



# MANUAL DE CONDUCTA

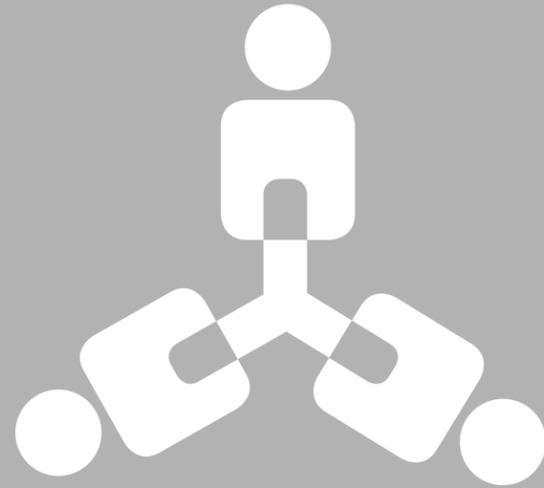
Aprobado en acta de Junta Directiva CCMA n.º 2149 del 24 de noviembre de 2016

Actualizado en acta de Junta Directiva CCMA n.º 2231 del 24 de noviembre de 2022

# Contenido

COMPORTAMIENTOS DE NUESTRA CULTURA ...	5
NUESTRAS RELACIONES .....	6
I. Con los colaboradores.....	7
II. Con los líderes .....	8
III. Con la Cámara .....	9
IV. Con los proveedores .....	15
V. Con los usuarios (registros) y clientes (unidades de negocios).....	17
VI. Con la comunidad en general .....	19
VII. Con el Gobierno y entes de control .....	20
VIII. Con el medio ambiente .....	21
APLICACIÓN DE ESTE MANUAL .....	22





En la **Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia** trabajamos con base en la ética y la eficiencia, el respeto por el otro, el sentido de responsabilidad y el compromiso con la comunidad empresarial.

Este manual se basa en el concepto del mutuo cuidado, lo que quiere decir que hacemos lo correcto con nosotros mismos, con nuestros compañeros, con nuestra organización y con nuestras partes interesadas. Por este motivo, aquí se establecen los principios para determinar el comportamiento esperado de nuestros grupos de interés: colaboradores Cámara, proveedores y usuarios, en procura de proteger el bienestar de las personas, la información y el medio ambiente mediante prácticas que redunden en el cumplimiento de los requisitos legales y la mejora continua de la organización.

Partimos del buen criterio de cada persona; por lo tanto, en este manual no se definen temas particulares. En caso de duda en cuanto a su aplicación, se debe consultar con el jefe directo en primera instancia y, en segunda instancia, con Gestión Humana.

## Comportamientos de nuestra cultura

Como parte integral del manual de conducta, se definen los comportamientos que caracterizan a cada uno de los colaboradores de la Cámara, ya que estos son los que nos hacen diferentes y nos permiten alinearnos con los objetivos estratégicos de la entidad

-  **Somos ágiles y nos inspira el servicio**
-  **Trabajamos de forma colaborativa y en red**
-  **Creamos valor con los grupos de interés y el entorno**
-  **Pensamos diferente y aprendemos continuamente**
-  **Somos éticos y confiables**

Comportamientos

Relaciones

I.

II.

III.

IV.

V.

VI.

VII.

VIII.

Aplicación

Contenido



## I. Con los colaboradores

# Nuestras relaciones

- Cuidamos nuestra imagen personal y seguimos los lineamientos establecidos en nuestros manuales de vestuario corporativo.
- Nos esforzamos por mantener un buen ambiente laboral.
- Establecemos relaciones de confianza para el logro de los objetivos organizacionales.
- Reflejamos lo que pensamos y sentimos a través de nuestras acciones y comportamientos y en la forma como perseguimos nuestros objetivos.
- Promovemos y nos apropiamos de la cultura organizacional.
- Tenemos la capacidad de crear y de poner en el mercado productos y servicios novedosos y diferentes, que aporten tanto al éxito actual de la Cámara como al que se proyecta a futuro (*innovación*).
- Desarrollamos capacidades para enfrentar los retos presentes y futuros de la Cámara, nos preocupamos por nuestro crecimiento personal y por alinear nuestras habilidades y cualidades con la estrategia corporativa para poder alcanzar los objetivos del negocio (*competencias*).
- Enfocamos nuestros comportamientos en ofrecer servicios pertinentes e innovadores de una manera sencilla, oportuna y con calidad humana, para que nuestros usuarios y clientes puedan llevarse experiencias positivas cuando se acercan a la Cámara (*servicio*).
- Nos sentimos orgullosos de la labor que realizamos, de los compañeros que tenemos y de la empresa a la cual pertenecemos (*ambiente laboral*).
- Garantizamos la sostenibilidad de la organización por medio del cuidado del medio ambiente, de los recursos, de los procesos, de la información y de las personas (*gestión integral*).
- Tenemos la capacidad de producir, sistematizar, proteger y transmitir el conocimiento que se genera en nuestra organización, lo que nos permite alcanzar los resultados esperados (*gestión del conocimiento*).

