

	POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO		CÓDIGO: A.AJ.P24 VERSIÓN:03
	FECHA DE EMISIÓN: 10/02/2022	FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 24/07/2023	Página 1 de 8

PARA: GERENTES, DIRECTORES, COORDINADORES, LÍDERES Y COLABORADORES DE PEOPLE CONTACT S.A.S EN REESTRUCTURACIÓN.

DE: COMITÉ DE CONCILIACIÓN

OBJETO: ESTABLECER LA POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO Y DE DEFENSA DE LOS INTERESES DE PEOPLE CONTACT S.A.S EN REESTRUCTURACIÓN QUE DEFINE LOS LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS TENDIENTES A EVITAR CONDUCTAS U OMISIONES GENERADORAS DE DAÑO ANTIJURÍDICO A CUALQUIER NIVEL DE LA COMPAÑÍA Y A MEJORAR SU DEFENSA JUDICIAL BUSCANDO CON ELLO LA DISMINUCIÓN DE CONDENAS Y POR ENDE EL DETRIMENTO DE LAS FINANZAS DE PEOPLE CONTACT S.A.S EN REESTRUCTURACIÓN.

1. INTRODUCCIÓN

People Contact S.A.S en Reestructuración, se constituyó como una sociedad de economía mixta indirecta, del orden municipal, de segundo grado, vinculada al Municipio de Manizales, conforme a lo establecido en la Ley 489 de 1998, al Código de Comercio y demás normas concordante y complementarias, cuya actividad está sometida al control y vigilancia del Municipio de Manizales, autorizada por el Consejo Directivo y los estatutos del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Manizales Infi-Manizales, contenido en el Acuerdo No. 292 del 6 de agosto de 1997 del Concejo Municipal de Manizales, previa iniciativa del Alcalde del mismo Municipio y con su autorización según consta en acta del Consejo de Gobierno Municipal de Manizales. En el año 2011 se realiza e inscribe su transformación de la sociedad al tipo de la S.A.S.

People Contact es una empresa de Manizales con presencia a nivel nacional que construye relaciones de largo plazo basadas en confianza, acompañamiento y personalización en operaciones de Contact center, tecnología, telecomunicaciones, desarrollo de software, ciencia de datos y Renting; Contribuyendo a la generación de empleo y de tejido empresarial de base tecnológica al servicio de la sociedad, proyectándose a nivel nacional como uno de los mejores proveedores de servicios tercerizados y especializados en: Contact center, BPO, Renting de infraestructura y tecnología, desarrollo tecnológico y procesos de gestión y desarrollo del talento humano, con un modelo de negocio sostenible que contribuya al crecimiento económico de la región por ser una fuente consistente y continua en la generación de empleo y fortalecimiento de la industria TIC.

Dado su naturaleza de sociedad comercial, People Contact deriva sus ingresos de su actividad económica, en desarrollo de la cual se encuentra inmersa en procesos judiciales y extrajudiciales que dan origen a su actividad litigiosa. Es por ello que la Política de Daño Antijurídico y de Defensa de los Intereses de People Contact, fija los parámetros preventivos a seguir con el fin de evitar las actuaciones de sus colaboradores y la toma de decisiones en las distintas áreas de la Empresa, ocurran posibles situaciones internas o externas que le pueda

	POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO		CÓDIGO: A.AJ.P24 VERSIÓN:03
	FECHA DE EMISIÓN: 10/02/2022	FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 24/07/2023	Página 2 de 8

implicar responsabilidad jurídica con efectos patrimoniales y/o demandas a la Empresa, y costos no solo de carácter monetario sino también humanos y técnicos. Es por ello que la Política busca que, en todos los procesos y procedimientos de la Empresa, se cumpla con la normatividad aplicable, se ejecuten de manera reglada las actuaciones de los colaboradores y se mejoren las intervenciones de defensa judicial.

Teniendo en cuenta la dinámica empresarial de la Compañía, se hace necesaria la revisión constante y permanente de la Política de Daño Antijurídico y de Defensa de los Intereses de People Contact S.A.S en Reestructuración.

2. OBJETIVO

Establecer la Política de Prevención del Daño Antijurídico y de Defensa de los Intereses de People Contact S.A.S en Reestructuración que define los lineamientos y procedimientos preventivos tendientes a evitar conductas u omisiones generadoras de daño antijurídico a cualquier nivel de la Compañía y a mejorar su defensa judicial buscando en ello la disminución de condenas y por ende del detrimento de las finanzas de People Contact S.A.S.

3. ALCANCE

La Política de Prevención del Daño Antijurídico y de Defensa de los Intereses de People Contact S.A.S en Reestructuración aplica para todas las actuaciones que se generen por parte de los procesos de la empresa en donde se puedan presentar actuaciones litigiosas y se aplicará a todas las áreas de la Empresa.

