

MS SOLUTIONS E.A.S. · MSS-COD-01

Código de Conducta Ética

Lo que esperamos de cada persona que trabaja en la Empresa o en su nombre: cómo decidimos cuando nadie está mirando.

EMITIDO POR	MS Solutions E.A.S. — RUC 80171221-1 Gral. José de San Martín, Asunción, Paraguay
VERSIÓN	1.0 · MSS-COD-01
APROBADO	5 de mayo de 2026
PRÓXIMA REVISIÓN	mayo de 2027
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	Maicon Guira (titular) · Suzana Nunes (suplente)
ALCANCE	Toda la organización
CLASIFICACIÓN	Público

01 Propósito

Este Código reúne los principios y las reglas de conducta que rigen la actuación de todas las personas vinculadas a **MS Solutions E.A.S.**. No pretende anticipar cada situación posible: establece el criterio con el que deben resolverse aquellas que no estén expresamente previstas.

Cuando una situación no esté contemplada en este Código, la pregunta a responder es simple: **¿resistiría esta decisión que la conozcan nuestro cliente, nuestra contraparte bancaria y la autoridad competente?** Si la respuesta es no, la decisión es incorrecta, aunque sea legal o rentable.

02 Alcance

Este Código obliga a los socios, a la Dirección, a la totalidad de los colaboradores —cualquiera sea su modalidad de vinculación— y a los terceros que actúen por cuenta o en nombre de la Empresa. Su conocimiento y aceptación son condición de la relación con la Empresa.

03 Nuestros valores

- Responder por lo que hacemos.** Cada línea de código, cada servidor y cada respuesta a un cliente tiene una persona responsable con nombre.
- Decir la verdad al cliente.** Incluso cuando la verdad es un error propio, un plazo que no se cumplirá o una funcionalidad que no existe.
- Cumplir la ley sin excepciones.** No se optimiza, no se interpreta convenientemente y no se delega en terceros.

4. **Cuidar los datos ajenos como propios.** Operamos información fiscal, laboral y personal de terceros; su protección no es negociable.
5. **Competir por mérito.** Ganamos por producto y servicio, nunca por información indebida ni por desacreditar a un competidor.

04 Cumplimiento de la ley

Todas las personas alcanzadas por este Código deben conocer y cumplir la normativa aplicable a su función, así como las políticas internas de la Empresa. La ignorancia de una norma aplicable no excusa su incumplimiento; ante cualquier duda, debe consultarse al Oficial de Cumplimiento **antes** de actuar.

05 Integridad en los negocios

Corrupción y soborno

Está prohibido ofrecer, prometer, entregar, solicitar o aceptar cualquier beneficio indebido, directamente o a través de terceros, con el fin de obtener o conservar un negocio o una ventaja. La prohibición alcanza tanto al sector público como al privado y no admite excepciones por costumbre local, monto reducido o urgencia.

Regalos y hospitalidad

Se admiten atenciones de cortesía habituales en los negocios siempre que reúnan, de forma concurrente, las siguientes condiciones:

- Su valor sea razonable y no exceda el equivalente a **USD 100**.
- No sean dinero en efectivo ni instrumentos equivalentes.
- No se ofrezcan ni reciban durante un proceso de licitación, negociación o decisión de contratación en curso.
- Puedan ser informados abiertamente y registrados sin incomodidad.

Toda atención que supere ese valor, o que provenga de un funcionario público o esté dirigida a uno, debe ser **rechazada** y comunicada al Oficial de Cumplimiento.

Conflictos de interés

Existe conflicto de interés cuando un interés personal, familiar o económico puede influir —o parecer que influye— en una decisión tomada en nombre de la Empresa. Constituyen situaciones típicas:

- Participación en, o vínculo con, un proveedor, cliente o competidor de la Empresa.
- Contratación de familiares o allegados, o intervención en decisiones que los benefician.
- Actividades profesionales externas que compitan con la Empresa o que utilicen sus recursos, su información o su tiempo.
- Aprovechamiento personal de una oportunidad de negocio conocida en razón del cargo.

