



**intelware** S.A.  
INTELLIGENT HARDWARE AND SOFTWARE

**PROGRAMA DE ÉTICA  
EMPRESARIAL**

**MANUAL DE CUMPLIMIENTO PARA  
LA LUCHA CONTRA LOS ACTOS DE  
CORRUPCIÓN**

**Versión: 1**

**Última fecha de Actualización:  
Noviembre 2020**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. DECLARACIÓN DEL COMPROMISO DE INTELWARE S.A.</b> .....	<b>1</b>
<b>2. PROPÓSITO</b> .....	<b>1</b>
<b>3. OBJETIVOS DEL MANUAL DE ÉTICA A NIVEL INTERNO</b> .....	<b>2</b>
<b>4. OBJETIVOS DEL MANUAL DE ÉTICA A NIVEL EXTERNO</b> .....	<b>2</b>
<b>5. BASES</b> .....	<b>3</b>
<b>6. ALCANCE</b> .....	<b>4</b>
<b>7. VALORES</b> .....	<b>4</b>
El respeto a la dignidad humana.....	5
Proactividad.....	5
Afán de alcanzar metas y excelencia en resultados.....	6
Responsabilidad.....	6
Coherencia con la vida.....	6
Lealtad y confianza.....	7
Veracidad.....	7
Confidencialidad.....	8
Integridad, negocios justos.....	8
Cumplimiento de leyes, reglas y regulaciones.....	9
Conflictos de intereses.....	9
Oportunidades.....	10
Regalos.....	10
Protección y uso de los activos.....	11
Normas contables y prácticas financieras.....	11
Relaciones interpersonales.....	12
Responsabilidades de los ejecutivos.....	12
Relación con los colaboradores.....	13
Relación con los clientes.....	15
Promoviendo siempre estándares de calidad.....	15
Relaciones con los proveedores.....	16
Relaciones con la competencia.....	17
Relación con la comunidad.....	17
Actividades políticas.....	18
Comunicación e información al público (Publicidad).....	18
Relaciones con el medio ambiente.....	19
Confidencialidad y lealtad.....	19
Guías de procedimientos.....	20

## 1. DECLARACIÓN DEL COMPROMISO DE INTELWARE S.A.

**INTELWARE S.A.**, está completamente comprometida con las normas y regulaciones que rigen nuestra empresa, teniendo en cuenta siempre los valores y principios de Integridad, Confidencialidad, Transparencia y Servicio de todos los colaboradores que forman parte de ella, generando un ambiente de respeto, dignidad y buenas costumbres.

Este manual es una guía de ética empresarial, que nos encamina a apropiarnos de los paradigmas morales y éticos más acordes a los estándares de justicia y transparencia, y nos presenta los “valores Institucionales” como la norma que regula nuestra actividad cotidiana. Nos indica el comportamiento que debemos tener y es la responsabilidad de todos aplicarlo en todas nuestras actividades en **INTELWARE S.A.**

Es importante recordar que la ética no debe ser impuesta por medio de coerción, sino por medio de la persuasión y el convencimiento. De igual forma reconocer que la ética debe ser parte integral de todos los colaboradores de **INTELWARE S.A.**

## 2. PROPÓSITO

Establecer los valores éticos y de conducta en que deban enmarcarse las actuaciones internas y externas de los colaboradores. Este Código sirve para enfatizar el compromiso de la “Compañía” para el cumplimiento con la Ley, dar elementos básicos de comportamiento ético y de buena conducta, proveer mecanismos de reportes para violaciones conocidas o sospechosas, ayudar a prever y detectar actuaciones incorrectas.

Este Código contiene guías, por lo que el criterio y buen juicio de los colaboradores siempre serán fundamentales en la práctica diaria de sus actuaciones. Al efecto se establece que, para la contratación correspondiente, Talento Humano calificará como determinante los valores de los candidatos en relación con este Código y los otros establecidos.



Si las normas de este Código entran en conflicto con normas legales, la Ley tiene prioridad; sin embargo, si una costumbre local entra en conflicto con este Código, éste debe ser seguido. Si hay dudas, consultar con superiores y el Abogado Corporativo.

