




CÓDIGO DE CONDUCTA

pronto BPO

Bienvenid@!





La importancia de un código de ética empresarial radica en que con su implementación, la compañía transforma sus actividades para apegarse a sus valores y principios. Una compañía al adoptar valores y principios, logra que todos sus procesos y decisiones estén orientados en beneficio de sus colaboradores, sus proveedores, sus accionistas y la sociedad donde participa.

El respeto y cumplimiento de los códigos de ética nos permiten acabar con las prácticas corruptas que destruyen y dañan la economía, el valor de las compañías y los valores sociales. Los esfuerzos que las compañías hacemos para tener una conciencia ética en nuestras actividades nos permiten generar confianza, lealtad y sostenibilidad en el largo plazo. Es por eso que en ProntoBPO queremos darle un espacio a todo nuestro círculo de influencia para reflexionar sobre sus acciones y reforzar el uso del contenido de el código de ética para sus acciones diarias en pro de una sociedad mejor.

Pronto BPO



MISIÓN

Nuestro compromiso como Contact Center y BPO es marcar la diferencia simplificando procesos con personal calificado y comprometido, realizando nuestro trabajo con excelencia.

VISIÓN

Ser reconocidos, en la industria de Contact Centers y BPO, como la mejor opción en innovación y servicio.

NUESTROS VALORES PRONTO BPO



HONESTIDAD

Hacer lo correcto, con una actitud correcta.



RESPONSABILIDAD

Llevar a cabo una tarea, buscando la excelencia.



TRABAJO EN EQUIPO

Trabajar por el logro de objetivos comunes del equipo.



RESPECTO

Promover las normas de convivencia a la hora de accionar en todo momento.



ORDEN

Cuidar el entorno de trabajo, siempre siguiendo las normas de la organización.



PASIÓN

Invertir esfuerzos de manera sostenida y permitir adquirir nuevas habilidades para desarrollar las propias fortalezas naturales.

CONTENIDO

1. Cumplimiento de la Ley

- 1.1 Cumplimiento de Ley
- 1.2 Competencia Legal
- 1.3 Soborno, corrupción e información confidencial
- 1.4 Derechos Humanos
- 1.5 Asuntos legales de colaboradores
- 1.6 Casos

2. Confidencialidad y uso de la información - Bienes

- 2.1 Privacidad y Confidencialidad
- 2.2 Activos e Información de la Empresa
- 2.3 Cliente Interno
- 2.4 Matriz de Riesgo
- 2.5 Casos

3. Conflicto de Interés

- 3.1 Negocio con la Familia
- 3.2 Influencias Externas para hacer Negocios
- 3.3 Negocios o Actividades Comerciales con la Competencia
- 3.4 Hacer Negocios Propios
- 3.5 Casos

4. Responsabilidad

- 4.1 Crear Cultura de Responsabilidad
- 4.2 Responsabilidad de la organización sobre cada empleado
- 4.3 Confianza y Seguridad al Comunicar o Informar
- 4.4 Responsabilidad Social
- 4.5 Conciencia del Trabajo
- 4.6 Responsabilidad de nuestros Clientes hacia nuestros Socios
- 4.5 Casos

5. Honestidad

- 5.1 ¿Qué es Honestidad?
- 5.2 Uso honesto de los recursos de la compañía (Respeto y Privacidad)
- 5.3 Importancia de trabajar honestamente para la Reputación de la Compañía
- 5.4 Cero Tolerancia a fraudes y engaños detectados
- 5.5 Nuestra posición como Compañía sobre el fraude y corrupción
- 5.6 Negociar con Honestidad (resguardo de información de clientes y clientes potenciales)
- 5.7 Manejo de procesos internos con honestidad y justicia
- 5.8 Casos

6. Seguridad Ocupacional y Ambiental

- 6.1 ¿Qué factores Involucran la Seguridad Ocupacional y Ambiental en el Trabajo?
- 6.2 ¿Cuál debe ser el compromiso de nuestros Colaboradores?
- 6.3 La salud Mental en el ámbito laboral
- 6.4 Búsqueda del Bienestar
- 6.5 Nuestro Compromiso con el medio ambiente
- 6.7 Casos