## II. Con los líderes



*El estilo de liderazgo de la Cámara es inspirador. Este se fortalece cuando se forman líderes creíbles y eficaces, que construyen confianza con base en el establecimiento de lazos personales significativos con sus colaboradores, que los impulsan a crecer personal y profesionalmente, que conectan los objetivos de la Cámara con los intereses de los individuos y el origen de su pasión, que ven en las diferencias una oportunidad de fortalecimiento y que saben capitalizar la diversidad para cohesionar los equipos de trabajo, encauzando la organización hacia el logro de la excelencia.*

En consecuencia, los líderes son responsables de:

- Entablar **diálogos significativos** con sus colaboradores, conectándose de manera genuina con sus intereses y expectativas.
- **Desarrollar las potencialidades** de sus colaboradores, y para ello se acercan significativamente a través de conversaciones generativas.
- Respetar la manera de hacer de sus colaboradores y enriquecer sus propias habilidades, al tiempo que **empoderan e impulsan** el **desarrollo** de los miembros de sus equipos.
- **Delegar tareas e identificar claramente prioridades**, lo que permite a los equipos sacar el mayor provecho de los conocimientos, habilidades e información privilegiada de sus miembros.

## III. Con la Cámara



### 1. Conflicto de interés:

Se considera que existe conflicto de interés cuando las decisiones tomadas generan algún beneficio personal, ya sea de manera directa o indirecta, para sí mismo, sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, afinidad o primero civil, o un tercero con quien exista una relación profesional, económica o personal.

Por eso, actuamos con criterio preventivo e identificamos cuándo una situación puede presentarnos un potencial conflicto de interés. Para esto, nos preguntamos si con nuestra actuación estamos privilegiando el interés propio o de un tercero por encima del de la Cámara, y, en caso afirmativo, nos abstenemos de tomar la decisión y le comunicamos el caso a nuestro líder directo o a Gestión Humana.

Los siguientes lineamientos se aplican a las situaciones de conflicto más comunes:

#### 1.1 Inversiones y otros trabajos:

Nos abstenemos de realizar cualquier inversión, participación o administración de negocios o de prestar nuestros servicios personales en otros trabajos o para otras empresas que compitan con la Cámara.

Lo anterior, por cuanto entendemos que dichas actividades pueden repercutir en los intereses de la Cámara, competir con los servicios que esta presta o interferir con nuestro horario de trabajo o nuestra dedicación en el cumplimiento de funciones y responsabilidades.

Atendemos la prohibición legal de ejercer nuestra profesión de manera privada mientras permanezcamos en nuestros cargos, con miras a proteger el derecho colectivo de todos los usuarios a ser tratados de forma imparcial y objetiva.

## 1.2 Familia:

Para todos los efectos de este manual, entendemos como familiares a aquellas personas con quienes tenemos vínculos de sangre o legales, y hasta los siguientes grados:

- Cónyuge o compañero permanente.
- Parientes hasta el segundo grado de consanguinidad: padres, hijos, hermanos, abuelos, nietos.
- Parientes hasta el segundo grado de afinidad: nueras, yernos, suegros y cuñados.
- Parientes hasta el primer grado civil: padres adoptantes e hijos adoptivos.

Por regla general, no contratamos ni entablamos ninguna relación comercial a nombre de la Cámara con familiares o empresas en las que un familiar tenga participación.

## 1.3 Relaciones personales:

Basamos nuestras relaciones personales en la sensatez y objetividad, por encima de emotividades o sentimientos que demuestren favoritismos que parcialicen nuestra conducta o toma de decisiones.

