



Contenido

Presentación..... 4

1. Propósito..... 4

2. Marco general 4

 2.1 Aplicabilidad 5

 2.2 Cumplimiento del código y sus políticas 5

 2.3 Principales objetivos del código de ética 5

 2.4 Adherencia al código..... 6

 2.5 Obligaciones y responsabilidades 6

 2.6 Empresa responsable-Más allá del cumplimiento legal 6

3. Definiciones 7

 3.1 Grupos de interés 7

 3.2 Ética empresarial..... 8

4. Nuestros compromisos..... 8

 4.1 Nuestra responsabilidad como organización en el lugar de trabajo 8

 4.1.1 Diversidad e igualdad de oportunidades..... 8

 4.1.2 Prevención del acoso laboral y la discriminación..... 8

 4.1.3 Libre asociación 9

 4.1.4 Trabajo infantil..... 9

 4.1.5 Remuneraciones justas..... 9

 4.1.6 Promover la salud, la seguridad ocupacional y la protección al medio ambiente9

 4.1.7 Proteger la información y datos personales de los grupos de interés 10

 4.2 Nuestra responsabilidad financiera..... 10

 4.2.1 Libros y registros precisos y completos 10

 4.2.2 Autorizaciones..... 11

 4.2.3 Retención y conservación de documentos 11

 4.2.4 Obligaciones con los accionistas..... 12

 4.2.5 Uso indebido de información privilegiada 12

 4.2.6 Propiedad de la empresa y prevención del fraude..... 12

 4.3 Nuestra responsabilidad empresarial 12

 4.3.1 Lucha contra el soborno y la corrupción 13

Código de Ética

4.3.2 Relaciones e interacciones con terceras partes	13
4.3.3 Contribuciones a campañas y actividades políticas.....	13
4.3.4 Participación en eventos y patrocinios.....	14
4.3.5 Conflicto de intereses.....	14
4.3.6 Regalos y atenciones	15
4.3.7 Lobby y/o cabildeo	15
4.4 Nuestra responsabilidad en el mercado.....	15
4.4.1 Libre competencia y restricciones comerciales.....	16
4.4.2 Gestión de los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo	16
4.4.3 Privacidad y confidencialidad de información del cliente	16
4.4.4 Aspectos medio ambientales.....	17
4.4.5 Información confidencial.....	17
4.4.6 Propiedad intelectual y protección de nuestras marcas	18
5. Ayuda, recomendaciones y orientación.....	18
5.1 Línea Ética	19
5.2 Protección del denunciante y ambiente libre de represalias	20
5.3 Acciones disciplinarias y violaciones al código	20
6. Actualización y divulgación	20
7. Vigencia	20

1. Propósito

El Código de Ética de PROYECTOS Y MARKETING BPO proporciona lineamientos y procedimientos que permitan conocer y gestionar de manera adecuada y oportuna un actuar ético y responsable, **“haciendo lo correcto, de la manera correcta”**.

2. Marco general

2.1 Cumplimiento del código y sus políticas

El representante legal de PROYECTOS Y MARKETING BPO ha adoptado una serie de directrices Corporativas que hacen parte de los lineamientos en asuntos relacionados con su Política Corporativa y el cumplimiento normativo, en este orden de ideas, este Código de Ética y demás políticas establecidas hacen parte de los lineamientos Corporativos de PROYECTOS Y MARKETING BPO.

PROYECTOS Y MARKETING BPO ha desarrollado también políticas, procedimientos y directrices adicionales que proporcionan mayor orientación sobre el contenido del Código o abordan temas de cumplimiento y ética no directamente incluidos en este Código pero que lo complementan.

En casos donde la ley o normatividad sea más estricta que el Código de ética, la responsabilidad primordial de PROYECTOS Y MARKETING BPO es respetar dicha ley o normatividad.

2.2 Principales objetivos del código de ética

En complemento al cumplimiento de las leyes y regulaciones locales o internacionales, el Código de Ética tiene como principales objetivos:

- ☒ Asegurar que la cultura ética y la transparencia organizacional hagan parte de la estrategia y el desarrollo de los negocios en PROYECTOS Y MARKETING BPO.
- ☒ Definir las políticas y compromisos corporativos frente al actuar ético en PROYECTOS Y MARKETING BPO.
- ☒ Precisar las prácticas que aseguran la conducta ética de los colaboradores y la transparencia empresarial frente a todos sus grupos de interés, como son: Accionistas, Clientes, Proveedores, Sociedad, Estado.

