



1 DE AGOSTO DE 2016

# CÓDIGO DE CONDUCTA

CV-M-01\_V00



## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN .....	1
ENUNCIADOS .....	2
<b>DE NUESTROS COLABORADORES .....</b>	<b>2</b>
<b>DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>A. Interna .....</b>	<b>3</b>
<b>B. Integridad de la información .....</b>	<b>3</b>
<b>C. Propiedad Intelectual (PI) .....</b>	<b>4</b>
<b>D. Información contable .....</b>	<b>4</b>
Los pagos únicamente pueden ser hechos a la persona o firma que haya proporcionado efectivamente los bienes o servicios. ....	5
<b>E. Utilización de la tecnología de la información .....</b>	<b>5</b>
<b>F. Protección de datos y privacidad.....</b>	<b>6</b>
<b>SOBRE LOS CONFLICTOS DE INTERES .....</b>	<b>6</b>
<b>SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>FRAUDE Y OTRAS APROPIACIONES INDEBIDAS DE BIENES .....</b>	<b>7</b>
<b>RELACIÓN CON AUTORIDADES GUBERNAMENTALES .....</b>	<b>8</b>
<b>CONTRIBUCIONES Y ACTIVIDADES POLITICAS .....</b>	<b>8</b>
<b>COMPRAS .....</b>	<b>8</b>
<b>REEMBOLSO DE GASTOS POR NEGOCIOS .....</b>	<b>9</b>
<b>DE LA GESTIÓN HUMANA EN LA EMPRESA.....</b>	<b>9</b>
<b>JEFES INMEDIATOS Y SUPERIORES .....</b>	<b>11</b>
<b>LA COMUNIDAD .....</b>	<b>11</b>
<b>DILEMAS ÉTICOS.....</b>	<b>11</b>

	<b>CASAVISION</b>	Elaborado por: Gestión Humana	DOCUMENTO CONTROLADO	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	CV-M-01 Código de Conducta	Revisado por: Gerente General	No. De REVISIÓN: 00	Página 1 de 12

## INTRODUCCIÓN

Este Código de Conducta surge de la necesidad que tienen los accionistas y equipo gerencial de aplicar la visión, principios y valores en las tareas diarias que todos emprenden en CASAVISION. Dado lo anterior, la Junta Directiva consciente de la necesidad de guiar a la dirección y a su personal en el desempeño de sus responsabilidades, ha aprobado el presente Documento.

El enfoque hacia las personas, tratando de ser un empleador único y ejemplar, y el apego al orden internacional y nacional, se expresa en el compartir y aplicar las declaraciones internacionales de derechos humanos, los acuerdos laborales, además de las leyes y regulaciones vigentes en el país.

Especial interés también será el desarrollo de la comunidad y la protección del medio ambiente en donde se desarrollan sus operaciones.

Esperamos que estos enunciados determinen nuestro comportamiento, para que éste sea ético y sea guía de la integridad personal y profesional como forma de entender y desarrollar nuestro quehacer diario.

Para lograr lo anterior, es imprescindible que todos y cada uno de nuestros colaboradores, accionistas y directores, tengan los conocimientos de las políticas, objetivos y normas referidas en este documento para su debido cumplimiento.

Este es un compromiso que asumimos para con ello dar seguridad a nuestros accionistas, colaboradores, a nuestros clientes, proveedores y a la sociedad.

	<b>CASAVISION</b>	Elaborado por: Gestión Humana	DOCUMENTO CONTROLADO	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	CV-M-01 Código de Conducta	Revisado por: Gerente General	No. De REVISIÓN: 00	Página 2 de 12

## ENUNCIADOS

### DE NUESTROS COLABORADORES

CASAVISION respeta la dignidad de las personas y está comprometido con los derechos humanos universales. Por ende, promovemos un entorno laboral con igualdad de oportunidades, libre de toda forma de discriminación y acoso.

