



**CÓDIGO SOUTEC**  
NUESTRA ÉTICA EN ACCIÓN

“ La ética no es otra cosa  
que la reverencia por la vida ”

-Albert Schweitzer

# TABLA DE CONTENIDOS

¿DE DÓNDE VENIMOS?

¿QUÉ QUEREMOS?

¿POR QUÉ UN CÓDIGO DE ÉTICA?

NUESTROS VALORES

COMPROMISOS CON NUESTROS  
GRUPOS DE INTERÉS

COMISIÓN DE VIGENCIA ÉTICA



**¿DE DÓNDE VENIMOS?**

# TRES SUEÑOS UNA HISTORIA



Soutec nació en abril de 2014; sin embargo, venía gestándose en nuestros sueños desde hacía más tiempo. Sueños alimentados por nuestras experiencias como ingenieros de campo y por las ganas de aportar mejoras en la manera de hacer las cosas. Queríamos realizar actividades profesionales atendiendo a los clientes de manera óptima y paralelamente, estudiar y certificarnos para crecer profesionalmente. La visión siempre fue asegurar un superlativo servicio a partir de favorecer el mejor ambiente laboral y el bienestar del equipo de colaboradores que debíamos conformar.

Éramos tres jóvenes ingenieros, Gianfranco Di Girolamo, Julian Pinzon y Carlos Silva, todos con experiencia como implementadores en empresas de telecomunicaciones de América Latina.

Gianfranco y Julian fueron compañeros en una empresa con la cual trabajaron en Ecuador y USA. Durante el trabajo y estadía compartida en Ecuador, se hicieron amigos y coincidían en su desacuerdo en la forma de gerenciar y de tratar al talento humano, en su mayoría venezolano, que experimentaban a partir de sus propias vivencias. En sus conversaciones se hacía presente la expectativa de disponer de un lugar de trabajo **donde los ingenieros se sintieran felices en el marco de un mejoramiento sostenido por el aprendizaje compartido**, las relaciones transparentes basadas en valores y el compromiso con resultados eficientes.

En una de nuestras conversaciones surgió la idea de emprender un proyecto llamado **Soutec (Soluciones de Última Tecnología)**. Más que una idea, fue una visión que se tradujo en un empeño inmediato. Con este impulso concretamos el emprendimiento y en tres días hicimos los arreglos para el inicio, naciendo así **Soutec US** el 14 de abril de 2014. Con orgullo recordamos que las empresas norteamericanas en las que habíamos trabajado como *outsourcing*, manifestaron su deseo de continuar contando con nuestros servicios profesionales, convirtiéndose así en los primeros clientes de Soutec.

Aproximadamente un mes después decidimos expandirnos hacia Venezuela y pensamos en nuestro tercer socio, Carlos Silva, valorado como persona preocupada por la manera correcta de hacer las cosas. Con este objetivo en mente Gianfranco viajó a Caracas, ciudad que en aquella ocasión atravesaba por fuertes protestas.

Carlos Silva fue para Gianfranco; tutor, profesor y compañero de trabajo como implementadores. Ya en 2012 ellos asomaban la idea de asociarse en una empresa consultora que permitiera un crecimiento profesional conjunto y una superación de lo ya experimentado en las empresas donde habían prestado servicios como ingenieros de campo.

Todavía recordamos, con una satisfacción imborrable, la determinación y la ilusión que sentíamos al asumir el reto de materializar **un lugar de trabajo donde la gente pudiera ejercer sus responsabilidades con felicidad y sentirse orgullosa de su empresa**, con el convencimiento de que en la medida en que todo fluya y los servicios se den bien, se puede recompensar el empeño de cada persona y los logros de todo el equipo. Así nació **Soutec VE** el 14 de julio de 2014.

Comenzamos a desarrollarnos y a crecer en Venezuela. Creamos nuestro *NOC (Network Operation Center)* para atender clientes vía remota tanto en Venezuela como en EEUU, dándoles servicio de consultoría, ejecución de proyectos y soporte en el área de redes de TI y comunicaciones. Pronto este *NOC* fue rebautizado como **CORSS: Centro de Operaciones Remoto y Soporte de SOUTEC**.

Empeñados en generar confianza en los clientes en el exterior y garantizar la disponibilidad de los servicios ofrecidos, decidimos abrir un centro alterno del CORSS en algún lugar de Latinoamérica, como respaldo para nuestras operaciones dada la situación crítica que presentaba Venezuela. Fue en ese momento cuando apuntamos estratégicamente a Colombia, por la cercanía geográfica y factibilidad para el negocio. De esta manera nació **Soutec CO** el 24 de octubre de 2014.

Tanto Soutec CO como Soutec US se han fortalecido con talento venezolano, combinando así la estrategia de permitir a profesionales venezolanos emigrar con nosotros en busca de oportunidades más allá de las fronteras.

Javier Bamio era un ingeniero recién graduado quien se formó con nosotros llegando a ser líder de la unidad de Arquitectura de Soluciones en Soutec VE. En febrero de 2016, viajó a México para disfrutar de sus primeras vacaciones en nuestra empresa. Durante el viaje, dado su deseo de emigrar, tomó la decisión de establecerse en México y gracias a sus fortalezas profesionales logró muy pronto emplearse en Guadalajara. Cuando Javier nos comunicó su decisión le ofrecimos apoyo y le deseamos la mejor de las suertes, cultivando el vínculo que nos unía. A los seis meses, en septiembre de 2016, Bamio decide reintegrarse al Souteam trabajando de forma remota como *Business Developer* y apoyando en el diseño de soluciones de algunos proyectos. De posteriores conversaciones telefónicas surgió la idea de asociarnos en el mediano plazo y él asumió con éxito la tarea de hacer las investigaciones y construir las alianzas apropiadas. A finales de enero de 2017 alquilamos una pequeña oficina y el 22 de marzo de 2017 firmamos el acta constitutiva de **Soutec MX**.

Los últimos años han pasado rápido y la consolidación de nuestra experiencia ha reportado crecimiento abriéndose un camino exitoso para lo que avizorábamos desde los inicios. Seguimos creciendo con la determinación de expandirnos en la región y diversificar nuestra propuesta de productos y servicios fundamentados en la innovación.

En la línea de esta satisfacción **se hace oportuno e impostergable sintetizar y difundir los valores que promovieron nuestro recorrido**. Estamos convencidos, y somos testimonio de ello, de que las organizaciones avanzan a partir de sus valores y aseguran su futuro atadas a la estela del cumplimiento que procede de ellos. Esta es la justificación de nuestro Código de Ética, atesorado como la renovación y la redimensión del sueño inicial, y fundamentalmente, como **el reto para proyectar las mejores esperanzas y los mayores desafíos**.



Los ideales éticos, que otrora inspiraron este sueño de tres, hoy se ha nutrido con los valores y vitalidad de todo el Sousteam, y se traduce en este instrumento que presentamos como referencia de nuestro origen, revelación de nuestra naturaleza y compromiso con nuestro porvenir.

Aquí se estructuran y sistematizan los aportes que cada uno proporcionó durante las distintas acciones que se adelantaron para llegar a esta versión. Desde luego, también esperamos que lo pongamos en práctica y evaluemos las oportunidades de mejoramiento que nos sugiera su implantación.

Somos conscientes de que tener un Código de Ética y no cumplirlo es peor que no tenerlo y ese reto lo aceptamos porque creemos en ustedes, nuestro apreciado Sousteam. Hoy celebramos la consolidación de este Código de Ética que refleja el espíritu de Soutec y nuestra forma de hacer las cosas, confiando en que con esta guía seguiremos creciendo juntos como personas, profesionales y ciudadanos.

Gianfranco Di Girolamo

Julian Pinzon

Carlos Silva

**¿QUÉ QUEREMOS?**



## PROPÓSITO SOUTEC

Generar Bienestar.

## VISIÓN SOUTEC

Ser la empresa integradora de soluciones tecnológicas más admirada por su gente, su desempeño y su contribución para un mundo mejor.

## MISIÓN SOUTEC

Ser un consultor confiable para el desarrollo del negocio de nuestros clientes.

**¿POR QUÉ UN CÓDIGO DE ÉTICA?**

En Soutec nos inspiramos en la creación de valor en cada una de las acciones que emprendemos. Por esta razón, conjugamos profesionalismo y propósito de vida para fundamentar las decisiones éticas que hacen posible la consecución de nuestros propósitos y la ejecución de nuestras estrategias según el reflejo de nuestra cultura y la armónica identificación de los colaboradores que integran la empresa.

