

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

Público o Grupo de Interés: INSTITUCIONES PÚBLICAS

- ✓ Utilizamos el canal de comunicación adecuado para obtener los datos correctos en tiempo y forma.
- ✓ Establecemos prioridades para el cumplimiento de los trabajos asignados en tiempo y forma.
- ✓ Coordinamos las tareas con las dependencias involucradas desde el inicio del proyecto.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



GERENCIA TÉCNICA

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se registrarán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

SUBGERENCIA CORE, REDES Y ACCESO (SGCRA)

Público o Grupo de Interés: EMPLEADOS

- ✓ Proporcionamos los datos técnicos e informaciones a todos los empleados del área.
- ✓ Ejecutamos las actividades diarias asignadas al equipo de trabajo.

Público o Grupo de Interés: CIUDADANÍA

- ✓ Adquirimos conocimiento permanente para dar un mejor soporte técnico al cliente.
- ✓ Brindamos trato igualitario a los clientes.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



GERENCIA TÉCNICA

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

SUBGERENCIA REDES DE PLANTA EXTERNA (SGRPE)

Público o Grupo de Interés: INSTITUCIONES PÚBLICAS

- ✓ Realizamos las gestiones integrales necesarias para el cumplimiento de los plazos contractuales establecidos en los convenios.

Público o Grupo de Interés: EMPLEADOS

- ✓ Cumplimos el horario de trabajo establecido.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



GERENCIA TÉCNICA

Esta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

UNIDAD TÉCNICA EJECUTORA DE PROYECTOS (UTEP)

Público o Grupo de Interés: CIUDADANÍA

- ✓ Realizamos las tareas de habilitación de nuevas redes dentro de los parámetros requeridos a fin de asegurar la calidad del servicio para nuestros clientes.

Público o Grupo de Interés: CONTRATISTAS

- ✓ Procesamos con la mayor celeridad los servicios integralmente con contratistas tercerizados de la Compañía.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



GERENCIA TÉCNICA

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

SUBGERENCIA DE SERVICIO DE RED IP (SGSRI)

Público o Grupo de Interés: EMPLEADOS

- ✓ Mantenemos permanentemente todos los servicios activos con los recursos disponibles.

Público o Grupo de Interés: MEDIO AMBIENTE

- ✓ Incentivamos el uso de las herramientas informáticas (minimizar el uso de papel) para beneficio de la Compañía y del medio ambiente.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



GERENCIA TÉCNICA

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

SUB GERENCIA DE GESTIÓN DE RED Y CALIDAD DE SERVICIO (SGRCS)

Público o Grupo de Interés: EMPLEADOS

- ✓ Informamos con veracidad sobre materiales, insumos y recursos utilizados y necesarios para los trabajos.
- ✓ Nos capacitamos para el cuidado correcto de los recursos y materiales que utilizamos.
- ✓ Cumplimos el horario de trabajo establecido.
- ✓ Mantenemos una comunicación constante con los compañeros para atender los reclamos diarios.
- ✓ Dedicamos el tiempo laboral únicamente al desempeño diario de las actividades laborales.
- ✓ Cumplimos a cabalidad con los trabajos designados para lograr el cumplimiento pleno de los objetivos trazados.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



GERENCIA TÉCNICA

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

SUB GERENCIA DE GESTIÓN DE RED Y CALIDAD DE SERVICIO (SGRCS)

Público o Grupo de Interés: CIUDADANÍA

- ✓ Buscamos el mecanismo para ofrecer los servicios en buena calidad y dar satisfacción a los clientes.
- ✓ Entregamos informes reales que concuerdan con los trabajos realizados a fin de dar un panorama claro a la ciudadanía de la gestión.
- ✓ Mantenemos actualizado el inventario de materiales requeridos y utilizados en las reparaciones realizadas para dar solución a las necesidades de nuestros clientes.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



GERENCIA COMERCIAL

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN-DPAC

Público o Grupo de Interés: CIUDADANIA - CLIENTES

- ✓ Aprovechamos el horario laboral para el cumplimiento de la totalidad de las tareas encomendadas.
- ✓ Cumplimos los objetivos y las funciones propias del cargo.
- ✓ Cumplimos los procedimientos de controles de registros internos.