Buscamos la creación de un ambiente laboral sano, de respeto y de apoyo entre sus colaboradores, que permita la expresión libre de opiniones que promuevan un ambiente positivo.

Las amenazas, los actos de violencia o de intimidación física, no son aceptadas en nuestra empresa. Asimismo, la utilización indebida o daño a la propiedad personal.

Toda conducta abusiva, intimidatoria u ofensiva hacia un cliente o de acoso a un colaborador por parte de un colega o jefes, ya sea esta verbal, física o visual, son inaceptables. No obstante, las acusaciones de acoso hechas sin fundamento serán debidamente sancionadas.

Nadie deberá hacer uso de su autoridad, explícita o implícitamente, para que un colaborador se someta a actividades que violen las políticas operativas de la empresa.

No se permitirá alteraciones fuertes de la voz ni lenguaje soez en las relaciones entre las personas que laboran en la empresa.

Con el fin de preservar la seguridad de todos los colaboradores, se debe trabajar libre de la influencia de toda sustancia psicotrópica o alcohólica que pudiera impedir que realice sus actividades laborales de forma segura y eficiente. Se exceptúan las prescripciones médicas soportadas.

El funcionario o empleado que crea que las acciones o palabras de cualquier otra persona constituyen un trato indeseable, tiene la responsabilidad de reportarlo o quejarse, ante la instancia superior. La instancia superior deberá mantener en el anonimato al colaborador mientras se toman las medidas respectivas para investigar la queja. Los resultados de la investigación deberán ser reportados a los Gerentes Generales o Unidad de Gestión Humana para que se tomen las medidas necesarias.

Brindamos un apropiado sitio de trabajo a nuestros colaboradores, libres de peligro. Todos tenemos la responsabilidad de mantener nuestro lugar de trabajo seguro mediante el respeto de las normas y prácticas de seguridad y salud.

### DE LA INFORMACIÓN

Dado que varios de nuestros negocios están sustentados en información de nuestros clientes, toda su información y/o documentación constituye información altamente confidencial y su divulgación está protegida por la ley y acuerdos de confidencialidad en varios de los negocios de la empresa. Por ende, esta debe ser

	<b>CASAVISION</b>	Elaborado por: Gestión Humana	DOCUMENTO CONTROLADO	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	CV-M-01 Código de Conducta	Revisado por: Gerente General	No. De REVISIÓN: 00	Página 3 de 12

manejada con el debido sigilo. La violación a este sigilo es sancionada a través del reglamento interno y por las entidades reguladores en el ejercicio de sus funciones y en el marco de sus atribuciones. Se exceptúan aquellos casos donde la divulgación de la información está protegida por la ley.

## A. Interna

Todo documento creado o comunicación realizada, por nuestros colaboradores es propiedad de CASAVISION.

Recomendamos seguir las siguientes directrices cuando elabore documentos o realice comunicaciones:

- Evalúe todo lo que quiera expresar, en cualquier medio.
- Exprésese de forma profesional y legal.
- Elabore únicamente documentos relacionados a su trabajo.

La apropiación indebida de información, propiedad de CASAVISION, es un delito y deberá ser tratado como tal.

La empresa debe tomar las medidas de precaución para evitar el flujo indebido de información confidencial. Estas medidas minimizan el riesgo de que personas no autorizadas tengan acceso a la información. Esto comprende asegurarse de que el acceso a las áreas de trabajo y a las computadoras esté debidamente controlado.

Los archivos institucionales que contengan información confidencial de la compañía son propiedad de CASAVISION y no deberán ser objeto de apropiación indebida por parte de los colaboradores.

Se prohíbe suministrar cualquier información confidencial a personas ajenas a la institución sin la debida autorización previa del superior.

La información de precios proporcionados por nuestros proveedores, es información sensitiva y confidencial.

