



ACOUSTIC SYSTEM Y CIA LTDA

NIT: 805.001.506-1

**CODIGO DE ETICA Y BUEN
GOBIERNO**

2.007



CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

INTRODUCCIÓN

El presente Código de Ética y Buen Gobierno de la Sociedad ACOUSTIC SYSTEM Y CIA LTDA, ha sido construido como resultado de la participación de todos los funcionarios de la Entidad, en él se expresa nuestro compromiso con el desempeño de la función pública hacia el logro de una gestión integral y eficiente, respeto por las normas internas y externas, transparencia en todas las actuaciones administrativas, comportamiento ético de los servidores públicos y una clara orientación hacia el cumplimiento de los objetivos

Teniendo en cuenta la preocupación gubernamental por devolver a la comunidad espacios para evaluar las prácticas éticas de las entidades, se suscribe la implementación de un modelo de Gestión Ética y Buen Gobierno en la Sociedad ACOUSTIC SYSTEM Y CIA LTDA.

En este espacio, Acoustic System, a través de la construcción colectiva e implementación del Modelo de Gestión Ética institucional, pretende promover valores y políticas éticas que permitan prestar un servicio justo y eficiente a la población, además, de establecer una visión analítica, coherente y responsable, de sus relaciones con la comunidad y el medio ambiente, en el marco de sus propios valores, mejorando los espacios de vida saludable y de respeto mutuo.

De ahí que corresponde a cada uno de nosotros conocerlo, interiorizarlo, divulgarlo y observarlo, para alcanzar el propósito de desarrollar y perpetuar una organización orientada al servicio, inspirada en la calidad y proyectada con gran responsabilidad hacia la comunidad.



OBJETIVOS

- Servir de guía ética, para que los trabajadores de Acoustic System y Cia Ltda., actuemos con Integridad en el desempeño de nuestras funciones.
- Fortalecer actitudes y prácticas éticas en el cumplimiento de las tareas de cada uno de los funcionarios de la Empresa.
- Promover un activo compromiso con la puesta en práctica de los principios, valores y buen gobierno, en procura del cumplimiento de nuestra misión, visión y principios fundamentales.
- Dirigir la gestión de la entidad, hacia el mejoramiento del bienestar y calidad de vida del discapacitado Auditivo, y de la población en general, mejorando el servicio a la ciudadanía.

GLOSARIO DE TERMINOS

Para efectos de la comprensión de los diferentes aspectos que consagra el presente Código de Ética y Buen Gobierno, se establecen los siguientes significados de las palabras y expresiones empleadas en el mismo:

Código de Buen Gobierno: Disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de la Entidad, que a manera de compromiso ético buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración pública. Este documento recoge las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que debe adoptar la Dirección, con el fin de generar confianza en los usuarios internos y externos.



Código de Ética: Disposiciones de referencia para gestionar la ética en el día a día de la Entidad. Está conformado por los Principios, Valores y Directrices que en coherencia con el Código de Buen Gobierno, toda persona al servicio de la Entidad debe percatarse en el ejercicio de sus funciones.

Principios Éticos: Creencias básicas sobre la forma correcta de relacionarnos interna y externamente, desde las cuales se rige el sistema de valores éticos al cual el servidor público o el Grupo de Trabajo se adscriben.

Gobernabilidad: Conjunto de condiciones que hacen factible a un Directivo el ejercicio real del poder que formalmente se le entrega para el cumplimiento de los objetivos bajo la responsabilidad de su cargo. Su competencia e idoneidad para administrar la Entidad en el logro de los objetivos estratégicos **–eficiencia–**; El cumplimiento de principios y valores éticos y la priorización del interés general sobre el particular **–integridad–**; y la comunicación para hacer visibles la forma como se administra y los resultados obtenidos **–transparencia–**.

Grupos de Interés: Personas, Grupos o Entidades sobre las cuales la Entidad tiene influencia, o son influenciadas por ella o “Usuarios internos y externos”, o “partes interesadas”.

