



## **CÓDIGO DE ÉTICA**

### **CENTRO COMERCIAL PANORAMA**

**EL CENTRO COMERCIAL PANORAMA**, adopta el presente Código de Ética como una herramienta normativa con lineamientos orientados para contribuir positivamente al cuidado de la empresa y de los intereses de sus copropietarios, lo cual significa el compromiso de cada uno de nosotros por vivir y hacer vivir los lineamientos que determinan la forma en que debemos proceder de manera íntegra y reflejar así la cultura del Centro Comercial Panorama. El Código reconoce y armoniza los principios morales, las Leyes de nuestro país, la normatividad aplicable a nuestra Compañía, y se difunde con la convicción de que todos quienes colaboramos en ella, hemos adquirido una convicción que nos permite comprometernos con una conducta ética.

### **MISIÓN**

**EL CENTRO COMERCIAL PANORAMA**, identificando los requerimientos e intereses de sus visitantes, busca satisfacer las necesidades de sus clientes internos y externos, actuales y potenciales, implementando estrategias que le permitan consolidarse como la mejor opción de entretenimiento, bienestar y presencia de marcas reconocidas, brindando zonas de esparcimiento de calidad y seguridad, de manera eficiente, competitiva y oportuna, generando valor a nuestras partes interesadas.



## **VISIÓN**

Consolidarnos como el mejor Centro Comercial multiestrato del sur de Barranquilla, con un completo portafolio de entretenimiento y la mejor opción comercial, aumentando anualmente el tráfico de clientes atraídos por la oferta e innovación de estrategias comerciales, afianzando el posicionamiento y fidelización en el mercado.

**ARTÍCULO PRIMERO:** Aprobar y adoptar el Código de Ética del Centro Comercial Panorama, cuyo texto será el siguiente:

### **1. GENERALIDADES.**

- 1.1 Definiciones.
- 1.2 Objetivo del Código de Ética.
- 1.3 Ámbito de aplicación.
- 1.4 Valores Corporativos.
- 1.5 Principios corporativos.

### **2. POLÍTICAS ÉTICAS.**

- 2.1 Código de ética en compras
- 2.2 Prevención y Control del Consumo de Sustancias Psicoactiva
- 2.3. Acoso de Cargo o Sexual



### 3. **DECLARATORIA DE COMPROMISOS ÉTICOS.**

3.1 Acciones positivas a realizar.

3.2 Acciones negativas que se deben evitar.

3.3 Compromiso expreso.

### 4. **SANCIONES.**

### 5. **DISPOSICIONES FINALES.**

#### 1. **GENERALIDADES.**

##### 1.1 **Definiciones.**

- **ÉTICA:** Es la manera correcta de actuar en todos los campos de la vida cotidiana. Es la práctica de la moral.
- **MORAL:** Es el conjunto de normas, valores, principios y costumbres efectivamente aceptadas y vividas por un grupo humano.
- **VALORES:** Son convicciones profundas de los seres humanos que determinan su manera de ser y orientan su conducta.



- **VALORES CORPORATIVOS:** Sistema de valores éticos mínimos oficialmente debatidos, acordados, asumidos y compartidos por una comunidad empresarial en su carácter de institución.
- **PRINCIPIOS:** Son las verdades demostrables sobre las cuales se funda una sociedad, expresados en verdades o valores que hacen parte del ser humano para pensar y actuar.
- **TRANSPARENCIA:** Conducta ética en el actuar humano, que pretende mostrar abiertamente todos los intereses, modos o formas de comportamiento sometiéndolos a la consulta o consideración pública. La transparencia evalúa errores involuntarios, pero nunca fraude o mala intención.
- **DESEMPEÑOS ÉTICOS EMPRESARIALES:** Son todas aquellas acciones encaminadas a adoptar un sistema de valores y a organizar una forma de vida dentro de la organización coherentemente aplicados.
- **CLIMA ÉTICO EMPRESARIAL:** Conjunto de valores y antivalores cuya vivencia caracteriza las relaciones interpersonales en la empresa, tanto hacia adentro de la empresa como hacia fuera de ella en sus vínculos con la sociedad.
- **CONVIVENCIA CIUDADANA:** Conducta humana encaminada a hacer posible la convivencia permanente y pacífica de todas las personas en la sociedad.