### **3. OBJETIVOS DEL MANUAL DE ÉTICA A NIVEL INTERNO**

- ✓ Institucionalizar los valores, pautas y criterios de decisión que deben regular toda actividad empresarial.
- ✓ Crear una cultura empresarial y un clima ético que permita que los colaboradores se identifiquen con el proyecto del grupo.
- ✓ Servir de punto de referencia o criterio de orientación para la toma de decisiones en todos los niveles empresariales, así como eliminar la incertidumbre y ambigüedades.
- ✓ Definir la responsabilidad, los derechos y las obligaciones compromiso de la empresa y sus miembros hacia todos sus grupos de interés.
- ✓ Asegurar que el comportamiento personal y las acciones de cada colaborador de **INTELWARE S.A.** estén dentro de los parámetros legales, normas, políticas y procedimientos establecidos.
- ✓ Fortalecer nuestro comportamiento ético dentro y fuera de la empresa.

### **4. OBJETIVOS DEL MANUAL DE ÉTICA A NIVEL EXTERNO**

- ✓ Comunicar el carácter propio de la empresa, dar a conocer lo que es la empresa y cuáles son sus objetivos.
- ✓ Desarrollar una cultura organizacional que le permita aproximarse a la sociedad, comprender sus necesidades y expectativas frente a la empresa y responder a las mismas.

## 5. BASES

Aspiramos a ser una empresa admirada por la excelencia de sus servicios y la transparencia en sus operaciones y acciones. Debemos actuar con apego a nuestros principios y valores éticos en relación con nuestros clientes, proveedores, colaboradores, accionistas, autoridades y la comunidad.

Los clientes son la base de nuestra existencia. Debemos obtener su satisfacción para conseguir la nuestra. Asegurarnos de comprender, atender y complacer sus necesidades, ofreciéndoles productos de la más alta calidad en relación con el precio suficiente que definamos, siempre en forma honesta y equitativa. No pretenderemos obtener ventajas indebidas para una ganancia temporal, ni apoyos a ofertas de cambios que le son lesivas. Daremos prioridad a una relación a largo plazo basada en la equidad y conveniencia mutua; cuando presenten reclamos o quejas haremos nuestros mejores esfuerzos para resolverlos en forma rápida, oportuna y eficiente cuando sea posible.

Los proveedores deben sentir que apreciamos su contribución. Pretendemos crear relaciones de largo plazo con equidad, que sean mutuamente satisfactorias y que permitan mantenernos actualizados y competitivos. La razón de preferir una oferta sobre otra debería de ser exclusivamente por los méritos.

Los colaboradores son, asimismo, base de nuestra actuación. Nuestro compromiso es ofrecerles un ambiente de trabajo agradable, en el que puedan desarrollar todo su potencial profesional y personal. Darles oportunidad para capacitarse y participar en programas de formación, respetando su privacidad y dignidad. Asimismo, esperamos mucho de ellos, altos estándares de excelencia técnica y profesional. Que sepan poner el éxito de la Compañía, con lealtad, por encima de intereses parciales o personales.

Esperamos un comportamiento ético, tanto en cuestiones de la Compañía como privadas. La gerencia general ha depositado su confianza y espera que nuestras decisiones y comportamientos se orienten a la creación de valor, y le debemos la máxima trans-



parencia. Agregarles rentabilidad adecuada con un modelo de negocio sólido y de futuro.

Las autoridades nos comprometen a respetar la legislación y disposiciones aplicables y contribuir a desarrollar al máximo nuestro sector, para que dentro de un plan coordinado sea creciente, moderno y competitivo.

## 6. ALCANCE

Este código aplica para todos los empleados, directivos y socios de **INTELWARE S.A.**

## 7. VALORES

La ética es el conjunto de principios, valores y conductas que regulan el comportamiento integro y responsable de los colaboradores de **INTELWARE S.A.**, incluye la personalidad moral y la rectitud con que manejamos nuestra vida personal y profesional.

Hemos diseñado estas recomendaciones, que, puestas en práctica, nos darán las soluciones deseadas de operar dentro de un marco ético y transparente. Los valores humanos son esenciales para crear un ambiente ético, y estos deben de prevalecer en nuestras actitudes. Enfatizamos la honestidad, la transparencia, el valor de la palabra y el ejemplo de los empresarios y el gobierno para motivar cambios en valores de la población.

