

# CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



***SOFTSHOP***

**INDICE**

	<b>Contenido</b>	<b>Páginas</b>
1	Presentación.....	3
2	Objetivos.....	4
3	Alcance.....	4
4	Misión y Visión de la Empresa.....	5
5	Nuestros Valores.....	5
6	Notificación de hechos.....	6
7	<b>SOFTSHOP S.A.</b> y la Responsabilidad Social.....	7
8	Confidencialidad.....	7
9	Nuestras Responsabilidades – Obligaciones de los Colaboradores, Directivos y Gerentes	
	a- Integridad personal de los colaboradores.....	8
	b- Integridad personal de los directivos y gerentes	11
	c- Protección de los Bienes de la Empresa (Uso de tiempo, equipos y otros bienes).....	13
	d- Manejo de Información.....	14
	e- Regalos, comidas y atenciones.....	15
	f- Soborno o extorsión.....	16
	g- Respeto por la Ley .....	16
	h- Seguridad y Salud Ocupacional.....	17
10	Nuestra Responsabilidades – Relaciones con Grupos de Interés	
	a- Con Clientes.....	18
	b- Con Proveedores.....	19
	c- Con Competidores.....	19
	d- Con la Sociedad.....	20
	e- Con el Gobierno.....	21
	f- Con la Comunidad.....	22
	g- Con el Medio Ambiente.....	22
11	Comité de Ética – Responsabilidades y atribuciones.....	24
12	Glosario de términos.....	25
13	Carta de conocimiento del Código de Ética.....	27

## 1. Presentación

A través de nuestros actos diarios, cada uno de nosotros somos responsable de la imagen que los demás tienen de **SOFTSHOP S.A.** Según la forma en que nos tratamos, interactuamos con nuestros clientes y grupos de interés, y demostramos nuestro respeto por las leyes y las reglamentaciones, forjamos el prestigio de **SOFTSHOP S.A.** como una empresa que se preocupa por cuidar con los más altos estándares de integridad. El prestigio de nuestra empresa por su integridad es un capital fundamental que depende del compromiso de cada colaborador de desempeñarse en todo momento de conformidad con el Código de Ética y Conducta de la empresa y de cumplir con todas las leyes.

Siempre tuvimos la iniciativa de redactar un código de ética, porque los empresarios estamos llamados a fomentar y practicar los principios éticos basados en los valores fundamentales de la vida. Actuar con honestidad e integridad no solo es obligación de las personas, sino también de las organizaciones.

Por esta razón, me complace entregarles la primera versión de nuestro “Código de Ética y Conducta”. Este documento ha tomado en cuenta los nuevos retos del entorno y la consecución, sostenimiento y superación de las metas que se propone la Empresa.

Trabajaremos con la entrega, compromiso y dedicación que nos caracteriza, como un sólido equipo, porque es la garantía y el futuro para nuestro negocio, y de esta forma posicionar a **SOFTSHOP S.A.** en la preferencia de los clientes, para invertir y para trabajar con ella.

Este código, probablemente no cubra todas las situaciones que puedan ocurrir en el día a día en la Empresa; sin embargo, proporciona una guía clara que establece la línea de honestidad y rectitud que prevalece en la misma, lo cual debería ser suficiente para dar un criterio general que guíe nuestros actos.

El Código de Ética requiere del compromiso personal de todos los integrantes de la organización para aspirar a ser reconocidos por la sociedad.

Nos comprometemos estar a la altura de estos valores y de aplicar estrictamente en todas nuestras actividades y de esta forma garantizar que **SOFTSHOP S.A.** sea considerada una empresa ejemplar, que inspira confianza y respeto.

**Juan B. Cazenave C.**

**Presidente**

Asunción, Julio de 2012

**“El hombre feliz, es aquel que en su vida ha decidido realizar exclusivamente actos éticos”  
(Fernando Savater)**

## 2. Objetivos

El Código de Ética y Conducta de **SOFTSHOP S.A.** sirve de orientación para nuestra interacción laboral diaria: refleja las normas para una conducta correcta y nuestros valores empresariales. El Código nos transmite claramente a cada uno de nosotros que la forma en que logramos los resultados comerciales tiene exactamente la misma importancia que el hecho en sí de lograrlos. El Código de Ética y Conducta está dirigido a todos aquellos que trabajan en **SOFTSHOP S.A.**, incluidos los Accionista, Directivos, Gerentes y Colaboradores. Los clientes y proveedores también están sujetos a estos requisitos, ya que acatar el Código es una condición para realizar y mantener vínculos comerciales con **SOFTSHOP S.A.**

Los directivos, gerentes y colaboradores somos responsables de demostrar integridad y liderazgo mediante el cumplimiento de las disposiciones del Código de Ética y Conducta, los lineamientos generales para las prácticas comerciales, las políticas de la empresa y todas las leyes vigentes. Al incorporar plenamente la ética y la integridad a nuestras relaciones comerciales en curso y al proceso de toma de decisiones, exhibimos un compromiso con una cultura que promueve los estándares éticos más altos.

## 3. Alcance

Alcance del Código	
1	El presente Código de Ética y Conducta está dirigido para su cumplimiento por parte de los miembros del Accionistas, Directores, Presidente, Gerentes, Jefes y Colaboradores de <b>SOFTSHOP S.A.</b>
2	Este Código parte del hecho de que en la mayoría de las veces la acción correcta es clara, independientemente de que esté o no incorporada a un código.
3	Por la razón anterior, este documento no es ni pretende ser, exhaustivo incluyendo todas las situaciones donde pudiera presentarse un aparente conflicto de índole ético.
4	Este Código describe situaciones generales relativas a las relaciones con nuestros accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, autoridades y con el medio ambiente, considerando aquéllas en que existe mayor riesgo de un conflicto ético potencial.
5	Se irán incorporando nuevos temas en la medida en que sea necesario para hacer frente a la dinámica del mundo empresarial y su entorno en general, demandarán que el contenido de este Código sea periódicamente actualizado, complementado y desarrollado con normas de carácter específico sobre situaciones concretas, conflictos de intereses determinados, temas especializados, etc.
6	Las situaciones no previstas en este Código de Ética y Conducta deben resolverse de acuerdo con un criterio sano de administración. En caso de duda, es necesario consultar con Directores, Presidente, Gerentes o con el Comité de Ética y Conducta asignado.

#### 4. Misión y Visión de la Empresa

##### Misión

###### **MISION**

“Poner al servicio de los clientes soluciones informáticas inteligentes que optimicen su relación con la sociedad”.

##### Visión

###### **VISION**

“Contribuir en el proceso de modernización de las organizaciones, apoyados en las ideas y gestión eficiente de los profesionales de la empresa para anticiparse a las necesidades del cliente”.