Nos comprometemos a que nuestras acciones sean reflejo de la aplicación de valores que guíen las soluciones y proyectos en todas sus fases a través de nuestra gama de servicios:



#### CONSULTORÍA Y PLANIFICACIÓN

Identificación y análisis de necesidades y requerimientos



#### DISEÑO

Arquitectura de Soluciones



#### PROCURA

Servicio integral de compra y logística de envío y recepción de equipos



#### GERENCIA DE PROYECTOS

Dirección, control y seguimiento en la ejecución de proyectos



#### IMPLEMENTACIÓN

Instalación y configuración de soluciones



#### ADOPCIÓN DE TECNOLOGÍAS

Acompañamiento en el uso óptimo de la solución



#### OPERACIÓN Y SOPORTE

Administración proactiva, preventiva y reactiva

En el marco de tales servicios hemos desarrollado este Código de Ética a objeto de orientar a nuestros colaboradores. Queremos que nuestras acciones, más allá de no hacer daño, hagan el bien y mejoren al otro. Que Souteam además de expresar sentido de pertenencia y ser manifestación de la pasión por lo somos y hacemos, refleje que nos hacemos mejores haciendo mejor al otro, en los planos: individual, empresarial, social y ambiental.

Somos un retrato de nuestros valores y competencias. Construimos el sistema de ética y nuestra cultura organizacional potenciando las virtudes con las que coincidimos y celebrando los aportes desde nuestras diferencias. Así creamos una esencia que nos hace únicos.

Valoramos lo que somos, por ello queremos convertir este Código de Ética en una brújula del sistema completo de implantación, afianzamiento y expansión de estrategias, procesos y recursos que ilumine el camino de las decisiones correctas.

Igualmente, este Código está diseñado para ofrecer ideas y referencias que apoyen nuestro comportamiento ético y nos oriente hacia logros extraordinarios que asumimos con modestia, conscientes de que distan mucho de la casualidad.

En Souteam estamos reafirmando con nuestras acciones la posibilidad de:

**Cultivar el bien ser, el bien hacer,  
el bien saber y el bien tener.**

Deseamos que nuestros colaboradores se sientan orgullosos de interactuar en el marco de un Sistema Ético que oriente nuestro actuar como equipo, inscrito en las ideas de:

### **SABIDURÍA Y CONOCIMIENTO**

Ofreciendo desafíos para el desempeño a partir de la curiosidad, el aprendizaje, la creatividad y el legado.

### **CORAJE**

Afrontando con entusiasmo y energía los retos cotidianos del emprendimiento y los negocios.

### **HUMANIDAD**

Cuidando la legitimidad de las diferencias, desde la amabilidad, y aportando programas comprometidos con el aprendizaje sistémico y experimental.

### **JUSTICIA**

Desde la equidad para atender las diferencias, y fomentar la confianza mediante un liderazgo proactivo, que aprecia el trabajo en equipo.

### **TRASCENDENCIA**

Representada en la excelencia en todos nuestros servicios, reconociendo cada aporte de forma memorable, compartiendo optimismo y sentido del humor.





Destacamos que este Código es el producto del esfuerzo colaborativo de todos los integrantes de la empresa.

Con base en ese origen, aspiramos a que participemos conjuntamente en su implantación, así como en la observación de los aspectos que puedan mejorarse en futuras ediciones. Desde el principio, estuvimos convencidos de dos cosas:

1. Más importante que un Código de Ética, es el proceso de su construcción, aplicación, evaluación y perfeccionamiento.
2. Nuestro Código de Ética es de naturaleza proactiva, es decir, no se trata de un recurso para perseguir transgresores sino para fomentar el hacer bien las cosas, haciendo el bien y sintiéndonos bien con nosotros mismos.

## BUENAS DECISIONES

El Código de Ética de Soutec puede proporcionar una orientación práctica para muchas situaciones. Sin embargo, ningún documento es capaz de anticipar todas las situaciones, ni describir todos los requisitos. Lo que es más importante, nuestro código nunca se debe utilizar como un reemplazo del sentido común y el buen criterio.

En caso de no encontrar la respuesta necesaria en el Código, debemos conversar al respecto con el supervisor inmediato, con un colega o un compañero de trabajo que nos genere confianza o acudir a la Comisión de Vigencia Ética.

Ante cualquier dilema o decisión a tomar, proponemos pasar el filtro de las siguientes interrogantes:

- ¿Estoy apegado a la ley y las normas?
- ¿Estaría orgulloso y tranquilo al contárselo a un colega que admiro?
- ¿Esto es coherente con nuestros valores?
- ¿Muestro respeto por mis colegas, el medio ambiente y nuestros grupos de interés?
- Si apareciera en las redes sociales o medios de comunicación, ¿daría una buena impresión de Soutec?

Ante un dilema, la mayor probabilidad de tomar una decisión ética se da si se comparte el problema con otro colega. Actuar solo no genera la misma calidad en la toma de decisiones.





## CANALES DE COMUNICACIÓN

Si un colaborador enfrenta dilemas en la toma de decisiones en su quehacer diario en Soutec, o percibe comportamientos no adecuados que afectan nuestro recto proceder, puede recurrir a la Comisión de Vigencia Ética para hacer sus planteamientos y generar diálogos reflexivos que nos permitan mantenernos siempre enfocados en la construcción de la mejor versión de nosotros mismos y en la trascendencia que significa el compromiso de transitar los caminos apegados a los valores que declaramos comulgar.

Entendemos que ser éticos, más que hacer las cosas correctas, es saber que siempre las podemos hacer mejor. Somos un equipo con un alto sentido de pertenencia que nos cuidamos unos a otros y sabemos que se nos presentarán situaciones en las cuales nuestro proceder pudo ser mejor y es por eso que favorecemos la comunicación y el diálogo mediante el canal apropiado con capacidad de buscar soluciones éticas, a través del supervisor inmediato o la Comisión de Vigencia Ética.

Hemos aprendido el poder de las conversaciones, invitamos a establecer conversaciones memorables que nos permitan avanzar en el propósito de ser mejores haciendo el bien y haciendo mejores a otros.

# NUESTROS VALORES



Manifestamos que este Código gira alrededor de nuestros valores y competencias:



 Valores  Competencias

Sostenemos que la ética es decidir, en lo personal, empresarial, social y ambiental, lo que es correcto y coherente con nuestros valores. Por ello deseamos que esta guía nos ayude a tomar decisiones correctas que sirvan de soporte para la materialización de resultados que solo pueden generarse a través de una sincera vocación de servicio, pero sobre todo enfocados -con la humildad que amerita- en ser la empresa integradora de soluciones tecnológicas más admirada por su gente, debido a su desempeño y a su contribución para un mundo mejor.

## VALORES

### HONESTIDAD

Actuamos con transparencia e integridad para generar confianza y favorecer la construcción del bienestar colectivo.

### RESPECTO

Somos sensibles al relacionarnos con otras personas, atesorando su dignidad y tolerando las diferencias.

### CONSCIENCIA COLECTIVA

Perteneceemos con orgullo a un equipo sinérgico que nos inspira a ser mejores personas, sabiéndonos parte de un todo.

### GRATITUD

Apreciamos las bondades recibidas y los desafíos que nos permiten crecer, fomentando el espíritu de reciprocidad.

### HUMILDAD

Estamos conscientes de nuestras fortalezas y limitaciones, obramos en consecuencia con modestia y disposición al aprendizaje.

## COMPETENCIAS

### RESPONSABILIDAD

Cumplimos los acuerdos de forma oportuna y efectiva, haciéndonos cargo de nuestros actos y del impacto que causan en nosotros, los demás y el entorno.

### AUTODESARROLLO

Forjamos nuestro desarrollo continuo, incorporando nuevos aprendizajes y competencias de forma consciente e intencionada, comprometidos con alcanzar la mejor versión de nosotros.

### PROACTIVIDAD

Tenemos iniciativa y nos anticipamos a los acontecimientos para hacer que lo mejor suceda correctamente.

### CALIDAD DE SERVICIO

Somos sensibles frente a las necesidades del cliente, generando soluciones efectivas con atención impecable y altos estándares de calidad.

# HONESTIDAD

## HONESTIDAD EN SOUTEC

Actuamos con transparencia e integridad para generar confianza y favorecer la construcción del bienestar colectivo.