Los principios y valores de **INTELWARE S.A.** son los siguientes:

- ✓ Integridad
- ✓ Innovación
- ✓ Confianza
- ✓ Positivismo

- ✓ Compromiso
- ✓ Servicio

A estos valores añadimos aquellas normas y principios que deben regir también nuestra vida cotidiana como son:

### *El respeto a la dignidad humana*

Cualquier persona sea del grupo o no, debe ser tratada con dignidad y justicia. El respeto y el valor del ser humano representan la base de todos los valores de **INTELWARE S.A.**

Se debe fomentar en todo momento un ambiente de trabajo que procure el respeto mutuo, la colaboración y la cortesía entre todos los colaboradores de **INTELWARE S.A.** Es obligatorio el respeto con todos nuestros compañeros, proveedores y clientes.

Está prohibido crear un ambiente de trabajo en donde la intimidación prevalezca y en donde las ofensas sean el arma para llamar la atención de un colaborador o jefe, al igual que hablar de nuestros clientes, proveedores y compañeros de trabajo de forma que lo denigre o ponga su imagen en duda.

### *Proactividad*

Es la capacidad de accionar y no solo de reaccionar. Es la decisión firme de tomar las iniciativas, correr riesgos razonables, planificar y luchar por alcanzar nuestras metas e ideales.

La actitud de servicio nos estimula a mejorar los procedimientos y características de los servicios que ofrecemos.

Debemos desarrollar nuestra iniciativa para dar nuestras sugerencias a los dueños, e incluso al gerente general, y que sean una muestra del empeño que tenemos en mejorar profesionalmente.



### *Afán de alcanzar metas y excelencia en resultados*

Nuestra proactividad es particularmente importante al orientar nuestros esfuerzos a proponernos metas para alcanzar nuestros objetivos, y para apoyar a los demás en este esfuerzo sabemos que lo mejor es ejecutar nuestro trabajo sin pretextos o excusas.

Dar un adecuado seguimiento a las metas personales, a diario, redundará en beneficio de todos porque todos obtendríamos resultados. La búsqueda de la excelencia en los resultados, en todo lo que hacemos, es la garantía del crecimiento sustentable de **INTELWARE S.A.**

### *Responsabilidad*

Entendemos este valor como la voluntad de asumir las consecuencias de nuestras acciones, responder por los resultados y no solo por los esfuerzos.

Nuestro negocio debe ser un negocio de confianza y de prudente apreciación del riesgo, y la confianza se genera cuando nuestras acciones son predecibles porque siempre son éticas. Por esto, se requiere observar todas las normativas vigentes con rigor y mantener la actitud de proceder con justicia.

El ser responsable no solamente es cumplir con lo mínimo que se espera de nuestro trabajo, sino que es el constante movimiento de nosotros hacia la excelencia buscando mejores alternativas, siendo constantes, perseverantes y enérgicos.

Ser formales en nuestras actividades debe ser el pilar sobre el que se desarrolle nuestro negocio. Debemos regirnos siempre por nuestro buen criterio al tomar las decisiones en nuestras actividades diarias.

### *Coherencia con la vida*

Para generar y transmitir esa confianza nos apoyamos en nuestra vida personal. El ámbito de nuestro mundo privado - personal y familiar es un valioso incentivo para nuestro trabajo diario.





A partir de eso, tenemos en cuenta que, para actuar de manera inmediata y espontánea en la dirección correcta, nos comportamos como somos en todos los aspectos de nuestra vida. Por eso, procuramos ser coherentes con nuestro estilo de vida profesional de por sí exigente y ejemplar.

### Lealtad y confianza

Todo colaborador debe estar comprometido con la cultura de ética de **INTELWARE S.A.** La lealtad debe ser nuestra carta de entrega en nuestro puesto de trabajo y la empresa, en todas sus actuaciones, los empleados deberán accionar en función de principios de integridad, honradez y sentido de pertenencia, respetando, sobre todo, la confianza depositada en ellos por la compañía, inclusive superando las expectativas.

El respetar las normas éticas de la empresa es la forma de demostrar la lealtad y el compromiso hacia los valores y principios de **INTELWARE S.A.** Tanto dentro como fuera, esperamos que los colaboradores de **INTELWARE S.A.** demuestren su lealtad y compromiso, por lo que las conductas y los comentarios relacionados con la empresa deben ir acorde con este principio. De igual forma, los empleados deben abstenerse de hacer comentarios en medios sociales o familiares haciéndose eco de rumores que puedan lesionar la imagen de algún ejecutivo o compañero de trabajo.

