o espionaje de estrategias de mercado, o de cualquier otro tipo en contra de la competencia.
- 5.6. Amenazar, hostigar, intimidar a empleados de la competencia por problemas personales, utilizando el nombre de la empresa.

6. ACTIVIDADES POLITICAS

- 6.1. TECNOSOFT, considera que nuestros colaboradores miembros son libres de participar en actividades cívicas y políticas, en la manera pasiva o activa, que mejor crean conveniente.
- 6.2. Ni TECNOSOFT, ni el personal gerencial de la misma pueden forzarte a que; hagas aportaciones para campañas políticas.
- 6.3. La empresa no puede rembolsar ninguna cantidad de dinero que aportes a candidatos o campañas políticas.
- 6.4. TECNOSOFT se define como una empresa sin tendencia política o religiosa, más bien como una empresa que fomenta valores y los propaga a través de su servicio.
- 6.5. La empresa reconoce la libertad y preferencias políticas, pero no será participe de mítines, levantamientos o desastres ocasionados por grupos fanáticos, que afecten a nuestra sociedad y comunidad.

7. TRANSACIONES CON VALORES ECONOMICOS DE LA EMPRESA

- 7.1. Esta estrictamente prohibido para todos los colaboradores no importando la jerarquía en la que se encuentren, utilizar el nombre de la empresa para beneficio propio, o que pueda afectar el prestigio e imagen de ésta.
- 7.2. Ningún directivo o colaborador, deberá beneficiarse de manera ventajosa, aprovechando su puesto o información a la que tenga acceso.
- 7.3. Las actividades o transacciones con los valores económicos de la empresa deberán de realizarse de manera transparente, justa y honesta.

8. MEDIO AMBIENTE

- 8.1. En TECNOSOFT nos preocupamos por los cambios climáticos que actualmente se viven; con el objetivo de heredar un mundo mejor a nuestras generaciones futuras, fomentamos en nuestros colaboradores el cuidado del medio ambiente.
- 8.2. La seguridad de nuestro personal es prioritaria. TECNOSOFT está comprometido con ofrecer y mantener un lugar de trabajo limpio y seguro; sin embargo todos los miembros de la empresa deben preocuparse y mantener su área de trabajo limpia y ordenada, y evitar cualquier acto que afecte el medio ambiente en el que laboran él y sus compañeros. El personal de mantenimiento es responsable de la limpieza de la empresa, pero todos somos responsables de mantener limpia la empresa.
- 8.3. Como contribución a nuestro medio ambiente, debido al ejercicio de nuestras actividades, debemos cada uno de los miembros ser eficientes en las impresiones en papel que se realicen y en caso de cometer errores, las hojas afectadas se les deberán de reciclar o dar otro uso como es el de escritura informal.
- 8.4. Se respetaran el reciclaje de basura, separando la basura orgánica de la inorgánica (Productos que se pueden reciclar el papel, el aluminio y plásticos).
- 8.5. Puedes ayudar a mantener el lugar de trabajo seguro con lo siguiente: reportando inmediatamente cualquier accidente y/o lesión que ocurra en el trabajo, sin importar qué tan insignificante sea, no intentar mover a una persona que se encuentre lesionada (en lugar de ello, obtener atención médica), reportar de inmediato cualquier riesgo de accidente (que no puedas corregir tú mismo), sin importar qué tan pequeño sea, a tú gerente o jefe inmediato, en caso de accidentes mayores solicitar atención medica de inmediato.
- 8.6. Es muy importante estar preparados para manejar un problema de seguridad. Debes darte tiempo para familiarizarte con las disposiciones y procedimientos de seguridad específicos para tú lugar de trabajo
- 8.7. Puedes reportar tus inquietudes sobre higiene y seguridad a tu jefe inmediato el cual deberá escucharte y solucionar o integrar tus inquietudes.

I. CARTA COMPROMISO

San José, ____ de _____ del _____

CARTA COMPROMISO

Desarrollos Tecnosoft del Norte S.A

P r e s e n t e

Hago consta y acepto que he leído el Código de Ética y Conducta y que comprendo en todos sus términos la Misión, Visión y Valores así como sus estatutos, los cuales admito como norma interna en el ejercicio de la actividad profesional que desarrollaré en esta empresa, enterado de las responsabilidades que conlleva el incumplimiento a éstos y me comprometo a realizar mis acciones, bajo estos lineamientos de conducta.