

*Respetamos a los demás, nos preocupamos por ellos y estamos siempre disponibles. No somos orgullosos, conocemos nuestros puntos fuertes y no presumimos de ellos, también somos conscientes de nuestras debilidades y trabajamos por superarnos.*

## CÓMO LO DEMOSTRAMOS

- Genero un clima agradable y de compañerismo en mi equipo, departamento y en la empresa en general, manteniendo relaciones positivas con todas las personas independientemente de su nivel jerárquico.

- Soy sensible a los problemas y resultados del trabajo de mis colaboradores, compañeros, clientes y proveedores y trato de ayudarles en la medida de lo posible.

- Trato a nuestros clientes y proveedores como socios, siendo accesible y manteniendo un trato cordial en todo momento.

- Soy solidario con los demás, ayudando siempre al resto de personas con las que trabajo.

- Considero las instalaciones de la empresa como si fuera mi segunda casa, haciendo un uso adecuado de las mismas y velando por su cuidado.

- Soy capaz de mantener relaciones cercanas y de respeto mutuo con mis colaboradores, clientes y proveedores a la vez que mantengo un alto nivel de exigencia y profesionalidad en mi relación con ellos.

- Me acerco a cualquier compañero si necesito su ayuda, pues prefiero el trato cercano y hablar en persona.

- Me preocupo por conocer el impacto de mi trabajo sobre los resultados de la empresa o del cliente.

## QUÉ NO HACEMOS

- Considerarnos mejores que otras personas, ya sean clientes, proveedores o compañeros de trabajo, por encontrarme en una situación de poder.

- Despreocuparme de los resultados de mis clientes, considerando que no son parte de la empresa.

- Focalizarnos sólo en hacer nuestro trabajo sin atender a lo que pasa a nuestro alrededor.

- Mantener las distancias con los clientes y proveedores al no considerarlos parte de la empresa.

- Considerar que los superiores ya tienen suficiente trabajo y que no están para apoyar a la hora de solucionar los problemas.

- Subestimar la ayuda de otras áreas o externos para alcanzar los objetivos.

- Mezclar lo profesional y lo personal, no sabiendo diferenciar lo que es trabajo y lo que es amistad.

- Priorizar la comunicación vía correo electrónico con los compañeros, incluso cuando los tengo al lado .

- Preocuparnos sólo por generar buen clima entre las personas de la propia área o departamento.



# nuestra forma de ser



## HONRADEZ CON COLABORADORES Y SOCIOS

PROYECTO  
**ADN**  
adelante

*Somos personas que actuamos en línea con lo que pensamos y somos sinceros con nuestros compañeros, clientes y proveedores.*

## CÓMO LO DEMOSTRAMOS

- Soy directo y sincero con mis clientes y compañeros con la información que les puedo trasladar, no aprovechándome de ellos.
- Cuando me equivoco en mi trabajo, levanto la mano y lo reconozco, responsabilizándome de las consecuencias y planteando soluciones.
- Cumpló estrictamente las normativas y procedimientos que afectan a mi trabajo.
- Mis opiniones con los clientes (internos y externos) están basadas en mi experiencia profesional, son sinceras y buscan el beneficio mutuo.
- Doy feedback sincero a mis compañeros independientemente de la relación personal, buscando su desarrollo profesional y siendo claro y directo.
- Denuncio las conductas que violan los valores de Artesanía Cerdá, independientemente de quien la realice.
- Facilito de forma proactiva el acceso a información veraz y necesaria para que otras áreas realicen su trabajo, compartiendo conocimiento e información.
- Soy coherente entre lo que pienso, digo y hago, no siendo hipócrita o déspota.

## QUÉ NO HACEMOS

- Ocultar información de nuestro trabajo, buscando el propio beneficio personal o engañando a los clientes, proveedores o compañeros con los que trabajamos.
- Responsabilizar a otras personas de los errores propios sin asumir la responsabilidad por los actos realizados o decisiones tomadas.
- Aplicar las normas y procedimientos cuando mejor nos conviene y no respetarlas cuando consideramos que dificultan o entorpecen el trabajo.
- Evitar valorar el trabajo de otras personas por miedo a perder la relación personal con ellas.
- Callar cuando vemos conductas que atentan contra los valores de Artesanía Cerdá.
- Trasladar toda la información de que dispongo a mis clientes, compañeros y grupos de interés, sin medir la idoneidad o necesidad de dar dicha información.
- Actuar de manera diferente a como pienso o a como me gustaría que me trataran a mí.



