

CÓDIGO DE ÉTICA

2024

People
Contact

TECHNOLOGY & CONTACT CENTER

People Contact

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

2. ALCANCE

3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

4. ÉTICA EN LA CONDUCTA DE OPERACIONES

5. CONFLICTO DE INTERESES

6. REGLAS DE INTEGRIDAD

7. GLOSARIO

8. VIOLACIÓN AL CÓDIGO DE ÉTICA

1. INTRODUCCIÓN

Desde el año 2007, **PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN**, se ha caracterizado por ser proveedor en la prestación de Servicios Tecnológicos, de Contact Center y Renting de Infraestructura Física y Tecnológica, así como la ejecución de proyectos de impacto social y cultural en la región, orientada siempre por valores y principios específicos que han servido como guía en el transcurso de su historia. Hoy enfrentados a nuevos aires de transformación, convencidos que el reconocimiento de las capacidades y recursos de la empresa, su experiencia y una nueva visión organizacional permitirán avanzar y ser referentes a nivel regional y nacional en los segmentos de negocio de Renting, BPO y Soluciones Tecnológicas y Desarrollo de Software.

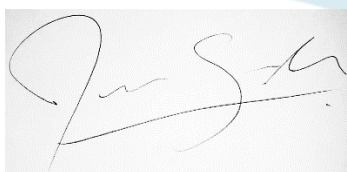
PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN es una sociedad de economía mixta indirecta, del orden municipal, de segundo grado, vinculada al Municipio de Manizales conforme a lo establecido en la Ley 489 de 1998, el Código de Comercio y demás normas concordantes y complementarias. Constituida como sociedad por acciones simplificada, dotada de personería jurídica, patrimonio independiente y autonomía administrativa y en Reestructuración sujeta esta última a la (Ley 1116 2006 modificada por la ley 1564 de 2012), su régimen legal es el que corresponde a las sociedades de economía mixta, que desarrolla actividades de naturaleza industrial o comercial que se encuentran en competencia con el sector privado nacional o internacional.

La humanidad en general demanda que las instituciones Públicas, Mixtas y Privadas ejerzan bajo normas y conductas éticas, donde es imperioso establecer elementos orientados a generar resultados con responsabilidad social, principios, valores y calidad moral, con la finalidad de que en la actividad existan efectos de impacto que espera la sociedad. Para lograr la innovación y cimentar una empresa creíble e imparcial, es fundamental aplicar en el desempeño de sus empleos, cargos, comisiones y funciones los siguientes valores: compañerismo, confianza, respeto, transparencia, calidad, liderazgo, confidencialidad, responsabilidad, igualdad de género, imparcialidad, respeto de los

derechos humanos, equidad y no discriminación, entorno y cultura ecológica, integridad, cooperación, los cuales, están plasmados y definidos en el presente Código de Ética, que son el pilar fundamental para que toda la organización se comprometa y se conciente.

Este Código de Ética, es una guía para desarrollar la vida laboral, en la que la ética es el fundamento de las acciones tomadas, de modo tal, que los logros obtenidos estén alineados con valores y principios con los que se compromete toda la organización. PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN reconoce la importancia de ofrecer un servicio que no solo se fundamente en la calidad, sino también en el respeto y la equidad en concordancia con la responsabilidad social asumida frente a los accionistas, los empleados, los clientes, el medio ambiente, organismos de control y vigilancia y la comunidad donde se ejerce 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 busca fomentar y fortalecer en sus colaboradores buenas prácticas que garanticen unas relaciones interpersonales, y un ambiente de trabajo idóneo, que contribuyan a la consecución de los objetivos sociales y económicos de nuestra organización. Además, convenimos asumir la responsabilidad de hacer de nuestro lugar de trabajo un espacio en continuo desarrollo, que amplíe su prestigio y reconocimiento social; donde sus integrantes se esfuercen cada día para mejorar la calidad y calidez brindada a todas sus partes interesadas; esto representa una forma importante de proyección ante la sociedad.



JUAN JOSÉ SILVA SERNA
Gerente General

2. ALCANCE

Este Código de Ética se extiende a todos los integrantes de **PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN**, sin ningún tipo de excepción, en cada una de las sedes del país, su objetivo general está orientado a identificar los compromisos, aplicar los valores y las reglas de integridad, aunados a las actitudes positivas que se deben conservar en todo momento para enriquecer la cultura organizacional, así como la identidad institucional, ofreciendo pautas que fortalezcan los deberes sumados a los valores y responsabilidad de grupo.

3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

En People Contact reconocemos el sentido de pertenencia de los colaboradores y el impacto que genera la planeación estratégica en el logro de resultados colectivos que aportan al desarrollo económico, la generación de empleo, la construcción de ciudad y la consolidación de los grupos de interés.

Entendemos que la estrategia se construye con la gente.

MISIÓN

Transformar los procesos de nuestros clientes a través de servicios de soluciones de tecnología, telecomunicaciones, desarrollo de software, ciencia de datos, tercerización de procesos y renting de infraestructura

VISIÓN

Ser la empresa líder en soluciones de transformación digital en Colombia, reconocida por su excelencia, innovación y compromiso con sus clientes, colaboradores y la sociedad

PROPÓSITO SUPERIOR

Crear un futuro mejor para todos a través de la transformación digital.

