

# CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO



Grupo Computación Modular  
Avanzada S.A.  
*(Grupo CMA S.A.)*

San José, 23 de julio de 2018

Tabla de Contenido	
Presentación – Código de Gobierno Corporativo .....	4
1. Marco Conceptual .....	5
Artículo 1 - Definiciones .....	5
Artículo 2 - Principios Aplicables.....	5
Artículo 3 - Alcance.....	6
Artículo 4 - Conformación de la Junta Directiva.....	7
Artículo 5 - Funciones de la Junta Directiva .....	7
Artículo 6 - Idoneidad de los miembros de la Junta Directiva .....	9
Artículo 7 - Incompatibilidades de los miembros de la Junta Directiva.....	9
Artículo 8 - Lineamientos de elección y sucesión para miembros de la Junta Directiva .....	10
Artículo 9 - Nombramiento del Gerente .....	10
Artículo 10 - Funciones del Gerente.....	10
Artículo 11 - Requisitos para el puesto de Gerente .....	11
Artículo 12 - Auditoría Externa .....	11
Artículo 13 - Comités de Apoyo.....	11
Artículo 14 - Comité de Auditoría .....	11
Artículo 15 - Comité de Soluciones.....	12
Artículo 16 - Comité de Remuneración y Contingencias .....	12
Artículo 17 - Comité de Sucesión de Ejecutivos .....	12
2. Normas: Ética y Conducta. ....	13
Introducción .....	13
Declaración de Ética .....	14
Principios en que Grupo CMA basa su forma de hacer negocios: .....	14
Honestidad: .....	14
Imparcialidad: .....	14
Conducta correcta en caso de posibles conflictos de interés: .....	14
Confidencialidad: .....	14
Integridad de la persona: .....	15
Transparencia e integridad de la información:.....	15
Diligencia y cuidado de los deberes de los contratos: .....	15
Calidad de los Servicios:.....	15
Protección del ambiente:.....	15

Compromiso personal .....	15
Responsables .....	16
Responsabilidades de los colaboradores .....	16
Normas, procedimientos y políticas internas de Grupo CMA .....	16
Apego a la verdad, integridad y honestidad .....	16
Lealtad con Grupo CMA .....	16
Selección de Clientes .....	17
Lucha contra el narcotráfico .....	17
Atención de personas y empresas relacionadas .....	17
Normas relativas al personal .....	18
Propiedad y uso de los activos .....	18
Entrega de obsequios a terceros .....	18
Información confidencial .....	19
Aplicación, situaciones contrarias y cumplimiento .....	19
Asistencia en Reuniones, correos electrónicos y otros .....	20
Responsabilidades de la empresa: .....	20
Tipificación de las faltas de Ética: .....	21
Tipos de incumplimientos por categoría: .....	21
Privacidad .....	21
Relación con Clientes .....	21
Relación con Proveedores .....	21
Procedimientos: .....	21
Procedimiento del planteamiento de denuncias .....	21
Relaciones sanas con partes interesadas: .....	22
Sobre regalos, atenciones y gratificaciones .....	23
La ética en el medio ambiente y seguridad: .....	23
Sobre la ética en materia de propiedad intelectual: .....	23
3. Políticas .....	24
Política de ética y conducta .....	24
Política servicio al cliente .....	27
Política de relación con proveedores .....	30
Política rotación de miembros de la Junta Directiva .....	32

Política de Divulgación.....	33
Comunicación a partes interesadas .....	34
Política de Remuneraciones.....	36
Política sobre conflictos de interés .....	36
Confidencialidad de la información.....	38
Selección, retribución, calificación y capacitación del personal de Grupo CMA .....	38
Dadiva, remuneraciones y otros tipos de compensaciones por parte de proveedores y clientes..	39
Cumplimiento de las normas establecidas en el Código de Gobierno Corporativo .....	40
Sistema de Control Interno .....	40
Deber de comunicar acciones que contravengan el presente Código.....	40
Actualizaciones del Código .....	41
Vigencia del Código .....	41

## Presentación – Código de Gobierno Corporativo

El presente documento tiene como objetivo normar los órganos que permiten crear un balance entre la gestión de cada proceso del Grupo CMA S.A y el control de su gestión, mediante un sistema que garantice que las decisiones adoptadas por cada instancia, se realicen de acuerdo al mejor interés de la entidad: sus accionistas, Consejo de Familia, Junta Directiva, Alta gerencia, socios comerciales, proveedores, colaboradores y clientes de los servicios brindados por Grupo CMA S.A. Lo anterior se logrará con el establecimiento de un Código de Gobierno Corporativo que contenga la estructura de gobierno que ha establecido el Grupo CMA S.A. para gestionar su negocio, sus políticas, planeamiento estratégico, valores, el perfil de sus directores, así como los mecanismos y medios de control para acreditar su cumplimiento.

El establecimiento de un Gobierno Corporativo como el señalado, minimizará el riesgo de operación de la entidad y dará una mayor transparencia a la ejecutoria del Grupo, lo cual favorecerá la confianza en la organización y beneficiará la toma de decisiones de quienes demandan sus servicios y productos.

Los valores éticos deben regir la gestión del Grupo y su incorporación en este documento, permite potenciar los alcances de esta normativa que se establece por convencimiento de la Asamblea de Accionistas, el Consejo de Familia y la Junta Directiva del Grupo CMA S.A.

# Capítulo I Marco Conceptual

## 1. Marco Conceptual

### Artículo 1 - Definiciones

Para la correcta interpretación y entendimiento de este documento es necesario comprender la siguiente terminología:

- **Grupo:** Grupo CMA S.A. (Grupo Computación Modular Avanzada CMA S.A.)
- **Proceso:** Conjunto de actividades que se realizan de forma consecutiva, con un orden lógico y con un objetivo determinado
- **Alta gerencia:** Grupo gerencial formado por el Gerente y el conjunto de dueños de los procesos centrales de negocio en la operación del Grupo CMA S.A.
- **Gobierno Corporativo:** Conjunto de políticas, normas y órganos internos mediante los cuales se dirige y controla la gestión de una entidad. Comprende las relaciones entre los Accionistas, Consejo de Familia, Junta Directiva, Alta gerencia, ejecutivos, Comités de apoyo, socios de negocio, unidades de control, y auditorías interna y externa.
- **Junta Directiva:** Órgano que define la política de la organización y administración del Grupo CMA S.A. La Junta Directiva tiene relación de autoridad directa con el Consejo de Familia y las Auditorías Interna y externa.
- **Afinidad:** Parentesco que por matrimonio se contrae entre el varón y los parientes consanguíneos de la mujer, y entre ésta y los parientes consanguíneos de aquél.
- **Consanguinidad:** Proximidad de las personas que tienen un ascendiente común, en otras palabras, emparentadas por relación determinada por la sangre.
- **Independencia:** Se refiere a que la alta dirección no posea conflictos de interés para la ejecución de su puesto.
- **Terceros:** Personas física o jurídica que no forme parte del grupo vinculado a Grupo CMA S.A.
- **Cliente:** Persona física o jurídica quien accede a un servicio o producto ofrecido por el Grupo CMA S.A
- **Conflicto de interés:** Situación en que los intereses personales, directos o indirectos de los donantes, directivos, administradores o funcionarios de la empresa, se encuentren en oposición con los del Grupo CMA S.A, interfieran con los deberes que le competan a ella, o lo lleven a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al correcto y real cumplimiento de sus responsabilidades.
- **Proveedor:** Persona física o jurídica independiente del Grupo CMA S.A. que brinde bienes o servicios a Grupo CMA S.A

### Artículo 2 - Principios Aplicables

De conformidad con los estándares internacionales, un sistema de Gobierno Corporativo debe cumplir con los siguientes principios:

- Protección de los accionistas, miembros de la Junta Directiva, miembros de Comités de apoyo, Alta gerencia, colaboradores, clientes, proveedores y cualquier otra parte interesada.
- Emisión y revelación de la información.
- Transparencia en la administración.
- Principio de claridad
- Identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos a que está sujeta la entidad.
- Declaración de principios éticos y de responsabilidad social empresarial.
- Prevención de conflictos de interés.
- Declaración de cumplimiento de las regulaciones a que está sujeta la organización.
- Asegurar que existan guías estratégicas en la entidad y el efectivo monitoreo de la administración y la responsabilidad de la Junta Directiva, según los deberes legales.
- Dar certidumbre y confianza a los inversionistas, clientes y terceros sobre la conducción honesta y responsable de los negocios de la entidad.

### Artículo 3 - Alcance

El Código de Gobierno Corporativo y sus actualizaciones deben ser aprobados por la Junta Directiva y estar disponible en la web. Su actualización debe realizarse una vez al año, bajo la responsabilidad de la Junta Directiva.

# Capítulo II Órganos del Gobierno Corporativo

## Artículo 4 - Conformación de la Junta Directiva

La Junta Directiva está integrada por cuatro miembros, electos de la forma que determine la Asamblea de Accionistas.

El período en que estarán nombrados los miembros es de cinco años; sin embargo, pueden ser removidos y sustituidos antes del cumplimiento de su cargo, sin ningún tipo de responsabilidad y sin que sea necesario motivar la remoción, de conformidad con lo dispuesto por la Asamblea de Accionistas. Los miembros de la Junta Directiva pueden ser reelectos una vez que termine su periodo y bajo el mismo mecanismo por el cual fueron nombrados. En caso de muerte, renuncia o impedimento permanente, sea este físico, mental o legal, de un miembro de la Junta, se elige a su sucesor siguiendo el mismo procedimiento señalado, quien funge por el resto del periodo.

En la sesión de instalación, la Asamblea de Accionistas designará a un presidente, que durará en sus funciones por el plazo establecido en los estatutos y tendrá facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma.

La Junta Directiva deberá reunirse una vez al mes, para lo cual podrá establecer y comunicar un cronograma anual con las fechas de las sesiones. Las convocatorias a estas sesiones deberán llevarse a cabo con al menos 10 días naturales de antelación, sin perjuicio de casos excepcionales. Las agendas de temas a tratar deberán ser enviadas con al menos siete días naturales de anticipación a la fecha de cada sesión, acompañadas de la documentación correspondiente. El contenido de la agenda debe ser claro.

## Artículo 5 - Funciones de la Junta Directiva

Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que asignan las leyes, reglamentos y otros órganos a las juntas directivas u órganos equivalentes, éstos deben cumplir al menos las siguientes funciones:

1. Tomar decisiones basadas en los mejores intereses de la organización como un todo.
2. Cada miembro de Junta Directiva debe velar por el cumplimiento de las leyes, normas y regulación vinculantes a la organización.
3. Definir y aprobar el marco de control interno, las directrices para la administración de los riesgos del negocio, y las políticas necesarias para cumplir con las metas de la organización (incluyendo las políticas de gobierno corporativo), así como las sugeridas por el Comité de Auditoría.



