

<b>ÍNDICE</b>	
<b>1</b>	<b>OBJETO</b>
<b>2</b>	<b>CAMPO DE APLICACIÓN</b>
<b>3</b>	<b>OBLIGACION DE CONOCIMIENTO Y CUMPLIMIENTO</b>
<b>4</b>	<b>PRINCIPIOS ÉTICOS GENERALES</b>
<b>4.1.</b>	<b>Principios éticos y de comportamiento</b>
<b>4.2.</b>	<b>Relación con y entre su personal</b>
<b>5</b>	<b>PRINCIPIOS GENERALES DE CONDUCTA</b>
<b>5.1.</b>	<b>Compromisos con terceros y con el mercado</b>
<b>6</b>	<b>APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO</b>
<b>6.1.</b>	<b>Tramitación de quejas y sanciones</b>
<b>7.</b>	<b>ENTRADA EN VIGOR Y MODIFICACIONES</b>

<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>
Responsable de Calidad Marisa González	Responsable de Calidad Marisa González	Administrador Manuel Ibáñez Caballero

No está permitida su reproducción sin la autorización expresa de la Dirección de TEKNOSERVICE

## 1.- OBJETO

El objetivo del presente Código Ético de Conducta es establecer los principios básicos y normas de conducta que han de regir el buen gobierno corporativo y el comportamiento de Teknoservice, en adelante TK, y la actuación de su administrador, responsables de departamento, empleados y colaboradores, incluido el personal en prácticas o becario (en adelante, también el Personal).

El Código Ético de Conducta pretende orientar las relaciones entre el Personal y la de éstos con el resto de sus grupos de interés, consolidando una cultura y pautas de actuación compartidas, aceptadas y respetadas por administrador, responsables y empleados.

El Código de Conducta es de obligado cumplimiento.

Todas aquellas materias específicas del sector que disponen de regulación legal y/o precisen adicionalmente de una regulación detallada de las normas de este Código Ético de Conducta se complementarán con las que figuran en la normativa interna de Teknoservice (Prevención de Delitos, Prevención de Blanqueo de Capitales, Mercado de Valores, Prevención de Riesgos Laborales, Protección de Datos, etc.).

En este sentido, este Código Ético de Conducta es complementario de la Normativa Social y Estatutaria, a la regulación específica del Mercado de Valores y demás legislación vigente, en especial del Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los Mercados de Valores.

## 2.- CAMPO DE APLICACIÓN

Este Código es aplicable, desde su entrada en vigor, a las siguientes personas y entidades:

A los miembros del Consejo de Administración de Teknoservice, S.L., a los responsables de departamentos, y a los restantes empleados que desempeñen su trabajo en cualquiera de las empresas integrantes de Teknoservice, incluido el personal en prácticas o becario.

Todos los anteriores se denominarán, a los efectos de este Código, como los "Sujetos a este Código".

Adicionalmente a lo expuesto en este Código Ético de Conducta, los miembros del Consejo de Administración estarán sujetos a lo establecido en la normativa societaria legal y estatutariamente aplicable, así como al Reglamento del Consejo de Administración y al Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los mercados de valores.

El respeto de los principios éticos de Teknoservice deberá, en la medida de lo posible, hacerse extensivo a proveedores o cualquier otra persona o entidad que opere con la organización.

En las relaciones que Teknoservice establezca con su Personal, clientes, proveedores y con la comunidad en la que desarrolle sus negocios y actividades, aplicará los valores éticos contenidos en este Código Ético de Conducta que será accesible a terceros desde la página web corporativa.

## 3. OBLIGACION DE CONOCIMIENTO Y CUMPLIMIENTO

Todos los sujetos a este Código tienen la obligación de conocer y cumplir el Código Ético de Conducta y de colaborar para facilitar su implantación en la organización, incluyendo la comunicación a Dirección, de cualquier incumplimiento del mismo o de hechos que pudieran constituir una eventual infracción del mismo. Se comunicará la sujeción al Código Ético de Conducta a todos los Sujetos a este Código y a las personas que por cualquier circunstancia de las mencionadas deban estar sujetas a este Código. A tal efecto, facilitará un ejemplar del mismo a cada sujeto sometido a éste y recabará un justificante que acredite la recepción del mismo.