#### 5. Nuestros valores

<b>Valores</b>	<b>Organizacionales</b>
<b>Excelencia:</b>	Cuidar nuestra reputación para proteger a nuestros clientes.
<b>Trabajo en Equipo:</b>	El valor que asignamos al trabajo de cada uno para convertirse en el trabajo de todos.
<b>Adaptabilidad:</b>	Actitud para responder con prontitud a los permanentes cambios del entorno.
<b>Aprender nuevas tecnologías:</b>	Compromiso de aprender las nuevas tecnologías para gerenciar y difundir conocimientos a los clientes. Hará de nuestro equipo de trabajo más competente.
<b>Ética:</b>	Actuamos de buena fe, de manera honesta y manteniendo siempre una actitud transparente.
<b>Honestidad:</b>	Conducirnos con integridad en nuestras actividades diarias.
<b>Responsabilidad:</b>	Cumplir el trabajo encomendado en el tiempo establecido, procurando en todo momento superar las expectativas de los clientes.

## 6. Notificación de hechos

Todo colaborador tiene la responsabilidad de reportar infracciones o cualquier irregularidad a este Código comunicando su inquietud a través de cualquiera de los mecanismos de notificación listados en este Código o comunicándose con la oficina de Recursos Humanos si así lo prefiere.

### Mecanismos de Notificación



Los siguientes mecanismos están disponibles para la notificación de infracciones al Código de Ética y Conducta:

Medios para reportar son:

- ❖ Correo electrónico o mail.
- ❖ Página web
- ❖ Encargado de RSE
- ❖ Comité de Ética

Estos medios se encuentran disponibles las 24 horas del día, siete días a la semana. Puede comunicarse de manera segura y con la confianza que su reporte o queja será registrado y se gestionará de acuerdo a las pautas definidas en este Código.

Todas las inquietudes serán consideradas con seriedad e investigada con prontitud. Si se prueba que se ha cometido una infracción a las políticas y regulaciones internas y externas o a leyes locales, se tomarán las medidas del caso. Su anonimato será protegido en todo momento.

**SOFTSHOP S.A.** no tolera ningún tipo de represalia contra cualquier persona que informa sus inquietudes en relación a este Código y tampoco no puede despedir, destituir del cargo, suspender, amenazar, hostigar o de alguna otra manera discriminar a un colaborador en términos o condiciones de empleo debido a un acto legítimo hecho por el colaborador por proporcionar información, causar que información sea proporcionada, testificar, participar o de otro modo ayudar en una investigación llevada a cabo por un autoridad interna o externa referente a una conducta que el colaborador razonablemente cree constituye una infracción a las políticas y normas internas y externas o a las leyes locales vigentes.

## 7. SOFTSHOP S.A. y la Responsabilidad Social



Para **SOFTSHOP S.A.**, Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es hacer sostenible el cumplimiento de su propuesta de valor frente a la sociedad, lo que implica producir satisfacción y bienestar a la comunidad. No solamente es un criterio de inversión social, es ante todo, un valor y una filosofía de gestión de una empresa, de sus accionistas, directivos, colaboradores, comprometidos con el futuro de la comunidad o entorno donde está insertado.

La RSE no está en un departamento, ni en uno o varios actos de beneficencia, ni en una fundación, sino en la visión estratégica de la empresa y en las habilidades y destrezas para hacer negocio en el tiempo.

La RSE debe insertarse en un escenario de contexto social, económico, político y tecnológico, haciendo posible y sobre todo necesario el consenso entre Empresas, Estado y Sociedad Civil.

La RSE no es sólo una efímera moda o una novedad de exigua existencia, todo por el contrario, constituye un cambio consciente y decidido hacia formas más humanas, éticas, pero no por ello menos eficientes o productivas de gerenciar las empresas, construir bienestar colectivo, y edificar un proyecto viable de desarrollo para la sociedad y el país.

## 8. Confidencialidad

En la ejecución de su trabajo los colaboradores de **SOFTSHOP S.A.** están en permanente contacto con todo tipo de programas, procesos, comercialización, clientes, métodos, sistemas, planes, proyectos y aspectos relacionados con la industria tecnológica, por ello, demanda de sus colaboradores mantener estricta confidencialidad y no utilizar, ni divulgar a terceras personas, aquella información y documentación relacionada con las funciones que desempeña.

En caso de que el colaborador sea requerido por alguna autoridad judicial o administrativa competente para revelar cualquier propiedad intelectual y/o información y documentación, el colaborador, antes de revelarla, deberá notificar inmediatamente al Asesor Jurídico de la empresa respecto a la existencia de esta solicitud.

Los colaboradores de **SOFTSHOP S.A.** que por cualquier motivo se separen de la empresa están obligados a no divulgar en cualquier forma y momento la información y documentación a que haya tenido acceso durante el tiempo de permanencia en la organización.

**SOFTSHOP S.A.** tiene la facultad de decidir si algún colaborador debe suscribir en particular una cláusula de confidencialidad independientemente de lo establecido en el presente **Código de Ética y Conducta**.

## 9. Pautas Internas – Obligaciones

### a. Colaboradores - Integridad Personal

Todos los colaboradores y miembros de **SOFTSHOP S.A.** tienen la obligación de regirse por el Código de Ética y Conducta presentado a continuación. De la misma forma, la empresa espera que todos aquellos que tengan relación directa con la organización, proveedores, consultores o empresas subcontratadas para diversas actividades, estén en pleno conocimiento del Código de Ética y se desenvuelvan de acuerdo a sus disposiciones. **SOFTSHOP S.A.** velará por su correcta aplicación, así como también supervisará a las personas e instituciones contratadas posean un alto estándar en cuanto a su comportamiento ético, y que su reputación y conducta vayan acorde con los valores y modelos que se requieren.

El Código de Ética y Conducta debe ser aplicado en todo momento por los colaboradores. Para ello **SOFTSHOP S.A.** debe difundir el Código dentro de la empresa, especialmente para las nuevas contrataciones, mediante la entrega de una copia del mismo a cada empleado.

Es obligación de todo colaborador leer y tener al menos una comprensión general del Código. En caso de no tener totalmente claro cualquier punto del mismo, deberá solicitar información al respecto y aclarar sus dudas.

#### **Que se espera de los colaboradores:**

- Fomentar un ambiente de respeto mutuo y cumplir con las leyes, reglamentos, políticas, reglamento interno y de lo establecido en el Código de Ética y Conducta.
- Atender y proporcionar ayuda efectiva a las solicitudes de apoyo entre las áreas o sectores de la empresa, fomentando el trabajo en equipo en todo momento.
- Obrar con lealtad, transparencia y buena fe en las relaciones laborales y comerciales con las personas tanto dentro como fuera de la organización.
- Apoyar y actuar en la formación de una comunidad con valores éticos, consciente de su responsabilidad de contribuir al bienestar individual y de la sociedad.
- Mantener alto nivel profesional, evitando en todo momento delitos informáticos que vulneren la propiedad intelectual, privacidad de datos de los clientes y la revelación de secretos profesionales.
- El profesional que presta servicio a nombre de **SOFTSHOP S.A.** no debe intentar confundir o engañar al cliente con comentarios técnicos mal fundamentados respecto a los sistemas informáticos, para lograr beneficio propio o enmendar fallas o errores propios.
- El profesional de **SOFTSHOP S.A.** debe evitar en todo momento generar una dependencia tecnológica con el cliente siguiendo estándares de desarrollo de

software adecuados a su organización para la cual se prestan los servicios.

