

MANUAL DE CONVIVENCIA COVITEC



COMITÉ

Jenny Marcela Grisales Parra

Rodrigo de Jesús Sánchez Restrepo

Luis Carlos Pérez Torres

Yeison Esneider Urrego Tamayo

Nelson E. Montoya Gómez.

MANUAL DE CONVIVENCIA DE COVITEC LTDA.

Covitec Ltda. Es una empresa dedicada a la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada en las modalidades de seguridad física, escoltas y monitoreo de alarmas. Tienen dentro de su filosofía, promover la sana convivencia y las buenas relaciones entre compañeros, proveedores y clientes, en armonía con el ambiente que la rodea y respondiendo a las solicitudes o requerimientos del entorno.

El entorno actual es demandante con las organizaciones y con las personas que las conforman, exigiendo cada vez mayor capacidad de respuesta y un servicio diferenciador en cada actividad que se realiza, siendo el recurso humano el protagonista de los cambios, pues es quien los promueve y asume, recibiendo la presión física y emocional que implica el acelerar tecnológico y el mundo globalizado.

Conscientes de esta situación y procurando promover el bienestar de nuestros empleados, buscamos minimizar el riesgo Psicosocial que implica estar sometido a las presiones del entorno, ocupándonos en generar estrategias que permitan fortalecer y consolidar la cultura del respeto y la sana convivencia, por lo cual se ha implementado el presente manual de convivencia, alineado con nuestra política empresarial, la Misión, Visión y los valores corporativos como principios rectores de nuestros actuar en la organización.

El Manual de Convivencia contiene y describe un conjunto de comportamientos que se esperan en todas las personas que hagan parte del grupo COVITEC, que deberán ser evidenciados en las relaciones entre compañeros, clientes, proveedores y con el entorno.

Es responsabilidad de las directivas divulgar y velar por el cumplimiento del presente Manual de Convivencia; de igual manera, es responsabilidad de todos los empleados apropiarse y cumplir con lo descrito en el mismo, de tal forma que Covitec se convierta en el mejor lugar para trabajar, preferido por los empleados, clientes, proveedores y comunidad en general por su alto sentido social y compromiso con las personas y el medio ambiente.

Cualquier comportamiento que viole o atente contra la integridad de las personas implicadas en el presente manual, debe ser reportado y consultado ante el comité de Convivencia de Covitec.

MISIÓN:

“Somos una empresa privada de servicios integrados de seguridad que genera tranquilidad a nuestros clientes industriales, residenciales, comerciales y de servicios a nivel nacional, mediante la gestión de riesgos y enfoque basado en procesos, soportado en una innovación permanente de servicios, aplicación de tecnología de la información y fortalecimiento de las competencias del recurso humano, proporcionando rentabilidad para los inversionistas y responsabilidad social para las partes interesadas.”

VISIÓN:

En el año 2015 seremos una empresa generadora de valor, con inversiones sociales y ambientales sostenibles y posicionada dentro de las 30 empresas con mayores ingresos operacionales del sector de seguridad, ofertando servicios rentables en diferentes plazas del país y con énfasis en el mercado industrial, comercial y de servicios.

Seremos reconocidos por la oportunidad y la implantación efectiva de estrategias de seguridad direccionadas a reducir el riesgo, soportados en la creciente eficiencia operacional e innovación tecnológica en nuestras operaciones y servicios.

Tendremos un sistema de gestión flexible y en continua mejora, soportado en una información confiable, con un equipo humano trabajando por competencias y destacado por su calidez humana.

VALORES DE EMPRESA

- **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** Somos grandes generadores de empleo en el país que promovemos, desarrollamos actividades que buscan el bienestar y la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y el respeto por el medio ambiente.
- **INTEGRIDAD (SOLIDEZ, TRANSPARENCIA, BUEN GOBIERNO):** Nuestra gestión está enmarcada dentro de los principios de la solidez que es el respaldo económico que tiene la compañía, para proyectarse como empresa y crecer a futuro. La transparencia que se enmarca en la claridad de nuestras actuaciones y negociaciones tanto comercial como

laboralmente. Nos regimos por los principios fundamentales, como es el cumplimiento de requisitos legales de nuestro país.