2.3 Obligaciones y responsabilidades

Todos los colaboradores de PROYECTOS Y MARKETING BPO tienen el compromiso y la responsabilidad de observar siempre la ética en su actuar, y todo aquel que tenga bajo su responsabilidad equipos de trabajo, debe liderar con ejemplo y ser un modelo de conducta íntegra.

Una de las responsabilidades más importantes del equipo Directivo de PROYECTOS Y MARKETING BPO es actuar con altos estándares de integridad y ética hacia sus colaboradores, clientes, proveedores, gobierno, comunidad y público en general. De igual manera, es importante desarrollar la capacidad y el compromiso de los demás colaboradores para tomar decisiones éticas, por esto debe transmitir las directrices que se han establecido frente al actuar ético y brindar su apoyo para interiorizarlas y cumplirlas.

En ningún caso se debe promover, aceptar o aprobar alguna acción que pueda ser considerada como no-ética, corrupta o que pueda perjudicar la reputación de la compañía y de sus accionistas, incluyendo la veracidad y honestidad frente a las declaraciones relacionadas con la calidad de los productos y servicios de la compañía.

2.4 Empresa responsable-Más allá del cumplimiento legal

En temas de ética empresarial, PROYECTOS Y MARKETING BPO se compromete a ir más allá del cumplimiento legal y a alinear sus directrices y políticas de conducta organizacional a los códigos de ética nacionales e internacionales que apoyen la práctica empresarial responsable.

El cumplimiento de este Código, se basa en el compromiso con:

- e La lucha contra el soborno y la corrupción en las prácticas empresariales
- e Las condiciones de trabajo justas y el desarrollo integral de nuestros colaboradores; de acuerdo con lo establecido en la ley local y en los convenios de la Organización Internacional del Trabajo.
- e La salud, seguridad y protección del medio ambiente con sistemas de gestión.
- e Los derechos humanos, según se definen en las Directrices de la ONU sobre Empresa y Derechos Humanos, la Carta Internacional de Derechos Humanos y Derechos del Niño y Principios Empresariales.
- e Las prácticas comerciales bajo el principio de los precios justos, que eviten el uso indebido de una posición de mercado privilegiada para contratar acordes a principios éticos.

Estos son algunos elementos que nos orientan sobre cómo actuar de forma legal, responsable y ética. Al integrar las prácticas responsables y ética en nuestra manera de hacer negocios, aportando al crecimiento sostenible de la organización para sus accionistas, logramos crear un lugar de trabajo atractivo para nuestros colaboradores, productos, servicios y consolidar una marca fuerte para atraer y mantener a los clientes y/o usuarios y generar un valor agregado a las comunidades donde tenemos presencia.

3. Definiciones

3.1 Grupos de interés

Son el conjunto de partes interesadas y/o impactadas por la actividad de una organización. Los grupos de interés, pueden ser grupos o personas que representan cosas, personas o intereses y que afectan o son afectados de manera directa o indirecta por el desempeño de la actividad de una organización.

En nuestro caso son considerados grupos de interés los accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, comunidad, medios de comunicaciones, competidores y el estado en general.

3.2 Ética empresarial

La ética empresarial es el actuar bajo los principios, valores, normas y pautas organizacionales que llevan a un buen comportamiento personal y social dentro de la compañía.

Trabajando con ética se generan relaciones de confianza, transparencia y tranquilidad, tanto al interior de la organización como con los grupos de interés y así aportamos todos a la sostenibilidad y el crecimiento empresarial.

4. Nuestros compromisos

4.1 Nuestra responsabilidad como organización en el lugar de trabajo

PROYECTOS Y MARKETING BPO se compromete con sus colaboradores, accionistas y demás grupos de interés a fomentar el respeto y define los siguientes lineamientos como parte de su cultura organizacional.

4.1.1 Diversidad e igualdad de oportunidades

En PROYECTOS Y MARKETING BPO apoyamos la diversidad como elemento esencial de la cultura y el crecimiento organizacional, por esto nos comprometemos con la igualdad de oportunidades, el trato imparcial y respetuoso hacia y entre todos los colaboradores.