Entendemos que entre nosotros pueden surgir sentimientos de amor y amistad que son inherentes a los seres humanos, y respetamos la libertad de cada uno de sostener relaciones afectivas, pero nos abstenemos de vincularnos afectivamente con personas con las que tengamos relación de subordinación directa o indirecta para garantizar que no se afecte negativamente el desempeño laboral o el ambiente de trabajo.

## 2. Lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT):

Prevenimos que se realicen actividades relacionadas con el lavado de activos o con fines terroristas que pueden repercutir en la reputación y la estabilidad jurídica, operativa y financiera de la Cámara.

Colaboramos con las autoridades competentes que investigan los delitos de lavado de activos y financiación del terrorismo.

## 3. Fraude, soborno y corrupción:

Rechazamos abiertamente la ocurrencia del fraude, soborno y corrupción en la Cámara y, en consecuencia, nos rehusamos a llevar a cabo conductas como:

- Usar engaños, trampas o abuso de confianza para obtener una ventaja.

- Ofrecer o aceptar sobornos para la obtención de beneficios económicos, comerciales o de cualquier tipo.
- Tratar de influenciar ejerciendo poder o mediante amenazas a personas naturales o jurídicas, aprovechándonos de nuestro cargo o posición en la Cámara.
- Violar la ley o actuar de manera deshonesta para obtener privilegios o prebendas que satisfagan nuestro interés personal.

## 4. Derechos humanos y laborales:

Respetamos los derechos humanos y laborales de cada colaborador de la Cámara.

Nos oponemos al trabajo infantil, forzoso o que atente contra la salud y la seguridad, así como a las prácticas laborales explotadoras e inhumanas.

No toleramos la discriminación racial, sexual, social, religiosa, ideológica o de cualquier tipo, ni el acoso en nuestros procesos de selección y en las relaciones interpersonales en general.

Estamos comprometidos con la seguridad de los colaboradores, usuarios, visitantes y demás grupos de interés, por eso hemos establecido un mapa de riesgos para identificarlos y tomar las medidas que nos permitan garantizar la seguridad de todas las

personas que ingresan a la organización y minimizar la ocurrencia y recurrencia de accidentes, incidentes y eventos que puedan afectar la continuidad del negocio.

Contamos con un Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, mediante el cual se da cumplimiento a las disposiciones legales vigentes, tendientes a garantizar los mecanismos que aseguren una adecuada y oportuna prevención de los accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales.

Promovemos la cultura del autocuidado en procura de mantener en niveles óptimos los índices de ausentismo y accidentalidad.

## 5. Propiedad intelectual y datos personales:

Protegemos la propiedad intelectual y los datos personales que están en nuestras bases de datos.

Aseguramos el cumplimiento de las normas nacionales y convenciones internacionales sobre propiedad intelectual: derechos de autor, derechos conexos y propiedad industrial.

Contamos con una Política de Protección de Datos Personales en la que damos cumplimiento a los principios y regulaciones previstas en las leyes colombianas aplicables y

Comportamientos

Relaciones

I.

II.

III.

IV.

V.

VI.

VII.

VIII.

Aplicación

Contenido

que están alineadas con las buenas prácticas internacionales en la materia. Comunicamos a los usuarios que los datos personales que se recolectan son tratados de manera confiable y en estricto cumplimiento de las normas vigentes en Colombia sobre protección de datos personales; además, dichos datos son custodiados de manera segura en nuestro sistema de información.

Promovemos la protección de los derechos de propiedad intelectual entre nuestros proveedores y contratistas prohibiendo la adquisición de productos de contrabando o sin licencia.

Nos protegemos incluyendo cláusulas de propiedad intelectual (derechos de autor y de propiedad industrial) y protección de datos personales en los contratos con nuestros colaboradores, proveedores y demás terceros relacionados con la institución; en las cláusulas se definen los lineamientos y regulaciones conforme a las políticas de la entidad.

## 6. Manejo de la información:

Garantizamos la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información y promovemos el desarrollo de una cultura del manejo seguro de la misma, así:

La confidencialidad de la información cuando solo la revelamos a personas autorizadas; su integridad, cuando es exacta y completa; y su disponibilidad, cuando es accesible y utilizable en forma oportuna en el momento y lugar requeridos.