- Apegarse a estándares de análisis, diseño y programación de sistemas, para facilitar en todo momento la comprensión del cliente o terceros durante la participación en el desarrollo de un software.
- El profesional de **SOFTSHOP S.A.** debe determinar perfectamente al cliente el alcance del proyecto y los requerimientos necesarios para su desarrollo.
- El profesional de **SOFTSHOP S.A.** debe determinar de manera clara los entregables de las diferentes etapas de desarrollo y establecer las fechas y compromisos formales de entrega, tanto por su parte como por la de los responsables involucrados por parte del cliente.
- El profesional de **SOFTSHOP S.A.** debe dejar siempre documentado todo sistema desarrollado para una empresa, con todos los detalles necesarios de tal manera que con su consulta se conozca el funcionamiento de cualquier procedimiento o programa.
- Reconocer que una competencia sana entre compañeros de trabajo -basada en el reto intelectual que fundamenta y enriquece las ideas- es un medio para crecer personal y profesionalmente; por lo que en ningún momento, debe deteriorarse el espíritu de colaboración ni afectar los resultados de la empresa.
- Comunicar oportunamente y con responsabilidad nuestras ideas y preocupaciones en forma clara y honesta, mediante aportes, sugerencias y comentarios constructivos que hagan más eficientes nuestras relaciones y los procesos vigentes.
- Evitar juicios infundados sobre otras personas y respetar las opiniones de los demás por más diferentes que sea a la nuestra.
- Pedir retroalimentación, saber escucharla y utilizarla como un medio para mejorar, brindar sugerencias de solución antes que realizar críticas sin sentido.
- Proyectemos con el buen ejemplo, la imagen de la empresa dentro y fuera de las instalaciones.
- No consumir bebidas alcohólicas, ni drogas u otras sustancias peligrosas en horario de trabajo, ni concurrir al trabajo bajo sus efectos.
- Acercarnos a nuestros gerentes cada vez que tengamos alguna duda o hayamos observado un posible comportamiento inadecuado.
- Cumplir nuestros compromisos de manera consistente, honesta y responsable.
- Todas las operaciones y actividades que realizan **SOFTSHOP S.A.** y sus colaboradores estarán sujetas al seguimiento y verificación que realizan las auditorías internas y externas.
- El control de las operaciones y actividades es competencia y responsabilidad directa de todos y cada uno de los colaboradores que intervienen en la misma, por lo que

reviste fundamental importancia realizar correctamente las actividades desde el principio.

- Los colaboradores de **SOFTSHOP S.A.** deben desarrollar adecuadamente sus procesos buscando cumplir con las expectativas de sus clientes y los retos del negocio.
- Suministrar y exigir información veraz y oportuna cuando ella sea requerida para el cumplimiento de sus obligaciones.
- Todos los colaboradores deben utilizar adecuadamente y proteger los bienes tangibles e intangibles ya sean de propiedad de la empresa o en algunos casos recibidos en administración o en comodato, se incluyen toda clase de activos: información, productos, licencias, servicios, logotipos, equipos de informática, teléfonos celulares, etc.
- Los programas y elementos personales de los colaboradores no podrán ser utilizados en los equipos de la empresa para no exponer a la misma a problemas de orden legal por acusaciones de utilización de licencias no autorizadas o por la eventual contaminación de los equipos informáticos.
- El mal uso y/o retiro de los muebles, enseres, equipos y suministros dedicados a la realización de las actividades propias de **SOFTSHOP S.A.** están prohibidos, excepto en caso de autorización específica.
- Es responsabilidad de cada colaborador conocer e interiorizarse de las normas y los sistemas de seguridad de la información establecidos e igualmente por cada área o dependencia y tomar las medidas necesarias para salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma.
- El colaborador que maneje, conserve o conozca información confidencial debe estar consciente de que ésta le ha sido suministrada para poder cumplir con sus responsabilidades dentro de **SOFTSHOP S.A.**
- Todos los colaboradores deben garantizar absoluta discreción en la utilización de la misma, limitándose a revelarla solo a aquellos que también por razones estrictas de sus responsabilidades, deban conocerla. Cualquier duda se debe plantear o consultar al Gerente de Área o al Comité de Ética y Conducta.
- Los sistemas o medios de comunicación que posee la empresa y de los cuales están debidamente dotados los colaboradores para ejercer sus funciones son de propiedad de **SOFTSHOP S.A.** y para las finalidades exclusivas de la empresa.
- Los productos y/o servicios proveídos son propiedad exclusiva de **SOFTSHOP S.A.** y se extenderá dicha propiedad, para todos los efectos, a la contribución o aporte que un colaborador preste para su desarrollo e implementación mientras tenga vínculo formal con **SOFTSHOP S.A.**
- Todos los colaboradores deben utilizar adecuadamente y proteger los bienes tangibles e intangibles ya sean de propiedad de la empresa o en algunos casos recibidos en administración o en comodato, se incluyen toda clase de activos:

información, productos, licencias, servicios, logotipos, equipos de informáticas, teléfonos celulares.

- Sustener, promover y actuar como activo defensor de los principios del presente Código de Ética y Conducta.

Si se entera de algún acto ilícito o la trasgresión del Código de Ética, debe denunciar o acercarse a la mayor brevedad:

- A su Gerente de Área,
- A su Gerente General,
- Encargado de RSE -Ética y Conducta
- Comité de Ética.
- Correo electrónico: Info\_etica@softshop.com.py

### **b. De los Directivos y Gerentes - Integridad Personal**

Para lograr que **SOFTSHOP S.A.** adopte altos estándares éticos, uno de los deberes fundamentales de la Dirección es velar por el buen cumplimiento del Código de Ética.

Los Directivos y Gerentes están comprometidos a promover una cultura ética y acatamiento de las disposiciones establecidas que incluyen las siguientes acciones:

- Definir, comunicar y hacer cumplir las políticas, procedimientos y el reglamento interno de la organización.
- Cumplir con todas las leyes laborales, fiscales, impositivas y ambientales vigentes.
- Salvaguardar nuestra gente y las instalaciones a través de equipos, dispositivos, sistemas y procedimientos de seguridad.
- Fomentar el respeto absoluto por las diferencias y opiniones de los demás, con la consecuente prohibición de todo tipo de acoso y discriminación.
- Condenamos toda forma de mano de obra forzada y la explotación del trabajo infantil.
- Facultar al colaborador a nuestro cargo y presentarle retos intelectuales en la realización de su trabajo.
- Reconocer el trabajo bien hecho de los colaboradores y manifestarlo en su oportunidad.
- Ofrecer oportunidad de actualización y capacitación continua que permitan a los colaboradores de **SOFTSHOP S.A.** se desarrolle y progrese en su carrera profesional y personal.
- Reconocer méritos académicos y logros de títulos universitarios tanto de grados y postgrados de los colaboradores y manifestarlo en su oportunidad.