Todas las decisiones de contratación, reconocimiento, ascenso y/o despido deben basarse en las cualificaciones, calificaciones, la experiencia y el desempeño; ninguna otra característica como raza, color, género, edad, nacionalidad, origen étnico, religión, creencia, orientación sexual, estado civil, discapacidad, tendencias políticas o cualquier otro fundamento de esta naturaleza, que pueda incidir en tales decisiones.

4.1.2 Prevención del acoso laboral y la discriminación

En PROYECTOS Y MARKETING BPO hay un compromiso expreso con el respeto hacia y entre los colaboradores y en tal sentido no hay tolerancia alguna sobre cualquier forma de acoso laboral.

Todo caso de trato discriminatorio o acoso laboral debe ser reportado y analizado por el comité de convivencia y si se comprueba, llevará a la acción disciplinaria apropiada, así como las acciones legales, de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad legal vigente.

4.1.3 Libre asociación

PROYECTOS Y MARKETING BPO respeta el derecho de cada colaborador frente a la libre asociación, de pertenecer o no a un sindicato, de buscar otras formas de representación y de expresar sus inquietudes relacionadas con las condiciones laborales, sin temor a represalias o retaliaciones.

4.1.4 Trabajo infantil

PROYECTOS Y MARKETING BPO está alineado con las políticas internacionales en derechos humanos y no apoya, promueve o tolera el trabajo infantil; como tampoco convive con prácticas de trabajo obligatorio o forzoso.

4.1.5 Remuneraciones justas

PROYECTOS Y MARKETING BPO se compromete con el pago de remuneración justo a sus colaboradores de acuerdo a sus labores y responsabilidades, teniendo en cuenta horas extras si aplica; así mismo se compromete a respetar y a cumplir con la regulación vigente en materia laboral.

4.1.6 Promover la salud, la seguridad ocupacional y la protección al medio ambiente

En PROYECTOS Y MARKETING BPO somos conscientes que las condiciones de trabajo seguras y saludables, donde se valora el equilibrio entre el trabajo y la vida persona, conducen a un ambiente más productivo, con mayor satisfacción de los colaboradores y una mejor calidad de servicio a nuestros clientes.

Nos comprometemos con mantener un ambiente de trabajo seguro, eliminando riesgos conocidos en el lugar de trabajo, por los que nuestras prácticas de seguridad son guiadas conforme a estándares internacionales y en cumplimiento de la regulación vigente.

Es fundamental el compromiso de cada uno de los colaboradores con el cumplimiento de todas las regulaciones y políticas de salud y seguridad ocupacional aplicables, así como la oportuna comunicación a la alta gerencia sobre cualquier práctica no segura, incidentes y/o accidentes, para que esta tome las medidas preventivas o correctivas que sean procedentes.

4.1.7 Proteger la información y datos personales de los grupos de interés

Todos los colaboradores nos comprometemos a respetar y mantener la confidencialidad sobre cualquier información que se tenga de otros colaboradores, clientes, proveedores y en general de cualquiera de nuestros grupos de interés; incluyendo, pero no limitando a los datos personales como fechas de nacimiento, dirección, familiares cercanos, salario, detalles bancarios, evaluaciones de desempeño, historial médico, entre otros.

Esta información solo puede ser compartida, cuando sea estrictamente necesario y con el previo consentimiento del colaborador, dueño de la información o un familiar cercano y bajo los parámetros que establece las leyes relacionadas con habeas data y protección de datos personales.



4.2 Nuestra responsabilidad financiera

PROYECTOS Y MARKETING BPO y sus colaboradores se comprometen a proteger, salvaguardar y dar un manejo responsable a la información y registros financieros, por esto se definen los lineamientos frente al manejo de los siguientes aspectos:

4.2.1 Libros y registros precisos y completos

PROYECTOS Y MARKETING BPO está comprometido con las prácticas de Buen Gobierno Corporativo, así como también sujeta a leyes, regulaciones y requisitos contractuales, que le demandan reportar periódicamente o esporádicamente información financiera precisa a los mercados y a los entes de vigilancia y control.