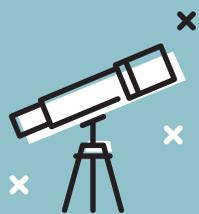
nuestra  
forma de ser



**FAMILIARES,  
CERCANOS Y HUMILDES**

PROYECTO  
**ADN**  
adelante

# nuestra profesionalidad



## PREVISORES A LA HORA DE TRABAJAR

*Trabajamos con prudencia, valorando el impacto de nuestras acciones y decisiones, anticipándonos a sus consecuencias y a las necesidades que tenga el cliente para asegurar cumplir con los objetivos marcados.*

PROYECTO  
**ADN**  
adelante

## CÓMO LO DEMOSTRAMOS

- Planifico mi trabajo diario, teniendo en cuenta posibles desviaciones e incidencias que puedan surgir.
- Establezco plazos y objetivos realistas ajustados a los recursos.
- Priorizo adecuadamente mis funciones cuando surgen problemas e incidentes.
- Valoro los riesgos, costes y beneficios antes de tomar decisiones.
- En el día a día pienso y valoro el impacto a corto, medio y largo plazo de mis acciones y decisiones, realizando un análisis profundo de las mismas.
- Trato de diversificar el riesgo intentando no depender de un cliente, de un proveedor o de un compañero para conseguir mis resultados.
- Cuando considero que puede haber problemas o incidencias, planifico también posibles alternativas.
- Realizo seguimiento de mi trabajo y de mis decisiones asegurando que no haya desviaciones y que se consiguen los resultados esperados.

## QUÉ NO HACEMOS

- Improvisar en el trabajo, no priorizando y/o realizando las tareas por orden de entrada.
- Tratar de recortar los plazos y/o fijar objetivos por encima de lo esperado sin tener los recursos necesarios.
- Mantener la rutina habitual de trabajo aunque surjan imprevistos.
- Fiarnos únicamente de nuestra intuición, sin realizar un análisis profundo que asegure el éxito de la acción, idea o propuesta.
- Esperar que me den la solución cuando surgen imprevistos, que sea otro el que me organice el trabajo o se responsabilice si las cosas no salen como estaba previsto.
- Olvidarme del trabajo una vez realizado, no seguir el resultado de las decisiones tomadas.

# nuestra profesionalidad



## PREOCUPACIÓN POR LA CALIDAD

*Nos gusta trabajar haciendo las cosas bien. Aportamos al cliente y a los compañeros el máximo valor añadido con nuestro trabajo para conseguir nuestros objetivos y que esto repercuta en sus resultados.*

PROYECTO  
**ADN**  
adelante

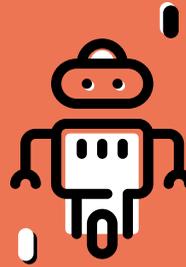
## CÓMO LO DEMOSTRAMOS

- Me preocupo porque mi trabajo se realice con la máxima calidad, cumpliendo los requisitos y aportando valor añadido a los compañeros y clientes.
- Soy solidario y me esfuerzo por que la calidad sea máxima en todo el ciclo de servicio al cliente, apoyando y aportando ideas a mis compañeros cuando considero que algo puede mejorar.
- Ofrezco servicios de calidad al cliente que se mantienen en el tiempo.
- Aprendo de mis errores, pero también de mis éxitos.
- Gestiono mi tiempo para dedicar la mayor parte de éste a las cosas importantes.
- Tengo una alta exigencia profesional en lo que hago , buscando continuamente la excelencia en mi trabajo.
- Busco la causa final de los problemas detectados.
- Me preocupo por la calidad total y no solo por la de mi trabajo.
- Hago seguimiento del trabajo hasta el final, asegurando que se ajusta a lo exigido en tiempo y forma.
- No dejo un trabajo a mitad si sé que un compañero, cliente o proveedor depende de ello para poder realizar el suyo.