El conflicto de interés no constituye por sí mismo una falta: **ocultarlo, sí**. Toda situación de conflicto real o potencial debe declararse por escrito al Oficial de Cumplimiento apenas se conozca. Quien esté afectado por un conflicto debe abstenerse de participar en la decisión correspondiente.

06 Competencia leal

La Empresa compete por la calidad de sus productos y servicios. Está prohibido obtener información confidencial de competidores por medios ilícitos o engañosos, difundir afirmaciones falsas o denigratorias sobre terceros, y celebrar acuerdos que restrinjan indebidamente la competencia.

07 Relación con los clientes

- La información comercial, técnica y contractual entregada al cliente debe ser **veraz, completa y verificable**. No se prometen resultados que la Empresa no pueda garantizar.
- Los errores propios se comunican al cliente **de inmediato**, junto con su impacto y el plan de corrección.
- Los datos y credenciales de los clientes se utilizan exclusivamente para prestar el servicio contratado.
- Se rechaza toda solicitud de un cliente que implique incumplir la ley, incluidas las que involucren facturación irregular, ocultamiento de información ante organismos públicos o uso indebido de datos de terceros.

08 Relación con proveedores y socios

La selección de proveedores se basa en criterios objetivos de calidad, precio, capacidad técnica y cumplimiento normativo. No se contrata a un proveedor por su vínculo personal con quien decide. Se espera de los proveedores un estándar de conducta equivalente al de este Código.

09 Relación con autoridades

La Empresa se relaciona con organismos públicos por los canales formales, presenta información veraz y completa, y presta colaboración a los requerimientos legítimos de autoridad competente. Está prohibido ofrecer cualquier beneficio a un funcionario público, así como sugerir a un cliente que la Empresa puede influir sobre una decisión pública.

10 Prevención de LD/FT en la conducta diaria

Todo colaborador debe conocer las señales de alerta descritas en la Política de PLD/FTP y comunicarlas al Oficial de Cumplimiento de inmediato y por escrito. En particular, está prohibido:

- Aceptar pagos de personas ajenas a la relación contractual.
- Emitir comprobantes a nombre de quien no es el cliente real de la operación, o por conceptos no prestados.
- Procesar reembolsos hacia una cuenta o titular distinto del que originó el pago.

- Informar a un cliente o a un tercero que una operación fue analizada, escalada o comunicada a una autoridad.

11 Confidencialidad

La información no pública de la Empresa, de sus clientes y de sus contrapartes es confidencial: código fuente, arquitectura, credenciales, contratos, precios, estrategia, datos de clientes e información de personas. El deber de confidencialidad **subsiste indefinidamente después de finalizada la relación** con la Empresa.

Está prohibido extraer, copiar o conservar información de la Empresa en dispositivos, cuentas o servicios personales sin autorización expresa.

12 Protección de datos personales

Los datos personales se tratan conforme a la [Política de Privacidad](#) y a la normativa aplicable. Cada colaborador accede únicamente a los datos que su función requiere, por el tiempo que la requiere y para la finalidad autorizada. El acceso a datos de clientes por curiosidad, interés personal o cualquier finalidad ajena al servicio constituye una **falta grave**.

13 Uso de los activos y sistemas

Los equipos, licencias, servidores, cuentas y credenciales provistos por la Empresa son herramientas de trabajo y deben usarse con diligencia y para fines profesionales. Está prohibido compartir credenciales individuales, instalar software sin licencia y eludir los controles de seguridad establecidos.

14 Uso ético de la inteligencia artificial

Quien utilice herramientas de inteligencia artificial en su trabajo debe:

- **Verificar** todo resultado antes de trasladarlo a un cliente o a un sistema en producción. La responsabilidad por el resultado es siempre de la persona, nunca de la herramienta.
- **No introducir** datos personales, credenciales ni información confidencial de clientes en servicios de terceros no autorizados por la Empresa.
- **No presentar** contenido generado automáticamente como verificado profesionalmente cuando no lo ha sido.

