

MUTUAL PREVENSERVICIOS
¡Su mano amiga siempre!

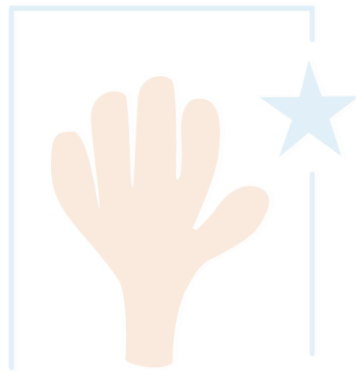


CODIGO DE ÉTICA

PREVENSERVICIOS

ÍNDICE

	Pág.
Introducción	03
Objetivo	03
Presentación	04
Misión	06
Visión	06
Portafolio de servicios	06
Definiciones básicas	07
Criterios Éticos	11
Conducta interna	12
Política institucional para el manejo de las redes sociales	18
Los valores y su aplicación en la comunicación vía red	19
Guía de buenas prácticas para usar las redes sociales	21
Resultado esperado	22
El perfil del empleado de Prevenservicios	22
Otros aspectos	24
Incumplimiento del código de ética	25
Compromiso	25



PREVENSERVICIOS

CODIGO DE ÉTICA PREVENSERVICIOS

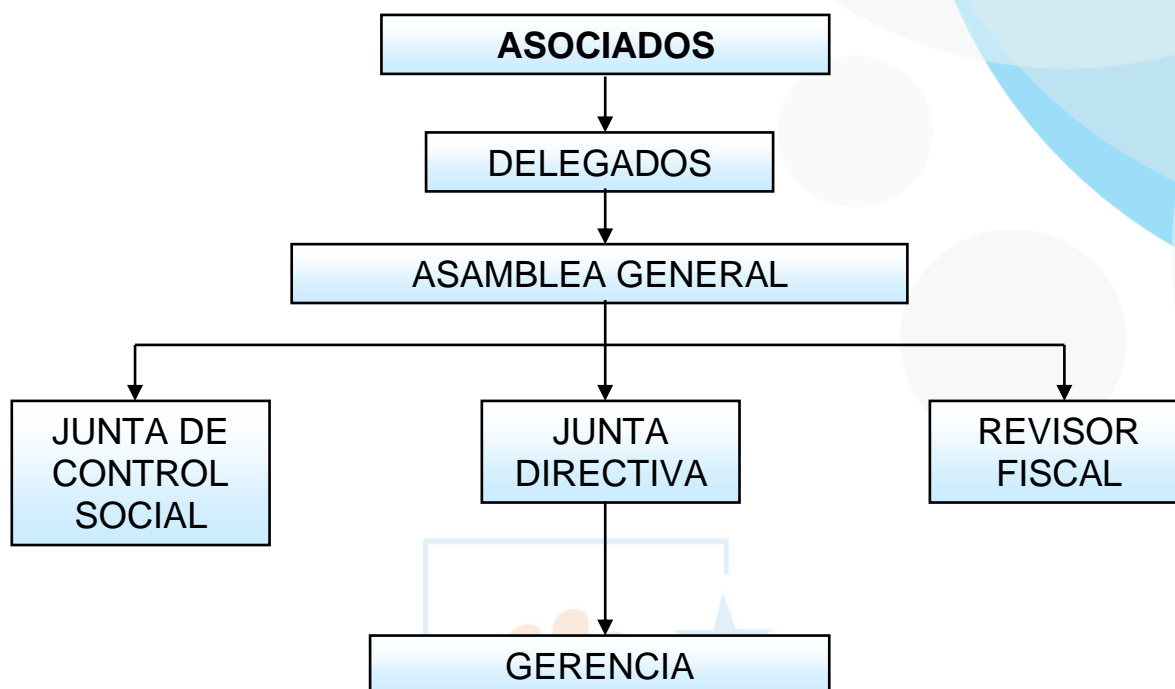
INTRODUCCIÓN

La Asociación mutual PREVENSERVICIOS como empresa solidaria, esto es, de cierto modo como organizadora de la confianza, de ciertas expectativas y de alguna satisfacción de necesidades comunitarias, desea, busca y fomenta el establecimiento de una guía de comportamiento para todo el personal, de forma tal que este contribuya al mejor logro y cumplimiento de su Misión y su Visión institucionales. Por eso se da a la tarea de proponer y perfeccionar el presente código de Ética.

Como código, la Mutual entiende aquella invisible sujeción cuyas determinaciones, en sí mismas, son queridas y deseadas por quienes las comparten; por ética, aquella conducta de reflexión y evaluación del propio actuar, que discierne sobre el efecto de este en el colectivo humano y el entorno. Así las cosas PREVENSERVICIOS establecen su propio código de ética, la más adecuada combinación de preceptos útiles a su futuro como empresa, a la vez que reflejo de un cierto sistema de valores construido de consenso en torno de las motivaciones que fundamentan sus decisiones.

OBJETIVO

El propósito primero y último del presente código de ética no es otro que el de delinear y demarcar los principios, criterios y conceptos que inspiran, rigen y gobiernan en el interior de la mutual y que incluso pueden ser practicadas fuera de la misma, dado al buen clima personal y social que son capaces de promover.



CAPITULO I

PRESENTACIÓN

PREVENSERVICIOS es una entidad del sector de la Economía Solidaria que opera bajo la naturaleza jurídica de Asociación Mutual. Es por lo tanto, una entidad privada sin ánimo de lucro.

En lo relacionado con la orientación, dirección, control, administración y operación de la institución, PREVENSERVICIOS tiene el siguiente esquema de funcionamiento:

Asamblea General de Delegados. Órgano que determina los lineamientos y políticas que han de conducir al cumplimiento de la Misión Institucional. Elige también los miembros de los organismos de dirección y de control, y lleva a cabo, a través de sus sesiones, el seguimiento y la evaluación a las funciones y realizaciones de dichos organismos.

Junta Directiva. Sus funciones son las de dirigir las actividades del organismo,

formular las políticas desde los lineamientos que traza la Asamblea General, y dictar los actos que como ente directivo y representativo le competen.

Revisoría Fiscal. Vigila que las normas contables y financieras establecidas por la legislación se lleven a cabo. Supervisa también el correcto desempeño de las operaciones económicas de la entidad.

Gerencia. Dirige las diferentes unidades ejecutoras, hace la interrelación permanente con la estructura social y realiza las actividades de Representación Legal.

El Código de Ética de Prevenservicios, es un referente formal e institucional de la conducta personal y profesional, que debemos cumplir los grupos de interés: **los asociados y usuarios, los colaboradores, los integrantes de los diferentes órganos de dirección y control, los proveedores y los contratistas, los integrantes de los comités;** independientemente del cargo o función que desempeñemos en la Organización.

El Código de Ética de Prevenservicios, es un modelo que regula el manejo de las relaciones internas entre los grupos de interés: **los asociados y usuarios, los colaboradores, los integrantes de los diferentes órganos de dirección y control, los proveedores y los contratistas, los integrantes de los comités,**

A través del Código de Ética Empresarial:

- Se posibilita la adopción de principios y comportamientos éticos, que reflejan el tipo de Organización de la cual hacemos parte y el tipo de personas que somos.
- Se define lo que la Organización espera de sus negocios y su gente; independientemente de su lugar de trabajo o su formación.
- Se representa el compromiso fundamental de la Organización: velar porque en todos los comportamientos de los colaboradores y demás grupos de interés, siempre prevalezcan los valores éticos.
- Se genera un clima de confianza a partir de un comportamiento ejemplar entre los grupos de interés: **los asociados y usuarios, los colaboradores, los integrantes de los diferentes órganos de dirección y control, los proveedores y los contratistas, los integrantes de los comités,**
- Se tiene un referente institucional, que guie el comportamiento individual y colectivo en las diferentes actividades que se desarrollen a nivel interno y externo.

El Código de Ética de Prevenservicios, es la carta de navegación y este debe ser aplicado por los grupos de interés: **los asociados y usuarios, los colaboradores, los integrantes de los diferentes órganos de dirección y control, los proveedores y los contratistas, los integrantes de los comités;** sin excepción deben comprenderlo, aplicarlo y velar para que las conductas aquí establecidas; enmarquen nuestra actuación y la de las demás personas que actúan en nombre

de Prevenservicios.

A través del Código de ética de Prevenservicios, se cumple con un propósito empresarial y un compromiso personal que asumimos responsablemente. La sumatoria de las conductas éticas individuales, contribuye a la construcción de la imagen respetable de la empresa, y da como resultado: una cultura organizacional; cuyo núcleo son los valores.

Para todos los colaboradores, contar con el Código de Ética, y actuar consecuentemente con él, se convierte en un norte para la toma de decisiones personales efectivas y sensatas, que se traducen y evidencian en comportamientos grupales.

Como colaboradores de Prevenservicios, debemos comprometernos a fomentar el cumplimiento del Código de Ética, mediante el ejemplo. Nuestro comportamiento; debe ser un modelo de lo que signifique actuar con responsabilidad, integridad y respeto.

ACERCA DE PREVENSERVICIOS

MISIÓN

Mejorar las condiciones de vida de los asociados y usuarios.

(actualizada 22/02/2023)

VISION

Al 2030, ser reconocida en el oriente Antioqueño, por la calidad en los servicios ofertados, apoyados en herramientas tecnológicas y con un idóneo talento humano.

(actualizada 22/02/2023)

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- Ahorro y Crédito
- Protección y aseguramiento
- Educación informal
- Proyección comunitaria
- Droguería

CAPITULO II

DEFINICIONES BÁSICAS

- **ETICA Y MORAL:** etimológicamente “ética” y “moral” tienen el mismo significado. “moral” viene de latín “mos” que significa hábito o costumbre; y “ética” del griego “ethos” que significa lo mismo.

Moral: es el conjunto de principios, criterios, normas y valores que dirigen nuestro comportamiento. La moral nos hace actuar de una determinada manera

y nos permite saber que “debemos” de hacer en una situación concreta.

Características

- ✓ Se transmiten de generación en generación,
- ✓ Evoluciona a lo largo del tiempo
- ✓ Posee fuertes diferencias con respecto a las normas de otra sociedad y de otra época histórica,
- ✓ Se utiliza para orientar la conducta de los integrantes de esa sociedad.

Ética: es la reflexión teórica sobre la moral. La ética es la encargada de discutir y fundamentar reflexivamente ese conjunto de principios o normas que constituyen nuestra moral.

Característica.

Es el hecho real que se da en la mentalidad de algunas personas, es un conjunto de normas a saber, principio y razones que un sujeto ha realizado y establecido como una línea directriz de su propia conducta.

Diferencias entre ética y moral

- ✓ La moral tiene una base social, es un conjunto de normas establecida en el seno de una sociedad y como tal, ejerce una influencia muy poderosa en la conducta de cada uno de sus integrantes.
- ✓ En cambio la ética surge como tal en la interioridad de una persona, como resultado de su propia reflexión y su propia elección.
- ✓ La moral es un conjunto de normas que actúan en la conducta desde el exterior o desde el inconsciente.
- ✓ En cambio la ética influye en la conducta de una persona pero desde si misma conciencia y voluntad.

Ética: conjunto de principios y valores que orientan la conducta humana, los cuales, se constituyen en la herramienta básica para la construcción de una sana convivencia y determina la cultura organizacional.

CONVIVENCIA: es la condición de relacionarse con las demás personas a través de una comunicación permanente fundamentada en el afecto y respeto que permita convivir y compartir en armonía con los demás en las diferentes situaciones de la vida. La convivencia es el conjunto de prácticas que realizamos todos los días con las personas que nos rodean, sean familiares, amigos, conocidos o desconocidos. Esas relaciones las llevamos a cabo en distintos escenarios como el hogar, los centros educativos, la iglesia o el parque.

VALORES: son convicciones profundas de los seres humanos que determinan

su manera de ser y orientan su conducta. Los valores involucran nuestros sentimientos y emociones. Los valores, suelen estar siempre relacionados con actitudes y conductas, y además contienen un elemento de juicio, pues incluyen conceptos que para el individuo representan lo correcto, lo bueno o lo deseable.

CREENCIA: es el sentimiento de certeza sobre el significado de algo. Es una afirmación personal que consideramos verdadera. Las creencias afectan la percepción que tenemos de nosotros mismos, de los demás, de las cosas y situaciones que nos rodean.

CRITERIOS ÉTICOS: orientaciones de cómo debe relacionarse la Mutual Prevenservicios, por medio de sus colaboradores, con los grupos de interés, con los cuales interactúa la Organización en el desarrollo de la misión.

COLABORADOR: persona que entrega su contribución de manera integral: física, mental y actitudinal, buscando trabajar con otras personas en la ejecución de una tarea para el logro de un objetivo común.

JUNTA DIRECTIVA: Sus funciones son las de dirigir las actividades del organismo, formular las políticas desde los lineamientos que traza la Asamblea General, y dictar los actos que como ente directivo y representativo le competen.

CONTROL SOCIAL: “La inspección y vigilancia interna de la entidad en el aspecto social estará a cargo de la junta de control social. Entre sus funciones se encuentran: velar porque los actos de los órganos de administración se ajusten a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias, así como conocer los reclamos que presente los asociados en relación con la prestación de los servicios, transmitirlos y solicitar los correctivos por el conducto regular y con la debida oportunidad.

PROVEEDORES: persona natural o jurídica que abastece a la organización de artículos, productos y/o servicios para el normal desarrollo del objeto social.

COMITÉS: es un grupo de trabajo que tiene establecidas determinadas competencias, de acuerdo a una reglamentación y un propósito organizacional. Están encargados de un asunto específico, se reúne con una frecuencia determinada y asumen responsabilidad por sus actos

COMPROMISO: poner en juego nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado y nuestra conciencia ha aceptado. Una persona comprometida es aquella que cumple con sus obligaciones haciendo un poco más de lo esperado hasta llegar al grado de sorprender porque vive, piensa y proyecta sus energías para sacar adelante a su familia, su trabajo, su estudio y todo aquello que su reflexión le dicta.

Todos tenemos compromisos de diversa índole. Aun así, hay personas que esperan exista un contrato una promesa o una ineludible consecuencia para saberse en un compromiso. El verdadero compromiso nace desde nuestro interior y tiene como fundamento el conocimiento y la reflexión. No puede existir el compromiso desde la ignorancia.

El hecho de aceptar “formalmente” un compromiso, hace suponer que se conocen todos los aspectos, alcances y obligaciones que conlleva. La realidad es que creemos cumplir a conciencia por ajustarnos a un horario, obtener un sueldo, asistir a la escuela y estar un rato en casa. Casi siempre, la falta de compromiso se debe a descuidos un tanto voluntarios, pero principalmente a la pereza, la comodidad, el egoísmo y la ignorancia.

EDUCACIÓN: es un proceso de formación permanente; personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes.

ACTUALIZACIÓN: poner al día, reajustar, modernizar.

CAPACITACIÓN: hacer a alguien apto, habilitarlo para algo. Es el proceso de enseñanza-aprendizaje, por medio del cual; las personas adquieren conocimientos técnicos y competencias laborales generales (Organizacionales, Tecnológicas y Empresariales o para la generación de empresa), que permiten el desempeño de funciones orientadas a la satisfacción personal y a la consecución de metas productivas.

EFICACIA: capacidad de lograr el efecto que se desea o espera.

EVALUACIÓN: estimar el nivel de los conocimientos adquiridos en un proceso de capacitación, inducción, re-inducción y/o actualización.

IDONEIDAD: adecuado y apropiado para algo

TALENTO HUMANO: son las personas competentes, seleccionadas y evaluadas para prestar el servicio mediante contratación laboral o bajo la modalidad de OPS.

CLIMA ORGANIZACIONAL: son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos de la empresa donde labora; las percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el Clima Organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales.

CULTURA ORGANIZACIONAL: los sistemas de valores, creencias y normas penetrantes que existen en cualquier Organización. La cultura organizacional, puede incentivar o desalentar la efectividad, dependiendo de la naturaleza de los valores, creencias y normas.

CALIDAD: grado en el que un conjunto de características inherentes, cumplen con los requisitos.

SERVICIO: acción emprendida para satisfacer necesidades.

CONVENIENCIA: Coherencia de la política de calidad y el sistema de Gestión de calidad en el direccionamiento estratégico de Prevenservicios.

QUEJA O RECLAMO: es la expresión de insatisfacción hecha a una organización, relacionada con sus productos, servicios o hacia el mismo proceso de manejo de los reclamos, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

CALIDAD DE VIDA: involucrando la vida a la misma existencia, ésta se debe desenvolver en medio de unas condiciones internas y externas adecuadas, esto es, debe procurarse siempre la mayor satisfacción de las necesidades personales y comunitarias; no sólo elementos de riqueza y empleo, sino también de ambiente físico y arquitectónico, salud física y mental, educación, recreación y pertenencia o cohesión social. Así las cosas, la calidad de vida es un efecto del tipo de desarrollo, individual y social, aplicado o vivido.

CALIDAD DE VIDA LABORAL: la filosofía administrativa que destaca la dignidad del empleado, introduce los cambios culturales y entrega oportunidades para el crecimiento y desarrollo.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS: es un documento físico y/o magnético donde está incluida toda la información básica y precisa de nuestra empresa, para que los usuarios actuales y futuros conozcan nuestros servicios.

BASE SOCIAL: hace referencia al colectivo amplio de personas mediante las cuales Prevenservicios cumple sus diferentes funciones y actividades empresariales. Por lo mismo, tales funciones y actividades ligan, entre sí, a todas aquellas personas involucradas con la empresa, bien como asociados o beneficiarias, bien como empleados o directivos.

CAPITULO III

CONTENIDOS

CRITERIOS ÉTICOS.

1. **Confidencialidad:** seguridad que simplifica la vida de nuestros diversos públicos, porque brindamos la certeza de que la información que se nos deposita, no se revela bajo ninguna circunstancia.
2. **Ética:** es una forma particular en la actuación de cada empleado, que no lo daña ni a él ni a las demás personas.
3. **Honestidad:** valor entendido como la correcta y coherente conducta de quien observa con escrúpulo sus deberes.
4. **Responsabilidad:** característica propia de las personas que, por su curia y su atención en el desempeño de su función, satisface las expectativas que en ella ha colocado la Mutual. actuar conforme a los compromisos adquiridos, asumir las consecuencias de los actos, hacer lo correcto en el momento preciso, sin importar el esfuerzo que implique y dando lo mejor de si.
5. **Respeto:** consideración hacia todo cuanto refiere a las demás personas, que iguala sus condiciones y las muestra. Tratar humanamente a las personas, reconociendo que somos iguales y a la vez diferentes, dándonos el valor fundamental para la convivencia en sociedad. Dar trato digno y cordial.

CONDUCTA INTERNA

Valores Corporativos

- a. **Honestidad:** es un estilo de vida, que posibilita la coherencia entre lo que se piensa; se dice y se hace. La persona honesta, se caracteriza porque: admite sus errores, no miente, no traiciona, es transparente, reconoce sus fortalezas y aspectos por mejorar, tiene la capacidad de reconocer los logros de las otras personas, no utiliza máscaras; es decir, no es una persona falsa. La honestidad en primera instancia; se hace evidente con uno mismo.

Conductas:

- Pulcritud en el manejo de los recursos económicos y físicos de la Organización (tiempo, material de trabajo, uso del teléfono, entre otros)
- Emitir apreciaciones objetivas.
- Ser transparente y no mentir.
- Cumplir con los procedimientos y procesos establecidos por la Organización.

- Cumplir lo pactado con los diferentes grupos de interés de la Organización.

Grupos de interés:

- Asociados
- usuarios
- Colaboradores
- Junta directiva
- Junta de control Social
- Proveedores
- Los diferentes comités

- b. **Responsabilidad:** es actuar conforme a los compromisos adquiridos y asumir las consecuencias de los actos. Es hacer lo correcto en el momento indicado, sin tener en cuenta el esfuerzo que ello implique y dando lo mejor de sí mismo. La responsabilidad, nos hace personas más libres; generando satisfacción y mayor bienestar por las metas alcanzadas.

Conductas:

- Prestar un servicio con oportunidad y calidad
- Cumplir los compromisos adquiridos
- Cumplir con los procedimientos, procesos y normas establecidas al interior de la Organización.
- Tener disposición hacia el mejoramiento continuo
- Asumir las consecuencias o dar respuesta para resolver situaciones, aunque implique un costo económico o de reproceso
- Realizar un manejo cuidadoso de los recursos económicos y físicos de la Organización ((tiempo, material de trabajo, uso del teléfono, entre otros)

Grupos de interés:

- Colaboradores
- Usuarios
- Asociados
- Junta directiva
- Proveedores
- Los diferentes comités

- c. **Solidaridad:** es un acto voluntario, que le permite a cada persona poner al servicio de otras personas, la familia, la comunidad y la sociedad en general; sus capacidades, fortalezas, conocimientos y competencias, con el propósito de contribuir al mejoramiento de sus condiciones de vida.

Conductas:

- Escuchar atentamente a las personas que solicitan la ayuda.

- Escuchar atentamente a las personas que se identifique que requieren la ayuda.
- Brindar ayuda a quien lo necesita, sin esperar recompensa por el apoyo ofrecido.
- Buscar alternativas de solución, que le permita a la persona la toma de decisiones de acuerdo a su situación.
- Capacidad de ser empático (Ponerse en el lugar del otro)
- Sensibilidad frente a la situación personal, familiar o social de la persona.
- Diligencia en la ejecución de la alternativa de solución seleccionada, con la persona a quien se está apoyando.
- Realizar seguimiento a la alternativa de solución ejecutada, para determinar su efectividad.

Grupos de interés:

- Relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo
- Relaciones interpersonales de los colaboradores con sus familias
- Relaciones interpersonales de los colaboradores con los usuarios
- Relación de la Organización con los usuarios
- Relación de la Organización con la comunidad en general
- Relaciones interpersonales con los directivos
- Relaciones interpersonales con los diferentes comités

- d. **Capacidad de servicio:** conjunto de recursos y aptitudes con las que cuenta una persona, para ayudar a resolver cualquier situación; más allá de sus funciones, rol o cargo dentro de la Organización.

Conductas:

- Conocer las necesidades y expectativas del cliente interno y externo de la Organización.
- Ser flexibles frente al análisis de la situación que se presenta y la toma de decisiones.
- Mejorar o implementar servicios que garanticen la satisfacción de necesidades de los clientes externos de la Organización.
- Brindar un trato respetuoso y cordial a los usuarios.
- Transmitir con claridad, la información solicitada por los diferentes grupos de interés: Asociados, usuarios, colaboradores, Junta directiva, Junta de control Social, Proveedores, Los diferentes comités
- Tener la capacidad de salir de la zona de confort para atender un requerimiento o satisfacer una necesidad
- Generar la cultura del mejoramiento continuo, a través de la autoevaluación del desempeño.

- Participar en procesos de formación y capacitación permanente, que permitan: la cualificación de los colaboradores y el mejoramiento continuo.

Grupos de interés:

- Colaboradores
- Proveedores
- Junta directiva
- Junta de Control Social

- e. **Respeto:** tratar humanamente a las personas; reconociendo que poseemos características comunes; pero que cada quien cuenta con su proceso de individuación; valorándonos y apreciando nuestra dignidad como personas. El respeto; es también un compromiso profundo y decidido con la vida, es un valor fundamental para la convivencia en sociedad; es dar un trato digno y cordial.

Conductas:

- Cumplimiento de compromisos
- Valorar y tener en cuenta las opiniones de los demás
- Ser considerado
- Ser paciente
- Ser solidario
- Ser justo
- Estar atento frente a lo que las demás personas expresan

Grupos de interés:

- Colaboradores
- Usuarios
- Asociados
- Junta directiva
- Proveedores

- f. **Calidad:** es una solución que permite satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos. La calidad es hacer las cosas bien desde la primera vez, con cero errores; generando nuevas necesidades en los clientes; cumpliendo sus expectativas bajo un enfoque de mejoramiento continuo.

Conductas:

- Ser conscientes que las actividades y acciones que se ejecutan en el día a día en la Organización, pueden ser mejores.
- Propiciar espacios de mejoramiento continuo que le posibiliten al colaborador y a la Organización, la generación de una cultura de la calidad.

- Ser flexibles frente a los cambios que se presentan; asumiendo una actitud de aceptación y adopción de los cambios que sean necesarios implementar en la Organización.
- Generar una cultura de acompañamiento humano y técnico, que permita dar soporte a los colaboradores en el desarrollo de los procesos establecidos en la Organización.

Grupos de interés:

- Colaboradores
- Proveedores
- Junta directiva

- g. **Amabilidad:** es una elección de vida; que nos impulsa a un trato digno, afectuoso y solidario con las demás personas, independientemente de quien se trate. La amabilidad, genera en quien la vive: confianza, seguridad en sí mismo, gozo y armonía, posibilitando un clima de cordialidad y confianza entre quienes lo rodean.

Conductas:

- Saludo cordial y sincero
- Atención respetuosa
- Hacer sentir bien a los demás
- Tener una sonrisa auténtica
- Mostrar interés por las situaciones de los demás, sin violentar su intimidad.

Grupos de interés:

- Relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo
- Relaciones interpersonales de los colaboradores con sus familias
- Relaciones interpersonales de los colaboradores con los usuarios
- Relación de la Organización con los usuarios
- Relación de la Organización con la comunidad en general
- Relaciones interpersonales con los directivos
- Relaciones interpersonales con los diferentes comités

- h. **Apertura al cambio:** condición y actitud favorable, que le permite a un individuo, la trascendencia de su saber; posibilitándole la modificación de su situación actual-Creencias, valores y paradigmas personales, sociales y profesionales-, a través de cambios generados al interior de la empresa, buscando la competitividad, la solvencia y la permanencia en la Organización.

Conductas:

- Realizar mejoras en los procesos que tiene bajo su responsabilidad.
- Capacidad de adaptación a los cambios generados al interior de la Organización.

- Aplicar los nuevos procedimientos y procesos establecidos en la Organización.
- Hacerse consciente de sus fortalezas y aspectos a mejorar, que posibilitan o no; el logro del objetivo.
- Mostrar interés por la adquisición de nuevos conocimientos.
- Disposición para participar en los procesos de formación y capacitación, y en los diferentes eventos que ofrece la Organización.

Grupos de interés:

- Colaboradores
- Proveedores
- Junta directiva

- i. **Trabajo en equipo:** grupo de personas a cargo de un proyecto, que trabajan de forma coordinada y ponen al servicio del grupo de trabajo; sus capacidades y competencias, para el logro del objetivo común establecido.

Conductas:

- Tener capacidad de liderazgo
- Comprometerse con su trabajo y el de los demás
- Tratar cordial y respetuosamente a sus compañeros
- Generar un clima de confianza
- Comunicarse asertivamente
- Responsabilizarse de las tareas asumidas
- Comprometerse con el objetivo establecido
- Asumir una actitud positiva y dinámica en el desarrollo del proyecto

Grupos de interés:

- Colaboradores
- Proveedores
- Asociados
- Comités
- Junta directiva

- j. **Confidencialidad:** se refiere al manejo de la información de la empresa - tanto en relación a activos tangibles (maquinarias, mobiliarios, tecnología específica, etc.) como intangibles (procesos, planificaciones, estrategias, entre otros)- sea a nivel interno como a nivel externo.

Confidencialidad es la propiedad de la información, por la que se garantiza que está accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información. La confidencialidad ha sido definida por la Organización Internacional de Estandarización (ISO) en la norma ISO/IEC 27002 como "garantizar que la información es accesible sólo para aquellos autorizados a tener acceso"...Seguridad para nuestros diversos públicos, porque brindamos la certeza de que la información que se nos deposita no se revela bajo ninguna circunstancia.

Ejemplo: la información privada y confidencial incluye la información que podría conducir a una desventaja competitiva para XXX: secretos comerciales, información financiera y de otro tipo que no ha sido revelada públicamente, información personal del empleado e información en el marco de “acuerdos de confidencialidad” firmados con terceras partes. Los empleados de XXX deberán proteger celosamente la privacidad y la confidencialidad de la información de los clientes, los empleados y otros individuos y empresas relacionados con XXX. Los empleados de XXX protegen la información confidencial relacionada con las actividades de las compañías que integran el Grupo, emplean esta información solamente para los objetivos de XXX y la comparten solamente con las partes autorizadas pertinentes.

XXX prohíbe terminantemente las negociaciones con base a información confidencial o la obtención de algún beneficio financiero o comercial incluso la compra o venta de acciones a través de la revelación de información confidencial perteneciente a XXX y a las compañías que integran el Grupo XXX. Cuando se desvinculen de la empresa, los empleados de XXX no podrán retener copias de reglamentos, proyectos, documentos confidenciales, etc., que estaban bajo su poder debido al cargo que ocupaban.

Conductas:

Ser prudente en el manejo de la información relativa a saldos de cuentas de ahorros, hábito de pago de crédito, saldo de crédito, de los usuarios de la entidad.

Grupos de interés:

Colaboradores
Junta Directiva
Junta Control Social
Proveedores
Contratistas

POLÍTICA INSTITUCIONAL PARA EL MANEJO DE LAS REDES SOCIALES –Guía de Buenas Prácticas–

PRESENTACIÓN

En esencia y para el caso, una Red Social, más que un novedoso y masivo canal de comunicación, es aquella construcción abstracta, no física, constituida por personas relacionadas entre sí –el vínculo con la empresa–, y cuya finalidad es la de potencializar el trabajo de quienes la conforman.

Así las cosas, lo que une a las personas que integran la Red es la **Información** que entre ellas circula, e información que para ser realmente útil a la empresa debe proporcionarse en forma **organizada, accesible y comprensible** a todos. Por lo demás, la información es algo que se trasmite con las palabras de que dispone el lenguaje o mediante las ideas que igual se pueden plasmar en palabras.

Por tanto, es **organizada** la información que se presenta como una unidad en sí misma, es decir, consistente; es **accesible** la información que se muestra inteligible, que no requiere aclaraciones; y es **comprensible** la que no deja vacíos, aquella que explica un asunto a vez que lo incluye y abarca.

OBJETIVO

- Establecer las pautas apropiadas de comportamiento para el manejo institucional de las Redes Sociales al interior de PREVENSERVICIOS.
- Garantizar que las comunicaciones internas o externas que se dan en la empresa, no la expongan a situaciones de riesgo.
- Concientizar a los empleados de las exigencias de la seguridad en el tema manejo de las redes Sociales.

ALCANCE

La presente *Política para el manejo de las Redes Sociales, Guía de buenas prácticas*, cubre y aplica para todas las personas empleadas en PREVENSERVICIOS en su carácter de tales; es decir, el uso que de las Redes Sociales y otros canales digitales se permite en la empresa, se debe desarrollar desde un punto de vista estrictamente empresarial, profesional y laboral, no personal ni a ningún otro título.

Por lo demás, el cumplimiento de lo dispuesto en el presente documento, al tocar directamente con las funciones de cada empleado así como con la manera en que éste las desarrolla, se revisará de manera periódica con la Evaluación de Desempeño u otros mecanismos que al respecto tenga establecidos o pueda establecer PREVENSERVICIOS.

LOS VALORES Y SU APLICACIÓN EN LA COMUNICACIÓN VÍA RED

Una aplicación práctica de los **Valores Institucionales**, al momento de utilizar internamente las Redes Sociales, da cuenta de que los mismos actúan así:

Amabilidad. Nuestra participación en la Red se hace en términos de generosidad, de modo que el proceso comunicacional aporte a todas las personas que nos leen.

Apertura al cambio. Se trata siempre del cambio hacia la madurez profesional y laboral, de un tránsito hacia la mejora de los procesos y del propio desempeño.

Calidad. Participamos de las Redes Sociales sin olvidar que las mismas son un medio para el mejor desempeño laboral, no un fin en sí mismas.

Capacidad de servicio. Es una noción en crecimiento, de quien se siente sujeto a las

expectativas del cliente, y que se vuelca en procura satisfacerlas.

Confidencialidad. Aun con lo expresado en las Redes, se protege al Asociado, a la empresa, al proveedor y al conjunto de los compañeros de labor.

Honestidad. La comunicación en la Red es regida por la autenticidad, la sinceridad y la veracidad en lo que se expresa.

Respeto. La comunicación, así sea interna, transcurre en el terreno de la prudencia y la delicadeza de palabras.

Responsabilidad. Con los asuntos tratados y mencionados en las Redes, se tiene cabal conocimiento y conciencia de qué ámbito es personal y cuál es profesional.

Solidaridad. Es la conciencia de cada empleado del poder que tiene el concurso simultáneo de esfuerzos laborales en procura de un mismo objetivo.

Trabajo en equipo. Más que la suma de los miembros de un grupo laboral, es el resultado del trabajo que se desarrolla en amistad y confianza.

LA POLÍTICA

En la Asociación Mutual PREVENSERVICIOS estamos convencidos de la importancia estratégica de las Redes Sociales y demás canales digitales como parte esencial para la prestación de unos servicios de calidad, y que el público estime en sí mismos. Por ello propone la siguiente *Política para el manejo de las Redes Sociales, Guía de buenas prácticas*, en el propósito de sugerir estándares de comportamiento en la Red, que estimulen, propicien y perfeccionen las habilidades comunicaciones de sus empleados.

Para lo anterior, la confidencialidad que debe caracterizar el desempeño institucional, encarnada en la conducta ética de nuestros empleados, no desdice del uso razonable que ellos realizan de la Red. La honestidad, como valor, deber y compromiso institucional, impide que nuestro Talento Humano haga una utilización inapropiada e indebida de la Red.

La característica esencial del manejo de las Redes Sociales al interior de PREVENSERVICIOS es la comunicación abierta y directa entre las partes, respectivamente, transparente y dirigida a resolver lo tratado.

De este modo, PREVENSERVICIOS busca promover entre su Talento Humano el uso responsable de las Redes Sociales como herramienta moderna que también hace su aporte a la productividad, la eficacia y la eficiencia, y hecho que de ninguna manera abandona la responsabilidad superior que se tiene para con los Asociados, sobre todo, tratándose de una empresa comunitaria de economía solidaria.

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA USAR LAS REDES SOCIALES

La red social que PREVENSERVICIOS emplea es Skype. El uso de esta plataforma posibilita el contacto de carácter laboral para compartir conocimientos, aclarar dudas o recibir algún tipo de ayuda oportuna. Dicho de otra manera, Skype no es un espacio de discusión, ni donde se comparten archivos o contenidos que no tengan relación directa con la labor que cada persona desarrolla.

Como se deduce de lo anterior, la información que circule en nuestro manejo del Skype al interior de PREVENSERVICIOS debe reunir las siguientes características:

- Ser presentada en un lenguaje formal y coloquial; es decir, serio y sin descompostura, y con palabras fácilmente entendibles, no fabulosas;
- Ser directa, evitando dar rodeos innecesarios ni extenderse sin razón;
- Ser concisa: ir al grano, atender lo sustancial, omitiendo lo accesorio;
- Ser pertinente: que concierne a la labor, esto es, que no toca temas ajenos a lo estrictamente atinente a la empresa;
- Se limita al área de manejo y funciones de quienes integran la plática, y éstos se circunscriben a dialogar de lo que saben y conocen;
- Evita la mención de datos o información que la empresa ha catalogado como confidencial, delicada o estratégica.

De manera adicional, conviene tener siempre presente lo siguiente:

- Se accede a la Red por asuntos laborales antes que por distracción;
- No está permitido el ingreso a otro tipo de Red Social: Facebook, Youtube, Twitter, en horario de trabajo, o desde los equipos de la empresa; excepto cuando se trate del cumplimiento de una actividad laboral.
- Recuerde que una Red es un foro público y que todo lo escrito puede ser visto, sin restricción, por las demás personas de la empresa;
- En la descarga de programas o contenidos que nada tienen que ver con la empresa, se pueden infringir desde derechos de autor hasta dañar el equipo por la vía de virus, malware, software malicioso, etc., de allí que esta acción no está permitida;

- Por la vía de la Red se evitan: las polémicas, la descalificación de la opinión de otras personas, y la presentación o exposición de quejas;
- No se emplea, bajo ninguna circunstancia, en el uso de las Redes, palabras o comentarios ofensivos o denigrantes contra alguna persona o institución;
- PREVENSERVICIOS, fuera de su línea de consulta directa en la página web, no se comunica en tiempo real con ningún asociado, usuario, proveedor o contratista, vía plataformas tecnológicas de la comunicación;
- Usando la plataforma Skype, la empresa desaprueba el envío o reenvío de correos basura, cadenas o similares;
- No se divulga el contenido de una conversación interna vía Redes Sociales, dado que el lenguaje que se emplea de modo interno es diferente del que emplea la empresa en sus comunicaciones con el exterior.

RESULTADO ESPERADO

De la aplicación de la presente Política, PREVENSERVICIOS espera, en y de sus colaboradores, un uso razonable de las comunicaciones vía Redes Sociales y canales digitales a su interior, así como el crecimiento personal cualitativo de aquellos.

Igual, como resultado del manejo idóneo de las Redes Sociales a cargo de sus empleados, la empresa cuenta con el fortalecimiento de la comunidad laboral que es en el fondo.

EL PERFIL DEL EMPLEADO DE PREVENSERVICIOS

En términos generales, y adicional a los requerimientos propios de cada cargo, Prevenservicios busca promueve y espera de sus empleados las siguientes características básicas:

- Creatividad responsable en el desempeño de las funciones.
- Gusto por el propio desarrollo y superación personal en términos razonables.
- Amor por el trabajo realizado.
- Sentido ético y moral en las relaciones interpersonales y laborales.
- Manejo óptimo del tiempo laboral en condiciones de autonomía.
- Acogida integral y con agrado de las políticas institucionales.
- Disposición y gusto general para una amplia acepción del concepto servicio
- Manejo óptimo de los recursos económicos, físicos e insumos e implementos de trabajo: hacer uso racional del papel, tinta de impresoras, agua, energía, entre otros. Cuidar como propios los enseres y elementos de trabajo.

A la hora de la cotidianidad. Adicional a lo contenido en el respectivo Manual de Funciones, las siguientes recomendaciones deben ser tenidas en cuenta siempre y en todo momento la interior de la Mutual y para cuándo del desempeño del cargo se trate:

- Brindar a todas las personas un trato amable y respetuoso; no tratar con excesiva confianza a nadie; así se trate de alguien muy conocido.
- En desarrollo del cargo, las relaciones personales son formales; por ninguna circunstancia se llama a alguien por apodos.
- Emplear siempre un lenguaje empresarial; cuando sea posible, utilizar las palabras claves contenidas en los documentos institucionales.
- La comunicación al interior de la empresa en lo referido al trabajo, debe ser siempre oportuna, adecuada y clara.

Es oportuna una comunicación útil no a desatiempo; es adecuada la comunicación pertinente y completa respeto de lo tratado; y es clara la comunicación sencilla y comprensible que no requiere ser ampliada.

- Ante circunstancias difíciles de atención y manejo de personal, la mutual espera del personal un trato de altura, digno y mesurado.
- Como empleados nos comprometemos a mejorar de un modo continuo nuestro lenguaje y forma de expresión.
- La autonomía laboral es una situación de responsabilidad y de dependencia del empleado frente a sus funciones, que hace que este no requiera ser vigilado por un superior jerárquico a la hora de cumplir compromisos, metas y objetivos.
- El servicio, como lo concibe la mutual, demanda más disposición y virtud personal que conocimientos particulares. La ayuda al otro cliente externo e interno) precisa en ocasiones abandonar las zonas de confort.
- Una adecuada presentación personal implica el uso de un vestuario apropiado para el trabajo en oficina. El cabello bien cuidado y ordenado, un maquillaje sobrio, accesorios no muy grandes, zapato tacón o medio tacón (se recomienda no usar botas, botines ni zapato completamente plano). Uñas arregladas.
- Portar todo el tiempo el uniforme institucional. Cuando excepcionalmente se autorice el no uso del uniforme, no llevar escotes ni zapatos tipo tenis, excepto que en la fecha no haya atención al público.

OTROS ASPECTOS

Sin unos lineamientos en torno del tema ética, la actividad de una empresa puede semejar una palanca que carece de punto de apoyo. Por ello y por el favor y el mérito que presta la observancia de unos cuantos principios, entendidos estos como planteamientos generales en los que se basa un conjunto de actos, la mutual

conviene en la práctica permanente del siguiente conjunto de ética:

1. Honramos el tiempo de trabajo, laborando con genuina alegría y entusiasmo.

Contribuimos con nuestro trabajo al conjunto de actividades humanas necesarias para el adecuado sostenimiento de la comunidad, a la vez que lo sabemos es mejor modo para cumplir las propias expectativas de vida y la más adecuada manera de darle valor a la propia existencia.

1. Toda opinión y toda crítica las recibimos en y con la mejor disposición.

Vemos en cada opinión un nuevo conocimiento, un sano consejo que agradecemos porque le da valor a nuestro trabajo.

2. Acatamos el orden contenido en las leyes.

Para la mutual en cabal cumplimiento de las leyes es ya una cierta manera de la justicia. Pero ello estaría incompleto si a la vez no se procura en orden que subyace en las mismas, como condición última del desarrollo social.

3. Actuamos con transparencia

Nuestra conciencia elige y designa nuestros motivos para actuar; solo hacemos aquello que es válido siempre y bajo toda circunstancia.

4. La economía de solidaridad es nuestra lógica empresarial

Contamos una razón de ser conformes a las necesidades, aspiraciones, deseos y proyectos de cada persona y de la comunidad como tal, las mismas que pretendemos satisfacer mediante la organización, jerarquización e integración de la ayuda mutua entre las personas asociadas; y entendemos el desarrollo y el progreso social referido de modo primordial a las personas.

5. Como empleados, evitamos el conflicto de intereses

Cualquier hecho, situación o circunstancia, personal o laboral que pudiera llegar a interpretarse como opuesta o contradictoria al objeto social, o a la misión y visión institucionales, la eliminaremos y superaremos poniéndola en conocimiento del superior jerárquico inmediato, quien determina sobre el asunto del presente código.

INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Con los colaboradores. Las violaciones al código de ética constituyen una seria falta que puede tener como consecuencia la aplicación de medidas disciplinarias, la suspensión, el despido o la iniciación de acciones legales por parte de la

organización. Toda violación al código de ética que implique también una trasgresión a la Ley, puede dar origen a multas, sanciones u otros recursos legales.

Responsabilidad por el cumplimiento. Todos los empleados tienen la obligación de cumplir con el código de ética. Cualquier problema de interpretación deberá ser comentado con el jefe inmediato o gerente.

Así mismo, cada uno de nosotros debe reportar las violaciones a este Código de ética al jefe inmediato o Gerente.

Todos los reportes por supuestas violaciones serán debidamente investigados y los empleados que los formulen no deberán temer represalia alguna.

Con contratistas y proveedores: este grupo de interés debe cumplir a cabalidad con el presente código de ética. Cualquier violación trae como consecuencia la terminación de la relación comercial y la aplicación de medidas legales, si hubiere lugar a ello.

COMPROMISO

Todos los colaboradores de la ASOCIACION MUTUAL PREVENSERVICIOS, sin perjuicios de las normas consagradas en el ámbito jurídico, asumirán y cumplirán de manera consciente y responsable con los principios, valores y criterios éticos establecidos en el CÓDIGO DE ETICA PREVENSERVICIOS.

Carta de compromiso

A partir de hoy, me comprometo a ejercer mis funciones; practicando los principios, valores y criterios éticos de la ASOCIACIÓN MUTUAL PREVENSERVICIOS, y a vivenciar en todos mis actos; los valores corporativos identificados y aceptados por todos los colaboradores.

Nombre _____

Cargo _____

Dependencia o área _____

Fecha _____

Firma del colaborador _____