Políticas: Directrices u orientaciones por las cuales la Dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la gestión pública, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la Entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.

Riesgos: Posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos de la Entidad, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

Conflicto de Interés: Situación en virtud de la cual una persona al servicio de la Entidad, en razón de su actividad, se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.



ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA SOCIEDAD

NATURALEZA JURIDICA:

La Empresa Acoustic System y Cia Ltda., es una Institución Prestadora de Servicios de Salud Auditológica y Fábrica de Equipos Electrónicos de Sistemas Auditivos, para las personas con Discapacidad Auditiva.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:

El direccionamiento estratégico de la Compañía, se fundamenta en los siguientes elementos:

Visión: Ser reconocidos nacional e internacionalmente como una empresa líder en la prestación de servicios integrales especializados en salud auditiva, con miras a mejorar las condiciones de calidad de vida del individuo con discapacidad auditiva. Estar a la vanguardia en las últimas tendencias, tecnologías e innovaciones en auxiliares auditivos para ofrecer una mayor cobertura de nuestros productos y servicios. Ser el aliado experto de nuestros clientes en la orientación y el cuidado de la salud auditiva.

Misión: Ser una empresa líder en el mercado en la fabricación de prótesis auditivas que busca mejorar la calidad de vida y el desarrollo personal de los individuos con discapacidad auditiva; mediante la selección, diseño, fabricación y adaptación de auxiliares auditivos que le permitan al individuo interactuar en la sociedad, desde una perspectiva integral en su relación con el entorno social, familiar y laboral. Nos interesa el ser humano, su esencia, sus necesidades y particularidades, nos interesa brindar un servicio con acciones éticas honradas e integras, cuya calidad nos permita garantizar cada una de nuestras acciones.

Valores: Son aquellas formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.



Tan indispensables para el éxito de la Entidad como lo son nuestra misión, visión, objetivos, actuaciones y metas, son nuestros Valores, ellos son los atributos distintivos que caracterizan cómo nos desempeñamos en nuestro afán por lograr resultados tangibles y duraderos. Estos atributos no pueden ser simples frases hechas, sino convicciones profundas manifestadas por todos aquéllos que representan a ACOUSTIC SYSTEM Y CIA LTDA.

Los valores morales son los que orientan nuestra conducta, con base en ellos decidimos cómo actuar ante las diferentes situaciones que nos plantea la vida. Tienen que ver principalmente con los efectos que tiene lo que hacemos en las otras personas, en la sociedad o en nuestro medio ambiente en general, por tanto requieren de un liderazgo efectivo para volverse contagiosos, los valores y las creencias tienen que ser parte integral de la cultura de una organización, afectan los hábitos de pensamiento de la gente y su forma de relacionarse unos con otros. De manera que si deseamos vivir en paz y felices, debemos construir entre todos una escala de valores que facilite nuestro crecimiento individual para que, a través de él, aportemos lo mejor de nosotros a una comunidad que también tendrá mucho para darnos.

Son, pues, tan humanos los valores, tan necesarios, tan deseables, que lo más natural es que queramos vivirlos, hacerlos nuestros, defenderlos en donde estén en peligro o inculcarlos en donde no existan. En este punto es donde intervienen la moral y la ética.

Por tanto, los principios corporativos son el conjunto de valores que una organización práctica hace realidad en el logro de sus objetivos; los principios corporativos son la base y cimiento de la cultura organizacional.

PORQUE SON IMPORTANTES LOS VALORES EN LA ENTIDAD

- Previene que se generen espacios vulnerables de Corrupción.
- Fortalecen el clima laboral generando un ambiente armónico en el buen funcionamiento y cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
- Orientan el rumbo de la Entidad.



NUESTRO COMPROMISO FRENTE A LOS VALORES EN LA ENTIDAD

- Mantenerlos, propiciarlos, practicarlos, respetarlos y difundirlos.
- Fortalecerlos mediante el ejemplo continuo en el entorno en que vivimos.
- Hacerlos parte de nuestra vida cotidiana, aceptando que no todos somos iguales y respetando nuestros derechos así como los de los demás.