- Tomar decisiones laborales considerando sólo el mérito individual o colectivo y evitar discriminar por factores o característica tales como: edad, raza, religión, capacidad diferente, estado civil u orientación sexual, entre otros.
- Estudiar la implementación de compensaciones y beneficios económicos para los colaboradores como reconocimiento de metas y objetivos alcanzados.
- Observar las leyes vigentes en materia de derechos humanos y procurar el uso responsable de los recursos naturales: agua, energía y papel.
- Reconocer el derecho a la libertad de asociación.
- **SOFTSHOP S.A.**, no mantendrá relación comercial alguna con empresas o personas que se aparten de las normas éticas, ni con aquellas sociedades o personas de las cuales se conoce su participación en actividades ilícitas o degradantes, o que no cumplan íntegra y cabalmente con las disposiciones legales vigentes.
- Procuraremos en todo momento proteger la información confidencial de la empresa y de los clientes.
- La selección y contratación de colaboradores debe hacerse adoptando el criterio basado en las capacidades y aptitudes que muestre cada candidato cumpliendo en todos los casos los requisitos de formación y competencia definidos en el perfil del cargo establecido por la organización.
- Procurar la implementación y el uso de tecnologías ecológicas que garanticen la conservación y sostenibilidad del ecosistema, y por tanto, abstenerse de utilizar indebidamente productos, procesos y técnicas que de manera comprobada lesionen el medio ambiente.
- **SOFTSHOP S.A.** procurará continuamente obtener certificaciones de procesos y colaboradores para beneficio del cliente, la empresa y del beneficiario.
- Promover buenas prácticas administrativas en el manejo de los recursos humanos, económicos, tecnológicos y naturales que conduzcan al bienestar de los colaboradores, a su seguridad, desarrollo integral y crecimiento personal.
- Todas las transacciones y registros de nuestras actividades empresariales deben ser llevados a cabo con exactitud, transparencia y los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
- Las cuentas, documentos, los contratos y cualquier otra información de la empresa, no pueden incluir asientos contables incorrectos o fraudulentos como consecuencia de manipulación, distorsión o falsificación alguna.
- Las operaciones contables registradas, deben ser respaldadas por documentación que soporte la transacción, cumpla con los requisitos fiscales, sea exacta y en el momento que suceden las operaciones.
- Los Directivos y Gerentes deberán mantenerse actualizados en las áreas de su competencia, a fin de transmitir a los colaboradores las directivas que ayuden a una mejor comprensión de sus responsabilidades y la consecución de sus objetivos.

### Condiciones para la eficiente aplicación del Código de Ética y Conducta.

Fases	Condiciones
1-Cultura empresarial y clima ético	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Liderazgo de la Alta Dirección en brindar una importancia a los principios Éticos.</li> <li>-Predicar con el ejemplo, demostrando en todo momento una conducta adecuada y coherente.</li> <li>-Dar estricto cumplimiento a las leyes y regulaciones laborales, ambientales vigentes.</li> </ul>
2-Elaboración y contenido:	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Contenido: conciliar principios y normas específicas</li> <li>-Inculcar a los colaboradores a respetar y poner en práctica este código, en todo momento durante sus actividades, por sobre cualquier conflicto de interés que pudiera existir.</li> <li>-Proceso participativo y formativo.</li> </ul>
3-Publicación y difusión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Disponibilidad y facilidad para la comunicación interna-externa.</li> <li>-Generar estadísticas y reportes de las incidencias o hechos presentados semestralmente.</li> </ul>
4-Sistemas de seguimiento y sanciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Denuncias y seguimientos interno y externo.</li> <li>-Cuando la denuncia se efectúe a un ente diferente al Comité de Ética, el receptor de la misma deberá canalizar el caso al Comité de Ética, con la finalidad de que este proceda con la investigación del caso y tome las medidas necesarias.</li> <li>-No posponer la resolución de ningún problema ético bajo ninguna circunstancia.</li> <li>Revisión anual del Código, para incorporar modificaciones, ajustes y correcciones en formato historial de cambios, de tal forma a registrar y evidenciar las mejoras introducidas al documento.</li> </ul>
5-Penalizaciones en caso de incumplimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Sanciones positivas y negativas.</li> <li>-Crear un ambiente y estimular a los colaboradores que se sientan cómodos a presentar sus inquietudes.</li> <li>-Se investigará a profundidad cualquier hecho reportado.</li> <li>-El incumplimiento con lo establecido en el Código, pueden derivar en acciones: llamada de atención hasta la canalización del infractor a las autoridades jurídicas y administrativas correspondientes.</li> </ul>

#### c. Protección de los bienes de la empresa (Uso de tiempo, equipos y otros).

Los colaboradores de **SOFTSHOP S.A.** deberán cuidar con especial diligencia los activos que se les encomienden para el desempeño de sus funciones y estarán atentos a informar a sus superiores inmediatos sobre situaciones que puedan conducir a la pérdida, daño, destrucción, o el uso indebido de los activos de la empresa.

Asimismo, los colaboradores no podrán utilizar para fines personales ninguno de los activos que forman parte del patrimonio de la empresa y mucho menos para actividades ilícitas o prohibidas por las leyes.

Los activos, las instalaciones o los servicios de la empresa deben usarse únicamente con fines legales, adecuados y autorizados. Se prohíbe estrictamente el robo de dinero, de bienes o de servicios. Los equipos, los sistemas, las instalaciones, las tarjetas de créditos corporativas, y los suministros, se deben usar únicamente para llevar a cabo las actividades comerciales de la empresa o para los fines autorizados por la gerencia. Las llamadas por teléfono, acceso a internet, correos electrónicos, redes sociales, su utilización en forma excesiva constituyen uso indebido de los bienes.

Todos somos responsables no sólo de proteger los bienes que la empresa nos confía, sino también de ayudar a proteger los activos en general.

**SOFTSHOP S.A.** se reserva el derecho a dar por finalizado el acceso o tenencia de cualquier usuario a sus recursos en cualquier momento, con o sin aviso previo.

### d. Manejo de Información



Los secretos comerciales/profesionales de **SOFTSHOP S.A.**, son de su propiedad exclusiva y gran parte de sus datos internos son capitales valiosos. La protección de este capital, lo que incluye mantener su calidad de secreto, juega un papel fundamental en nuestro crecimiento sostenido y en nuestra capacidad para competir. Un secreto comercial/profesional es información que se emplea con relación a las actividades y que, por lo general, no se conoce o no se puede hallar fácilmente y para la cual se han tomado medidas a fin de mantener su calidad de secreta. Sin embargo, también se debe proteger otra clase de información de propiedad exclusiva, como los conocimientos técnicos.

