



Finlecobpogroup

Elaborado por:
Nidia Johanna Albarracín
Directora de innovación y
Calidad

Revisado por:
Ivonne Claros
Gerente Administrativa

Aprobado:
Ernesto Reyes
Gerente General



CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA

CÓDIGO: DE-P--006

VERSIÓN: 001

PÁGINA 2 DE 8

FECHA: 21/07/2017

PROPIEDAD DE FINLECO

La información aquí contenida es propiedad de FINLECO BPO SAS, por lo tanto no debe reproducirse más allá del grupo a quien va dirigida. Al recibir este documento el proponente acuerda no reproducir o hacer esta información disponible en ninguna forma a personas que no estén directamente relacionadas y sean responsables de la evaluación de su contenido.

FINLECO BPO SAS no aceptara ninguna responsabilidad económica o de cualquier otro tipo que pueda ser resultado del uso que se le dé a la información contenida en este documento, incluyendo, pero no limitándose a, daños directos, especiales o consecuentes.

Nuestra conducta se rige por la integridad para con nuestros Aliados Estratégicos y Clientes. Este mensaje fundamental de nuestros principios corporativos en la base de nuestro código de conductas en los negocios. Nuestras consideraciones estratégicas así como nuestro negocio diario, deberán basarse siempre en un alto estándar ético y legal.

La imagen pública de nuestra empresa está determinada en un grado sustancial por el modo en la cada uno de nosotros se presenta, actúa y comporta. Cada uno de nosotros comparte la responsabilidad de que cumplamos como empresa con nuestra responsabilidad social.

El Código de Ética y Conducta, contiene las reglas obligatorias para cada uno de las colaboradoras y colaboradores. Las mismas deben ayudarnos a superar los retos éticos y legales en el trabajo diario. Aquellos empleados que quieran formular preguntas o indicaciones, podrán dirigirse a su Dirección correspondiente.

CONTENIDO

REQUERIMIENTOS BASICOS DEL COMPORTAMIENTO	1
COMPORTAMIENTO DENTRO DEL MARCO LEGAL	1
RESPONSABILIDAD PARA CON LA IMAGEN DE FINLECO LTDA	1
DIRECCION, RESPONSABILIDAD Y SUPERVISION	1
EVITAR CONFLICTOS DE INTERES	2
PROHIBICION DE LA COMPETENCIA	2
ACTIVIDADES ADICIONALES	2
USO DE LA PROPIEDAD DE LA EMPRESA	3
PRINCIPIOS ORIENTADORES	4
CALIDAD EN EL SERVICIO	4
CUMPLIMIENTO	4
TRANSPARENCIA	4
RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD LA INFORMACION	4
LEALTAD	4
INTEGRIDAD Y RESPETO	4
RESPONSABILIDAD	4
TRABAJO EN EQUIPO	4
HONESTIDAD	4
MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD	5
SEGURIDAD LABORA	5
ORDEN Y ASEO	5
QUEJAS Y COMENTARIOS	6
EJECUCION Y CONTROL	7

1. REQUERIMIENTOS BASICOS DEL COMPORTAMIENTO

1.1 COMPORTAMIENTO DENTRO DEL MARCO LEGAL

El cumplimiento tanto con la ley, como con el ordenamiento jurídico, es un mandato principal para nuestra empresa. Todos los colaboradores deben cumplir las leyes y reglamentos del sistema legal dentro del cual actúan. El incumplimiento de la ley debe evitarse bajo cualquier circunstancia, especialmente infracciones penalizadas por prisión, multas o sanciones.

Cualquier colaborador culpable de violar las normas asumirá las consecuencias disciplinarias derivadas del incumplimiento de sus derechos como empleado, con independencia de las sanciones previstas en la ley.

1.2 RESPONSABILIDAD PARA CON LA IMAGEN DE FINLECO BPO SAS

La imagen de Finleco Bpo Sas, depende de gran medida de nuestras acciones y de la forma en la que cada uno se presenta y comporta. Un comportamiento inapropiado por parte de uno solo de nuestros colaboradores puede ocasionar a la empresa daños considerables. Cada colaborador deberá tener en cuenta la buena reputación de Finleco Bpo Sas en la sociedad.

