

# Código de Ética Empresarial



# Código de Ética Empresarial

## Contendo:

Presentación.....	3
Propósito.....	3
Principio General .....	3
Definiciones .....	4
Marco General.....	4
Responsabilidad en el lugar de trabajo.....	5
Igualdad de oportunidades- plan carrera.....	5
Evitar discriminación.....	5
Planes de seguridad y salud en el trabajo .....	6
Proteger información de datos personales y Grupos de Interés .....	6
Política de confidencialidad .....	6
Responsabilidad Financiera .....	8
Proteger información Financiera .....	8
Obligaciones con los accionistas .....	8
Propiedad de la empresa y Prevención del fraude.....	8
Responsabilidad social Empresarial .....	9
Programas de impacto .....	9
Aspectos Medioambientales .....	9
Lucha contra el Soborno y la Corrupción.....	9
Relaciones con terceros .....	9
Contribuciones y Actividades políticas .....	9
Conflicto de Intereses .....	10
Nuestra responsabilidad en el mercado.....	10
Competencia y Restricciones Comerciales.....	10
Lucha contra el blanqueo de dinero.....	10
Privacidad y Confidencialidad de la información del cliente .....	10
Información Confidencial, Competencia y Anti--Monopolio .....	11
Propiedad intelectual y protección de nuestras marcas .....	11
Gestión ética Andes BPO.....	11
Inquietudes sobre conductas éticas .....	11
Protección del denunciante .....	11
Acciones disciplinarias y violaciones del código.....	12
Actualización y divulgación .....	12
Vigencia .....	12



# Código de Ética Empresarial

## Presentación:

Andes BPO está enmarcado dentro de la mejora continua de cada uno de sus procesos con el propósito de generar satisfacción y posicionamiento en clientes actuales y potenciales, para esto es indispensable tener una conducta ética en cada una de las acciones realizadas con nuestros colaboradores y demás Grupos de Interés.

Tenemos un enfoque coherente en nuestros acuerdos, acciones y relaciones y nos comportamos con transparencia, respeto y servicio, evidenciando la alineación con nuestros valores corporativos. El Código de Ética y las políticas relacionadas pretenden guiar las acciones éticas y conductas deseadas de todos los que trabajan en Andes BPO.

Hacer negocios de la manera debida no es sólo moral y éticamente correcto; es fundamental para la sostenibilidad de la empresa en el mercado, que es cada vez más retador y exigente, por tanto, el involucramiento de todo nuestro equipo de trabajo es fundamental, encabezado siempre por el equipo directivo que es el encargado de dar ejemplo y fomentar una cultura que involucre la ética y genere un ambiente de confianza y armonía.

Es importante resaltar que Andes BPO está comprometido con respetar los valores y las normas enunciadas en el código de ética de la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO al cual nos acogemos en su totalidad, adicionalmente estamos comprometidos con reportar cualquier acción, situación real, potencial o en apariencia que se aparte de dicho código.

## Propósito:

El objetivo del presente Código de Ética es brindar los lineamientos necesarios que permitan evidenciar en las labores realizadas día a día, un adecuado y oportuno actuar ético acorde a la cultura organizacional de Andes BPO y las exigencias del entorno. Esto implica el fomento y seguimiento a una conducta ética dentro de los procesos que se ejecutan dentro de la organización, incluyendo negociaciones justas y el manejo ético de Conflictos de Intereses.

Este código de ética es esencial para la divulgación de información financiera a accionistas y partes interesadas, además para asegurar la protección de datos confidenciales que hacen parte de la empresa como lo son estrategias y know how de las operaciones.

## Principio General

Nuestra razón de es generar experiencias memorables con responsabilidad social mediante la prestación de servicios de Contact Center & BPO, siguiendo a cabalidad las leyes, normas y regulaciones que aplican para nuestra empresa.