### CONDUCTAS QUE MUESTRAN HONESTIDAD

- Ser correcto consigo mismo.
- Cumplir los acuerdos.
- Actuar en línea con los principios personales, cumplir las normativas y decir la verdad asumiendo los costos de las equivocaciones.
- Aplicar las mejores prácticas mediante el uso diáfano de la información, participando los errores, y buscando ayuda en caso de necesidad.
- Diferenciarnos por nuestro proceder limpio y eficiente, que a su vez genere un ambiente de confianza en los interlocutores.

*“Si los malos supieran el buen negocio que es ser bueno,  
serían buenos aunque fuera por negocio”*

-Facundo Cabral

## REFLEXIONES

*Diógenes el Cínico, filósofo ateniense, caminaba en las noches por las calles de su ciudad con una lámpara encendida.*

*- Busco a un hombre honesto – decía.*

*No sabemos si lo consiguió; pero ésta anécdota nos refleja el valor que el filósofo le daba al valor **Honestidad**.*

*Cada ser humano tiene el deber de orientar hacia su interior la lámpara de Diógenes para alumbrar su coherencia, revisar que no haya contradicciones en sus pensamientos, palabras y obras. La honestidad comienza por no engañarse a uno mismo.*

- La honestidad comienza por uno mismo e ilumina las relaciones generando confianza.
- Porque la honestidad de Soutec se enriquece con la honestidad de cada uno de sus colaboradores.



# RESPECTO

*"Solo por el respeto de sí mismo  
se logra el respeto de los demás"*

*-Dostoyevski*

## RESPECTO EN SOUTEC

Somos sensibles al relacionarnos con otras personas, atesorando su dignidad y tolerando las diferencias.

### CONDUCTAS QUE MUESTRAN RESPETO

- Establecer comunicación respetuosa, en tono cordial, sin altisonancias, escuchando con educación las opiniones de los otros, utilizando lenguaje inclusivo y amable; generando confianza en el interlocutor.
- Valorar las opiniones de los otros sin imponer las propias, evitando distorsiones, respetando las diferencias, y ponderando su importancia.
- Objetar y no hacerse partícipe de la divulgación de rumores, críticas o acusaciones que no aporten valor o busquen dañar a otros
- Considerar las prioridades y el tiempo de los demás.
- Ser puntuales en el cumplimiento de nuestros acuerdos.

## REFLEXIONES

*Cuando Bolívar y Morillo se encontraron en Trujillo se fundieron, ante la sorpresa de sus generales, en un fuerte abrazo. El abrazo fue un símbolo de **Respeto** del uno por el otro. Respeto a pesar de sus notorias diferencias: el uno patriota y republicano, el otro español y monárquico. Y sobre todo, enemigos en guerra. Cada uno reconoció en el otro la diferencia y valoró lo que tenían en común: la ejecutoria, el liderazgo, y sobre todo la hermandad que debe existir entre todos los seres humanos de buena voluntad.*

- Para vivir en sociedad es imperativo el respeto a las diferencias porque todos somos diferentes.
- En Soutec respetamos la diferencia porque nos enriquece. Entre nosotros y con las empresas con las que interactuamos. Queremos tratarnos todos como nos gusta que nos traten. Y respetamos las normas, la confidencialidad y el protocolo Soutec.
- Porque el respeto es reconocimiento y aprecio. Es la base de la sana convivencia.



# CONSCIENCIA COLECTIVA

## CONSCIENCIA COLECTIVA EN SOUTEC

Pertenece con orgullo a un equipo sinérgico que nos inspira a ser mejores personas, sabiéndonos parte de un todo.

### CONDUCTAS QUE MUESTRAN CONSCIENCIA COLECTIVA

- Tener sentido de pertenencia y de vinculación al entorno.
- Anteponer lo colectivo a lo personal.
- Reforzar el valor de los logros colectivos.
- Contribuir con las acciones individuales al logro de los Objetivos de Soutec.
- Entender y valorar nuestro trabajo de acuerdo a la Visión, Propósito y Objetivos de Soutec.
- Aplicar las mejores prácticas cumpliendo la normativa, cuidando los bienes y recursos de la empresa y evitando el derroche.
- Ponerse en los zapatos del otro / No desestimar o subestimar el trabajo y el compromiso del otro.
- Comprender las circunstancias personales de los colaboradores.

*“El mundo es un buen lugar, valdría la pena defenderlo”*

*-Ernest Hemingway*

## REFLEXIONES

*Se dice que en la Inglaterra del siglo XIX un niño cayó en un pantano. Un humilde agricultor oyó sus gritos. Corrió y encontró al niño desesperado hundido en el lodo hasta más allá de la cintura. Y lo salvó de morir ahogado.*

*Al otro día el padre del muchacho -que era rico- lleno de agradecimiento, le ofreció al agricultor como recompensa pagarle todos los estudios a su hijo. El casi ahogado del pantano era el niño Winston Churchill, futuro Primer Ministro de Gran Bretaña.*

*Pasadas las décadas al premier Churchill le dio pulmonía y casi muere. Lo salvó un novedoso invento, la penicilina, que había sido desarrollada recientemente por Alexander Fleming... el hijo del agricultor.*

*Resulta que con la ayuda de Churchill padre, Alexander pudo estudiar medicina en las mejores universidades y convertirse en un científico universal.*

*Se dice que esta historia no es cierta; sin embargo, resalta la importancia de desarrollar consciencia de que somos entes inmersos en un colectivo y que la suerte y el destino cada uno de nosotros está mucho más entrelazado de lo que podamos imaginar.*

- En Soutec valoramos la consciencia colectiva porque creemos que los logros son una combinación del esfuerzo individual con el trabajo en equipo y en función de un sentido de orientación compartido.



# GRATITUD

*"Es de bien nacidos ser bien agradecidos"*

*-Miguel de Cervantes*

## GRATITUD EN SOUTEC

Apreciamos las bondades recibidas y los desafíos que nos permiten crecer, fomentando el espíritu de reciprocidad.

### CONDUCTAS QUE MUESTRAN GRATITUD

- Expresar agradecimiento todos los días hacia sí mismo y hacia los demás por los beneficios obtenidos.
- Apreciar la vida, ser positivo, tener sentido de la realidad y mayor perspectiva de las cosas. Sustituir la queja por la propuesta.
- Retribuir dando lo mejor de sí, construyendo crecimiento en virtudes.
- Practicar la amabilidad.
- Dar retroalimentación, ser mentor de los otros y manifestar pleno agradecimiento y solidaridad.
- Valorar lo "que se hace por mí" y las cosas buenas que suceden diariamente.
- Reconocer el aporte de los colaboradores y relacionados, por sus acciones que van más allá de las obligaciones.
- Valorar el nivel de la empresa a la que pertenecemos, lo que somos y lo que podemos aportar.
- Ejercer reciprocidad.

## REFLEXIONES

*Un joven solicitó un puesto gerencial en una empresa de gran tamaño. En la entrevista con el Director General, éste observó que sus referencias eran excelentes. Le preguntó:*

*- ¿Lograste obtener becas en tu escuela?*

*- No.*

*- ¿Entonces tu papá pagaba tus colegiaturas?*

*- Mi papá falleció cuando yo tenía un año; fue mi madre la que pagó las colegiaturas- respondió.*

*- ¿Dónde trabajaba tu madre?*

*- Mi madre era lavandera.*

*El director pidió al joven que le mostrara sus manos. El joven mostró un par de manos perfectamente suaves y lisas.*

*- ¿Alguna vez ayudaste a tu madre a lavar la ropa?*

*- Jamás, mi madre siempre prefirió que yo estudiara y leyera. Además, ella lava la ropa más rápido que yo.*

*Entonces, el director le dijo:*

*- Te tengo un encargo: cuando vayas hoy a casa, limpia las manos de tu madre y ven a verme mañana.*

*Cuando volvió a casa, le pidió a su madre que le dejara limpiar sus manos. Su madre se extrañó; pero le mostró sus manos a su hijo.*

*Lentamente y con lágrimas en los ojos el joven limpió las manos de su madre. Por primera vez notó que estaban muy arrugadas y llenas de moretones. Algunos le dolían tanto, que su madre hacía gestos de dolor al ser tocados.*

*El joven se dio cuenta que esas heridas fueron el precio que su madre pagó por su futuro.*

*Esa noche, madre e hijo hablaron largo rato.*

*A la mañana siguiente, el joven regresó a donde el Director.*

*- ¿Podrías decirme qué aprendiste ayer en tu casa?- le inquirió.*

*- Limpié las manos de mi mamá y también terminé de lavar la ropa por ella. Sin mi madre, no sería el hombre que ahora soy. Qué importante es la ayuda de la familia.*

*El director le dijo:*

*- Esto es lo que busco en un gerente, que valore la ayuda de otros, conozca el sufrimiento de los demás para lograr las cosas y que el dinero no sea el único valor en su vida.*

*- Quedas contratado.*

*Versión libre del Blog de Ricardo Salinas.*

- En Soutec compartimos que a medida que crece la gratitud, crece la empresa.