Los secretos comerciales y/o profesionales y otra información de propiedad exclusiva de **SOFTSHOP S.A.** no siempre son de índole técnica. También pueden incluir investigaciones de mercado; planes de productos nuevos; objetivos estratégicos; toda aquella información financiera o de precios; listas de empleados, clientes y proveedores; e información con relación a los requisitos, las preferencias, los hábitos y los planes de los clientes.

Si por cualquier motivo usted se desvincula de **SOFTSHOP S.A.**, su obligación de proteger los secretos comerciales/profesionales y otra información de propiedad exclusiva de la empresa. Por supuesto, las habilidades personales adquiridas o mejoradas en el trabajo forman parte del capital propio de la persona que se desvincula de la empresa. Si tiene alguna duda con respecto a si cierta información es de propiedad exclusiva o un secreto comercial/profesional, debe comunicarse con el Asesor Jurídico de la empresa.

### e. Regalos, comidas y atenciones



No está permitido negociar en base a regalos, atención y cortesía de parte de un cliente, proveedor, consultor, proveedor de servicio o cualquier otra tercera persona. Adicionalmente, no se permite recibir regalos, servicios u otras cortesías de parte de terceros, excepto cuando sean legítimos materiales promocionales o atenciones en línea con estándares y prácticas aceptables de negocio. En caso de aceptar, dichas cortesías deberán contar con autorización por escrito de su superior inmediato o del Comité de Ética, y sobre todo, no deben comprometer o dar la apariencia de comprometer tu integridad u objetividad, o crear una expectativa de obligación para con la tercera persona.

Tampoco debes solicitar o aceptar donaciones con fines altruísticos de parte de clientes, proveedores, consultores o prestadores de servicio, a menos que **SOFTSHOP S.A.**, en colaboración con otras empresas, decida apoyar dichas campañas o asociaciones.

Cualquier gasto deberá registrarse contablemente de acuerdo a los procesos establecidos. No está autorizado a condicionar o buscar condicionar una negociación en base a algún regalo para algún cliente, proveedor de servicio o consultor.

### Ejemplos de regalos aceptables e inaceptables

Puede resultar difícil saber que el regalo que estamos a punto de dar o recibir es apropiado, sobre todo cuando las mejores prácticas cambian de una ubicación a otra. Abajo encontrarás una lista de ejemplos tanto de obsequios aceptables como aquellos inaceptables. Tenga en cuenta que aún cuando la lista no es extensa, sí ofrece una guía para poder determinar la naturaleza de la cortesía:



#### Regalos aceptables pueden incluir:

- Artículos promocionales como: bolígrafos, agendas, vasos de agua, tazas de café.
- Canastas de regalos.
- Tarjetas o mensajes de agradecimientos.
- Ramos o arreglos de flores.



#### Regalos inaceptables pueden incluir:

- Regalo en dinero en efectivo o equivalentes: cheques, tarjetas de créditos, otros.
- Artículos de lujo y de alto valor como, por ejemplo: lapiceras, botellas de vino, whisky, champaña, artículos electrónicos.
- Boleto de: pasajes aéreos, terrestres, para espectáculos
- Comidas, Cenas u otro tipo de atenciones de un cliente o proveedor.
- Excepcionalmente, usted puede aceptar comidas y otro tipo de atenciones ocasionales de clientes y proveedores si al evento asiste el cliente o proveedor y los

costos involucrados son acordes o relacionadas con el negocio, previa autorización por escrito del inmediato superior o gerente. Ejemplo, las comidas o cenas de negocios habituales.

#### **f. Soborno o extorsión**

Bajo ninguna circunstancia está permitido el soborno, corrupción y/o la extorsión.

Está prohibido ofrecer dinero o algún objeto de valor a clientes, proveedores, autoridades municipales y del gobierno con la finalidad de obtener ventajas comerciales, concesión de contratos, conservar un negocio, ejercer influencia indebida para obtener beneficios o favores extras.

Los Directores, Gerentes y Colaboradores de **SOFTSHOP S.A.** tendrán especial cuidado al momento de contratar consultores, agentes, socios de negocios, a fin de tomar las precauciones necesarias para:

- Asegurar que las terceras partes comprendan y se sometan a las disposiciones del Código de Ética.
- Evaluar la reputación y calificación de las terceras partes.
- Incluir las cláusulas apropiadas en los contratos y acuerdos con terceras partes para proteger las operaciones y el buen nombre de **SOFTSHOP S.A.**

Cualquier sospecha de casos de soborno o corrupción dentro o fuera de la organización, debe reportarse de inmediato al Comité de Ética o al Asesor Jurídico de la empresa.

#### **g. Respeto por la ley**



En todas las actividades que **SOFTSHOP S.A.** lleva adelante se darán estricto cumplimiento del texto y del espíritu de todas las leyes y regulaciones vigentes.

Todos los colaboradores deben respetar y obedecer las leyes municipales, departamentales y nacionales. No se espera que todos los colaboradores conozcan en detalle dichas leyes, pero es importante conocer lo suficiente de ellas como para determinar cuándo solicitar asesoramiento a los directores, gerentes o asesores especialista en cada materia que sea de su interés.

En el desarrollo de nuestras operaciones nacionales e internacionales, la empresa cumple fielmente con todas las leyes vigentes, particularmente las que rigen las importaciones y las exportaciones.

Respetamos los acuerdos y compromisos establecidos en nuestros contratos. Respetamos también los derechos de propiedad intelectual e industrial y por esta fundamental razón, **SOFTSHOP S.A.** no puede establecer relaciones comerciales con proveedores que no demuestren que están debidamente autorizados para el uso o comercialización de productos y servicios, así como la autenticidad y licitud de los mismos.

Finalmente, cumplimos de manera puntual y honesta con el pago de todos los impuestos que correspondan.

### h. Seguridad y Salud Ocupacional

En **SOFTSHOP S.A.** estamos comprometidos a realizar nuestras operaciones de una manera segura y eficiente y procurar el bienestar de todos aquellos que se encuentren en nuestras instalaciones y que pudieran ser afectados por nuestras actividades.

Todos los colaboradores deben velar por generar y mantener un ambiente laboral amable y grato en la empresa. El respeto y el comportamiento correcto son fundamentales para poder propiciar situaciones de trabajo productivas y beneficiosas.



Todos somos responsables en demostrar comportamientos que fomenten la salud y la seguridad, así como de reportar cualquier riesgo potencial personal o de otra índole.

Ninguna acción o decisión debe ser tan importante como para sacrificar la salud o seguridad de otros compañeros, externos o la comunidad. Los colaboradores, proveedores y contratistas deben detener cualquier actividad que pudieran considerarse como riesgosa.

Quien atiende servicios de contratistas o colaboradores externos debe asegurarse que los mismos se adhieran también a las disposiciones que en materia de seguridad y salud sigue los mismos colaboradores de **SOFTSHOP S.A.** Instamos a desarrollar una conciencia de seguridad ocupacional entre todos.