Andes BPO siempre busca superar las expectativas de nuestros clientes y obtener la satisfacción de estos ajustándonos a sus necesidades y deseos, además intentamos brindarles un trato personalizado y diferenciador que permita generar relaciones duraderas basadas en la confianza, buen trato y conducta ética.



# Código de Ética Empresarial

## Definiciones:

**Grupos de interés:** Aquellas personas o entidades que pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa, por ejemplo, colaboradores, organizaciones sociales, accionistas y proveedores.

**Colaboradores:** Término amigable que pretende reconocer el papel importante del trabajador en una empresa, es decir, es el trabajador o empleado.

**Responsabilidad Social:** La RSE empresarial puede definirse como el conjunto de acciones que las organizaciones realizan para mantener un equilibrio en su dimensión social, ambiental y económica, respondiendo a tendencias mundiales relacionadas con el consumo responsable de los recursos, la generación de valor a través de acciones sociales, la transparencia en los negocios y la dignificación del trabajo, logrando de esta manera la sostenibilidad de las organizaciones en el largo plazo.

**Corrupción:** mal uso del poder encomendado para obtener beneficios privados.

**Ética:** Conjunto de valores, normas y principios reflejados en la cultura de la empresa para alcanzar una mayor sintonía con la sociedad y permitir una mejor adaptación a todos los entornos en condiciones que supone respetar los derechos reconocidos por la sociedad y los valores que ésta comparte.

## Marco General

### *Aplicabilidad*

El Código de Ética y sus políticas relacionadas aplican a Andes BPO, así como a todos sus Colaboradores, independientemente de su posición jerárquica, incluidos aquellos que ejercen sus funciones frente a agentes externos, actuando en nombre y representación de Andes BPO, siendo todos responsables de asegurar el comportamiento ético en todas nuestras actividades.

### *Principales objetivos del código de ética*

1. Precisar la definición y expectativa de ética de Andes BPO con respecto a la conducta y transparencia empresarial frente a sus colaboradores y Grupos de Interés.
2. Asegurar la protección de los intereses e información comercial de Andes BPO incluyendo oportunidades de negocios, activos e información confidencial.
3. Asegurar que la información enviada a nuestros clientes sea transparente, ética y coherente.
4. Eliminar cualquier conducta ilegal o indebida.

### *Adherencia al código*

Este Código de Ética ha sido aprobado por el Representante Legal de Andes BPO, y se encuentra alineado con el aprobado por los directivos y socios de esta.

Es responsabilidad de cada colaborador, acoger los estándares y restricciones impuestas por las leyes, normas y



# Código de Ética Empresarial

regulaciones que aplican, así como las establecidas en este Código, en el desempeño de sus funciones.

Todos los colaboradores de Andes BPO y Administradores deben estar informados y comprometidos con este Código de Ética que es entregado y explicado a las personas que hacen parte de la organización al ingresar a la misma, por tanto, en caso de presentar alguna modificación se realiza la divulgación de la información.

## *Obligaciones y responsabilidades*

Todos los colaboradores de Andes BPO están comprometidos con actuar siempre con conductas éticas siendo un modelo para seguir los directivos y los que tienen personas a cargo, en este sentido la Gerencia General debe ser pionera de conductas éticas.

Cada colaborador independiente de su nivel jerárquico en Andes BPO debe demostrar integridad en el trato con colaboradores, clientes, proveedores, el gobierno, la comunidad local y el público en general. De igual manera, es importante ayudar a desarrollar la capacidad y el compromiso de los demás colaboradores y el empoderamiento de estos para tomar decisiones enmarcadas en la ética.

Andes BPO debe transmitir continuamente a los colaboradores y grupos de interés, la importancia de las expectativas de la compañía sobre la conducta ética y la convicción personal en ella, así como su apoyo a estas expectativas.

Andes BPO busca promover un ambiente de trabajo que aliente a los colaboradores a expresar sus preocupaciones o a buscar

ayuda si se enfrentan a situaciones potencialmente comprometedoras y apoyar a quienes reportan tales inquietudes, además de esto si alguna situación se considera como corrupta, es responsabilidad de la persona que la evidencie decírsela al área de gestión humana que es la encargada de evaluar el caso y darle el respectivo manejo.