Todos los Sujetos a este Código deberán firmar un documento acreditativo de su conocimiento que recoja el compromiso de cumplimiento del mismo.

Este Código Ético de Conducta estará disponible para todos los Sujetos a este Código, así como también para el conocimiento de terceros, en la página web de Teknoservice, como parte esencial de los principios de buen gobierno corporativo y principios de transparencia.

Cualquier modificación del presente Código deberá ser aprobada, a propuesta de Dirección o Calidad de Administración. Se informará periódicamente, al menos una vez al año, a Dirección de la falta de seguimiento o incumplimiento por parte de los sujetos, si los hubiese.

## 4. PRINCIPIOS ÉTICOS GENERALES

### 4.1. Principios éticos y generales de comportamiento:

Los principios éticos de organización, buen gobierno corporativo, responsabilidad social corporativa y la ética profesional de todos los Sujetos a este Código constituyen la base en la que se asienta toda la actividad empresarial de Teknoservice, S.L.

Todas las actuaciones de los Sujetos a este Código, como consecuencia de su relación con la empresa, han de estar guiadas por los valores éticos y de conducta que rigen este Código.

El comportamiento empresarial y profesional de los Sujetos a este Código y en cuanto resulte aplicable al resto de entidades y personas referidas en el apartado dos anterior deberá atenerse a los siguientes principios básicos:

#### 1. Respeto a la legalidad.

Las actividades empresariales y profesionales de Teknoservice, se desarrollarán con estricto cumplimiento de la legalidad vigente en cada uno de los lugares donde se desarrollen.

El Personal no participará premeditadamente en una actividad ilegal o en actos que resulten o puedan resultar perjudiciales para la reputación de la empresa, respetando y contribuyendo a los objetivos legítimos y éticos de la organización.

#### 2. Objetividad e integridad.

El Personal deberá mantener en todo momento un nivel de integridad que provea una base suficiente para confiar en su juicio y sus actuaciones. Para ello, desempeñarán su trabajo con honestidad, corrección y responsabilidad, respetando las leyes y divulgando las informaciones que correspondan de acuerdo con la ley y su profesionalidad.

El Personal demostrará el más alto nivel de objetividad profesional en la realización de las tareas que se les encomienden en el ejercicio de sus funciones y no deberán estar influidos indebidamente por sus propios intereses personales o intereses de terceras personas.

Asimismo, el Personal no participará en ninguna actividad o relación que pueda perjudicar su actuación imparcial en el desarrollo de sus funciones. Esta no participación incluirá aquellas actividades o relaciones que puedan producir un conflicto de interés con Teknoservice.

#### 3. Respeto a los Derechos Humanos.

Toda actuación de Teknoservice y de su Personal guardará un respeto escrupuloso a los Derechos Humanos y Libertades Públicas incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

#### 4. Respeto al medio ambiente.

Teknoservice y su Personal, en el ámbito de sus competencias, se comprometen activa y responsablemente con el respeto al medio ambiente, respetando sus actividades de manera que se minimicen los impactos medioambientales, siguiendo las recomendaciones y procedimientos que en su caso sean establecidos por Teknoservice, para reducir el impacto medioambiental de sus actividades para contribuir a mejorar los objetivos de sostenibilidad.

#### 5. Imagen y reputación corporativa.

Uno de los elementos básicos de la imagen y reputación de Teknoservice es el establecimiento de relaciones de ciudadanía responsable en aquellas comunidades en las que desarrolla su actividad. Teknoservice considera la confianza social y la reputación uno de sus activos más valiosos.

Todo el Personal debe poner el máximo cuidado en preservar la imagen y la reputación de la compañía en todas sus actividades profesionales, incluyendo intervenciones públicas. Igualmente, vigilarán el respeto a la imagen y reputación de la empresa por parte de contratistas y proveedores y, en general, empresas colaboradoras.

#### 6. Compromiso social.

El compromiso de Teknoservice con la sociedad se concreta en el desarrollo de patrocinios y colaboraciones que se canalizan a través de acuerdos y asignación de recursos a organizaciones sociales.