Administramos adecuadamente la información pública, interna y confidencial conforme a la Política de Seguridad de la Información.

Garantizamos la adopción de mecanismos que aseguren que la información se presente de manera precisa y oportuna a todos los grupos de interés. Estos mecanismos de revelación de información no podrán constituir cargas excesivas de orden administrativo o financiero.

### Prohibiciones a los colaboradores:

- Se prohíbe a los colaboradores utilizar o sustraer indebidamente la información de la entidad. Se considera indebido el uso de la información para obtener beneficios personales directa o indirectamente o para deteriorar la imagen de la organización ante los diferentes entes públicos y privados.
- Se prohíbe suministrar información con fines electorales, tanto en las elecciones de Junta Directiva como en las de cargos de elección popular.
- Solo la Presidencia Ejecutiva podrá suministrar o autorizar la entrega de información a los candidatos a cargos públicos para promover proyectos institucionales o información económica de carácter general que no beneficie ninguna candidatura.
- Se prohíbe a los colaboradores otorgar compensaciones a los miembros de la Junta Directiva, ser fiadores, codeudores o avalistas de obligaciones adquiridas por otro empleado o miembro de la Junta Directiva; también, postularse

y votar en las elecciones de miembros de Junta Directiva de cámaras de comercio mientras mantengan la calidad de empleados postularse para cargos de elección popular que otorguen la calidad de servidor público.

## 7. Comunicación corporativa:

### 7.1 Prensa y medios de comunicación internos y externos:

Canalizamos todos los requerimientos de los medios de comunicación masivos relacionados con información de la Cámara para que sean atendidos según los lineamientos definidos por la Vicepresidencia de Comunicaciones Corporativas.

Sabemos que el Presidente Ejecutivo es el vocero oficial de la organización y que él o la Vicepresidencia de Comunicaciones Corporativas podrán delegar este papel en otro ejecutivo cuando así lo consideren, dependiendo del tema que se va a tratar. Como colaboradores no estamos autorizados para publicar información o dar testimonios a medios de comunicación o a cualquier otra fuente en nombre de la Cámara.

Entendemos la importancia de mantenernos informados y de dar a conocer los aspectos relevantes de nuestra organización; por eso, para garantizar la legitimidad de los mismos, los cuales se publican en nuestra plataforma de medios corporativos internos y externos, atendemos las políticas estable-

cidas por la Vicepresidencia de Comunicaciones Corporativas.

### 7.2 Marca e identidad gráfica:

Entendemos que la marca Cámara es uno de los activos intangibles más importantes de la organización, por lo tanto su uso debe regirse por las políticas establecidas por la Vicepresidencia de Comunicaciones Corporativas.

### 7.3 Ambiente laboral y reputación:

La Cámara es un gran lugar para trabajar, y eso se ve reflejado en que los colaboradores nos sentimos orgullosos de la labor que realizamos, de los compañeros que tenemos y de la empresa a la cual pertenecemos.

La Cámara gestiona su reputación para crear confianza y relaciones duraderas con sus grupos de interés, lo cual impacta la sostenibilidad de la organización.

Los colaboradores de la Cámara nos comprometemos con un actuar coherente, donde reflejamos lo que la Cámara es, dice y hace; y con un relacionamiento cercano, íntegro y transparente con los diferentes grupos de interés.

### 7.4 Eventos y publicaciones:

Sabemos que las publicaciones que produce la Cámara son de carácter empresarial, económico, jurídico y cultural, derivadas de las líneas de acción corporativa: formalización, modernización empresarial y competitividad

regional. También, que nuestra entidad no participa ni apoya publicaciones que no sean de producción propia. Igualmente, entendemos que como organización solo participamos en eventos propios, que responden a nuestra planeación anual, y en los cuales asumimos el rol de organizadores o tenemos una participación estratégica en la definición de contenidos, carácter y proyección de los mismos; por lo tanto, no nos involucramos en la realización de actividades en calidad de apoyo o patrocinio. Nuestras publicaciones y nuestra participación en eventos deben ceñirse a los lineamientos establecidos por la Vicepresidencia de Comunicaciones Corporativas.

## 8. Recursos de tecnología de la información y redes sociales:

Utilizamos los equipos de cómputo, de telefonía y los sistemas de información que la Cámara pone a nuestra disposición con responsabilidad.