El no reportar esta información en los términos mencionados, puede generar sanciones significativas, civiles y penales; por lo tanto, todos los colaboradores debemos asegurar que los registros contables y financieros de los cuales sean responsables:

-  Cumplan con los más altos estándares, en términos de ser precisos y completos.
-  Que todos los datos pertinentes necesarios para preparar los estados financieros estén a disposición y cumplan con los requisitos de las políticas de la compañía, las normas internacionales de formación financiera emitidas por el Consejo Internacional de Normas de Contabilidad, así como las normas del Contador General de la Nación, la Contraloría General, la Superintendencia Financiera de Colombia y las demás leyes y regulaciones pertinentes.

Es responsabilidad de todos los colaboradores informar de manera inmediata, si se presenta alguna de las siguientes situaciones:

- e Razón para pensar que cualesquiera de los libros y registros de la compañía no se mantienen de manera precisa o completa de acuerdo con las leyes pertinentes.
- e Sospecha o tiene conocimiento sobre presiones o imposiciones para preparar o destruir documentos que violan las leyes pertinentes o las políticas de la compañía.
- e Manipulación y/o declaración engañosa, incompleta o falsa de información a personal interno o entes externos, con el fin
- e de manipular conceptos, resultados de auditorías y/o verificaciones especiales.

4.2.2 Autorizaciones

De acuerdo a la matriz de autorizaciones definida, se establecen los cargos que en PROYECTOS Y MARKETING BPO están autorizados para aprobar obligaciones con terceros, para asegurar disciplina presupuestaria y proteger a la compañía de riesgos legales; por lo tanto, cada colaborador sólo puede hacer o aprobar obligaciones en nombre de PROYECTOS Y MARKETING BPO para las cuales tiene la autoridad expresa de hacerlo.

En caso de inquietudes respecto de la autoridad competente para emitir la aprobación, deberá ser resuelta por el directivo respectivo o la Gerencia General de PROYECTOS Y MARKETING BPO.

4.2.3 Retención y conservación de documentos

PROYECTOS Y MARKETING BPO respeta y se adhiere a la regulación sobre conservación de documentos. En este sentido, se tiene la obligación de conservar todos los documentos incluyendo registros informáticos bajo nuestra custodia o control relacionados con una demanda inminente o investigación, auditoría o revisión en curso iniciada por la compañía o a la cual la compañía esté sujeta.

Cualquier correspondencia de este correo electrónico enviada desde cualquier computadora de la oficina u otro dispositivo, pasa a ser un registro escrito permanente que puede ser inspeccionado por terceros como parte de tales investigaciones.

La destrucción, modificación, alteración o falsificación de un documento con el fin de impedir una investigación, auditoría o revisión gubernamental o legal será considerada una falta grave, y de ser el caso, se pondrá en conocimiento de las autoridades competentes.

4.2.4 Obligaciones con los accionistas

PROYECTOS Y MARKETING BPO tiene la obligación de declarar cualquier información que pudiera tener un impacto para sus accionistas (“información material o relevante”). Esta información debe ser comunicada con estricto cumplimiento con los requisitos legales y reglamentarios.

Por lo anterior, cualquier comunicación pública en nombre de PROYECTOS Y MARKETING BPO sólo será dada a conocer por los colaboradores que han sido aprobados o asignados por la alta dirección para el efecto, con el objetivo de hacer una divulgación completa, imparcial, precisa, oportuna y comprensible.

4.2.5 Propiedad de la empresa y prevención del fraude

Todos los colaboradores tenemos el compromiso de actuar y proteger de manera honesta y transparente los recursos y activos de PROYECTOS Y MARKETING BPO; cualquier acto de deshonestidad en contra de estos, de sus clientes o asociados serán sancionados según lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

Algunos de los actos deshonestos y no éticos a los que se refiere este capítulo, sin ser los únicos son: robo, destrucción o malversación de activos, dinero, equipos de oficina, o cualquier otro artículo de valor, así como la sustracción de bienes no materiales como la información, secretos industriales o sustitución de registros con el propósito de ocultar la verdad, se considera fraude.

4.3 Nuestra responsabilidad empresarial

La ética empresarial es el actuar bajo los principios, valores, normas y pautas organizacionales que llevan a un buen comportamiento personal y social dentro de la compañía.

Trabajando con ética se generan relaciones de confianza, transparencia y tranquilidad, tanto al interior de la organización como con los grupos de interés y así aportamos todos a la sostenibilidad y el crecimiento empresarial.