### Veracidad

La veracidad es el reflejo de la realidad sin alteraciones. Es importante ser sinceros, claros y específicos al interactuar con otros, cuando estamos transmitiendo datos y cuando estamos transmitiendo nuestra opinión en torno a hechos, situaciones y demás circunstancias. Asimismo, debemos evitar contar los hechos a medias, pues dicha transmisión de información se convierte en una mentira.

La veracidad tiene beneficios aún desde el punto de vista económico. Cualquier persona prefiere hacer negocios con alguien que tiene un “récord” de decir siempre la verdad que con alguien que no siempre dice la verdad o dice la verdad a medias.



### Confidencialidad

Los colaboradores que tengan acceso a información confidencial no la usarán ni compartirán para transacciones de acciones, ni para guías, ni para ningún otro propósito, excepto para la conducción normal y apropiada del negocio, cuando sea debidamente autorizado internamente o requerido por la Ley. Toda información no pública será considerada información confidencial. Incluye información confiada a la Compañía por clientes y proveedores. Todos los documentos, papeles, archivos u otros elementos tangibles que contienen información confidencial son propiedad de la Compañía.

La obligación de preservar la información confidencial continúa aún después de que la relación de colaboración termine. Tengamos presente que la confianza es la base de nuestro negocio, por lo que todo lo que vaya en contra de la privacidad y transparencia va en contra de este principio.

### Integridad, negocios justos

Los colaboradores actuarán honesta y éticamente en todo momento con toda la gente, particularmente con los clientes y proveedores, así como con otras partes interesadas. Ningún colaborador tomará ventaja inapropiada a través de manipulación, camuflaje o engaño, abuso de información privilegiada, presentación distorsionada de hechos materiales o cualquier otra práctica que lleve a tratamiento injusto.

Todos los colaboradores observarán niveles altos de ética personal y de negocios en el transcurso del cumplimiento de sus responsabilidades. Esto requiere honestidad e integridad en el trato con otros colaboradores, el público, accionistas, clientes, proveedores y autoridades.

La integridad debe ser el pilar de todas las acciones que realicemos, tanto internas como externas, siempre apegados al cumplimiento de las normas, las leyes, políticas y procedimientos. Todo colaborador debe actuar con rectitud, en forma responsable y honesta.



### Cumplimiento de leyes, reglas y regulaciones

Obediencia a la Ley, en letra y en espíritu, es el fundamento sobre el cual descansan los principios éticos de INTELWARE S.A. Los colaboradores cumplirán las leyes, reglamentos y regulaciones en todos los niveles en que la empresa opere.

Cuando sea necesario, buscarán asesoramiento de superiores u otro colaborador apropiado.

### Conflictos de intereses

Existe cuando los intereses personales interfieren de cualquier manera con los intereses de la empresa. Puede producirse conflicto de interés cuando:

- 1) Una persona, o miembros de su familia, reciben beneficios personales como resultado de la posición de dicha persona en la empresa,
- 2) Por préstamos y garantías de obligaciones a los colaboradores y miembros de su familia,
- 3) Un colaborador está o trabaja simultáneamente con un competidor, cliente o proveedor.

No se puede, en ninguna circunstancia, aprobar ni tener injerencia alguna sobre transacciones de parientes ni de los mismos colaboradores, las cuales deben ser dirigidas a otro funcionario idóneo para su trámite.

Cuando existan conflictos de intereses, debe declararse en forma oportuna y transparente al superior inmediato y a la Administración, absteniéndose de intervenir o influir en la toma de decisiones.

No se deben conjugar los intereses económicos de los colaboradores con los intereses económicos de los proveedores y de los clientes, ni se debe permitir que un colaborador beneficie a empresas relacionadas a él o familiares.



Tampoco se debe utilizar un cargo en la empresa para fines de lucro personal o de terceros, o para el tráfico de influencia.

### Oportunidades

Los colaboradores no se aprovecharán de oportunidades que se produzcan por el uso de la propiedad, información o posición de la Compañía sin el consentimiento del Gerente General. Ningún colaborador puede usar alguna propiedad, información o posición de **INTELWARE S.A.** para uso o ganancia personal impropia, ni puede competir con la empresa, directa o indirectamente.