## B. Integridad de la información

CASAVISION prohíbe las transacciones en caso de información privilegiada. Las mismas se consideran ilegales e inmorales. La información privilegiada incluye la información importante que afecta a los precios relativos a las finanzas, estadísticas, indicadores financieros o no, productos o negocios de cada compañía, entre otros.

Los colaboradores no deben realizar transacciones, directa o indirectamente, mientras se hallen en posesión de información (privilegiada) que no es pública.

También es ilegal “filtrar” o suministrar información privilegiada a toda otra persona que pueda tomar una decisión de inversión basándose en dicha información o transmitir esa información a terceros.

Si alguien se encuentra fuera de una transacción o de un proyecto específico, no debe tratar de obtener información sobre los mismos.

Se podrá revelar información privilegiada o eventual sobre la cual no se tenga deber de reserva, siempre y cuando se cuente con la previa autorización expresa del superior jerárquico.

	<b>CASAVISION</b>	Elaborado por: Gestión Humana	DOCUMENTO CONTROLADO	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	CV-M-01 Código de Conducta	Revisado por: Gerente General	No. De REVISIÓN: 00	Página 4 de 12

Si hay dudas respecto a la información que usa como ayuda para tomar decisiones, comuníquese con su Jefe Superior.

### C. Propiedad Intelectual (PI)

CASAVISION se compromete a respetar los derechos de Propiedad Intelectual de terceros y proteger sus propios derechos asociados a productos del trabajo de los colaboradores de la institución.

Los derechos de PI pueden aplicarse a múltiples formas de datos y medios, como Internet o los sistemas de correo electrónico, así como a otros materiales gráficos y escritos, productos, nombres de marca y procesos técnicos, ya sean impresos o en soporte electrónico (todo lo que legalmente este protegido en virtud de las leyes de protección intelectual vigente en el país y en contexto internacional).

Los productos del trabajo que realizamos, así como los productos innovadores y todos los derechos de PI inherentes (como derechos de autor, marcas comerciales o patentes) son propiedad de CASAVISION, siempre que no se especifique lo contrario. Por lo cual, la empresa hará constar mediante documentos escritos la propiedad de las mismas a su superior inmediato.

Los logos, slogans y material publicitario es propiedad de la empresa. Nadie podrá hacer reproducciones de ninguna índole si no es con el consentimiento de las autoridades respectivas

### D. Información contable

El registro contable y la presentación de informes detallados y legales son esenciales para nuestra capacidad de tomar decisiones responsables y se toman como referencia para elaborar informes destinados a directivos, accionistas y acreedores, así como a órganos gubernamentales y otros.

Todas las transacciones deben estar soportadas con la debida documentación, autorización y contabilizadas de manera detallada y conforme a normas contables. La contabilidad de las mismas, así como los libros y archivos deben:

- Recoger al detalle todas las transacciones de la compañía;
- Cumplir todos los requisitos legales y contables; y
- Cumplir los requisitos del sistema de controles internos de la empresa

Es totalmente prohibido el registro de partidas falsas o equívocas en nuestros libros de contabilidad.

Los informes sobre rendimiento financiero deberán ser elaborados según la ley aplicable y las normas internacionales de información financiera para PYMES.

Deben registrarse y clasificarse las operaciones en el período contable correspondiente y en la cuenta y departamento correspondientes.

Nunca falsifique un documento ni desvirtúe la naturaleza verdadera de cualquier operación.

Todas las operaciones deben ser respaldadas por documentación exacta.

	<b>CASAVISION</b>	Elaborado por: Gestión Humana	DOCUMENTO CONTROLADO	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	CV-M-01 Código de Conducta	Revisado por: Gerente General	No. De REVISIÓN: 00	Página 5 de 12

Todos los informes proporcionados a autoridades reguladoras deben ser correctos, exactos, oportunos y entendibles.

En la medida en que sean necesarias estimaciones y proyecciones en los informes y registros de la empresa, éstos deben ir respaldados por la documentación adecuada y basarse en información histórica de la empresa.