Todos los colaboradores deben tener claro que el éxito y sostenibilidad de Andes BPO a largo plazo, y el conjunto con las relaciones empresariales basadas en la confianza requiere tener una conducta empresarial responsable y ética. Al integrar la práctica responsable en nuestra manera de hacer negocios brindamos herramientas que permitan tener un crecimiento continuo y sostenido.

## Responsabilidad en el lugar de trabajo:

### *Igualdad de oportunidades- plan carrera*

Incentivamos el crecimiento de cada colaborador basados en sus habilidades, competencias, experiencia y nivel educativo.

Todas las decisiones de contratación, reconocimiento, ascenso y despido deben basarse en las cualificaciones, calificaciones, la experiencia y el desempeño. Ninguna otra característica, tales como, raza, color, género, edad, origen nacional o étnico, religión, creencia, orientación sexual, estado civil, nacionalidad, discapacidad, opiniones políticas o cualquier otro fundamento de esta naturaleza, puede influir en tales decisiones.



# Código de Ética Empresarial

## *Evitar discriminación*

Cuando se presente un caso de discriminación entre colaboradores y grupos de interés, se debe informar de manera inmediata al área de Gestión humana quién es encargada de tener trazabilidad del proceso y realizar las acciones pertinentes a sus funciones.

## *Acoso laboral*

En Andes BPO S.A.S 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

## *Prohibición del trabajo infantil*

Andes BPO no utiliza, promueve, apoya o tolera el trabajo infantil, obligatorio o forzoso. El término "trabajo infantil" suele definirse como todo trabajo que priva a los niños de su niñez, su potencial y su dignidad, y que es perjudicial para su desarrollo físico y psicológico, según la OIT.

## *Libertad sindical*

Andes BPO S.A.S reconoce el derecho que asiste a los colaboradores para afiliarse o desafiliarse a grupos de negociación colectiva y respeta el derecho de los trabajadores a crear libremente sindicato, sin sufrir ningún tipo de discriminación, intimidación o acoso.

## *Planes de seguridad y salud en el trabajo*

Andes BPO S.A.S realiza un plan de seguridad y salud en el trabajo que permite establecer un espacio de trabajo libre de riesgos que puedan comprometer la

integridad física y mental de nuestros colaboradores, por esto desarrollamos capacitaciones permanentes a lo largo del año debidamente programadas para generar conciencia sobre el tema, y además tratamos de buscar el equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.

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 ésta tome las medidas preventivas o correctivas que sean procedentes.

## *Proteger información de datos personales y grupos de interés*

Todos los colaboradores de Andes BPO S.A.S están comprometidos con respetar y mantener la confidencialidad de cualquier información de la que tengan conocimiento o que hayan obtenido de otros colaboradores o Grupos de interés.

Esta información sólo debe ser compartida, cuando es estrictamente necesario y con el previo consentimiento del trabajador, dueño de la información o su familiar más cercano, siempre conforme a las leyes locales aplicables relacionadas con el Hábeas Data y la protección de datos personales, por tanto, se tiene una política de tratamiento de datos personales.

Cualquier acto intencional u omisión realizada en beneficio propio o para sacar ventaja que cause a la Compañía o al cliente una pérdida daño a su reputación,



# Código de Ética Empresarial

así como la falsificación, alteración o sustitución de registros con el propósito de ocultar la verdad, se considerará fraude y serán sancionados según lo establecido en el reglamento Interno de Trabajo.

## *Política de confidencialidad*

La confiabilidad y compromiso de nuestros empleados y las políticas de seguridad del área de TI garantizan que la información de nuestros clientes y demás grupos de interés no es manipulada por personas inescrupulosas, con la finalidad que la información de los clientes de ANDES BPO no sea utilizada con un fin diferente al estipulado en el contrato de prestación de servicios.