Está prohibida la implantación de virus o los sabotajes tecnológicos, destrucción de información de la organización y cualquier tipo de fraude tecnológico.

Conocemos que los recursos tecnológicos son exclusivamente para el desempeño de nuestras funciones y para cumplir con los fines de la compañía; por lo tanto, aceptamos que pueden ser monitoreados por la Vicepresidencia de Operaciones de la Cámara con el fin de supervisar, revisar o incluso restringir el acceso a la información creada, almacenada o transmitida en ellos.

Damos buen uso a la cuenta de correo electrónico empresarial y nos abstenemos de enviar y recibir a través de ella mensajes con contenido discriminatorio, fraudulento, amenazante o netamente personal.

No compartimos los nombres de usuario y contraseñas que nos asignó la Vicepresidencia de Operaciones para ingresar a los sistemas de información.

Nuestra participación en las redes sociales es a título personal y, por ende, no comprometemos a la Cámara con nuestras actuaciones ni ofrecemos servicios, ventajas, descuentos o beneficios no autorizados y que generen falsas expectativas.

Sin embargo, somos conscientes de que en algunas ocasiones es inevitable o recomendable para el ejercicio de nuestras funciones ser reconocidos en las redes sociales como colaboradores de la Cámara y, en consecuencia, contamos con la autorización de nuestro(s) líder(es) para ello; eso sí, garantizamos que las publicaciones estén alineadas con los valores de la Cámara y con este manual de conducta expresamos nuestras ideas con cuidado y respeto y no revelamos información interna o confidencial.

## 9. Activos:

Cuidamos los activos e instalaciones de la Cámara y los usamos únicamente con fines legales y autorizados. Somos responsables de la debida diligencia en su cuidado.

No nos apropiamos ni sacamos provecho para fines personales de los bienes o recursos que nos hayan sido asignados para el cumplimiento de nuestras funciones como colaboradores Cámara.

## IV. Con los proveedores

### 1. Contratación de bienes y servicios:

Contratamos bienes y servicios de acuerdo con los principios y lineamientos de nuestra Política de Contratación.

Desarrollamos procesos de selección de proveedores con responsabilidad, realizando una debida planeación, ejecución y terminación de los procesos, y ejerciendo la supervisión de los mismos de manera eficiente.

Seleccionamos a nuestros proveedores con imparcialidad, basados en criterios objetivos, y nos relacionamos con ellos de forma ética y transparente.

Los colaboradores de la Cámara no podremos:

- Contratar a familiares o a terceros con quienes tengamos obligaciones financieras.
- Celebrar actos o contratos de cualquier especie o con cualquier propósito con el



Comportamientos

Relaciones

I.

II.

III.

IV.

V.

VI.

VII.

VIII.

Aplicación

Contenido

cónyuge, compañero permanente con quien tenga vínculo de parentesco hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil con miembros de Junta Directiva.

- c. Celebrar contratos con sociedades (comerciales, civiles o entidades sin ánimo de lucro) en las que haya algún vínculo o relación cercana con sus empleados, miembros de Junta Directiva o sus familiares (cónyuges o compañeros permanentes, familiares hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil).
- d. Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural en razón del trabajo o servicio prestado.

## 2. Regalos, invitaciones y atenciones:

No entregamos, solicitamos ni aceptamos de forma directa o indirecta regalos, invitaciones y atenciones que puedan ser percibidos como un intento de influenciar el ejercicio de nuestras funciones o la toma de decisiones.

Sin embargo, entendemos que nuestros proveedores o empresas interesadas en

ofrecernos sus servicios nos puedan dar obsequios pequeños, como objetos publicitarios, con el ánimo de estrechar relaciones o como simple muestra comercial. Nos permitimos recibir dichos obsequios cuando su valor comercial sea inferior a 5 salarios mínimos diarios legales vigentes (SMDLV).

Así mismo, nos permitimos aceptar invitaciones o atenciones a eventos, jornadas o capacitaciones, con la autorización de nuestro líder directo, quien, en caso de duda, consultará con Gestión Humana.

En caso de tener inquietudes sobre el valor comercial del objeto ofrecido o sobre si debemos recibir cualquier regalo, invitación o atención, debemos comunicarle dicha duda a nuestro jefe directo para obtener la autorización correspondiente.