VALORES DE LOS FUNCIONARIOS DE ACOUSTIC SYSTEM Y CIA LTDA.

Teniendo en cuenta los valores de los funcionarios, los descritos por ellos en la cultura de la entidad y el decálogo construido después de la reflexión, a continuación consideramos apropiado presentar el decálogo de conducta ética:

1. **Respeto** Es la consideración y reconocimiento del derecho de los demás a ser, sentir, pensar y actuar diferente.

El respeto abarca todas las esferas de la vida, empezando por el que nos debemos a nosotros mismos y a todos nuestros semejantes, hasta el que le debemos al medio ambiente, a los seres vivos y a la naturaleza en general, sin olvidar el respeto a las leyes, a las normas sociales, a la memoria de los antepasados y a la patria en que nacimos.

El respeto es la base fundamental para una convivencia sana y pacífica entre los miembros de una sociedad.

El respeto en Acoustic System está presente en el reconocimiento de los derechos de sus funcionarios y de la comunidad.

2. **Honestidad** La honestidad tiene relación con el honor, la dignidad, la honra, el decoro, la honradez, la honorabilidad, las buenas costumbres, la razonabilidad, la moderación.



Cuando una persona es honesta se comporta de manera transparente con sus semejantes, es decir, no oculta nada. Quien es honesto, no toma nada ajeno, ni material ni espiritual; se comporta de una manera honrada.

Las personas honestas pueden realizar cualquier proyecto y la confianza colectiva se transforma en una fuerza de gran valor.

- 3. Compromiso** Un compromiso es aquel en el que ponemos toda nuestra pasión y empeño y que podremos hacer realidad con el respaldo, la retroalimentación permanente y el cumplimiento de nuestros deberes.

Se refiere también al grado de identificación que se tiene con el trabajo, los hijos, el cónyuge, los amigos, la sociedad, la patria, lo que genera una buena disposición personal y deseo por continuar participando activamente del proyecto, el acuerdo o concertación implícita para cumplir con lo pactado o concebido y lograr su propósito.

Mediante el compromiso, que es moral o ético, nos hacemos el propósito de hacer, participar, responder, ayudar en algo de una manera natural y espontánea, sin presiones, porque de existir estas, el compromiso ya no sería tal sino una imposición u obligación forzada.

- 4. Responsabilidad y Cumplimiento:** Es la capacidad para asumir las obligaciones contraídas y las consecuencias de nuestros actos. La responsabilidad es la conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer sobre nosotros mismos o sobre los demás.

La responsabilidad implica cumplir seriamente con sus tareas como ciudadano, padre o madre, trabajador, estudiante, etc.

Acoustic System responde ante la comunidad por lo que hace, cómo lo hace y lo que deja de hacer.

Los servidores asumimos los deberes que impone el servicio público, nos hacemos cargo de las consecuencias de nuestras acciones para el logro de la misión de la entidad, y somos cuidadosos en el uso de los recursos asignados.



5. **Lealtad** Es el cumplimiento de lo que dicen las leyes de la fidelidad y las del honor.

Sinceridad en el obrar, actuar y pensar, es la correspondencia a los ideales individuales y colectivos de la entidad.

La Lealtad es un corresponder, una obligación que se tiene al haber obtenido algo provechoso. Es un compromiso a defender lo que creemos y en quien creemos.

Exige de una persona que acepte los vínculos implícitos en su adhesión a otras, ya se trate de amigos, de familiares, o de compañeros de trabajo o estudio. También, exactitud en el cumplimiento de los compromisos inherentes a tal adhesión.

6. **Tolerancia** Es el respeto o consideración hacia las opiniones o prácticas de los demás, aunque sean diferentes a las nuestras y como tal, la tolerancia es un valor fundamental para la convivencia pacífica entre las personas.