# HUMILDAD

*“La humildad es el sólido fundamento  
de todas las virtudes”*

*-Confucio*

## HUMILDAD EN SOUTEC

Estamos conscientes de nuestras fortalezas y limitaciones, obramos en consecuencia con modestia y disposición al aprendizaje.

### CONDUCTAS QUE MUESTRAN HUMILDAD

- Celebrar los logros propios y los de Soutec sin prepotencia ni alardes.
- Reconocer nuestros errores y limitaciones, y aprender de ellos.
- Reconocer con equidad las fortalezas y debilidades propias, entendiendo que nuestras acciones son tan importantes como las demás.
- Dar el ejemplo tratando por igual a los demás, sin imponer ideas, buscando empatía, enseñando y aprendiendo.
- Valorar las necesidades de los relacionados.

## REFLEXIONES

*En una ocasión coincidieron en un asiento de tren un joven universitario y un anciano. El anciano rezaba el rosario. El joven lo observaba y pensaba: "Este viejo ignorante todavía cree en esas cosas, seguro que no sabe ni leer". No se aguantó y de una manera irrespetuosa y prepotente interrumpió la oración del anciano:*

*- Señor, ¿por qué en vez de perder el tiempo rezando el rosario no se dedica a instruirse para que aprenda cosas más interesantes?*

*El viejo levantó la vista, vio al estudiante y sin ánimo de discutir regresó a su rosario.*

*El joven volvió a interrumpir el rezo:*

*- Si usted gusta le puedo enviar algún libro para que se instruya y dedique su mente a cosas importantes.*

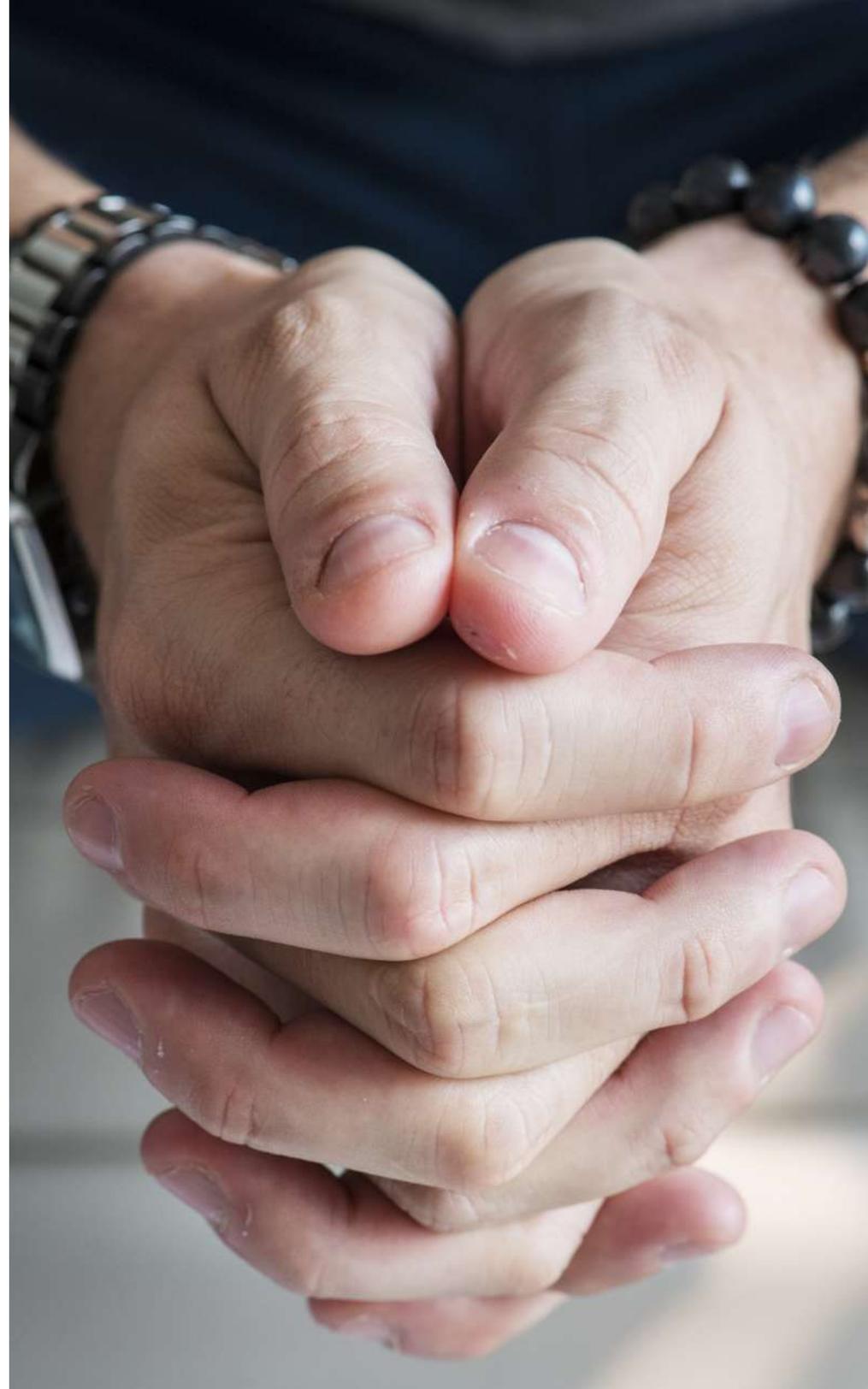
*- Como no – dijo el viejo de lo más humilde, sin inmutarse. Metió la mano en su bolsillo, sacó una tarjeta, y le dijo al joven:*

*- Le agradecería que me enviara el libro a esta dirección.*

*La tarjeta decía: Louis Pasteur, instituto de Ciencias de París.*

- En Soutec compartimos que mientras más sabios, más humildes, como pareciera decirnos el sabio Louis Pasteur. Porque ser humilde es ser auténtico. Es no olvidar de dónde venimos y entender lo que somos ante la inmensidad de la vida.

- Por algo Sócrates, tal vez el sabio más grande de su tiempo decía: "sólo sé que no sé nada".



# RESPONSABILIDAD

*“El momento en que aceptas responsabilidad por todo en tu vida es el momento en que tienes el poder para cambiartodo en tu vida”*

*-Hal Elrod*

## RESPONSABILIDAD EN SOUTEC

Cumplimos los acuerdos de forma oportuna y efectiva, haciéndonos cargo de nuestros actos y del impacto que causan en nosotros, los demás y el entorno.

### CONDUCTAS QUE MUESTRAN RESPONSABILIDAD

- Cumplir con las normas de Soutec y con las funciones propias de cada cargo.
- Hacerse cargo de los incumplimientos y de las consecuencias de los mismos.
- Cumplir los compromisos en el tiempo pautado, de manera oportuna.
- Establecer acuerdos que se puedan cumplir.
- Comunicar avances de los proyectos, alertar demoras y tener valentía para asumir consecuencias en caso de desviaciones o retrasos.
- Responder a las expectativas legítimas de nuestros grupos de interés.
- Cumplir los acuerdos de confidencialidad.
- Ser puntuales en el cumplimiento de nuestros acuerdos.