**10. Pautas Externas – Relaciones con grupos de interés.****a. Con Clientes**

En **SOFTSHOP S.A.** consideramos a nuestros clientes como nuestros socios, por lo que el éxito de nuestra actividad empresarial se basa en la larga relación que mantenemos con todos ellos. Nos comprometemos, por tanto, a proporcionar productos y servicios de calidad comprobada.

La seguridad y calidad de nuestros productos y servicios es de vital importancia para evitar o minimizar peligros para las personas u ocasionar pérdidas de valor o daños a la propiedad de los clientes.

Los productos y servicios que comercializamos no sólo deben cumplir con todos los estándares de seguridad exigidos, sino también deben satisfacer los estándares generalmente más estrictos del cliente.

Cuando entregamos, instalamos y funcionan nuestros productos y servicios se convierten en negocios, nuestro éxito depende de la satisfacción de los clientes. En este sentido, consideramos que las opiniones, inquietudes, sugerencias que llegan a la empresa constituyen fuentes de información. Las necesidades de los clientes cambian constantemente, es por eso que debemos estar siempre atentos a lo que ellos pretenden, utilizar nuestra creatividad para satisfacer las necesidades cambiantes.

Cuando el cliente expresa su insatisfacción, nos brinda la oportunidad de ocuparnos del problema y hacemos todo lo posible por recuperar su insatisfacción y ganar su confianza y predisposición para que siga comprando nuestros productos y servicios.

Exhortamos a todos los clientes a que nos examinen en todo momento por medio de las consultas o encuestas de satisfacción que remitimos periódicamente.

Nuestra empresa fomenta con todos sus clientes trato íntegro y profesional, establecer compromiso solo con lo que podamos cumplir a cabalidad.

Por medio de este Código expresamos nuestra responsabilidad en la protección de la información referente a nuestros clientes. Los colaboradores que no tienen necesidad de acceder a dicha información, deben abstenerse de hacerlo y los que sí las tienen deben velar por manejarla de manera apropiada, evitando revelar o compartir cualquier información a menos que sea debidamente autorizado.

Todos los colaboradores, gerentes y directivos de **SOFTSHOP S.A.** deben comprometerse a tratar y negociar de manera justa con los clientes, competidores, proveedores y compañeros de trabajo. Nadie puede tomar ventaja por medio de manipulaciones, fraudes, abuso y toda forma impropia de trato y negociación.

Solicitamos muy especialmente a todos nuestros clientes apoyar decididamente las disposiciones contenidas en el presente Código de Ética y Conducta.

**b. Con Proveedores**

**SOFTSHOP S.A.** promueve la práctica del Código de Ética y Conducta. Invitamos a los proveedores dar cumplimiento y adherirse a las disposiciones de este Código.

Nuestro objetivo al llevar adelante las operaciones de compra es garantizar la existencia de fuentes de aprovisionamiento fiables y continuas. El trato honesto con los proveedores es fundamental para establecer relaciones sólidas y duraderas.

Las decisiones para elegir proveedores se basan en criterios objetivos como precios y calidad, garantía, fiabilidad e integridad, productos que no dañen el medioambiente entrega a tiempo de los pedidos y atención eficiente a reclamos. Está terminantemente prohibido ofrecer o recibir coimas, sobornos o pagos similares de cualquier tipo.

Todos nuestros proveedores tienen el derecho de ser tratados de forma justa y equitativa, sin ser favorecidos o perjudicados por aspectos no relacionados con la calidad de su trabajo, producto o servicio ofrecido. Asimismo, nuestros proveedores tienen el deber de cumplir con las leyes y las condiciones comerciales al momento de relacionarse con **SOFTSHOP S.A.**

**SOFTSHOP S.A.** no mantendrá ninguna relación comercial con aquellos proveedores de bienes y servicios que no cumplen las leyes que prohíben el empleo como fuerza laboral el trabajo infantil. Para dar cumplimiento a esta disposición, nuestra organización, exigirá a los proveedores incluir una cláusula en sus contratos, otorgando su firme compromiso de respetar las leyes que refieren a este punto.

Cada colaborador, gerente y directivo es responsable de la forma en que nos perciben los proveedores y los clientes. Es muy importante que mantengamos nuestro prestigio por nuestra honestidad y transparencia cuando tratamos con estos grupos.

**c. Con Competidores**

Sólo una competencia leal permite a los mercados desarrollarse libremente, en consecuencia el principio de integridad rige en la pugna por la obtención de cuotas de mercado.

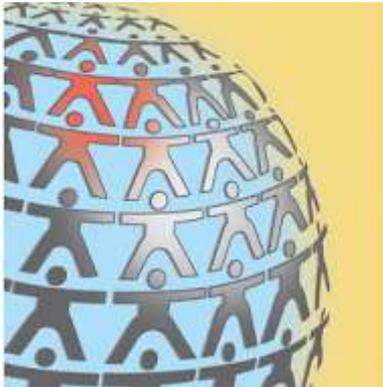
Todos los colaboradores, gerentes y directivos están obligados a mantener una actitud profesional frente a todos los competidores del sector o la industria en la que opera **SOFTSHOP S.A.**

A continuación, presentamos algunas circunstancias que pueden llevar a la violación de la libre y sana competencia y, por lo tanto, los colaboradores, gerentes y directivos deben abstenerse de:

- ❖ Llegar a acuerdos con la competencia para no competir, para restringir acuerdos con proveedores, para presentar ofertas engañosas o para repartirse clientes, mercados, territorios o programas de producción.

- ❖ Tener influencia en los precios, o intentar restringir las importaciones o exportaciones de bienes suministrados por determinados proveedores de bienes o servicios.
- ❖ Obtención de información de la competencia mediante soborno, robo, escuchas electrónicas o comunicar intencionalmente información falsa sobre empresas competidoras, sus productos o servicios.
- ❖ Formular comentarios o declaraciones sobre sus competidores, y cuando sea necesario hacerlo, éstos deben ser justos, completos y objetivos.
- ❖ Utilizar su posición para solicitar, demandar, aceptar, obtener o recibir promesas de ventajas de terceras partes en perjuicio de las empresas competidoras.
- ❖ Establecer la obligación o fijar posturas de no proveer, producir o comercializar cantidad restringida o limitada de bienes o servicios en licitaciones, concursos o subastas públicas.
- ❖ Un colaborador no podrá dirigir ni ayudar a ninguna organización que compita con **SOFTSHOP S.A.**

### d. Con la Sociedad



Nuestro compromiso con la sociedad nos lleva a participar activamente en diferentes proyectos sociales, directamente o a través de organizaciones especializadas. Somos ciudadanos socialmente responsables y, como tal, tenemos la responsabilidad cívica de apoyar la educación, la salud y el bienestar de la sociedad.