Público o Grupo de Interés: ORGANISMOS DE CONTROL

- ✓ Priorizamos la elaboración de los informes requeridos.
- ✓ Cumplimos los plazos de entrega de informes y documentaciones.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



GERENCIA COMERCIAL

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN-DPGV

Público o Grupo de Interés: CIUDADANIA - CLIENTES

- ✓ Brindamos trato amable en las oficinas de Atención al Cliente.
- ✓ Cumplimos con el horario de trabajo establecido
- ✓ Nos abstenemos de recibir y solicitar cualquier tipo de dádivas por el cumplimiento de nuestras funciones.
- ✓ Conocemos los procesos inherentes a nuestras funciones
- ✓ Cumplimos los procedimientos de venta de servicios

Público o Grupo de Interés: EMPLEADOS

- ✓ Designamos al personal idóneo para cumplir y ocupar cargos de responsabilidad.
- ✓ Promovemos espacios de participación activa en las capacitaciones.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



GERENCIA COMERCIAL

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN-DPTG

Público o Grupo de Interés: CIUDADANIA

- ✓ Justificamos nuestras ausencias a nuestro jefe superior inmediato en tiempo y forma.
- ✓ Respetamos el horario establecido por la compañía.
- ✓ Respetamos a los clientes brindando un trato amable.
- ✓ Brindamos información correcta a los clientes.
- ✓ Utilizamos con cuidado y responsabilidad las herramientas de trabajo otorgadas por la Compañía.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



GERENCIA COMERCIAL

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

SUBGERENCIA DE SERVICIOS CORPORATIVOS Y EMPRESARIALES

Público o Grupo de Interés: INSTITUCIONES PÚBLICAS

- ✓ Utilizamos los elementos de trabajo para cumplir con nuestras funciones asignadas
- ✓ Planificamos las reuniones, tareas y actividades que desarrollamos diariamente en tiempo y forma.
- ✓ Entregamos las informaciones solicitadas a tiempo conforme a lo requerido y en forma debida.

Público o Grupo de Interés: CIUDADANIA - CLIENTES

- ✓ Informamos al cliente los tiempos de conexión real de los servicios.
- ✓ Colectamos todos los documentos requeridos por la Compañía para la gestión de conexión de servicios.
- ✓ Facturamos en tiempo y forma los servicios vendidos a los clientes.
- ✓ Damos seguimiento a las solicitudes vendidas para comprobar la satisfacción del cliente con miras a la fidelización del mismo.
- ✓ Facturamos los servicios únicamente con la documentación completa.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



GERENCIA COMERCIAL

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

SUBGERENCIA INTERNACIONAL

Público o Grupo de Interés: ORGANISMO INTERNACIONAL

- ✓ Cumplimos con las normas y exigencias velando los intereses de la compañía.
- ✓ Realizamos el mayor de los esfuerzos para que las tareas sean ejecutadas con eficiencia y eficacia.
- ✓ Tenemos sentido de pertenencia cumpliendo con las funciones designadas.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



GERENCIA COMERCIAL

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

UNIDAD DE MARKETING

Público o Grupo de Interés: CIUDADANÍA

- ✓ Atendemos con igualdad todas las consultas por los distintos canales a la Ciudadanía.
- ✓ Mantenemos actualizada la página web con información veraz, completa y confiable sobre los servicios lanzados.

Público o Grupo de Interés: MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- ✓ Disponibilizamos la información con mayor celeridad.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



GERENCIA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

Público o Grupo de Interés: EMPLEADOS

- ✓ Cumplimos con los cronogramas de trabajo para la entrega de proyectos, adecuándonos a los tiempos iniciales solicitados aplicando nuevas metodologías de trabajo y control.
- ✓ Adquirimos nuevos conocimientos para desarrollar nuevas tecnologías.

Público o Grupo de Interés: CIUDADANÍA

- ✓ Realizamos las funciones asignadas en tiempo y forma sin recibir réditos por parte del ciudadano.
- ✓ Utilizamos los bienes de la compañía únicamente para el cumplimiento de nuestras funciones.
- ✓ Brindamos información clara, veraz y completa sobre la compañía.

Público o Grupo de Interés: PROVEEDORES

- ✓ Presentamos en tiempo y forma el pliego de bases y condiciones.
- ✓ Coordinamos mejor los tiempos para la asistencia requerida.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

Público o Grupo de Interés: CIUDADANIA

- ✓ Cumplimos y respondemos en tiempo y forma oportuna, las informaciones requeridas por la ciudadanía conforme a la ley.
- ✓ Difundimos los valores y principios éticos aplicables a directivos, jefes y empleados de la Compañía en general.
- ✓ Promovemos las buenas prácticas de la gestión pública eficaz y eficiente para la mejora continua.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