## REFLEXIONES

*En una ocasión me dejaron encargado de la gerencia por una semana. Me sentía un señor gerente, qué orgullo. Feliz porque hasta mis compañeros me miraban distinto. Ahora ninguno se atrevía a decirme cara e' buche. Algunos hasta me trataron de usted. ¿Y eso era todo?- pensaba mientras me acomodaba en ese escritorio tan grande. Qué sabroso es el poder.*

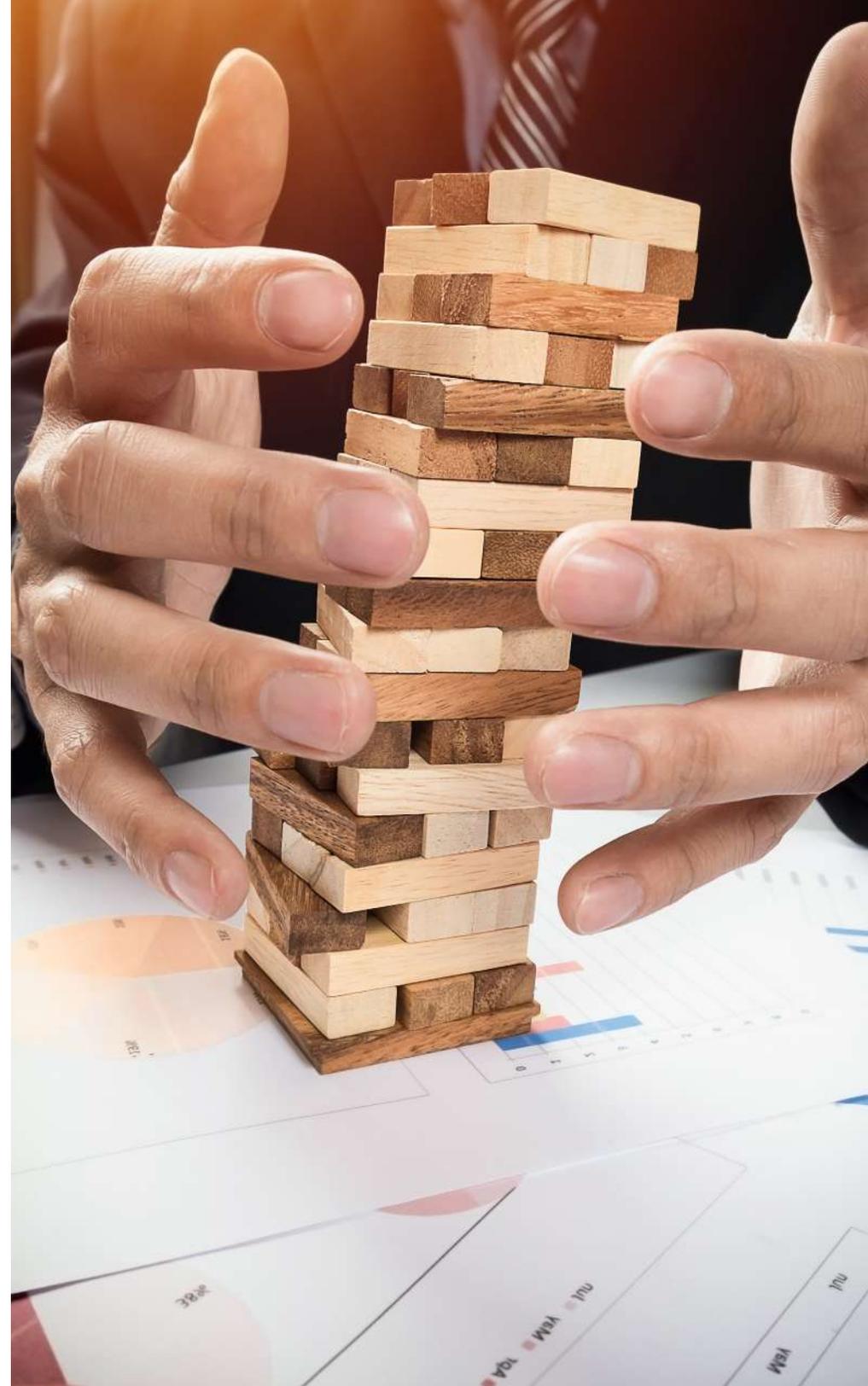
*Poco duró mi dicha. Al tercer día sentía un gigantesco peso en la espalda. Tenía que botar a un compañero porque venía fallando muy seguido. Estaba pendiente de negar una solicitud de aumento de sueldo que era justa; pero no había dinero. Le negué a un amigo una buena promoción; y me costó mucho tomar una decisión de negocio que conllevaba riesgos. Cuando a la semana regresó el titular del cargo... vi a Dios.*

*- La verdad es que te admiro- le dije. Jamás creí que ser gerente conllevaba tanta responsabilidad.*

*- Cierto - me respondió; pero la responsabilidad te hace crecer y te da grandes satisfacciones.*

*Ese día lo comprendí y dejé de criticarlo por los pasillos.*

- Ser responsable implica conocer lo que hacemos, estar al tanto de nuestras limitaciones y asumir con pasión lo que nos corresponde. **La responsabilidad es intransferible**, podemos delegar trabajos; pero no responsabilidades.
- En Soutec hacemos de la responsabilidad un círculo virtuoso.



# AUTODESARROLLO

*"La educación es el arma más poderosa  
que puedes usar para cambiar el mundo"*

-Mandela

## AUTODESARROLLO EN SOUTEC

Forjamos nuestro desarrollo continuo, incorporando nuevos aprendizajes y competencias de forma consciente e intencionada, comprometidos con alcanzar la mejor versión de nosotros.

### CONDUCTAS QUE MUESTRAN AUTODESARROLLO

- Estar dispuesto a salirse de la zona de confort para dedicar tiempo a la formación, conscientes de la necesidad de enriquecer las experiencias de vida y la calidad del servicio Soutec.
- Participar activamente en seminarios, talleres, cursos y distintas modalidades formativas, buscando oportunidades de aprendizaje.
- Ejercer el autoaprendizaje como una posibilidad que ofrece el ejercicio del trabajo.
- Aplicar en nuestro desempeño cotidiano los nuevos aprendizajes, a objeto de agregar valor a Soutec y a nuestro desarrollo profesional.
- Enriquecer nuestra cultura general apreciando y valorando del conocimiento valorando y disfrutando.
- Definir y cumplir un plan de carrera de acuerdo con los objetivos estratégicos de Soutec.

## REFLEXIONES

*Nelson Mandela duró 27 años en prisión. Duras condiciones. Los presos políticos disfrutaban de menos prerrogativas que los comunes. Y los negros, ni se diga. Su rutina era de trabajo forzado en una cantera de cal. Sin embargo, su espíritu de superación se creció en ese medio.*

*Al cumplir 60 años, se abocó a escribir su autobiografía. Para ello le robó horas a su sueño nocturno durante varios meses. Así escribió: "El largo camino hacia la Libertad". Ya era abogado en Suráfrica, sin embargo, desde la cárcel se licenció en Derecho en la Universidad de Londres. Además, leía y meditaba todo lo que podía. Se agigantó ante las condiciones adversas. Mandela, extraordinario ejemplo de autodesarrollo.*

- El autodesarrollo es un hábito de las personas efectivas.
- Soutec ofrece facilidades para los que quieran crecer.
- Porque somos una empresa en autodesarrollo.



# PROACTIVIDAD

## PROACTIVIDAD EN SOUTEC

Tenemos iniciativa y nos anticipamos a los acontecimientos para hacer que lo mejor suceda correctamente.

### CONDUCTAS QUE MUESTRAN PROACTIVIDAD

- Anticipar los requerimientos o necesidades que puedan surgir y atenderlos de acuerdo a nuestras posibilidades
- Ser proclives a iniciar acciones después de analizar las diversas opciones o alternativas, haciendo que las cosas sucedan correctamente.
- Proponer acciones/ideas nuevas que puedan beneficiar a los proyectos y a Soutec.
- Trabajar con el objetivo en la mente.
- Planificar los objetivos y las actividades, ejecutarlas anticipándose a las necesidades de cada fase.

*"Tomar iniciativa... lo que significa es reconocer nuestra propia responsabilidad para hacer que las cosas sucedan "*

*-Stephen Covey*

## REFLEXIONES

*Juan era un trabajador muy dedicado, puntual, ameno y cumplidor. Cuando tenía dos años de antigüedad ascendieron a Fernando a supervisor, quien apenas tenía seis meses en el cargo.*

*- Señor – le dijo Juan al jefe en referencia al ascenso de Fernando – Siento que he sido postergado.*

*- Ayúdame a resolver un problema – le respondió el jefe – quiero dar fruta al personal para la sobremesa del almuerzo de hoy. Por favor, averigua en la bodega de la esquina si tienen naranjas.*

*Juan se esmeró en cumplir el encargo y en 5 minutos estaba de vuelta.*

*- Bueno Juan, ¿qué averiguaste?*

*- Señor, tienen naranjas para la venta.*

*- ¿Y cuánto cuestan?*

*- Ah!.....No pregunté por eso, señor.*

*- ¿Hay alguna fruta que pueda sustituir la naranja?*

*- No se señor, pero creo...*

*- Bueno, siéntate un momento.*

*El gerente tomó el teléfono y mandó llamar a Fernando.*

*Cuando se presentó, le dio las mismas instrucciones que le diera a Juan y en 10 minutos estaba de vuelta. Cuando retornó el gerente pregunta:*

*- Bien Fernando, ¿qué noticias me tienes?*

*- Señor, tienen naranjas, lo suficiente para atender a todo el personal, y si prefiere también tienen plátano, papaya, melón y mango. La naranja está a 1.500 el kilo, el plátano a 2.200 la mano, el mango a 900 el kilo. Me dicen que si la compra es por cantidad nos darán un descuento de 8%. He dejado separada la naranja pero si usted escoge otra fruta debo regresar para confirmar el pedido.*

*- Disculpa Fernando - interrumpió el jefe- Juan, ¿qué me decías?*

*- Nada Señor, eso es todo, muchísimas gracias, con su permiso.*

*Las Naranjas (Versión libre)*

- La proactividad es anticiparse y enriquecer cada paso del proceso.