NUESTRA OFERTA DE VALOR

People Contact S.A.S. ofrece soluciones integrales de transformación digital que se adaptan a las necesidades específicas de cada cliente. Nuestras soluciones están diseñadas para ayudar a las empresas a mejorar su productividad, rentabilidad, satisfacción de los empleados y sostenibilidad.

VALORES CORPORATIVOS

Compromiso / Inspiración: La motivación es la base fundamental del compromiso de los colaboradores para contribuir al éxito de la empresa

Innovación: Creamos ambientes de trabajo que promueven la creatividad y la materialización de las ideas.

Respeto: Base fundamental de la organización, creando así un ambiente de seguridad y cordialidad. Aceptamos las diferencias de los colaboradores y reconocemos sus virtudes, evitamos las ofensas y las ironías y no permitimos que la violencia sea el medio para imponer criterios.

Integridad: Tomamos decisiones acertadas para la organización, a través de la cohesión y el engranaje de los procesos con el compromiso de ser personas rectas y sinceras.

NUESTRAS CREENCIAS

- ✓ Creemos que el conocimiento, las capacidades y la actitud de nuestro capital humano aportan un valor diferencial en el que hacer de la compañía.
- ✓ Creemos que el equilibrio entre el tiempo laboral y el bienestar personal es clave para el crecimiento organizacional.
- ✓ Creemos en que la innovación es la ruta para la transformación y el éxito en la relación con el cliente.
- ✓ Creemos que hacer las cosas de manera abierta y transparente captará la confianza en torno a las relaciones con nuestros grupos de interés.

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El objeto de la política del Sistema Integrado de Gestión de People Contact es entregar a sus clientes servicios innovadores, cumpliendo con la normatividad legal vigente y los requisitos aplicables; y teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas, People Contact se compromete a:

- ✓ Cumplir con los requisitos de calidad de los clientes de acuerdo con los estándares de la empresa.
- ✓ Proteger la seguridad y salud de todos sus trabajadores independiente de su forma de contratación, incluyendo visitantes, contratistas y subcontratistas, en todos los centros de trabajo de la empresa
- ✓ Implementar protocolos y políticas que permitan conseguir la máxima seguridad de los servicios que se prestan, es decir, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, sistemas y/o comunicaciones gestionadas por la empresa.
- ✓ Promover la ética en todas sus actividades, negocios y transacciones
- ✓ Prevenir actividades ilícitas, corrupción y soborno.

Todo lo anterior enmarcado en la implementación y mejoramiento del sistema integrado de gestión, la identificación de peligros, riesgos y oportunidades con el fin de garantizar la continuidad del negocio, la conservación de los activos, y la formación de su recurso humano.

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los dispositivos móviles de **PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN** son una herramienta de trabajo y deben ser utilizados exclusivamente para las comunicaciones de los colaboradores y/o contratistas, en desarrollo de las funciones laborales o de las obligaciones contractuales correspondientes

La Gerencia de Tecnología y Operaciones y la Dirección de Tecnología están autorizadas para realizar la desactivación, eliminación y/o retiro de los permisos de acceso de las aplicaciones y/o cuentas de **PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN** cuando el dispositivo móvil haya sido extraviado, hurtado o se presente algún evento que comprometa la seguridad de la información organizacional.

El equipo de trabajo encargado de realizar las auditorías internas o externas que se realicen al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información -SGI de **PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN**, podrá realizar la verificación de las configuraciones de seguridad de los equipos móviles y su cumplimiento con los lineamientos de esta política. Es así, que People Contact establece los mecanismos para respaldar la difusión, estudio, actualización y consolidación, tanto de la presente política, como de los demás componentes del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, alineándolos de forma efectiva con el Sistema Integrado de Gestión.

Dado lo anterior, esta política es de aplicación para todas las áreas que componen a People Contact, a sus recursos y a la totalidad de los procesos internos y externos vinculados a la compañía a través de contratos o acuerdos con terceros, teniendo en cuenta que los principios sobre los que se basa el desarrollo de las acciones o toma de decisiones alrededor del SGSI estarán determinados por las siguientes premisas:

- ✓ Hacer uso responsable de los dispositivos móviles acogiendo los lineamientos establecidos por **PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN** en la presente política.
- ✓ Tomar todas las medidas necesarias con el fin de garantizar una adecuada seguridad de la información a la cual tenga acceso.
- ✓ Cumplir con los principios de la función administrativa.
- ✓ Mantener la confianza de los colaboradores, clientes y terceros.
- ✓ Apoyar la innovación tecnológica.