**SOFTSHOP S.A.** participa en proyectos de desarrollo y fomento del bienestar de la comunidad. A continuación destacamos los proyectos donde la empresa tiene activa presencia:

- Apoyo a campañas de beneficencia diversas
- Asistencia a niños en edad escolar, provisión de kits de útiles escolares.
- Donación de licencias educativas Encarta a Escuela Paraguaya de Sordos.
- Contribución con la Fundación Teletón para posibilitar tratamiento y recuperación física de niños especiales.
- Voluntariado empresarial (colaboradores, gerentes y directivos) con la Fundación Un Techo Para Mí País – UTPMP beneficiando a personas carenciadas de viviendas propias.
- Programa de pasantías para estudiantes de nivel secundario y universitario.

**SOFTSHOP S.A.** gestiona, en la medida de sus posibilidades, adherirse a proyectos donde se generen espacios de educación y sensibilización ciudadana que son muy necesarios para fomentar el conocimiento y compromiso con la mejora continua hacia la sostenibilidad.

Seguiremos trabajando en otros proyectos con los que nos identifiquemos o que tengan una especial sensibilidad en nuestra organización.

### e. Con el Gobierno



**Nuestro compromiso con el gobierno y sus organismos reguladores** es respetar la legislación, disposiciones vigentes y contribuir a mantener un ambiente tecnológico moderno y competitivo.

**Nuestra empresa está comprometida con el desarrollo del Paraguay y el bienestar de su gente**, en el ámbito en que opera. En particular, **SOFTSHOP S.A.** se compromete a realizar sus operaciones y prestará sus servicios respetando toda la legislación vigente y adoptando acciones de protección del medioambiente. También, mantendrá ampliamente informada, en forma veraz y oportuna, a los entes reguladores públicos de todas las materias que le son propias y procurará el desarrollo de las mejores tecnologías informáticas en el país a través de los productos y servicios que provee.

Las actividades de nuestra empresa tienen amplia repercusión en todos los sectores y una gran parte con el sector de gobierno. En todo momento, hacemos especial énfasis en mantener un relacionamiento legal y ético con el gobierno.

- Nos sometemos estrictamente a conocer, cumplir y promover el respeto de las leyes, reglamentos, normas y disposiciones legales vigentes.
- Los directivos, gerentes y colaboradores no deben cometer acto ilegal, ni inducir o instruir a terceros a cometer o desacatar las leyes.
- Conduciremos todas nuestras operaciones de manera transparente e íntegra y la prohibición de todo tipo de soborno y corrupción. Investigaremos cualquier denuncia y se aplicarán las medidas disciplinarias con derivación a la justicia contra los involucrados.
- No debemos prometer, ofrecer, comprometer, prestar, pagar o regalar ningún objeto o servicio a los funcionarios o autoridades del gobierno.
- **SOFTSHOP S.A.** provee equipos y servicios técnicos para proyectos o clientes de gobiernos cuyo fin es el desarrollo de programas que beneficien a la sociedad. En todos los casos, las prestaciones se realizarán previa autorización y convenio legalmente firmados por el gobierno, sus organismos o entes que dependen del mismo.
- No realizar gratificaciones, pagos, propinas a través de terceras personas; lo que significa que debemos seleccionar cuidadosamente y controlar las relaciones con nuestros proveedores, contratistas o socios de negocios.
- Mantener trato directo y honesto en las comunicaciones y con los funcionarios del gobierno.

**f. Con la Comunidad**

Participamos en proyectos para colaborar en la expansión del desarrollo y aumentar el bienestar de la comunidad. Los proyectos que anualmente apoyamos apuntan principalmente en los jóvenes, en particular en su educación. **SOFTSHOP S.A.** considera que lo que se invierte hoy en los niños y jóvenes nos beneficiará a todos en el futuro.



**SOFTSHOP S.A.** apoya programas de ayuda escolar, provisión de software educativos, pasantías para estudiantes de colegios y universidades, dotación de equipos informáticos, difusión de herramientas tecnológicas, competencias deportivas y otras actividades.

La empresa y sus directivos alientan a sus colaboradores a participar en actividades benéficas de su elección con el propósito de fomentar la contribución personal al desarrollo de la comunidad o con asociaciones que lo promuevan.

Cuando participamos en dichas actividades, ya sea en nuestro tiempo libre o bien, durante horario laboral con consentimiento de la empresa no debemos generar falsas expectativas o promesas sobre posibles apoyos o contribuciones que la empresa pueda proporcionar.

Otro aspecto muy importante para **SOFTSHOP S.A.** es desarrollar nuestras actividades en armonía con la naturaleza, de una manera medio ambientalmente responsable y sustentable para minimizar el impacto de nuestras operaciones.

**g. Compromiso con el Medio Ambiente**

**SOFTSHOP S.A.** tiene la obligación de demostrar comportamientos medio ambientalmente correctos, cumplir y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos de preservación del medio ambiente establecido por la empresa, así como reportar cualquier riesgo ambiental potencial. Todos los gerentes son responsables de definir roles y responsabilidades para proteger el medio ambiente, proveer recursos apropiados, medir, revisar y continuamente mejorar el desempeño ambiental.

Participamos en las campañas y prácticas ambientales con fundaciones y entidades que trabajan en la sensibilización de minimizar el impacto medioambiental.

Un medio ambiente más limpio y menos contaminado es importante no sólo porque así debe ser, sino, también porque es algo lógico desde el punto de vista comercial. Nuestro aporte y responsabilidad es proteger al planeta de una manera segura para el medioambiente y salvaguardar nuestro mundo para las generaciones venideras.

La clave es dar especial prioridad al hecho de desempeñarnos de forma responsable y respetuosa, utilizar racionalmente los recursos naturales: agua, energía eléctrica, papel, combustible. Estos esfuerzos han permitido aumentar la eficacia y obtener ventajas

financieras para la empresa. Nuestra acción continua firme para reducir la huella medioambiental y ese compromiso se traduce en nuestro decálogo ambiental que les presentamos:

### Decálogo Ambiental

#	Decálogo de buenas prácticas en la vida diaria
1	En TODO momento REDUCE, REUTILIZA y RECICLA lo máximo posible.
2	Adopte medidas que tiendan al ahorro del AGUA, NO MALGASTE es un bien preciado pero escaso.
3	Consume la ENERGIA necesaria SIN DESPILFARRAR, un día puede FALTAR.
4	Reduce y recicla siempre el uso del PAPEL. El consumo racional es la MEJOR OPCION para reducir las necesidades del papel.
5	Separa tus residuos y deposita en los lugares apropiados y establecidos.
6	No utilice el DESAGUE para deshacerte de tus desperdicios.
7	No utilice los electrodomésticos a media carga.
8	Los residuos peligrosos deben ser gestionados para su DISPOSICION FINAL.
9	Intenta vivir y actuar sin contaminar, utilice su vehículo, solo cuando es inevitable.
10	Plante árboles, un solo árbol absorbe UNA TONELADA de dióxido de carbono durante TODA LA VIDA.