- **CALIDEZ HUMANA:** valoramos cada una de las personas que nos rodea, pues reconocemos que son nuestra razón de ser, es por esto que consideramos que la forma de retribuir ese alto compromiso es el respeto por la igualdad, dignidad y condición humana, aspectos que generan un ambiente de buenas relaciones.

VALORES DEL EMPLEADO

- **RESPONSABILIDAD:** El recurso humano es cabalmente cumplidor de sus deberes y obligaciones. La responsabilidad es el eje de los valores de nuestra organización, manifestada a través de la motivación y compromiso. La calidez humana y la ética en la toma de decisiones y estrategias de solución que satisfagan a nuestros clientes interno y externo.
- **RESPECTO:** Porque somos conscientes de la diversidad de pensamiento del ser, COVITEC LTDA valora la dignidad de las personas y fomenta las relaciones de convivencia, orientándose al punto de convergencia para avanzar en el mejoramiento continuo.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** en Covitec el trabajo en equipo es la consolidación de esfuerzos y conocimientos, para el logro de objetivos comunes, evidenciando en el dinamismo de un grupo humano optimista y positivo, orientado al logro de los objetivos, coherente con los valores de la organización y que pone sus conocimientos y habilidades al servicio de nuestros clientes.

VALORES DEL PRODUCTO

- **INNOVACIÓN:** Nuestra búsqueda constante por la diferenciación en los servicios de seguridad contribuye al crecimiento del portafolio de las distintas unidades de negocios en condiciones rentables, eficientes y sostenibles.
- **OPORTUNIDAD:** estamos decididamente preparados para brindarle la óptima capacidad de respuesta a los diversos momentos presentados en la experiencia del servicio.
- **CONFIABILIDAD:** Nuestro compromiso está fundamentado en generar una experiencia de servicio exclusiva compuesta por un elevado nivel de

eficiencia en los servicios, un moderno sistema de gestión del riesgo y el respaldo de nuestro portafolio integrado de seguridad.

RELACIONES CON LOS COLABORADORES

En COVITEC estamos convencidos de que es a partir del Recurso Humano que se pueden alcanzar los objetivos que la organización se propone cumplir y que es responsabilidad de la empresa disponer los medios para que éstos encuentren una oportunidad de crecimiento y de formación tanto a nivel personal como profesional, respetando las diferencias individuales.

Creemos en las personas y confiamos en que sus actuaciones están orientadas al mejoramiento continuo de la organización, respetando sus estilos personales y convencidos de que sus comportamientos estarán en función de los objetivos del negocio.

Con base en lo anterior se establecen de común acuerdo las siguientes pautas de convivencia y sus conductas asociadas:

1. Trabajamos juntos, entregamos lo mejor de cada uno y construimos relaciones de trabajo sanas, duraderas y productivas, demostrando sensibilidad por nuestros compañeros de trabajo.

Conductas asociadas:

- Reconocemos que el trabajo en equipo es muy importante para el buen desempeño de los integrantes y de la organización, pues visualizamos un solo propósito en común, por eso nos comprometemos y defendemos las decisiones del equipo.
- Propiciamos espacios de comunicación en los que se escucha respetuosamente y se proponen ideas novedosas.
- Valoramos y exaltamos los trabajos y aportes que hacen los compañeros del equipo, pero también retroalimentamos a los integrantes del mismo cuando sus conductas van en contravía de los principios y valores organizacionales.
- Supeditamos los objetivos propios a los del equipo.
- Atendemos oportunamente las tareas que afectan al trabajo de otros compañeros.

- Fomentamos el trabajo en equipo fundamentado en criterios de colaboración, lealtad, solidaridad, responsabilidad, compañerismo y cooperación entre las áreas para facilitar el alcance de los objetivos institucionales.
- Ejercemos las actividades asignadas aplicando los conocimientos de la manera más competente, eficiente y proactiva, buscando el mejoramiento continuo de la organización.
- No toleramos ningún tipo de acoso laboral en la organización.