Ante la presencia de conflictos, las personas tolerantes no acuden a la violencia para solucionarlos, porque saben que la violencia engendra más violencia, por el contrario, prefieren dialogar con sus oponentes y buscar puntos de acuerdo. Esto no quiere decir que de tolerante se pase a ser pasivo, pues en determinadas situaciones nuestro deber es protestar con energía y no quedarnos callados, porque la tolerancia tiene un límite que llega hasta donde la acción de otros nos agrada bien sea física o moralmente y que por tanto menoscaba nuestra dignidad.

7. **Servicio:** El servicio es la disposición permanente para el cumplimiento de una función, atendiendo las necesidades de los clientes.

El que es servicial no se cansa de ayudar, de servir, de hacer favores, de ser generoso; no hace distinción, sino que ayuda a todos y comparte sus dones poniéndolos siempre al servicio de los demás. El valor del servicio incluye también el respeto y la solidaridad hacia los demás.



En Acoustic System el servicio se refleja en la permanente disposición para satisfacer las demandas y necesidades de la comunidad. Los servidores públicos atendemos cálida, oportuna y eficientemente a nuestros usuarios.

8. **Confianza** Es la forma de mostrar la honestidad, honradez, pulcritud y buenas intenciones de nuestros actos tanto en el nivel personal como en el público, permitiendo que los interesados puedan ver y/o analizar las acciones, resultados y consecuencias de actividades o determinaciones tomadas que incidan o afecten otros intereses o el bienestar de una comunidad.

La transparencia genera confianza y la confianza es necesaria en si mismo, y también en los demás.

La confianza, incluye la buena fe, el respeto por el otro y la credibilidad, para que las libertades de ambos se den en el sentido de lo humano como posibilidad de restaurar lo público como el espacio de interacción social y no de conflicto.

Cuando hay transparencia se actúa con claridad haciendo evidentes las decisiones y acciones, Acoustic System es una entidad transparente que da cuenta a la comunidad de su gestión y está abierta al ejercicio del control social.

9. **Pertenencia e Identidad:** Compartir como nuestro y de la Entidad lo que se hace por y para la Nación, generando una mayor motivación en el desarrollo de la función asignada a cada funcionario.

Por tanto, el sentido de pertenencia es un elemento primario, de arraigo e identificación personal y colectiva. Es expresión concreta de adhesión a rasgos específicos y característicos de la cultura que sintetizan perfiles particularmente sentidos de identidad cultural.

El sentido de pertenencia se refiere a sentir como propia la entidad, por tanto significa un compromiso de trabajar para el éxito de la entidad que significa mi propio éxito.

10. Solidaridad: Una persona es solidaria cuando se preocupa y está en disposición de ayudar no sólo a los demás, sino a la comunidad en general, de una manera activa y desinteresada. Cuando dos o más personas se unen y colaboran mutuamente para conseguir un fin común, se habla de solidaridad.

Ser solidarios significa compartir la carga de los demás. Estamos unidos, incluso cuando no somos conscientes de esa unidad.

Cuando utilizamos la solidaridad para una causa noble y justa, cambia el mundo, lo hace mejor, más habitable y más digno.

PRINCIPIOS:

La Compañía y sus empleados, conforman un equipo que trabaja por el país, por su gente y por sus clientes; todos sus actos están regidos por los siguientes principios:

1. Todas las personas relacionadas con la Compañía, ya sea a través de un vínculo laboral o comercial, deben actuar con Respeto, lealtad, honestidad, Compromiso y Servicio en todas las actividades relacionadas con prácticas de negocios y conducta personal. Tienen además, la obligación de ceñirse al estricto cumplimiento de la ley, a los más altos principios éticos y a los reglamentos internos. Para la Compañía es tan importante la manera en la que se obtienen resultados, como los resultados mismos.
2. Se debe velar por los bienes de la Compañía, de los clientes y de la comunidad como si fueran propios, respetar a las autoridades, y llevar una vida ejemplar como miembros de familia y como ciudadanos.
3. La imagen empresarial de la Compañía, sus productos y servicios, deben ser sinónimo de tranquilidad y confianza en los mercados en los que actúan.