1.3 DIRECCIÓN, RESPONSABILIDAD Y SUPERVISIÓN

La Dirección de cada UDN asume la responsabilidad de los actos llevados a cabo por los colaboradores a su cargo y debe ganarse su respeto mostrando un comportamiento, actuación, franqueza y competencia social ejemplares. Debe marcar objetivos claros, ambiciosos y realistas, dirigir primando la confianza, concediendo a sus empleados tanta responsabilidad individual y libertad de acción como sea posible.

El director debe ser también accesible al colaborador en caso de que este desee tratar problemas profesionales y personales. Cada dirección debe cumplir con su responsabilidad de organización y supervisión. Será responsabilidad de cada director asegurarse de que en su área de responsabilidad no existan incumplimientos de las leyes que hubieran podido evitarse o limitarse por medio de una supervisión adecuada.

La responsabilidad del mando se mantiene aunque delegue determinadas tareas en otros. Los siguientes puntos deben ser aplicados en particular

El director debe formular las tareas de forma precisa, completa y vinculante, especialmente en cuanto al cumplimiento de las disposiciones legales (deben ser de instrucción).

Para ello, el mando debe velar porque se controle de forma continua el cumplimiento de las disposiciones legales (deber de control).

El mando debe comunicar claramente a sus colaboradores que se desapueba el cumplimiento de las leyes y que lo anterior tendrá consecuencias laborales.

2. EVITAR CONFLICTOS DE INTERESES

La empresa concede gran importancia a que sus colaboradores no caigan en conflictos de interés o de lealtad en sus actividades profesionales. Tales conflictos pueden producirse cuando un colaborador trabaje o tenga participaciones en otra empresa. Debido a lo anterior rigen las siguientes normas:

2.1 PROHIBICION DE LA COMPETENCIA

Estará prohibido dirigir una empresa que compita, en su totalidad o en parte con Finleco Bpo Sas.

2.2 ACTIVIDADES ADICIONALES

El comienzo de una actividad adicional remunerada deberá comunicarse previamente por escrito a la dirección administrativa así como a la jefatura correspondiente. La actividad adicional podrá generarse cuando conlleve un perjuicio en el rendimiento del trabajo, cuando vaya en contra de las obligaciones en la empresa o bien cuando exista riesgo de conflicto de intereses.

3. USO DE LA PROPIEDAD DE LA EMPRESA

Las instalaciones y los equipamientos de la oficina (ejemplo: teléfonos, fotocopiadoras, impresoras, escáner, equipos de cómputo, grabadores, diademas y demás herramientas) solo puede utilizarse para actividades de la empresa.

En ningún caso se recuperan o transmitirán informaciones que inciten al odio racial, a la violencia, a otros actos penales, o que contengan un contenido, que dentro del marco cultural respectivo, constituya una ofensa sexual.

Ningún colaborador podrá realizar, sin el consentimiento de su superior, registros, ficheros, documentos de imagen y sonido, o bien fotocopias, si no es en relación directa o indirecta con la actividad profesional.

Dentro del desarrollo de la labor está prohibido en el Call Center y en el Back Office el uso del internet, realizar llamadas personales exceptuando urgencias asuntos familiares. El incumplimiento de lo anterior causara la terminación del contrato de servicio de justa causa.

4. PRINCIPIOS ORIENTADORES

Son principios orientadores al logro de las metas comerciales y el cumplimiento de sus objetivos misionales y visionales en relación con los conflictos de interés y el manejo de la información privada los siguientes:

4.1 CALIDAD DEL SERVICIO

En la relación con los usuarios, clientes y en la actividad que desarrolla Finleco Bpo Sas., la calidad y la eficiencia, el buen trato y la oportunidad son esenciales para el cumplimiento de las metas y objetivos de la compañía.

4.2 CUMPLIMIENTO

Los horarios establecidos para la ejecución de las labores deberán ser respetados y cumplidos por cada funcionario, la inasistencia injustificada será sancionada económicamente.

El incumplimiento de las metas y objetivos establecidos para cada cargo, las llegadas tarde, incumplir con el horario de break y almuerzo asignado por la Dirección Administrativa será justa causa para suspensión y/o terminación del contrato de servicios.

