



Brindando soluciones... Creando confianza.

# Código de Conducta



<b>Área Responsable:</b> Talento Humano, jefaturas y gerencias	<b>Proceso General:</b> Talento Humano	<b>Directriz:</b> Conducta - 01
<b>Áreas Relacionadas:</b>  Personal en general	<b>Título:</b>  <b>Código de Conducta</b>	<b>Fecha de Emisión:</b> Noviembre 2017
		<b>Próxima revisión:</b> Noviembre 2018
		<b>Páginas:</b> 2 a 6

Este Código de Conducta servirá como marco de referencia en el actuar de nuestros colaboradores ante los clientes internos y externos, los suplidores, entes reguladores, y la organización como un todo, entre otros. Su objetivo es proporcionar una guía de acción ante una infinidad de circunstancias o situaciones que se podrían presentar en razón de las actividades laborales y comerciales de los colaboradores.

En CEK actuamos dentro del marco de la legislación laboral, las normas profesionales, políticas y normas internas. No obstante, reconocemos que éstas no regulan todas las acciones o comportamiento de nuestros colaboradores y por esta razón contamos con este código de conducta.

Cada colaborador de CEK, tiene la obligación de conocer, comprender y cumplir con los lineamientos contenidos en el código y ayudar a otros a hacer lo mismo; esto significa manifestar cualquier problema e inquietud a través de los canales apropiados.

A manera de guía para que usted determine el comportamiento esperado ante los enunciados de este Código, pregúntese si el actuar es consistente con los valores que seguidamente se detallan y con este Código. Considere si la acción a tomar es ética. Evalúe si la acción es legal. Piense si su actuar se reflejará positivamente en usted o en CEK. Y, finalmente, reflexione cómo se sentiría usted si su acción y sus consecuencias fueran hechas del conocimiento público. No decida actuar si la respuesta a estas consideraciones involucra un "no".

El comportamiento de cada colaborador dentro y fuera de CEK, deberá ser totalmente congruente y consecuente con nuestros valores y sus comportamientos esperados, se detallan a continuación:

### ✓ **Compromiso y Responsabilidad**

Hacemos nuestro trabajo con pasión  
Nos hacemos responsables de nuestras metas y rendimos cuentas  
Promovemos una comunicación oportuna y clara a todo nivel  
Siempre decimos “eso SI me toca a mí”

### ✓ **Espíritu de Servicio**

Todos somos parte de la cadena de servicio y trabajamos en equipo  
Lo hacemos bien desde el principio y pronto  
Satisfacemos con excelencia a nuestros clientes  
Nos enfocamos en los resultados, no en los problemas

### ✓ **Creatividad**

Hacemos las cosas ordinarias extraordinariamente bien  
Promovemos y buscamos soluciones e ideas innovadoras

### ✓ **Integridad**

Promovemos prácticas éticas  
Nos respetamos mutuamente  
Trabajamos con base en nuestros valores  
Predicamos con el ejemplo

La forma en la que trabajamos se verá reflejada en el servicio a nuestros clientes (internos y externos), por lo cual se deberá mantener un ambiente laboral armonioso y de respeto a través de una sana convivencia.

En CEK promovemos un trato digno, respetuoso y equitativo entre todos nuestros colaboradores, clientes, proveedores y demás grupos de interés, para lo cual, en congruencia con nuestros valores, se han dispuesto los siguientes lineamientos que deberán ser acatados por cada miembro de la organización:

- Acatar las leyes y regulaciones, actuando con honestidad e integridad, y siendo responsables de las acciones tomadas.