## 1.2 Objetivo del Código de Ética.

Establecer las directrices generales de comportamiento que deben mantener los colaboradores y asociados del Centro Comercial Panorama, de manera que su conducta se ajuste a los valores y principios corporativos, en virtud de las obligaciones asumidas en la relación laboral, indispensables para asegurar la transparencia en las relaciones internas, con terceros y con la sociedad.

## 1.3 Ámbito de aplicación.

Este Código de Ética se aplicará en el manejo de las relaciones de todos los colaboradores y asociados del Centro Comercial Panorama. (Directivos, Empleados, Proveedores, contratistas, clientes y comunidad).

## 1.4 Valores Corporativos.

- **SOLIDARIDAD:** Nos sentimos comprometidos con el acontecer de la empresa y asumimos que nuestras acciones inciden en los demás de una manera positiva en la medida que seamos solidarios con nuestros compañeros y clientes.
- **HONESTIDAD:** Realizamos todas las tareas internas y gestión comercial con transparencia y rectitud.
- **LEALTAD:** Somos fieles a la empresa y buscamos su desarrollo y permanencia en el tiempo.



- **RESPONSABILIDAD:** Oramos con seriedad, en consecuencia, con nuestros deberes y derechos como empleados, acorde con nuestro compromiso con la empresa.
- **RESPECTO:** Escuchamos, entendemos y valoramos al otro, buscando armonía en las relaciones interpersonales, laborales y comerciales.
- **MÍSTICA:** Realizamos bien nuestro trabajo desde el principio, con iniciativa para hacer que las cosas sucedan y la convicción de entregar lo mejor.
- **CONFIANZA:** Cumplimos con lo prometido al ofrecer un excelente servicio y la mejor opción comercial y de entretenimiento para satisfacer las necesidades de nuestros clientes internos y externos.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Con el aporte de todos los que intervienen en las diferentes áreas del centro comercial buscamos el logro de los objetivos de la empresa, plasmados en nuestra misión y visión.

### 1.5 Principios Corporativos.

- **RESPECTO POR EL SER HUMANO:** Somos respetuosos de la dignidad humana y procuramos el bienestar y desarrollo permanente de las aptitudes de nuestros empleados por medio de la educación, el entrenamiento y su capacitación.
- **LA CALIDAD ES LO PRIMERO:** La manera de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes externos e internos con excelencia.



- **COLABORACIÓN Y ADMINISTRACIÓN PARTICIPATIVA:** Promovemos el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo. Hemos reemplazado la administración personal por la participativa, y escuchamos las voces para trazar las políticas. Promovemos la participación de todos en el mejoramiento de los procesos y de la forma de hacer su trabajo.
- **JUSTICIA:** Dar siempre a cada quien lo que le corresponde. Reconocemos que los grupos de interés que tiene la empresa, antes que nada, están conformados por personas, por lo tanto, reconocemos sus derechos y generamos un trato equitativo con cada uno de ellos.
- **INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD:** La modernización en el desarrollo de nuestros servicios, nos hace altamente competitivos.
- **PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD:** Practicamos los principios de la libre empresa como medio de crear riqueza, generar utilidades y contribuir al desarrollo de la comunidad. Maximizamos la rentabilidad mediante la fijación de precios competitivos con el compromiso y la responsabilidad de nuestros empleados para asegurar la reducción de costos, la productividad y la eliminación de despilfarros.
- **EFICACIA Y EFICIENCIA:** Cada uno de nosotros tiene organizado su trabajo con altos niveles de eficacia y eficiencia para lograr los mejores resultados; tomamos nuestras decisiones fundándonos en hechos y datos.