Los pagos únicamente pueden ser hechos a la persona o firma que haya proporcionado efectivamente los bienes o servicios.

### **E. Utilización de la tecnología de la información**

Los sistemas e instalaciones de programas electrónicos (correo electrónico, Internet y demás equipos de telecomunicaciones) sólo pueden ser instalados por la persona que designa el área respectiva de informática y solo pueden ser utilizados para asuntos de trabajo. Dichos medios, incluso los correos electrónicos son propiedad de la empresa.

Por razones de seguridad o comerciales, la empresa podrá acceder a los mensajes electrónicos o a las actividades en Internet de cualquier colaborador que sean emitidos en las instalaciones de la empresa o en el ámbito de trabajo.

Será restringido el acceso a estos medios a través de la asignación de roles de seguridad, designados de acuerdo a las funciones y responsabilidades de cada puesto. Es responsabilidad de cada colaborador el manejo y respeto a dichas regulaciones, so pena de sanciones establecidas en cada reglamento interno.

Cada equipo está asignado a un usuario; por tanto, está prohibido utilizar los sistemas de correo electrónico, de Internet y los demás equipos de telecomunicaciones con otros usuarios.

Debe hacer uso responsable de la tecnología informática. Es prohibido utilizar los sistemas de correo electrónico y de Internet y los demás equipos de telecomunicaciones de la empresa para los siguientes casos:

- Con fines lucrativos ajenos a la empresa, inadecuados o (que rocen con la ética, la moral y las buenas costumbres) e ilegales;
- Para enviar o acceder a material ofensivo o a cualquier otro tipo de material hostigante;
- Para interferir con otros sistemas o datos;
- Para participar en grupos de “chat” o de debate en línea con fines no relacionados al trabajo, de manera que pueda comprometer la imagen de la empresa.
- Para tratar de obtener negocios que no estén relacionados con el negocio

No permitir acceso a ninguna información, enviar mensajes o almacenar contenido alguno que esté relacionado a los temas mencionados anteriormente.

El buen uso de las computadoras y equipos asignados para realizar nuestro trabajo, es responsabilidad de cada usuario. Está prohibido comer o beber cerca o sobre ellos. Así como, golpearlos o poner objetos encima que dañen u obstruyan la ventilación de los mismos.

Cualquier violación a la política de seguridad será considerada como una falta grave.

	<b>CASAVISION</b>	Elaborado por: Gestión Humana	DOCUMENTO CONTROLADO	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	CV-M-01 Código de Conducta	Revisado por: Gerente General	No. De REVISIÓN: 00	Página 6 de 12

## F. Protección de datos y privacidad

CASAVISION respeta y protege la privacidad de los datos personales de sus colaboradores que se encuentran registrados en los expedientes laborales.

Los expedientes de los colaboradores, su utilización y control están restringidos a las áreas de Gestión Humana. Solo tendrá acceso el personal de auditoría interna y externa. Los jefes podrán consultar carpetas solo de los colaboradores integrantes de sus equipos, y los gerentes y directores sus respectivas áreas.

Gestión Humana solo podrá brindar información legalmente requerida por canales oficiales y no se dará información sin que medie autorización del colaborador.

Las constancias y referencias en general y para otros trabajos de ex colaboradores serán dadas únicamente por el área de Gestión Humana.

## SOBRE LOS CONFLICTOS DE INTERES

Dado el giro de la empresa es posible que por las funciones de sus colaboradores, se presenten situaciones en las que los intereses personales (sobre todo las relacionadas a la familia u otras personas relacionadas con las cuáles comparten intereses económicos), puedan aparecer enfrentados a los intereses de la empresa o de terceros con los que la empresa se relaciona, lo que podría provocar un cuestionamiento tanto de su objetividad profesional como la de la integridad de la institución.