Público o Grupo de Interés: EMPLEADOS

- ✓ Conocemos la situación real de la Compañía, nos involucramos y transmitimos información responsable y verídica para realizar los trabajos solicitados por los empleados.
- ✓ Cumplimos en atender los diversos servicios solicitados, en tiempo y forma con los recursos disponibles y gestionados por todos los empleados.
- ✓ Aprovechamos al máximo los recursos disponibles para el logro de los objetivos planificados.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



ASESORÍA JURÍDICA

Esta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

Público o Grupo de Interés: EMPLEADOS

- ✓ Cumplimos la entrega oportuna de los informes en tiempo y forma.
- ✓ Practicamos el respeto entre los empleados.
- ✓ Valoramos el trabajo que realizamos sin recibir beneficios indebidos o dádivas que no correspondan.
- ✓ Cumplimos a cabalidad las obligaciones dispuestas en el Reglamento de los empleados.

Público o Grupo de Interés: CIUDADANÍA

- ✓ Optimizamos la coordinación entre las dependencias, a los efectos de agilizar y contar con los documentos requeridos, a fin de dar satisfacción en cada caso con los terceros.
- ✓ Entregamos información requerida por los órganos de control y otras instituciones en forma clara, oportuna y completa.
- ✓ Hacemos que nuestra prioridad sea la satisfacción del cliente.
- ✓ Ayudamos a transmitir a la ciudadanía los servicios que tiene la Compañía.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



ASESORÍA JURÍDICA

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

Público o Grupo de Interés: CONTRATISTAS Y PROVEEDORES

- ✓ Facilitamos los medios para agilizar la atención inmediata de los siniestros.
- ✓ Entregamos la información requerida en forma clara, oportuna y completa.
- ✓ Designamos personal idóneo para participar de las actividades conjuntas intra institucionales.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



AUDITORÍA INTERNA

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

Público o Grupo de Interés: DIRECTORES - GERENTES

- ✓ Cumplimos y ejecutamos en tiempo oportuno los trabajos de auditoría planificados en base al Plan de Trabajo Anual y realizamos el seguimiento a las recomendaciones emitidas.
- ✓ Cumplimos nuestro trabajo coordinadamente y preparamos los informes de los trabajos previstos en el Plan Anual de Trabajo.
- ✓ Nos involucramos para obtener una certeza razonable sobre el resultado del trabajo de control.
- ✓ Cumplimos en realizar el trabajo de auditoría con objetividad e imparcialidad y responsabilidad basados en evidencias adecuadas y suficientes sin favorecer intereses personales y/o externos, evitando siempre la existencia de algún conflicto de interés.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



AUDITORÍA INTERNA

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

Público o Grupo de Interés: EMPLEADOS

- ✓ Cumplimos el horario de trabajo establecido según el Reglamento Interno y dedicamos la totalidad de la jornada laboral a las actividades o funciones propias del cargo.
- ✓ Desarrollamos y promovemos programas de capacitación en técnicas necesarias para garantizar la capacidad e idoneidad profesional, a los efectos de asegurar la calidad del trabajo de la auditoría.
- ✓ Adoptamos en todo momento, una actitud de coherencia y cordialidad sin agraviar a la dependencias auditadas.
- ✓ El único pago que aceptamos por nuestro trabajo es el salario y bonificaciones previstas por la Compañía y la satisfacción del deber cumplido.
- ✓ Utilizamos y cuidamos los bienes de la Compañía y los elementos de trabajo únicamente para el cumplimiento de nuestra labor como auditor.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



AUDITORÍA INTERNA

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

Público o Grupo de Interés: ORGANISMOS DE CONTROL EXTERNO Y CIUDADANÍA

- ✓ Cumplimos en mantener actualizada la información en forma oportuna.
- ✓ Cumplimos en proveer en forma íntegra los resultados de las auditorías de acuerdo a los criterios establecidos.
- ✓ Realizamos en tiempo y forma los Avances a los Planes de Mejoramiento.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



GABINETE TÉCNICO - PRESIDENCIA

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

Público o Grupo de Interés: EMPLEADOS

- ✓ Cumplimos el horario de trabajo y dedicamos el tiempo laboral únicamente al desempeño de la función pública.
- ✓ Cumplimos con las metas con los recursos disponibles.
- ✓ Atendemos sin preferencia ni discriminación las inquietudes de los empleados y comunicamos en caso de cancelación de las reuniones agendadas.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

Público o Grupo de Interés: INSTITUCIONES PÚBLICAS

- ✓ Gestionamos la información en forma clara, oportuna y completa requerida por los órganos de control y otras instituciones.