2. Enseñamos con el ejemplo y somos coherentes con lo que decimos, pensamos y hacemos en nuestra cotidianidad laboral:

Conductas asociadas:

- Adoptamos la autodisciplina y el autocontrol como parte de la cultura corporativa.
- Trabajamos permanentemente por convertirnos en un modelo positivo de comportamiento, demostrando integridad en lo que hacemos, responsabilizándonos de nuestros actos y asumiendo con humildad las consecuencias de los mismos.
- Actuamos conforme a las normas y a los estándares éticos definidos por la Empresa.
- Conocemos y cumplimos, el Reglamento Interno de Trabajo, el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, las normas de contratación, los procesos y procedimientos y los demás controles establecidos en la compañía.
- Somos coherentes con lo que pensamos, queremos, sentimos, decimos y hacemos.
- Velamos porque nuestras actuaciones estén acordes con nuestros valores personales y organizacionales.
- Resolvemos con respeto los conflictos de intereses que se puedan presentar en la cotidianidad laboral.
- Cumplimos con los horarios de las citas, reuniones, plazos de entrega y compromisos adquiridos, honrando nuestra palabra.

3. Respetamos a los demás por su condición de ser humano, pero también los valoramos por sus conocimientos, su potencial y por su experiencia como individuo y como miembro de un equipo.

Conductas asociadas:

- Respetamos la integridad física y mental de los compañeros de trabajo, su ideología religiosa, raza, color y política.
- Tratamos a todo el mundo con respeto y dignidad.
- Respetamos las diferencias individuales y culturales.
- Nos dirigimos amable y respetuosamente a las demás personas, presentes y ausentes.
- Realizamos peticiones con amabilidad y cordialidad.
- Adoptamos modales de educación al saludar y al despedirnos de nuestros compañeros de trabajo y de las demás personas con quienes interactuamos en la empresa.
- Las opiniones de todos cuentan; por esto valoramos las ideas y aportes de nuestros compañeros de trabajo.
- Establecemos metas claras, medibles, desafiantes y acordes a las capacidades de las personas, como una manera de desarrollar el potencial de los miembros del equipo.
- Compartimos y gestionamos el conocimiento como la mejor manera de aprender y crecer en la organización.
- Tenemos apertura a los cambios y a los nuevos retos que se nos otorguen.

4. Nos comunicamos de forma abierta, sincera y respetuosa, compartiendo información, conocimientos y aprendizajes para el crecimiento de los individuos y de la organización.

Conductas asociadas:

- Informamos con veracidad, oportunidad y claridad, aspectos relevantes y decisiones que adopte la compañía y que incidan e involucren a los empleados.
- Manejamos de forma responsable, discreta y confidencial la información de la organización.

- Comunicamos permanentemente la información referente al futuro de la empresa. Compartimos la Visión, Misión y los valores como la mejor manera de comprometernos con el desafío de la organización.
- Expresamos nuestras ideas y opiniones de forma clara y precisa. Igualmente le permitimos a nuestros compañeros expresar sus puntos de vista, de una manera respetuosa.
- Escuchamos a las personas antes de emitir juicios sobre ellas y permitimos la defensa, cuando sospechamos de alguna conducta no adecuada.

5. Somos abiertos a la crítica y autocrítica razonada y constructiva y la convertimos en una opción legítima y aceptable de expresión en el trabajo.

Conductas asociadas:

- Respetamos la diferencia, la oposición y la contradicción.
- Evitamos la crítica destructiva y los juicios de valor.
- Nos preparamos para escuchar y atender la crítica y convertirla en un insumo importante para el mejoramiento continuo.
- Buscamos alcanzar acuerdos satisfactorios, basados en la filosofía, "Gana - Gana"
- No juzgamos la información recibida sin antes analizarla y discutirla.
- Generamos espacios para resolver las inquietudes y situaciones poco claras, respetando al interlocutor sin interrumpirlo.
- Estimulamos la participación de las personas en las reuniones, creando un clima de confianza, donde los asistentes opinen sin sentirse cohibidos o incómodos.
- Privilegiamos el diálogo como la herramienta esencial para consensuar acuerdos. No patrocinamos los enfrentamientos o situaciones violentas.
- Retroalimentamos a las personas de una forma respetuosa, cordial y sincera, reconociendo primero lo positivo que tiene la otra persona.