4. Es responsabilidad de la Junta Directiva establecer políticas claras, exhaustivas y auditables para el gobierno de la entidad y la administración de los conflictos de interés que se identifiquen por las actuaciones de la entidad, sus directores y empleados en las relaciones con los clientes y otras entidades y sujetos vinculados con la entidad.
5. Mantener un registro actualizado de las políticas y decisiones acordadas en materia de gobierno corporativo.
6. Evaluar periódicamente sus propias prácticas de Gobierno Corporativo, ejecutar los cambios que se requieran y garantizar su respaldo documental.
7. La Junta Directiva es la responsable del equipo directivo y será la encargada de prevenir los conflictos de intereses que puedan ocurrir en el Grupo CMA S.A. La Junta debe establecer los sistemas de supervisión y el arbitraje de los posibles conflictos de interés en la gerencia, los miembros del directorio, miembros independientes, asesores externos y los clientes.
8. Conocer, aprobar y evaluar las estrategias del negocio propuestas por la administración (Plan estratégico y objetivos estratégicos) y los planes anuales de trabajo que el Gerente someta a su consideración: el presupuesto anual y cualquier modificación que se proponga de los planes aprobados.
9. La Junta Directiva es la principal responsable de que se cumpla con las prácticas de Gobierno Corporativo adoptadas por la empresa.
10. Los miembros de la Junta Directiva deben comunicar al Presidente de la Junta cualquier situación de la que se pueda derivar un conflicto de interés y abstenerse de participar en la deliberación correspondiente. Esto incluye las relaciones directas o indirectas con otros miembros, con proveedores, clientes o con cualquier otro grupo de interés, de las cuales podrían derivarse situaciones de conflicto de interés o influir en la dirección de su opinión o voto.
11. Los miembros de Junta Directiva deben utilizar los activos o servicios de la empresa sólo para el cumplimiento del objeto social y definir políticas claras cuando se utilicen dichos activos para cuestiones personales.
12. Les corresponde incorporar reglas que definan las obligaciones de confidencialidad, discreción y restricciones que deben cumplir la Alta Gerencia, los colaboradores y los asesores, en relación con el uso de la información privilegiada de la organización a la cual tienen acceso.
13. Los miembros de Junta Directiva se comprometen a brindar el tiempo necesario al cargo para el que fueron nombrados.
14. Evaluar el desempeño de los miembros de la Alta gerencia y de los ejecutivos de la organización; y establecer el procedimiento de sucesión, reemplazo, suplencia y nombramiento de los mismos.
15. Seleccionar la firma de auditoría interna y externa, y acordar sus honorarios. En caso de contar con auditor interno, elegirlo, y evaluar su gestión.

16. Conocer toda transacción de la empresa que involucre la adquisición, venta, préstamo o enajenación de activos de ésta con el Gerente General y Alta gerencia, miembros de la Junta Directiva, accionistas o con partes relacionadas con todos los anteriormente mencionados, ya sea por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado. Dichas personas deberán inhibirse de la toma de decisiones del asunto en cuestión.
17. Llevar un registro de actas de sus sesiones; las cuales deberán ser numeradas.
18. Nombrar a los miembros del Comité de Auditoría y demás comités de apoyo, cuando corresponda, necesarios para el cumplimiento eficiente de los objetivos asignados a dichos entes.
19. Analizar los informes que les remitan los comités de apoyo, los órganos supervisores y las auditorías internas y externas y tomar las decisiones que se consideren pertinentes.
20. Designar a los auditores internos de acuerdo a lo dispuesto en este documento, las leyes y normativas propias de la organización.
21. Conocer el plan anual de trabajo de la auditoría interna y solicitar la incorporación de los estudios que se consideren necesarios.
22. Solicitar a la auditoría interna los informes sobre temas específicos, en el ámbito de su competencia e independencia funcional y de criterio, que requieran los órganos supervisores.
23. Dar seguimiento a los informes de la auditoría interna relacionados con la atención, por parte de la administración, de las debilidades comunicadas por los órganos supervisores, auditores y demás entidades de fiscalización.
24. La Junta Directiva es la responsable de la información financiera del Grupo CMA S.A., en consecuencia, el presidente de la Junta debe rendir una declaración jurada sobre su responsabilidad sobre los estados financieros y el control interno.
25. Cualquier otra función que fuere necesaria para la buena marcha y cumplimiento de los objetivos del Grupo.

#### Artículo 6 - Idoneidad de los miembros de la Junta Directiva

La idoneidad de los directivos de la Junta Directiva del Grupo CMA S.A le corresponderá garantizarla al Consejo de Familia; quien velará porque cada uno de los miembros tenga los atributos idóneos para desempeñar satisfactoriamente el cargo.

#### Artículo 7 - Incompatibilidades de los miembros de la Junta Directiva

Las incompatibilidades de los directivos de la Junta Directiva del Grupo CMA S.A. están relacionadas con las siguientes situaciones:

- Inhibirse de participar en cualquier decisión que involucre temas relacionados directamente con sus intereses, los de sus conyugues o convivientes, ascendientes, descendientes, tíos, hermanos, sobrinos por consanguinidad o afinidad. Se debe entender que ese interés existe

cuando en los actos o contratos concernientes a personas jurídicas o entidades en las cuales el director, sus padres, hijos, conyugue o conviviente, hermanos, tíos o sobrinos por consanguinidad o afinidad, tengan o ejerzan cargos como directores, gerentes, administradores o representantes legales.

- Abstenerse de participar en cualquier actividad que pueda comprometer su integridad en relación con el manejo de la información confidencial y privilegiada que tengan acceso en razón de su cargo.
- No participar en sesiones de Junta Directiva en las cuales pueda existir un conflicto de interés de tipo económico, psicológico, emocional o de autoridad con cualquiera de las partes o sus representantes.
- Haber sido condenado por sentencia judicial penal firme por la comisión de un delito doloso contra la propiedad, la buena fe en los negocios y la fe pública.
- Estar cumpliendo una sentencia judicial de cualquier tipo.

#### Artículo 8 - Lineamientos de elección y sucesión para miembros de la Junta Directiva

La elección y sucesión de los miembros de la Junta Directiva se realizará de conformidad con los lineamientos establecidos por el Consejo de Familia, a quien corresponde esta atribución.

#### Artículo 9 - Nombramiento del Gerente

De conformidad con lo establecido en la carta constitutiva del Grupo CMA S.A., el cargo de Gerente es nombrado por la Junta Directiva del Grupo CMA S.A.

#### Artículo 10 - Funciones del Gerente

El Gerente General es el ejecutivo de mayor jerarquía del Grupo CMA S.A. El Gerente General del Grupo CMA S.A. tiene a su cargo la representación judicial y extrajudicial del Grupo CMA S.A., teniendo facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma. Le compete la responsabilidad sobre la planificación, organización, dirección, administración y control de las funciones directivas, operativas y técnicas del Grupo CMA S.A.

Además, le corresponden las siguientes funciones, responsabilidades y atribuciones:

- Será el responsable ante la Junta Directiva del eficiente y correcto funcionamiento del mecanismo operativo del Grupo CMA S.A. y de poner en marcha las políticas dictadas por la Junta Directiva.
- Preparar el Plan Estratégico y los planes operativos institucionales (POI) del Grupo CMA S.A.; así como los planes de trabajo y presentarlos a la Junta Directiva para su aprobación.
- Preparar los informes financieros, presupuestos anuales y la relación de puestos del Grupo CMA S.A. y presentarlos a aprobación de la Junta Directiva.
- Ejecutar lo establecido en el Plan Estratégico quinquenal, los planes operativos, los planes de trabajo, programas y los presupuestos anuales, aprobados por la Junta Directiva.

- Acatar los lineamientos dictados por la Junta Directiva.
- Administrar los recursos humanos y materiales del Grupo CMA.S. A y ejecutar los desembolsos hasta por el monto autorizado por la Junta Directiva.
- Designar el personal requerido por el Grupo CMA S.A., su remoción y la creación de nuevas plazas necesarias para su funcionamiento.
- Solicitar la realización de sesiones extraordinarias a la Junta Directiva cuando lo considere necesario para garantizar la buena marcha del Grupo CMA S.A.
- Firmar contratos y convenios en representación del Grupo CMA S.A.
- Asistir a las sesiones de Junta Directiva con vos, pero sin voto.
- Responder por los procesos de planificación, dirección, coordinación y supervisión de todas las operaciones de la organización.
- Definir las estrategias de la organización que aseguren un éxito en el desempeño total de las metas organizacionales a largo plazo; a efecto de lograr el cumplimiento de la misión y los objetivos organizacionales.
- Realizar cualquier otra función que le asigne la Junta Directiva

#### Artículo 11 - Requisitos para el puesto de Gerente

- Tener grado universitario en Administración de Negocios, proyectos y/o Ingeniería.
- Mayor de edad, costarricense y de reconocidas cualidades morales.
- Poseer un mínimo de 10 años de experiencia en desarrollo de proyectos en alta tecnología.
- Reconocida solvencia moral, ética y profesional.

#### Artículo 12 - Auditoría Externa

La Junta Directiva es la responsable de nombrar la firma de auditoría externa que se encargará de auditar los estados financieros del Grupo CMA S.A., o bien de realizar una auditoría sobre sus operaciones.

#### Artículo 13 - Comités de Apoyo

Los siguientes Comités son órganos auxiliares de apoyo técnico para la dirección y toma de decisiones de la Junta Directiva de Grupo CMA S.A

- Comité de Auditoría
- Comité de Soluciones
- Comité de Remuneraciones y Contingencias
- Comité de Sucesión de ejecutivos

#### Artículo 14 - Comité de Auditoría

Su creación responde a la necesidad de mejorar la gestión institucional del Grupo CMA S.A., y su Gobierno corporativo, con la finalidad de conocer y analizar, previo a las sesiones de Junta

Directiva, los informes emitidos por la Auditoría Interna y/o Externa y emitir recomendaciones a la Junta para la aprobación y seguimiento de los mismos.

Es un órgano de apoyo de la Junta Directiva que busca proporcionar una adecuada visión del funcionamiento del sistema de control interno del Grupo CMA S.A. y el ámbito donde deben canalizarse las propuestas de mejoramiento y el fortalecimiento de las distintas áreas operativas; a efecto de maximizar el uso de los recursos de la organización.

El Comité de Auditoría, deberá conocer y respaldar la labor de la Auditoría Interna, en cuanto a su naturaleza y alcance de su misión.

El Comité de Auditoría se regirá por lo establecido en el Reglamento que para ese efecto ha establecido el Grupo CMA S.A.

#### Artículo 15 - Comité de Soluciones

Se establece el Comité de Soluciones con el propósito de garantizar la calidad de la solución ofrecida al cliente, mediante la creación de un espacio de diálogo, en el cual se discutan los problemas operativos que tengan los procesos involucrados en brindar la solución, se vele porque la solución se complete con el menor costo posible, y en el tiempo convenido.