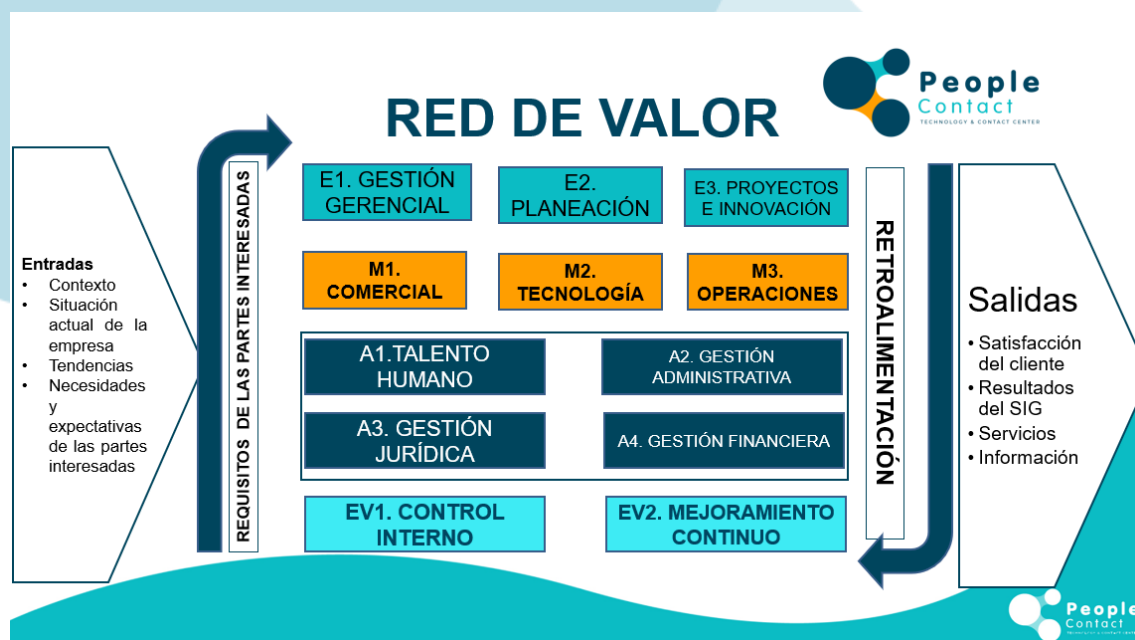
- ✓ Implementar el sistema de gestión de seguridad de la información.
- ✓ Proteger los activos de información.
- ✓ Establecer las políticas, procedimientos e instructivos en materia de seguridad de la información.
- ✓ Fortalecer la cultura de seguridad de la información en los colaboradores, clientes, proveedores y terceros de People Contact.
- ✓ Garantizar la continuidad del negocio frente a incidentes.

Todo lo anterior, enmarcado en la implementación y mejoramiento del sistema de gestión de seguridad de la información, la identificación de peligros, riesgos y oportunidades con el fin de garantizar la continuidad del negocio, la conservación de los activos, la formación de su recurso humano, a través de lineamientos claros acordes a las necesidades del negocio, y a los requerimientos regulatorios.

El incumplimiento de la política de Seguridad y Privacidad de la Información traerá consigo, las consecuencias legales que apliquen a la normativa de la Entidad, incluyendo lo establecido en las normas que competen al Gobierno nacional y territorial en cuanto a lo que a Seguridad y Privacidad de la Información se refiere.

Esta política será revisada como mínimo una vez al año, y de requerirse, actualizada con los cambios en materia de Seguridad de la Información.

RED DE VALOR



4. ÉTICA EN LA CONDUCTA DE OPERACIONES

Con el fin de mantener la honradez 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.S. EN REESTRUCTURACIÓN** se fundamentarán en las siguientes disposiciones:

- 1. Protección de Activos:** Los activos de **PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN**, 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.
- 2. Manejo de la Información Confidencial:** 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, que puedan atacar 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. Será necesario entonces formalizar la protección de la información a través de contratos de confidencialidad.

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 y de respetar la Política de Seguridad Información 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 dentro de la organización que atente contra los intereses corporativos, como respuesta a conflictos y diferencias personales que se hayan presentado.

3. 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 aplicables para este fin, mediante facturas, comprobantes de ingreso y egreso y demás documentos establecidos de acuerdo con las normas y procedimientos de la organización, de modo tal que el manejo contable y financiero 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 quien, 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.

4. Privacidad de la información de los empleados: En nuestra empresa se conservará únicamente aquellos datos de los empleados que son requeridos por razones legales o contractuales, y se limitará el acceso a dicha información a personas que la necesiten para fines legítimos.

5. Manejo de la información confidencial de la competencia: En el desarrollo de nuestros 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 y valores éticos y morales que son la base para nuestra empresa.

PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN 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.

6. 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.

7. 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.

8. Relación con nuestros accionistas: En **PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN** 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.

9. Compromiso con los empleados: Para nuestra empresa, nuestros empleados juegan un papel indispensable en el sostenimiento y éxito, 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.

10. 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.

11. 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.S. EN REESTRUCTURACIÓN** deberá comprometerse con un proveedor en la adquisición de productos y/o servicios antes de 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.

12. 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.

13. Compromiso con el medio ambiente: Nuestro compromiso 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.

5. CONFLICTO DE INTERESES

Para contextualizar la organización y a todos sus colaboradores empezaremos por definir ¿Qué es un conflicto de intereses? En Colombia, el concepto conflicto de

intereses se encuentra definido en el artículo 40 del Código Único Disciplinario – Ley 734 de 2002– y el artículo 11 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011. No obstante, existen otras definiciones complementarias a este enfoque legal que amplían el marco de referencia y que son útiles para orientar la identificación del conflicto de intereses y su declaración como mecanismo de gestión preventivo del comportamiento.

En este sentido la OCDE (2017)¹ define el conflicto de intereses como “un conflicto entre las obligaciones públicas y los intereses, en el que el servidor tiene intereses privados que podrían influir indebidamente en la actuación de sus funciones y sus responsabilidades oficiales”

De las anteriores definiciones es importante resaltar que únicamente la elaborada por Transparencia por Colombia contempla la materialización del conflicto de intereses al precisar que el interés privado “en efecto influye” en la toma de decisiones. Cuando ocurre esa materialización, ya nos encontramos ante una situación disciplinaria, un riesgo de corrupción (OCDE, Estudios sobre Gobernanza Pública, 2017, p. 66).

Adicionalmente, se han clasificado tres tipos de conflicto de intereses, así:

- 1. Real:** Cuando se encuentra en una situación en la que debe tomar una decisión, pero, en el marco de esta, existe un interés particular que podría influir en sus obligaciones.
- 2. Potencial:** Cuando tiene un interés particular que podría influir en sus obligaciones, pero aún no se encuentra en aquella situación en la que debe tomar una decisión. No obstante, esta situación podría producirse en el futuro.
- 3. Aparente:** Cuando no tiene un interés privado, pero alguien podría llegar a concluir, aunque sea de manera tentativa, que sí lo tiene. Una forma práctica de identificar si existe un conflicto de intereses aparente es porque el servidor puede ofrecer toda la información necesaria para demostrar que dicho conflicto no es ni real ni potencial.

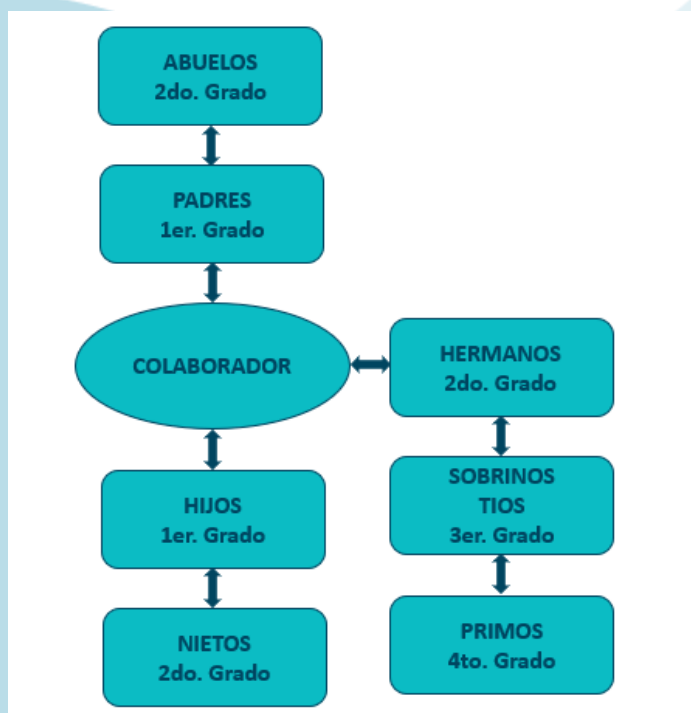
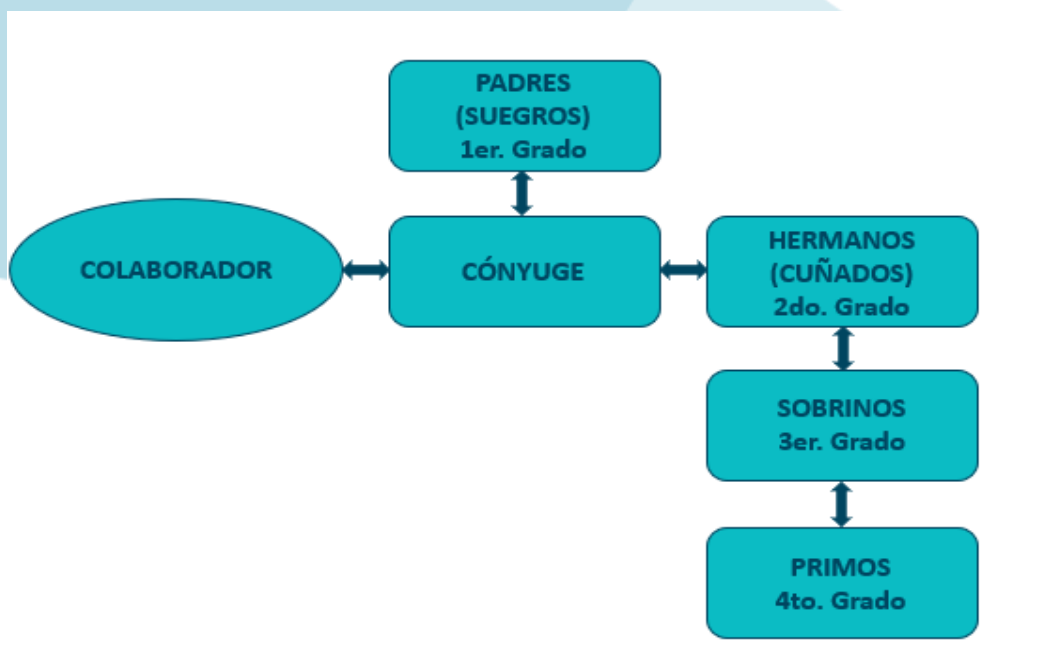
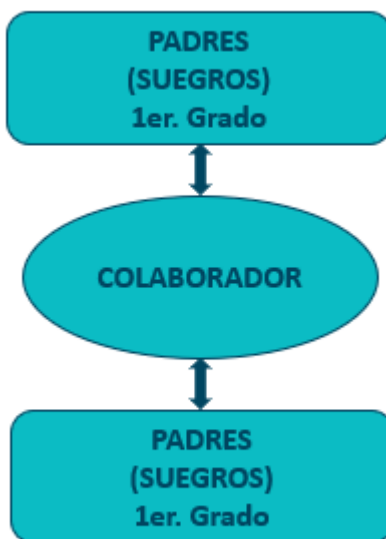
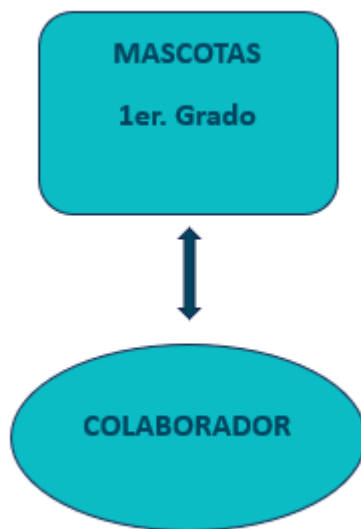
FLUJOGRAMA PARENTESCO POR CONSAGUINIDAD – POR AFINIDAD**Ilustración 1.** Parentesco por consanguinidad**Fuente:** Función Pública 2018, con base en normativa vigente.

Ilustración 2. Parentesco por afinidad**Ilustración 3.** Parentesco por adopción

Fuente: Función Pública 2018, con base en normativa vigente.

**Ilustración 4.** Parentesco por afinidad

Conflicto de intereses determinado por la organización opera teniendo en cuenta:

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). (Lineamientos, People Contact S.A.S. en Reestructuración, 2007).

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 colaboradores 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 de 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.

Así mismo, para evitar que en el trabajo se presenten 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.

6. REGLAS DE INTEGRIDAD

En este apartado se presentan las conductas y reglas de integridad que deben ser observadas por el capital humano que integra **PEOPLE CONTACT S.A.S EN REESTRUCTURACIÓN**, según su nivel y servicio prestado a la empresa. También se definen las reglas que orientan todas las acciones y actuaciones que permiten cumplir con su objeto social.

Conducta empresarial:

En atención al numeral 6.1 del Acuerdo de Reestructuración de **PEOPLE CONTACT S.A.S EN REESTRUCTURACIÓN**, donde los acreedores internos y externos establecen el Código de Conducta Empresarial, así como las acciones y compromisos a cargo del empresario, con el fin de garantizar la viabilidad de la empresa y el cumplimiento de dicho Acuerdo, se definen las siguientes conductas que son contrarias a lo establecido en este Código.

Vulneran esta regla, de acuerdo con las siguientes conductas:

- a) Que el empresario no tenga un revisor fiscal principal y uno suplente.
- b) No suministrar trimestralmente al Comité de Vigilancia el balance de prueba y el estado de resultados acumulados, certificados por un contador público.

- c) No entregar el flujo de caja ejecutado y no informar la ocurrencia de cualquier hecho relevante que pueda afectar su estructura y condición financiera del empresario.
- d) No hacer la entrega anual del balance general, así como el estado de resultados, soportado en los anexos exigidos por la ley y/o por el Comité de Vigilancia, con las notas al balance debidamente certificadas y dictaminadas por el revisor fiscal.
- e) Decretar el pago de dividendos durante la vigencia del Acuerdo de Reestructuración.
- f) Contratar nuevos créditos y otorgar nuevas garantías, sin previo reporte al Comité de Vigilancia y desconociendo de los requerimientos de capital de trabajo y las necesidades de expansión de la producción.
- g) Conducir los negocios y el objeto social, de manera negligente, poco cuidadosa e ineficiente y de forma contraria con la práctica comercial colombiana.
- h) No mantener una estructura operacional y administrativa adecuada que permita la conducción de los negocios y del objeto social, dentro de parámetros de eficiencia y rendimiento, para lo cual procederá a reemplazar, reparar y mantener los bienes y activos sociales según sea necesario.
- i) No garantizar su existencia legal como empresario, ni mantener las vigencias y autorizaciones necesarias para ejercer su objeto social.
- j) No renovar, adquirir, ni mantener todos aquellos derechos, contratos, licencias, permisos, privilegios, terrenos y franquicias necesarios para ejercer su actividad económica y dar cumplimiento con lo establecido en el Acuerdo de Reestructuración.
- k) Ejercer su objeto social, incumpliendo el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables y en especial, sin sujeción a las normas ambientales que resulten pertinentes, así como no pagar oportunamente las tasas, contribuciones y demás impuestos o gravámenes fijados por las autoridades fiscales competentes.
- l) No contar, ni mantener un sistema de registro contable, ni elaborar sus estados financieros de conformidad a lo dispuesto por las normas de contabilidad vigentes en Colombia.