6. Valoramos y fomentamos un ambiente que propicie el equilibrio entre el trabajo y la vida personal de los empleados.

Conductas asociadas:

- Somos conscientes de que todos los miembros de la organización tienen una vida privada fuera de la empresa.
- Fomentamos entre nosotros el equilibrio, en las dimensiones: espiritual, personal, laboral, profesional y familiar.
- Cumplimos disciplinadamente con nuestro horario de trabajo y de esta manera liberamos el tiempo suficiente para atender nuestra vida familiar y privada.
- Facilitamos a nuestros colaboradores el tiempo para atender sus temas personales, siempre y cuando no se comprometa la prestación del servicio.
- Fomentamos espacios de esparcimiento para el bienestar de los empleados y sus familias.

7. Respetamos la privacidad propia y la de nuestros compañeros de trabajo.

Conductas asociadas:

- Evitamos que los rumores y el chisme afecten la integridad de las personas y el logro de los objetivos organizacionales.
- Respetamos la vida privada de todas las personas, evitando ventilar los detalles de la vida propia y de los otros.
- No juzgamos a las personas por la primera impresión, sobre la base de apariencias y comentarios.
- Privilegiamos las decisiones soportadas en hechos y datos reales.
- Mantenemos los problemas bajo control y en el seno del área en la medida que sea posible.
- Proteger la privacidad y la confidencialidad de los expedientes médicos y laborales de todos los empleados.

8. Construimos entre todos un ambiente de trabajo sano y seguro; pues somos conscientes de que éste es fundamental para nuestro desempeño productivo y para el éxito de nuestra organización.

Conductas asociadas:

- Estimulamos la construcción de relaciones sanas y efectivas con nuestros compañeros de trabajo, basadas en la confianza, sinceridad, respeto y honestidad.
- Participamos activamente de todas las actividades de bienestar, formación personal y laboral, programadas por la empresa.
- Mantenemos una actitud positiva que convoca a la sana convivencia.
- Buscamos siempre el beneficio mutuo en las relaciones de trabajo.
- Frente a las diferencias, buscamos el diálogo argumentado como la forma de construir acuerdos.
- Transmitimos en nuestras actuaciones alegría, entusiasmo y positivismo.
- No toleramos actos amenazantes, de violencia, ni represalias entre compañeros.
- Fomentamos las relaciones cálidas, cordiales y respetuosas entre líderes de proceso y colaboradores.
- Respetamos, apoyamos y escuchamos a todas las personas por igual, independientemente de su cargo, remuneración y tiempo de permanencia en la empresa.
- Contribuimos a alcanzar la visión de la empresa y a cumplir los objetivos estratégicos planteados.
- Buscamos apoyo en nuestros superiores cuando tenemos dudas frente al actuar ético.

9. Como Empresa promovemos la igualdad de oportunidades y estamos comprometidos a garantizar un ambiente de trabajo libre de discriminaciones e inequidades

Conductas asociadas:

- Atendemos oportunamente a todas las personas con amabilidad y cordialidad, cuando nos requieran, sin discriminación.
- Aceptamos con cordialidad y disposición cuando somos convocados por la organización.

- Promovemos a los empleados con base en su desempeño y de acuerdo con los procedimientos y políticas de la empresa, sin prejuicio de raza, color, religión, edad, género, nacionalidad, discapacidad, orientación sexual o estado civil.
- Velamos por la equidad interna en relación a las cargas laborales y a la retribución justa de los empleados.
- Somos justos, respetuosos y constructivos en las apreciaciones que hacemos de nuestros compañeros de trabajo.
- Desde la alta dirección se promueve la participación de los empleados para las decisiones que afectan a la organización, escuchando sus puntos de vista y fomentando el diálogo para construir criterios comunes entorno al beneficio de las partes.

10. Valoramos y respetamos nuestro tiempo y el de los demás, haciendo el mejor uso del mismo. Trabajamos priorizando nuestras actividades, en pro del espíritu de nuestra misión.