- **LIDERAZGO Y PROACTIVIDAD:** Debemos adelantarnos a las situaciones que se nos presenten. Utilizando el liderazgo que hay en cada uno de nosotros. Implica tomar decisiones basadas en la justicia y equidad en pro del bien común.
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** Estamos comprometidos con el desarrollo individual, social y económico de nuestros colaboradores y la comunidad. Nos interesa mantener excelentes relaciones con nuestros clientes y proveedores, así como un alto nivel de satisfacción de sus necesidades. Contribuimos a la conservación del medio ambiente.

## 2. POLÍTICAS ÉTICAS.

### 2.1. Código de ética en compras

**EL CENTRO COMERCIAL PANORAMA**, promueve relaciones comerciales honestas y transparentes; razón por la cual el colaborador se abstendrá, en particular, de iniciar relaciones con un tercero en nombre del **CENTRO COMERCIAL PANORAMA** que no sean en el marco de una compra de carácter normal y regulado por una relación contractual transparente. El colaborador no debe nunca recurrir a actos de corrupción o compromiso, con este espíritu, no solicitará, ni aceptará (para sí mismo, su cónyuge, o miembros de su familia) ninguna remuneración, ventaja particular, regalo o invitación que puedan infringir las normas que se citan en la política en referencia.



## **2.2. Prevención y Control del Consumo de Sustancias Psicoactivas.**

**CENTRO COMERCIAL PANORAMA**, se compromete a promover en forma coordinada actividades encaminadas a la prevención del consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas prohibidas por la ley, con el objetivo de mejorar la calidad de vida del trabajador, al igual que evitar accidentes e incidentes de trabajo. No se le permitirá a ninguna persona, sin importar su rango o posición, laborar o visitar las áreas de trabajo bajo las influencias de bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas que alteren el estado de la conciencia el estado de ánimo, la percepción y la capacidad de reacción. No se permite la posesión, consumo y/o comercialización de bebidas alcohólicas y sustancias psicoactivas tanto en las instalaciones de la copropiedad o en actividades de trabajo fuera de ella. Teniendo en cuenta que fumar altera el estado de ánimo y el nivel de concentración, que representa un riesgo para la salud del fumador y de las personas que están a su alrededor, además para el medio ambiente y para las instalaciones de la copropiedad por ser una fuente generadora de incendios. No se permite fumar:

- Al interior de las instalaciones fijas como oficinas, obras, bodegas, sala de conferencias, locales, comedores, pasillos, y demás instalaciones de la copropiedad.
- En reuniones o asambleas de índole laboral convocadas por la copropiedad o terceros interesados.
- En ningún momento los funcionarios están autorizados para ausentarse durante la jornada laboral de su lugar de trabajo para ir a fumar.

Se exigirá su cumplimiento a proveedores, contratistas y visitantes, se les dará a conocer su contenido y se requerirá que los contratistas la hagan obligatoria al personal que destinen en la ejecución de los contratos que celebren con el **CENTRO COMERCIAL PANORAMA**



### **2.3. Acoso de Cargo o Sexual**

Bajo ninguna circunstancia un jefe(a) o mando superior que delega, podrá exigir a un subalterno(a) la ejecución de acciones ajenas para las cuales se le ha contratado; de ahí el que está prohibido ejercer cualquier clase de presión para obligar o incitar a un empleado a que ejecute un acto determinado que no corresponde con sus funciones y descripción del puesto. Está prohibido para cualquiera que actúa dentro de la Empresa, el acosar a cualquier otro que actúe dentro de la Empresa para la obtención de una relación personal.

### **3. DECLARATORIA DE COMPROMISOS ÉTICOS.**

Nosotros, como colaboradores del Centro Comercial Panorama, de común acuerdo entre todos, con el propósito de mejorar nuestro clima laboral, con miras hacia el logro de nuestros objetivos personales y empresariales, buscando la realización personal y el bien común, nos comprometemos ante los demás colaboradores, la empresa y el país en general, a poner en práctica las acciones que nos conduzcan a afianzar nuestros valores y principios corporativos, en la forma como a continuación se expone.