- m) No llevar libros y registros contables de acuerdo con lo dispuesto en Código de Comercio de Colombia y demás normas aplicables.
- n) No suministrar la información necesaria para que el Comité de Vigilancia pueda verificar que se está cumpliendo y manteniendo las condiciones financieras bajo las cuales se ha firmado el Acuerdo de Reestructuración.
- o) Fijar cualquier tipo de honorarios a los miembros de la junta directiva que tengan la calidad de accionistas o que sean empleados del empresario, en Asamblea, mientras esté en vigencia el Acuerdo de Reestructuración.
- p) Acordar con los accionistas con quienes tenga contratos de trabajo o cualquier otro vínculo comercial o contractual, condiciones económicas superiores a las normales en el mercado, o establecer incrementos superiores al promedio normal o a los porcentajes que se fijen como promedio para los demás trabajadores y/o contratistas.
- q) No informar al Comité de Vigilancia sobre las contrataciones que celebre o vaya a celebrar con sus accionistas o las vinculaciones de cualquier naturaleza que se establezcan con los mismos.
- r) Vender, transferir, ceder, dar en usufructo o en arrendamiento, licenciar o de cualquier otra forma disponer de las marcas, patentes, know how o enseñanzas comerciales del empresario, sin la autorización previa del Comité de Vigilancia.

Conducta laboral orientada a funcionarios y colaboradores:

Los funcionarios y/o colaboradores que ejercen su trabajo deben conducirlo con transparencia, honestidad, lealtad, cooperación, austeridad, sin ostentación y con una clara orientación al interés común y no al particular.

Vulneran esta regla, de acuerdo con las siguientes conductas:

- a) Adquirir para sí o para terceros, bienes y/o servicios de personas u organizaciones beneficiadas con programas o contratos, a un precio notoriamente inferior o bajo condiciones de crédito favorables, distintas a las del mercado.
- b) Favorecer o ayudar a otras personas u organizaciones a cambio o bajo la promesa de recibir dinero, dádivas, obsequios, regalos o beneficios personales o para terceros.
- c) Utilizar las atribuciones de su empleo, para beneficio personal o de terceros.
- d) Ignorar las recomendaciones de los organismos protectores de los derechos humanos y de prevención de la discriminación, u obstruir alguna investigación por violaciones en esta materia.
- e) Hacer proselitismo en su jornada laboral u orientar su desempeño laboral hacia preferencias político-electorales.
- f) Utilizar recursos humanos, materiales o financieros institucionales para fines distintos a los asignados.
- g) Obstruir la presentación de denuncias administrativas o penales por parte de los compañeros de trabajo, o de ciudadanos en general.
- h) Asignar o delegar responsabilidades y funciones sin apegar a las disposiciones normativas aplicables.
- i) Permitir que los colaboradores incumplan total o parcialmente con su jornada u horario laboral.
- j) Realizar cualquier tipo de discriminación.
- k) Dejar de establecer medidas preventivas al momento de ser informado por escrito como superior jerárquico, de una posible situación de riesgo o de conflicto de interés.
- l) Hostigar, agredir, amedrentar, acosar, intimidar, extorsionar o amenazar a sus titulares de área o los compañeros de trabajo.
- m) Desempeñar dos o más puestos o celebrar dos o más contratos de prestación de servicios profesionales o la combinación de unos con otros, sin contar con dictamen de compatibilidad.

- n) Dejar de colaborar con otras partes interesadas y de propiciar el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas propuestos.
- o) Evitar conducirse bajo criterios de austeridad, sencillez y uso apropiado de los bienes y medios que disponga con motivo del ejercicio del cargo.
- p) Asignar o delegar responsabilidades y funciones sin apegarse a las disposiciones normativas aplicables.
- q) Dejar de establecer medidas preventivas al momento de ser informado por escrito como superior jerárquico, de una posible situación de riesgo o de conflicto de interés.

Información pública:

Los funcionarios y/o colaboradores conducen su actuación conforme al principio de transparencia y resguarda la documentación e información que tiene bajo su responsabilidad.

Vulneran esta regla, de acuerdo con las siguientes conductas:

- a) Asumir actitudes intimidatorias frente a las personas que requieren de orientación para la presentación de una solicitud de acceso a información.
- b) Retrasar de manera negligente las actividades que permitan atender de forma ágil y expedita las solicitudes de acceso a información pública.
- c) Declarar la incompetencia para la atención de una solicitud de acceso a información pública, a pesar de contar con atribuciones o facultades legales o normativas.
- d) Declarar la inexistencia de información o documentación pública, sin realizar una búsqueda exhaustiva en los expedientes y archivos institucionales bajo su resguardo.
- e) Ocultar información y documentación pública en archivos personales, ya sea dentro o fuera de los espacios institucionales.
- f) Alterar, ocultar o eliminar de manera deliberada, información pública.

- g) Permitir o facilitar la sustracción, destrucción o inutilización indebida, de información o documentación pública.
- h) Proporcionar indebidamente documentación e información confidencial o reservada.
- i) Utilizar con fines lucrativos las bases de datos a las que tenga acceso o que haya obtenido con motivo de su empleo, cargo, comisión o funciones.

Contrataciones públicas, Licencias, Permisos, Autorización y Concesiones:

Los funcionarios y/o colaboradores que participan en contrataciones públicas o privadas en el otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones, se conducen con transparencia, imparcialidad y legalidad; orientan sus decisiones a las necesidades e intereses colectivos, y garantizan las mejores condiciones para las partes interesadas.