Todas aquellas situaciones a las cuáles se hagan en referencia a este tema, deberán ser puestas en conocimiento de su superior tan pronto sean percibidas o nos generen dudas en cuanto a cómo proceder. Esto con la suficiente antelación que permita prevenir posibles conflictos.

Con independencia de las restricciones específicas que en cada caso pudieran establecerse, ningún colaborador podrá ejercer influencia para que se aprueben negocios y los clientes o proveedores con los que se encuentre vinculado, ni representar a la institución en transacciones u operaciones en las que sus intereses personales puedan estar enfrentados con los de la empresa.

No debe participarse en ningún empleo externo que pueda interferir en el desempeño de su trabajo o comprometa los intereses de la empresa sin haber obtenido antes la aprobación de las autoridades de la empresa.

CASAVISION no permite que sus colaboradores obtengan beneficios económicos personales, o cualquier otro tipo de beneficio, de su empleo haciendo uso indebido de su posición o de los bienes de la empresa.

Los conflictos de intereses surgen cuando los intereses privados del colaborador interfieren (o parecen interferir) de cualquier manera con sus cometidos profesionales o los intereses de la empresa, por consiguiente:

	<b>CASAVISION</b>	Elaborado por: Gestión Humana	DOCUMENTO CONTROLADO	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	CV-M-01 Código de Conducta	Revisado por: Gerente General	No. De REVISIÓN: 00	Página 7 de 12

- No represente a la empresa en ninguna transacción ni relación profesional en la que usted o sus familiares más allegados tengan un interés personal material;
- No realice transacciones privadas con clientes o proveedores de la empresa en caso de que pueda existir influencia inadecuada (o pueda parecer que existe). Este tipo de acuerdos han de negociarse “guardando las distancias”; y
- No participe en ningún empleo externo, incluida la pertenencia a cualquier junta externa, que pueda interferir con sus cometidos en la empresa sin haber obtenido antes la aprobación.
- Informe al ingresar a la empresa los negocios en los que se encuentra participando.

No debe haber relaciones o prácticas comerciales entre jefes y subordinados.

## **SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN**

Se prohíbe toda forma de soborno y corrupción.

CASAVISION valora las relaciones duraderas, y sus relaciones con sus socios comerciales y las autoridades gubernamentales se basan en la ética, el mérito y la confianza, nunca en pagos ilícitos u otros “favores” ilícitos.

No debe usted realizar ningún pago o regalo a nuestros socios comerciales ni a autoridades o personalidades políticas con el fin de influir sobre un acto o una decisión o para conservar un negocio, ni con ningún otro objetivo ilegal.

No se deben aceptar regalos si por ello debemos retribuir favorablemente a quien lo ofrezca, en concesiones de crédito, sobregiros, decisiones de compras o cualquier otra clase de transacción similar.

En caso de duda, consulte siempre con su superior inmediato o su autoridad superior.

## **FRAUDE Y OTRAS APROPIACIONES INDEBIDAS DE BIENES**

CASAVISION no tolera el fraude (acto delictivo engañoso con fines lucrativos), y cooperará en la medida de lo necesario con los organismos encargados de hacer cumplir la ley.

Los colaboradores de la empresa no deben usar de forma indebida la información comercial ni ningún otro bien propiedad de las mismas, ni siquiera tras haber dejado de trabajar en la compañía.

No dude en informar a su jefe inmediato o superior cualquier sospecha (razonable) de actividades fraudulentas. En casos que se requiera, se protegerá la identidad del informante.

Los bienes, como fondos, productos, procesos, instalaciones u ordenadores, sólo pueden ser utilizados para realizar negocios legítimos (u otros fines aprobados), nunca ilegalmente.

Se tomarán las medidas necesarias si:

- Se roba o utiliza de forma indebida los bienes de la empresa

	<b>CASAVISION</b>	Elaborado por: Gestión Humana	DOCUMENTO CONTROLADO	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	CV-M-01 Código de Conducta	Revisado por: Gerente General	No. De REVISIÓN: 00	Página 8 de 12

- Falsifica cualquier documento o archivo;
- Utiliza de forma indebida información comercial confidencial

Toda Autorización de firmas en sistema o documentación física se registrará de acuerdo a la Políticas de Firmas y Autorizaciones de la empresa.