El Comité de Soluciones se regirá por lo establecido en el Reglamento que para ese efecto ha establecido el Grupo CMA S.A.

#### Artículo 16 - Comité de Remuneración y Contingencias

Se establece el Comité de Remuneración y Contingencias con el propósito de establecer las políticas específicas sobre remuneración y otros beneficios que se otorguen a miembros de la Junta Directiva, Comités de apoyo a la Junta Directiva, Grupo Gerencial del Grupo CMA S.A. y colaboradores.

El Comité de Remuneración y Contingencias se regirá por lo establecido en el Reglamento que para ese efecto ha establecido el Grupo CMA S.A.

#### Artículo 17 - Comité de Sucesión de Ejecutivos

Se establece el Comité de Sucesión de Ejecutivos con el propósito de establecer el procedimiento de sucesión de ejecutivos claves, que contribuya a asegurar la estabilidad y continuidad del negocio del Grupo CMA S.A., a través del desarrollo de profesionales que sean potenciales sucesores a cargos.

El Comité de Sucesión de Ejecutivos se regirá por lo establecido en el Reglamento que para ese efecto ha establecido el Grupo CMA S.A.

# Capítulo III Normas de Ética y Conducta

## 2. Normas: Ética y Conducta.

### Introducción

Desde que Grupo Computación Modular Avanzada S.A., abrió sus puertas se ha caracterizado por mantener con sus clientes aspectos tan importantes como compromiso, trabajo en equipo, honestidad, servicio al cliente y mejora continua. Este comportamiento ha sido el principal pilar en el éxito logrado por Grupo CMA durante más de treinta años de operaciones. Este compromiso con los clientes debe ser respetado en todo momento por todos los miembros de la compañía, gerentes, mandos medios, colaboradores y otras personas vinculadas, directa o indirectamente con la operación.

La buena reputación es un recurso intangible esencial. En las relaciones externas, la buena reputación favorece la fidelidad de los clientes, la atracción de los mejores recursos humanos, la confianza de los proveedores y de la comunidad. En las relaciones internas, ésta contribuye a tomar y aplicar las decisiones sin roces y a organizar el trabajo sin controles burocráticos o un uso excesivo de la autoridad.

Las Normas de Ética y Conducta está constituida:

- Por los principios generales sobre las relaciones con los implicados, que definen Grupo CMA;
- Por las responsabilidades de los colaboradores y las gerencias, que proporcionan específicamente las directrices y las normas a las cuales se deben atener los colaboradores de Grupo CMA para respetar los principios generales y para prevenir el riesgo de comportamientos no éticos;
- Por los mecanismos de implementación, que describen el sistema de control para el cumplimiento con las Normas de Ética y Conducta.

Las Normas de Ética y Conducta están marcadas por un ideal de cooperación; pretende un beneficio recíproco de los implicados, respetando en todo momento el papel de cada uno. Grupo CMA requiere, por lo tanto, que todos los implicados actúen conforme a principios y reglas inspirados por una conducta ética.

Es muy importante que los implicados (colaboradores fijos y temporales, partners, clientes y proveedores) lean las Normas de Ética y Conducta, las comprenda y actúe de acuerdo a sus contenidos. Es importante aclarar que no todas las situaciones que se presenten en el diario acontecer podrán estar contempladas en este Código, en tal caso deberá consultarse al líder de Talento Humano sobre la aplicación de las Normas de Ética y Conducta.

Se les entregará a los colaboradores el formulario de acuerdo de confidencialidad, el cual deberán leer y devolver debidamente firmado antes de su ingreso al puesto de trabajo. Al firmar dicho formulario, el colaborador (fijo y temporal) se compromete a cumplir con todo lo expuesto en las Normas de Ética y Conducta, así como informar a su superior sobre cualquier violación a dichas normas por parte de otra persona vinculada con Grupo CMA.

El incumplimiento de las normas expuestas en este Código, faculta a Grupo CMA a tomar las acciones administrativas y laborales pertinentes en apego a la legislación vigente de nuestro país.

### Declaración de Ética

La actuación de cada uno de los colaboradores de Grupo CMA debe estar acompañada de respeto, lealtad, honestidad, integridad, objetividad, eficiencia, equidad, confidencialidad y apegada al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades hacia los clientes, accionistas, colaboradores, proveedores, la comunidad y el Estado.

En Grupo CMA queremos hacer negocios de una manera transparente, ética y responsable, ofreciendo excelencia en el servicio y la última tecnología disponible en el mercado.

Estamos comprometidos con nuestros valores, que son el pilar de nuestra trayectoria y son respaldados por el comportamiento ético y responsable de cada uno de los implicados. Estos valores son:

- Responsabilidad
- Innovación
- Confianza
- Honestidad

Gozar de una buena reputación es nuestra inspiración y compromiso.

### Principios en que Grupo CMA basa su forma de hacer negocios:

#### **Honestidad:**

En el ámbito de su actividad profesional, los colaboradores de Grupo CMA deberán respetar diligentemente las leyes vigentes, las Normas de Ética y Conducta y los reglamentos internos. Bajo ningún concepto, el perseguir los intereses de Grupo CMA puede justificar una conducta deshonesta.

#### **Imparcialidad:**

En las decisiones que influyen en las relaciones con las partes implicadas (la elección de los clientes a los que suministrar sus servicios, la gestión del personal o la organización del trabajo, la selección y gestión de los proveedores y de los socios, las relaciones con las instituciones, entre otros), Grupo CMA evita cualquier tipo de discriminación.

#### **Conducta correcta en caso de posibles conflictos de interés:**

En la realización de cualquier actividad, se deberán evitar situaciones donde los sujetos implicados en las transacciones estén, o puedan parecer estar, en un conflicto de intereses.

#### **Confidencialidad:**

Grupo CMA garantiza la confidencialidad de la información que posee. Los colaboradores de Grupo CMA no deberán utilizar información reservada para fines no vinculados al ejercicio de su



propia actividad, como en el caso de abuso de información confidencial o manipulación del mercado.

**Integridad de la persona:**

Grupo CMA garantiza la integridad física y moral de sus colaboradores, condiciones de trabajo que respeten la dignidad individual, las reglas de comportamiento propias de la buena educación y ambientes de trabajo seguros y salubres.

Igualmente, actúa de tal modo que en el entorno laboral no se produzcan episodios de intimidación, o acoso laboral.

No se toleran solicitudes o amenazas consagradas a inducir a las personas a actuar en contra de la ley o de las Normas de Ética y Conducta, o a adoptar comportamientos lesivos para las convicciones y preferencias morales y personales de cada uno.

**Transparencia e integridad de la información:**

Los colaboradores de Grupo CMA deberán proporcionar información completa, transparente, comprensible y precisa, de modo que, a la hora de establecer las relaciones con la empresa, los implicados puedan tomar decisiones autónomas y conscientes de los intereses en juego, de las alternativas y las consecuencias relevantes. En especial, al formalizar posibles contratos, Grupo CMA dedica una particular atención a especificarle, de forma clara y comprensible, al contratante las conductas a tener en todas las circunstancias previstas.

**Diligencia y cuidado de los deberes de los contratos:**

Los contratos de trabajo deberán llevarse a cabo conforme a lo establecido por las partes. Grupo CMA se compromete a no aprovecharse de posibles condiciones de desconocimiento o incapacidad de la otra parte.

**Calidad de los Servicios:**

Grupo CMA orienta su propia actividad a satisfacer a sus clientes, haciéndose responsable de la mejora continua de la calidad de los Servicios que ofrece.

**Protección del ambiente:**

Grupo CMA se compromete a proteger el ambiente; con este fin, programa sus actividades buscando un equilibrio entre las iniciativas económicas y las necesidades medioambientales imprescindibles.

Compromiso personal

Cada colaborador de Grupo CMA se compromete a actuar de buena fe con el fin de respetar las obligaciones suscritas en el contrato de trabajo y todo lo previsto por las Normas de Ética y Conducta; además indicará, a través de los canales pertinentes, cualquier violación de las reglas de comportamiento establecidas por los procedimientos internos.

Como muestra de su compromiso con la empresa, cada colaborador deberá confirmar anualmente haber leído y entendido las Normas de Ética y Conducta de Grupo CMA.



## Responsables

Son responsables del cumplimiento de las Normas de Ética y Conducta, todos los colaboradores temporales y permanentes de Grupo CMA, cualquier Comité en su relación con Grupo CMA, todos los miembros de la Junta Directiva de Grupo CMA y todo stakeholder primario que tenga una relación contractual con Grupo CMA.

Fecha de actualización: 8 de Julio del 2019

## Responsabilidades de los colaboradores

### **Normas, procedimientos y políticas internas de Grupo CMA**

Es responsabilidad de los colaboradores de Grupo CMA respetar y cumplir en todo momento con las normas, procedimientos y políticas internas de la compañía.

Asimismo, los Gerentes son responsables de controlar y/o supervisar el buen comportamiento del personal a su cargo.

## Apego a la verdad, integridad y honestidad

Los colaboradores de Grupo CMA deberán actuar siempre y en todo momento apegados a la verdad y no se prestarán para ningún acto catalogado como delito por la legislación costarricense, o en actividades consideradas por la compañía como inadecuadas o sospechosas.

Se debe actuar con absoluta integridad, lealtad y honestidad en el desempeño de sus funciones. Se brindará un trato justo y equitativo a clientes, accionistas y entre los mismos colaboradores de Grupo CMA.

## Lealtad con Grupo CMA

Los colaboradores de Grupo CMA deberán guardar lealtad para la empresa y no podrán expresar, dentro o fuera de sus instalaciones, en forma despectiva, maliciosa u ofensiva a Grupo CMA, sus colaboradores ni de las labores que ésta lleva a cabo, o realizar actos o comentarios que de una u otra forma puedan afectar su imagen.

Deberán respetar la confidencialidad de los clientes según acuerdo de confidencialidad firmado en donde se declara expresamente y reconoce como obligación laboral el contenido del inciso g) del artículo 71 del Código de Trabajo de Costa Rica, que literalmente dispone:

*“Guardar rigurosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurren directa o indirectamente, o de los cuales tengan conocimiento por razón del trabajo que ejecuten, así como de los asuntos administrativos reservados, cuya divulgación pueda causar perjuicios al patrono”.*

Los colaboradores de Grupo CMA deben evitar actuaciones impropias que afecten la integridad de la compañía, tales como: (pero no limitadas a las siguientes)

- a) Malversar fondos
- b) Realizar cobros indebidos
- c) Cargar o cobrar a la compañía gastos (viáticos, viajes, kilometraje u otros) que no estén relacionados con asuntos de carácter laboral
- d) Realizar cualquier otro tipo de actividad cuya naturaleza sea considerada impropia de acuerdo a las normativas y preceptos establecidos por Grupo CMA.
- e) Dejar documentos confidenciales propiedad de Grupo CMA o de nuestros clientes, impresos o en medios electrónicos, expuestos y que puedan ser vistos por personas no autorizadas, robados o hurtados.
- f) Discutir información confidencial en lugares públicos o privados o en situaciones tales que terceras personas puedan enterarse de la misma.
- g) Adulterar y/o Sustraer documentos, archivos e información de la Base de Datos de los clientes.
- h) Brindar información falsa a la compañía como: grado académico, certificados de capacitación, documentos personales, antecedentes personales, laborales judiciales y/o documentos en general.
- i) Y en general cualquier acto que perjudique la imagen de Grupo CMA.

