

EMPRESA PÚBLICA QUIPUS

**CÓDIGO DE ÉTICA
CORPORATIVA**

**Gerencia General
Departamento de Planificación
Versión 1.0**



Q U I P U S

ÍNDICE

1.	Introducción	2
1.1.	Marco estratégico.....	2
1.2.	Valores.....	3
2.	Objetivo.....	4
3.	Alcance.....	4
4.	Relación con los clientes	4
5.	Salud y seguridad ocupacional	5
6.	Cuidado del medioambiente	5
7.	Empleo de canales oficiales de comunicación	6
8.	Resolución de conflictos.....	6
9.	Protección contra el racismo y todo tipo de discriminación.....	7
10.	Prohibición de toda forma de acoso	7
11.	Uso de bienes, equipos y otros recursos de la Empresa	8
12.	Comité de Ética de la Empresa Pública QUIPUS	9
12.1.	Organización.....	9
12.2.	Funciones	10
13.	Historial de revisiones.....	10

ELABORADO POR: JDP	REVISADO POR: JDP	APROBADO POR: GG
FECHA: 01/12/2015	FECHA: 04/12/2015	FECHA: 31/12/2015
Página 1		

CÓDIGO DE ÉTICA CORPORATIVA

1. Introducción

Las declaraciones de ética corporativa o empresarial buscan fomentar la aplicación de valores en la organización, a través de la regulación de la conducta de los recursos humanos.

El Código de Ética de la Empresa Pública QUIPUS surge como una iniciativa para alinear al personal y clarificar las reglas del juego de forma trasversal en todas sus unidades organizacionales, que más allá del compromiso y el desempeño laboral deben estar identificadas con el desarrollo de nuestro país.

Frecuentemente se considera que los valores son simples enunciados, siendo lo realmente valioso para las organizaciones su capacidad para desarrollar negocios. La Empresa Pública QUIPUS tiene la convicción de que, para prevalecer en el tiempo, no es posible realizar negocios sin consideraciones éticas, guiadas por el bien común, más aún al tratarse de una institución pública.

1.1. Marco estratégico

La **Misión** de la Empresa Pública QUIPUS es “desarrollar, producir y comercializar componentes, productos y soluciones tecnológicas de calidad para promover el acceso y uso de las tecnologías de la información y comunicación”.

La **Visión** de la Empresa Pública QUIPUS es “ser referente nacional e internacional en soluciones tecnológicas”.

Para el logro de su Visión y mandato social, la Empresa ha definido el siguiente **Objetivo Estratégico Institucional (OEI)** para el periodo 2016-2020:

“Posicionar y consolidar a la Empresa Pública QUIPUS como la primera alternativa boliviana en el mercado de productos y soluciones tecnológicas”.

ELABORADO POR: JDP	REVISADO POR: JDP	APROBADO POR: GG
FECHA: 01/12/2015	FECHA: 04/12/2015	FECHA: 31/12/2015
Página 2		

1.2. Valores

- **Calidad:** Satisfacción y superación de las expectativas, tanto técnicas como humanas, de los clientes internos y externos. Adopción de la filosofía de trabajo de la mejora continua.
- **Compromiso:** Vocación y/o predisposición para satisfacer las expectativas de los clientes internos y externos, cumpliendo de manera apropiada los reglamentos, políticas y procedimientos establecidos por la Empresa.
- **Confiabilidad:** Cualidad de ser digno o merecedor de crédito y confianza.
- **Confidencialidad:** Actuar con estricta reserva en relación con la información a la cual se tiene acceso dentro la Empresa.
- **Creatividad:** Apertura al desarrollo de nuevas ideas y formas de hacer las cosas.
- **Equidad:** Respeto por las diferencias de género, generacionales o de otra índole, además del reconocimiento y fomento a las oportunidades de desarrollo, igualitarias, sin discriminación de ningún tipo.
- **Honestidad:** Actuar con rectitud y honradez, procurando el interés general y descartando todo provecho o ventaja personal, obtenido por sí o por tercera persona.
- **Integridad:** Tener coherencia entre lo que se dice y se hace, en todo momento y circunstancia.
- **Liderazgo:** Contribuir a que todos los trabajadores enfrenten sus limitaciones, de tal forma que estén en condiciones de asumir una tarea de conducción de equipos de trabajo, independientemente del cargo que desempeñen.
- **Lealtad:** Cumplimiento de lo que exigen las normas de la fidelidad y del honor. Identificarse con sentimientos de fidelidad o gratitud.
- **Probidad:** Capacidad de actuar con rectitud y de asumir responsabilidad por la conducta.
- **Sustentabilidad:** Enmarcar las acciones en términos de equilibrio entre los aspectos económicos, sociales y ambientales.
- **Solidaridad:** Generar y/o desarrollar sentimientos y lazos de unidad, basados en las metas o los intereses comunes de todo el personal.
- **Tolerancia:** Respetar, sin excepción alguna, los derechos, libertades, preferencias políticas, religiosas, y de otra índole, inherentes a la condición humana.
- **Trabajo en equipo:** Promover la visión del todo más allá de sus partes, priorizando la colaboración, la comunicación, la coordinación y el compañerismo, en busca del logro de objetivos comunes.