4. DEFINICIONES

Daño Antijurídico: La lesión de un interés legítimo, patrimonial o extrapatrimonial, que la víctima no está en la obligación de soportar, que no está justificado por ley o el derecho.

Comité de Conciliación: Instancia administrativa que actúa como sede de estudio, análisis y formulación de políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la entidad. Igualmente decide, en cada caso específico, sobre la procedencia de la conciliación o cualquier otro medio alternativo de solución de conflictos, con sujeción estricta a las normas jurídicas sustantivas, procedimentales y de control vigente, evitando lesionar el patrimonio.

Conducta Dolosa: Aquella que se realiza con la voluntad maliciosa de engañar a alguien o de incumplir con la obligación contraída.

	POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO		CÓDIGO: A.AJ.P24 VERSIÓN:03
	FECHA DE EMISIÓN: 10/02/2022	FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 24/07/2023	Página 3 de 8

Conducta Culposa: Aquella que se realiza sin la intención de provocar las consecuencias que la conducta emprendida genere.

Responsabilidad Patrimonial del Estado: El artículo 90 de la Constitución Política de Colombia establece que “El estado es responsable por los daños antijurídicos que le sean imputables, causados por la acción o la omisión.”.

Demanda Judicial: Acto por el que el actor demandante solicita del órgano jurisdiccional frente al demandado una tutela jurídica en forma de sentencia favorable, mediante un escrito en el que expone los antecedentes del hecho del caso y sus razonamientos jurídicos, con el que ordinariamente se comienza el proceso.

Litigio: Proviene del Latín Litis que significa “traba en un proceso judicial en la demanda y su contestación”.

Política de Prevención del Daño Antijurídico: Conjunto de acciones administrativas de carácter preventivo formuladas y proferidas por el Comité de Conciliación de la empresa, tendientes a impedir o evitar que se configure un daño antijurídico, originado por la acción u omisión de los servidores de People Contact en cumplimiento de sus funciones, o de los contratistas en la ejecución de sus actividades; así como, a fomentar las buenas prácticas por parte de las áreas de la empresa, con el fin de contribuir a la mitigación, disminución y eliminación de las falencias administrativas o misionales que pueden llegar a generar litigiosidad.

Prevención: Medida o disposición que se toma de manera anticipada para evitar que suceda una situación considerada negativa.

Régimen Jurídico: Conjunto de leyes y normativas al que debe someterse cierta materia.

Sentencia: Acto mediante el cual un juez o magistrado expresa la voluntad dentro de un proceso, es decir; sobre las pretensiones formuladas por el demandante y la conducta que frente a ellas adopte el demandado.

5. NORMATIVIDAD

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

ARTÍCULO 2. *Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; Facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.*

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes de Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

	POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO		CÓDIGO: A.AJ.P24 VERSIÓN:03
	FECHA DE EMISIÓN: 10/02/2022	FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 24/07/2023	Página 4 de 8

En primer lugar, es necesario señalar que el comité de conciliación, conforme al artículo 16 del Decreto 1716 de 2009, actúa como sede de estudio, análisis y formulación de políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la entidad.

Igualmente decidirá, en cada caso específico, sobre la procedencia de la conciliación o cualquier otro medio alternativo de solución de conflictos, con sujeción estricta a las normas jurídicas sustantivas, procedimentales y de control vigentes, evitando lesionar el patrimonio público.

Dicho Decreto dispone en su artículo 15 que las normas sobre comités de conciliación son de obligatorio cumplimiento para las entidades de derecho público, los organismos públicos del orden nacional, departamental, distrital, los municipios que sean capital de departamento y los entes descentralizados de estos mismos niveles.

El régimen legal aplicable a la contratación de PEOPLE CONTACT tiene soporte legal en la Ley 80 de 1993, que nos remite a través de la Ley 1150 de 2007 y sus decretos reglamentarios a un régimen especial y a las disposiciones comerciales y civiles de las empresas industriales y comerciales del estado y de las sociedades de economía mixta.

DECRETO 1069 DE 2015: Mediante el cual se expidió el Decreto Único reglamentario del sector justicia y del derecho. Es deber de todas las entidades públicas del orden nacional, departamental, distrital y de los entes descentralizados de los mismos niveles conformar los comités de conciliación con el fin de 1. Formular y ejecutar políticas de prevención del daño antijurídico. 2. Diseñar las políticas generales que orientarán la defensa de los intereses de la entidad. (Artículo 2.2.4.3.1.2.5).

6. POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO Y DE DEFENSA DE LOS INTERESES DE PEOPLE CONTACT S.A.S EN REESTRUCTURACIÓN.