Igualmente, en lo posible, les darán prioridad a los intereses legítimos de **INTELWARE S.A.**

### Regalos

El propósito de los regalos en los negocios es crear buenas relaciones de trabajo, no ganar una ventaja inapropiada, ningún regalo o entretenimiento será ofrecido, dado, provisto o aceptado por cualquier colaborador, o miembro de su familia, a menos que:

- 1) No sea un regalo en efectivo,
- 2) Sea consistente con las buenas y sanas prácticas,
- 3) No sea excesivo en valor, según lo que se menciona en el párrafo siguiente,
- 4) No pueda ser considerado como una retribución o compensación, y
- 5) No viole leyes ni regulaciones.

Como política general, los colaboradores deben evitar aceptar obsequios que los puedan comprometer; sin embargo, dependiendo de las circunstancias, pueden aceptarlos siempre y cuando los mismos no sobrepasen el valor de \$50 dólares, y no sean considerados como una retribución.

De excederse, debe reportarse al superior inmediato y al Departamento de Talento Humano, con la remisión del obsequio, a su vez, mensualmente, se reportará a Gerencia General cuando haya habido casos en exceso.



### Protección y uso de los activos

Los colaboradores protegerán los activos de **INTELWARE S.A.** para asegurar su integridad y uso eficiente, se prohíbe terminantemente la sustracción o distracción de dinero, activos o bienes de cualquier índole propiedad de **INTELWARE S.A.** por el perjuicio que representa para la institución, sus accionistas y empleados en general, cualquier sospecha de fraude o robo será reportado inmediatamente para investigación del Departamento de Talento Humano, quienes recomendarán las medidas de consecuencia que amerite la situación.

Por tales razones, mantenemos el germen de tolerancia cero al robo, a fin de prevenir y castigar esta modalidad de deslealtad a la compañía con todas las consecuencias que permiten nuestras políticas internas y las leyes del Ecuador.

Salvo uso personal incidental, debidamente autorizado, los equipos de **INTELWARE S.A.** no serán usados para fines diferentes que los negocios de la empresa.

La obligación de proteger los activos de **INTELWARE S.A.** incluye la información propietaria. O sea, propiedad intelectual, tales como patentes y marcas registradas, así como planes de negocios, planes de mercadeo, planes de servicio, ideas, diseños, base de datos, archivos, información salarial y reportes o datos no publicados.

### Normas contables y prácticas financieras

Todos los libros, cuentas, fondos y activos deben ser mantenidos para reflejar justa y acertadamente la contabilización de las transacciones de los negocios de **INTELWARE S.A.** en un razonable detalle. A este respecto, se seguirán las siguientes guías:

- 1) No existirán contabilizaciones “fuera de libros” para ningún propósito;
- 2) Ninguna factura falsa o ficticia será creada o pagada;
- 3) Ninguna entrada falsa o ficticia será hecha;

4) Activos y Pasivos de la Compañía serán reconocidos y reportados de acuerdo con la Ley y los reglamentos aplicables.

El Gerente General y los ejecutivos responsables en el campo financiero llamarán la atención del personal por cualquier información que crean oportunas, particularmente por:

- 1) Deficiencias significantes en el diseño u operación del control interno sobre reportes financieros, las cuales podrían afectar adversamente a **INTELWARE S.A.**
- 2) Cualquier fraude, sea o no material, que envuelva a colaboradores que tengan un rol significativo en los reportes de **INTELWARE S.A.**

Debemos promover siempre la transparencia en las transacciones financieras, así como fijar normas de contabilidad que sean aplicables para todos dentro de **INTELWARE S.A.**

Se deben realizar auditorías externas de una manera periódica, asegurándose de tener siempre al día los documentos financieros de **INTELWARE S.A.**

### **Relaciones interpersonales**

Todos los colaboradores, independientemente de su posición, se tratarán al máximo para trabajar juntos con los siguientes objetivos:

- 1) Respeto para cada colaborador, clientes (o representante de), proveedores y otros, demostrando cortesía y consideración, así como estimular la dignidad personal;
- 2) Compromiso para tratamiento igualitario;
- 3) Colaboradores en nivel jerárquico superior mantendrán adecuadamente informados a otros de las políticas, planes y progreso de la Compañía a través de comunicaciones regulares;
- 4) Colaborar en mantener un lugar de trabajo seguro, sano y ordenado.