ELABORADO POR: JDP	REVISADO POR: JDP	APROBADO POR: GG
FECHA: 01/12/2015	FECHA: 04/12/2015	FECHA: 31/12/2015
Página 3		

- **Transparencia:** Garantizar el uso y aplicación transparente y responsable de los recursos de la Empresa, en el marco de la normativa vigente.

2. Objetivo

El Código de Ética de la Empresa Pública QUIPUS tiene el objetivo de guiar y orientar la conducta de sus recursos humanos, en coherencia con el marco estratégico, valores y mandato social al que responde.

3. Alcance

Es responsabilidad de todo el personal de la Empresa Pública QUIPUS, tanto a nivel operativo como ejecutivo, cumplir con lo establecido por el Código de Ética y cualquier política relacionada y en vigencia.

Toda duda o pregunta acerca de la aplicación o interpretación del contenido del Código de Ética deberá dirigirse a las Gerencias de Área, a los Departamentos de Planificación y Legal, o a la Gerencia General, a fin de evitar malas interpretaciones o aducir desconocimiento.

El incumplimiento de lo establecido por el Código de Ética dará lugar a sanciones, según lo estipulado por la normativa vigente y el Reglamento Interno de Trabajo de la Empresa.

4. Relación con los clientes

Para la Empresa Pública QUIPUS, generar, desarrollar y/o potenciar relaciones duraderas y rentables con sus clientes representan factores clave de éxito. Por tanto, todos los clientes deberán ser atendidos con eficiencia, prontitud, profesionalismo y calidez, recibiendo el debido asesoramiento técnico que les garantice el valor de lo invertido. Se deberá velar por ofrecer al cliente información veraz y precisa sobre los productos y servicios, buscando maximizar el beneficio de la relación comercial.

La Empresa garantiza la calidad de sus productos y servicios, por lo que se responsabiliza de cualquier falla atribuible a defectos de fabricación o daños de manipulación por parte de alguno de sus trabajadores (dentro de un periodo de garantía).

ELABORADO POR: JDP	REVISADO POR: JDP	APROBADO POR: GG
FECHA: 01/12/2015	FECHA: 04/12/2015	FECHA: 31/12/2015
Página 4		

Se asume que las relaciones de largo plazo con los clientes son las más importantes, por lo que se las desarrollará a través de acciones concretas de fidelización.

5. Salud y seguridad ocupacional

La Empresa Pública QUIPUS se preocupa activamente por ofrecer un lugar de trabajo seguro y saludable en cada área funcional, así como los equipos apropiados para el cuidado de la integridad física de sus trabajadoras y trabajadores en planta. La responsabilidad en estos aspectos es también del personal, que deberá informar a su jefe inmediato o al área que corresponda todo incidente, lesión o cualquier situación que constituya un peligro en cualquier oficina o área de planta, a fin de evitar daños o corregir falencias detectadas.

Trabajadores, clientes, proveedores y toda visita debe cumplir las normativas y procedimientos establecidos con el fin de garantizar su salud y seguridad, tanto en temas de seguridad en oficinas, manipulación de materiales, manejo defensivo, actuación en caso de emergencia y otros que se consideren importantes.

Se asume que el orden y la limpieza de los ambientes son necesarios para garantizar condiciones de higiene y seguridad, por lo que se trabaja bajo estos principios.

Conforme con las normas vigentes y con el respeto a la salud de los demás, está prohibido fumar en las oficinas o cualquier otra área de trabajo. El área de RR.HH. podrá establecer un área para fumadores, siempre que este no implique molestias para los no fumadores y no reste tiempo de trabajo al personal.

6. Cuidado del medioambiente

La Empresa Pública QUIPUS tiene una actitud responsable con el medio ambiente y el cumplimiento de normas asociadas a su respeto y cuidado. Por tanto, orienta a sus grupos de interés en el cuidado del medio ambiente y los mantiene informados sobre sus actividades y la manipulación de los productos que oferta, así como sobre la correcta disposición final de los mismos.

Se realiza el reciclado y/o adecuada disposición de los desperdicios generados en todo el proceso productivo. En las actividades administrativas se promueve el reciclado de material de escritorio y se incentiva el reciclaje en las empresas y los hogares de los

ELABORADO POR: JDP	REVISADO POR: JDP	APROBADO POR: GG
FECHA: 01/12/2015	FECHA: 04/12/2015	FECHA: 31/12/2015
Página 5		

colaboradores, todo esto con la finalidad de minimizar impactos ambientales y lograr mayor eficiencia interna.