7. Acoso Laboral

- 7.1 La Importancia de la Diversidad e Inclusión
- 7.2 Tipos de Acoso Laboral
- 7.3 Nuestras normas también se aplican en una actividad de la empresa
- 7.4 Los empleados con los compañeros de trabajo
- 7.5 Reglas para una mejor convivencia en el lugar de trabajo
- 7.6 Casos

8. Relaciones Laborales

- 8.1 ¿Cómo Relacionarnos Laboralmente?
- 8.2 La integridad como factor clave para las Relaciones Laborales exitosas
- 8.3 Focos importantes para accionar con integridad ante acciones en una actividad o Relación Laboral
- 8.4 ¿Cómo gestionar Relaciones exitosas con Proveedores?
- 8.5 Casos

Nuestro Código de Conducta en PRONTO BPO es nuestra guía para llevar a cabo las interacciones comerciales y organizacionales que reflejan nuestros más altos estándares de promover conductas correctas que engloban nuestros valores corporativos.

Incluye todos los temas relacionados con la Ética e Integridad en nuestras relaciones laborales hacia nuestros Clientes, Proveedores y Colaboradores para la toma diaria de decisiones; demostrando nuestro compromiso en el desarrollo de nuestra cultura organizacional.

**Gerente de Recursos Humanos
Pronto BPO**

Jefe de Relaciones Laborales



Cumplimiento de la Ley



Cumplimiento de la Legislación

Pronto BPO se rige por las leyes y regulaciones en cada país en el que opera. Así también, con los lineamientos internos que establece la Administración. El cumplimiento de la legalidad es parte de nuestra cultura. Todos los colaboradores deberán adherirse a las leyes, regulaciones y lineamientos internos que sean aplicables según la situación. La aplicabilidad de la legislación puede variar según el país en el que se opere.

Competencia Legal

El éxito de una empresa radica en gran medida en la ética de sus dirigentes y colaboradores, buscando en todo momento el respeto a los colaboradores, reglamentación legal, pero en especial, a las personas que son la base de su desarrollo, ProntoBPO es una empresa que esta comprometida a defender los derechos de sus colaboradores, y hacer cumplir las leyes.

Soborno, Corrupción e Información Confidencial

El soborno y la corrupción finalizan las actividades de negocios legítimas que distorsionan la competencia. Para ProntoBPO la Política de antisoborno y anticorrupción tiene un enfoque de cero tolerancias que contempla el cumplimiento de las leyes de cada país en el cual opera. No divulgamos información privilegiada o confidencial de colaboradores, proveedores y clientes.

LO QUE ESPERAMOS DE TI

Cumplir todo lo que realices siempre con legalidad.

Derechos Humanos

Pronto BPO, está comprometido en integrar las políticas y acciones, respetando estrictamente los derechos humanos contenidos en la declaración universal. Compartimos la libertad, seguridad, justicia de todo el mundo, teniendo como base el reconocimiento de la dignidad, igualdad, entidad e inclusión de todos los trabajadores, clientes y proveedores. Respetando la legislación laboral vigente de cada país en los que se opera, basándonos en los diferentes convenios de cada organización de trabajo.

Entre algunas de las leyes aplicables se pueden resaltar: la Constitución Política de cada país en el que operamos, los códigos penales, leyes laborales, mercantiles y tributarias.

Asuntos Legales de Colaboradores

Puedes asesorarte de cómo atender un asunto legal con el área de recursos humanos y/o las herramientas de comunicación que Pronto BPO coloque a tu disposición.

No olvides que en cualquier momento puedes Dirigirte al Comité de Ética para asesorarte sobre los aspectos legales de los cuales tengas dudas.

Cumplimiento de la Ley

CASO 1

Asunto legal: permiso laboral por contraer matrimonio

En los siguientes días contraerás matrimonio, según cada país la legislación laboral permite algunos días de descanso. Sin embargo, has preguntado a tu supervisor como proceder, pero no te ha dado ninguna respuesta. Tú no sabes qué requisitos debes completar para hacer efectivo este derecho laboral.