### Responsabilidades de los ejecutivos

Se debe liderar a través del ejemplo, adoptando actitudes y comportamientos coherentes a los valores de **INTELWARE S.A.**

Promover y comprometerse con una conducta ética, incluyendo el tratamiento correcto en situaciones que caractericen conflictos de intereses de relaciones personales y profesionales, sean efectivos o potenciales.

Evitar conflictos de intereses, comunicando a la administración cualquier relación o transacción que pueda presumir la existencia potencial de situaciones de esta naturaleza.

Tomar toda medida posible para proteger la confidencialidad de informaciones restringidas sobre **INTELWARE S.A.**, sean de cualquier naturaleza, incluyendo información mercadológica y tecnológica, así como también de aquellas que involucren valores mobiliarios, se debe comunicar a la administración la eventual violación a estas directrices.

### Relación con los colaboradores

Las relaciones con los colaboradores en **INTELWARE S.A.** deben estar basadas en la justicia, motivación, respeto mutuo y en el valor por el ser humano, en la transparencia y en las responsabilidades compartidas.

Se debe promover el trabajo decente, sustentado en los principios y derechos fundamentales del Código de trabajo, que figuran en el Reglamento Interno de **INTELWARE S.A.**

**INTELWARE S.A.** debe ofrecer las mismas oportunidades de crecimiento para todos los colaboradores, rechazando cualquier actitud de discriminación.

Ninguna decisión que afecte la carrera de uno o más colaboradores puede ser tomada en función de preferencias, vínculos personales o intereses ajenos a **INTELWARE S.A.**

La contratación de parientes de colaboradores puede ser considerada, siempre que sean evaluados y compitan por las oportunidades de empleo en condiciones similares a las de otros candidatos, no es permitido el empleo de parientes de primer grado en la misma área de trabajo, ni es permitida la relación jefe - subordinado entre personas con lazos familiares.

**INTELWARE S.A.** no admite cualquier forma de acoso moral o sexual contra ningún colaborador, el acoso moral es caracterizado por abuso de poder, descalificando, menospreciando o humillando el otro. El acoso sexual es caracterizado por alguien que hace una propuesta de carácter sexual a otra persona, negándole la posibilidad de rehusar por el uso de la intimidación, chantaje u otros medios de presión.

Instalaciones, equipos, máquinas, materiales e informaciones son propiedad de **INTELWARE S.A.** y deben ser utilizados por los colaboradores para fines de trabajo, de acuerdo con las normas de la empresa y el reglamento interno de trabajo.

Debemos promover un vocabulario de respeto, amistad y compañerismo entre los diferentes actores dentro de **INTELWARE S.A.**

Debemos promover en los colaboradores el respeto hacia la empresa, los clientes, proveedores y demás agentes con que se relacionan.

Debemos promover políticas de remuneración en base al desempeño, mérito o productividad.

Promover el desarrollo integral, capacitación y bienestar.





Desarrollar planes de beneficios sociales que promuevan la estabilidad laboral dentro de **INTELWARE S.A.**

Crear condiciones dignas de trabajo y de seguridad laboral, promover acciones y condiciones donde los colaboradores se sientan partícipes en el desarrollo de **INTELWARE S.A.**

Los ejecutivos debemos divulgar los valores de una cultura ética al interior de **INTELWARE S.A.**, basados en los aspectos antes mencionados.

### *Relación con los clientes*

Todo colaborador debe tener al cliente como centro de nuestra actividad y fundamento de **INTELWARE S.A.**

La satisfacción de los clientes es la razón del éxito de **INTELWARE S.A.**, los esfuerzos deben estar orientados a identificar lo que es percibido como de valor para los clientes, estableciendo toda y cualquier acción capaz de transformar estos valores en realidades lucrativas recíprocas, respaldadas en la relación a largo plazo.

Debemos tratar a los clientes dentro de un marco de transparencia y ética, promoviendo controles de calidad acordes a lo que la empresa ofrece a los clientes, garantizando las expectativas deseadas, desarrollando ambientes de credibilidad y confianza.

Los colaboradores de cualquier nivel jerárquico, en caso de que sean solicitados, tienen la libertad de hablar con los clientes. Sin embargo, las informaciones relativas al cliente deberán ser encaminadas al área responsable para la atención (cobros, atención al cliente, etc.), se debe desarrollar una cultura de Servicio al cliente dentro de toda la estructura organizativa de la empresa, para garantizar la excelencia en el servicio y la consecución de los resultados.