4.3.1 Lucha contra el soborno y la corrupción

La corrupción no es sólo un impedimento al desarrollo económico, sino que también representa un costo significativo y múltiples riesgos para los negocios a nivel nacional e internacional.

PROYECTOS Y MARKETING BPO y sus colaboradores se comprometen a tener **cero tolerancia** hacia el soborno, soborno transnacional y la corrupción en todas sus actividades y transacciones de negocios tanto locales como en el extranjero; por esto ha adoptado **la política Anticorrupción y Antisoborno** que se articula con este Código de Ética y de la cual se espera el cumplimiento y adhesión de todos los colaboradores.

4.3.2 Relaciones e interacciones con terceras partes

La compañía a través de relaciones jurídicas, tiene proveedores, distribuidores y otras terceras partes, necesarios para proporcionar servicios y productos a nuestros clientes.

Para toda persona externa, estos socios comerciales podrían ser vistos como representantes de la compañía, y su comportamiento tiene consecuencias para nuestra reputación, razón por la cual nuestra responsabilidad es asegurar que la selección de éstos se base en méritos sustanciales, evitando situaciones que contraríen nuestra filosofía y cultura ética.

Consecuente con este compromiso, PROYECTOS Y MARKETING BPO ha adoptado el **Código de Conducta de Proveedores**, al cual se deben adherir todos aquellos que nos representen y los proveedores con los cuales tengamos alguna relación contractual.

4.3.3 Contribuciones a campañas y actividades políticas

PROYECTOS Y MARKETING BPO no está directa ni indirectamente afiliada a ningún partido político. Sus colaboradores no deben aprobar contribuciones políticas, independientemente de su nivel de autoridad.

Ningún colaborador será recompensado o castigado por su afinidad, participación o no participación en actividades políticas, pues se entiende que este es un derecho personal y privado; por lo anterior, cualquier actividad política debe estar estrictamente limitada al disfrute de su tiempo libre, fuera de la oficina, evitando que se haga o se permita el uso de las instalaciones o activos de la compañía, por parte o a favor de alguna campaña o candidato.

En este orden de ideas, quienes participen libremente en estas actividades políticas deben abstenerse de exhibir, insinuar o evidenciar su relación con la compañía; y las contribuciones que efectúen a un partido político o a un candidato para un cargo electivo, no deben ser o aparentar ser hechas con fondos o activos de la compañía.

Igualmente, todos nuestros colaboradores y en particular aquellos que tienen cargos de dirección, deben abstenerse de hacer uso de su cargo para obligar o presionar a otros colaboradores a participar en actividades o contribuciones políticas.

4.3.4 Participación en eventos y patrocinios

Por ser una empresa referente en el mercado, se presentan muchas oportunidades para posicionar la marca. Con el objetivo de tomar decisiones legales, éticas y transparentes frente a los eventos y patrocinios hemos adoptado la “**Política de participación en eventos y patrocinios**”, a través de esta se da el direccionamiento sobre eventos y patrocinios permitidos en PROYECTOS Y MARKETING BPO, adicional cuales son las situaciones en las cuales hacemos compensación a las comunidades.

4.3.5 Conflicto de intereses

Todos los colaboradores de PROYECTOS Y MARKETING BPO deben estar atentos a cualquier situación que pueda generar algún tipo de conflicto, positivo o negativo, entre sus intereses personales y los intereses de la Compañía.

Los conflictos de interés, reales o potenciales, pueden resultar no sólo de transacciones con partes externas, como clientes, proveedores o socios/asociados comerciales, sino también de las relaciones y transacciones entre los colaboradores.

PROYECTOS Y MARKETING BPO ha adoptado el **Manual de Gestión de Conflicto de Intereses** que contiene las directrices que debemos seguir para proteger a la compañía, a sus accionistas y a sus colaboradores, de conflictos de interés y de aquellas situaciones que causan un acto irregular potencial o percibido.

En este sentido, nuestros colaboradores se abstendrán de participar directamente o por interpuesta persona en actividades externas que:

- e. Tengan conflicto con los intereses de la compañía;
- e. Interfieran con sus responsabilidades o las de otros colaboradores,
- e. Dañen o abusen de la reputación, propiedad intelectual, relaciones, información confidencial u otra propiedad de la compañía.