Estos principios básicos se traducirán en el cumplimiento de los compromisos que se recogen a continuación.

#### 4.2. Relación con y entre su personal

La relación del Teknoservice con su Personal y la de éstos entre sí se basará en el cumplimiento de los siguientes compromisos:

##### 1. Trato respetuoso y no discriminación.

Constituye un principio básico de actuación de Teknoservice, proporcionar las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, asegurando en todo momento la ausencia de discriminación por razón de sexo, raza, origen, estado civil o condición social.

Aquellos casos en los que sea denunciada alguna actitud discriminatoria, será investigada, siendo realizadas las acciones necesarias para su resolución y sanción, en los casos que se considere probada.

Del mismo modo, no se tolerará ningún tipo de conducta que pueda resultar ofensiva para la dignidad del Personal, ya sea realizada por personal externo, interno, clientes o proveedores. El acoso, la intimidación y la falta de respeto se considerarán inaceptables y serán perseguidos y sancionados en cualquiera de sus formas, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil para las personas.

Todo el Personal y, especialmente, quienes desempeñen funciones de dirección, promoverán en todo momento y en todos los niveles profesionales, unas relaciones basadas en el respeto por la dignidad de los demás, la participación, la equidad y la colaboración recíproca, proporcionando un ambiente laboral respetuoso y un clima de trabajo positivo.

Cualquier persona que considere que está siendo víctima del mismo deberá comunicarlo a través del Buzón de Denuncias con el objeto de que se lleve a cabo una investigación bajo una estricta confidencialidad.

##### 2. Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades.

Teknoservice garantiza la igualdad de oportunidades y se compromete a poner los medios para ayudar a sus empleados a desarrollarse profesional y personalmente.

Las decisiones de selección y promoción estarán siempre basadas en el mérito y en circunstancias y valoraciones de carácter objetivo y transparente. Los empleados conocerán las metodologías y procedimientos utilizados para el desarrollo y avance profesional en la organización.

Teknoservice se compromete también a poner los medios para contribuir al aprendizaje y la formación en sus empleados y la actualización de sus conocimientos y competencias con el fin de propiciar su progreso profesional y aportar más valor a los clientes, a los accionistas y a la sociedad en general.

##### 3. Fomento equilibrio personal y profesional.

En orden a desarrollar el compromiso de Responsabilidad Social Corporativa asumido por Teknoservice para mejorar la calidad de vida de los empleados y de sus familias, se promoverá, siempre en la medida de lo posible, un ambiente de trabajo compatible con el desarrollo personal, ayudando a las personas a conciliar de la mejor manera los requerimientos de trabajo con sus necesidades de vida personal y familiar.

##### 4. Trabajo en equipo, colaboración y dedicación.

Teknoservice considera que la colaboración, el trabajo en equipo y la búsqueda de sinergias son requisitos imprescindibles para lograr sus objetivos y para aprovechar al máximo sus capacidades, sus recursos y la diversidad de conocimientos, habilidades y experiencias que se integran en la empresa.

Por eso, Teknoservice promueve, facilita e incentiva la colaboración y el trabajo en equipo de las personas que forman parte de la compañía y entre las distintas áreas de la misma.

Todos los empleados deben actuar con espíritu de colaboración, poniendo a disposición de quien lo precise sus conocimientos, habilidades y talento para contribuir de este modo a la consecución de los objetivos e intereses globales de Teknoservice.

Los empleados trabajarán de forma eficiente, aprovechando al máximo el tiempo y los recursos que la empresa pone a su disposición.

Para estimular la lealtad, la satisfacción y el orgullo de pertenencia, la empresa se compromete a desarrollar iniciativas que promuevan la cohesión cultural en la organización.

#### **5. Seguridad y salud en el trabajo – Prevención de riesgos laborales.**

Teknoservice proveerá a su Personal de un entorno seguro y estable y se compromete a actualizar de manera permanente las medidas de prevención de riesgos laborales, así como a respetar escrupulosamente la normativa aplicable en esta materia en todos los lugares en los que desarrolle sus actividades empresariales.