Además, es de especial atención y cuidado los artículos y parámetros contenidos en el Reglamento Interno de Trabajo y que están contenidos también en los respectivos contratos laborales, estos son mencionados a continuación:

**El EMPLEADO se obliga a:**

a) Guardar estricta reserva de cuanto llegue a su conocimiento por razón de su trabajo y, por consiguiente, a no comunicarlo a terceros, en especial, los secretos profesionales, industriales, comerciales y tecnológicos de la Entidad a la cual presta sus servicios y/o de ANDES BPO S.A.S., como software, operaciones, desarrollos de sistemas, análisis, estudios, bases de datos, entre otros, o de aquella información de naturaleza reservada de los clientes o usuarios como datos y estados de cuentas.

b) Manejar la información con diligencia y cuidado.

**Queda prohibido:**

1) Modificar sin estar autorizado, en cualquier forma, las condiciones y/o características de los productos o servicios ofrecidos o vendidos a los clientes.

2) Efectuar injustificadamente operaciones propias de los clientes.

3) Retener injustificadamente en su poder información (en cualquier medio, sea físico o electrónico), archivos o solicitudes que haya recibido para el normal desempeño de sus funciones.

4) Copiar, distribuir o transferir electrónicamente o por cualquier otro medio, programas, archivos, software o manuales de propiedad o bajo licencia de la Entidad a la cual presta sus servicios o de ANDES BPO S.A.S., sin previa autorización.

5) Facilitar por acción u omisión claves de acceso a los sistemas de computación outlizar claves ajenas.

6) Descompilar, usar ingeniería de reversa, desensamblar o por cualquier otro medio reducir el software de ANDES BPO S.A.S, a una forma humanamente distinguible, sin la autorización expresa.

7) Modificar, adaptar o traducir el software de ANDES BPO S.A.S o de la Entidad y/o empresa a la cual presta sus servicios, sin el previo consentimiento escrito.

8) Utilizar el correo electrónico dispuesto por la Entidad a la cual presta sus servicios o ANDES BPO S.A.S., para fines diferentes a aquel para el cual le fue dotado al EMPLEADO o contraviniendo las políticas o directrices establecidas sobre el uso de este.



# Código de Ética Empresarial

9) Queda prohibido y se considera como falta grave el porte y uso o intento de uso en el puesto de trabajo de dispositivos de almacenamiento de información: memorias USB, celulares, reproductores de música, disco duro externo, CD, y en general todo aquel dispositivo que permita almacenar información, esto implica por primera vez suspensión de tres (3) días; segunda vez suspensión de ocho (8) días; y por tercera vez despido. Si se descubre que la persona está usando el dispositivo con la información que es confidencial da despido inmediato.

## *Confidencialidad con clientes corporativos*

Antes de iniciar a ejecutar una campaña se firma por ambas partes un acuerdo de confidencialidad y también se contempla una cláusula en el contrato a firmar.

Cuando el cliente lo solicite después de firmado el contrato, se puede expedir una póliza de seguridad civil extracontractual que lo ampara ante daños y perjuicios causados.

NOTA: Durante todos los años que Andes BPO ha prestado los servicios ninguna póliza se ha hecho efectiva por la calidad y confidencialidad en la ejecución de las actividades.

## Responsabilidad Financiera:

### *Proteger información financiera*

Es necesario contar con información verídica, oportuna y precisa sobre la información financiera, tanto para la toma

de decisiones empresariales, leyes, regulaciones y requisitos contractuales.

Todos los colaboradores que hacen parte de Andes BPO y especialmente los responsables de este proceso, deben asegurar que los registros contables y financieros cumplan con los estándares y regulaciones correspondientes debido que no hacerlo, puede generar sanciones significativas civiles y penales.