PROYECTOS Y MARKETING BPO pone a disposición de todos los colaboradores el formulario para la declaración de los posibles conflictos de intereses; para que sean declarados al momento de ingreso a la compañía y/o en cualquier momento que cambien las circunstancias o situaciones del colaborador.

Al menos una vez cada año cada colaborador deberá declarar la existencia o no de situaciones de conflictos de interés reales o potenciales siempre bajo el principio de la prudencia.

4.3.6 Regalos y atenciones

Todos los colaboradores debemos acatar la **Política de Regalos y Atenciones** establecida y aprobada por la Gerencia General de PROYECTOS Y MARKETING BPO. En ella manifestamos nuestro compromiso con la abstención de solicitar, aceptar o dar regalos ya sea en forma de dinero, objetos de valor o recibir trato preferencial como atenciones que puedan influenciar o aparentar influenciar, el criterio profesional y objetivo y que puedan afectar el buen nombre de la compañía.

No son materia de discusión aquellas atenciones de elementos publicitarios como agendas, lapiceros de escaso valor económico y la participación en ciertos eventos académicos.

4.3.7 Lobby y/o cabildeo

PROYECTOS Y MARKETING BPO tiene como principio siempre actuar de manera ética y transparente en todo momento con sus grupos de interés; por esta razón ha establecido la **Política de Lobby o Cabildeo** frente al relacionamiento con entes de regulación o con aquellos ante quienes debemos tramitar permisos para nuestra operación, ya sea desde el interior de la empresa o cuando se contrata a terceros para actuar en nombre de PROYECTOS Y MARKETING BPO.

4.4 Nuestra responsabilidad en el mercado

PROYECTOS Y MARKETING BPO se compromete a ejercer sus actividades en el mercado con prácticas basadas en la ética y la transparencia, por esta razón define lineamientos para:

4.4.1 Libre competencia y restricciones comerciales

PROYECTOS Y MARKETING BPO está comprometida en el cabal cumplimiento de las leyes para preservar la libre competencia y seguir las prácticas antimonopolio.

Buscamos de manera permanente brindar a los clientes productos y servicios de alta calidad con precios justos. Bajo ninguna circunstancia se discutirá la política de precios o costos con los competidores, ni se conspirará con los competidores sobre cualquier cuestión que pueda afectar prácticas transparentes de mercado.

Para asegurar el cumplimiento de las prácticas basadas en la libre competencia, toda transacción local o internacional que se pretenda realizar, debe estar acompañada de una debida diligencia y así evitar la trasgresión de las leyes locales o de otros países. El área Legal prestará su acompañamiento, asistencia y aclaración de consultas ante estas operaciones.

PROYECTOS Y MARKETING BPO ha diseñado y adoptado el **Manual Antimonopolio**, el cual es de estricto cumplimiento por parte de todos sus colaboradores y en especial para quienes actúen en nombre de la empresa en el establecimiento de acuerdos comerciales.

4.4.2 Gestión de los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo

El lavado de activos es el proceso por medio del cual los individuos o entidades tratan de dar apariencia de legalidad a bienes o recursos que surgen de cualquier actividad criminal o ilícita.

La financiación del terrorismo permite la circulación de recursos que tienen como finalidad la realización de actividades terroristas o el ocultamiento de activos provenientes de ellas.

PROYECTOS Y MARKETING BPO no tolerará, ni facilitará o apoyará el lavado de activos y la financiación del terrorismo, y en tal sentido ha implementado mecanismos para evitar que sea utilizada para estas prácticas.

Todos los colaboradores debemos seguir en forma estricta los procedimientos tendientes a la prevención de riesgos de lavado de activos y financiación de terrorismo establecidos y promulgados en el **Manual SARLAFT - Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo** - cualquier situación relacionada con estas malas prácticas deben ser reportadas inmediatamente al Oficial de Cumplimiento.

4.4.3 Privacidad y confidencialidad de información del cliente

Como una compañía de Contact Center & BPO, procesamos una gran cantidad de información acerca de nuestros clientes.

Para proteger la integridad de nuestra relación con los clientes, debemos gestionar responsablemente una serie de riesgos que puedan directamente, o a través de otros, violar esa confianza. Esto en cumplimiento de la regulación vigente respecto de la protección de datos personales.