## QUÉ NO HACEMOS

- Ver sólo las cosas que están mal o no preocuparnos por aquellas que hay que mejorar porque no son de la propia área de trabajo.
- Priorizar hacer las cosas o hacerlas rápido frente a hacer el trabajo con calidad.
- Pensar que otros arreglarán el trabajo que se deja a medio.
- Criticar cuando ha habido un problema o las cosas no se han hecho bien, en vez de comunicarlo para que se arregle rápido.
- Dejar cabos sueltos en las tareas que realizamos.
- Trabajar de forma diferente en función de a quien va dirigido el trabajo o en función de la importancia que creo que tiene.
- Realizar análisis superficiales cuando surgen problemas, dando respuestas que no son del todo exactas o que no solucionan del todo el problema.
- Despreocuparnos una vez realizada nuestra parte del trabajo, pensar que si hay un problema después ya pertenece a otra persona o al cliente.

# nuestra profesionalidad



## SOMOS INNOVADORES

*Trabajamos replanteándonos constantemente nuestro trabajo para ser mejores y evolucionando nuestros productos, procesos y modelo de negocio. Esta es nuestra forma de desarrollar y aportar a las personas y clientes con los que trabajamos.*

PROYECTO  
**ADN**  
adelante

## CÓMO LO DEMOSTRAMOS

- Me replanteo constantemente mi trabajo, proponiendo nuevas iniciativas o formas de hacer, sin ser conformista y saliendo de mi zona de confort.
- Me mantengo actualizado en mis funciones, investigo y promuevo acciones e iniciativas para la mejora de la empresa y de mi trabajo.
- Busco eventos, newsletters, cursos, etc... para coger ideas que puedan ser de aplicación en mi día a día o en la empresa en general.
- Cuestiono lo que hago con afán de mejora, intentando hacer las cosas de forma diferente continuamente.
- Doy feedback constructivo en mi área y en otras áreas con el objetivo de conseguir la mejora continua.
- Pienso siempre en cómo hacer ganar más dinero a mis clientes y a la empresa.
- Aprendo del error, no me paralizo porque haya pasado.
- Actúo rápido cuando el plan no funciona, replanteando nuevas formas de hacer para que la idea que queremos implantar sea una realidad.
- Considero que el cambio es una oportunidad.
- Relaciono mis propuestas y sugerencias con un objetivo claro y rentabilidad.
- Participo activamente en el desarrollo de las ideas propias o de otros, con el objetivo siempre de aportar valor a la empresa y al cliente.

## QUÉ NO HACEMOS

- Oponernos a los cambios, creyendo que todo cambio es para mal, o que los cambios solo generan incertidumbre y suponen una mayor carga de trabajo.
- Ser estandarte de lemas como "esto siempre es así", "esto ya lo probamos", "es la única manera", "si esto siempre nos ha funcionado..."
- No atrevernos a hacer cosas diferentes.
- Quedarnos en la zona de confort, conformarnos con las tareas actuales y cómo las realizamos ahora, sin pensar que puede haber una forma mejor de llevar a cabo el trabajo.
- Defendernos ante las sugerencias sin analizar cómo nos pueden ayudar.
- Obstaculizar la puesta en marcha de ideas porque suponen un cambio.
- Paralizarse ante el error o insistir con el mismo plan cuando ya se ha visto que no funciona, ser inflexible.
- Centrarse en evidenciar el error, sin ser constructivo.
- Minusvalorar el aprendizaje derivado del error y/o el impacto que éste tiene sobre la empresa (económico, prestigio, etc.)
- Mantenernos al margen de proyectos fuera de nuestro área o dejar de colaborar en éstos aportando la información o los recursos necesarios.
- Esperar que la empresa sea la única responsable de mi desarrollo, dejando de implicarme activamente en el mismo.

*Tenemos ilusión por el trabajo, por eso estamos en un estado de búsqueda constante de conocimiento, vibramos, nos emocionamos y estamos motivados para dar el mejor resultado. Nos implicamos para dar un buen servicio a nuestro cliente, tanto interno como externo, haciendo que el trabajo sea sencillo, fácil y los resultados excelentes.*

## CÓMO LO DEMOSTRAMOS

- Siento los colores de la empresa y la defiendo delante del cliente y entre mis compañeros de trabajo.
- Vengo entusiasmado a trabajar, por que soy feliz trabajando en Artesanía Cerdá.
- Estoy comprometido con mi trabajo y con la empresa y transmito este compromiso a mis compañeros y en mi círculo personal.
- Doy el 150% de mí cada día, en cada proyecto y con cada cliente, tratando de trasladar la pasión con la que realizo mi trabajo.
- Busco nuevas formas de trabajar y me reto día a día para que mi trabajo me apasione.
- Busco crecer profesionalmente todos los días a través del trabajo que realizo, tratando de mejorar mi desempeño y el de las personas que están a mi alrededor.
- Soy embajador de la empresa en todo momento, y me siento orgulloso de serlo.
- Celebro los éxitos de la empresa y de los compañeros porque todos somos Artesanía Cerdá.

