

CÓDIGO DE ETICA







COMPAÑERO DE EQUIPO

Desde hace 10 años hemos sido testigos del fuerte crecimiento del sector del Contact Center, y de un modo más amplio del sector del Business Process Outsourcing. Este crecimiento encuentra su origen en dos factores fundamentales: por una parte, la crisis mundial ha hecho que las grandes compañías decidan externalizar sus servicios no nucleares o non-core, como estrategia de reducción de costos, dado que pueden ahorrarse alquiler de oficinas, inversión en tecnología y optimizar el tiempo de trabajo de sus empleados. También impulsa esta expansión, la creciente complejidad y sofisticación de las interacciones entre las empresas y sus clientes finales.

Este mundo de las relaciones entre empresas y usuarios finales no deja de evolucionar y reinventarse, lo cual ha convertido al sector del Contact Center en un mercado altamente competido. Dando respuesta a este reto, desde la creación de PEOPLE CONTACT S.A. nos hemos comprometido en ofrecer un servicio integral, producto de un trabajo basado en calidad y unas relaciones humanas óptimas entre nuestros accionistas, ejecutivos, empleados y clientes.

El Código de Ética de PEOPLE CONTACT S.A., es una guía para desarrollar nuestra vida laboral en un marco en el que la ética sea el fundamento de nuestras acciones, de modo tal que los logros económicos que se obtengan estén alineados con los principios y valores con los que nos hemos comprometido. Si en algún momento tienen dudas u objeciones respecto algún comportamiento, acuda a este Código de Ética que le ayudará a guiar sus decisiones, permitiendo respetar sobre todo los intereses la dignidad humana.



Estoy seguro que con su colaboración y trabajo, nuestra empresa continuará desarrollando el servicio de Contact Center obteniendo una reputación en calidad e integridad humana. Les agradezco unirse a mí, en este esfuerzo.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'J' and 'M'.

JOSE MANUEL CARDONA MARTINEZ
Gerente General
PEOPLE CONTACT S.A.



PRESENTACION

Nuestra empresa reconoce la importancia de ofrecer un servicio de contact center que no sólo se fundamente en la calidad, sino también en valores y principios en concordancia con la responsabilidad social asumida frente a los accionistas, los empleados, los clientes, el medio ambiente y la comunidad donde ejercemos influencia. En este sentido, las acciones, relaciones y procesos de gestión e información que se generan dentro y fuera de la empresa tienen como objetivo la transparencia y el comportamiento moral de sus actores.

Para ello, el presente Código de Ética pretende fomentar y fortalecer en los trabajadores, los principios y valores que garanticen unas relaciones interpersonales, y un ambiente laboral óptimo, que contribuyan a la consecución de los objetivos sociales y económicos de nuestra organización.

“Vivir éticamente es reflexionar de un modo determinado sobre como vivimos e intentar ser consecuentes con los resultados de dicha reflexión” (Singer Peter).



NUESTRA EMPRESA

MISION

Somos aliados estratégicos de nuestros clientes, generándoles valor a través de la prestación de servicios de contact center; apoyando la formación y mejorando la calidad de vida de los empleados, creando rentabilidad a los accionistas y contribuyendo al desarrollo social.

VISION

Para el 2012 seremos una Compañía reconocida en el mercado de contact center y telecomunicaciones a nivel nacional e internacional, derivado de nuestro conocimiento tecnológico y humano, que se verá reflejado en el desarrollo de la región.



ALCANCE

Este Código de Ética se extiende a todos los empleados de PEOPLE CONTACT S.A. sin ningún tipo de excepción, en cada una de las sedes del país.

VALORES Y PRINCIPIOS

El presente Código de Ética, sus especificaciones y acciones se fundamentan en los siguientes valores y principios corporativos:

Valores:

- **Responsabilidad:** es la obligación moral de hacer el mejor esfuerzo por conseguir los objetivos empresariales con un manejo eficiente de los recursos, asegurando el desarrollo sostenible del entorno y el autocuidado, prevaleciendo el bien común por encima del interés particular.

Es el continuo compromiso de los negocios para conducirse éticamente y contribuir al desarrollo económico, mientras mejoran la calidad de vida de sus empleados y familias, así como de la comunidad local y sociedad en general.

- **Respeto:** es el valor base para la construcción de las relaciones interpersonales, grupales, empresariales y con el entorno, que nace de la propia autoestima y del reconocimiento de la existencia del otro.