Público o Grupo de Interés: EMPLEADOS

- ✓ Cumplimos el horario de trabajo establecido y dedicamos la totalidad de la jornada laboral al desempeño de las funciones.
- ✓ Planificamos y acordamos con la debida anticipación las actividades a ser realizadas según las instrucciones impartidas.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



GERENCIA DE ASUNTOS LINGÜÍSTICOS

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

Público o Grupo de Interés: INSTITUCIONES PÚBLICAS

- ✓ Defendemos la lengua oficial hasta llegar a todos los empleados a nivel país.

Público o Grupo de Interés: EMPLEADOS

- ✓ Insistimos en la inclusión de empleados con capacidades diferentes.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



GERENCIA OPERATIVA DE CONTRATACIONES

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se registrarán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

Público o Grupo de Interés: INSTITUCIONES PÚBLICAS

- ✓ Gestionamos todas las actividades de informes, utilizando los recursos disponibles, promoviendo la proactividad y la autogestión.
- ✓ Agilizamos los trámites tendientes al correcto cumplimiento de los plazos y calendarios establecidos inicialmente en cada proceso licitatorio.

Público o Grupo de Interés: CONTRATISTAS Y PROVEEDORES

- ✓ No utilizamos recursos engañosos en la elaboración de los pliegos, dando igualdad de oportunidades a todos los contratistas y proveedores.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



GABINETE PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

Público o Grupo de Interés: EMPLEADOS

- ✓ Brindamos credibilidad y confianza a los compañeros, asumiendo y trabajando por los objetivos, misión y visión de la Compañía.
- ✓ Desempeñamos nuestras actividades labores cuidando los intereses de la Compañía con integridad y honradez.
- ✓ Cumplimos con los procedimientos vigentes con objetividad y respeto a las obligaciones asumidas.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



SINDICATURA TITULAR

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se registrarán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

Público o Grupo de Interés: INSTITUCIONES PÚBLICAS

- ✓ Entregamos la información requerida por los organismos de control y/o otras instituciones en forma clara, oportuna y completa.
- ✓ Planificamos y acordamos con la debida anticipación las actividades intra e inter institucionales.

Público o Grupo de Interés: EMPLEADOS

- ✓ Cumplimos el horario de trabajo dedicando el tiempo únicamente al mismo.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



UNIDAD DE INNOVACIONES

Esta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

Público o Grupo de Interés: PROVEEDORES NACIONALES E INTERNACIONALES

- ✓ Realizamos las conversaciones con nuevos proveedores para el análisis de los nuevos servicios sin utilizar recursos engañosos aun cuando fuera para conveniencia de la empresa.
- ✓ Transmitimos optimismo y ganas de prosperar con los proveedores.

Público o Grupo de Interés: EMPLEADOS

- ✓ Proponemos ideas de innovación para mejorar los procesos internos de la Compañía pese a los cambios que pueda conllevar.
- ✓ Promovemos constantemente la misión, visión y valores de la Compañía.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



GERENCIA DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y REGULACIÓN

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

Público o Grupo de Interés: ORGANISMOS DE CONTROL

- ✓ Mejoramos en la provisión oportuna de dicha información. Reducimos el tiempo para la entrega de las informaciones.
- ✓ Realizamos recomendaciones y verificamos su cumplimiento en tiempo y forma.
- ✓ Optimizamos nuestro desempeño laboral en función a los requerimientos establecidos por los Organismos de Control.

Público o Grupo de Interés: EMPLEADOS

- ✓ Cumplimos nuestras obligaciones conforme el Reglamento Interno.
- ✓ Creamos un ambiente de trabajo favorable y cooperativo.
- ✓ Hacemos reuniones de integración para fomentar la cooperación en equipo.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022

GERENCIA DE TALENTO HUMANO

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

Público o Grupo de Interés: ORGANISMOS DE CONTROL

- ✓ Cumplimos el procedimiento vigente de forma clara, oportuna y completa, todas las solicitudes requeridas por los organismos de control.

