

## Esquema de Código de Conducta

- Introducción - objetivo del Código
- Misión y valores institucionales
- Estándares de conducta
  - Derechos de los trabajadores
  - Conducta con otros empleados
  - Conducta con los clientes
  - Conducta hacia la comunidad y el medio ambiente
- Sanciones por infracción al Código
- Cómo denunciar infracciones al Código y protección de los denunciantes
- Actualización del Código y proporcionar información al respecto

Además de exponer los valores y conductas positivas que se esperan del personal (por ejemplo, "responder con paciencia y profesionalismo a los clientes disgustados"), hay que esbozar también las conductas que la institución no tolerará. Entre ellas deben figurar, al menos, las siguientes:

- Utilizar lenguaje abusivo
- Uso de la fuerza física
- Limitación de la libertad física
- Gritar al cliente
- Entrar en casa del cliente sin invitación
- Humillar públicamente al cliente
- Violar el derecho a la intimidad del cliente
- Maltratar a un cliente basándose en cualquier categoría protegida (por ejemplo, raza, género, religión, etnia).
- Utilizar la intimidación o las amenazas
- Acoso sexual o moral
- Fraude
- Solicitar o aceptar sobornos y comisiones ilegales