## 11. Comité de Ética



El Comité de Ética de **SOFTSHOP S.A.**, es el organismo responsable de vigilar el cumplimiento de este **Código de Ética y Conducta**, así como para interpretar, resolver y dictaminar sobre las situaciones que surjan en su aplicación y, en su caso, identificar y proponer las acciones adecuadas ante situaciones de incumplimiento o no previstas.

El Comité de Ética está integrado por los siguientes miembros:

- Presidente de **SOFTSHOP S.A.**
- Gerente General
- Encargado de RSE
- Gerente de Administración

El Comité de Ética sesionará cuando sea necesario y sus resoluciones serán válidamente tomadas cuando estén reunidos al menos 3 (tres) de los 4 (cuatro) miembros que lo integran.

### Responsabilidades y atribuciones

- La administración del Código de Ética y Conducta corresponde propiamente a las siguientes personas o entidades:
  - ▶ Comité de Ética de SOFTSHOP S.A.
- Es responsabilidad del Comité de Ética asegurarse de la debida difusión y aplicación de este Código de Ética y Conducta, lo que significa:
  - ▶ Promover los valores y conductas que se fomentan en el Código de Ética y Conducta.
  - ▶ Ser un órgano de consulta
  - ▶ Canalizar casos de incumplimiento a la instancia apropiada
  - ▶ Aprobar correctivos que garanticen la consistencia
  - ▶ Generar estadísticas y reportes
  - ▶ Revisar las solicitudes de aclaración de los colaboradores
- El Comité de Ética y Conducta, además de los atributos anteriores, tiene las siguientes funciones:
  - ▶ Revisar y documentar las necesidades de actualización y/o modificación del Código de Ética y Conducta por lo menos una vez al año.
  - ▶ Investigar, dar seguimiento y documentar casos de incumplimiento al presente Código de Ética y Conducta.
  - ▶ Adicionar al presente Código otras disposiciones.

## 12. Glosario de Términos



**Alcance:** extensión o aplicación de alguna cosa, implica cierta responsabilidad que tiene un inicio y un fin (delimitación).

**Acoso:** acción, conducta u omisión que tiene como objetivo perseguir, hostigar, incomodar, molestar, humillar o intimidar de cualquier forma a una persona o grupo de personas.

**Abuso:** (1) exceso o mal uso de un derecho o facultad, (2) cualquier acto que saliendo de los límites trazados por la razón, impuestos por la justicia o aconsejados por la equidad, ataque directa o indirectamente las leyes, situaciones o intereses legítimos.

**Bienes de la Empresa:** se denomina al producto, el dinero, tiempo en el trabajo, teléfonos, computadora, fotocopiadora, vehículos, edificios, que posee una organización.

**Código:** norma escrita que tiene por objetivo regular la conducta de las personas de una organización, de un grupo profesional, de una sociedad o un país.

**Cliente:** empresa o entidad que recibe productos o servicios comercializados por **SOFTSHOP S.A.**

**Competidor:** significa cualquier empresa o entidad que facilita igual servicio a la que presta nuestra empresa.

**Colaborador:** persona que desempeña un trabajo a cambio de un salario o remuneración.

**Corrupción:** es el acto de entrega o aceptación de dinero o regalos para conseguir un trato favorable o beneficioso, especialmente si es injusto o ilegal.

**Comité de Ética:** compuesto por directivos de alta gerencia que representan las funciones y operaciones de la administración del Código de Ética.

**Comunidad:** es un grupo o conjunto de individuos, seres humanos que comparten elementos en común, tales como un idioma, costumbres, valores, tareas, visión del mundo, ubicación geográfica (un barrio por ejemplo), estatus social, roles.

**Ética:** es la disciplina que busca fundamentar lo que debemos hacer para lograr el perfeccionamiento de cada ser humano, de cada organización y del conjunto de la sociedad. La ética no se ocupa de lo que se "puede" o "podría" hacer desde el punto de vista técnico legal, económico, social, cultural, sino que tiene como meta fundamentar lo que "**debemos**" hacer para que la persona sea respetada en su dignidad y la organización logre las finalidades propias de su identidad.

**Filantropía:** persona o empresa que ama y se dedica a ayudar y a procurar su bien de manera desinteresada.

**Gobierno:** son todas las instituciones u organismos administrativos y políticos que funcionan en un estado.

**Integridad personal:** es el acto que realiza toda persona de acuerdo con su disciplina, procurando con ello no perjudicar a los demás. A medida que pasa el tiempo y desarrollas tus propios valores y normas, el mantenimiento de la integridad personal adquiere cada vez más importancia. Una persona íntegra, está dotada de credibilidad en todos los sentidos.

**Igualdad de oportunidades:** (1) trato uniforme en situaciones similares; (2) ausencia de privilegio, favor o preferencia.

**Misión:** significa la razón de ser, o para que existe o se crea una empresa.

**Medidas disciplinarias internas:** disposiciones para restablecer el orden y la confianza, cortar el abuso y asegurar la observancia de políticas, regulaciones internas y externas y leyes locales e internacionales.

**Objetivo:** es una meta o finalidad a cumplir mediante la realización de determinadas actividades al cabo de un periodo delimitado.

**Ofrecimiento de pagos:** dar u ofrecer algo de valor a un funcionario del sector público o privado para agilizar, influenciar o conseguir algo antes del tiempo que lleva el proceso normal.

**Proveedor:** es una empresa que ofrece servicio o producto a otra empresa.

**Presentes u obsequios:** cualquier tipo de dádiva que por voluntad o costumbre se hace a una persona.

**Responsabilidad Social:** es el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los colaboradores, las comunidades y el ambiente en donde actúa.

**Represalia:** acto en venganza o en satisfacción de un agravio.

**Soborno(s):** Corromper con dádivas para conseguir algo ilícito.

**Software:** los componentes intangibles de un equipo informático, es decir, al conjunto de programas y procedimientos necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica y, se refiere también a cada uno de estos programas y procedimientos.

**Visión:** Se refiere a lo que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización. Es la posición en que queremos ver a la empresa en el futuro.

**Valores:** es aquella escala ética y moral que el individuo o una organización posee a la hora de actuar; se relaciona estrechamente con la educación que cada uno ha recibido desde pequeño o en el caso de la organización como está fundado.



**Carta de conocimiento del Código de Ética de SOFTSHOP S.A.**

Por medio del presente, hago constar que recibí el Código de Ética y Conducta de **SOFTSHOP S.A.** y, habiendo leído, manifiesto que conozco la Misión, Visión y Valores que rigen a nuestra Organización.

A tal efecto, manifiesto que conozco su alcance, la obligatoriedad de su cumplimiento y mi compromiso de respetar el Código de Ética y Conducta vigente.

Atentamente,

**Nombre y Apellido:** \_\_\_\_\_

**Firma:**

\_\_\_\_\_  
**Sector o Departamento:**

\_\_\_\_\_  
**Fecha:**

\_\_\_\_\_



Elaborado por:

