

	GUÍA DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO PROFESIONAL	GRUPO SERCOME C	
		UEN: CONSOLIDADORALINES S.A.	
		VIGENCIA: 14/02/2024	
		COD: C-DIR-PO-03	VER. 02
LOGISTICS CARGOLINES WAREHOUSE CONSULTING			

**CONSOLIDADORALINES SA.
SCE CARGOLINES
GUÍA DE ÉTICA Y
COMPORTAMIENTO
PROFESIONAL**

	GUÍA DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO PROFESIONAL	GRUPO SERCOME C	
		UEN: CONSOLIDADORALINES S.A.	
		VIGENCIA: 14/02/2024	
		COD: C-DIR-PO-03	VER. 02
LOGISTICS CARGOLINES WAREHOUSE CONSULTING			

GUÍA DE ÉTICA

CONSOLIDADORALINES S.A., y SERCOME C GROUP han creado esta guía de conducta ética común para nuestros colaboradores, que reafirme la importancia de los valores personales y corporativos, que provea lineamientos claros y muy bien definidos de cómo actuar frente a determinadas situaciones que pueden poner en riesgo tanto a la empresa, como a los empleados que la componen.

Valores Corporativos:

Ser honesto, actuar con integridad dentro y fuera de la empresa, manejarse con ética profesional, son los principales principios que deben guiar nuestro comportamiento.

Práctica de la conducta ética:

Partiendo de que nuestra empresa debe manejarse de acuerdo a lineamientos éticos, nuestro compromiso va más allá de lo que establece la ley. Es responsabilidad de todo empleado cumplir con todas las políticas, lineamientos y disposiciones de CONSOLIDADORALINES S.A., con relación a nuestros clientes (interno/externo), proveedores, y entidades de gobierno.

Toda persona empleada o que mantenga vínculos con la Empresa deben proceder en toda negociación con honestidad, veracidad y equidad. No está permitido realizar declaraciones falsas o intencionalmente engañosas, así como tampoco omisiones de ningún tipo. La información confidencial de CONSOLIDADORALINES S.A. u otra empresa no debe ser mal utilizada.

Los Gerentes, jefes de área y administradores son responsables de establecer, ejecutar y mantener sistemas de control interno que permitan asegurar que todas las áreas se rijan según las disposiciones establecidas.

	GUÍA DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO PROFESIONAL	GRUPO SERCOME C	
		UEN: CONSOLIDADORALINES S.A.	
		VIGENCIA: 14/02/2024	
		COD: C-DIR-PO-03	VER. 02
LOGISTICS CARGOLINES WAREHOUSE CONSULTING			

Las personas con personal a su cargo tienen la obligación de demostrar su responsabilidad, con su ejemplo, su compromiso, actuando con las más altas normas de integridad de negocios.

- Los líderes deben predicar con el ejemplo, para concretar la importancia que otorga CONSOLIDADORALINES S.A., al respeto de la conducta ética.
- Asegurar que todos los empleados, conozcan, respeten y practiquen los valores y conductas éticas de CONSOLIDADORALINES S.A.
- El compromiso con los valores corporativos es primordial para alcanzar el éxito.

Entregar información confiable y exacta

La veracidad y exactitud de la información es vital, para tomar las decisiones más acertadas. Además de los lineamientos contenidos en los Principios de Contabilidad, la empresa requiere que sus registros, informes se lleven con honestidad y exactitud, y que se mantenga la confidencialidad de la información, en toda la documentación de CONSOLIDADORALINES S.A.

Está prohibido ingresar datos a los sistemas, registros o informes; datos falsos u omitir información importante.

Los sistemas, libros, cuentas, deben contar con un detalle, a fin de respaldar con exactitud los eventos registrados.

Los informes de gastos, registros de tiempo trabajado, deben ser llenados con precisión, indicando en dichos informes los gastos, su propósito y monto exacto.

No se puede generar o mantener fondos, activos o cuentas ocultas, o sin registrarlas.

	GUÍA DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO PROFESIONAL	GRUPO SERCOME C	
		UEN: CONSOLIDADORALINES S.A.	
		VIGENCIA: 14/02/2024	
		COD: C-DIR-PO-03	VER. 02
LOGISTICS CARGOLINES WAREHOUSE CONSULTING			

No se puede realizar el pago de factura, informe de gastos o cualquier otro documento del cual se tenga conocimiento que es falso, incorrecto, e inexacto. Se debe analizar previamente, antes de aprobarlo.

En el caso de presentarse una investigación gubernamental, toda la documentación, es susceptible de ser divulgada al público y en la mayoría de los casos puede ser filtrada a los medios de comunicación y personas ajenas a la empresa. Por tal motivo los empleados deben presentar la información, con claridad, confidencialidad y exactitud, al redactar todo tipo de documento.

El buen uso y protección de los bienes de la Empresa

CONSOLIDADORALINES S.A., confía a sus empleados un sinnúmero de bienes y cada persona tiene la responsabilidad específica de protegerlos para evitar el mal uso, daño, pérdidas o robo, así como de usarlos para beneficio de la empresa, y no para provecho personal.

Dentro de los activos de CONSOLIDADORALINES S.A. constan: equipos, suministros, bienes financieros, como también el software, información confidencial de investigación y desarrollo, planes de marketing y productos nuevos, los conceptos y las estrategias comerciales, los informes financieros.

CONSOLIDADORALINES S.A. es el titular exclusivo de la propiedad intelectual elaborada, desarrollada, escrita o concebida por sus empleados, ya sea en forma individual, o con otra persona mientras presta sus servicios a la Empresa y que sea el resultado de un trabajo realizado por el colaborador para CONSOLIDADORALINES S.A. se relacione con un negocio, investigación o desarrollo de la Empresa.

Secreto profesional con los Abogados de CONSOLIDADORALINES S.A.

Cualquier información que usted transmita a los abogados de la empresa internos o externos de CONSOLIDADORALINES S.A., para obtener asesoría legal relacionada con la empresa, está protegido por el secreto profesional. El mismo que obliga a los abogados a no revelar a terceros las conversaciones confidenciales mantenidas entre los abogados y el personal de CONSOLIDADORALINES S.A.

	GUÍA DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO PROFESIONAL	GRUPO SERCOME C	
		UEN: CONSOLIDADORALINES S.A.	
		VIGENCIA: 14/02/2024	
		COD: C-DIR-PO-03	VER. 02
LOGISTICS CARGOLINES WAREHOUSE CONSULTING			

La comunicación con los abogados externos se coordinará a través de la Gerencia General.

Marca registrada CONSOLIDADORALINES S.A.

Entre los activos más valiosos de la empresa, están la marca registrada, su logotipo y marcas de servicio. Para protegerlos, se debe consultar con el Departamento Legal cual duda o inquietud sobre el uso de las marcas registradas.

Seguridad del equipo informático y de la red

CONSOLIDADORALINES S.A. depende del correcto y continuo funcionamiento de sus programas informáticos y de la red, es por tal motivo que los empleados de la empresa tienen la obligación de salvaguardar su integridad y confidencialidad. Usted puede contribuir a ello, protegiendo sus claves de acceso a los sistemas informáticos, y haciendo el uso correcto de las tarjetas de identificación al ingreso o salida de la empresa. Tome precauciones para evitar la intrusión de "virus" a través del Internet o del uso del software no autorizado. Evite acciones legales en contra de la empresa, utilizando el software provisto por el Departamento de Tecnología de la información.

Seguridad documental física y digital

Los documentos contables, administrativos, sellos, y demás documentación sensible de CONSOLIDADORALINES S.A. CIA y/o de sus clientes deberán reposar bajo estricta seguridad al final de cada jornada laboral.

Los archivos digitales, correos electrónicos deberán guardarse de forma controlada y ordenada, procurando la no acumulación de archivos basura, de tal forma que permita su fácil localización.

Los equipos informáticos deberán conservar clave de acceso debidamente diligenciada por parte del usuario y su jefe inmediato.

	GUÍA DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO PROFESIONAL	GRUPO SERCOME C	
		UEN: CONSOLIDADORALINES S.A.	
		VIGENCIA: 14/02/2024	
		COD: C-DIR-PO-03	VER. 02
LOGISTICSCARGOLINESWAREHOUSECONSULTING			

Indagaciones de los medios de comunicación o entidades de gobierno

CONSOLIDADORALINES S.A. responde a los pedidos formulados por las entidades y funcionarios gubernamentales, autoridades financieras, postales, aduaneras. Para proteger nuestros derechos legales, antes de responder a solicitudes de información, consulte al Asesor Legal.

Las preguntas de los medios de comunicación y analistas financieros deben dirigirse a la Presidencia Ejecutiva, para poder garantizar el adecuado manejo de estos temas.

Conflictos de Intereses

Las acciones y decisiones deben basarse en criterios comerciales acertados para el beneficio de CONSOLIDADORALINES S.A., y no deben estar motivadas por aspectos o vínculos personales.

Los vínculos con los proveedores, clientes, funcionarios de la empresa o estatales no pueden influenciar en las decisiones que tome la empresa.

Se debe evitar toda situación que pudiera generar un conflicto de intereses con los empleados de CONSOLIDADORALINES S.A.

Para la divulgación correcta y para evitar malas interpretaciones, se debe informar al Departamento de Talento Humano, la decisión, sobre un conflicto de intereses

En caso de tener dudas sobre un conflicto de intereses y la divulgación de tales situaciones consulte con la Gerencia General.

Nepotismo

Los familiares pueden ser muy buenos trabajadores, pero CONSOLIDADORALINES S.A., no permite la contratación de familiares directos o hasta segundo grado de consanguinidad.

El hecho de que un candidato tenga a un amigo o a un familiar trabajando en la empresa, no le da preferencia sobre los demás aspirantes.

Antes de ofrecer trabajo a una persona quien tenga un amigo en la empresa, se debe contar con la autorización de Talento Humano.

	GUÍA DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO PROFESIONAL	GRUPO SERCOME C	
		UEN: CONSOLIDADORALINES S.A.	
		VIGENCIA: 14/02/2024	
		COD: C-DIR-PO-03	VER. 02
LOGISTICS CARGOLINES WAREHOUSE CONSULTING			

Relaciones Laborales

El Talento Humano es el máspreciado recurso. Para garantizar el buen desempeño, progreso y desarrollo del personal que trabaja en la empresa, el Departamento de Talento Humano es responsable de manejar las relaciones laborales.

Si usted tiene alguna duda sobre algún tema laboral, acérquese directamente al Departamento de Talento Humano.

Discriminación

Debemos tratar a los demás, con dignidad y respeto, es decir como nos gustaría que nos trataran a nosotros. Es por lo que debemos mantener un ambiente libre de discriminación por motivos de: raza, sexo, estado civil, edad, religión, nacionalidad, incapacidad, etc.

Defendemos la igualdad de oportunidades de empleo para todos los empleados y aspirantes. CONSOLIDADORALINES S.A. no permitirá ningún tipo de discriminación.

Violencia dentro del ambiente de trabajo

Está prohibido a los empleados, mientras estén desarrollando actividades laborales portar armas, objetos corto punzantes no autorizados u objetos peligrosos, dentro y fuera de las instalaciones de CONSOLIDADORALINES S.A.,

De igual manera se prohíbe cualquier tipo de comportamiento violento, peleas, amenazas que atenten contra la seguridad física y emocional de sus empleados, clientes, proveedores o visitantes.

La empresa adoptará medidas apropiadas y oportunas para garantizar las condiciones de seguridad.

Inmoralidad: Acoso sexual y temas afines

Son comportamientos inaceptables el acoso sexual, o cualquier tipo de hostigamiento y además:

	GUÍA DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO PROFESIONAL	GRUPO SERCOME C	
		UEN: CONSOLIDADORALINES S.A.	
		VIGENCIA: 14/02/2024	
		COD: C-DIR-PO-03	VER. 02
LOGISTICS CARGOLINES WAREHOUSE CONSULTING			

- El pedido de favores sexuales.
- Los comportamientos amenazantes o insinuaciones sexuales.
- Las bromas groseras, comentarios despectivos o amenazantes, las propuestas sexuales.

Ejemplos:

- Cuando ocurre para conseguir un empleo.
- La aceptación o rechazo de dicha conducta influye en el trabajo de un empleado.
- Cuando esta conducta tiene el objetivo de interferir irrazonablemente con el desempeño del colaborador.
- Cuando crea un ambiente hostil u ofensivo.

Cuando un empleado se sienta incomodo por la conducta de un compañero, debe notificar oportunamente al Departamento de Talento Humano, o a sus Jefes inmediatos.

Las relaciones amorosas entre o con un jefe inmediato, supervisores, proveedores o clientes, son relaciones no deseadas por CONSOLIDADORALINES S.A., ya que pueden generar un conflicto de intereses en la empresa.

Obsequios, viajes, favores, y atenciones sociales

Se espera que nuestros empleados actúen con sentido común al momento de intercambiar obsequios o atenciones sociales, con un cliente, proveedor, u otro empleado.

Está prohibido recibir gratificaciones o sobornos de proveedores, clientes, empleados o entes gubernamentales.

Actividades políticas, personales y comunitarias

CONSOLIDADORALINES S.A. estimula a la participación de sus empleados en actividades cívicas, publicas, o comunitarias. Pero si estas actividades pueden afectar de alguna manera a la empresa, en el momento de tomar una decisión, debe consultarse al Departamento Legal.

	GUÍA DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO PROFESIONAL	GRUPO SERCOME C	
		UEN: CONSOLIDADORALINES S.A.	
		VIGENCIA: 14/02/2024	
		COD: C-DIR-PO-03	VER. 02
LOGISTICS CARGOLINES WAREHOUSE CONSULTING			

Ningún empleado puede hacer contribuciones a nombre de CONSOLIDADORALINES S.A., así como tampoco el utilizar el nombre, los fondos, el personal, los bienes o los servicios de la empresa para apoyar a un partido político.

Ninguna persona de la empresa puede obligar a un empleado para que forme parte de un comité de acción política o exprese una posición política.

Procedimiento de Adquisiciones

CONSOLIDADORALINES S.A. no mantendrá relaciones de compra con aquellos proveedores, contratistas, socios, agentes, consultores que intencionalmente operen infringiendo las leyes ambientales, de seguridad o laborales.

Todo acuerdo debe hacerse por escrito, definiendo claramente los servicios, los productos a proporcionarse, las bases para efectuar los cobros y pagos, la tarifa aplicable.

No haga acuerdos escritos o verbales, promesas, en nombre de la empresa a menos que esté autorizado para ello y sepa que CONSOLIDADORALINES S.A., o la otra parte están en capacidad de cumplir con las condiciones del acuerdo.

Derecho del cliente a la privacidad

Los datos y registros del cliente deben utilizarse únicamente para los fines comerciales autorizados. La comunicación con el cliente, es confidencial y en ningún caso se las puede alterar, grabar o divulgar sin el consentimiento previo y por escrito del cliente o por exigencia de la ley.

Si cree que algún cliente está utilizando nuestros servicios para fines ilícitos, como por ejemplo cometer un fraude, comuníquese con su jefe inmediato.

Transparencia con el cliente

Evite entregar impresiones engañosas o afirmaciones falsas respecto a los servicios, productos que ofrece CONSOLIDADORALINES S.A.

	GUÍA DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO PROFESIONAL	GRUPO SERCOME C	
		UEN: CONSOLIDADORALINES S.A.	
		VIGENCIA: 14/02/2024	
		COD: C-DIR-PO-03	VER. 02
LOGISTICS CARGOLINES WAREHOUSE CONSULTING			

CONSOLIDADORALINES S.A. desea brindar a sus empleados seguridad y salud a todas las personas que visitan y trabajan en la empresa.

Para esto el personal debe cumplir con las normas, leyes de seguridad y sanidad aplicables a sus funciones y tomar las debidas precauciones para protegerse a sí mismos, a sus compañeros y visitantes.

Todos los empleados tienen la obligación de notificar al jefe inmediato sobre cualquier accidente, lesión, o enfermedad, con relación a condiciones inseguras en el trabajo.

Sobre el consumo de alcohol y drogas

No está permitido que ningún empleado trabaje bajo influencia de sustancias tóxicas, incluido el alcohol, drogas o cualquier medicamento, con y/o sin prescripción médica que interfiera negativamente en el desempeño de su trabajo y ponga en riesgo la seguridad propia, la de otras personas y bienes de la empresa.

Las personas que tengan problemas con el uso del alcohol deben buscar ayuda en el Departamento de Talento Humano.

Medio Ambiente

Cumplimiento de las normas ambientales vigentes, y de las leyes ecuatorianas referidas al medio ambiente y se alineará a cualquier dictamen para garantizar el cuidado del medio ambiente.

Valor agregado en el servicio

La misión de CONSOLIDADORALINES S.A. es brindar servicios de calidad, con amabilidad y profesionalismo, para satisfacer las necesidades de la demanda de nuestros clientes, con el compromiso de tratarlos con honestidad, equidad y respeto.

Es vital cumplir con los controles de calidad y seguridad.

Constituye una violación a las políticas de CONSOLIDADORALINES S.A., el no efectuar pruebas, controles o no seguir los procedimientos establecidos.

	GUÍA DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO PROFESIONAL	GRUPO SERCOME C	
		UEN: CONSOLIDADORALINES S.A.	
		VIGENCIA: 14/02/2024	
		COD: C-DIR-PO-03	VER. 02
LOGISTICS CARGOLINES WAREHOUSE CONSULTING			

Queda a discreción de la empresa enmendar, sustituir, o eliminar dichos lineamientos, políticas, métodos o procedimientos.

La guía de ética de CONSOLIDADORALINES S.A., contiene información acerca de las políticas corporativas a ser cumplidas por todo el personal, cabe indicar que no estipula todas las situaciones que pudieran presentarse y tampoco contiene todas las políticas, así como tampoco reemplaza la responsabilidad de cada empleado de actuar con buen juicio.

Imagen corporativa

Cada colaborador procurará transmitir permanentemente buen estado de ánimo, hábitos de cortesía con sus compañeros de trabajo, visitas, llamadas telefónicas, sus superiores y directivos de la empresa.

De forma permanente deberá mantener su estación de trabajo ordenada y presentable, libre de excesos de materiales de oficina, deberá poseer estrictamente lo necesario.

No está permitido empapelar paredes, paneles, divisiones, y equipos con recordatorios y otras anotaciones.

Vestimenta

La vestimenta es sobria y de negocios.

No se permite la vestimenta deportiva en jornadas laborables.

Los días viernes se permite el uso de jean, sin embargo no significa el uso de vestimenta o calzado deportivo.

Segmento de mujeres: el maquillaje exigido es sobrio, de negocios, accesorios sencillos.

	GUÍA DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO PROFESIONAL	GRUPO SERCOME C	
		UEN: CONSOLIDADORALINES S.A.	
		VIGENCIA: 14/02/2024	
		COD: C-DIR-PO-03	VER. 02
LOGISTICS CARGOLINES WAREHOUSE CONSULTING			

Documentos

Los documentos de la empresa y de sus clientes son reservados, deberá destinarse al lugar de archivo que se asigne.

La documentación deberá mantenerse ordenada, organizada y a buen recaudo y en el lugar correcto, libre de posibles riesgos de pérdida o extravío.

En la estación de trabajo no se permite la presencia de envases con líquidos o bebidas que representen riesgo para los documentos y/o equipos informáticos o electrónicos, para ello la empresa destina un espacio de cafetería.

El registro y control de asistencia

Entre los valores corporativos de la empresa la disciplina se refleja como alto nivel de responsabilidad y confianza, por lo que los aspectos de control disciplinario son parte del desempeño cotidiano.

Todo colaborador deberá registrar su asistencia a la jornada de trabajo a través del dispositivo biométrico determinado para el efecto.

El no registro de asistencia constituye una FALTA equivalente a una AUSENCIA INJUSTIFICADA, descontable de los haberes del colaborador.

En caso de aplicarse horario extraordinario fines de semana y/o feriados aplica el mismo procedimiento.

Políticas de permisos temporales o ausencias

Aplica formato para el colaborador que por alguna causa de las descritas a continuación necesite ausentarse de su puesto de trabajo por un lapso superior a 15 minutos.

Sólo se podrá utilizar por:

- asuntos oficiales (diligencias externas relacionados con la empresa),
- enfermedad (adjunto aval del certificado médico),
- calamidad doméstica,
- asuntos personales (casos excepcionales).

	GUÍA DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO PROFESIONAL	GRUPO SERCOME C	
		UEN: CONSOLIDADORALINES S.A.	
		VIGENCIA: 14/02/2024	
		COD: C-DIR-PO-03	VER. 02
LOGISTICS CARGOLINES WAREHOUSE CONSULTING			

Ninguna persona podrá abandonar su puesto de trabajo por ninguna causa sin dar aviso a su Jefe Inmediato, de no acatar ésta disposición será tomado como falta grave de acuerdo a Reglamento Interno.

El colaborador que solicite permiso o vacaciones deberá organizar con el equipo de trabajo las actividades bajo su responsabilidad que serán realizadas durante su ausencia. Será responsabilidad dl titular del cargo el que sus actividades sensibles se cumplan correctamente durante su ausencia.

Los casos de ausencia por emergencias familiares, “únicamente por calamidad doméstica” serán autorizados por el Jefe inmediato, para ser regularizados por el colaborador al siguiente día hábil presentando el certificado u otro documento que sustente el motivo de la ausencia.

La autorización del permiso o la aceptación de la justificación la otorgará el jefe inmediato por la misma vía de correo electrónico.

En caso de permisos de carácter personal, éstos son recuperables, el formulario debe estar lleno los campos de fechas y horas de recuperación, Queda a discreción del jefe inmediato el control y registro de dicha recuperación.

Los permisos por asuntos personales que sean por un lapso mayor a cuatro horas equivalen a un día menos de remuneración o un día de descuento de vacaciones.

El Art. - 20 del reglamento interno aprobado por el Ministerio del Trabajo dice:
“Todo trabajador que se retrase a la hora de ingreso será amonestado de la siguiente manera: 10% de su remuneración, con más de tres veces consecutivas dentro de un periodo mensual de labor con la terminación de su contrato de trabajo previo visto bueno, si la ausencia es de media jornada continua de trabajo solo tendrá derecho a la remuneración de seis días de trabajo, y si falta una jornada entera de trabajo tendrá derecho a cinco jornadas según lo dispone el Código de Trabajo.

	GUÍA DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO PROFESIONAL	GRUPO SERCOME C	
		UEN: CONSOLIDADORALINES S.A.	
		VIGENCIA: 14/02/2024	
		COD: C-DIR-PO-03	VER. 02
LOGISTICS CARGOLINES WAREHOUSE CONSULTING			

De conformidad con lo anterior y una vez revisados los registros de asistencia, se procederá realizar los descuentos mediante el proceso de nómina.

Para el uso de hora de almuerzo la empresa destina una hora por cada colaborador, se designarán turnos de uso de la hora de almuerzo con la finalidad de que la oficina permanezca con atención ininterrumpida.

La hora de almuerzo considera 60 minutos hasta que se vuelve a incorporar totalmente a su puesto de trabajo.

	GUÍA DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO PROFESIONAL	GRUPO SERCOME C	
		UEN: CONSOLIDADORALINES S.A.	
		VIGENCIA: 14/02/2024	
		COD: C-DIR-PO-03	VER. 02
LOGISTICS CARGOLINES WAREHOUSE CONSULTING			

POLÍTICA DE USO DE TELÉFONOS CELULARES Y OTROS DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS

PROPÓSITO

Conjugar las bondades de la tecnología en comunicaciones y permita optimizar la calidad del trabajo entre la empresa con sus clientes, socios estratégicos y colaboradores, estableciendo una norma de uso de teléfonos celulares durante la jornada de trabajo.

ALCANCE Y APLICABILIDAD

La Política de uso de teléfonos celulares/dispositivos electrónicos se aplica a todos los colaboradores de la empresa durante su jornada laboral:

PROCEDIMIENTOS

Se aplican los siguientes procedimientos a todos los empleados de que cumplan con las condiciones delineadas arriba en ALCANCE Y APLICABILIDAD.

Leyes Gubernamentales

La empresa no es responsable de ninguna violación de tránsito o multa de estacionamiento por violación de una ordenanza municipal o leyes gubernamentales que se relacionen con sus hábitos para conducir y con el funcionamiento de su vehículo particular. Cualquier multa será responsabilidad del empleado, incluso si la multa se emitió cuando el empleado se encontraba realizando actividades de trabajo.

	GUÍA DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO PROFESIONAL	GRUPO SERCOME C	
		UEN: CONSOLIDADORALINES S.A.	
		VIGENCIA: 14/02/2024	
		COD: C-DIR-PO-03	VER. 02
LOGISTICS CARGOLINES WAREHOUSE CONSULTING			

Uso de auriculares/manos libres

En oficina no se permite el uso de auriculares y manos libres para el uso en la ejecución de música y/o videos.

En el caso de conducción vehicular, se permite el uso de dispositivos auriculares o manos libres mientras conduce SI:

- El uso del dispositivo no provoca distracción (por ejemplo, bajar la mirada para manipular el dispositivo o sacar la vista del camino para comprobar que funciona correctamente)
- El marcado o el uso del dispositivo de mano se realiza mientras el vehículo está detenido o a un costado del camino
- Las conversaciones no interfieren con la capacidad del conductor para conducir con seguridad

	GUÍA DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO PROFESIONAL	GRUPO SERCOME C	
		UEN: CONSOLIDADORALINES S.A.	
		VIGENCIA: 14/02/2024	
		COD: C-DIR-PO-03	VER. 02
LOGISTICS CARGOLINES WAREHOUSE CONSULTING			

Política de uso de dispositivos celulares Personales

Queda a discreción del colaborador propietario del dispositivo mantenerlo encendido durante las horas laborables, sin embargo, se establece:

Limitar el uso de su dispositivo celular para asuntos personales y redes sociales que ocasionen desconcentración y afecten la calidad de tiempo y entregables en las actividades bajo su responsabilidad.

Limitar el uso de aplicaciones como redes sociales y comunicaciones ajenas a las funciones propias de su trabajo, Para atender su teléfono celular personal podrá emplear su hora de almuerzo.

El incumplimiento a esta normativa conlleva amonestaciones de carácter administrativo, y ante su recurrencia con el despido.

Política de uso de dispositivos celulares Corporativos

Mantenerlo encendido las 24 horas, procurar la carga nocturna

Durante la jornada laboral el dispositivo deberá estar sincronizado la sesión de WhatsApp con el computador.

El número celular estará activo en los grupos de trabajo que establezca la operación de la empresa según la necesidad.

Tono de llamada en volumen no inferior al 60%

Están permitidas las aplicaciones básicas del sistema Android, a excepción de Facebook y demás redes sociales según designación de la Gerencia General

No está permitido descargar aplicaciones que atenten contra la seguridad de la integridad de accesorios (batería) y con la información del dispositivo.

Procurar el uso adecuado y razonable del recurso.

	GUÍA DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO PROFESIONAL	GRUPO SERCOME C	
		UEN: CONSOLIDADORALINES S.A.	
		VIGENCIA: 14/02/2024	
		COD: C-DIR-PO-03	VER. 02
LOGISTICS CARGOLINES WAREHOUSE CONSULTING			

El número celular del dispositivo será utilizado estrictamente para efectos comerciales y operativos de la empresa, no podrá publicarse como número personal.

La política de la empresa no exige que las operaciones y giro de negocio interfiera en los horarios no laborables, sin embargo por tratarse de un giro relacionado con el comercio exterior, es necesario que el colaborador a cargo de un equipo celular corporativo se mantenga atento a llamada y/o mensaje durante horas no laborables, fines de semana y/o feriados. Según el nivel de urgencia que motive, la empresa aplicará una llamada o mensaje escrito.

Políticas de uso del correo electrónico

POLÍTICAS GENERALES DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

Estrictamente para efectos de trabajo, comunicación es formales con clientes, contratistas y agentes del exterior.

La respuesta a comunicaciones por correo electrónico son permanentes y no más de 4 horas.

Todos los mensajes exigen alguna respuesta incluso cuando la definición de los requerido tome más tiempo.

Demás citados en Código de Ética y comportamiento profesional vigente

Bandeja de Entrada debidamente organizada, carpetas que permita la clasificación y orden de los documentos y archivos.

Bandeja de entrada depurada de forma permanente, libre de mensajes "sin leer"

Por el giro de negocio; el tiempo máximo de respuesta establecido es de 4 horas.

Optimizar los recursos de organización, categorización, seguimiento, agendamiento de tareas que ofrece Microsoft Outlook.

Tutorial completo: <https://www.youtube.com/watch?v=dtwCLqC U9V k>

Tutorial Express: <https://www.youtube.com/watch?v=2XnhUqYf93A>

	GUÍA DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO PROFESIONAL	GRUPO SERCOME C	
		UEN: CONSOLIDADORALINES S.A.	
		VIGENCIA: 14/02/2024	
		COD: C-DIR-PO-03	VER. 02
LOGISTICS CARGOLINES WAREHOUSE CONSULTING			

PARA: Escribir o seleccionar la dirección de correo a quién va dirigido el email, es necesario elegir un solo contacto.

Error si agrega innecesariamente en este campo a una persona que debería estar en copia (CC)

Únicamente si invita a un tercero a participar de la comunicación (solicita su intervención) coloque el nombre en el campo "PARA", siendo el caso explique brevemente el objeto de invocar su intervención.

Para quienes nos organizamos la bandeja de correos por "Destinatario" es importante aplicar el criterio de dirigir el email "a la persona a la que se está invocando". Observo múltiples mensajes que en el campo PARA aparecen varios contactos, sin embargo (luego de leer, analizar y comprender todo el mensaje, a veces toda la cola del mensaje) resulta que es suficiente con estar en copia. Importante tomar nota y atención de estos detalles que nos harán más eficientes. (Caso contrario la herramienta MS Outlook no tendría motivo de separar los campos "Para" y "CC"

CC: Analizar y determinar el motivo de copiar a uno o varios terceros, en caso de varios contactos se deben colocar en orden jerárquico (según el conocimiento que posea).

Verifique si es necesario copiarlo a un tercero

Cuando se invoca la intervención de un tercero es necesario abrir un preámbulo (resumen) e invitar a la acción requerida.

Si la diligencia que realiza no trasciende o no consigue respuesta o solución, es importante tenga claro los contactos del destinatario, en orden de escalamiento; es decir, ponga en copia a un supervisor, luego a un coordinador, luego a una jefatura, luego a la gerencia.

ASUNTO: En caso de un email nuevo; el campo del asunto debe contener el nombre del cliente, #file #awb #quote (de ser el caso) y referencia del tema de conversación en máximo 4 palabras, que con solo leer el Campo del Asunto el lector sepa de qué se trata el contenido del comunicado.

El hecho que un ASUNTO contenga información específica facilitará las tareas de búsqueda en el futuro.

En procesos como Ventas, Operaciones, Facturación, Cobranzas es recomendable mantener el ASUNTO a fin de ejercer un seguimiento oportuno y preciso.

	GUÍA DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO PROFESIONAL	GRUPO SERCOMEC	
		UEN: CONSOLIDADORALINES S.A.	
		VIGENCIA: 14/02/2024	
		COD: C-DIR-PO-03	VER. 02
LOGISTICS CARGOLINES WAREHOUSE CONSULTING			

CUERPO DEL MENSAJE

Inicie la comunicación con una cortesía:

Ejemplos:

Estimado Tomás,
Estimado Ingeniero Armas,
Estimado Señor Armas;

Jamás deje únicamente la palabra "Estimado" sin el acompañamiento del nombre o un adjetivo o título)

Reciba nuestro cordial saludo, ... (somos un equipo de personas hablando a través de una)

CONSIDERACIONES DEL CUERPO DEL MENSAJE:

Utilice frases directas, sin rodeos.

Utilice letra capital, no emplee mayúsculas. (excepto nombres de empresas)

Utilice correctamente los signos de puntuación (comas, puntos, punto y coma)

Utilice el tipo de letra aprobados por la empresa: Arial, Calibri, Century Gothic) entre 9 y 11 pts.

No emplee color rojo

No emplee signos de interrogación(!!!!!) o admiración continuos (????) , lo correcto es uno solo.

Y no menos importante: Lea de nuevo y verifique la ortografía antes de presionar "enviar"

Determine el caso pertinente para comunicaciones en primera persona singular o plural cuando amerite. (Ejemplo: me permitirá analizar su comunicado y vuelvo con novedades)

	GUÍA DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO PROFESIONAL	GRUPO SERCOME C	
		UEN: CONSOLIDADORALINES S.A.	
		VIGENCIA: 14/02/2024	
		COD: C-DIR-PO-03	VER. 02
LOGISTICS CARGOLINES WAREHOUSE CONSULTING			

PRESENTACIÓN DEL SERVICIO EN PLURAL

(Ej: nos permitiremos revisar su comunicado y volveremos con novedades.

Recuerde que su contestación es corporativa, no es personal.

RESPUESTA A CORREOS ELECTRÓNICOS. -

Revise detenidamente su bandeja de entrada antes de iniciar a responderlos

Identifique los casos o asuntos y planifique la respuesta por orden de importancia/prioridad/urgencia

Cuando se vaya a responder un correo se revise previamente "por asunto", identifique el último email y prepare la respuesta o trámite que corresponda. Puede ser que otro colega ya lo haya respondido antes que Usted o el remitente lo haya actualizado/modificado.

Tomar nota que no son recomendaciones, no quedan a discreción de cada coordinador. Constituyen normas, políticas que debemos cumplir sin omisiones ni excepciones.

Esta es una medida que, aunque parezca imperceptible, nos hace diferentes ante los ojos del cliente; nos vemos profesionales.

**SERCOME C group
CONSOLIDADORALINES S.A.**



Andrés R. Rojas P. Ing.,
Gerente General &
Representante Legal