4. Todas las relaciones de la Compañía con clientes, proveedores, colegas, Estado y comunidad, se caracterizan por postulados de total transparencia, confianza y desarrollo mutuos.
5. Todos los empleados tienen el compromiso de tomar las acciones necesarias para proteger y garantizar el cumplimiento de las políticas de la Compañía, e informar a los entes de control sobre cualquier procedimiento que atente contra la transparencia de alguna de sus actividades, tanto laborales como públicas.

COMPROMISO DEL EQUIPO DIRECTIVO

Por parte del equipo directivo de la Compañía existe el pleno compromiso de orientar todas sus actuaciones hacia el logro de los Objetivos y el cumplimiento de la misión, la visión, los valores y principios éticos de la Compañía.

Veracidad y transparencia en la conducta e integridad moral.

COMPROMISO CON EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES

Es importante el trabajo de todos y cada uno de nuestros empleados, un clima laboral positivo y estimulante y un interés por contribuir a la excelencia.

Procesos de selección con honestidad y transparencia, verificación de experiencia profesional, referencias, certificados y documentos de acreditación.

Desarrollo del trabajo con profesionalismo, rectitud, seriedad iniciativa, compromiso, trabajo en equipo, responsabilidad, honestidad y sentido de pertenencia.



Reserva profesional en los resultados de los estudios audiológicos o productos que sean elaborados como parte del trabajo de Acoustic System.

Velar por la protección de los bienes de la Compañía, así como por el buen nombre de la empresa, dentro y fuera de ella.

Proponer observaciones y sugerencias necesarias que permitan elevar la calidad de los productos y de la prestación de los servicios, corregir errores y fomentar un clima de comunicación basado en el respeto, la cooperación y el trabajo en equipo.

COMPROMISO DENTRO DE LA INSTITUCIÓN

La compañía y sus empleados se comprometen a mantener sus relaciones interpersonales dentro del respeto y la buena fe, sin discriminación alguna.

Competitividad regida por normas de calidad, honestidad, seguridad y consecución lícita de la información sobre la competencia. No se admitirán prácticas de competencia desleal, ni a favor ni en contra de la Entidad.

No se aceptarán obsequios o recompensas de dinero o en especie, de clientes o empresas vinculadas a la entidad o proveedores. Ni rifas, ni se utilizará el cargo que se tiene en la empresa para recaudar apoyo en provecho propio o de terceros, con ninguna finalidad.

No se harán declaraciones a nombre de la entidad. Salvo las autorizadas.

Protección del medio ambiente: asumiendo la importancia de alcanzar un ambiente viable en el contexto de un desarrollo sostenible para el país. Los planes, programas y proyectos se orientan hacia la implementación de una cultura ciudadana que posibilite interiorizar la dimensión ambiental en el que hacer individual y colectivo, orientada hacia la generación de una conciencia ecológica.



Acoustic System se compromete a respetar los procesos naturales, protegiendo la diversidad de fauna y flora y el medio ambiente en general. Con dicho fin, la Entidad se compromete a establecer políticas internas de uso de tecnologías limpias; manejo de desechos; y uso de recursos no renovables.

COMPROMISO CON LOS FINES DEL ESTADO

La Compañía y sus directivos, en su calidad de colaboradores del Estado para la prestación de un servicio, de conformidad con los contenidos constitucionales y legales correspondientes, tendrán como finalidad específica la organización para la garantía de prestación de los servicios de salud auditiva,

Para el cumplimiento de dicho cometido los directivos de la Compañía ejercerán sus funciones administrativas en la sociedad dentro de los más altos cánones de tipo ético, gestionando de forma adecuada y cuidadosa los recursos, rindiendo las cuentas e informes requeridos por las autoridades de vigilancia y control y colaborando con el Estado en general, para el adecuado desarrollo del Sistema de Salud.

COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERES DE LA COMPAÑÍA.

