



Código de Conducta

Código: DGCH-01

Versión: 01

Proceso al que pertenece: Capital Humano



Nombre del documento:

Código de Conducta

Version: 01

Fecha: 18/03/15

Página 2 de 8

1. Proposito

Establecer los principios y valores Corporativos de VEINSA MOTORS, con el objetivo de contribuir a generar una cultura institucional integral.

2. Alcance

Estas disposiciones aplican para todos los colaboradores de VEINSA MOTORS, quienes realicen funciones profesionales, técnicas y administrativas en cualquiera de los niveles jerárquicos establecidos; sean nombrados en forma indefinida o bien en forma interina.

3. Misión y Visión

3.1. Misión

“Somos un Grupo Empresarial que importa, produce y comercializa productos y servicios de calidad, alto valor agregado e innovación, que contribuyen al crecimiento de nuestros clientes y al bienestar de la sociedad”

3.2. Visión

“Ser un Grupo Empresarial competitivo, ágil, orientado al cliente, que nos permita convertir a cada unidad de negocio en la mejor alternativa en el mercado de Costa Rica y modelo empresarial para los demás países de la región”

4. Principios y Valores Corporativos

4.1. Principios

Describe las normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento, conducta y funciones de los colaboradores de VEINSA MOTORS.

- ✓ **Orientación al Servicio:** Capacidad de todos los funcionarios de VEINSA MOTORS para satisfacer las necesidades del cliente (interno y externo) el cual implica esforzarse por conocer las necesidades y apegarse por resolver los problemas del cliente.
- ✓ **Compromiso:** Motivamos una cultura de servicio orientada al cliente, brindando una excelente atención por medio de un equipo humano competente y comprometido con la empresa.
- ✓ **Innovación y Mejora Continua:** Buscamos constante y consistentemente el desarrollo de nuevos productos, servicios, procedimientos y procesos para adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes internos y externos, optimizando el uso de recursos en todos los procesos de la organización para alcanzar los objetivos y metas planteadas.
- ✓ **Trabajo en Equipo:** Promovemos el esfuerzo conjunto de los colaboradores, cohesión, colaboración, búsqueda de una dirección común, identificación con VEINSA MOTORS y la generación de sinergias.
- ✓ **Orientado a Resultados:** Todo lo que hacemos puede ser medible, lo que da la oportunidad de una mejora continua.
- ✓ **Imagen Institucional:** Proyectar una imagen de una corporación renovada, solida, viable y orientada al cliente.

4.2. Valores

Reflejan el accionar del comportamiento de los colaboradores de VEINSA MOTORS basado en los principios.

- a) **Honestidad:** Actuar con honradez, justicia, transparencia y respeto con las personas y el medio ambiente.
- b) **Disciplina:** Este valor es fundamental, sin disciplina es prácticamente imposible tener fortaleza y templanza antes las adversidades que se presentan día a día. Actuamos con excelencia; desarrollamos nuestras actividades con seriedad, seguridad, puntualidad y profesionalismo.
- c) **Integridad:** Hacemos lo que practicamos, cumplimos nuestros valores corporativos.

- d) **Perseverancia:** Actuamos con constancia, dedicación y firmeza en la consecución de propósitos y metas.
- e) **Respeto:** Entender los deberes y derechos de cada una de las personas que conforman la organización, y actuar siempre partiendo de la consideración y valoración de la dignidad de las personas.
- f) **Humildad:** El valor de la humildad ayuda a las personas a contener la necesidad de decir o hacer gala de sus virtudes a los demás. Una persona que vive la humildad hace el esfuerzo de escuchar y de aceptar a todos.

4.3. Credo de los Principios y Valores Corporativos

Equipo comprometido que cuenta con una excelente vocación de servicio y actúa con transparencia y oportunidad, logra altos estándares de cumplimiento, promulga el respeto entre todos y el entorno que lo rodea, así como la lealtad a sus clientes, proveedores, inversionistas y la comunidad en general

5. Lineamientos de Conducta y Ética

Todos los colaboradores de VEINSA MOTORS se comprometen a actuar y tomar decisiones conforme a los siguientes lineamientos:

5.1. Compromisos Laborales

- a) Ejercer sus funciones con efectividad, eliminando situaciones que conduzcan a errores o atrasos que puedan afectar a otros compañeros de trabajo.
- b) Mantener la confidencialidad de toda la información a la que accede en el cumplimiento de sus tareas.
- c) Cumplir sistemáticamente con las políticas, procedimientos y demás lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión implementado.
- d) Asegurar un uso eficiente de los bienes e información de VEINSA MOTORS.
- e) Procurar que los registros e informes sean confiables y precisos, sin alterar ni falsear el contenido de un documento, información o dato.

5.2. Compromisos con la Sociedad

- a) Los colaboradores de VEINSA MOTORS procuran apoyar las acciones realizadas para el desarrollo de la provincia y del país, en especial, aquellas dirigidas a mejorar las condiciones de vida de la comunidad donde opera.
- b) Reconocen el impacto que tienen sus actividades y decisiones en la sociedad, el ambiente y desarrollo económico, por lo tanto, su actuar siempre estará alineado con los principios fundamentales de la Responsabilidad Social.
- c) Son responsables en el desarrollo de su trabajo, respondiendo y velando por los intereses y la realidad de la comunidad y entorno en el que se desarrolla.
- d) En VEINSA MOTORS se adopta políticas y prácticas en relación con el mercado, y asumen el compromiso de divulgar información en forma directa, veraz, suficiente y oportuna mediante informes y documentos presentados al público de interés.