### Selección de Clientes

Se debe evitar iniciar o mantener relaciones comerciales con clientes de dudosa honorabilidad y reputación. Para ello, es importante realizar una revisión exhaustiva y sistemática de referencias comerciales, información financiera y cualquier otro elemento o criterio que ayude a validar la información sobre el cliente.

### Lucha contra el narcotráfico

Los colaboradores de Grupo CMA no deberán realizar negociaciones con personas físicas o jurídicas que tengan o aparenten tener actividades de narcotráfico o de lavado de dinero. Sin excepción, en todos los casos deberá actuarse en estricto apego a la legislación, directrices, políticas o recomendaciones referidas al control y prevención del lavado de dinero; principalmente lo contemplado en la Ley 8204 “Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimación de capitales y actividades conexas”.

### Atención de personas y empresas relacionadas

Los colaboradores de Grupo CMA se abstendrán de recibir pagos, préstamos, servicios o regalos de terceros que puedan interpretarse como una influencia indebida para el trámite o aprobación presente o futura de alguna negociación con Grupo CMA. Se exceptúan aquellos casos que tengan un valor meramente simbólico. Están prohibidas las gratificaciones en efectivo.

### Normas relativas al personal

- a) Las relaciones personales entre los colaboradores de Grupo CMA estarán basadas en el respeto mutuo, alto espíritu de servicio, cordialidad y cooperación. La compañía reconoce la importancia de una adecuada relación entre personas de distinto sexo, en virtud de las disposiciones contenidas en la Ley No.7476 (Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Decencia), del 3 de febrero de 1995.
- b) Está prohibido a los colaboradores de Grupo CMA, llevar a cabo labores remuneradas o en forma gratuita, de carácter personal dentro de su horario de trabajo, ocasionando con ello la desatención de sus responsabilidades laborales con la compañía o si conllevan apoyo, ayuda, asesoría o cualesquiera tipos de actividad, directa o indirecta a personas físicas o jurídicas que realicen actividades o se propongan objetivos iguales o similares a los de Grupo CMA. Se exceptúan de esta disposición aquellos asesores externos, que por la naturaleza de sus funciones y en su condición de profesionales independientes, atienden a otros clientes en el mismo campo de acción de Grupo CMA y/o colaboradores que realicen trabajos docentes.
- c) Las relaciones de noviazgo y similares entre colaboradores de Grupo CMA, deberán conducirse con prudencia y decoro. Las personas con línea de supervisión o relación funcional directa no deberán tener este tipo de relaciones.
- d) La compañía no tolera relaciones extramaritales entre colaboradores (as). De comprobarse esta situación el colaborador (a) de mayor jerarquía será despedido.
- e) Los colaboradores de Grupo CMA deberán manifestar a la Gerencia Gestión Talento Humano, con copia al jefe inmediato, cualquier relación de parentesco que se produzca entre ellos. Dicha comunicación deberá ser remitida a la Dirección General.

### Propiedad y uso de los activos

Los colaboradores de Grupo CMA únicamente podrán utilizar los activos de la compañía, tales como (pero no limitados a mobiliario y equipo, licencias y sistemas de cómputo, metodologías, datos y cualquier otro, en el cumplimiento de sus funciones en beneficio de la compañía, y de ninguna manera para beneficio propio). Está prohibida la utilización de los activos fuera de las instalaciones de la compañía, excepto los funcionarios con equipo portátil asignado.

### Entrega de obsequios a terceros

Los colaboradores de Grupo CMA están facultados para entregar obsequios estrictamente promocionales, de acuerdo con los lineamientos generales y presupuestos aprobados por la compañía. No obstante, quedan terminantemente prohibidos los obsequios cuyo propósito sea influir ante terceros para obtener beneficios personales.

### Información confidencial

- a) Los colaboradores de Grupo CMA están obligados a mantener absoluta reserva y confidencialidad con respecto a toda la información propiedad de la compañía, como por ejemplo información de los clientes, accionistas de la Corporación, estrategias comerciales, publicitarias, legales, entre otras. La información no podrá ser utilizada en beneficio propio ni de terceros, ni para fines distintos a la naturaleza del negocio. Solo se podrá entregar información por orden judicial, y a solicitud, expresa, de los entes reguladores o reglamentos bajo los canales establecidos y autorizados por la Dirección General.
- b) Los colaboradores de Grupo CMA deben abstenerse de emitir juicios o criterios con base en rumores que afecten la imagen de terceros.
- c) La posición oficial de Grupo CMA frente a los medios de prensa y comunicación será dada a conocer por la Dirección General o la persona que ésta delegue. La información que brindará el colaborador deberá contar con la previa autorización de la Dirección General.

### Aplicación, situaciones contrarias y cumplimiento

Es responsabilidad de la Gerencia Gestión Talento Humano, asegurarse que cada uno de los colaboradores de Grupo CMA estén familiarizados y conozca en sus extremos estas Normas de Ética y Conducta, para lo cual el funcionario deberá firmar una “declaración”, en la cual manifiesta su compromiso de cumplimiento, sus deberes y responsabilidades establecidos en dicha normativa. Esta “declaración” formará parte del expediente personal que lleva la Gerencia Gestión Talento Humano del colaborador.

Le corresponde a la Gerencia Gestión Talento Humano mantener actualizado este Manual de Normas de Ética y Conducta y presentarlo a la Dirección General para su aprobación. Le corresponde a la Gerencia Gestión Talento Humano determinar cuándo una situación particular constituye un incumplimiento del mismo y será la responsable de determinar las sanciones correspondientes.

En caso de incumplimiento a estas Normas de Ética y Conducta por parte de algún colaborador de Grupo CMA, según corresponda al artículo anterior, la Gerencia Gestión Talento Humano le otorgará al colaborador, un plazo de 5 días hábiles a partir de la notificación del hecho para que brinde la explicación, aporte toda la prueba, que podría ser documental y/o testimonial, que considere necesaria en su defensa. Dentro de los cinco días hábiles posteriores al vencimiento de este plazo, se comunicará al funcionario la sanción correspondiente. Dicha Gerencia deberá informar a la Dirección General sobre el acontecimiento, el argumento justificante y/o la sanción recomendada.

### Asistencia en Reuniones, correos electrónicos y otros

- a) Es obligación de todo colaborador de Grupo CMA que sea invitado a reuniones asista puntualmente a las mismas, si no puede asistir rechace la invitación o comuníquese con el organizador de la misma para que esté informado.
- b) Es obligación de todo colaborador al momento de recibir un correo electrónico y sea dirigido en forma directa a él contestar el mismo para que la persona que lo envió esté informada, adicional a esto cuando envíe un correo involucre únicamente a las personas que tienen relación con el asunto expuesto.

### **Responsabilidades de la empresa:**

#### *Selección de personal*

La evaluación del personal a contratar se lleva a cabo considerando si los perfiles de los candidatos se corresponden con los esperados y las diversas necesidades empresariales, respetando el principio de igualdad de oportunidades para todos los sujetos interesados.

La información que se solicite servirá únicamente para comprobar los aspectos vinculados al perfil profesional o la aptitud psicológica, respetando en todo momento la privacidad del candidato.

El Departamento de Talento Humano, de acuerdo con la información que tenga a su disposición, adoptará las medidas oportunas para evitar favoritismos, o formas de clientelismo en las fases de selección y contratación (por ejemplo, evitando que el seleccionador de personal presente vínculos de parentela con algún candidato).

#### *Establecimiento de la relación laboral*

El personal se contrata mediante un contrato laboral legal; no se acepta ninguna forma de trabajo ilegal. Al establecer la relación laboral, cada colaborador recibe información precisa con relación a:

- Las características del cargo y de las tareas a realizar.
- Los elementos normativos y retributivos regulados conforme al convenio colectivo.
- Las normas y procedimientos a adoptar con el fin de evitar posibles riesgos para la salud vinculados a la actividad laboral.

Esa información se presenta al colaborador para que la acepte tras su plena comprensión.

#### *Gestión del Personal*

Grupo CMA evita cualquier forma de discriminación con respecto a sus propios colaboradores.

En el ámbito de los procesos de gestión y desarrollo del personal, así como en la fase de selección, las decisiones tomadas se basan en la adecuación de los perfiles esperados y los perfiles poseídos por los colaboradores (por ejemplo, en caso de promoción o traslado) y/o en consideraciones

vinculadas a los méritos (por ejemplo, asignación de los incentivos en base a los resultados alcanzados).

El acceso a los roles y cargos se establece también teniendo en cuenta las competencias y las capacidades.

En este ámbito, tiene particular importancia la comunicación por parte de los responsables de los puntos fuertes y débiles del colaborador, de modo que este último pueda dedicarse a mejorar sus propias competencias a través de una formación específica.

### Tipificación de las faltas de Ética:

Los colaboradores y directivos que no respeten las responsabilidades anteriormente definidas, serán objeto de sanciones disciplinarias que podrán llegar inclusive hasta la terminación del contrato de trabajo o de servicios sin responsabilidad patronal, según el nivel de severidad. En cada caso, se aplicará la sanción conforme a la Política de Medida Disciplinaria y Desvinculación.

### Tipos de incumplimientos por categoría:

#### **Privacidad**

Divulgación y abuso de información privilegiada

#### **Relación con Clientes**

Regalos, atenciones y gratificaciones  
Interrupción de la seguridad en el servicio

#### **Relación con Proveedores**

Conflictos de interés

### Procedimientos:

#### **Procedimiento del planteamiento de denuncias**

Por regla general, el supervisor o encargado será la persona más capacitada para resolver el asunto con rapidez. No obstante, su supervisor directo no es su única opción. Puede recurrir a las siguientes

personas:

- La gerencia de Talento Humano
- El Comité de Ética
- El siguiente nivel de supervisión

#### *Procedimiento del manejo de la denuncia*

Se abrirá una investigación sobre los problemas planteados que estén relacionados con el cumplimiento de las Normas de Ética y Conducta de Grupo CMA.

El proceso de investigación consta de las siguientes fases:

- a) Asignación de un equipo de investigación, quienes deberán ser expertos imparciales.
- b) Investigación. El equipo de expertos estudiará los hechos, realizando entrevistas y/o examinando documentos que evidencien los hechos.
- c) Medidas correctivas. Si corresponde, el equipo de expertos recomienda a los directivos afectados por el problema que adopten una serie de medidas correctivas, las cuales serán especificadas por el equipo de expertos.
- d) Resultado. Se informa a las personas involucradas el resultado de la investigación.