El personal directivo tiene la responsabilidad y obligación de reducir los riesgos de fraude cumpliendo y haciendo cumplir oportunamente los procedimientos de control dictados por la empresa.

### **RELACIÓN CON AUTORIDADES GUBERNAMENTALES**

Tanto la empresa como sus colaboradores deberán acatar las reglamentaciones que les sean aplicables y obtener todos los permisos, licencias y aprobaciones requeridas para desarrollar las actividades comerciales, entre otros aspectos.

Los representantes de la institución no pueden a nombre de ésta pagar, prometer, ofrecer o autorizar el pago a funcionarios gubernamentales, partidos políticos, funcionarios de partidos políticos, con el fin de obtener réditos económicos, aún si la negación a realizar tales pagos puede ocasionar la pérdida de clientes.

Los negocios de la empresa cumplen los regímenes fiscales aplicables.

### **CONTRIBUCIONES Y ACTIVIDADES POLITICAS**

El personal de la empresa está en libertad de realizar contribuciones políticas, siempre y cuando sea a título personal y no relacione directa o indirectamente a la institución.

Igualmente, la institución respeta el ejercicio de las actividades políticas que cada colaborador decida llevar a cabo, siempre y cuando tales actividades sean legales y no interfieran con los deberes y responsabilidades contraídas con la institución ni la comprometan, ya que las mismas deben realizarse estrictamente a título personal y fuera de las instalaciones o jornada laboral.

Durante el ejercicio de alguna actividad política, no se debe involucrar o relacionar a la institución ni usar su nombre, símbolos, logotipos o algún otro signo que pueda asociarse con ella.

Es prohibido que el personal realice actividades políticas en las instalaciones de la institución o utilice los recursos de la misma con este fin.

### **COMPRAS**

Deberá siempre que sea posible buscarse la pluralidad de proveedores de bienes y servicios cuyas características se ajusten a las condiciones de ofertas de la empresa.

Es prohibido para cualquier persona autorizada a efectuar compras de la empresa, involucrarse en cualquier situación que implique o aparente brindar beneficios a proveedores parientes o amigos. Para ello, existen

	<b>CASAVISION</b>	Elaborado por: Gestión Humana	DOCUMENTO CONTROLADO	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	CV-M-01 Código de Conducta	Revisado por: Gerente General	No. De REVISIÓN: 00	Página 9 de 12

procedimientos adecuados y de obligatorio cumplimiento, que llenen los requisitos de calidad, servicio, garantía y precio, entre los cuales deberá escogerse la que más convenga a los intereses de la empresa.

En el caso que no existía proveedor alguno que ofrezca la calidad de servicio y garantías requeridas por la empresa, deberá ser evaluado excepcionalmente por las autoridades máximas y jamás por el encargado de la Gestión de Compras.

### **REEMBOLSO DE GASTOS POR NEGOCIOS**

Existe la necesidad de efectuarse determinado tipo de atenciones a clientes, tales como gastos de restaurantes o de algún otro entretenimiento similar, que deben ser realizados por la Empresa a través de algún ejecutivo o funcionario, estos reembolsos se harán igual que para gastos de viaje, cumpliendo con los requerimientos exigidos por las áreas encargadas de rembolsar.

El ejecutivo no podrá aprobarse sus propios gastos. Esto será determinado por la Financiera avalado por su jefe superior.

### **DE LA GESTIÓN HUMANA EN LA EMPRESA**

Los diferentes puestos de trabajo de la empresa, deben ser cubiertos con personas competentes y comprometidas con lo que hacen, brindándoles facilidades para su capacitación y desarrollo profesional.