15 Ambiente de trabajo

La Empresa sostiene un ambiente de trabajo respetuoso, seguro y libre de discriminación. Están prohibidas todas las formas de acoso —laboral, sexual o de cualquier otra naturaleza— y toda discriminación por sexo, identidad o expresión de género, orientación sexual, edad, origen, nacionalidad, religión, opinión política, discapacidad, estado de salud o cualquier otra condición.

Las diferencias de criterio se plantean de forma directa y respetuosa. La crítica se dirige a las decisiones y al trabajo, nunca a la persona.

16 Registros e información

Todo registro contable, fiscal, técnico o contractual debe reflejar la realidad de la operación de forma **exacta, completa y oportuna**. Está prohibido alterar, destruir u ocultar registros, así como crear documentación que no refleje hechos reales.

17 Comunicaciones públicas

Sólo las personas expresamente autorizadas comunican en nombre de la Empresa. En sus expresiones públicas y en redes sociales, los colaboradores deben distinguir con claridad su opinión personal de la posición de la Empresa, y abstenerse de divulgar información confidencial o de clientes.

18 Canal de denuncias

Cualquier persona —colaborador, cliente, proveedor o tercero— puede reportar una conducta contraria a este Código o a la normativa aplicable escribiendo a contacto@mssolutionseas.com con el asunto «**Ética — Denuncia**».

La Empresa asume los siguientes compromisos:

- **Se admiten denuncias anónimas.** No se exige identificarse para que un reporte sea tratado.
- **Confidencialidad.** La identidad del denunciante y el contenido del reporte se tratan de forma reservada y se comparten sólo con quienes deban intervenir.
- **Prohibición de represalias.** Toda represalia contra quien denuncia de buena fe, o contra quien colabora en una investigación, constituye por sí misma una **falta grave**, con independencia de si la denuncia resulta o no confirmada.
- **Acuse y tratamiento.** Todo reporte identificado recibe acuse dentro de los **5 días hábiles**, y se comunica su resolución al denunciante en la medida en que la confidencialidad de la investigación lo permita.
- **Imparcialidad.** Ninguna persona investiga un caso en el que esté involucrada o tenga interés; en tal supuesto interviene el Oficial de Cumplimiento suplente o directamente la Dirección.

La denuncia deliberadamente falsa, formulada de mala fe, también constituye una falta sujeta a este Código.

19 Consecuencias del incumplimiento

El incumplimiento de este Código se evalúa considerando su gravedad, la intención, el daño causado y los antecedentes de la persona, garantizando en todos los casos el derecho de defensa. Las medidas pueden comprender:

GRAVEDAD	MEDIDA
Leve	Advertencia verbal o escrita y capacitación específica.
Grave	Apercibimiento formal con constancia documentada y revisión de accesos y responsabilidades.
Muy grave	Terminación del vínculo laboral o contractual, y denuncia ante la autoridad competente cuando el hecho pudiera constituir delito.

Se consideran **muy graves**, entre otras: la corrupción en cualquiera de sus formas, la vulneración deliberada de datos personales de clientes, la ocultación de una operación sospechosa, la falsificación de registros y la represalia contra un denunciante.

20 **Conocimiento y aceptación**

Todo colaborador recibe este Código al incorporarse y deja constancia escrita de su conocimiento y aceptación. La constancia se renueva ante cada actualización relevante del documento.

21 **Vigencia**

Este Código fue aprobado por la Dirección de MS Solutions E.A.S. y se encuentra vigente desde el **5 de mayo de 2026**, en su **versión 1.0**. Su próxima revisión ordinaria está prevista para **mayo de 2027**.

Documento aprobado por la Dirección de MS Solutions E.A.S. La versión vigente se publica de forma permanente en mssolutionseas.com/cumplimiento/. Cualquier copia impresa se considera no controlada.

Maicon Guira
titular · Dirección Técnica

Suzana Nunes
suplente · Frontend · UX/UI · Aseguramiento de la Calidad