Es nuestra responsabilidad proteger la privacidad, confidencialidad, integridad y exactitud de todos los datos de los clientes. El acceso a dicha información debe limitarse a lo estrictamente necesario y dentro de los lineamientos legales y contractuales, asegurándonos de no compartirla o darle acceso personas sin la autorización debida.

Cuando en circunstancias excepcionales, como se definen en la legislación local o internacional, se requiera acceso a los datos o comunicaciones del cliente, cada solicitud debe ser revisada, evaluada y ejecutada por el área Legal en estricto cumplimiento de los requisitos legales y con el debido proceso.

4.4.4 Aspectos medio ambientales

Como compañía socialmente responsable, propendemos por la protección y preservación del medio ambiente; por esta razón, todos los colaboradores nos comprometemos con la protección del medio ambiente en el trabajo y contribuimos con el cumplimiento de los objetivos medio ambientales de la compañía.

Estos objetivos incluyen el uso de tecnologías respetuosas con el medioambiente, la reducción del uso de energía y de la dependencia de los combustibles fósiles en las oficinas y el reciclaje o reutilización de residuos electrónicos.

PROYECTOS Y MARKETING BPO se compromete a cumplir con las leyes y regulaciones locales en materia ambiental, y gestiona las acciones pertinentes para mitigar los riesgos ambientales, para lo cual, se apoya en la implementación de los sistemas de gestión alineados con las normas internacionales, como la ISO 14001.

4.4.5 Información confidencial

PROYECTOS Y MARKETING BPO y sus colaboradores están comprometidos con la protección de la información confidencial y de índole comercial; así como con la prevención de su divulgación indebida, ya sea dentro o fuera de la compañía.

En el cumplimiento de nuestras responsabilidades, tendremos acceso a información comercial que no es de conocimiento público o conocida por los competidores. Esto podrá incluir información sobre el negocio, planes estratégicos, operaciones o "secretos del negocio"; listas de clientes, términos o tarifas ofrecidas a clientes o recibidas de proveedores, planes de comercialización o estratégicos, desarrollos, sistemas o productos de propiedad de la compañía, posibles transacciones con otras compañías o información confidencial acerca de otras compañías.

Compartir dicha información, intencionalmente o no, con personas externas o internas podría afectar los objetivos comerciales de PROYECTOS Y MARKETING BPO, pero también puede conducir a graves acusaciones de conspiración o incumplimiento a las Leyes Anti-Monopolio.

No se permite divulgar tal información a ninguna persona ajena a la compañía, ni utilizarla para beneficio propio o de otros. La divulgación de la información referida podría ser motivo de sanciones administrativas, civiles e incluso penales.

4.4.6 Propiedad intelectual y protección de nuestras marcas

Las marcas e innovaciones están entre los activos más valiosos de cualquier compañía, por lo que todos los colaboradores estamos en la obligación de proteger la propiedad intelectual perteneciente a PROYECTOS Y MARKETING BPO o a terceras partes relacionadas, "PROYECTOS Y MARKETING BPO" y demás que se tengan definidas.

El uso adecuado y responsable de las marcas, derechos de autor y patentes debe seguir las directrices específicas de marca, tanto por parte de los colaboradores como por terceras partes que trabajen con nuestros activos de marca.

Las publicaciones y programas de software desarrollados por PROYECTOS Y MARKETING BPO deben ser protegidos bajo las leyes locales en materia de derechos de autor; así como también las prácticas, metodologías, escritos, programas y otros trabajos creados al interior de la empresa y que deban tener esta protección

Con la misma convicción se debe respetar la propiedad intelectual de otras compañías, como son las marcas y otros aspectos de identificación visual. Cualquier uso de la marca requiere la aprobación del dueño de la propiedad intelectual.

5. Ayuda, recomendaciones y orientación

PROYECTOS Y MARKETING BPO pone a disposición de los grupos de interés la línea ética con sus diferentes canales, garantizando total independencia, transparencia, confidencialidad y confiabilidad.

Toda denuncia o consulta que sea elevada ante el Comité de Ética, podrá ser expuesta en forma anónima y en caso que quien interponga la misma desee identificarse.

PROYECTOS Y MARKETING BPO se compromete con la protección al denunciante y a garantizar un ambiente libre de represalias.