La Compañía reconoce como grupos de interés a los Pacientes Afiliados a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud con las cuales tenemos Convenios de Prestación de Servicios Profesionales en Salud Auditiva y Suministro de Prótesis Auditivas, los Organismos de Dirección y control del Sistema General de Seguridad Social en Salud, los gremios empresariales, los accionistas, los empleados y sus familias y la comunidad en general.

El compromiso se centra en la Innovación en los modelos de atención y el fortalecimiento del servicio centrado en el cliente, mediante la creación de valor al conocer mejor a nuestros clientes y cumplir con nuestras promesas de servicio.

La correcta actuación profesional y el esfuerzo por cumplir con las expectativas de los usuarios sobre la calidad del servicio.



Impedir actos que vayan en contra de la seguridad, integridad, moral y buenas costumbres.

Ejemplo de observancia de deberes cívicos, sociales y políticos; de participación, solidaridad y colaboración, con espíritu de servicio y de compromiso a la comunidad a la cual pertenece.

COMPROMISO FRENTE A LOS CONFLICTOS DE INTERES

Todos los Funcionarios de Acoustic System deberán revelar las situaciones que impliquen conflictos de interés para ellos o para la Entidad y evitar hacer transacciones que los beneficien directa o indirectamente. Cualquier situación o consulta sobre un potencial conflicto de intereses deberá ser informado al superior inmediato, quien deberá trasladarlo a la dependencia de control de la Entidad, con el fin de evaluarlo y sugerir las recomendaciones respectivas.

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES:

Comprometernos con la mejor solución para nuestros CLIENTES, garantizándoles la más adecuada prestación de los servicios de salud auditiva, orientados hacia el mejoramiento de su calidad de vida. Enmarcado en cinco principios:

1. Gestionar la prestación de los servicios de salud auditiva requeridos por nuestros usuarios de acuerdo con sus necesidades.
2. Dar respuestas ágiles y oportunas a las solicitudes de los Usuarios para facilitar el acceso a los servicios.
3. Acompañar a nuestros usuarios prestándoles un servicio con trato digno, respetuoso y cálido.
4. Disponer de una red de Profesionales, prestadores de servicios con calidad y eficiencia.
5. Enfocar nuestra gestión en la promoción de la salud auditiva buscando siempre el bienestar de nuestros usuarios.



ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Código de Ética Y Buen Gobierno, tiene por objeto ser el referente que oriente la gestión pública de los funcionarios de la Sociedad Acoustic System y Cia Ltda. En consecuencia, nuestros servidores públicos aplicarán en todas sus actuaciones y decisiones lo establecido en este documento, asumirán y cumplirán de manera consciente y responsable, los principios, valores y directrices éticas establecidas.

Estos Valores deben ser cumplidos de manera contundente y obligatoria por todos y cada uno de los funcionarios, deben asumirse como complemento de las demás obligaciones y directrices expresadas en los diferentes actos administrativos, procesos y procedimientos emitidos por la entidad.

Nuestro Código de Ética y Buen Gobierno será asumido como la norma de convivencia y el reflejo de nuestra Entidad donde se destaque una actitud transparente y de Responsabilidad Social, interna y externamente, buscando con ello, brindar a todos nuestros clientes información confiable y oportuna para la toma de decisiones, a la par que nos hacemos responsables en el cumplimiento eficiente de nuestro desempeño en el desarrollo de las acciones y los resultados obtenidos.

La actitud hacia el cambio significa la entrada de todos nosotros a la senda del progreso y bienestar. Actuemos con prontitud para que contribuyamos a forjar juntos una mejor Institución.

PARTICIPANTES

La formulación del Código de Ética y Buen Gobierno de la Empresa Acoustic System y Cia Ltda., fue posible gracias al compromiso decidido de quienes aportaron su ayuda y colaboración entre quienes están los Directivos de la Empresa y demás funcionarios compañeros de todos los Departamentos, quienes con su espíritu participativo y proactivo también ayudaron a la consolidación de este documento herramienta para la formación de una cultura organizacional en beneficio de la Compañía.