- **Integridad:** es la congruencia que debe existir entre lo que decimos y lo que hacemos, mostrando en todo momento una actitud ética que se manifieste en el respeto a las normas establecidas.

Principios

- **Compromiso:** es la manera incondicional de afrontar y cumplir con los retos de los procesos que ejecutamos.
- **Trabajo en equipo:** es una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas para alcanzar un objetivo común.
- **Orientación al cliente (actitud de servicio):** es la estructuración y focalización de las estrategias y procesos de acuerdo a las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos.
- **Confidencialidad:** es la seriedad y manejo profesional que se le da a la información interna y de los clientes de la compañía.



ETICA EN LA CONDUCCIÓN DE LOS NEGOCIOS

Con el fin de mantener el Good Will de la compañía, garantizar el manejo confidencial de nuestra información, proteger nuestros activos y propender por un buen ambiente laboral, todas las acciones de los trabajadores de PEOPLE CONTACT S.A. se fundamentarán en las siguientes disposiciones:

Protección de Activos

Los activos de PEOPLE CONTACT S.A., son los recursos tanto físicos como intangibles que hacen posible prestar nuestros servicios. Entendiendo como recursos físicos las instalaciones, el equipo de cómputo, las redes eléctricas y de datos, los puestos de trabajo entre otros, y como recursos intangibles, todo tipo de información referente al desarrollo de los negocios y estrategias, y cuya divulgación puede llegar a afectar el normal desarrollo de la empresa.

Tanto los activos físicos como intangibles son responsabilidad de la persona que los tenga bajo su control, quien tiene el deber de garantizar que estos sean para uso exclusivo de la empresa y que no sean utilizados para intereses particulares, más aún si estos atentan contra el buen funcionamiento de la compañía.

Manejo de la Información

Confidencialidad: la información de la empresa es para uso exclusivo de esta y de su actividad comercial, por lo tanto se le dará un manejo confidencial por todos los miembros de la organización, con el fin de que no sea transferida a partes externas a PEOPLE CONTACT S.A., que puedan atentar contra el desarrollo eficiente y eficaz de nuestro objeto social, o que perjudiquen a nuestros clientes y



sus intereses, como por ejemplo transferir información respecto a los planes estratégicos, nuevas posibilidades de negocios o similares a nuestra competencia, dejando en riesgo el sostenimiento de nuestra posición competitiva en el mercado.

De igual forma, cada trabajador que maneje información confidencial debe responsabilizarse de guardarla y archivarla en sitios seguros a los cuales sólo tenga acceso el personal autorizado que requiera de la misma para el desarrollo de sus obligaciones laborales con la empresa.

En consecuencia, las acciones y expresiones de nuestros trabajadores estarán fundamentadas en la lealtad hacia la empresa y la protección de su reputación y buen nombre ante la sociedad.

Cada uno de nuestros colaboradores, al momento de ingresar a la empresa, adquiere una responsabilidad contractual de no divulgar la información confidencial de PEOPLE CONTACT S.A. y de respetar la Política de Seguridad Informática en pro de proteger los intereses de la empresa.

La confidencialidad no sólo es responsabilidad de los empleados de la organización, es decir, no se podrá suministrar información a la que se haya tenido acceso durante la trayectoria laboral en PEOPLE CONTACT S.A. que atente contra los intereses corporativos, como respuesta a conflictos y diferencias personales que se hayan presentado.

Honestidad, transparencia y exactitud en el manejo de la información: cada una de las transacciones y actividades que realiza la empresa estarán debidamente sustentadas en registros, como por ejemplo: facturas, comprobantes de ingreso y



egreso y demás documentos establecidos de acuerdo a las normas y procedimientos de la organización, de modo tal que el manejo contable y financiero de PEOPLE CONTACT S.A. refleje rectitud y transparencia en la gestión del negocio.

No es admisible llevar una doble contabilidad y ocultar o cambiar algún movimiento financiero, cualquier modificación o inquietud en el manejo de los recursos deberá ser consultada con el Gerente Administrativo y Financiero quién a su vez, en caso de una duda deberá asesorarse con el Revisor fiscal y el Asesor Contable, Tributario y Fiscal.

Las demás áreas de la empresa también se responsabilizarán de manejar una información que concuerde con la realidad y no sea adaptada a intereses personales, propiciando un ambiente de confiabilidad entre los accionistas, ejecutivos, empleados y clientes, que fortalezca nuestra imagen y reputación en el mercado, y una gestión eficaz y eficiente de la empresa.