#### *Procedimiento por fraude o corrupción*

En caso de presentarse la sospecha de un fraude o corrupción, se abrirá un proceso de investigación, el cual, se designará un equipo externo, conformado por personal interno o, según la gravedad del caso, podrá realizarse en conjunto con un tercero independiente experto, de acuerdo con la criticidad, circunstancias, personal involucrado, entre otros aspectos. Esta decisión la tomará el Comité de Ética y Conducta (o el que haga sus veces).

Las investigaciones serán confidenciales hasta que como resultado de las mismas se determine su divulgación, reporte y tratamiento a las instancias internas y/o externas pertinentes.

Los colaboradores que participen en el proceso de investigación tienen la obligación de mantener la información en total confidencialidad.

El proceso de investigación puede requerir entre otras, las siguientes actividades, siempre y cuando no vayan en contravención de las disposiciones legales del país.

- a) Entrevistas con colaboradores o personas externas.
- b) Recolección y análisis de documentación o evidencia.
- c) Acceso a archivos físicos y magnéticos.
- d) Indagación o entrevistas con entes policiacos o entes reguladores o de vigilancia y control.

El comité de ética y conducta (o el que haga sus veces) determinará las sanciones disciplinarias aplicables al colaborador o colaboradores que cometan fraude o actúen en contravía a lo dispuesto en las Normas de Ética y Conducta. Las sanciones serán determinadas de acuerdo con los resultados de la investigación. La aplicación de sanciones se hará de acuerdo con las políticas de medidas disciplinarias.

Cuando sea procedente, Grupo CMA pondrá en conocimiento de las autoridades competentes cualquier evento de fraude o corrupción y emprenderá y acompañará las acciones judiciales que sean pertinentes.

#### *Procedimiento de la aplicación de la sanción*

Ante el incumplimiento de estas Normas de Ética y Conducta, se aplicarán las sanciones y medidas que procedan de conformidad con el Código de Trabajo, Políticas y/o Manuales internos, Política de Medida Disciplinaria y Terminación de Relación Laboral y otras Leyes, según aplique.

#### Relaciones sanas con partes interesadas:

### **Sobre regalos, atenciones y gratificaciones**

Grupo CMA permite a sus colaboradores recibir regalos, atenciones o gratificaciones siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- a) No superen el 5% del valor del salario mensual del colaborador que lo recibe, y sin que dicho monto supere los US\$ 200, acumulables durante un año corriente; y no se reciban más de una vez por parte del mismo tercero.
- b) Sean artículos promocionales como sombrillas, gorras, lapiceros, calendarios, agendas, que sean representativos de las empresas con las que éstos tengan negocios o con las que podrían tener negocios.
- c) Sean invitaciones a eventos relacionados con el propósito del negocio, tales como: desayunos, almuerzos, cenas, cocteles, talleres, seminarios, viajes y en general actividades para demostración de servicios o productos.
- d) En caso de que el dinero o cosa de valor supere el monto establecido, pero sí cumpla con las demás condiciones, su aceptación debe contar con la aprobación de la gerencia correspondiente.

### La ética en el medio ambiente y seguridad:

La política medioambiental de Grupo CMA está también respaldada por la concientización con respecto a que el medio ambiente puede representar una ventaja competitiva en un mercado cada vez más amplio y exigente en el campo de la calidad y de los comportamientos.

La estrategia de Grupo CMA se caracteriza por un enfoque hacia inversiones y actividades que responden a los principios del desarrollo sostenible. Nuestra empresa confía en el liderazgo de los directivos y gerentes, así como el compromiso de sus colaboradores para llevar a cabo sus operaciones de un modo seguro y minimizar el impacto medioambiental.

### Sobre la ética en materia de propiedad intelectual:

Para Grupo CMA es fundamental que respetemos los legítimos derechos de propiedad intelectual de terceros.

- Propiedad intelectual
- Contraloría
- Conflictos de intereses
- Divulgación y abuso de información privilegiada



# Capítulo IV Políticas de Gobierno

## 3. Políticas

### Política de ética y conducta

**Objetivo:** Establecer los lineamientos a seguir para enmarcar los principales lineamientos en cuanto a las conductas y actuaciones que deberán observar los colaboradores de cada uno de los procesos que conforman Grupo CMA.

**Alcance:** Todos los colaboradores de Grupo CMA.

#### **Políticas:**

- La actuación de cada uno de los colaboradores de Grupo CMA debe estar acompañada de respeto, lealtad, honestidad, integridad, objetividad, eficiencia, equidad, confidencialidad y apegada al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades hacia los clientes, accionistas, colaboradores, proveedores, la comunidad y el Estado.
- Artículo 1: El presente conjunto de Normas de Ética y Conducta, aplicará a los colaboradores temporales y permanentes de Grupo CMA y de cualquier Comité en su relación con Grupo CMA.
- Artículo 2: Es responsabilidad de los colaboradores de Grupo CMA respetar y cumplir en todo momento con las normas, procedimientos y políticas internas de la compañía.
- Los Gerentes son responsables de controlar y/o supervisar el buen comportamiento del personal a su cargo.
- Artículo 3: Los colaboradores de Grupo CMA deberán actuar siempre y en todo momento apegados a la verdad y no se prestarán para ningún acto catalogado como delito por la legislación costarricense, o en actividades consideradas por la compañía como inadecuadas o sospechosas.
- Se debe actuar con absoluta integridad, lealtad y honestidad en el desempeño de sus funciones.
- Es obligatorio brindar un trato justo y equitativo a clientes, accionistas y entre los mismos colaboradores de Grupo CMA.
- Artículo 4: Los colaboradores de Grupo CMA deberán guardar absoluta lealtad para con la compañía y no podrán expresarse, dentro o fuera de sus instalaciones, en forma despectiva, maliciosa u ofensiva de Grupo CMA, sus colaboradores ni de las labores que ésta lleva a cabo, o realizar actos o comentarios que de una u otra forma puedan afectar su imagen.
- Los colaboradores deberán respetar la confidencialidad de los clientes según acuerdo de confidencialidad firmado en donde se declara expresamente y reconoce como obligación laboral el contenido del inciso g) del artículo 71 del Código de Trabajo de Costa Rica, que literalmente dispone : “Guardar rigurosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurren directa o indirectamente, o de

- los cuales tengan conocimiento por razón del trabajo que ejecuten ; así como de los asuntos administrativos reservados, cuya divulgación pueda causar perjuicios al patrono”
- Artículo 5: Los colaboradores de Grupo CMA deben acatar y respetar las normas de disciplina y comportamientos que dicte la Dirección General y deben evitar actuaciones impropias que afecten la integridad de la compañía, tales como: (pero no limitadas a las siguientes):
    - Malversar fondos
    - Realizar cobros indebidos
    - Cargar o cobrar a la compañía gastos (viáticos, viajes, kilometraje u otros) que no estén relacionados con asuntos de carácter laboral
    - Realizar cualquier otro tipo de actividad cuya naturaleza sea considerada impropia de acuerdo a las normativas y preceptos establecidos por Grupo CMA.
    - Dejar documentos confidenciales, propiedad de Grupo CMA o de nuestros clientes, impresos o en medios electrónicos, expuestos y que puedan ser vistos por personas no autorizadas, robados o hurtados.
    - Discutir información confidencial en lugares públicos o privados o en situaciones tales que terceras personas puedan enterarse de la misma.
    - Adulterar y Sustraer documentos, archivos e información de la Base de Datos de los clientes.
    - Brindar información falsa a la compañía como: grado académico, certificados de capacitación, documentos personales, antecedentes personales, laborales judiciales y/o documentos en general.
    - Y en general cualquier acto que perjudique la imagen de Grupo CMA.
  - Artículo 6: Se debe evitar iniciar o mantener relaciones comerciales con clientes de dudosa honorabilidad y reputación.
  - Se debe realizar una revisión exhaustiva y sistemática de referencias comerciales, información financiera y cualquier otro elemento o criterio que ayude a validar la información sobre el cliente.
  - Artículo 7: Los colaboradores de Grupo CMA no deberán realizar negociaciones con personas físicas o jurídicas que tengan o aparenten tener actividades de narcotráfico o de lavado de dinero.
  - En todos los casos referentes a una posibilidad de narcotráfico o lavado de dinero, se deberá actuarse en estricto apego a la legislación, directrices, políticas o recomendaciones referidas al control y prevención del lavado de dinero; principalmente lo contemplado en la Ley 8204 “Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimación de capitales y actividades conexas”.
  - Artículo 8: Los colaboradores de Grupo CMA se abstendrán de recibir pagos, préstamos, servicios o regalos de terceros que puedan interpretarse como una influencia indebida para el trámite o aprobación presente o futura de alguna negociación con Grupo CMA.
  - Se exceptúan aquellos casos donde las gratificaciones de terceros tengan un valor meramente simbólico. Están prohibidas las gratificaciones en efectivo.
  - Artículo 9: Las relaciones personales entre los colaboradores de Grupo CMA estarán basadas en el respeto mutuo, alto espíritu de servicio, cordialidad y cooperación.
  - La compañía reconoce la importancia de una adecuada relación entre personas de distinto sexo, en virtud de las disposiciones contenidas en la Ley No.7476 (Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Decencia), del 3 de febrero de 1995.