6.1 Aspectos generales

- La Política de Prevención del Daño Antijurídico y de Defensa de los Intereses de People Contact S.A.S en Reestructuración, deberá estar alineada con los parámetros definidos por los estatutos y Manual de Contratación.
- Cada una de las áreas, en el desarrollo de las funciones a su cargo, aplicará el Manual de procedimientos que le corresponda, y dará estricto cumplimiento a la normatividad interna que le resulte aplicable, contenida en códigos, manuales, políticas, directivas internas, memorandos y similares.
- En la aplicación de los procedimientos, cada uno de los colaboradores de la Compañía ejercerá autocontrol sobre las funciones que realice, sin perjuicio de los controles previamente establecidos y que puedan ser ejercidos por superiores jerárquicos, el área de Control Interno, la Revisoría Fiscal o

	POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO		CÓDIGO: A.AJ.P24 VERSIÓN:03
	FECHA DE EMISIÓN: 10/02/2022	FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 24/07/2023	Página 5 de 8

entes de control gubernamental. Adicionalmente deberán agotar todas las instancias necesarias en procura de evitar el error en la toma de decisiones y en la emisión de los documentos a su cargo.

- Los colaboradores de la Empresa durante el desarrollo de sus actividades diarias, deberán cumplir los protocolos de seguridad y protección establecidos por la Empresa y usar siempre implementos de protección asignados, a fin de evitar lesiones en ellos mismos o en personas de la comunidad circundante que puedan generar demandas y condenas en contra de People Contact.
- Para todos los negocios que decida emprender la Empresa que requieran autorización de la Junta Directiva, deberá elaborarse el mapa de riesgos respectivo con las medidas tendientes a morigerar los riesgos que puedan afectar su patrimonio o reputación. Será función del supervisor de cada contrato, monitorear el cumplimiento de tales medidas, verificar la efectividad y pertinencia de las acciones preventivas implementadas y promover los ajustes que se consideren necesarios para mejorar su eficacia.
- En materia contractual deberán agotarse las etapas precontractuales, contractual y de liquidación o terminación, en estricto cumplimiento de lo establecido en el Manual de Contratación, manual de supervisión, de autorizaciones y demás reglamentos, políticas, manuales y directivas aplicables a la gestión contractual.
- En la forma de pago de los contratos deberá especificarse claramente las condiciones y el plazo para hacer cada pago. Este plazo deberá fijarse teniendo en cuenta el tiempo que toma llevar a cabo cada una de las actuaciones que deba realizar la Empresa para hacer efectivo el pago acordado.
- Para efectos de identificar el problema planteado en las solicitudes de conciliación y demandas interpuestas en contra de la empresa, se deberá identificar por parte del comité de conciliación los hechos similares demandados, resumen de los hechos, Para efectos de formular la política de prevención, partiendo de las causas que pueden ser prevenibles.
- People Contact no deberá realizar pagos a favor de contratistas o proveedores cuando no se haya acreditado el cumplimiento de todos los requisitos pactados para el pago. Corresponderá a los supervisores de los contratos, verificar el cumplimiento de tales requisitos.
- Promover el desarrollo integral del talento humano, a través de actividades de capacitación y socialización acordes a las causas identificadas en las fuentes diagnósticas para mitigar los riesgos de daño antijurídico y fortalecer la Gestión Jurídica y Contratación de la entidad, a través del área jurídica se desarrollará por lo menos una jornada anual de socialización acerca de las políticas, mecanismos y normatividad vigente; y será dirigido a todas las dependencias que desarrollen actuaciones que puedan generar un daño antijurídico.

6.2 Conciliación extrajudicial

- Las controversias de la Compañía deberán ser presentadas ante el Comité de Conciliación, quien las estudiará oportunamente con la finalidad de tomar una decisión sobre la viabilidad o no de proponer fórmulas de arreglo en una eventual conciliación. Si la Empresa ya ha sido citada a una, el Comité deberá deliberar y decidir con anterioridad a la Conciliación.
- El comité de Conciliación de la Empresa, será el encargado de determinar la procedencia o improcedencia del ofrecimiento de un acuerdo a través del mecanismo de la conciliación, y señalará la

	POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO		CÓDIGO: A.AJ.P24 VERSIÓN:03
	FECHA DE EMISIÓN: 10/02/2022	FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 24/07/2023	Página 6 de 8

posición institucional que fije los parámetros dentro de los cuales el representante legal de la Empresa deberá analizar objetivamente cada caso, de manera que se concilie en aquellos donde exista identidad de supuesto con la jurisprudencia reiterada, buscando de esta manera evitar la posibilidad de condenas que puedan afectar el patrimonio de la Empresa. Cuando la decisión de conciliar se base en estos criterios, no dará lugar por sí sola a investigaciones disciplinarias, fiscales ni al ejercicio de acciones de repetición contra los miembros del Comité.