Privacidad de la información de los empleados: en PEOPLE CONTACT S.A. se conserva únicamente aquellos datos de los empleados que son requeridos por razones legales o contractuales, y se limita el acceso a dicha información a personas que la necesiten para fines legítimos.

Manejo de la información confidencial de la competencia: en el desarrollo de nuestras negocios es factible tener acceso a información de la competencia, sin embargo cuando se refiere a información confidencial no se debe disponer de esta como medio para tomar algún tipo de ventaja competitiva, ni por iniciativa propia ni por orden de un empleado de rango mayor, pues se estaría atentando contra los



principios éticos y morales que son la base para nuestra empresa. PEOPLE CONTACT S.A. está en capacidad de garantizar el éxito en el sector a través de mecanismos en los que prevalezca la honestidad y transparencia de nuestras acciones.

Cumplimiento de las diferentes normas y códigos

Nuestros colaboradores respetarán y cumplirán las normas y estatutos que rigen el funcionamiento de la organización en pro de evitar conflictos que deterioren el clima organizacional y que al mismo tiempo impidan brindar un servicio de calidad a nuestros clientes.

Manejo de los recursos para la operación de los trabajadores

Nos comprometemos con nuestros colaboradores a financiar todos los gastos en los que incurran para la transacción de negocios de la empresa, como transporte, alimentación y demás gastos generales con base en la tabla de viáticos establecida por la empresa.

Compromiso con la calidad

El desarrollo de nuestras funciones empresariales y comerciales estará caracterizado por la entrega, dedicación y perseverancia en la consecución de los objetivos propuestos, adoptando las mejores prácticas y estrategias, con la intención de incrementar la productividad para nuestra empresa y dar cumplimiento satisfactorio al compromiso adquirido con el cliente.



Relación con nuestros accionistas

En PEOPLE CONTACT S.A. estamos comprometidos con nuestros accionistas a realizar una gestión transparente y efectiva, que genere valor y rentabilidad.

Así mismo, nuestros accionistas deberán actuar con lealtad frente a la compañía, absteniéndose de participar en actos o conductas que de manera particular pongan en riesgo los intereses de la empresa o impliquen la divulgación de información privilegiada de la misma.

Compromiso con los empleados

Para nuestra empresa, nuestros empleados juegan un papel indispensable en el sostenimiento y éxito de PEOPLE CONTACT S.A., por ende nos preocupamos por ofrecer un ambiente laboral óptimo para el desarrollo de las actividades laborales, garantizando los recursos económicos y tecnológicos necesarios para alcanzar un alto desempeño que responda a las expectativas y objetivos de la empresa y al desarrollo integral de nuestros colaboradores.

El respeto a la dignidad humana, expresada en el ejercicio de la democracia, igualdad de oportunidades, sin discriminación por raza, sexo, religión, clase social, o cualquier otra condición, fundamentarán las relaciones interpersonales dentro de los grupos de interés relacionados con nuestra empresa.

Compromiso con nuestros clientes

Nuestros clientes deben ser atendidos con respeto y oportunidad, cumpliendo cabalmente las condiciones de servicio que hemos pactado con ellos,



suministrándoles información veraz y precisa que les permita hacer una gestión estratégica de las relaciones con nuestros clientes y por lo tanto les generemos valor en el desarrollo de su actividad.

Compromiso con nuestros proveedores

La relación con los proveedores deberá ser profesional, cortés y respetuosa, manteniéndose la transparencia y apego a los procedimientos establecidos.

Con todos los proveedores se deberá evitar establecer una relación personal o de negocios que pueda constituir un conflicto de intereses, o incluso afectar el juicio objetivo de las situaciones.

A los proveedores se les deberá comunicar siempre, en forma clara, explícita y veraz, las necesidades de nuestra empresa en los proyectos específicos solicitados.

El trato comercial con los proveedores se deberá establecer en relación con los méritos, sobre una base de competencia, sin favoritismo alguno.

Igualmente, ningún empleado de PEOPLE CONTACT S.A. deberá comprometerse con un proveedor en la adquisición de productos y/o servicios antes que se realice el proceso formal de compras.

En el desarrollo de la relación comercial con los proveedores, debemos estar seguros de recibir un producto cuyas características respondan al precio de compra. De la misma manera, todos los empleados involucrados en el proceso de



adquisición de bienes y servicios deberán vigilar que las facturas y documentos expedidos a nombre de nuestra empresa cumplan los requisitos establecidos.