Todos los datos pertinentes necesarios para preparar los estados financieros estén a disposición por solicitud de alguna entidad y cumplen con los requisitos de las políticas de la compañía y las normas internacionales de información financiera emitidas por el Consejo Internacional de Normas de Contabilidad.

Igualmente, es responsabilidad de todos informar inmediatamente, a través de los canales dispuestos por Andes BPO S.A.S:

- Si existe alguna razón para pensar que cualquiera de los libros y registros de la compañía no se mantienen de manera precisa o completa o de acuerdo con las leyes pertinentes.
- Si siente que está siendo presionado para preparar o destruir documentos que violan las leyes pertinentes o las políticas de la compañía, o si se tiene conocimiento de que se ha hecho una declaración engañosa, incompleta o falsa a un contador, auditor (externo o interno), o abogado (externo o interno) en conexión con cualquier auditoría, revisión o declaración.



# Código de Ética Empresarial

## *Obligaciones con los accionistas*

Andes BPO S.A.S tiene la obligación de declarar cualquier información que pudiera tener un impacto para sus accionistas ("información material o relevante"). Esta información debe ser comunicada en estricto cumplimiento con los requisitos legales y reglamentarios. Por esta razón, cualquier comunicación pública en nombre Andes BPO S.A.S sólo será realizada por los colaboradores que han sido aprobados o asignados por la alta gerencia para realizar tales comunicaciones con el objetivo de hacer una divulgación completa, imparcial, precisa, oportuna y comprensible.

## *Propiedad de la empresa y prevención del fraude*

Todos los colaboradores tienen el compromiso de proteger los activos de la compañía y actuar de manera honesta y transparente. En este sentido, cualquier acto de deshonestidad en contra de la compañía, sus clientes o asociados que implique, entre otros, robo, destrucción o malversación de activos, incluyendo dinero, equipo de oficina, o cualquier otro artículo de valor, están prohibidos y serán sancionados según lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

Cualquier acto intencional u omisión realizada en beneficio propio o para sacar ventaja para otros, que cause a la Compañía una pérdida financiera o daño a su reputación, así como la falsificación, alteración o sustitución de registros con el propósito de ocultar la verdad, se considerará fraude.

## Responsabilidad social Empresarial:

### *Programas de impacto*

Andes BPO S.A.S está comprometida con el fortalecimiento de su dimensión social, ambiental y económica a través de acciones que buscan impactar positivamente la calidad de vida de los colaboradores y las relaciones con sus aliados estratégicos.

Todas las acciones desarrolladas por Andes BPO S.A.S estarán enmarcadas dentro de los principios y valores establecidos por la empresa como lo son: transparencia, respeto, servicio, calidad, compromiso y la empatía, con el fin de promover el desarrollo sostenible y generar el máximo valor social, económico y ambiental.

### *Aspectos medioambientales*

En busca de ser una empresa sostenible en ambientes operativos, se adelantan una serie de actividades y acciones que van encaminadas a la protección del medio ambiente, por ejemplo, trabajar más del 70% de la jornada con luz natural, impulsar el cuidado del agua y la separación de los residuos, para esto se requiere de un compromiso de todos los colaboradores para aminorar el impacto ambiental que puede causar la operación.



# Código de Ética Empresarial

## Lucha contra el Soborno y la Corrupción:

La corrupción no es sólo un impedimento significativo al desarrollo económico, sino que también representa un costo significativo y múltiples riesgos para los negocios. La compañía está comprometida con aplicar una tolerancia cero hacia el soborno y la corrupción en todas nuestras transacciones de negocios, por esto ha adoptado una 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.

### *Relaciones con terceros*

La compañía cuenta con proveedores, distribuidores y otras terceras partes, necesarios para proporcionar servicios 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 es nuestra responsabilidad asegurar que la selección de éstos se base en méritos sustanciales, evitando situaciones de conflictos de intereses y observando además los principios de prevención de lavado de activos y financiación de terrorismo.