- Artículo 10: Está prohibido a los colaboradores de Grupo CMA, llevar a cabo labores remuneradas o en forma gratuita, de carácter personal dentro de su horario de trabajo, ocasionando con ello la desatención de sus responsabilidades laborales con la compañía o si conllevan apoyo, ayuda, asesoría o cualesquiera tipos de actividad, directa o indirecta a personas físicas o jurídicas que realicen actividades o se propongan objetivos iguales o similares a los de Grupo CMA.
- Se exceptúan aquellos colaboradores llevando a cabo labores dentro de su horario de trabajo que sean aquellos asesores externos, que por la naturaleza de sus funciones y en su condición de profesionales independientes, atienden a otros clientes en el mismo campo de acción de Grupo CMA y/o colaboradores que realicen trabajos docentes.
- Artículo 11: Las relaciones de noviazgo y similares entre colaboradores de Grupo CMA, deberán conducirse con prudencia y decoro.
- En materia de relaciones de noviazgo y similares, aquellas personas con línea de supervisión o relación funcional directa no deberán tener este tipo de relaciones.
- La compañía no tolera relaciones extramaritales entre colaboradores (as). De comprobarse esta situación el colaborador (a) de mayor jerarquía será despedido.
- Artículo 12: Los colaboradores de Grupo CMA deberán manifestar al Proceso de Gestión de Talento Humano, con copia al jefe inmediato, cualquier relación de parentesco que se produzca entre ellos. Dicha comunicación deberá ser remitida a la Dirección General.
- Artículo 13: Los colaboradores de Grupo CMA únicamente podrán utilizar los activos de la compañía, tales como (pero no limitados a mobiliario y equipo, licencias y sistemas de cómputo, metodologías, datos y cualquier otro), en el cumplimiento de sus funciones en beneficio de la compañía, y de ninguna manera para beneficio propio.
- Está prohibida la utilización de los activos fuera de las instalaciones de la compañía, excepto para aquellos funcionarios con equipo portátil asignado.
- Artículo 14: Los colaboradores de Grupo CMA están facultados para entregar obsequios estrictamente promocionales, de acuerdo con los lineamientos generales y presupuestos aprobados por la compañía.
- Quedan terminantemente prohibidos los obsequios cuyo propósito sea influir ante terceros para obtener beneficios personales.
- Artículo 15: Los colaboradores de Grupo CMA están obligados a mantener absoluta reserva y confidencialidad con respecto a toda la información propiedad de la compañía, como por ejemplo información de los clientes, accionistas de la Corporación, estrategias comerciales, publicitarias, legales, entre otras.
- La información no podrá ser utilizada en beneficio propio ni de terceros, ni para fines distintos a la naturaleza del negocio. Solo se podrá entregar información por orden judicial, y a solicitud, expresa, de los entes reguladores o reglamentos bajo los canales establecidos y autorizados por la Dirección General.
- Artículo 16: Los colaboradores de Grupo CMA deben abstenerse de emitir juicios o criterios con base en rumores que afecten la imagen de terceros.
- Artículo 17: La posición oficial de Grupo CMA frente a los medios de prensa y comunicación será dada a conocer por la Dirección General o los voceros designados.
- Artículo 18: Es responsabilidad del Proceso de Gestión de Talento Humano, asegurarse que cada uno de los colaboradores de Grupo CMA se encuentren familiarizados y conozcan en sus extremos las Normas de Ética y Conducta.

- El funcionario deberá firmar una “declaración”, en la cual manifiesta su compromiso de cumplimiento, sus deberes y responsabilidades establecidos en la normativa de Ética y Conducta.
- La “declaración” formará parte del expediente personal que lleva la Gerencia Gestión de Talento Humano del colaborador.
- Artículo 19: Le corresponde al Proceso de Gestión de Talento Humano mantener actualizado el Manual de Normas de Ética y Conducta y presentarlo a la Dirección General para su aprobación.
- Le corresponde a la Gerencia de Gestión Talento Humano determinar cuándo una situación particular constituye un incumplimiento del mismo y será la responsable de determinar las sanciones correspondientes.
- Artículo 20: En caso de incumplimiento de las Normas de Ética y Conducta por parte de algún colaborador de Grupo CMA, la Gerencia de Gestión de Talento Humano le otorgará al colaborador un plazo de 5 días hábiles a partir de la notificación del hecho para que brinde la explicación, aporte toda la prueba, como podría ser documental y/o testimonial, que considere necesaria en su defensa.
- En materia de incumplimiento de las Normas de Ética y Conducta, de los cinco días hábiles posteriores al vencimiento de este plazo, se comunicará al funcionario la sanción correspondiente.
- La Gerencia de Talento Humano deberá informar a la Dirección General sobre el acontecimiento, el argumento justificante y/o la sanción recomendada.
- Artículo 21: Es obligación de todo colaborador de Grupo CMA asistir puntualmente a las reuniones en que sea convocado. Si no puede asistir, deberá comunicar al organizador de la misma para que se encuentre informado.
- Artículo 22: Es obligación de todo colaborador contestar todo correo electrónico que le sea enviado, respetando los destinatarios establecidos en el correo de origen.
- Artículo 23: Ante el incumplimiento de estas Normas de Ética y Conducta, se aplicarán las sanciones y medidas que procedan de conformidad con el Código de Trabajo, Políticas y/o Manuales internos y otras Leyes, según aplique.

#### **Documentos Asociados:**

- AN-GC-01 – Código de Gobierno Corporativo de Grupo CMA S.A.
- AN-GC-02 – Normas de Ética y Conducta (Intranet- Talento Humano)
- FP-GC-01 – Ficha de Proceso Gobierno Corporativo
- Normas de Ética y Conducta

#### **Política servicio al cliente**

**Objetivo:** Establecer los lineamientos a seguir para asegurar un trato equitativo, eficiente y de alta calidad con un sentido de transparencia a la información pertinente sobre la entidad y sus productos con los clientes tanto internos como externos de la empresa Grupo Computación Modular Avanzada S.A. (en adelante Grupo CMA).

**Alcance:** Esta política es aplicable para todos los procesos de Grupo CMA.

## Políticas

- Es responsabilidad de todo el personal en Grupo CMA el conocimiento, ejecución, aplicación y cumplimiento de lo establecido en esta política.
- Es responsabilidad de todo el personal en Grupo CMA el exceder los requerimientos de nuestros clientes, mediante la mejora continua en las soluciones de TI ofrecidas, al trabajarlos con cualidades tales como: trabajo en equipo, servicio al cliente, clara comunicación y honestidad.
- Para que un canal sea reconocido como un medio oficial de comunicación en Grupo CMA, estos deben poseer las siguientes características:
  - Deben de ser auditables (debe existir suficiente acceso y data que se pueda observar y medir).
  - Deben de ser estratégicos (Definidos por la alta gerencia en Grupo CMA según la estrategia organizacional establecida).
  - Deben ser accesibles a las partes interesadas (Todas las partes interesadas deben tener acceso para poder utilizar estos canales según sus necesidades).
- Los canales oficiales de CMA son 4, estos son:
  - Página Web (Formulario contáctenos)
    - [www.grupocma.com](http://www.grupocma.com)
  - Central telefónica
    - 2105-0100
    - 800-8000CMA
  - Correo electrónico:
    - [soporte@grupocma.com](mailto:soporte@grupocma.com)
    - [soporte-nube@grupocma.com](mailto:soporte-nube@grupocma.com)
  - Microsoft Teams
- Toda comunicación entrante, originada por un cliente, debe de recibir una respuesta de nivel 1 a no más tardar al día hábil siguiente de recibir el mensaje.
- En el caso de la mensajería por medio del formulario de contáctenos, esta automáticamente realiza una respuesta de N1 instantánea.
  - A partir de esa primera respuesta, el comunicado por el responsable del caso debe proveer una respuesta a más tarde el día hábil siguiente o de lo contrario en la fecha establecida con el cliente donde pueda esperar respuesta, haya o no una resolución.
- Es responsabilidad del Líder de cada proceso, o a quien este designe, velar por la debida gestión de cada mensaje recibido. Estos deben tener una debida respuesta, seguimiento y cierre.
- La atención por disponibilidad de horarios opera bajo los siguientes rubros:
  - En el caso de Servicios, dispone con una atención de 5:00pm a 8:00am de un agente por especialización (nube, redes, infraestructura).
  - Los otros procesos disponen de atención limitada fuera del horario lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm.
  - Los especialistas, quienes no conforman el proceso de servicio, se encuentran sin acceso durante los días feriados reconocidos en Costa Rica.

- Para los casos de atención crítica, se dispone de un colaborador de guardia por cada especialidad de Servicios (Nube, redes, infraestructura).
- Toda comunicación escrita debe estar compuesta por 5 partes esenciales, estas son:
  - Saludo inicial
  - Introducción (Nombre y Cargo en la empresa)
  - Contenido
  - Despedida
  - Firma electrónica
- En caso de tener una cadena de correos, se llega a copiar al cliente únicamente en caso necesario. De manejar información sensible e interna de la empresa, este no puede estar copiado.
- Toda llamada entrante debe estar compuesto de los siguientes elementos:
  - Saludo inicial: “Gracias por llamar a (nombre del proceso)”
  - Mencionar el nombre del colaborador.
  - Incluir el mensaje de “¿cómo le puedo ayudar?”
- Toda llamada saliente debe dirigirse de la siguiente manera:
  - Se inicia preguntando por la persona a quien desea contactar.
  - Identificarse (Nombre del colaborador y la empresa).
  - Identificar el motivo de la llamada.
- Toda queja planteada por el cliente con responsable asignado debe comunicarse con este, realizar las gestiones correspondientes e informar la resolución definitiva.
  - Las actividades deben ser atendidas bajo los lineamientos establecidos en el manejo de la comunicación (mensaje escrito o telefónico), dependiendo de la forma en que se comunica la queja.
- El grupo liderando los esfuerzos de “Satisfacción” debe realizar al menos una encuesta con los clientes de Grupo CMA.
- El equipo liderando la Gestión de la Calidad debe generar planes de acción correctivos en aquellos casos que tengan oportunidades de mejora según el documento PS-CS-11.
- El equipo liderando los esfuerzos de “Apoyo al Cliente” tiene los siguientes deberes:
  - Dar seguimiento a los reclamos no resueltos
  - Intervenir como vocero del cliente ante el Grupo CMA.
  - Actuar como agente conciliador entre el cliente y el Grupo CMA.
- Todo cliente de Grupo CMA debe ser tratado con respeto, diligencia, eficiencia y oportunidad.
- Los costos de las tarifas aplicables a los servicios que el cliente ha contratado con Grupo CMA, deben ser claramente establecidos y comunicados en el contrato entre las partes interesadas.
- La comunicación con el cliente debe ser clara, concisa, continua y transparente.
- El representante de Grupo CMA, deberá asegurarse que el cliente siempre entienda la propuesta, su alcance y costo y que esté satisfecho de la solución.
- Ante una eventualidad, los clientes que tengan contratos de servicios activos tendrán prioridad de atención por parte del Centro Integral de Servicio (CIS).



- Los clientes que de previo a la solicitud hayan suscrito contratos de servicios, recibirán un trato preferencial en la atención de emergencias técnicas.
- Toda solicitud de atención de un cliente denominado como queja o sugerencia, debe hacerse por medio de la Oficina de Apoyo al Cliente, quien asignará un número de caso para acceder y dar seguimiento al caso.
- Toda jefatura quien se le comparta un caso de queja debe proveer una respuesta al cliente con copia al equipo de apoyo al cliente.
- Todos los clientes tienen derecho al acceso de la misma información y trato sobre los productos y servicios que ofrece Grupo CMA.
- Los clientes tienen derecho a acceder a información periódica, actualizada y clara siempre y cuando este no atente contra los intereses de Grupo CMA.
- Todos los funcionarios de Grupo CMA, deben recibir y canalizar los reclamos de los clientes siguiendo el procedimiento y los medios establecidos.

**Documentos Asociados:**

- AN-GC-02 – Normas de Ética y Conducta (Intranet- Talento Humano)
- PO-GC-06 – Comunicación a partes interesadas
- PO-GC-08 – Política sobre conflictos de interés
- PO-GC-09 – Confidencialidad de la información

Política de relación con proveedores

**Objetivo:** Establecer los lineamientos a seguir para el debido control de las normas para la selección, evaluación y mantenimiento de los proveedores del Grupo CMA S.A.; de manera que se garantice que:

- Las contrataciones obedezcan a las necesidades del Grupo.
- Los productos y servicios que terceros, proveedores o intermediarios brindan al Grupo cuentan con altos niveles de calidad y seguridad.
- Los servicios se encuentren dentro de las mejores condiciones de mercado.