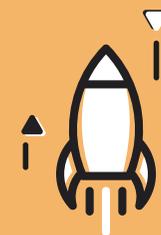
## QUÉ NO HACEMOS

- Cuando las cosas van mal, no sentirnos afectados por los resultados de la empresa, del departamento o de los proyectos en los que participamos.
- Abandonar a los compañeros o tirar la toalla cuando hay dificultades, priorizando otras actividades o tareas.
- No estar disponible cuando la empresa nos necesita, pensar que los objetivos de la empresa no son de todos.
- Buscar la comodidad en el trabajo diario, sin ofrecer todo nuestro esfuerzo o dejando de buscar retos para progresar profesionalmente.
- Conformarnos con obtener los mismos resultados, sin buscar cómo mejorar profesionalmente.
- No compartir mi experiencia y ayudar así a los compañeros con su desarrollo profesional.
- Omitir los aspectos positivos de la empresa cuando estamos con familiares y/o amigos.



PROYECTO  
**ADN**  
adelante

nuestra  
actitud



**INICIATIVA Y ESPÍRITU  
EMPREENDEDOR**

PROYECTO  
**ADN**  
adelante

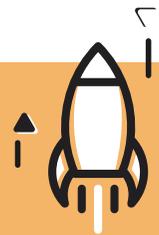
*Somos proactivos, no esperamos a que las cosas pasen, nos anticipamos. Por esto, lanzamos constantemente ideas con impacto sobre nuestro trabajo, otras áreas o dirigidas al cliente, siendo responsables de que estas ideas se desarrollen en la empresa.*

## CÓMO LO DEMOSTRAMOS

- Mantengo una actitud proactiva en el trabajo, adelantándome a lo que me puedan pedir mis compañeros, superiores o clientes.
- Cuando hay dificultades u obstáculos en el trabajo me responsabilizo, y soy capaz de superarlos y plantear alternativas que permitan solucionarlo de manera ágil.
- Me esfuerzo por tener una visión global de la empresa que me permita entender los puntos en los que puedo aportar valor con mi trabajo o con mis ideas.
- Aportamos nuevas ideas, por muy locas que parezcan, más allá de nuestra área y que puedan aportar valor y contribuir al negocio.
- Continuamente miro el mercado en búsqueda de tendencias, novedades y estoy actualizado respecto a lo que hace la competencia.
- Estoy pendiente del entorno, analizando ideas y buscando oportunidades que me permitan aprender cosas nuevas, mejorar mi trabajo, los productos de la empresa o la empresa en general.
- Cuando tengo una idea, la transformo en proyecto analizando los potenciales beneficios y llevándolo a la persona adecuada que permita generalizar esa idea y hacerla realidad.
- Fomento la reflexión con mis compañeros de equipo y con el resto de áreas para desarrollar nuevas ideas que mejoren el trabajo que realizamos en el departamento o en la empresa.

## QUÉ NO HACEMOS

- Ser reactivos en el trabajo, esperando que nos digan lo que tenemos que hacer.
- No premiar la toma de iniciativa y proactividad en los miembros del equipo.
- Acudir a otras personas para que nos den la solución, evitando responsabilizarnos de tomar decisiones.
- Paralizarnos ante los obstáculos o problemas sin buscar soluciones alternativas o diferentes a lo habitual.
- Preocuparme sólo por mi área o departamento, no aprender del trabajo que hacen otras áreas o departamentos.
- Desatender hacia dónde va el mercado, pensar que tienen que ser otros los que planteen ideas y estén actualizados.
- Guardarnos sugerencias que pueden ser de valor para nuestro equipo o para otra área.
- Cuestionar propuestas, iniciativas y acciones sin aportar soluciones.
- Guardarnos ideas que pueden aportar valor a la empresa, por no querer desarrollarlas en profundidad o aplicar a mi área de trabajo.
- Pensar de forma individual cómo desarrollar nuevas ideas, sin compartirlo con el resto de compañeros.
- Creer que mi rol es plantear las ideas y que otros las lleven a cabo.



nuestra  
actitud



**PASIÓN POR NUESTRO TRABAJO**

PROYECTO  
**ADN**  
adelante