Los procesos de contratación deben ser abiertos a todas las personas que reúnan los requisitos de calificación profesional y competencias organizacionales exigidos para el puesto, regulados en las descripciones de las mismas.

Es política de la empresa no contratar a personal hasta segundo grado de consanguinidad o de afinidad de relación familiar con algún funcionario o colaborador que estén ubicados en la misma área o uno de ellos sea su jefe directo.

CASAVISION no permite relaciones de intimidad entre compañeros de trabajo.

CASAVISION no podrá contratar personas que se encuentren en alta mora cuando ocupen posiciones relativas a los riesgos operativos vinculados a la administración de dinero en la empresa.

En la empresa brindaremos a cada colaborador la oportunidad de ascender y progresar dentro de la institución tanto como se le permitan sus conocimientos y habilidades de acuerdo a los requisitos de los puestos en concurso que puedan ser abiertos de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Las personas involucradas en el proceso de selección y contratación tanto directa como indirectamente, guiarán sus decisiones y actuaciones sin permitir que factores que no sean los establecidos en los procedimientos o requisitos de clasificación, puedan afectar la objetividad del proceso de selección de personas para los puestos vacantes.

	<b>CASAVISION</b>	Elaborado por: Gestión Humana	DOCUMENTO CONTROLADO	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	CV-M-01 Código de Conducta	Revisado por: Gerente General	No. De REVISIÓN: 00	Página 10 de 12

En caso de que sean contratadas personas que son proveedores de la institución, como colaboradores permanentes, éstos deberán abstenerse de autorizar cualquier servicio o gestión de compra.

Se reserva el derecho de verificar la información expuesta por los candidatos a ingresar a la empresa.

CASAVISION está comprometido en desarrollar las competencias tanto técnicas como organizacionales de sus colaboradores. Por ello, diseñará diferentes opciones de capacitaciones de acuerdo a las prioridades que establezca la empresa soportado en las metas y estrategia definida para cada año.

Se asume el trabajo en equipo como una competencia organizacional necesaria para llevarnos al éxito de lo que nos hemos propuesto. Esto se crea mediante un clima de confianza, respeto y respaldo mutuo entre sus colaboradores que permita niveles de comunicación abiertos.

La empresa da facilidades a sus colaboradores para que puedan expresar sus ideas, quejas y problemas directamente a su jefe o autoridades superiores dentro de la empresa.

Los colaboradores tienen derecho a opinar de forma frecuente mediante encuestas de medición de clima organizacional, entrevistas de sondeo u otras formas directas a través de los medios establecidos en la empresa

Todos los jefes y autoridades deberán ser de “puertas abiertas”. Estamos para servir a nuestros colaboradores que a su vez sirven a nuestros clientes.

CASAVISION mantiene las oficinas, instalaciones, muebles y equipos de manera apropiada y accesible, pues son parte de la imagen proyectada como institución. Es responsabilidad de todos los colaboradores su cuidado y uso adecuado de los mismos.

Los tiempos correctos de respuesta a nuestros clientes dependen de nuestra disciplina. Es por ello, que cobra vital importancia la puntualidad como una práctica imprescindible.

Los colaboradores deben tener una clara determinación del estándar de calidad para cada servicio a implementar. Debe guiarnos el sentimiento de la mejora continua basado en hacer bien cada actividad desde la primera vez y a su vez efectuar una cuidadosa y continua evaluación cualitativa, apegada a las normas, políticas y procedimientos que rigen sobre los servicios, para hacerlo cada vez más eficiente y eficaz.

Nuestro compromiso con los clientes nos obliga a una revisión continua de nuestros procesos para mejorar los niveles de atención y servicio hacia ellos.

CASAVISION estimula la creatividad individual y colectiva e incentiva, asumiendo las posibilidades de errores que nos permitirán aprender de los mismos y hacerlo mejor la próxima vez.

