

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA



ÍNDICE

1. Carta del presidente.....	Pág.2
2. Misión, visión y valores.....	Pág.3
3. Principios generales.....	Pág.6
4. Relaciones con y entre empleados.....	Pág.7
5. Relaciones con terceros.....	Pág.9
6. Cumplimiento del código.....	Pág.11

I. CARTA DEL PRESIDENTE

La creación de esta nueva versión del código ético y de conducta tiene por objeto establecer las conductas óptimas que potencien la transparencia y el buen hacer del equipo humano de CEA y de aquellos que confían y colaboran con nosotros como clientes, proveedores y colaboradores.

Es muy importante hacer las cosas de una forma correcta, con integridad y cumpliendo la ley porque son un reflejo de nuestra cultura empresarial.

Como presidente de CEA he impulsado la creación de este código ético y de conducta porque consideraba necesario exponer los principios y conductas ejemplares que desde hace años se fomentan y practican en la organización y su entorno, así como establecer mecanismos que garanticen nuestro buen hacer y que, a su vez, sirvan para detectar y corregir aquellas conductas que no tengan cabida dentro de los principios de CEA.

Todos y cada uno de nosotros, con independencia del cargo que tengamos dentro de la empresa, tenemos que estar familiarizados con este código, entenderlo, cumplirlo y ayudar a su difusión.

Asimismo, esperamos y confiamos que tanto proveedores como colaboradores cumplirán con aquellas partes del código que les afecten.

El código ético debe de ser el punto de referencia para conducirnos en nuestro día a día.



Rafael Fernández-Chillón

2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

2.1. Misión

El **negocio** de CEA es la prestación de una multiplicidad de servicios tanto a particulares como a empresas, válidos para cualquier persona o empresa propietaria de una flota de vehículos, y que tiene actualmente como “banderín de enganche” el hecho de ser usuarios de un automóvil.

En la actualidad tanto los conductores como las empresas necesitan de una gran multitud de servicios para solucionar sus problemas y satisfacer sus necesidades.

La **ventaja competitiva** de CEA debe provenir de la diferenciación por una alta calidad del servicio prestado.

La satisfacción de los clientes, aumentando cada día la confianza que han depositado en nosotros, es la base de nuestro crecimiento y debe ser una permanente obsesión de todos los integrantes de la organización.

La inversión en formación permanente de su personal, así como en nuevas tecnologías, ayuda a CEA a ser líderes en la prestación de servicios de calidad.

También es muy importante y no debemos olvidar buscar el liderazgo en costes.

El **mercado** de CEA, que nació en Madrid y siempre ha tenido una gran concentración en esta CCAA, es actualmente de carácter nacional e internacional con el foco puesto en los países de Hispanoamérica, estando ya presentes en Chile.

Las nuevas tecnologías de comunicación e Internet, así como la paulatina apertura de sucursales y delegaciones permiten este objetivo.

2.2. Visión

En este sentido, nuestro **objetivo a largo plazo** será convertirnos en la entidad prestadora de servicios, de referencia en España y en los países en los que estemos presentes para todos los automovilistas, y para los clientes corporativos (empresas con colectivos de clientes) por tamaño, calidad, prestigio y responsabilidad social.

Nuestro **cliente** potencial es cualquier persona, física o jurídica, ya que pueden necesitar de nuestros servicios. Un **objetivo** de CEA es la rentabilidad. Perseguimos un crecimiento autofinanciado con recursos propios, tranquilo y ordenado, sin correr riesgos innecesarios.

2.3. Valores

Somos y seguiremos siendo una empresa destacada por su **responsabilidad social corporativa** y trabajaremos, desde la Fundación CEA creada a tal efecto, de manera desinteresada en la mejora de la Seguridad Vial en España, en Chile y en otros países, en colaboración con las administraciones públicas y las entidades privadas, en la consiguiente disminución de los muertos y heridos por accidentes de tráfico.

La importancia de la satisfacción de las personas que trabajan en CEA es fundamental. No podremos conseguir la satisfacción de nuestros clientes sin haber conseguido previamente la satisfacción de nuestro personal. Por ello, CEA quiere estar permanentemente a la vanguardia como **empresa familiarmente responsable**, trabajando por la conciliación de la vida personal, laboral y familiar.