Todo el Personal es responsable de observar un cumplimiento riguroso de las normas de salud y seguridad, velando por su propia seguridad y, en general, por la de todas las personas que pudieran verse afectadas por sus actividades. Asimismo, deberán hacer un uso responsable del equipamiento que tengan asignado cuando desarrollen actividades de riesgo y divulgarán entre sus compañeros y subordinados los conocimientos y promoverán el cumplimiento de las prácticas de protección de riesgos.

#### **6. Respeto a la intimidad y confidencialidad de la información del Personal.**

Teknoservice se compromete a solicitar y a utilizar exclusivamente aquellos datos del Personal que fueran necesarios para la eficaz gestión de sus negocios o cuya constancia fuese exigida por la normativa aplicable. Asimismo, tomará las medidas necesarias para preservar la confidencialidad de los datos de carácter personal de que se disponga y para garantizar que la confidencialidad en la transmisión de los mismos, cuando sea necesaria por razones de negocio, se ajuste a la legislación vigente.

#### **7. Propiedad intelectual.**

Cualquier descubrimiento, invención, dibujo, diseño, línea de investigación, sistema, programa o cualquier otra información o documento producido por el Personal durante la realización de su actividad profesional en Teknoservice, será considerado propiedad intelectual perteneciente a la organización.

No está permitido el uso de propiedad industrial de terceros (programas informáticos, fotografías, etc.) sin licencia o consentimiento previo del autor o propietario de los mismos.

#### **8. Uso y protección de los activos. Gastos de representación.**

Teknoservice pone a disposición del Personal los recursos necesarios para el desempeño de su actividad profesional y se compromete a facilitar los medios necesarios para salvaguardar los mismos. Su uso debe ajustarse a los principios de necesidad y austeridad.

Deberán respetarse las normas específicas reguladoras de la utilización del correo electrónico corporativo, acceso a internet u otras posibilidades similares puestas a disposición de los empleados sin que en ningún caso pueda producirse uso indebido de estos medios para asuntos no vinculados con la actividad profesional.

Los gastos en que incurran las personas que trabajan para la empresa (viajes, comidas, hoteles, comunicaciones, etc.) deberán estar estrictamente relacionados con la actividad laboral y deberán estar justificados documentalmente.

#### **9. Entornos accesibles**

Teknoservice diseñará los entornos laborales y los puestos de trabajo considerando criterios de accesibilidad universal, de modo que sean accesibles para el mayor número de personas, con el fin de evitar discriminación por razón de discapacidad.

#### **10. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

Atenderemos las expectativas y necesidades de nuestros empleados con el ánimo de lograr un adecuado equilibrio entre su vida privada y profesional, buscando que estas medidas no se desvinculen de la competitividad de la organización. Consideraremos para la puesta en marcha de medidas relacionadas con la gestión de personas, la organización del trabajo y el desarrollo profesional, atendiendo para ello a esquemas de flexibilidad espacial y temporal, teniendo en cuenta las situaciones personales de sus empleados, especialmente aquellas en las que existan responsabilidades de atención de hijos y otros dependientes.

## 5. PRINCIPIOS GENERALES DE CONDUCTA

Teknoservice y su Personal basarán sus relaciones con clientes, proveedores, competidores y socios, así como con sus accionistas, inversores y otros agentes del mercado, si los hubiese, en los principios de integridad, profesionalidad y transparencia, conforme a los principios de responsabilidad social corporativa de Teknoservice. Los sujetos sometidos a este Código Ético de Conducta cumplirán tanto las disposiciones generales (leyes, reglamentos, circulares de los organismos reguladores) como la normativa interna específica de Teknoservice (Prevención de Delitos, Prevención de Blanqueo de Capitales, protocolos y códigos de conducta de Mercado de Valores, etc.) o cualquier reglamento interno de conducta que sea aplicable a la actividad de la empresa.

Todo sujeto sometido a este Código Ético de Conducta que resulte inculpado, imputado o acusado en un procedimiento judicial penal relacionado con su actividad profesional en Teknoservice, deberá informar, tan pronto sea posible, a Dirección o Responsable de Calidad. También deberán informar de la existencia de

expedientes administrativos que les afecte en esa misma actividad, ya sea como presuntos responsables, testigos o en otro concepto.