### Promoviendo siempre estándares de calidad

Nuestra disposición de ayudar y de ser útiles a nuestros compañeros de trabajo, clientes y proveedores es nuestro norte en Servicio al cliente.

Estamos comprometidos a tratar en todo momento a nuestros clientes de manera cordial, atender sus necesidades con rapidez, en forma eficiente y sobre todo con calidad, la cortesía debe estar regida por las siguientes acciones:

- ✓ Debemos hablar con cordialidad, sonreír cuando atendemos a nuestro cliente y saludarlo por su nombre si lo sabemos.
- ✓ Nuestro trato debe ser personalizado, brindando siempre el tiempo a nuestro cliente sin interrupciones, debemos utilizar siempre su nombre para dirigirse a él.
- ✓ Solucionar su necesidad con rapidez.
- ✓ Mantener contacto visual con el cliente, pues esto hace que ambos se comuniquen mejor.
- ✓ Hablar con entusiasmo, demostrando energía en lo que se hace.
- ✓ Jamás se debe actuar con impaciencia, hay que ofrecer al cliente total atención.
- ✓ Hacer comentarios amistosos con el fin de crear un ambiente agradable.
- ✓ Escuchar, Escuchar, Escuchar, para obtener información y así satisfacer mejor su necesidad.
- ✓ Siempre ofrecer ayuda, aunque no la hayan solicitado.
- ✓ Utilizar palabras positivas, y hacer sentir al cliente interno o externo como si fuera la persona principal.

### Relaciones con los proveedores

Debemos cumplir con las políticas y normas que se establecen en los manuales, controlando las relaciones a nivel administrativo para evitar actos anti-éticos.

Desarrollar mecanismos de información y control que eviten actos ilícitos entre colaboradores, proveedores y acreedores.



Siempre en una negociación debemos tener la relación ganar-ganar que permita el desarrollo de la empresa y los proveedores (creación de alianzas de desarrollo mutuo).

Debemos fomentar relaciones de intercambio comercial con empresas que funcionen dentro de un marco de ética, vistas siempre a largo plazo, con reglas claras, basados en confianza y compromiso recíprocos, a través de aprendizaje y de experiencias compartidas, estimulando prácticas que resulten en el éxito conjunto.

Ningún integrante de los proveedores puede pertenecer al cuadro profesional de **INTELWARE S.A.**, independientemente del nivel o área de desempeño.

Cumplir cabalmente con cada uno de los proveedores en lo que se refiere a los contratos y legalidad.

Debemos crear mecanismos hábiles de mediación y arbitraje entre proveedores y las empresas para la solución de las controversias, y así evitar los costosos mecanismos legales.

### **Relaciones con la competencia**

Las relaciones de **INTELWARE S.A.** con los competidores deben ser de respeto, la competencia debe ser visualizada como saludable, siendo una fuente de referencia para nuevos desafíos, promoviendo el perfeccionamiento y la innovación continúa.

Se deben aplicar las leyes de competencia que rigen cada país, cumplir con las disposiciones que regulan la propiedad intelectual y velar por su cumplimiento y cumplir con las disposiciones sobre promoción de la competencia y prácticas comerciales restrictivas en los mercados nacionales.

Desarrollar soluciones alternas de conflicto para resolver disputas entre empresa y consumidor, actuar con lealtad, transparencia y buena fe en las relaciones comerciales con los competidores.

### Relación con la comunidad

**INTELWARE S.A.** es una empresa comprometida con el bienestar y el desarrollo social de las comunidades donde está presente, todo colaborador debe estar identificado con la comunidad y promover la relación con la misma siempre con veracidad y honestidad, sin realizar actos ilegales.

No deben ser adoptadas prácticas comunitarias que vengán a beneficiar intereses personales o políticos de colaboradores de **INTELWARE S.A.**

La relación del colaborador de **INTELWARE S.A.** con entidades sin fines de lucro debe ser pautada por el profesionalismo, velando por los intereses y compromisos de la empresa de forma respetuosa y legal, La conducta de los colaboradores que representan a **INTELWARE S.A.** junto a estas entidades deben seguir rigurosamente los principios definidos en este código.