Público o Grupo de Interés: EMPLEADOS

- ✓ Formalizamos las actividades de capacitación y evaluación de desempeño laboral.
- ✓ Brindamos igualdad de oportunidades en el desarrollo del talento humano.
- ✓ Seguimos las acciones operativas establecidas en el Plan Estratégico Institucional para el logro de los objetivos de la Compañía.
- ✓ Sin excepción, seguimos los canales establecidos para las denuncias correspondientes a las malas prácticas.
- ✓ Damos trato amable y respetuoso a todos los empleados de la Compañía, que requieran de nuestra asistencia.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



GERENCIA INTERIOR

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

Público o Grupo de Interés: INSTITUCIONES PÚBLICAS

- ✓ Atendemos oportunamente y sin discriminación, las solicitudes y requerimientos de otras instituciones, sin remuneraciones u obsequios adicionales, que no sea el pago asignado por la Compañía.
- ✓ Damos trato amable y respetuoso a las Instituciones Públicas que requieran información acerca de nuestros servicios.
- ✓ Brindamos atención a los reclamos de forma clara, oportuna y completa, requerida por los Órganos de Control y otras Instituciones.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



GERENCIA INTERIOR

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

Público o Grupo de Interés: EMPLEADOS

- ✓ Mantenemos la privacidad y confidencialidad de los documentos, informes e informaciones de la Empresa.
- ✓ Preservamos los bienes materiales de la Empresa y mantenemos ordenadas y limpias nuestras oficinas.
- ✓ No recibimos remuneración extra por parte del cliente por un trabajo dentro de nuestras funciones laborales.
- ✓ Cumplimos con las tareas en tiempo y forma, con profesionalismo.
- ✓ Cumplimos el horario laboral establecido e informamos las inasistencias por reposo y/o fuerzas externas dentro del tiempo que dicta las normas establecidas.
- ✓ Planificamos las ausencias por motivos laborales y vacaciones.
- ✓ Cumplimos en presentar la solicitud de permiso en horas de trabajo (403), por motivos particulares, servicio y/o salud debidamente completadas y firmadas por los Jefes inmediatos.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



GERENCIA INTERIOR

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

Público o Grupo de Interés: EMPLEADOS

- ✓ Nos capacitamos para optimizar el desempeño laboral según las necesidades requeridas para su utilización.
- ✓ Compartimos nuestros conocimientos con los compañeros de trabajo para mejorar el desempeño laboral.
- ✓ Realizamos los informes y cargas de contratos en los sistemas en atención al cliente. Ej. “Reclamos”.
- ✓ Damos seguimiento a las solicitudes, reclamos y tareas como parte de nuestra labor diaria.
- ✓ Comunicamos permanentemente (a través de las Redes Sociales), las acciones positivas y toda información que contribuya a la buena imagen de la Compañía.
- ✓ Nos tratamos de forma amable, respetuosa, con igualdad y creamos espacios de participación entre todos los compañeros.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



GERENCIA INTERIOR

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

Público o Grupo de Interés: EMPLEADOS

- ✓ Demostramos interés en los desafíos y problemas que se presentan día a día en nuestra labor.
- ✓ Trabajamos en equipo y ejecutamos nuestras tareas y ponemos en práctica nuestros conocimientos y habilidades para optimizar los recursos que dispone nuestra empresa.
- ✓ Mantenemos la confidencialidad de las informaciones de carácter estratégico que afectan negativamente los intereses de la Compañía.
- ✓ Defendemos los recursos que disponemos para realizar el trabajo.
- ✓ Utilizamos los diferentes servicios ofrecidos por la compañía.
- ✓ Realizamos nuestro trabajo con diligencia y respetando los procesos y procedimientos establecidos.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



GERENCIA INTERIOR

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

Público o Grupo de Interés: CIUDADANÍA - CLIENTES

- ✓ Cumplimos en informar la calidad, capacidad y precio real de los servicios proveídos por la Compañía.
- ✓ Planificamos mecanismos para el cumplimiento de los plazos comprometidos con los clientes.
- ✓ Designamos personal idóneo para el cumplimiento de las órdenes de servicio, en tiempo y en forma para satisfacer al cliente.
- ✓ Atendemos sin preferencia y cumplimos con todas las solicitudes recepcionadas, de forma equitativa, en atención a los clientes.
- ✓ Practicamos la empatía con nuestros clientes.

DECLARACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS COPACO S.A. 2022



GERENCIA INTERIOR

Ésta área y sus dependencias, manifiestan que se regirán por estos principios, valores y comportamientos éticos, que se detallan a continuación:

Público o Grupo de Interés: CIUDADANÍA - CLIENTES

- ✓ Ofrecemos un buen trato a nuestros clientes.
- ✓ Brindamos información completa y precisa a nuestros clientes.
- ✓ Ejecutamos las conexiones y reparaciones respetando las órdenes de solicitudes de nuestros clientes.
- ✓ Realizamos las tareas referidas a las solicitudes de los clientes de manera profesional.

Público o Grupo de Interés: MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- ✓ Brindamos información objetiva referente a la empresa, resguardando la imagen de la misma.