7. Empleo de canales oficiales de comunicación

Todo trabajador o trabajadora debe hacer uso de los canales oficiales y regulares de comunicación establecidos en el marco del Reglamento Interno de Comunicación Escrita de la Empresa. Es recomendable tener cuidado con la comunicación electrónica, cuando la misma pueda ser distorsionada, y al hacer uso de ésta se debe garantizar que llegue solo a los destinatarios apropiados, cuidando de no involucrar a clientes, colegas de trabajo y otros, si ello deriva contra los intereses de la Empresa o el buen clima dentro la misma.

8. Resolución de conflictos

La Empresa alienta a sus trabajadoras y trabajadores a resolver cualquier conflicto o dificultad de manera directa, mediante una confrontación constructiva. Esto evita que se genere y/o extienda una cultura de quejas entre el personal.

En caso de que una trabajadora o un trabajador consideren que está recibiendo un trato injusto o tenga algún reclamo por la forma de trabajo u otro tema, deberá dirigirse con su inmediato superior para hacerle conocer su opinión y buscar juntos una solución. En caso de que el trabajador o trabajadora decida acudir a otra instancia, sea por motivos de confianza u otros, debe considerar que probablemente sea necesario que ésta deba reportar el caso al área que corresponda. En caso de que el conducto regular (inmediato superior) se vea inhabilitado por sospecha de involucramiento en el conflicto o no se manifieste antes las demandas después de haber insistido, la persona podrá recurrir a instancias superiores o imparciales, tales como la Jefatura Administrativa o incluso la Gerencia General.

Los mecanismos para la resolución de conflictos, que serán establecidos y difundidos por la Jefatura Administrativa a través de su área de RR.HH., serán aplicables estrictamente a situaciones laborales. La Empresa no considera ético inmiscuirse en asuntos personales de los trabajadores y trabajadoras.

ELABORADO POR: JDP	REVISADO POR: JDP	APROBADO POR: GG
FECHA: 01/12/2015	FECHA: 04/12/2015	FECHA: 31/12/2015
Página 6		

9. Protección contra el racismo y todo tipo de discriminación

De conformidad con nuestra legislación y promoviendo conductas socialmente responsables, la Empresa Pública QUIPUS no tolera acciones de discriminación hacia sus trabajadores, clientes, proveedores o la comunidad en general, derivadas por cualquier condición relacionada con la pertenencia étnica, edad, sexo, religión, preferencia política, procedencia, discapacidad física, mental u otro aspecto. En este sentido, la Empresa asume, respeta, cumple y promueve lo indicado por la Ley N° 045, Ley Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación.

Los únicos criterios válidos para determinar la contratación, promoción y/o permanencia de los recursos humanos en la Empresa son aquellos relacionados con los requisitos técnicos, profesionales y de experiencia para asumir un cargo, y con el desempeño necesario para lograr los objetivos establecidos.

10. Prohibición de toda forma de acoso

El uso de las posiciones de poder para acosar a las personas está totalmente prohibido, así como las intimidaciones verbales y/o físicas hacia el personal, practicantes o pasantes, clientes, visitas o cualquier miembro de otro grupo de interés de la Empresa.

Los juegos de connotaciones físicas lascivas, comentarios lascivos, bromas sexuales, peticiones de favores sexuales para conseguir posiciones laborales, y toda conducta de similar índole, están totalmente prohibidas.

Asimismo, quedan prohibidas las acciones de acoso laboral, las cuales pueden incluir:

- Gritar o insultar a la trabajadora o trabajador cuando esté sola(o) o en presencia de otras personas.
- Asignar objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir.
- Sobrecargar selectivamente de trabajo y presionar excesivamente.
- Modificar sin consenso las atribuciones o responsabilidades de un puesto de trabajo.
- Trato diferente o discriminatorio.
- Difamar mediante rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban la reputación, imagen y profesionalidad.

ELABORADO POR: JDP	REVISADO POR: JDP	APROBADO POR: GG
FECHA: 01/12/2015	FECHA: 04/12/2015	FECHA: 31/12/2015
Página 7		

- Bloquear el desarrollo profesional, limitando, retrasando o entorpeciendo el acceso a promociones y/o eventos de capacitación.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él.
- Castigar o impedir cualquier toma de decisión o iniciativa en el marco de las responsabilidades y atribuciones.
- Ridiculizar el trabajo, ideas y resultados obtenidos ante otros trabajadores.
- Invasión de la privacidad del trabajador, interviniendo su correo, su teléfono, revisando sus documentos, computadora, comentando aspectos de su vida particular, o cualquier otra actividad de similar índole.