- En Soutec estamos empeñados en que la proactividad de nuestros colaboradores sea un diferenciador que genere valor en el desarrollo de nuestras funciones.

# CALIDAD DE SERVICIO

*"Quien no vive para servir, no sirve para vivir".*

*-Teresa de Calcuta*

## CALIDAD DE SERVICIO EN SOUTEC

Somos sensibles frente a las necesidades del cliente, generando soluciones efectivas con atención impecable y altos estándares de calidad.

### CONDUCTAS QUE MUESTRAN CALIDAD DE SERVICIO

- Cumplir los lineamientos de nuestro sistema de gestión de servicio.
- Mantener contacto amable, cercano y oportuno con los clientes internos y externos, a fin de escuchar, atender, anticipar y satisfacer sus necesidades más allá de lo esperado.
- Ser apasionado en el cumplimiento de los compromisos y aplicación de las normas de calidad.
- Aplicar *benchmarking*, a fin de incorporar nuevas y mejores prácticas que incrementen la calidad de nuestras soluciones y nuestra atención.

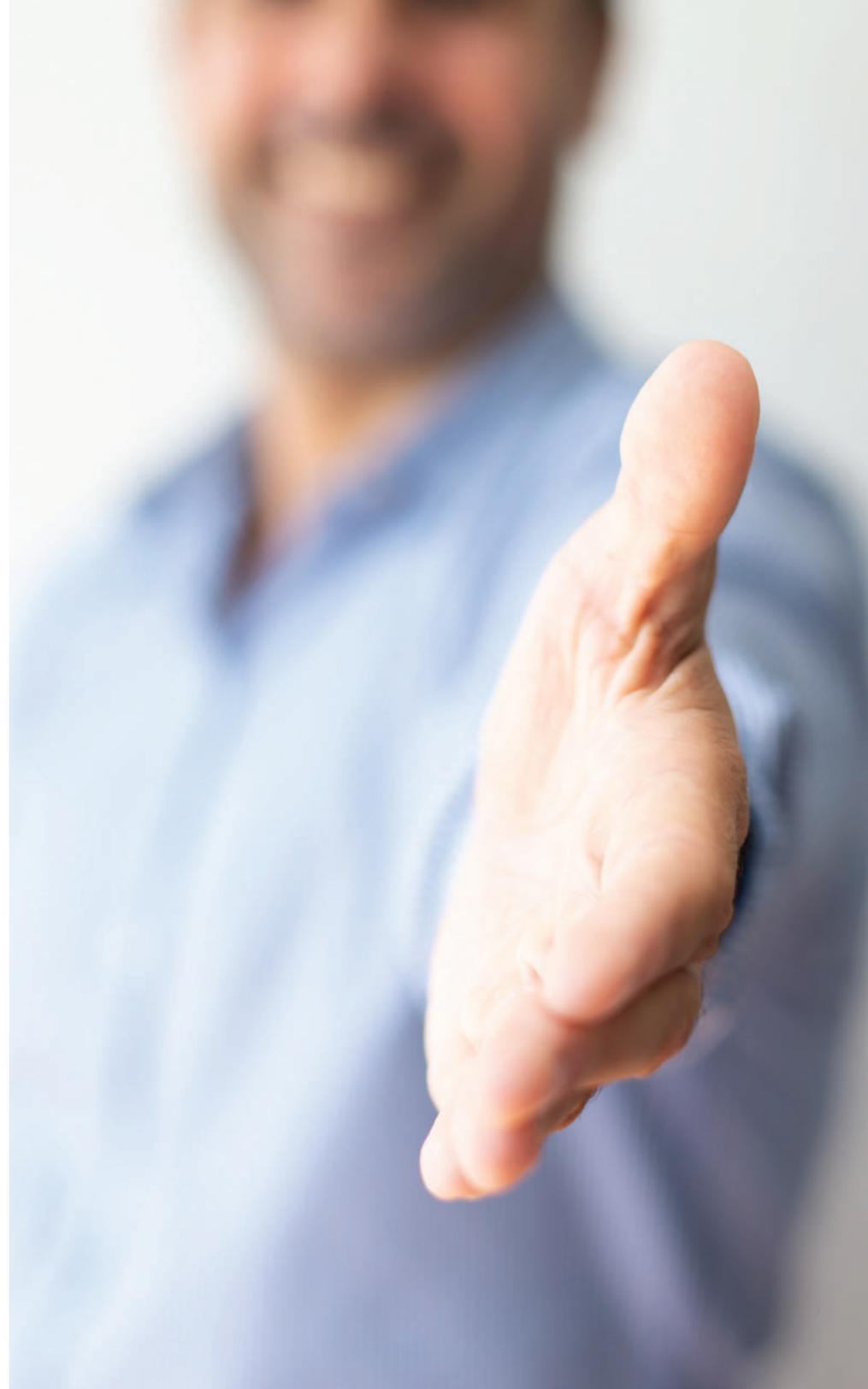
## REFLEXIONES

*“La Madre Teresa de Calcuta desde niña sintió la tendencia a dedicar su vida a servir a los excluidos.*

*A los doce años ingresó en una congregación religiosa, donde se preparó para servir estudiando magisterio y algo de enfermería. Ya preparada, materializó su vocación dedicando su vida a satisfacer las necesidades de los más pobres. A la vista quedaron los resultados de esa pasión por servir. Supo transmitir su pasión.*

*Al morir, dejó una congregación cuya Misión es continuar su obra. ‘Yo soy el lápiz de Dios’, expresó en una ocasión.”*

- La calidad y vocación de servicio son la consecuencia del desarrollo profesional y la pasión por lo que hacemos.
- En Soutec servimos con vocación para el logro de nuestros objetivos.
- Somos lo que hacemos y hacemos lo que somos.



*“Cuando hay un diálogo verdadero,  
ambos lados están dispuestos a cambiar”*

*-Thich Nhat Hanh*

# COMPROMISOS ÉTICOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



## ➤ NUESTRA RAZÓN DE SER

La esencia de Soutec se expresa en la calidad de las relaciones con nuestros grupos de interés, es decir, aquellos que impactan o son impactados por nuestras acciones y operaciones.

En este sentido, la calidad de esa relación se sustenta en los siguientes compromisos y principios:

### COMPROMISOS Y PRINCIPIOS CON GRUPOS INTERNOS

#### ACCIONISTAS Y SOCIOS

**Compromiso:** Soutec se compromete con sus accionistas y socios a trabajar con determinación en favor de la preservación y mejoramiento de su patrimonio.

**Principio:** Somos para nuestros accionistas y socios una empresa rentable y sustentable que genera valor en cada proyecto que desarrolla.

#### COLABORADORES

**Compromiso:** Soutec garantiza a sus colaboradores el respeto a su dignidad y derechos.

**Principio:** Facilitamos a nuestros colaboradores un ambiente sano y productivo que potencie su bienestar y desarrollo pleno, con la consciencia colectiva para el mejoramiento del entorno y de la sociedad.

# COMPROMISOS Y PRINCIPIOS CON GRUPOS EXTERNOS

## CLIENTES

**Compromiso:** Soutec ofrece a sus clientes comerciales soluciones funcionales e innovadoras, con altos estándares de calidad y servicios excepcionales.

**Principio:** Establecemos con nuestros socios comerciales relaciones de negocio que propicien su crecimiento y desarrollo.

## PROVEEDORES

**Compromiso:** Soutec cumple los acuerdos establecidos con sus proveedores.

**Principio:** Cultivamos con nuestros proveedores relaciones e interacciones confiables que promuevan el desarrollo de nuevas oportunidades.