5.3. Compromisos con el Medio Ambiente

- a) Para VEINSA MOTORS la prevención de la contaminación es uno de los principales compromisos.
- b) VEINSA MOTORS es consciente de los aspectos e impactos ambientales de sus operaciones, por lo que están comprometidos en velar por el cumplimiento de los lineamientos y controles operacionales establecidos en procura de mejorar continuamente el desempeño ambiental.
- c) Busca constantemente opciones tecnológicas considerando mejorar su desempeño ambiental.

6. Prohibición y Restricción

Se establecen las siguientes limitaciones en la realización de determinadas acciones a los colaboradores de VEINSA MOTORS.

- a) Obtener o procurar beneficios o ventajas indebidas, para sí o para otros, mediante el uso de su cargo, influencia o apariencia de influencia.
- b) Hacer uso de las instalaciones, recursos materiales, vehículos, sistemas de cómputo, procedimientos y metodologías de la compañía, para asuntos personales o de terceros.

- c) Utilizar el cargo, distintivos o el prestigio de la institución para asuntos de carácter personal o privado.
- d) Proponer o emitir disposiciones normativas en beneficio personal.
- e) Ejercer presiones, amenazas o acoso que puedan afectar la dignidad de la persona o inducir a la realización de acciones dolosas.
- f) Ocupar el tiempo laboral para realizar trabajos personales u otros ajenos a su responsabilidad; así como interrumpir las labores de sus compañeros con conductas o acciones inoportunas que alteran y perturban sus labores.
- g) Hacer mal uso de la información confidencial y privilegiada, participando en transacciones u operaciones financieras utilizando información sensible de la empresa.

7. Denuncias y Sanciones

Cualquier colaborador de VEINSA MOTORS está en el deber de denunciar el incumplimiento o violación del presente Código de Conducta, independientemente del cargo o rango jerárquico que este ocupe.

- a) Las denuncias pueden ser verbales o escritas, y serán atendidas en primera instancia por la Gerencia inmediata del denunciado, quien la valora y remite para su estudio al Departamento de Capital Humano. La denuncia deberá indicar la identificación adecuada del o los infractores, motivo de la violación o conducta incorrecta, fecha y lugar donde ocurrió.
- b) El Departamento de Capital Humano trasladará la denuncia y la recomendación correspondiente a la Dirección Corporativa y Presidencia, quienes serán los encargados de definir la sanción a aplicar.
- c) La Dirección Corporativa y Presidencia garantiza la confidencialidad, no permitiendo acciones de represalia sobre quien provea información y ayude a una investigación ante pruebas del incumplimiento del presente código.
- d) El incumplimiento de cualquiera de los principios y valores corporativos mencionados, mediante una acción o decisión en particular, se considera para efectos internos como una falta grave y su sanción corresponderá de acuerdo con el daño causado a la Compañía.

- e) La sanción, cuando corresponda, deberá comunicarla a la Gerencia de Capital Humano; la cual debe ser interpuesta dentro de los ocho días hábiles posterior al recibo del informe de la investigación, por parte de la Dirección Administrativa y Presidencia.

8. Implementación, Seguimiento, Medición y Publicación

8.1. Implementación

En la ejecución, socialización y control en la gestión de este código, participa la Dirección Corporativa, Presidencia, Capital Humano, Auditoría Interna y Gestión de Calidad.

8.2. Seguimiento

La gestión de este Código de Conducta se lleva a cabo a través de las siguientes actividades:

- ✓ Proceso de inducción realizado a todos los nuevos colaboradores que se vinculan a VEINSA MOTORS.
- ✓ La medición de clima organizacional, en la cual se verifica el ambiente de conducta y ético; medible anualmente.
- ✓ Realización de capacitaciones y charlas al personal de VEINSA MOTORS en relación a conducta laboral y ética profesional.
- ✓ Recordatorios semestrales del Código de Conducta a todos los colaboradores de VEINSA MOTORS por medio de boletines, medios electrónicos, actividades, entre otros.

8.3. Medición

Las actividades descritas en este Código cuentan con indicadores que miden el grado de conocimiento de su contenido. Esta medición se realiza a través de encuestas, las cuales verifican la satisfacción, aprendizaje y conocimientos de los temas impartidos. A partir de esta encuesta, el departamento de Capital Humano establece un cronograma de acción que permite brindar un seguimiento y considerar las medidas de carácter preventivo y correctivo sobre la materia.



Nombre del documento:

Código de Conducta

Version: 01

Fecha: 18/03/15

Página 8 de 8

8.4. Difusión y Socialización

El presente Código y cualquier modificación a éste, será informado mediante correo electrónico interno a todo el personal; el documento actualizado será publicado en la página web <http://www.veinsamotors.com/> y en el Sistema de Gestión Digital.

De igual forma, se divulgará en las actividades descritas en el plan de **Seguimiento** definido en este Código.