- El Comité de Conciliación promoverá la suscripción de acuerdos en Audiencia de Conciliación Extrajudicial, cuando la responsabilidad de la Empresa sea evidente, de acuerdo con información fáctica del caso y el acervo probatorio con que cuenta la Empresa.

6.3 Procesos judiciales

- En las instancias judiciales los apoderados de PEOPLE CONTACT se asegurarán de:
 - a. Agotar en cada instancia judicial, todos los mecanismos de ley que resulten aplicables a fin de defender los intereses de la compañía, guiados siempre por los principios de legalidad, eficiencia, transparencia, economía, moralidad, buena fe y celeridad.
 - b. Hacer uso tanto de medios legales como éticos, ante las instancias judiciales en las que actúen y frente a la contraparte, sin entrar en arreglos que puedan comprometer la recta administración de justicia, la buena reputación y el patrimonio de la Empresa.
 - c. Atender con debida diligencia y cuidado el desenvolvimiento de todo proceso haciéndole seguimiento y asistiendo a las diligencias, interponiendo los recursos necesarios, vigilando el cumplimiento de los términos, solicitando la práctica de las pruebas y en general todas las actuaciones necesarias en procura de la defensa de los intereses de People Contact.
- Si un cliente de People Contact inicia una acción judicial en contra de ella por incumplimiento contractual, la Empresa deberá llamar en garantía a su compañía de seguros si el riesgo que origina la acción se encuentra amparado, y cuando fuere demandada por actos, hechos, omisiones y operaciones atribuibles a contratistas o proveedores suyos, deberá accionar o repetir contra el contratista o proveedor responsable, o contra su compañía de seguros.
- Una vez proferido un fallo en contra, la Empresa deberá establecer los mecanismos, procedimientos y controles necesarios a efecto de atender de manera oportuna el deber legal de acatar las decisiones de las autoridades judiciales, estrictamente en los términos en que éstas son proferidas, evitando la causación de intereses moratorios que puedan agravar a la situación patrimonial de la Empresa.
- Con el fin de prevenir daños futuros para la Empresa por hechos o situaciones que hayan sido objeto de condenas, una vez la sentencia en contra quede debidamente ejecutoriada, la decisión judicial se pondrá en conocimiento de la dependencia que originó la controversia a través del área jurídica de la Empresa, quien solicitará tomar los correctivos necesarios, atendiendo los argumentos que tuvo el juez para condenar a la compañía, a fin de que estas situaciones no vuelvan a presentarse y se propongan políticas de prevención. El Comité de Conciliación será el encargado de verificar la adopción de las medidas correctivas propuestas.

	POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO		CÓDIGO: A.AJ.P24 VERSIÓN:03
	FECHA DE EMISIÓN: 10/02/2022	FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 24/07/2023	Página 7 de 8

ANÁLISIS DE CAUSAS PRIMARIAS Y SUBCAUSAS

De conformidad con el estudio integral de la actividad litigiosa de PEOPLE CONTACTS S.A.S., resulta procedente realizar de acuerdo con los pasos sugeridos por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, un análisis de las causas primarias y subcausas de los hechos generadores de daño al interior de la entidad.

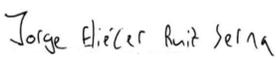
A efectos de identificar y enlistar las causas primarias del problema planteado en las demandas interpuestas y condenas contra PEOPLE CONTACT S.A.S., el comité de conciliación y repetición que sirve a los intereses de esta sociedad indicará si existen procesos judiciales en contra de la entidad de similares contornos, es decir, que se originen en una misma causa o bajo un mismo presupuesto de acción, con el propósito de generar lineamientos que permitan controlar o prevenir las situaciones que allí se exponen.

7. ENTRADA EN VIGENCIA

La Política de Prevención del Daño Antijurídico y de Defensa de los intereses de People Contact S.A.S en Reestructuración fue aprobada por el Comité de Conciliación en sesión del 10 de Febrero del 2022, momento a partir del cual se entienden derogadas todas aquellas disposiciones que le sean contrarias y entrarán en vigencia una vez sea publicada en la página web de la Empresa.

Las modificaciones de que sea objeto serán publicadas a través del mismo canal y comunicadas a los colaboradores de People Contact a través de los diferentes medios de comunicación (correo electrónico, página web, entre otras).

Aprobó: Comité de Conciliación.

Visto bueno asesor jurídico 21/07/2023  



POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO

CÓDIGO: A.AJ.P24
VERSIÓN:03

FECHA DE EMISIÓN: 10/02/2022

FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 24/07/2023

Página 8 de 8