Para garantizar de la mejor manera estos atributos de la Línea Ética, siempre se tendrá establecido un Comité de Ética integrado no solamente por personas de alto nivel jerárquico, sino además por un empleado no necesariamente directivo y un independiente que será remunerado conforme a la política de remuneración.

5.1 Línea Ética

El cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas aplicables, incluyendo el presente Código de Ética, no es responsabilidad de un solo individuo, grupo o área, sino de cada uno de nosotros como colaboradores de PROYECTOS Y MARKETING BPO. Los colaboradores con personal a cargo, tienen además la responsabilidad de apoyar a sus equipos en todos los asuntos relativos a la aplicación del Código.

Se alienta a todos los colaboradores de la compañía a hacer preguntas, buscar orientación y reportar cualquier infracción, sospechada o conocida, a este Código o infracciones reales o potenciales a las leyes, reglamentos, estatutos y políticas de la compañía.

Para compartir información o inquietudes respecto de los principios éticos, deben seguirse los conductos regulares iniciando por el jefe inmediato, el área de Gestión Humana, el Comité de Ética o la Gerencia General.

PROYECTOS Y MARKETING BPO pone a disposición de todos los grupos de interés, diferentes canales para acceder a la línea ética, como son:

- Línea telefónica: 3128218758
- Correo electrónico: lineasoporte_etica@proyectosymarketing.com

PROYECTOS Y MARKETING BPO llevará a cabo una revisión y/o investigación completa, imparcial y exhaustiva, según corresponda, de todas las denuncias, haciendo su mayor esfuerzo en todo momento para proteger la privacidad y dignidad de los colaboradores y de cualquier otra persona externa involucrada.

5.2 Protección del denunciante y ambiente libre de represalias

PROYECTOS Y MARKETING BPO se asegura de que no haya consecuencias laborales adversas como resultado de elevar o informar, de buena fe, una queja o inquietud. Toda persona que plantee o informe sobre una inquietud bajo el presente Código será protegida, si él/ella:

- La declaración sea de buena fe
- Crea que es cierta o no sea para desviar una situación actual de investigación.
- No actúe malintencionadamente, ni se hagan falsas acusaciones.
- No busque ninguna ganancia financiera o personal frente a la denuncia o consulta.

5.3 Acciones disciplinarias y violaciones al código

El cumplimiento de lo establecido en el Código de Ética es obligatorio para todos los colaboradores de PROYECTOS Y MARKETING BPO y los incumplimientos al mismo serán sancionados conforme a los reglamentos internos, sin perjuicio de lo contemplado en las leyes locales.

Es responsabilidad de cada uno de los colaboradores:

- Abstenerse de autorizar, motivar, aprobar, participar o tolerar las violaciones del presente Código.
- Reportar violaciones a lo dispuesto en el presente Código.
- Abstenerse de tomar represalias, directa o indirectamente, o animar a otros a hacerlo, en contra de cualquier otro colaborador por denunciar una sospecha de violación del Código.
- Actuar o intervenir en forma oportuna y diligente, en especial cuando se ocupa una posición directiva, sobre hechos o circunstancias que contraríen los principios establecidos en este código.

6. Actualización y divulgación

Este Código será revisado anualmente por el Gerente General, y cualquier cambio será comunicado a todos los colaboradores, así como a los grupos de Interés a los que tenga lugar.

7. Vigencia

El Código entrará en vigencia una vez publicado en los medios que la administración considere conveniente, previa aprobación formal del Gerente General.

Código de Ética

Control de Cambios									
Versión	Naturaleza del cambio	Elaboró		Revisó		Aprobó		Vigencia	
		Nombre	Cargo	Nombre	Cargo	Nombre	Cargo		
1	Versión inicial	Lizeth Cohen Ortiz	Recurso Humano	Karime Cohen Gomez	Gerente Administrativa	Juan Carlos Alvarez	Gerente General	06/08/2019	08/12/2023
2	Se ajusta conforme a las directrices De la empresa.	Lizeth Cohen Ortiz	Recurso Humano	Karime Cohen Gomez	Gerente Administrativa	Juan Carlos Alavrez	Gerente General	09/09/2019	08/12/2023

Si eres colaborador de PROYECTOS Y MARKETING BPO, certifica que recibiste, leíste y comprendiste el Código deÉtica, y que te comprometes a cumplir sus términos y condiciones.

ACEPTO

NOMBRE COLABORADOR