3. PRINCIPIOS GENERALES

A través de este código ético y de conducta se pretende marcar los compromisos y responsabilidades del equipo humano de CEA, y que están basados en los siguientes 10 principios básicos:

1. **Legalidad.** Cumplimiento estricto de las leyes y contratos relacionados con la actividad que CEA desarrolla.
2. **Honestidad y transparencia.** La comunicación, ya sea comercial o de cualquier otra índole se realizará con rectitud e integridad, ofreciendo siempre información clara, completa, veraz y contrastable, evitando causar confusión a las partes interesadas así como a los miembros de la plantilla.
3. **Compromiso con el cliente.** Mantenimiento de un alto nivel de calidad en los servicios a través del cumplimiento de todos los estándares de calidad establecidos por la empresa y sus correspondientes certificaciones.
4. **Igualdad.** Asegurar la equidad entre las relaciones con directivos, empleados y colaboradores, mediante la objetividad en la selección, promoción y retribución.
5. **Manejo lícito de la información.** Compromiso de los trabajadores, a través de un documento de seguridad, que la información obtenida de clientes y proveedores no se utilizará con fines distintos para los que fue obtenida y que se manejará de forma cuidadosa y confidencial.
6. **Respeto al medio ambiente.** Utilizando todos los recursos para desarrollar políticas acordes con el medio ambiente, tanto en el ámbito profesional como el relacionado con la sociedad.
7. **Responsabilidad social.** Difundiendo los valores de la seguridad vial, así como promoviendo acciones encaminadas a la reducción de la siniestralidad vial, colaborando para ello con administraciones públicas, organizaciones y sociedad en general.
8. **Respeto a los derechos humanos.** Evitar prácticas discriminatorias o denigratorias por razones de raza, edad, sexo, religión, afiliación política, nacionalidad o condición social.
9. **Competencia ética.** Compromiso de comportamiento ético en los procesos de competencia con sus similares, evitando prácticas poco éticas como la descalificación o la profusión de rumores.
10. **Cumplimiento marketing responsable.** No vincular la marca con otras empresas relacionadas con el sexo, alcohol, violencia, juego, política o religión. Ni utilizar imágenes o comentarios que puedan dañar la sensibilidad de los receptores.

4. RELACIONES CON Y ENTRE EMPLEADOS

- **Respeto.** Cualquier empleado de CEA debe de tratar de forma respetuosa a compañeros, superiores y subordinados, sin que tenga cabida la intimidación o actitudes de prepotencia.
- **Reputación corporativa.** Proteger y mejorar la buena imagen de la empresa ejerciendo sus funciones de forma profesional y responsable.
- **Ambiente laboral.** Desde todos los estamentos de la empresa se debe fomentar un ambiente laboral libre de toda forma de violencia, acoso o abuso.

Siendo de especial reprobación, cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, orientación e identidad sexual, expresión de género o características sexuales con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo

- **Integridad.** Ningún empleado aceptará ni ofrecerá ningún tipo de ventaja, regalo u obsequio para la obtención de un beneficio económico o comercial de terceras empresas o clientes.
- **Salud.** El personal de CEA ejerce su actividad en condiciones mentales no alteradas por el consumo de sustancias que puedan afectar el buen desempeño profesional.
- **Medios de comunicación.** El personal se abstendrá de emitir opiniones, procedimientos internos, o cualquier otra información confidencial o sensible a la empresa, en redes sociales, foros, o cualquier otro medio de comunicación si no ha sido autorizado expresamente por una persona con capacidad para tomar dicha decisión.
- **Conflicto de intereses.** El personal informará a la dirección de cualquier relación con clientes, proveedores u otros actores que pudieran generar en un momento dado un conflicto de intereses o provocara un beneficio personal al empleado.

- **Compromiso y cooperación en el trabajo.** Los empleados conocen y comparten los objetivos estratégicos, con el fin de colaborar activamente en su consecución.
- **Confidencialidad.** El personal de CEA se compromete a guardar confidencialidad y secreto en relación a la información que disponen y tienen acceso, ya sea de tipo financiera, comercial o tecnológica.
- **Recursos.** El personal se compromete a hacer un buen uso y cuidado de los medios materiales y técnicos que se ponen a su disposición, y a utilizarlos exclusivamente para el desarrollo de su actividad profesional.
- **Crecimiento profesional.** CEA promueve la formación de sus empleados y contribuye a hacer efectiva la igualdad de oportunidades fomentando el desarrollo de la carrera profesional de los empleados.
- **Seguridad laboral.** CEA promueve la salud y el bienestar en el conjunto de las actividades y decisiones de la empresa, ampliando así las exigencias en normativa en materia de prevención de riesgos laborales.
- **Transparencia económica y financiera.** El personal encargado de elaborar la información financiera, tiene la responsabilidad de introducirla de forma completa, clara y precisa y ponerla a disposición de auditores externos o internos que así lo requieran.
- **Propiedad intelectual.** Proteger la propiedad industrial e intelectual tanto propia como ajena.
- **Colaboración.** Poniendo en conocimiento del comité ético la situaciones contrarias a los principios y valores establecidos.