### 5.1. Compromisos con terceros y con el mercado

Teknoservice prohíbe los sobornos a autoridades y funcionarios públicos y prohíbe a su personal dar a terceros o recibir de terceros pagos indebidos de cualquier tipo, así como regalos, invitaciones, servicios, favores o cualquier otro tipo de compensación que esté fuera de los usos éticos del mercado.

Teknoservice se compromete a preservar la confidencialidad de los datos que tenga de terceros salvo que por imperativos de carácter legal, administrativo o judicial tenga la obligación de entregarlos a entidades o personas, o hacerlos públicos. Asimismo, garantiza el derecho de terceros afectados de consultar y promover la modificación o rectificación de los datos conforme a la normativa vigente.

El Personal, en el desempeño de su actividad profesional, guardará la confidencialidad de los datos en los términos antes expuestos y se abstendrán de cualquier utilización inapropiada de esta información.

Queda prohibido por parte del Personal de Teknoservice, la utilización de información confidencial de terceros de la que dispongan. Asimismo, queda prohibido el uso de información privilegiada de terceros que pudiera vulnerar el secreto de empresa.

Si una persona abandona la compañía por cualquier razón, deberá devolver toda la información y material confidencial tanto de Teknoservice, sus clientes y cualesquiera otras terceras partes, obtenida durante su relación con la empresa.

Con carácter general, los sujetos sometidos a este Código Ético de Conducta deberán guardar el debido secreto profesional respecto de cuantos datos e información no públicos conozcan como consecuencia del ejercicio de su actividad, ya procedan o se refieran a clientes, a proveedores, a empleados, a directivos o administradores del mismo o a cualquier tercero.

Teknoservice asume como principio directriz de su comportamiento empresarial para con sus partes interesadas, transmitir una información veraz, completa y que exprese la imagen fiel de la Sociedad y de sus actividades empresariales.

La comunicación se realizará siempre conforme a las normas y plazos establecidos en cada caso por la legislación vigente.

Se consideran conflicto de intereses aquellas situaciones en las que el juicio del individuo y la integridad de una acción tienden a estar indebidamente influenciados por un interés secundario, de tipo generalmente económico o personal, así como cualquier otro supuesto definido legalmente.

Los sujetos a este Código deben comprometerse a actuar con integridad y buena fe en las actividades relacionadas con la actividad profesional de Teknoservice. Para ello es esencial que el Personal no realice actividades que den lugar a un conflicto de intereses con la empresa o que pudieran ser interpretadas como tal. En este sentido, actuarán siempre de manera que sus intereses particulares, los de sus familiares o de otras personas vinculadas con ellos no primen sobre los de la empresa o sus clientes.

**Relación con proveedores y subcontratistas:** Los procesos de selección de proveedores y contratistas se realizarán con transparencia y objetividad, evitando situaciones que pudieran afectar a la imparcialidad u objetividad de las personas que participan en los mismos. A tal efecto, aquellos sujetos a este Código Ético de Conducta que intervengan directamente en decisiones sobre la contratación de suministros, servicios o fijación de condiciones económicas de los mismos, evitarán cualquier tipo de interferencia que pueda afectar a su imparcialidad u objetividad al respecto.

**Relación con clientes :** El respeto de los principios éticos deberá, en la medida de lo posible, hacerse extensivo a proveedores o cualquier otra persona o entidad que opere con Teknoservice.

La empresa promoverá la honestidad en las relaciones con sus clientes, proporcionándoles siempre información veraz, clara, útil y precisa al comercializar sus productos y servicios. La emisión de publicidad siempre se hará dentro de los términos que permite la ley.

**Relación con autoridades :** Los sujetos sometidos a este Código Ético de Conducta mantendrán con los representantes de las autoridades públicas, organismos supervisores, organismos reguladores o cualquier otra autoridad, una actitud de respeto y colaboración en el marco de sus competencias.

Está absolutamente prohibida la entrega, promesa u ofrecimiento de cualquier tipo o clase de favores, pagos, comisiones, regalos o retribución de cualquier especie que estén fuera de los usos éticos del mercado a cualesquiera autoridades, funcionarios públicos o empleados o directivos de cualquier organismo público de España o de cualquier otro país.