Conductas asociadas:

- Cumplimos con nuestra jornada de trabajo y ponemos todo nuestro empeño por utilizarla adecuadamente.
- Cumplimos con el horario de las reuniones. Empezamos y terminamos en el tiempo estipulado.
- Somos breves y directos en nuestras intervenciones.
- No nos ausentamos de las reuniones ni interrumpimos con actividades diferentes al tema que nos convoca.
- Escuchamos con atención y disponemos nuestro ser a las personas que nos están hablando.
- Definimos una agenda a las reuniones, siendo concretos en los temas a tratar, buscando la optimización de tiempo y recursos.
- No contestamos el celular cuando estamos en reuniones y tampoco nos ocupamos de temas distintos al convocado en la misma.
- Respetamos el tiempo de los compañeros de trabajo para la realización de actividades que puedan involucrarlos, por eso contamos con su disponibilidad para la programación de las mismas.

11. Expresamos aprecio, valoramos el trabajo bien hecho y estimulamos el reconocimiento sincero y oportuno hacia nuestros compañeros. Igualmente fomentamos desde nuestras actuaciones el trabajo satisfactorio, agradable y atractivo que nos permita realizarnos personal y laboralmente.

Conductas asociadas:

- Reconocemos el éxito y los buenos resultados de los colaboradores y compañeros de trabajo, sin apropiarnos del éxito que no nos corresponde.
- Confiamos en nuestros colaboradores, delegándoles tareas y responsabilidades, acordes a su cargo y funciones, que permitan su desarrollo profesional y personal, respaldándolos y apoyándolos para tal fin.
- Reconocemos a nuestros compañeros, de manera oportuna, los esfuerzos realizados en el trabajo por encima de lo habitual.
- Creemos en nuestros colaboradores y fomentamos su participación en actividades y proyectos especiales de la Empresa.
- Propiciamos espacios de generación de ideas que permitan una mejor gestión empresarial.
- Gestionamos el desempeño de nuestros colaboradores, reforzando lo positivo y señalando las oportunidades de mejora de una manera respetuosa.

12. Demostramos solidaridad y sensibilidad interpersonal por nuestros compañeros

Conductas asociadas:

- Nos preocupamos por el estado de salud de nuestros compañeros.
- Escuchamos y mostramos comprensión ante las comunicaciones emocionales de los empleados, sus problemas personales y familiares.
- Investigamos permanentemente sobre los problemas laborales que puedan estar afectando a las personas de la organización.
- Recordamos las celebraciones de fechas especiales y acontecimientos personales importantes de nuestros empleados.
- Estaremos dispuestos, dentro de nuestras posibilidades, a apoyar a nuestros compañeros en el momento en que requieran de nosotros.

- Velaremos porque los puestos de trabajo y las condiciones laborales dignifiquen a la persona humana, cumpliendo con las condiciones de seguridad y salud ocupacional

13. Legitimamos aprender de los errores

Conductas asociadas:

- Aprovechamos el error como una oportunidad de aprendizaje.
- Privilegiamos las lecciones aprendidas, sobre la búsqueda de responsables y culpables.
- Analizamos y documentamos los errores cada que éstos sucedan.
- Reconocemos los errores propios y nos comprometemos con su solución.

RELACIONES CON NUESTROS CLIENTES

Para las directivas y colaboradores de Covitec, la satisfacción de los clientes y el bienestar del recurso humano, son los principales objetivos, por eso trabajamos día a día por conseguirlos a través de la prestación de servicios soportados en la gestión de riesgos con un enfoque basado en procesos y un sistema de gestión flexible.

Todos y cada unos de los colaboradores de Covitec o los que en nombre de ella actúen, deben obrar bajo los principios que este código describa.

14. Queremos construir relaciones duraderas que permitan un beneficio para ambas partes y que garanticen la transparencia de nuestras transacciones o negocios.

Conductas asociadas

Para ofrecer un buen servicio al cliente, nos comprometemos con lo siguiente:

- Escuchamos activa y atentamente todas y cada una de las recomendaciones, quejas y reclamos que los clientes expongan y las consideramos como oportunidades para mejorar el servicio.
- Seguimos puntualmente todos los procedimientos que contempla el Sistema Integrado de Gestión.