## 3. Propiedad intelectual, secretos comerciales e información confidencial de terceros:

Respetamos los derechos de propiedad intelectual, los secretos comerciales y la información confidencial de terceros.

# V. Con los usuarios (registros) y clientes (unidades de negocios)



## 1. Genios en servicios:

Entendemos que el buen servicio es una actitud de vida que trae como consecuencia una experiencia memorable para los clientes, la cual garantiza que regresen una y otra vez a nuestra entidad: identificamos oportunidades, emprendemos con alegría nuestro trabajo y convertimos los problemas en soluciones.

Además, prestamos el mejor servicio porque conocemos el portafolio de la Cámara, lo que nos brinda la posibilidad de ofrecer a nuestros usuarios y clientes soluciones que dan respuesta a sus necesidades y que nos ayudan a contribuir al logro de las metas.

Tenemos a disposición de nuestros usuarios y clientes los medios para orientar sus requerimientos, dar solución oportuna a sus necesidades y recibir de su parte la retroalimentación necesaria para monitorear los servicios y mejorar los procesos.

Sabemos cómo nos perciben los clientes, conocemos qué piensan de nuestros servicios e indagamos sobre sus necesidades y expectativas, así:

- Realizamos medición de satisfacción con respecto a los diferentes procesos corporativos, lo cual nos permite conocer la percepción de nuestros clientes sobre el servicio ofrecido e implementar acciones de mejoramiento.
- Disponemos de canales de comunicación para la expresión de las opiniones de nuestros clientes: preguntas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; y para su oportuna atención, contamos con un sistema que permite hacer seguimiento a cada uno de los casos recibidos, los mismos que resolvemos según los estándares de oportunidad.

## 2. Promesa y acuerdos de servicio:

Estamos comprometidos con generar competitividad a nuestros usuarios y clientes mediante la prestación de servicios pertinentes e innovadores de manera fácil, oportuna y con calidad humana, garantizando una experiencia positiva en cada contacto.

Cumplimos con nuestra promesa de servicio a través de los siguientes pilares:

- Creamos condiciones que les permitan a los usuarios y clientes mantenerse con éxito en un entorno cambiante (*competitividad*).
- Entregamos soluciones adecuadas a las necesidades de cada segmento de usuarios y clientes que atendemos (*servicios pertinentes e innovadores*).
- Creamos condiciones fáciles de acceso a nuestros servicios. Esto comprende infraestructura, canales de distribución virtuales y físicos (sedes), procesos claros y canales de comunicación a disposición (*facilidad*).
- Garantizamos la entrega de un servicio con agilidad, en el lugar y tiempo adecuado, de acuerdo con los requerimientos del cliente y los estándares de servicio (*oportunidad*).
- Establecemos relaciones basadas en la amabilidad, el conocimiento y la disposición (*calidad humana*).
- Logramos que los clientes se sientan satisfechos con el servicio, que quieran regresar a nuestras sedes, que participen masivamente en nuestros eventos, que tengamos alto nivel de recordación, que hablen bien de la entidad y que nos referencien (*experiencia positiva en cada contacto*).

### 3. Publicidad:

Nuestra publicidad es honesta y real, por lo que no conduce a engaños y se hace con plena observancia de la ley vigente.

### 4. Servicios registrales:

Administramos los registros de acuerdo con la ley, cumplimos con todas las reglamentaciones vigentes y seguimos los procedimientos señalados por la autoridad.

Garantizamos calidad y oportunidad en la prestación de los servicios registrales.

### 5. Servicios empresariales:

Consolidamos un portafolio de servicios empresariales competitivo y de alto valor agregado, de gran impacto para la gestión empresarial, estructurado a partir del conocimiento del entorno y de las necesidades de las empresas.

## VI. Con la comunidad en general



### Gestión cívica y cultural:

La gestión de la Cámara, además de propender hacia el fortalecimiento y el desarrollo de los empresarios, impacta otros grandes frentes que trascienden el entorno social. Por eso lideramos un programa de gestión cultural a través de nuestra emisora Cámara FM 95.9 y de la promoción de los nuevos talentos de la plástica, la literatura y la música; además, propiciamos espacios para fortalecer una ciudadanía mejor informada sobre asuntos que competen al desarrollo de la ciudad y a la calidad de vida de sus habitantes.