Para el establecimiento de las posibles acciones o sanciones derivadas del incumplimiento del código ético y de conducta, se remitirá al Estatuto de los Trabajadores.

5. RELACIONES CON TERCEROS

5.1. Clientes

- **Transparencia.** La información que se facilita a clientes tanto sobre servicios como modalidades de contratación es precisa, clara y veraz y se ajusta a lo establecido en el contrato de prestación de servicios.
- **Discreción y confidencialidad.** Cualquier información facilitada por el cliente es tratada con discreción y absoluta confidencialidad.
- **Fiabilidad.** Los servicios ofrecidos son sometidos a estrictos controles y evaluaciones para garantizar que se cumplen los requisitos y calidad exigidos.
- **Rapidez y puntualidad.** El cliente puede contactar de forma rápida y sencilla con CEA para expresarle cualquier demanda de servicio, así como el traslado de quejas y sugerencias, que serán rápidamente atendidas.

5.2. Proveedores y colaboradores

- **Objetividad.** La selección de proveedores se lleva a cabo siguiendo el procedimiento establecido para este fin, que garantiza su realización en base a criterios profesionales, técnicos y económicos.
- **Compromiso.** Los proveedores, así como colaboradores externos, se comprometen a mantener la máxima colaboración respetando los acuerdos pactados y el marco legal que les ampara.
- **Calidad.** Proporcionando o gestionando los productos o servicios suministrados a CEA con criterios de excelencia.
- **Integridad.** Ningún proveedor o colaborador podrá admitir u ofrecer dádivas, regalos u ofrecimientos que tengan por objeto realizar un acto perjudicial para CEA u obtener una posición de ventaja frente a otro proveedor o colaborador.

- **Confidencialidad.** Cualquier información confiada al proveedor tendrá, con carácter general, la consideración de información reservada y confidencial.
- **Aceptación.** Los proveedores y colaboradores de CEA aceptan y comparten lo establecido en el presente documento, como prueba de su conducta ética y profesional.

5.3. Gobiernos y administraciones públicas

- **Legalidad.** Cumplimiento de la normativa vigente en los países en los que opera.
- **Imparcialidad.** CEA no realiza campañas de signo político ni financia partidos políticos.
- **Integridad.** No realizando obsequios, pagos u hospitalidades con el objetivo de influir en la toma de decisiones de cualquier organismo público.



6. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO

Con el fin de garantizar el cumplimiento del código ético y de conducta se ha creado un comité compuesto por personal de las siguientes áreas:

- Departamento de socios.
- Departamento de asesoría jurídica.
- Departamento de sistemas.
- Dirección general.
- El responsable de calidad y mejora continua.

El comité actuará de forma independiente para garantizar la imparcialidad y legitimidad de sus decisiones y garantizará que todas las consultas y denuncias serán tratadas con absoluta confidencialidad, salvo por exigencias establecidas por ley o requerimiento judicial expreso.

En el supuesto que uno de los miembros del comité fuese el denunciado o denunciante en un caso de incumplimiento del código ético y de conducta, quedará excluido de la reuniones y toma de decisiones, hasta la resolución del mismo.

Las decisiones que adopte el comité deberán ser aprobadas por mayoría de sus miembros.

6.1. Principales funciones del comité ético y de conducta

- Resolver las consultas relativas a la interpretación de los principios y normas recogidos en el código así como la forma de actuar en determinadas situaciones.
- Recibir, analizar y resolver las denuncias por incumplimiento del código ético y de conducta.
- Instruir y proponer las actuaciones ante cualquier incumplimiento del código ético, cuyas decisiones serán vinculantes para las personas sometidas a su ámbito de actuación.
- Proponer la actualización del contenido para ajustarlo a los cambios que se vayan produciendo en la empresa, la sociedad, el mercado y la legislación.

- Velar por el cumplimiento del código ético y de conducta.
- Elaborar anualmente un informe sobre el cumplimiento del código ético y de conducta, así como recomendaciones para mejorar su contenido.

6.2. Canal de denuncias y consultas

Tanto empleados como directivos tienen la obligación de informar acerca de cualquier irregularidad en relación al cumplimiento de este código.

La denuncia o consulta deberá contener, para ser cursada, los siguientes datos:

- Nombre y apellidos.
- Explicación del motivo de la denuncia o la consulta, así como pruebas o indicios que la apoyen.

En el supuesto de una solicitud de información o aclaración, se indicará el artículo del código ético sobre el que se solicita la consulta.

Para facilitar la comunicación CEA pone a disposición de su personal, así como de terceros en general, el siguiente correo electrónico: codigoetico@cea-online.es.



WWW.CEA-ONLINE.ES