## COMPETIDORES

**Compromiso:** Soutec contienda con su competencia de forma abierta y ajustada a la legalidad de cada región donde opera.

**Principio:** Frente a nuestra competencia contendemos basados en la calidad de servicio y creación de valor en cada proyecto que desarrollamos.

## ALIADOS, CÁMARAS, ASOCIACIONES

**Compromiso:** Soutec comparte experiencias y mejores prácticas con sus aliados, cámaras y asociaciones.

**Principio:** Promovemos un ambiente de cordialidad y respeto en la relación con nuestros aliados, cámaras y asociaciones.

## INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

**Compromiso:** Soutec establece alianzas con las instituciones de educación superior que favorezcan el desarrollo del talento de los estudiantes.

**Principio:** Nuestros lazos con las instituciones de educación superior son reflejo de nuestro compromiso con el desarrollo de Venezuela.

## SOCIEDAD

**Compromiso:** Soutec promueve el fortalecimiento de los valores éticos universales en la sociedad.

**Principio:** Colaboramos en proyectos e iniciativas en beneficio de la comunidad, accionando siempre en el marco legal.

## MEDIO AMBIENTE

**Compromiso:** Soutec asume el compromiso de proteger y conservar el medio ambiente.

**Principio:** Difundimos tecnologías respetuosas con el medio ambiente, así como el uso eficiente de energía y otros recursos.



## NUESTROS VALORES EXPRESADOS EN CONDUCTAS

# HONESTIDAD

### ACCIONISTAS

- Privilegiar la verdad en nuestras interacciones.
- Expresar nuestros acuerdos y desacuerdos, siempre orientados a generar valor.
- Asumir compromisos que podemos cumplir.
- Cumplir los acuerdos y advertir si deben aplicarse cambios al compromiso.

### COLABORADORES

- Privilegiar la verdad en nuestras interacciones.
- Ser coherentes entre lo que decimos y lo que hacemos.
- Expresar lo que esperamos del otro.

### CLIENTES

- Ofrecer soluciones confiables y adaptadas a las necesidades del cliente / Ser un consultor confiable.
- Establecer compromisos de acuerdo a nuestras posibilidades reales.
- Reconocer nuestras fallas y debilidades, en el marco de los acuerdos.

### PROVEEDORES

- Definir claramente nuestras necesidades y expectativas.
- Expresar satisfacción y/o inconformidad con las propuestas o servicios recibidos.

### SOCIEDAD

- Privilegiar la verdad en nuestras interacciones.
- Establecer compromisos de acuerdo a nuestras posibilidades reales, generando valor a partir de nuestras acciones.

# RESPETO

## ACCIONISTAS

- Expresar asertivamente nuestras ideas y opiniones.
- Recibir y escuchar ideas u opiniones, aún cuando no las comparta.
- Reconocer el valor del aporte de cada accionista.
- Ser conscientes y considerados con el tiempo y espacio de los socios.

## COLABORADORES

- Expresar asertivamente nuestras ideas y opiniones.
- Recibir ideas u opiniones diversas, valorando los aportes.
- Escuchar sin prejuicios.
- Reconocer el valor del aporte de cada compañero .
- Aceptar y valorar las diferencias.
- Ser conscientes y considerados con el tiempo y espacio laboral de nuestros compañeros.
- Reconocer los niveles jerárquicos.

## CLIENTES

- Mantener una comunicación apropiada y oportuna.
- Recibir ideas u opiniones diversas, valorando los aportes.
- Ser conscientes y considerados con el tiempo y espacio de los clientes.

## PROVEEDORES

- Mantener una comunicación apropiada y oportuna.
- Recibir ideas u opiniones diversas, valorando los aportes.

## SOCIEDAD

- Cumplir las normas y actuar como ejemplo de lo que esperamos.
- Mostrar un comportamiento cordial con las demás personas y con el medio ambiente.
- Reconocer las diferencias y actuar con tolerancia ante ellas.

## ACCIONISTAS

- Mostrar identificación y alineación con el Propósito, Visión y Misión de Soutec.
- Valorar el proyecto como propio.
- Ser parte de las soluciones y mejoras.
- Reconocer las situaciones adversas de la organización y aportar al cambio.
- Participar en las iniciativas de la organización y motivar a otros.

## COLABORADORES

- Mostrar orgullo de pertenecer al Souteam y exaltar sus símbolos y creencias.
- Trabajar en equipo y celebrar los logros colectivos.
- Reconocer y privilegiar los intereses del equipo por encima del interés propio.
- Ser conscientes del impacto de nuestro trabajo y acciones.
- Colaborar con nuestros compañeros en la medida de nuestras capacidades y posibilidades.
- Ser conscientes de capacidades y limitaciones de nuestros compañeros y sus circunstancias.
- Motivar la participación de nuestros compañeros en las iniciativas de la organización.

## CLIENTES

- Establecer relaciones comerciales que generen valor y bienestar colectivo.
- Tomar decisiones y acciones que impacten positivamente a las empresas y a las personas en ellas.
- Trabajar en equipo con el cliente para el logro de los resultados.
- Valorar el aporte del cliente como experto en su negocio.
- Apoyar el desarrollo próspero del negocio de nuestros clientes.

## PROVEEDORES

- Establecer relaciones comerciales que generen valor y bienestar colectivo.
- Respetar las normas, capacidades y tiempos de los proveedores, considerándolos aliados en el proceso.
- Apoyar el desarrollo próspero del negocio de nuestros proveedores.

## SOCIEDAD

- Ser conscientes del impacto de nuestras acciones y actuar en consecuencia de forma positiva.
- Ser parte de las soluciones y mejoras.
- Tomar decisiones y acciones que generen valor.
- Valorar el rol de cada miembro de la sociedad.

# GRATITUD

## ACCIONISTAS

- Apreciar y reconocer la filosofía del proyecto.
- Atesorar y expresar los valores corporativos.
- Retribuir haciendo el trabajo correcto, correctamente.
- Cuidar a los socios.
- Reconocer el esfuerzo y los logros de los socios.
- Valorar los beneficios recibidos.
- Cuidar los activos y las herramientas disponibles para nuestro desempeño.

## COLABORADORES

- Retribuir haciendo nuestro trabajo con la mejor disposición.
- Reconocer el valor y aporte de los compañeros.
- Expresar agradecimiento en las interacciones.
- Corresponder propiciando un clima laboral en armonía.
- Aceptar desafíos que generen valor.

## CLIENTES

- Expresar nuestro agradecimiento usando mensajes explícitos y personalizados (cultura de Gratitude).
- Retribuir a través de la Experiencia Soutec.
- Premiar la lealtad de los clientes.

## PROVEEDORES

- Expresar nuestro agradecimiento usando mensajes explícitos y personalizados (cultura de Gratitude).
- Reconocer los éxitos y los aciertos en el cumplimiento.
- Establecer vínculos armónicos en una relación ganar-ganar.

## SOCIEDAD

- Mantener el foco en las bondades y oportunidades.
- Convertir desafíos en oportunidades para el bienestar colectivo.
- Participar en iniciativas que generen valor, conscientes de lo privilegiados que somos.
- Retribuir cumpliendo éticamente nuestros diferentes roles.
- Trabajar por el bienestar colectivo.

# HUMILDAD

## ACCIONISTAS

- Reconocernos como iguales.
- Valorar lo que tenemos.
- Mostrar consciencia y eficiencia en el uso de los recursos de la organización.

## COLABORADORES

- Conocer y aceptar nuestras fortalezas y limitaciones.
- Reconocer los conocimientos de mis compañeros y aprender de ellos.
- Solicitar y ofrecer ayuda para el logro de los objetivos.
- Aceptar y reparar nuestros errores, aprendiendo de ellos.
- Reconocer que siempre hay más por aprender.
- Mostrar humildad con los conocimientos: valorar lo que sabemos y reconocer lo que no.

## CLIENTES

- Aprender y enseñar en el marco de la relación.
- Escuchar sin prejuicios.
- Mostrar humildad con los conocimientos: valorar lo que sabemos y reconocer lo que no.
- Aceptar y reparar nuestros errores.

## PROVEEDORES

- Valorar las fortalezas y capacidades de nuestros proveedores.
- Reconocer y aceptar las propias limitaciones y debilidades, en el marco de los acuerdos.