Dichos pagos u ofrecimientos están prohibidos tanto si se realizan directamente por algún empleado, o responsable , como si se realizan de forma indirecta a través de socios, colaboradores, agentes, intermediarios, asesores o cualquier persona interpuesta.

**Uso indebido de información privilegiada :** Los sujetos a este Código que dispongan de información privilegiada sobre la empresa o sobre otras con las que se estudie la posibilidad de realizar una alianza estratégica o una adquisición, desinversión o fusión, no podrán vender, comprar o comerciar con acciones u otros valores o productos derivados de la misma o de otras compañías, ni revelar dicha información a terceros.

El uso indebido de información privilegiada puede acarrear sanciones administrativas, laborales y penales.

**Defensa de la competencia :** Teknoservice y el Personal deberán respetar los principios y las reglas de la competencia leal y no deberán violar las leyes de defensa de la competencia.

## 6. APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO EL CUMPLIMIENTO

La ejecución del Código Ético de Conducta de Teknoservice y en general de las políticas de cumplimiento corresponde a Dirección y al Dpto. de Calidad. A tal efecto, este se regirá por las siguientes reglas:

**Tramitación de quejas y sanciones :** El Personal deberá dirigirse al responsable de Calidad para reportar cualquier incumplimiento o vulneración de las conductas recogidas en este Código.

Será responsable del seguimiento y, en su caso, de la investigación de las comunicaciones recibidas, debiendo informar a Dirección de las denuncias recibidas y pudiendo contar con las personas o departamentos que estime necesario para su análisis. En base a los resultados de las investigaciones realizadas, la evaluación de los hechos y las acciones que en su caso fuera necesario acometer corresponderán al Director General.

**Comunicaciones :** Si alguna persona considera que está siendo objeto de alguna actuación contraria al presente Código, o a la normativa legal vigente, deberá ponerlo en conocimiento de su superior jerárquico para su inmediata consideración y seguimiento.

Asimismo, si fuera conocedora de actuaciones de terceras personas contrarias al presente Código, o a la normativa legal vigente, incluyendo tanto clientes, como proveedores, deberá comunicarlo a través del Canal de Denuncias con el objeto de que se inicie una investigación y, en su caso, se tomen las medidas oportunas. Sin perjuicio de que el Canal de Denuncias sea el medio preferente para cualquier comunicación en el ámbito del presente Código, se podrá utilizar cualquier otra vía que permita la debida comunicación.

Queda rigurosamente prohibido formular denuncias infundadas, inciertas o falsas.

**Incumplimiento** : El incumplimiento por parte de los sujetos sometidos a este Código Ético de Conducta de las normas y principios de Teknoservice será sancionado, con arreglo a las normas laborales vigentes y correspondiente convenio colectivo, sin perjuicio de otras responsabilidades administrativas o penales que, en cada caso concreto, pudieran también concurrir.

En todo caso, el procedimiento sancionador que tuviera lugar estará regido por el riguroso respeto de los derechos fundamentales y garantías inherentes a todo procedimiento sancionador.

**Confidencialidad** : El responsable de calidad, garantizará conforme a la legislación vigente, la confidencialidad de las comunicaciones de actuación presuntamente ilícita que reciba.

## **7. ENTRADA EN VIGOR Y MODIFICACIONES**

Dirección y Calidad han aprobado el presente texto refundido del Código Ético de Conducta, que será de obligado cumplimiento desde su publicación en la web corporativa.

**Modificaciones** : El presente Código podrá ser en cualquier momento objeto de modificaciones, adiciones, aclaraciones o adaptaciones a nuevas circunstancias de Teknoservice, previo al oportuno acuerdo con Dirección.

Código Ético de Conducta aprobado por Dirección el día 31 de diciembre de 2018.

Fdo. D. Manuel Ibáñez Caballero



**5. HISTÓRICO DE CAMBIOS**

FECHA	EDICIÓN	OBSERVACIONES
1	21/09/2017	Edición inicial
2	16/10/2018	Inclusión de más información tras fase inicial de auditoría de certificación.