**Alcance:** Esta política es aplicable a todos los procesos del Grupo CMA S.A.

**Políticas:**

- Es responsabilidad del Consejo de Familia, la Junta Directiva y todos los colaboradores de Grupo CMA el conocimiento, ejecución, aplicación y/o cumplimiento de esta política.
- Toda relación que establezca el Grupo CMA S.A. con sus terceros, proveedores o intermediarios, se basará en prácticas legales, eficientes, transparentes y justas.
- Toda contratación que se realice a nombre del Grupo CMA S.A. debe ejecutarse bajo los siguientes principios:

- Transparencia, independencia y objetividad en los procesos de compra.
- Se debe garantizar la igualdad de oportunidades a todos los proveedores y se debe promover una sana competencia entre los mismos.
- El desempeño de los proveedores debe ser evaluado en forma anual para los proveedores de criticidad alta y cada dos años para los proveedores de criticidad baja.
- Siempre debe existir un contrato legal u orden de compra que ampare cada una de las negociaciones del Grupo CMA S.A. con un tercero.
- El proveedor debe evidenciar un compromiso con la conservación del medio ambiente.
- En toda decisión de compra, siempre debe priorizarse el interés del Grupo CMA S.A. en cuanto a las mejores condiciones en precio, calidad y tiempo de entrega.
- Mantener la confidencialidad de la información.
- Las contrataciones se regirán por la política de Conflicto de interés del Grupo CMA. S.A.
- Ningún colaborador involucrado en la gestión de compra podrá recibir regalos o dádivas de parte de algún proveedor.
- No les será permitido a los colaboradores involucrados en la gestión de compra el utilizar su autoridad o posición en la organización para beneficio personal.
- Para ser Proveedor del Grupo CMA, se requiere que el proveedor (sus socios principales y representantes legales, en los casos que aplique), muestren en forma consistente, un comportamiento ético y legal intachable, particularmente en materia laboral y de medio ambiente, capacidad para entregar los productos y servicios en las condiciones requeridas, cumplir con los acuerdos de calidad de servicio pactados, mantener una moralidad comercial y una situación financiera adecuada, con cabal cumplimiento de sus obligaciones con bancos, proveedores, legales, impositivas y con el personal.
- Para los proveedores que se encuentren en el extranjero, se procurará buscar a proveedores cuyas prácticas en materia laboral y ambiental, se apeguen lo más posible a lo establecido en Costa Rica, dentro del marco legal de los países en donde se encuentren radicados.
- La Proveeduría deberá ofrecer un informe anual donde se valide la evaluación hecha al proveedor asegurando el cumplimiento de estos puntos.

#### **Documentos Asociados**

- FP-LO-01 (Ficha de Proceso – Proceso de Logística)
- FP-GC-01 (Ficha de Proceso – Proceso Gobierno Corporativo)
- PO-GC-08 (Política sobre conflictos de interés)



## Política rotación de miembros de la Junta Directiva

**Objetivo:** Establecer los lineamientos a seguir para la rotación, reelección y nombramiento de los Directores y Miembros de los Comité de Apoyo, de conformidad con los documentos de Gobierno Corporativo del Grupo CMA S.A.

**Alcance:** Esta política es aplicable a los Miembros de la Junta Directiva y Comités de Gobierno Corporativo.

### **Políticas:**

- El conocimiento, ejecución, aplicación y/o cumplimiento de esta política es responsabilidad de:
  - Consejo de Familia.
  - Junta Directiva.
  - Miembros de Comités de Apoyo.
  - Alta Gerencia.
- El Grupo CMA S.A. será administrado por una Junta Directiva elegida mediante votación por la Asamblea General de Accionistas, por períodos de cinco años, pudiendo ser reelectos.
- Se podrá nombrar hasta un máximo de 02 directores suplentes, también nombrados por cinco años, para suplir en sus ausencias temporales al respectivo permanente.
- El Presidente tiene facultades de apoderado generalísimo.
- El vicepresidente y Tesorero tienen poderes generalísimos actuando conjuntamente.
- Los Comités de Gobierno Corporativo que se han establecido como apoyo de la Junta Directiva y la rotación de cada uno se indican de seguido:
  - Comité de Auditoría. Plazo de nombramiento: 5 años.
  - Comité de Remuneraciones y Compensaciones. Plazo de nombramiento: 5 años
  - Comité de Soluciones. Plazo de nombramiento: 5 años
  - Comité de Sucesión de Ejecutivos. Plazo de nombramiento: 5 años
- Todos los plazos los debe nombrar la Junta Directiva.
- Los directores asignados a los diferentes Comités de Gobierno Corporativo podrán rotar entre los mismos, en el vencimiento del plazo de nombramiento, siempre que cuenten con las competencias y experiencia necesarias para el desarrollo del cargo.
- En los casos de fuerza mayor (enfermedad, fallecimiento, sanciones u otros), la Junta Directiva se reunirá oportunamente para nombrar, por el período que corresponda, al miembro cesante.
- Es criterio del Grupo CMA S.A. mantener la conformación de la Junta Directiva y los Comités de Gobierno Corporativo, en la rotación establecida, para garantizar la implementación de la estrategia y sostenibilidad de la organización en el largo plazo.

### **Documentos Asociados:**

- Ficha de proceso de Gobierno Corporativo
- Código de Gobierno Corporativo de Grupo CMA S.A.
- Reglamento de Junta Directiva
- Reglamentos de Comités de Apoyo a la Junta Directiva

## Política de Divulgación

**Objetivo:** Establecer los lineamientos a seguir para la divulgación a todos los funcionarios del Grupo CMA S.A sobre: las políticas de la organización, documentos de Gobierno Corporativo, la misión, visión, objetivos estratégicos, valores, el Código de Gobierno Corporativo, el Código de Integridad y Ética, y cualquier otro documento normativo de la organización.

**Alcance:** Este documento aplica a los Accionistas, Junta Directiva, Consejo de Familia, Comités de Apoyo, Colaboradores, y a todos los procesos del Grupo CMA S.A.

### **Políticas:**

- Es responsabilidad de: los Accionistas, Consejo de Familia, Junta Directiva, Miembros de Comités de Apoyo, Procesos Estratégicos, Procesos Centrales, Procesos de Apoyo y Colaboradores, el conocimiento, ejecución, aplicación y/o cumplimiento de esta política.
- Sobre la Divulgación Interna
  - Como parte del proceso de comunicación interna del Grupo CMA S.A. se divulga a todos los colaboradores de la Organización lo siguiente: la misión, la visión, los valores corporativos, el Código de Gobierno Corporativo, las políticas internas, los reglamentos de los distintos órganos de gobierno corporativo, los objetivos estratégicos, el Protocolo de Familia y demás manuales y documentos libres de la organización.
  - La divulgación se realiza a través de distintos canales o plataformas con la finalidad de que estén al alcance de todos los colaboradores, desde su ingreso al Grupo CMA S.A., en la inducción corporativa y durante el desempeño de sus labores en tanto sean colaboradores del Grupo.
  - La información estará al alcance de todos los colaboradores a través de la Intranet del Grupo y de campañas específicas que se realicen a efecto de mantener informados a los colaboradores sobre la documentación normativa interna. Adicionalmente cada año se realizarán cursos digitales o presenciales, en los cuales la Organización buscará actualizar a los colaboradores sobre temas de interés organizacional y regulatorios. Los cambios que se presentan en estos temas se divulgan a través de campañas masivas de comunicación, por medio de la plataforma de correo electrónico, sesiones presenciales y/o virtuales o pizarras informativas.
  - Toda divulgación interna de información debe canalizarse mediante el Proceso de Mercadeo y Comunicación.
- Sobre la Divulgación Externa
  - Como parte del proceso de divulgación externa del Grupo CMA S.A. se dispondrá de un espacio en la web del Grupo para consignar toda la información relevante que sea de interés de las partes interesadas, a saber: misión, visión, valores corporativos, el Código de Gobierno Corporativo, las políticas internas, los reglamentos de los distintos órganos de gobierno corporativo, los objetivos estratégicos, el Protocolo de Familia y demás manuales y documentos libres de la organización.

- Toda divulgación externa de información debe canalizarse mediante el Proceso de Mercadeo y Comunicación.

**Documentos Asociados:**

- FP-GC-01 Ficha de Proceso de Gobierno Corporativo
- Código de Gobierno Corporativo

Comunicación a partes interesadas

**Objetivo:** Establecer los lineamientos a seguir para establecer las líneas de diálogo permanente con cada una de las partes interesadas que interactúan y se relacionan diariamente con el Grupo CMA S.A., con el fin de que la relación entre los actores sea de confianza y genere transparencia, solidez y estabilidad.

**Alcance:** Esta política aplica a todos los procesos del Grupo CMA S.A y a todas las empresas y personas que interactúen de distintas formas con el Grupo.

**Políticas:**

- Es responsabilidad de los Colaboradores, Miembros de Junta Directiva, Miembros de Comités de Apoyo, Dueños de Proceso, Consejo de Familia y Partes Interesadas (Stakeholders) el conocimiento, ejecución, aplicación y/o cumplimiento de esta política.
- Sobre los principios básicos:
  - Grupo CMA cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables en la normativa jurídica costarricense y de los países donde operamos. Asimismo, respetamos la normativa internacional de comportamiento en materia social y ambiental.
  - Todas relaciones con partes interesadas estarán dentro del margen de la ley.
  - Toda relación con partes interesadas que Grupo CMA posea se regirán bajo los principios básico que profesa Grupo CMA:
    - Ética
    - Transparencia
    - Honradez
    - Integridad
    - Lealtad
    - Confidencialidad
  - Grupo CMA S.A. rechaza cualquier tipo de discriminación de las personas por razones de orientación sexual, religión, edad, origen social, preferencias políticas, raza, nacionalidad, discapacidad o cualquier otra condición que pueda atentar contra el trato equitativo y justo de los seres humanos.
- Sobre la determinación de las partes interesadas:
  - El estudio de nuestra cadena de valor permitió determinar los stakeholders relacionados con cada eslabón de la cadena. Ese ejercicio se muestra en el siguiente esquema, en el que se identifican 15 relaciones clave del Grupo CMA S.A. con su entorno:



- Sobre los mecanismos de información, consulta y dialogo:
  - Grupo CMA S.A ha establecido los siguientes canales para que sus partes interesadas puedan estar informadas:
    - Call center: (506) 2105-0100
    - Por medio de nuestra Web: <https://www.grupocma.com> sección “Contáctenos”
    - En nuestro perfil oficial de Facebook: <https://www.facebook.com/GrupoCMAcr/>
    - LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/grupo-cma/>
    - Presencia en oficinas: Coordinador CIS o Gerentes de Departamento
    - Unidad de Apoyo al cliente
    - Encuestas de opinión

**Documentos Asociados:**

- FP-GC-01 Ficha de proceso de Gobierno Corporativo
- Código Voluntario de Gobierno Corporativo del IGC de Costa Rica
- Código de Gobierno Corporativo de Grupo CMA S.A.
- Reglamento de Junta Directiva

Política de Remuneraciones

**Objetivo:** Establecer los lineamientos a seguir para normar la materia relacionada con las remuneraciones que se tramiten en el Grupo CMA S.A.