### *Contribuciones y actividades políticas*

La empresa es neutral en cuanto a partidos políticos se trate por tanto no está permitido para ningún miembro de Andes BPO aprobar contribuciones políticas. Cualquier actividad

política debe estar estrictamente limitada al disfrute de su tiempo libre, fuera de su horario laboral, evitando que se haga o permita el uso de las instalaciones o activos de la compañía, por parte o a favor de algún candidato.

En este orden de ideas, quienes participen libremente en estas actividades políticas deben en todo momento, abstenerse de exhibir, insinuar o evidenciar su relación con Andes BPO y las contribuciones que efectúen a un candidato para un cargo electivo o a un partido político, no deben ser, o aparentar ser, hechas o reintegradas con fondos o activos de Andes BPO. Igualmente, todos nuestros colaboradores, en particular aquellos que tienen cargos directivos, se abstendrán en todo momento de hacer uso de su cargo para obligar o presionar a otros colaboradores para hacer contribuciones o apoyar a candidatos o causas políticas específicas.

### *Conflicto de intereses*

Todos los colaboradores de Andes 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. Se categorizan estos conflictos como de interés, reales o potenciales que pueden resultar entre los colaboradores y stakeholders.

Nuestros colaboradores se abstendrán de participar en actividades externas que:

- Entren en conflicto con los intereses de la compañía;
- Interfieran con sus responsabilidades o las de otros colaboradores,



# Código de Ética Empresarial

-Dañen o abusen de la reputación, propiedad intelectual, relaciones, información confidencial u otra propiedad de la compañía.

## Nuestra responsabilidad en el mercado:

### *Competencia y restricciones comerciales*

Andes BPO S.A.S está comprometida con cumplir cabalmente las leyes diseñadas para preservar la competencia libre y abierta o de antimonopolio, con las cuales se busca proveer a los consumidores servicios a precios justos que satisfagan sus necesidades y deseos; y que ninguna conducta interfiera con este proceso. En este sentido, en ninguna circunstancia se discutirá la política de precios o costos con los competidores o se conspirará con los competidores sobre cualquier cuestión que pueda distorsionar el mercado.

### *Lucha contra el blanqueo de dinero*

Blanqueo de dinero es el proceso por el cual se trata de dar legalidad a recursos provenientes de actividades criminales.

Andes BPO no acepta ni apoya el blanqueo de dinero y tomará las medidas necesarias en caso de que se evidencie dicho proceso.

### *Privacidad y confidencialidad de la información del cliente*

Dado nuestra razón de ser, tenemos acceso a información sobre nuestros clientes, para proteger la integridad de estos el acceso a dicha información debe limitarse a lo

estrictamente necesario y dentro de los lineamientos legales y contractuales, tal como lo es la regulación vigente respecto a la protección de datos personales y de este modo asegurar de no compartir o dar acceso a personas no autorizadas.

### *Información confidencial, competencia y anti-monopolio*

Como en toda empresa se genera información comercial confidencial de la empresa, que no es pública y que de ser conocida por los competidores puede causar daños irreversibles por el conocimiento del Know How de las operaciones o las estrategias comerciales, en este sentido, compartir dicha información, intencionalmente o no, con personas externas o internas podría afectar los objetivos comerciales de Andes BPO S.A.S, 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 utilizar dicha información para beneficio propio o para el beneficio de otros. La divulgación de dicha información es motivo de sanciones administrativas, civiles e incluso penales.

### *Propiedad intelectual y protección de nuestras marcas*

Las publicaciones y programas de software desarrollados por Andes BPO S.A.S son el tipo de material que puede ser protegido por derechos de autor como también lo son las prácticas, métodos, materiales escritos, programas y otros trabajos creados al interior de la empresa y que, por tanto, pertenecen a la compañía.



# Código de Ética Empresarial

Con la misma convicción, se debe respetar la propiedad intelectual de otras compañías, incluyendo, pero no limitado, a las marcas y otros identificadores visuales. Cualquier uso de esta información requiere la aprobación del dueño de la propiedad intelectual.