### Actividades políticas

No debe haber restricciones a las actividades políticas de los colaboradores, pero estos deben actuar siempre en carácter personal y de forma que no interfiera en sus responsabilidades profesionales.

Tales actividades no deben ocurrir en el ambiente de trabajo, ni envolver recursos, materiales o equipos de la empresa, los colaboradores tampoco deben usar uniformes de **INTELWARE S.A.** cuando estén en el ejercicio de actividades políticas.

### Comunicación e información al público (Publicidad)

Las relaciones de **INTELWARE S.A.** con la prensa deben tener el compromiso de proporcionar informaciones consistentes y transparentes, respetando los principios éticos, la legislación vigente y las reglamentaciones específicas de las entidades reguladoras.

Declaraciones al público o a la prensa solamente deben ser hechas por las personas expresamente autorizadas por **INTELWARE S.A.**, cualquier divulgación de informaciones que envuelva actos y hechos relevantes, así como la discreción acerca de informaciones no divulgadas, debe seguir lo dispuesto en las políticas y reglamento interno.

La información presentada al público en general debe ser clara, precisa y honesta, y promover la publicidad que lleve congruencia entre los productos y/o servicios que se ofrecen.

No se debe utilizar publicidad para competencia desleal y desprestigiar a otros sin base, para descalificar a competidores, el derecho del consumidor a ser informado correctamente sobre los productos y sus contenidos debe ser una práctica común en **INTELWARE S.A.**

La publicidad debe ir apegada al marco jurídico que contemple la ley de defensa al consumidor, los productos deben detallar con veracidad sus componentes básicos, calidad, verdaderos beneficios y las restricciones que tiene; atributos todos que puedan ser verificables.

### **Relaciones con el medio ambiente**

El respeto por la naturaleza, así como la prevención y la reducción de los impactos ambientales son un compromiso permanente de **INTELWARE S.A.** y sus colaboradores, razón por la cual se debe procurar en todo momento un uso racional de los recursos, el reciclaje de los desechos y la mejoría constante de los procesos, aplicando siempre tecnologías adecuadas, basadas en el desarrollo sustentable.

Debemos promover alianzas con empresas que actúen responsablemente frente al medioambiente, fomentamos una atmósfera de responsabilidad con el medio ambien-

te dentro de INTELWARE S.A., sustentada en las buenas prácticas tanto en las actividades laborales como en la vida personal.

### Confidencialidad y lealtad

Se prohíbe la realización de prácticas ilegales y deshonestas, tales como el espionaje industrial y comercial, los sobornos, el acceso ilícito a lugares, robo e intervención de líneas telefónicas, así como contratar a colaboradores de la competencia a fin de obtener información confidencial y buscar datos confidenciales entre los colaboradores y los clientes de la competencia.

Se debe proteger siempre la información personal de nuestros clientes, honrando en todo momento la confianza que los mismos han depositado en INTELWARE S.A.

### Guías de procedimientos

Cuando tomamos decisiones en nuestro trabajo diario debemos tener en cuenta que el derecho primario a proteger es el de la empresa y el de nuestros clientes, ya que somos proveedores de bienes y servicios a terceros.

Es importante tener una guía que oriente al colaborador cuando se encuentre con una situación o problema difícil de resolver, para lo cual se presentan las siguientes recomendaciones:

- a) **Estar seguro de que se dispone de toda la información y de que se conocen los hechos.** Para alcanzar las soluciones correctas toda la información relevante debe ser conocida.
- b) **Pregúntese: ¿Qué específicamente debo (o debe) hacer?, ¿Parece fuera de ética o impropio?** Si lo parece probablemente lo es.
- c) **Clarifique su responsabilidad y rol (o el del otro).** En muchas situaciones la responsabilidad es compartida y hay que informar a otros, esto puede ayudar para discutir el problema.
- d) **Discuta el problema con su jefe.** Guía básica para todas las situaciones, preferentemente dando sus opiniones.



- e) **Busque la ayuda de otros colaboradores de la empresa.**
- f) **Puede reportar violaciones en confidencia sin temores a represalias.** La compañía en todas las circunstancias prohíbe represalias de cualquier clase en contra de los que reportan de buena fe.
- g) **Pregunte primero, actúe después.** Si está inseguro de qué hacer, busque orientación antes de actuar.