Vulneran esta regla, de acuerdo con las siguientes conductas:

- a) Dejar de aplicar el principio de equidad de la competencia que debe prevalecer entre los participantes dentro de los procedimientos de contratación.
- b) Formular requerimientos diferentes a los estrictamente necesarios para el cumplimiento del servicio, provocando gastos excesivos e innecesarios.
- c) Establecer condiciones en las invitaciones o convocatorias que representen ventajas o den un trato diferenciado a los licitantes.
- d) Favorecer a los licitantes al tener de manera satisfactoria los requisitos o reglas previstos en las invitaciones o convocatorias cuando no lo están; simulando el cumplimiento de estos o coadyuvando a su cumplimiento extemporáneo.
- e) Beneficiar a los proveedores sobre el cumplimiento de los requisitos previstos en las solicitudes de cotización.
- f) Proporcionar de manera indebida información de los particulares que participen en los procedimientos de contrataciones públicas.
- g) Ser parcial en la selección, designación, contratación, y en su caso, remoción o rescisión del contrato, en los procedimientos de contratación.

- h) Evitar imponer sanciones a licitantes, proveedores y contratistas que infrinjan las disposiciones jurídicas aplicables.
- i) Enviar correos electrónicos a los licitantes, proveedores, contratistas o concesionarios a través de cuentas personales o distintas al correo institucional.
- j) Reunirse con licitantes, proveedores, contratistas y concesionarios fuera de los inmuebles oficiales, salvo para los actos correspondientes a la visita al sitio.
- k) Solicitar requisitos sin sustento para el otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones.
- l) Dar trato inequitativo o preferencial a cualquier persona u organización en la gestión que se realice para el otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones.
- m) Recibir o solicitar cualquier tipo de compensación, dádiva, obsequio o regalo en la gestión que se realice para el otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones.
- n) Dejar de observar el protocolo de actuación en materia de contrataciones y otorgamiento de licencias, permisos, autorizaciones, concesiones y sus prórrogas.
- o) Ser beneficiario directo o a través de familiares hasta el cuarto grado, de contratos gubernamentales relacionados con la dependencia o entidad que dirige o en la que presta sus servicios.

Trámites y servicios

Los funcionarios y/o colaboradores que con motivo de su empleo participan en la prestación de trámites y en el otorgamiento de servicios, atienden a los usuarios de forma respetuosa, eficiente, oportuna, responsable e imparcial.

Vulneran esta regla, de acuerdo con las siguientes conductas:

- a) Ejercer una actitud contraria de servicio, respeto y cordialidad en el trato, incumpliendo protocolos de actuación o atención al público.
- b) Otorgar información falsa sobre el proceso y requisitos para acceder a consultas, trámites, gestiones y servicios.

- c) Realizar trámites y otorgar servicios de forma deficiente, retrasando los tiempos de respuesta, consultas, trámites, gestiones y servicios.
- d) Exigir, por cualquier medio, requisitos o condiciones adicionales a los señalados por las disposiciones jurídicas que regulan los trámites y servicios.
- e) Discriminar por cualquier motivo en la atención de consultas, la realización de trámites y gestiones, y la prestación de servicios.
- f) Recibir o solicitar cualquier tipo de compensación, dádiva, obsequio o regalo en la gestión que se realice para el otorgamiento del trámite o servicio.

Recursos humanos

Los funcionarios y/o colaboradores que participan en procedimientos de recursos humanos, de planeación de estructuras o que desempeñan en general un empleo, se apegan a los principios de igualdad y no discriminación, legalidad, imparcialidad, transparencia y rendición de cuentas.

Vulneran esta regla, de acuerdo con las siguientes conductas:

- a) Dejar de garantizar la igualdad de oportunidades en el marco laboral
- b) Designar, contratar o nombrar en un empleo a personas cuyos intereses particulares, laborales, profesionales, económicos o de negocios puedan estar en contraposición o percibirse como contrarios a los intereses que les correspondería velar si se desempeñaran en el servicio público.
- c) Proporcionar a un tercero no autorizado, información contenida en expedientes del personal y en archivos de recursos humanos bajo su resguardo.
- d) Suministrar información sobre los resultados de los exámenes elaborados para la ocupación de plazas vacantes a personas ajenas a la organización.
- e) Seleccionar, contratar, nombrar o designar a personas, sin haber obtenido previamente, la constancia de habilitación para el cargo.
- f) Seleccionar, contratar, nombrar o designar a personas que no cuenten con el perfil del puesto, con los requisitos y documentos establecidos, o que no cumplan con las obligaciones que las leyes imponen a todo ciudadano.

- g) Seleccionar, contratar, designar o nombrar directa o indirectamente como subalternos a familiares hasta el cuarto grado de parentesco.
- h) Otorgar a un servidor público subordinado, durante su proceso de evaluación, una calificación que no corresponda a sus conocimientos, actitudes, capacidades o desempeño.
- i) Presentar información y documentación falsa o que induzca al error, sobre el cumplimiento de metas de su evaluación del desempeño.
- j) Omitir excusarse de conocer asuntos que puedan implicar cualquier conflicto de interés.
- k) Evitar que el proceso de evaluación del desempeño de los trabajadores se realice en forma objetiva y en su caso, dejar de retroalimentar sobre los resultados obtenidos cuando el desempeño del servidor público sea contrario a lo esperado.

7. GLOSARIO

Autonomía: Es la capacidad que tiene una persona para conducirse por sí misma y tomar sus propias decisiones.