Todos los colaboradores tendrán derecho de ser evaluados de forma justa y objetiva mediante el sistema que definido. Deberá recibirse una retroalimentación por parte de los jefes inmediatos, además de la anual en donde se define la nota de evaluación del desempeño. Igualmente, debemos firmar nuestro consentimiento con la evaluación recibida o expresar nuestros comentarios de desacuerdo.

Se facilitará un adecuado programa de retribución que tiene relación con lo que brinda el mercado y con las posibilidades financieras de la institución, basados en desempeño por resultados.

Los colaboradores que terminen su relación laboral en la empresa deberán devolver todos los bienes que le fueron asignados en el ejercicio de sus funciones.

	<b>CASAVISION</b>	Elaborado por: Gestión Humana	DOCUMENTO CONTROLADO	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	CV-M-01 Código de Conducta	Revisado por: Gerente General	No. De REVISIÓN: 00	Página 11 de 12

### JEFES INMEDIATOS Y SUPERIORES

Es responsabilidad de jefes inmediatos y superiores asegurar el cumplimiento del Código de Conducta y evacuar consultas sobre su aplicación en casos concretos. Cualquier violación a las normas, deberá ser reportada ante las instancias superiores.

Igualmente, deben velar y promover la comunicación abierta en el margen del respeto con el personal, crear un clima de confianza y colaboración.

Es también una responsabilidad primaria de los jefes velar que cada puesto de trabajo tenga un equilibrio de las responsabilidades y tareas asignadas, que cuente en su puesto de trabajo con recursos, herramientas y/o medios necesarios para el desempeño de sus funciones.

La Alta Dirección debe promover el cumplimiento de las metas de la empresa, la generación de ideas para nuevas oportunidades de negocios, la identificación de las necesidades de capacitación al personal para obtener un desarrollo constante de las aptitudes de los colaboradores, identificar y reconocer el desempeño del colaborador y mantenerlo al tanto sobre nuevas responsabilidades y funciones del cargo. La Alta Dirección también debe promover y asegurar que los negocios de la empresa cumplan con el marco legal y normativo.

### LA COMUNIDAD

Apoyamos y cumplimos con la legislación vigente de protección a nuestro medio ambiente y comunidad.

CASAVISION ve con agrado y apoya cualquier iniciativa de sus colaboradores que aporte a la comunidad y en conjunto con el aporte institucional se logre impactar a la gente y el medio ambiente del país y localidad donde laboramos.

### DILEMAS ÉTICOS

Este Código de Conducta no pretende brindar respuestas definitivas a todas las preguntas. Es por ello, que en última instancia confiamos en el criterio individual para cumplir con los altos estándares de cada institución, lo que incluye el buen sentido, para juzgar cuando es oportuno buscar asesoramiento respecto a la conducta adecuada que se debe de adoptar en el ejercicio de sus funciones.

Todo colaborador que sospeche o crea que otra persona dentro de la empresa esté violando las políticas internas o leyes locales o esté por involucrarse en alguna actividad que podría afectar el prestigio de la misma, deberá comunicarlo inmediatamente a las instancias señaladas a continuación:

Su jefe inmediato

Su jefe superior

Gerente General

Presidente Ejecutivo

	<b>CASAVISION</b>	Elaborado por: Gestión Humana	DOCUMENTO CONTROLADO	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	CV-M-01 Código de Conducta	Revisado por: Gerente General	No. De REVISIÓN: 00	Página 12 de 12

#### Integrantes de la Junta Directiva

Si el caso lo requiere debe ser remitido al Comité de Ética que se conformará con integrantes del equipo gerencial ajenos al caso en mención con la participación de la representación de la unidad de Gestión Humana. El procedimiento para sus sesiones y presentación de casos se regirá sobre el Reglamento Interno.

El incumplimiento de los criterios y pautas de comportamiento señaladas en este Código serán sancionadas a través del Reglamento interno de la empresa y en el caso que corresponda por lo regulado en las leyes de la República.