Si se acusa a un trabajador o trabajadora, sea cual fuere su cargo, por cualquier forma de acoso, se tomarán las acciones correspondientes. De la misma manera, la Empresa promueve la denuncia, ante las instancias que correspondan, para proteger los derechos de las trabajadoras y trabajadores.

11. Uso de bienes, equipos y otros recursos de la Empresa

Los bienes y equipos de la Empresa se utilizarán únicamente para actividades relacionadas con el trabajo. Se permite, de manera extraordinaria y excepcional, el uso limitado, racional y responsable de algunos bienes de la Empresa, con fines personales y sin que ello interfiera con el normal desarrollo de las actividades laborales.

No está permitido el uso de material de la Empresa, como hojas y tinta para imprimir, con fines personales. El uso del teléfono, fax y de las fotocopiadoras es exclusivo para actividades laborales, salvo necesidades puntuales y de bajo impacto en costo (ej.: Fotocopia de cédula de identidad, llamadas de emergencia, o similares).

Los trabajadores y trabajadoras tienen a disposición los medios e instrumentos electrónicos necesarios para cumplir con sus objetivos. El uso personal, limitado y razonable del correo electrónico, plataformas de chat y redes sociales, está permitido, pero en general deben responder estrictamente a las necesidades laborales. Los trabajadores y trabajadoras deben usar el buen criterio y no dejar que el uso personal de dichos recursos interfiera con las actividades laborales o el cumplimiento de sus objetivos.

ELABORADO POR: JDP	REVISADO POR: JDP	APROBADO POR: GG
FECHA: 01/12/2015	FECHA: 04/12/2015	FECHA: 31/12/2015
Página 8		

El uso de juegos y el acceso a páginas web de contenido reñido con la moral no está permitido, así como la navegación por sitios que comprometan la velocidad de la red, la capacidad del hardware o la seguridad del sistema.

Se deberá velar por el uso racional y responsable del tiempo dentro la Empresa, buscando que el mismo permita cumplir las tareas y actividades. El festejo de cumpleaños, día de la Madre, del Padre o similares se considera parte del desarrollo de un clima de familiaridad y se debe efectuar garantizando que no se desatiendan obligaciones. La participación en este tipo de actividades es estrictamente voluntaria.

Los espacios de la Empresa deben ser destinados a trabajar, por lo que no deben emplearse para ingerir alimentos (salvo el comedor), jugar, etc. Asimismo, las actividades de flirteo dentro de los ambientes de la Empresa están totalmente prohibidas.

Se permiten las visitas de familiares y amistades de manera eventual y siempre que no afecten el desarrollo del trabajo programado.

12. Comité de Ética de la Empresa Pública QUIPUS

Es el órgano interno que tiene por objeto velar por el cumplimiento de lo establecido por el Código de Ética y su normativa complementaria, el desarrollo y aplicación de los procedimientos necesarios para el cumplimiento del Código, así como la interpretación, gestión y supervisión de las normas de actuación contenidas en los mismos y la resolución de los conflictos que su aplicación pueda plantear.

12.1. Organización

El Comité estará integrado por:

- Representante de la Gerencia General
- Representante de cada Gerencia de Área
- Sumariante
- Auditor Interno
- Responsable de Recursos Humanos
- Representante de los trabajadores de planta
- Representante de los trabajadores de oficina

ELABORADO POR: JDP	REVISADO POR: JDP	APROBADO POR: GG
FECHA: 01/12/2015	FECHA: 04/12/2015	FECHA: 31/12/2015
Página 9		

El Comité sesionará de forma ordinaria al menos cada trimestre y extraordinariamente cuando así lo solicite y justifique cualquiera de sus miembros.

12.2. Funciones

Son funciones del Comité de Ética:

- Emitir las instrucciones necesarias para el desarrollo y cumplimiento de lo dispuesto en el Código y velar por el apego a su contenido.
- Investigar todas las sospechas de actos que contravengan lo dispuesto en el Código.
- Proponer, definir e instruir la aplicación de las sanciones que correspondan.
- Solicitar a quienes se estime conveniente, la documentación y/o información necesaria para el desarrollo de sus funciones.
- Proponer las actualizaciones del Código que correspondan.

Todas las actuaciones del Comité de Ética se desarrollarán en el marco de la confidencialidad. Los resultados de las investigaciones efectuadas serán comunicados únicamente a los involucrados y a las instancias que legítimamente deban tomar conocimiento.

13. Historial de revisiones

Versión	Fecha	Cambios
1.0	31/12/2015	Documento original (R.A. N° 132.2015)

ELABORADO POR: JDP	REVISADO POR: JDP	APROBADO POR: GG
FECHA: 01/12/2015	FECHA: 04/12/2015	FECHA: 31/12/2015
Página 10		