### Solución de controversias:

Manejo de controversias con terceros: somos conscientes de la importancia de la resolución de conflictos, por ello adoptamos mecanismos para resolver de manera ágil, eficiente, económica y especializada las controversias derivadas de las relaciones entre la entidad y sus clientes, contratistas y proveedores.

Implementamos un sistema de servicio al cliente para atención de quejas y reclamos, el cual cuenta con el mecanismo de seguimiento que permite la solución o respuesta oportuna a los clientes. Igualmente, prevalece el uso de mecanismos alternativos de solución de conflictos.

## VII. Con el Gobierno y entes de control



Garantizamos el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios que apliquen a la Cámara como empresa y como delegataria de las funciones públicas encomendadas.

Respetamos las orientaciones políticas de cada persona, pero nos abstenemos de utilizar el nombre y los recursos, espacios o instalaciones de la Cámara para realizar proselitismo u obtener ventaja en procesos de participación política.

No efectuamos contribuciones de ningún tipo en nombre de la Cámara a ningún partido ni candidato político con fines electorales.

## VIII. Con el medio ambiente



Estamos comprometidos con una cultura de protección y preservación del medio ambiente, y por ello procuramos minimizar el impacto ambiental de nuestras actividades a través de la implementación de los siguientes programas:

Aseguramos el adecuado manejo de los **residuos** especiales, peligrosos y no peligrosos que se generan en la Cámara desde la separación en la fuente hasta su aprovechamiento, tratamiento y disposición final.

Implementamos acciones que permitan hacer **uso eficiente del papel**, reduciendo su consumo mediante la adopción de buenas prácticas en la gestión documental y el buen uso de las herramientas tecnológicas disponibles.

Ahorramos y hacemos un uso racional de la **energía** y del **agua**, procurando generar un menor impacto ambiental originado en el desarrollo de las actividades de la Cámara.

# Aplicación de este manual

## 1. ¿A quiénes aplica?:

Este manual aplica para colaboradores Cámara, miembros de junta y para el personal externo que labora en nuestra organización, pero su alcance se extiende a otros grupos de interés, como proveedores de bienes y servicios, contratistas, usuarios y clientes.

Por lo tanto, nos comprometemos a conocerlo, divulgarlo y a velar por su implementación y cumplimiento.

Es obligación del colaborador conocer y aplicar el presente Manual, su contenido y sus obligaciones.

El contenido de este Manual no pretende abarcar todas las situaciones que se puedan presentar. El objeto del mismo es brindar un marco de actuación.

En caso de tener alguna duda, los colaboradores deben consultar a su líder directo o a Gestión Humana, para así tener certeza de que su actuar está acorde a los presentes lineamientos. La responsabilidad de cada uno de los miembros de esta organización es hacer lo correcto.

## 2. Comité de Convivencia

Contamos con un Comité de convivencia, conformado por colaboradores de la Cámara, que se encargará de recibir, manejar y acompañar casos de acoso laboral. Dicho comité recibirá las quejas de acoso laboral a través de su secretario, el cual se encargará de darle trámite de manera confidencial y buscando siempre el cuidado de los colaboradores y el mejor manejo entre las partes.

## 3. No represalias:

Ponemos en conocimiento las conductas y participamos en investigaciones o procedimientos relacionados con posibles infracciones a este manual, sin temor a represalias por parte de la Cámara, siempre y cuando lo hagamos de buena fe y no se determine que la información suministrada no es verídica.

## 4. Medidas disciplinarias

Somos conscientes de que las actuaciones que no estén acordes a los lineamientos de este manual acarrearán acciones disciplinarias, sanciones e incluso la terminación de la relación laboral o contractual, de acuerdo con lo dispuesto aquí, en el Reglamento Interno de Trabajo de la Cámara, en el contrato que rige entre las partes y en la normatividad vigente aplicable a cada caso.

## Aprobado por

Acta de Junta Directiva n.º 2149 del 24 de noviembre de 2016.

Comportamientos

Relaciones

I.

II.

III.

IV.

V.

VI.

VII.

VIII.

Aplicación

Contenido



**CAMARA DE COMERCIO<sup>®</sup>**  
**DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA**

*Tu mejor socio.*