Acoso laboral: Es toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia de este. Ley 1010 de 2006, sobre el acoso laboral.

Acoso sexual: Es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, con independencia de que se realice en uno o varios eventos.

Asertividad: Es una habilidad social para comunicarnos con claridad, expresar nuestras ideas con los demás y entablar relaciones interpersonales ganar-ganar, que parte del respeto hacia los que te rodean y hacia uno mismo, gestionando los conflictos de forma directa, abierta y honesta. El asertividad es una cualidad inherente al liderazgo.

Bien común: Todas las decisiones con las acciones de los servidores públicos deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades en beneficio de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad.

Código de conducta: Es una herramienta en la que están plasmadas las normas, los derechos y estándares básicos que en práctica se comprometen a cumplir, en su comunidad y el medio ambiente. Conjuntamente, el personal debe practicar una conducta honorable libre de casos de hostigamiento y acoso sexual y/o laboral, asimismo deben evitar la discriminación dentro y fuera de la empresa

Congruencia: Guía y promueve los valores y comportamientos institucionales a través del ejemplo personal, establecido hacia un compromiso consigo mismo, con el equipo de trabajo, la institución y la ciudadanía.

Cultura: Conjunto de los rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o un grupo social. Esta misma engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida, derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, tradiciones, creencias, y que la cultura da al hombre la capacidad de reflexionar sobre sí mismo. Es ella la que hace de nosotros seres humanos racionales, críticos y éticamente comprometidos (Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural, 2001).

Datos personales: Se define como la información concerniente a una persona física identificada o identificable, donde se confirma lo siguiente: nombre, domicilio, teléfono, nivel de estudios, ocupación, estado de salud, religión, preferencia sexual, entre otros.

Derecho: Se entiende como el conjunto de normas que regulan el comportamiento humano. Es el instrumento normativo con que cuenta el Estado para promover la integración social, satisfacer las necesidades colectivas, establecer pautas de

comportamiento y decidir los conflictos suscitados; y hacer efectivos los principios constitucionales y los derechos fundamentales.

Desigualdad de género: Consecuencia de la subordinación de las mujeres que tienen su sustento en las prácticas culturales discriminatorias y excluyentes que se presentan en todos los órdenes de la vida y en las diversas instituciones, naturalizadas hasta el punto de pasar desapercibidas hasta que se analizan con perspectiva de género.

Derechos Humanos de las Mujeres: Se refiere a los derechos que son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales contenidos en la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención sobre los Derechos de la Niñez, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem Do Pará) y demás instrumentos internacionales en la materia.

Dignidad humana: Cualidad constitutiva de la persona, que la singulariza y concretiza en un ser único insustituible. Conjunto de valores que hacen merecer a la persona ante sí misma respeto, consideración y solidaridad en lo que se refiere a su integridad, bienestar, desarrollo y libertad.

Discriminación: Es toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo. También, se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y

otras formas conexas de intolerancia (Ley 1482 de 2011 modificada por la Ley 1752 de 2015, Ley antidiscriminación).

Discriminación contra la mujer: Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera; artículo 5 fracción III de la Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. (Ley 1257 de 2008, ley antidiscriminación de la Mujer)

Eficacia: Correcta actuación en la satisfacción de necesidades específicas para alcanzar los objetivos.

Eficiencia: Obtención de los mejores resultados en el logro de los objetivos por medio del uso racional de los recursos disponibles, en el menor tiempo y costo.

Entorno cultural y ecológico: las personas deben evitar la afectación de nuestro patrimonio cultural y del ecosistema donde vivimos. Deben asumir una responsabilidad, respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente de nuestro país, reflejados en sus decisiones y actos. Nuestra cultura y el entorno ambiental son nuestro principal legado para las generaciones futuras. Los servidores públicos también tienen la responsabilidad de promover en la sociedad su protección y conservación.

Equidad de género: Consiste en garantizar condiciones de igualdad en derechos y oportunidades para que mujeres y hombres se desarrollen plenamente. Además, es un principio de carácter ético, basado en la justicia social que busca contrarrestar los desequilibrios existentes en el acceso y control de los recursos entre mujeres y hombres.

Ética: Es el estudio de las costumbres o hábitos de los seres humanos, ha venido a significar el estudio filosófico de los juicios morales. Es la ciencia del fin al que debe dirigirse la conducta de la humanidad y de los medios para lograrlo de acuerdo con la naturaleza humana.

8. VIOLACIONES AL CÓDIGO DE ÉTICA

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 con 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 jefe de área o a Talento humano, o a quien haga sus veces de garante al cumplimiento de este código, quienes serán los encargados de tomar las medidas más convenientes para dicha situación, el responsable de Planeación y Mejoramiento Continuo de **PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN**. 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 dicha área, por medio de correo electrónico director.planeacion@peoplecontact.co o direccion.talentohumano@peoplecontact.co

Manizales

Calle 19 (Avenida Bernardo Arango) N°16 – 04 People Contact
- Teléfono: +57 (6) 889 6800

www.peoplecontact.com.co

Última modificación: Febrero 2024

Proyectó: Valentina López Hernández – Asistente de Mejoramiento continuo..

Aprobó: William Leandro López Gómez- Director de planeación y Mejora Continua