## Gestión ética Andes BPO:

### *Inquietudes sobre conductas éticas*

Cumplir a cabalidad el presente código de ética es responsabilidad de cada uno de los colaboradores de Andes BPO, en caso de que se presenten inquietudes sobre el mismo, debe ser comunicado al jefe inmediatamente superior quien debe brindar los lineamientos necesarios para tener claridad.

Se debe reportar cualquier situación que afecte algunos de los puntos mencionados en el presente código y que atente contra otros colaboradores o la empresa en general, el área encargada de su evaluación y seguimiento es Gestión Humana quien guardará estricta reserva con dicha información.

Andes BPO cuenta con la línea ética (604) 2042867, por medio de la cual se reportan conductas indebidas.

Los proveedores y empleados se comprometen a utilizar este medio para denunciar cualquier conducta indebida que identifiquen y que vaya en contra de este documento.

La Línea ética garantiza la protección de las identidades de los denunciantes y facilita la información de actos incorrectos en forma anónima y confidencial.

### *Protección del denunciante*

En caso de que algún colaborador se acerque a denunciar cualquier información sobre evidencias de conductas no éticas no se tendrán consecuencias laborales adversas. Toda persona que plantee o informe sobre una inquietud bajo el presente código de ética será protegida si:

- Declara la información de buena fe; Cree que es sustancialmente cierta;
- No actúa malintencionadamente ni hace falsas acusaciones, y No busca ninguna ganancia financiera personal o inadecuada.

### *Acciones disciplinarias y violaciones del código*

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

### *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 los que tenga lugar.



# Código de Ética Empresarial

Con la misma convicción, se debe respetar la propiedad intelectual de otras compañías, incluyendo, pero no limitado, a las marcas y otros identificadores visuales. Cualquier uso de esta información requiere la aprobación del dueño de la propiedad intelectual.

## Gestión ética Andes BPO:

### *Inquietudes sobre conductas éticas*

Cumplir a cabalidad el presente código de ética es responsabilidad de cada uno de los colaboradores de Andes BPO, en caso de que se presenten inquietudes sobre el mismo, debe ser comunicado al jefe inmediatamente superior quien debe brindar los lineamientos necesarios para tener claridad.

Se debe reportar cualquier situación que afecte algunos de los puntos mencionados en el presente código y que atente contra otros colaboradores o la empresa en general, el área encargada de su evaluación y seguimiento es Gestión Humana quien guardará estricta reserva con dicha información.

Andes BPO cuenta con la línea ética (604) 2042867, por medio de la cual se reportan conductas indebidas.

Los proveedores y empleados se comprometen a utilizar este medio para denunciar cualquier conducta indebida que identifiquen y que vaya en contra de este documento.

La Línea ética garantiza la protección de las identidades de los denunciantes y facilita la información de actos incorrectos en forma anónima y confidencial.

### *Protección del denunciante*

En caso de que algún colaborador se acerque a denunciar cualquier información sobre evidencias de conductas no éticas no se tendrán consecuencias laborales adversas. Toda persona que plantee o informe sobre una inquietud bajo el presente código de ética será protegida si:

- Declara la información de buena fe; Cree que es sustancialmente cierta;
- No actúa malintencionadamente ni hace falsas acusaciones, y No busca ninguna ganancia financiera personal o inadecuada.

### *Acciones disciplinarias y violaciones del código*

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

### *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 los que tenga lugar.



# Código de Ética Empresarial

## Vigencia

*El código entra en vigor una vez sea publicado en los medios destinados y después de haber brindado la socialización de este con los colaboradores y grupos de interés*



Juan Alberto Ortiz

Gerente General Andes BPO S.A.S

Actualización a la Versión No.	Actualización realizada	Fecha de emisión
00	Versión Inicial	15/05/2019
01	Adición de Línea ética	06/09/2019
02	Cambio en número de línea ética	01/09/2021