## SOCIEDAD

- Mostrar amor compasivo hacia las otras personas.
- Compartir nuestros conocimientos, dar apoyo con la misma energía vivida en lo interno de Soutec.
- Ser replicadores de lo bueno en nuestros entornos.
- Hacer aportes en las iniciativas de acción social de la empresa.
- Realizar acciones voluntarias individuales de ayuda a la sociedad.

# RESPONSABILIDAD

## ACCIONISTAS

- Trabajar para el logro de los objetivos.
- Cumplir con las funciones del cargo.
- Cumplir con los acuerdos establecidos.
- Ser disciplinados.
- Mostrar un comportamiento apegado a las políticas establecidas.
- Compartir y cuidar la cultura organizacional.
- Cuidar los activos de la organización.

## COLABORADORES

- Trabajar con compromiso por el logro de los objetivos y el cumplimiento del PFV (Producto Final Valioso) de cada área.
- Responder por nuestras acciones y/u omisiones.
- Ser puntuales con nuestros compromisos.
- Generar y velar por un clima laboral armónico.
- Mantener comunicación efectiva y cordial.

## CLIENTES

- Entregar productos y servicios según lo acordado.
- Cumplir con los acuerdos establecidos.
- Mantener una comunicación efectiva y cordial.

## PROVEEDORES

- Mantener comunicación efectiva, haciendo claras nuestras demandas.
- Cumplir oportunamente los compromisos establecidos.
- Atender efectivamente los requerimientos y demandas de nuestros proveedores.

## SOCIEDAD

- Cumplir con nuestras obligaciones como ciudadanos.
- Mostrar un comportamiento ético.
- Participar en los proyectos de RSE (Responsabilidad Social Empresarial).
- Apoyar con nuestras acciones el propósito de generar bienestar y construir un mundo mejor.

# CALIDAD DE SERVICIO

## ACCIONISTAS

- Ejecutar las funciones y responsabilidades del cargo con apego a las políticas de Soutec.
- Promover los valores y principios de Soutec.
- Brindar servicios y productos de calidad que permitan aumentar las oportunidades de negocio.

## COLABORADORES

- Sabernos servidores mostrando calidad y vocación en la atención.
- Realizar nuestro trabajo de forma eficiente para el logro del PFV (Producto Final Valioso) de cada área.
- Dar respuestas oportunas y de calidad a quien solicite nuestro apoyo.
- Atender con entusiasmo las solicitudes de clientes internos y externos.
- Contagiar a nuestros compañeros el entusiasmo por la atención impecable de clientes internos y externos.
- Demostrar el amor por lo que hacemos.

## CLIENTES

- Atender al cliente dentro de los lineamientos establecidos en nuestros procesos.
- Brindar servicios y productos de calidad que permitan aumentar las oportunidades de negocio.
- Mantener comunicación oportuna y eficiente con los clientes.
- Estar enfocados en la satisfacción de las necesidades del cliente, en el marco de la Experiencia Soutec.
- Tener apertura y receptividad para encauzar oportunamente los reclamos de los clientes.
- Establecer vínculos que favorezcan la experiencia del cliente.

## PROVEEDORES

- Asegurar que los proveedores cumplen con nuestros requisitos de calidad.
- Responder oportunamente las solicitudes o requerimientos de nuestros proveedores.

## SOCIEDAD

- Contribuir a mejorar nuestro entorno haciendo nuestro trabajo correctamente.
- Brindar nuestras habilidades y conocimientos a favor de iniciativas que generen valor.
- Mantener una conducta de colaboración hacia la comunidad y la sociedad en su conjunto.

# AUTODESARROLLO

## ACCIONISTAS

- Ser proactivos en la generación y cumplimiento de un plan de carrera integral.
- Alinear nuestra formación integral con los objetivos estratégicos de la organización.

## COLABORADORES

- Practicar el aprendizaje autónomo como valor compartido.
- Participar activamente en los espacios de capacitación de la organización.
- Buscar la orientación y aprender de mentores y compañeros expertos en la organización (Souseed).
- Motivar y apoyar la ejecución del plan de carrera de nuestros compañeros.
- Guiar a los nuevos integrantes del equipo brindándoles herramientas para su desarrollo.
- Inspirar el desarrollo de otros compartiendo lo aprendido (Souseed).

## CLIENTES

- Favorecer nuestra formación integral conociendo e integrando las necesidades del cliente.
- Desarrollar habilidades y actitudes necesarias para brindar un excelente servicio a nuestros clientes.
- Estudiar sobre nuevas tendencias y soluciones que permitan satisfacer las necesidades del cliente e incluso ayudar a identificarlas.
- Conocer a nuestros clientes para establecer una mejor relación comercial agregando valor a ambas partes.

## PROVEEDORES

- Conocer a nuestros proveedores para establecer una mejor relación comercial agregando valor a ambas partes.
- Aprender de la experticia y buenas prácticas de nuestros proveedores.
- Adquirir la formación especializada requerida por los proveedores que representa Soutec.

## SOCIEDAD

- Aumentar nuestra cultura general en términos de ciudadanía, buenas costumbres y conservación del ambiente para hacer del mundo un lugar mejor.
- Inspirar el desarrollo de otros compartiendo lo aprendido.

# PROACTIVIDAD

## ACCIONISTAS

- Proponer iniciativas alineadas con los objetivos estratégicos de Soutec.
- Fomentar la innovación en busca de nuevos productos, servicios y mejoras en los procesos.
- Estar atentos a nuevas oportunidades de negocio y canalizarlas correcta y oportunamente.
- Transformar ideas en acciones que generan valor.
- Ser constantes en la búsqueda de los mejores aliados para garantizar el logro de los objetivos.

## COLABORADORES

- Proponer iniciativas y tomar acciones correctas para el logro del PFV (Producto Final Valioso) propio y de otras áreas.
- Estar atentos y tomar iniciativas ante las necesidades propias y ajenas.
- Ofrecer ayuda a los compañeros que la necesiten.
- Asumir nuevos retos.
- Incentivar la toma de decisiones dentro del alcance de nuestra competencia.

## CLIENTES

- Ser creativos y buscar soluciones innovadoras para nuestros clientes, en el marco de lo acordado.
- Anticiparse a los problemas y soluciones para nuestros clientes en el marco de lo acordado.
- Proponer acciones orientadas a lograr mejores resultados.
- Tomar iniciativas para superar las expectativas del cliente en la experiencia de servicio.

## PROVEEDORES

- Proporcionar requerimientos y solicitudes claros adelantándonos a posibles dudas.
- Proponer acciones orientadas a lograr mejores resultados dentro de lo acordado.
- Fomentar nuevos negocios con nuestros proveedores.
- Mantener búsqueda activa de proveedores que garanticen la satisfacción de nuestras necesidades.

## SOCIEDAD

- Crear oportunidades de crecimiento profesional de nuestros jóvenes (Proyecto U).
- Fomentar planes innovadores de ayuda a la comunidad.
- Hacer que las cosas correctas sucedan correctamente.

# COMISIÓN DE VIGENCIA ÉTICA



## PRINCIPIOS QUE LA RIGEN

La Comisión de Vigencia Ética privilegia el diálogo como oportunidad de encuentro y reflexión para avanzar en la construcción de la mejor versión de nosotros mismos. En tal sentido generará espacios que inviten a la revisión de dilemas, con la confianza que brinda la confidencialidad y la neutralidad, pero fundamentalmente la promesa de ser humanos comprometidos con aprender de las oportunidades de mejora, iluminándonos mutuamente en conversaciones que propician el darse cuenta, el aprendizaje y nuevos pasos en la elección de hacer el bien, siendo mejores y haciendo mejor a otras personas.

Entre las funciones de la Comisión resaltan:

1. Velar por el conocimiento, sensibilización y compromiso con los valores y orientaciones contenidas en el Código.
2. Visualizar iniciativas de información, comunicación y educación respecto a sus contenidos esenciales.
3. Proponer políticas de motivación, reconocimiento y fomento de conductas éticas.
4. Establecer procedimientos regidos por lo confidencial e inspirados en la neutralidad a fin de facilitar la búsqueda de soluciones justas y equitativas a posibles cuestionamientos y dilemas relacionados con los valores que puedan plantearse en Soutec.
5. Discutir los mecanismos que posibiliten convertir a los valores éticos en competencias que deberán desarrollarse conjuntamente con las competencias gerenciales y técnicas.
6. Enmarcar los esfuerzos de implantación del Código de Ética en la visión de un sistema integral que asegure un sostenimiento del esfuerzo en esta materia.