- Tenemos siempre una alta actitud de servicio, tanto con el cliente interno, como el externo. Proporcionando en cada momento un trato amable, un lenguaje entendible, una información completa y oportuna y una respuesta adecuada, así sea negativa, pero con la variedad de posibles soluciones o alternativas, que garanticen la satisfacción del cliente.
- Velamos porque cada actuación, pensamiento, palabra y expresión, reflejen la honestidad, transparencia e integridad de quienes hacen parte de la familia Covitec.
- Ante cualquier desavenencia entre las partes, prima el cumplimiento de las cláusulas contractuales del negocio y la satisfacción del cliente; velando por la rentabilidad estipulada y el cumplimiento de los objetivos de Covitec.
- Respetamos la integridad de las personas y velamos siempre por la no discriminación.
- Nos importa la tranquilidad de nuestros clientes, por eso contamos con personal con alta vocación y actitud de servicio para satisfacer sus necesidades.

RELACIONES CON NUESTROS ACCIONISTAS

15. La empresa en pleno, vela por el retorno de la inversión que los accionistas hacen a ella, buscando un desarrollo sostenible.

Conductas asociadas

- Proporcionamos de forma oportuna, segura, legal y correcta, la información que los accionistas requieran para la toma de decisiones, sobre bases consistentes, homogéneas y conocidas.
- Todos los colaboradores se comprometen a actuar siempre en defensa de los mejores intereses de la empresa, manteniendo en constante vigilancia la información, recursos y negocios estratégicos de la compañía.
- Protegemos y optimizamos el valor de la inversión de los socios, a través de la utilización racional y consiente de los recursos, además de la observación de las más altas conductas éticas y legales, que se realicen por cuenta y nombre de la compañía.

RELACIÓN CON PROVEEDORES

16. La empresa ha adoptado un programa de selección, evaluación, y Calificación de Proveedores de forma que pueda darse preferencia a los proveedores que buscan la mejora continua de la calidad en el transcurso de la relación, a los proveedores que adopten prácticas de gestión, que respeten la dignidad humana y preserven el medio ambiente, prestadores de servicios de calidad y proveedores idóneos, que obedezcan a la legislación vigente; a los proveedores que presenten criterios técnicos, profesionales, éticos aprobados y en nuestras necesidades debiendo para esto garantizar la mejor relación costo-beneficio.

Con el fin de lograr una excelente relación con nuestros proveedores, las personas encargadas de interactuar con ellos, acataremos y respetaremos los siguientes principios.

Conductas asociadas

- Elegimos proveedores que comparten los valores éticos que sostiene Covitec y que posean una sólida reputación de equidad e integridad en sus tratos comerciales, haciendo una selección imparcial basada en criterios de calidad, rentabilidad y servicio.
- Ofrecemos a nuestros proveedores un trato equitativo y honesto en cada transacción.
- Evitamos hacer comparaciones falsas o engañosas con productos o servicios equivalentes que ofrecen los competidores.
- No aceptamos regalos valiosos, condiciones ventajosas, salarios, viajes, comisiones o cualquier otra forma de compensación por parte de los proveedores, instituciones financieras, concesionarios, contratistas, empresas o personas con quienes se realizan operaciones y que impliquen un beneficio particular.
- Cuando se realicen negocios con un proveedor, exigiremos respeto a la confidencialidad de nuestra información.
- Los proveedores deberán conocer nuestra Misión, Visión y valores y estar compenetrados con ellas, con el fin de lograr identificar en sus productos o servicios las expectativas del cliente final.

Relación con la Comunidad

17. Somos una empresa socialmente responsable por lo cual entendemos y asumimos nuestros compromisos con las personas y nuestro entorno.

Conductas asociadas

- Reconocemos nuestra relación con la comunidad, por eso obramos con veracidad, honestidad y control de calidad para garantizar la transparencia en la prestación del servicio.
- Apoyamos la formación de una comunidad empresarial con valores éticos, consciente de su responsabilidad en la búsqueda de la justicia social y la preservación del medio ambiente, absteniéndose de cualquier acto ilegal.
- Respetamos los valores culturales y reconocemos la importancia de las comunidades para el éxito de nuestra organización.
- Desarrollamos estrategias que sirvan para dirimir conflictos que puedan afectar nuestras relaciones con el entorno.
- Rechazamos patrocinar directa o indirectamente cualquier promoción o publicidad que contenga elementos de vulgaridad, violencia y cualquier otro elemento que vulnere o afecte los valores individuales, familiares y de la sociedad.
- Estamos comprometidos con el crecimiento económico y social de las comunidades donde se encuentren nuestras sedes a través de la creación de empleo y bienestar.