#### **3.1 Acciones positivas a realizar.**

##### **3.1.1 Dirección y gobierno corporativo:**

- a. Cumplir con las normas, políticas, reglamentos y procedimientos que tiene la empresa.



- b. Abstenerse de utilizar indebidamente su posición privilegiada, en el desempeño y cumplimiento de sus obligaciones.
- c. Promover los derechos y trato equitativo a los copropietarios y colaboradores.
- d. Informar en forma veraz, transparente y completa, sobre el estado de la empresa.
- e. Garantizar que los recursos económicos son identificables y lícitos.
- f. Acatar eficientemente los compromisos de auditorías y rendición de cuentas.
- g. Elegir a sus colaboradores con arreglo a los principios de mérito y capacidad, procurando únicamente el interés de la empresa.
- h. Guardar, proteger y respetar la propiedad intelectual y los derechos de autor respecto a todos los productos y servicios creados o desarrollados por la empresa.
- i. Mantener la confidencialidad de los antecedentes, datos y documentos a los que tengan acceso por razón de sus funciones en la empresa, incluso después de haber cesado en ellas.
- j. Proteger las inversiones de los copropietarios.
- k. Ser fiel a la empresa.



### 3.1.2 Organización Interna:

- a. Ser respetuosos, cordiales, amables, empáticos en todo momento.
- b. Mantener siempre una actitud positiva ante cualquier adversidad.
- c. Mantener una buena presentación personal.
- d. Ser responsables, disciplinados y puntuales al cumplir las tareas asignadas.
- e. Ser fiel, honesto, transparente, comprometido, y ética y moralmente correcto en el trabajo
- f. Cumplir con las normas, políticas, reglamentos, procedimientos que tiene la empresa
- g. Mantener una conducta ética dentro y fuera de la organización.
- h. Practicar la coherencia en el pensar, sentir y actuar.
- i. Velar por la seguridad física y social de los empleados
- j. Brindar formación y capacitación al personal en general.
- k. Facilitar la comunicación entre los colaboradores y asociados.
- l. Realizar una distribución equitativa de las tareas laborales, aprovechando al máximo el tiempo laboral.
- m. Velar por la transparencia en los procesos de selección de personal.
- n. Utilizar los elementos de protección personal, proteger la infraestructura y los equipos de trabajo.



- o. Mostrar interés por los conflictos y problemas que se le presenten a los empleados.
- p. Mostrar interés por las opiniones de todos en especial las del personal operativo.
- q. Fomentar el trabajo en equipo y la solidaridad.
- r. Facilitar la integración laboral de las personas en condiciones de discapacidad, eliminando todo tipo de barreras en el ámbito de la empresa para su inserción.
- s. Respetar la privacidad de las personas (no invadir espacios físicos y personales)
- t. Velar por la protección de los datos personales de los colaboradores y utilizarlos exclusivamente para la constancia exigida por la legislación vigente o para la eficaz gestión de los negocios empresariales si fuere necesario.
- u. Denunciar casos evidentes de explotación sexual, o de cualquier otra índole a las autoridades locales, siguiendo los conductos regulares al interior del hotel.
- v. Estar alerta frente a posibles casos de explotación sexual y reportarlos a las autoridades locales siguiendo el conducto regular.



### **3.1.3. Clientes:**

- a. Suministrar información oportuna, veraz y suficiente sobre los servicios.
- b. Atender con calidez a nuestros clientes internos y externos, siempre con una sonrisa y una actitud positiva.
- c. Estar enfocados en dar un producto y servicio de calidad.
- d. Cumplir con los compromisos pactados con los clientes.
- e. Minimizar los tiempos de respuestas ante las situaciones.
- f. Atender oportunamente las quejas, peticiones, felicitaciones y sugerencias brindadas por el cliente.
- g. Escuchar e identificar las necesidades y expectativas del cliente.
- h. Proteger la integridad, privacidad y propiedad del cliente.
- i. Proteger la información personal del cliente de acuerdo a las normatividades de protección de datos personales.