4.3 TRANSPARENCIA

Nuestros colaboradores gerenciarán su cargo de trabajo con altos niveles de eficiencia y competitividad, primando la honestidad y el cumplimiento.

4.4 RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION

Se entiende por el deber de abstenerse de revelar y utilizar información en beneficio propio o de un tercero.

4.5 LEALTAD

Se entiende por la obligación que tienen nuestros colaboradores de obrar de manera íntegra, franca, fiel y objetiva con las personas que se relacionan o intervienen dentro del desarrollo de sus labores y principios de la institución.

4.6 INTEGRIDAD Y RESPETO

Actitud y comportamiento coherente entre lo que se piensa, se dice y se actúa.
Reconocimiento de los límites propios y ajenos.

4.7 RESPONSABILIDAD

Frente a los clientes, usuarios, funcionarios, proveedores y la comunidad, con el fin de cumplir cabalmente con los compromisos adquiridos.

4.8 TRABAJO EN EQUIPO

Aspecto fundamental para el logro de los objetivos, planes y metas, tanto a nivel institucional como personal.

4.9 HONESTIDAD

Principio especial para la organización, el cual implica rectitud en el actuar y el pensar tanto desde el punto de vista personal como laboral.

5. MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD

5.1 SEGURIDAD LABORAL

La responsabilidad con respecto a los colaboradores y colegas requieren de las mejores medidas de prevención de accidentes posibles. Esto válido tanto en el Planeamiento técnico de los puestos de trabajo, el equipamiento y los procesos, como en la gestión de la prevención y el comportamiento

individual en el trabajo diario. El entorno laboral debe estar conforme a los requerimientos de un diseño orientado a la seguridad y salud. Cada colaborador debe prestar atención en todo momento a la seguridad.

5.2 ORDEN Y ASEO

Nuestros colaboradores deben velar porque su presentación personal durante la semana sea formal, de lunes a Sábado está prohibido usar tenis, Leguis, ombligueras o ropa que no sea acorde con los objetivos misionales y visionales de la compañía.

El tenis, sudaderas, Jeans y camisetas en mal estado están prohibidos. Los fines de semana no se tendrán en cuenta las prohibiciones del viernes siempre y cuando la presentación no sea inadecuada.

El uso del baño, la zona de alimentación y las zonas comunes deben permanecer en completo orden y aseo, los funcionarios velaran porque se mantengan un ambiente agradable y se responsabilizaran por sus propias cosas.

Como gerentes de nuestros cargos debemos velar porque nuestro puesto de trabajo esté limpio y organizado, es prohibido comer dentro de las oficinas y puestos de trabajo, el funcionario que incumpla con el orden y aseo será sancionado y esta será justa causa para la terminación de los servicios prestados con la compañía.

6. QUEJAS Y COMENTARIOS

Cualquier colaborador puede exponer una queja personal o señalar circunstancias relacionadas con la infracción del código de Conducta, a su jefe inmediato, el Director Administrativo o bien a la Gerencia General. El asunto será analizado en detalle. Cuando se considere inadecuado se aplicaran las medidas correspondientes. Toda la documentación tendrá carácter confidencial. No se toleraran represalias de ningún tipo. Los colaboradores deberán agotar todas las posibilidades internas de mediación.

Se cuenta con un Buzón de sugerencias el cual está disponible para todo el personal de la compañía, con el fin de hacer llegar las quejas, y /o solicitudes requeridas.

7. EJECUCION Y CONTROL

Las Direcciones de Finleco Bpo Sas., fomentan activamente la amplia difusión del Código de conducta de los Negocios y se preocupan por su implementación duradera.

El incumplimiento de las leyes y la observancia del Código de Ética y Conducta, deberá revisarse de forma regular.



CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA

CÓDIGO: DE-P-006

VERSIÓN: 001

PÁGINA 2 DE 8

FECHA: 21/07/2017

CONTROL DE CAMBIOS

CÓDIGO	MOTIVO DEL CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VIGENCIA ANTERIOR	VIGENCIA ACTUAL	VERSION FINAL
DE-P-006	Creación del Código	n/a	n/a	21/07/2017	001

COPIA CONTROLADA