RELACION CON NUESTROS COMPETIDORES

18. Creemos en la sana competencia y en que el factor diferenciador son las personas que agregan valor a los servicios que ofrecemos a nuestros clientes.

Con el fin de lograr una excelente relación con la comunidad y los competidores, todos los colaboradores directos e indirectos de Covitec, acataremos y respetaremos los siguientes principios.

Conductas asociadas

- Actuamos con transparencia y buena fe en las relaciones comerciales que involucran a los competidores.
- Aplicamos las leyes de sana competencia que rigen en el país y la sociedad.
- Nuestra competitividad debe ser ejercida con base en nuestra capacidad de negociación junto a los proveedores, en la gestión correcta de nuestros

márgenes y gastos y en el fortalecimiento de las competencias de nuestro Recurso Humano, no en la debilidad de nuestros competidores.

- La agresividad en la competencia la entendemos como la canalización de nuestra energía para brindar los mejores productos y servicios y ganar la preferencia de nuestros Consumidores.
- Respetamos a nuestros Competidores y siempre que tengamos que hablar de ellos utilizaremos información basada en hechos, evitando comentarios despectivos u ofensivos.

RELACIÓN CON LA OPERACIÓN DEL SERVICIO

19. Nuestra promesa de venta implica ofrecer tranquilidad a nuestros clientes, con innovación en servicios a partir del fortalecimiento de las competencias del Recurso Humano, proporcionando rentabilidad para los inversionistas y responsabilidad social para las partes interesadas.

Conductas asociadas

- Estamos convencidos de que los negocios y la operación cotidiana, deben llevarse a cabo en un contexto de sobriedad y legalidad.
- Estamos comprometidos en llevar a cabo todos nuestros procesos de negocios bajo el principio de la eficiencia.
- Haremos uso eficiente de los recursos disponibles a nuestro alcance, buscando mantenerlos en perfecto estado de funcionamiento, procurando maximizar su capacidad y prolongar su vida útil.
- Buscamos maximizar los recursos, además de promover en todo momento el ahorro económico en las operaciones, actividades de lanzamiento, promocionales y formas de negocios.
- La custodia y preservación de los activos de la empresa son responsabilidad de todos y cada uno de los integrantes de la misma, por eso estaremos atentos a su cuidado, informando sobre situaciones que puedan conducir a la pérdida o uso indebido de éstos.
- Entendemos por activos de la empresa no sólo los edificios, vehículos, equipos o mobiliario sino también los planos, diseños, procesos, sistemas, tecnología, dibujos, estrategias de negocio, planes de lanzamiento de productos, campañas promocionales y desde luego nuestras líneas de negocio, entre otros.

- Tenemos el compromiso de proteger la integridad de las marcas así como el de desarrollar de manera competitiva su valor en el mercado.
- En Covitec no hacemos pagos indebidos a ningún tipo de autoridad y nos abstenemos de participar en cualquier tipo de actividad que pueda entenderse tácita o expresamente como corrupción.
- Colaboramos con las autoridades para el buen desarrollo de sus funciones.
- Cuidamos la información confidencial y reservada de la empresa, nuestros clientes y proveedores, absteniéndonos en todo momento de hacer uso indebido de la misma.
- Evitamos involucrarnos en relaciones personales o con clientes que involucren conflictos de intereses.
- Somos honestos con la información, por lo tanto no la alteramos o distorsionamos para obtener beneficios particulares.
- Cuidamos los equipos de trabajo, evitando descargar en los computadores programas o sistemas ilegales o sin licencia, sin previa autorización del administrador del sistema.
- Usamos el correo electrónico con responsabilidad y discreción, teniendo en cuenta que las comunicaciones realizadas por este medio son propiedad de la empresa.
- Estamos comprometidos con el cumplimiento del presente manual de Convivencia.

Publicado en Medellín a los 30 días del mes de Septiembre de 2011.