- Fomentar un ambiente de trabajo libre de toda clase de discriminación.
- Mantener entre compañeros, clientes y otras personas una relación amable, cordial, solidaria y respetuosa, evitando acciones u omisiones que lesionen su reputación, su salud física y emocional. En la relación con todas estas personas se usará siempre un vocabulario apropiado, nunca injurioso ni malintencionado.
- Mantener orden y limpieza en nuestra área de trabajo y el entorno (comedor, recepción, oficinas, servicios sanitarios, parqueo, entre otros). A fin de contribuir a tener un sitio en donde nos sintamos a gusto siempre y como una forma de mostrar respeto hacia nuestros compañeros y a quienes nos visiten.
- Cuidar de los activos de la empresa, de las pertenencias de los compañeros y de los bienes de los visitantes.
- Abstenerse de realizar cualquier acción, o hacer manifestación alguna, que de manera explícita o implícita constituyan acoso sexual o laboral, así como cualquier conducta que vaya en contra de la integridad de los colaboradores, clientes u otras personas del entorno laboral.
- Actuar con respeto y tolerancia con respecto a las ideas o percepciones de los demás compañeros que difieren de las propias.
- Trabajar en equipo mostrando lealtad y respeto hacia sus integrantes.
- Comunicarnos de forma asertiva, es decir, de manera directa, respetuosa, madura y proactiva, buscando siempre aportar ideas y soluciones.
- Usar responsablemente el tiempo laboral en procura del logro de los objetivos planteados, por ejemplo, respetando los tiempos asignados en la jornada laboral para la alimentación y descanso. Se espera que ningún colaborador traslade o postergue de manera deliberada tareas que corresponden a su jornada laboral ordinaria para ser realizadas en horario extraordinario para obtener así un beneficio económico impropio.
- Utilizar y velar porque los materiales y recursos puestos bajo nuestra responsabilidad se utilicen adecuadamente y para el fin que fueron asignados.
- Cuidar los equipos y software que tenemos a cargo, evitando todas aquellas acciones u omisiones que los pongan en riesgo de mal uso, deterioro anormal o pérdida o que sean usados indebidamente por personas ajenas a la empresa.

- Mantener ordenada, actualizada, archivada y debidamente protegida en los medios físicos o dispositivos electrónicos, la información que sea de nuestra responsabilidad directa.
- Mantener debidamente resguardados los valores, equipos o documentos con información delicada o sensible, es decir, todo aquello cuyo mal manejo pueda tener efectos negativos, poner en riesgo la seguridad o causar cualquier perjuicio para la empresa.
- Manejar confidencialmente y preservar toda aquella información que así lo requiera.
- Respetar la confidencialidad y privacidad de la información particular de nuestros clientes y de otros con quienes hacemos negocios.
- Es inaceptable solicitar, aceptar, ofrecer, prometer o pagar cualquier tipo de dádiva con el propósito de lograr o conceder ventajas en las relaciones comerciales, con las instituciones regulatorias y las personas en general.
- No es permitido llevar a cabo cualquier acción personal, comercial o financiera o de cualquier otro tipo dentro de las instalaciones de la empresa y durante la jornada laboral que pueda interferir con el desempeño eficiente y responsable del colaborador en la empresa.

CEK incentiva a sus colaboradores a informar y expresar sus inquietudes con objetividad, honestidad y respeto. Si observa un comportamiento no acorde con nuestro Código de Conducta puede dirigirse con toda confianza al departamento de Talento Humano, mismo que elevará el caso ante una Comisión Investigadora.

La comisión, estará integrada por tres miembros de la organización de diferentes áreas y será presidida por la Gestora de Talento Humano. La aprobación sobre como esté compuesta la comisión, corresponderá a la Gerencia General quien considerará incluir o no a la Asesoría Legal de CEK. Todos los miembros de la Comisión Investigadora estarán cubiertos por la obligación de confidencialidad. Es por esta razón que deberán proteger al colaborador que honesta e íntegramente presente una conducta que atente contra este código. Sin embargo, no se tolerará que se presente una inquietud sabiendo que es una acusación falsa.

La Comisión Investigadora cuenta con 5 días hábiles a partir de la recepción de la denuncia - queja y actuará con las facultades de órgano director del procedimiento, siendo su función la averiguación real de los hechos y la formulación de una recomendación a Gerencia General o Gerencia de área según corresponda, de las medidas disciplinarias o acciones a tomar una vez finalizada la investigación.

Este código no reemplaza la responsabilidad y obligación de ejercer un buen criterio y consultar con respecto a una conducta correcta. Se recomienda buscar orientación y apoyo adicionales de quienes han sido designados como responsables (su jefe inmediato, Talento Humano o Gerencia General).

Quienes actúen en contra del código de conducta, las políticas y procedimientos de CEK, estarán sujetos a acciones disciplinarias, llegando incluso hasta el despido. Las medidas disciplinarias también serán aplicables a cualquier persona que tenga conocimiento de una falta al código de conducta y no actúe de inmediato para subsanarla.

Trabajamos en procura de honrar nuestra promesa de **"BRINDANDO SOLUCIONES... CREANDO CONFIANZA"**, por lo que todos nuestros clientes y grupos de interés confiarán en que actuemos con profesionalismo e integridad. Con ese noble propósito, llevamos a cabo únicamente prácticas válidas y éticas en nuestro trabajo.