**Alcance:** Aplica a los miembros de Junta Directiva, Comités de Apoyo a la Junta Directiva, Alta Gerencia y demás procesos del Grupo CMA S.A.

**Políticas:**

- Es responsabilidad de los colaboradores, miembros de la Junta Directiva, Comités de Apoyo, Dueños de los Procesos y el Consejo de Familia el conocimiento, ejecución, aplicación y/o cumplimiento de los puntos establecidos en esta política.
- Es Política del Grupo CMA S.A., el pago de dietas únicamente a los miembros que no sean parte administrativa de la empresa.
- Le corresponde al Comité de Compensación y Beneficios supervisar el desarrollo y funcionamiento de las políticas de incentivos, sistemas y procesos de control de dichas políticas, velando por la equidad y proporcionalidad de las mismas.

**Documentos Asociados**

- Ficha de proceso de Gobierno Corporativo (FP-GC-01)
- Código Voluntario de Gobierno Corporativo del IGC de Costa Rica
- Código de Gobierno Corporativo de Grupo CMA S.A.
- Reglamento de Junta Directiva

Política sobre conflictos de interés

**Objetivo:** Establecer los lineamientos a seguir para normar una guía con el adecuado manejo de los conflictos de interés en el Grupo CMA S.A.

**Alcance:** Aplica a todos los procesos del Grupo CMA S.A. (estratégicos centrales y de apoyo), la Junta Directiva y a todos los colaboradores del Grupo.

**Definiciones:**

- **Conflictos de Interés:** Toda aquella situación o evento en que los intereses de alguna(s) persona(s) (físicas o Jurídica) vinculada o relacionada con el Grupo CMA S.A. (incluyendo

colaboradores, directores, apoderados, proveedores y entidades vinculadas entre otros) – en adelante “personas”-:

- Se oponen a, o entran en conflicto con los intereses del Grupo CMA S.A.
- Pudieran afectar la operación y las decisiones profesionales de dichas personas.
- Afecten la objetividad y juicio en la realización diligente de los deberes y obligaciones que competen a dichas personas.
- Lleven o, razonablemente podrían llevar, a que dichas personas desempeñen sus responsabilidades en forma inapropiada o indebida.

**Políticas:**

- Es responsabilidad de los colaboradores, miembros de la Junta Directiva, Comités de Apoyo, Dueños de procesos, consejo de familia y las partes interesadas de Grupo CMA el conocimiento, ejecución, aplicación y/o cumplimiento de la política.
- Todos los colaboradores de Grupo CMA S.A., miembros de la Junta Directiva y de Comités de Apoyo, deberán rendir anualmente una declaración de situaciones con el fin de identificar a tiempo potenciales Conflictos de Interés y a la vez analizar alternativas de mitigación.
- Se debe divulgar todas las actividades y relaciones, actuales y recientes, que puedan generar un conflicto de interés al Grupo CMA S.A. o que pueda parecerlo.
- Las declaraciones de conflictos de interés deben consignarse en el formulario que para tal efecto ha diseñado el Proceso de Gestión de Talento Humano, y que estará disponible en la web de la organización.
- Al iniciar el año, a más tardar el día 15 de cada enero, el Proceso de Talento Humano deberá comprobar que todos los colaboradores de CMA S.A. hayan llenado y enviado el formulario sobre conflictos de interés.
- Todos los colaboradores están obligados a evitar las acciones o relaciones que puedan causar conflictos de interés, dar aspecto de que existe un conflicto o dañar la imagen del Grupo CMA.
- Se toman como tipos de conflictos de interés que pueda afectar a Grupo CMA los siguientes ejemplos:
  - Con los colaboradores.
  - Con los proveedores, intermediarios y competidores.
  - Con los clientes.
  - Con los miembros de Junta Directiva y con los miembros de los Comités de Apoyo.
- No es permitido participar en prácticas prohibidas que incumplan leyes, reglamentos o normativas o que perjudiquen por negligencia, dolo o culpa al Grupo CMA S.A.
- Las partes interesadas deben abstenerse de participar o influir en la decisión de cualquier asunto en el que puedan tener un conflicto de interés o bien, donde su objetividad, independencia o su capacidad de cumplir adecuadamente sus deberes se vea comprometida.
- Se debe actuar con integridad, acorde con los principios contenidos en el Manual de Normas de Ética y Conducta del Grupo CMA S.A.
- Se debe informar por escrito a la Jefatura, la Gerencia, o la Presidencia, cualquier situación que se considere pudiera atentar contra los intereses del Grupo CMA S.A.



- Se debe mantener normas de privacidad.

**Documentos Asociados:**

- Ficha de proceso de Gobierno Corporativo
- Código de Gobierno Corporativo de Grupo CMA S.A.
- Reglamento de Junta Directiva
- Normas de Ética y Conducta (Intranet- Talento Humano)

Confidencialidad de la información

**Objetivo:** Establecer los lineamientos a seguir para...

**Alcance:** Esta política es aplicable para todos los colaboradores de Grupo CMA.

**Políticas:**

- Es obligación del Grupo CMA S.A. controlar el flujo de información, prevenir su uso indebido y garantizar confidencialidad en su manejo; de conformidad con lo establecido en los Acuerdos de Confidencialidad propios del Grupo.

**Documentos Asociados:**

- AN-GC-02 – Normas de Ética y Conducta (Intranet- Talento Humano)
- PO-GC-05 – Política de Divulgación
- PO-GC-06 – Comunicación a partes interesadas

Selección, retribución, calificación y capacitación del personal de Grupo CMA

**Objetivo:** Establecer los lineamientos a seguir para garantizar un adecuado proceso de selección, retribución, calificación y capacitación del personal de Grupo CMA.

**Alcance:** Esta política es aplicable a todos los colaboradores de Grupo CMA.

**Políticas:**

- Todo proceso de contratación debe utilizar el Manual de Políticas de Gestión de Talento Humano como base en el proceso.
- El proceso de selección de personal debe brindarse de la misma manera para los participantes concursando para el mismo puesto para desarrollar una relación individuo-organización positiva.
- Se debe realizar una revisión periódica de la estructura de remuneración, los valores que son pilares del Grupo CMA S.A. y temas como clima organizacional, movilidad interna, código de comportamiento, comunicaciones, relaciones contractuales, evaluación y crecimiento del personal.

**Documentos Asociados:**

- AN-GC-02 – Normas de Ética y Conducta (Intranet- Talento Humano)
- PO-GC-01 – Política de ética y conducta

Dadiva, remuneraciones y otros tipos de compensaciones por parte de proveedores y clientes.

**Objetivo:** Establecer los lineamientos a seguir para el debido manejo de dadivas, remuneraciones y otros tipos de compensaciones por parte de proveedores y clientes.

**Alcance:** Esta política aplica a todos los colaboradores de Grupo CMA.

**Políticas:**

- Los colaboradores del Grupo CMA S.A. en cualquiera de los niveles jerárquicos establecidos y bajo cualquiera de las modalidades contractuales existentes en la organización, deben inhibirse de recibir dinero, favores, dádivas promesas u otras ventajas de un tercero cuando la acción se realizará para hacer valer su influencia para que se haga, retarde, adelante, promueva o deje de hacerse alguna tarea que corresponde su cargo.
- Se considera que el beneficio está prohibido si proviene de alguna persona física o jurídica que:
  - Sea o pretenda ser contratista o proveedor de bienes o servicios del Grupo CMA S.A.
  - Procure un resultado o acción específica de alguno de los colaboradores o nivel jerárquico del Grupo CMA S.A.
  - Lleve a cabo actividades comerciales con cualquier dependencia del Grupo CMA S.A.
  - Tenga intereses que pudieran verse afectados por la decisión, acción, retraso u omisión del Grupo CMA S.A.
- Quedan exceptuados de la prohibición señalada, los siguientes casos:
  - Los viajes, gastos de viaje y estadía recibidos de gobiernos o entidades sin fines de lucro, para el dictado de conferencias, capacitaciones u otro fin académico que no resulte compatible con las funciones a su cargo ni lesione el desempeño de labores del Grupo CMA S.A.
  - Los regalos tales como adornos, artesanías, agendas, lapiceros, frutas o productos de cosechas agrícolas, que por su valor exiguo no atenta contra lo señalado en este artículo; no obstante, en caso de que su valor supere los US\$50 (cincuenta dólares), el colaborador deberá plantear la situación por escrito a su jefe inmediato, quien decidirá la conveniencia de recibirlo o no.

**Documentos Asociados:**

- AN-GC-02 – Normas de Ética y Conducta (Intranet- Talento Humano)
- PO-GC-01 – Política de ética y conducta
- PO-GC-08 – Política sobre conflictos de interés



### Cumplimiento de las normas establecidas en el Código de Gobierno Corporativo

**Objetivo:** Establecer los lineamientos a seguir en el proceso de informar por escrito a la Jefatura, la Gerencia, o la Presidencia, cualquier situación que se considere pudiera atentar contra los intereses del Grupo CMA S.A.

**Alcance:** Esta política es aplicable para la Junta Directiva y todos los colaboradores de Grupo CMA S.A.

**Políticas:**

- Es responsabilidad de la Junta Directiva velar por el cumplimiento de las normas sobre Gobierno Corporativo establecidas en el Código de Gobierno Corporativo (AN-GC-01) y verificar su cumplimiento.

**Documentos Asociados:**

- AN-GC-02 – Normas de Ética y Conducta (Intranet- Talento Humano)
- PO-GC-01 – Política de ética y conducta
- PO-GC-05 – Política de Divulgación
- PO-GC-08 – Política sobre conflictos de interés
- PO-GC-09 – Confidencialidad de la información

### Sistema de Control Interno

La Junta Directiva es la responsable de establecer y velar por el cumplimiento del sistema de control interno que garantice el uso adecuado de los recursos del Grupo CMA S.A.

### Deber de comunicar acciones que contravengan el presente Código

Cualquier colaborador de Grupo CMA S.A. que considere que en la realización de sus tareas pudiera estar contraviniendo alguna de las disposiciones que se establece en el presente código, debe informar de la situación al Proceso de Calidad de la organización.

# Capítulo V Disposiciones Finales

## Actualizaciones del Código

La Junta Directiva es la responsable de que el Código se revise y actualice una vez al año.

## Vigencia del Código

Rige a partir de la fecha en que se someta a aprobación de la Junta Directiva del Grupo CMA S.A.