**MÉTODO DE EVALUACION**

El responsable de sistemas junto con RR.HH., para evaluar el cumplimiento del Código de Conducta deberá atender lo siguiente:

- Evaluar las recomendaciones emitidas analizando gravedad y en su caso reincidencia.
- Aplicar la encuesta de evaluación interna a todos los departamentos, y evaluar el desempeño, a fin de contar con elementos suficientes para evaluar el desempeño de los indicadores de cumplimiento del Código de Conducta. Como norma general, se hará bienalmente. Analizar los resultados de los indicadores de cumplimiento del Código de Conducta, y en su caso, emitir las recomendaciones de mejora necesarias .

Indicador	Definición	Unidad de medida	Método de cálculo	Valor	Tendencia
Código de conducta	Existe un CC	Ejemplar	Código	Valor absoluto	Incremento
Quejas x incumplimiento de CC	Nº de quejas recibidas en el buzón	Quejas	Suma de las quejas	Valor absoluto	Reducción
Cumplimiento de valores contenidos en CC	Evaluar el grado de cumplimiento de los valores contenidos en el CC	Valores	Valores cumplidos/Valores totales incluidos en el CC	% Cumplimiento	Incremento
Recomendaciones emitidas x RR.HH. - Calidad	Analizar y disminuir el nº recomendaciones	Recomendaciones	Suma de las recomendaciones emitidas	Valor absoluto	Reducción

## Encuesta de evaluación interna :

1. ¿Los responsables le informaron de la aprobación y publicación del Código de Conducta?

- Sí
- No
- No recuerdo

2. ¿El Código de Conducta se encuentra publicado en la web de Teknoservice ?

- Sí
- No
- No recuerdo

3. ¿El Código de Conducta de Teknoservice es claro y maneja un lenguaje sencillo?

- Sí
- No

4. ¿El Código de Conducta le permite recordar con facilidad los valores de Teknoservice ?

- Mucho
- Regular
- Poco

5. Viendo a Teknoservice como organización, ¿considera que se aplican los valores contenidos en el Código de Conducta?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

6. ¿En su área de trabajo se aplican los valores de Teknoservice contenidos en el Código de Conducta?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

7. ¿En su desempeño laboral aplica los valores de Teknoservice contenidos en el Código de Conducta?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

8. Marque como 1 el valor del Código de Conducta aplicado con más frecuencia en sus actividades laborales, hasta llegar al 9 siendo el de aplicación menos frecuente.

- Eliminar la discriminación
- Objetividad
- Productividad
- Responsabilidad
- Aptitud
- Evitar el conflicto de intereses
- Aplicación de recursos y rendición de cuentas
- Relaciones interpersonales
- Empatía

9. ¿En algún momento ha sentido que existe discriminación en Teknoservice debido a su género, preferencias personales u otros aspectos?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

10. ¿Considera que el personal de Teknoservice es objetivo y responsable en el desempeño de sus actividades laborales?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

11. ¿Se evalúa el desempeño de sus actividades laborales, las de sus compañeros de trabajo y las de sus superiores?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

12. ¿El personal que trabaja en Teknoservice cuenta con las aptitudes, conocimientos y experiencia necesarios para el desempeño de sus actividades laborales?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

13. ¿El personal de Teknoservice involucra sus intereses personales o de otra índole con el desempeño de sus actividades?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

14. ¿Los recursos asignados a Teknoservice se aplican de acuerdo con las disposiciones legales y las necesidades de la Institución?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

15. ¿Su jefe inmediato y sus compañeros entienden las circunstancias externas o personales que pueden repercutir en el desempeño de sus actividades laborales?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

16. ¿Conoce si se ha presentado alguna queja por el incumplimiento al Código de Conducta?

- Sí
- No

17. ¿Tiene usted alguna propuesta o sugerencia para mejorar el contenido del Código de Conducta?

- Hacerlo más claro y sencillo
- Adecuar los valores que contiene
- Realizar una mayor difusión de su contenido
- Mejorar el procedimiento de evaluación
- Realizar reuniones para su difusión
- Otra \_\_\_\_\_