### **3.1.4 Proveedores y contratistas:**

- a. Velar por el pago oportuno a los proveedores.
- b. Obrar con lealtad, transparencia y buena fe en las relaciones comerciales.



- c. Seleccionar únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro el buen nombre de la empresa.
- d. Seleccionar a los proveedores con base a la idoneidad de sus productos o servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad, no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en dinero o en especie, que puedan alterar las reglas de la libre competencia en la producción y distribución de bienes y servicios.
- e. Verificar que los proveedores cumplan con buenas prácticas de higiene.
- f. Brindar un trato equitativo a los proveedores y contratistas.
- g. Abstenerse de realizar actos ilícitos, o contrarios a la ética o a la moral.
- h. Cumplir con las obligaciones en la forma estipulada o de acuerdo con lo establecido por la ley y políticas de la empresa.
- i. Rechazar el soborno en cualquiera de sus formas, ya sea directo o indirecto.
- j. Abstenerse de realizar actos comerciales con personas que se encuentren al margen de la ley.
- k. Velar por el uso adecuado de las herramientas, equipos y uniformes necesarios para la prestación de los servicios por parte de los contratistas y proveedores.
- l. Velar por el mantenimiento de un sistema de libre competencia.



### **3.1.5 Medio Ambiente:**

- a. Promover el uso eficiente de agua y energía.
- b. Cuidar las zonas verdes.
- c. Cumplir con la normativa vigente de protección y mejora del medio ambiente
- d. Hacer uso adecuado y racional de los productos, insumos y/o materias primas.
- e. Mantener los lugares de trabajos limpios, ordenados y seguros.
- f. Aplicar efectivamente las técnicas de reciclaje con la correcta separación en la fuente de residuos
- g. Promover actividades hacia el control de la contaminación auditiva y visual.

### **3.1.6 Comunidad:**

- a. Participar activamente en los asuntos gremiales, sectoriales y regionales en materia de mejoras en las dimensiones económicas, sociales y ambientales.
- b. Velar por la mejora de la calidad de vida de la comunidad.
- c. Participar y apoyar en las actividades sociales que desarrolle o patrocine el centro comercial.



- d. Colaborar con las autoridades en la recta aplicación de las normas.
- e. Promover la concertación como mecanismo idóneo para la adopción de medidas y políticas que interesen al bien común.
- f. Pagar los impuestos y demás gravámenes económicos establecidos por la ley.
- g. Planear y desarrollar proyectos con la participación de la comunidad.
- h. Fomentar la conciencia ciudadana.

### **3.2 Acciones negativas que se deben evitar.**

#### **3.2.1 Gobierno corporativo:**

- a. Realizar acciones que ocasionen daños a la imagen del centro comercial tanto dentro como afuera de la empresa.
- b. Dar mal uso de información comercial.
- c. Realizar acciones que puedan generar conflictos de interés con la empresa
- d. Actuar en su desempeño por motivaciones diferentes a lo recto y real cumplimiento de sus responsabilidades y deberes éticos y morales.



### 3.2.2. Organización interna:

- a. Vulnerar la integridad y el buen nombre de las personas.
- b. Utilizar expresiones soeces, agresivas, peyorativas o hirientes o que ridiculicen a los demás.
- c. Usar sobrenombres.
- d. La discriminación por motivos de sexo, raza, religión, estatus social, ideología política o cualquier otro criterio similar.
- e. Engañar, robar.
- f. Abandonar el puesto de trabajo sin justificación.
- g. Actuar con apatía, desinterés, pereza.
- h. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo el efecto de cualquier clase de estupefaciente.
- i. Generar chismes de pasillo o mal ambiente en el lugar de trabajo.
- j. Mantener rivalidad entre los departamentos o entre compañeros.
- k. Abusar de la confianza de los demás.
- l. Hacer comentarios y acciones que perjudiquen la integridad de compañeros y empresa.
- m. Criticar, cuestionar y quedarse sin aportar nada positivo a la organización.