Compromiso con la sociedad

La prestación de nuestros servicios está claramente ligada con la responsabilidad que tenemos con cada uno de los grupos de interés que se ven directa o indirectamente involucrados en el desarrollo de nuestras acciones.

En el ejercicio de nuestra gestión empresarial, la responsabilidad social es un valor presente en cada uno de los procesos normativos, sociales, económicos, operacionales y ambientales que llevamos a cabo, en procura de la creación de valor y contribución a la calidad de vida y el desarrollo sostenible de la sociedad.

Compromiso con el medio ambiente

El compromiso de PEOPLE CONTACT S.A. con el medio ambiente es permanente, y entendemos la importancia de crear una conciencia entre los empleados de conservación y protección de los recursos naturales, en búsqueda de aportar al desarrollo sostenible. Todo esto a partir del uso responsable de los recursos y manejo de desechos, la conservación de la energía en el uso de la tecnología y la creación de una cultura de reciclaje, a través de la clasificación de las basuras, y reutilización de material que ha sido desechado.



CONFLICTO DE INTERESES

El origen del conflicto de intereses surge de manera primaria cuando entran en juego los intereses de la compañía, los personales y, frecuentemente, los de terceros.

Nuestros lineamientos derivan de la definición legal de “conflicto de intereses” que establece: “el trabajador debe excusarse de intervenir en la atención, tramitación o resolución de asuntos en los que tenga interés o beneficio personal, familiar (cónyuge, parientes consanguíneos hasta el cuarto grado, parientes por afinidad hasta el cuarto grado, parientes civiles) o de negocios (terceros con los que tenga relaciones profesionales o de negocios o para socios o sociedades de las que el trabajador o los familiares mencionados formen o hayan formado parte)”.

En consecuencia, tenemos la convicción de que todo empleado tiene una obligación primaria con la compañía que lo ha contratado. De tal forma, esperamos que todos los empleados de nuestra empresa se abstengan de establecer cualquier tipo de relación o actividad como empleo o autoempleo que interfiera con su desempeño dentro de nuestra compañía. De la misma forma, esperamos que nuestros trabajadores no utilicen su posición o autoridad para obtener beneficios personales.

Con el fin de eliminar un posible conflicto, consideramos como no conveniente la aceptación de obsequios, gratificaciones o atenciones que puedan crear un compromiso, o que influyan en nuestras relaciones comerciales o que las limiten.



En algunas relaciones comerciales, la aceptación de comidas, refrigerios y otros tipos de hospitalidad se estiman normales, y no se consideran capaces de influir en las decisiones.

Tales cortesías deben ser reportadas y autorizadas previamente por el jefe inmediato y cuando se realizan, deben desarrollarse de manera recíproca, y mantenerse siempre fuera de los límites de influir en las acciones o decisiones.

Debemos asegurarnos que todas nuestras relaciones externas se lleven a cabo de acuerdo con nuestras políticas y procedimientos así como con las leyes vigentes, y eliminar cualquier situación que pueda tornarse en un conflicto de intereses, o que ofrezca la apariencia de una conducta incorrecta.

Así mismo, para evitar que en el trabajo se presente conflictos de intereses no deben trabajar cónyuges o familiares en las siguientes situaciones: relación de superior a colaborador, o cargos donde la relación pueda hacer que se pierda la objetividad para la toma de decisiones.



VIOLACIONES AL CODIGO DE ETICA

Las violaciones al presente Código serán consideradas como faltas graves, que implican para el empleado que incurra en ellas, medidas disciplinarias, suspensiones o despidos de acuerdo a la gravedad de la acción.

Aquellas acciones que adicional a violar nuestro Código Ético, infrinjan la ley estarán sometidas a las sanciones que esta disponga.

ACCIONES FRENTE A UN INCUMPLIMIENTO

Si por algún motivo se tiene conocimiento de algún tipo de violación al presente Código de Ética, deberá remitirse al líder de su equipo o al Secretario General, quienes serán los encargados de tomar las medidas más convenientes para dicha situación.

El Secretario General y el Coordinador(a) de Control Interno de PEOPLE CONTACT S.A. son los funcionarios corporativos de alto rango responsables de administrar este Código de Ética.

Cualquier inquietud y comentario o violación del código deberá comunicarlo a dichas áreas, por medio de correo electrónico o a la línea (096) 8896800.