- n. Realizar actividades contrarias a nuestro trabajo en horario laboral; generar tiempo de ocio.
- o. Arreglar o aceptar sobornos o comisiones clandestinas de clientes, contratistas, proveedores o funcionarios del gobierno.
- p. Compartir o divulgar información confidencial o de propiedad intelectual de la empresa.
- q. Acceder a información inadecuada, datos o imágenes, o almacenarlos, usando equipo de la empresa; Dejar de informar acerca de robos, daños o uso inadecuado, o sospecha de filtración de información.

### 3.2.3 Cliente:

- a. Atender al cliente con mala disposición.
- b. Acosar o incomodar al cliente.
- c. Ser grosero.
- d. Utilizar publicidad, comunicar y comercializar productos y servicios de manera que pueda inducir a error al cliente, propiciando acciones publicitarias engañosas.
- e. Dar tratamiento desigual por motivos políticos, religiosos, de sexo, raza, nacionalidad, situación económica, o social a los clientes
- f. Dar tratamiento inadecuado a los datos personales suministrados por el cliente.



- g. No atender o atender inoportunamente las solicitudes, reclamaciones o requerimientos efectuados por los clientes.

#### **3.2.4 Proveedores y contratistas:**

- a. Atender a los proveedores y contratistas de manera grosera o irrespetuosa.
- b. Guiar la escogencia del proveedor o contratista por el beneficio personal o el de un tercero.
- c. Recibir ya sea en forma directa o indirecta, beneficios a cambio de una ventaja o expectativa indebida de manera tal que la relación comercial se vea influenciada injustamente.
- d. Usar, acceder o compartir información confidencial de la suministrada por los proveedores o contratistas sin autorización expresa para ello.

#### **3.2.5 Comunidad:**

- a. Negarse a colaborar u ocultar información a las autoridades de la administración pública.
- b. Relacionarse con las autoridades e instituciones públicas de manera ilícita e irrespetuosa
- c. intervenir es situaciones que permitan actos incorrectos o punibles o que puedan utilizarse para confundir o sorprender la buena fe de terceros o usarse en forma contraria al interés público o de la compañía.



### 3.3 Compromiso Expreso:

Los colaboradores y copropietarios del Centro Comercial Panorama, asumen el compromiso expreso y la responsabilidad de poner en práctica, en todo momento, en sus actividades laborales, profesionales y personales, las normas, principios y postulados establecidos en este Código de Ética.

## 4. SANCIONES.

El incumplimiento de las funciones y deberes contenidos en este código, dará lugar a las acciones disciplinarias correspondientes al Reglamento de Trabajo vigente del Centro Comercial Panorama.

## 5. DISPOSICIONES FINALES.

Las normas, principios y postulados consignados en este código son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los empleados del **CENTRO COMERCIAL PANORAMA**

En consecuencia, con lo anterior, los trabajadores y funcionarios del **CENTRO COMERCIAL PANORAMA** suscribirán el respectivo compromiso de conducta ética en el acta de inducción, en el cual se comprometerán a observar y cumplir con las disposiciones contenidas en el presente Código de Ética.



**ARTÍCULO SEGUNDO:** EL CENTRO COMERCIAL PANORAMA, desarrollará e implementará los medios necesarios para la efectiva aplicación de este Código de Ética.

**ARTÍCULO TERCERO:** El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición.

El presente documento se firma en Barranquilla los 30 días del mes de abril de dos mil veintiunos (2021)

**Firma Representante Legal**  
**CENTRO COMERCIAL PANORAMA**



**Carta de Adhesión**  
**al Código de Ética del Centro Comercial Panorama**

**Nombre:**

\_\_\_\_\_

**Área:**

\_\_\_\_\_

**Cargo:**

\_\_\_\_\_

He leído, acepto y me comprometo a respetar el Código de Ética de nuestra Empresa. Entiendo que la violación de sus preceptos origina una acción disciplinaria que puede llegar a la rescisión de mi Contrato de Trabajo. Asimismo, pondré mi mejor empeño en promover los valores corporativos de la Empresa.

**Fecha:** \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_ **Cédula:** \_\_\_\_\_