CASOS

+ *¿Qué puedo hacer al respecto?*

Puedes solucionar tus dudas con el portal de comunicación interno de Pronto BPO o dirigirte al área de Recursos Humanos para que te orienten sobre los requisitos a completar previo al goce de este derecho laboral. No olvides siempre comunicar a tu supervisor inmediato.

Confidencialidad y uso de la información/bienes

Privacidad y Confidencialidad

Datos personales se refiere a cualquier información que pueda asociarse a un individuo identificable. Los ejemplos incluyen, de manera enunciativa mas no limitativa, nombres, direcciones de correo electrónico, ubicaciones, fechas de nacimiento, expedientes médicos, opiniones sobre personas y creencias religiosas, entre otros.

Propiedad intelectual se refiere a inventos, métodos empresariales, secretos comerciales, patentes, derechos de autor (obras literarias y artísticas, software, videos o diseños) y marcas registradas (nombres y logotipos).

LO QUE ESPERAMOS DE TI

Que seas una persona auténtica, integra y ética en todo lo que haces, tanto dentro como fuera de la empresa y proteger así la privacidad de todos.

Clientes

Pronto BPO tiene el compromiso de cumplir con las leyes internacionales de protección de datos establecidas para proteger la información personal de terceros, ya que contamos con el certificado PCI DSS.

Siempre que Pronto BPO tiene que compartir datos personales con terceros a raíz de una necesidad contractual, nos aseguramos de que cumplan con los mismos términos y obligaciones de confidencialidad estrictos con los que cumplimos nosotros.

Colaboradores

Siendo una empresa basada en el recurso humano, es de importancia que los colaboradores de Pronto BPO resguarden la información no solamente de clientes, sino también de los colaboradores que sean parte de Pronto BPO.

Ejemplo: Al trabajar con personas que son nuestros compañeros, conocemos sobre sus vidas personales al compartir con ellos; eso no nos permite que podamos divulgar información sensible de otras personas ajenas al proyecto y a la empresa misma.

Confidencialidad y uso de la información/bienes

Activos e Información de la Empresa

Mencionados a continuación para obtener claridad del tema:

Datos digitales

- + Personal
- + Financiero
- + legal

Activos tangibles

- + Llaves de oficina
- + Correo electrónico
- + financiero

Activos intangibles

- + Licencias
- + Patentes
- + Reputación comercial

Software de Aplicación

- + Propietario de desarrollo
- + Cliente
- + Herramientas de BBDD

Sistemas Operativos

- + Servidores
- + Dispositivos de red

Activos físicos

- + Centro de Datos
- + Escritorios
- + Dispositivo de identificación

INFORMACION A PROTEGER:

- + Información Contable
- + Inversiones y planes de inversión
- + Estrategias y planes de negocios
- + Información de fusiones y adquisiciones
- + Cambios Organizacionales
- + Controversias administrativas
- + Investigación de desarrollo de producto
- + Patentes
- + Información de clientes
- + Información médica de empleados
- + Información de salarios y prestaciones
- + Información de proveedores

Bienes

Equipo de Computo

- + Todo equipo que la empresa otorga al colaborador pertenece a Pronto BPO, por lo que debe tratarse de buena manera.
- + Si por cualquier razón, se termina la relación laboral y el equipo utilizado para el trabajo fue otorgado por Pronto BPO, este debe ser devuelto completo y en buen estado.
- + Cualquier robo del equipo de cómputo debe ser denunciado y la persona será sancionada.
- + El equipo de cómputo puede contar de: Computadora de escritorio (monitor, CPU, mouse, teclado), Laptop (Computador, cable de cargador, mouse), Headsets, cable de internet, etc.
- + Todo equipo de cómputo se debe de utilizar para fines laborales y no personales.

Equipo de librería

- + Toda herramienta de librería otorgada por Pronto BPO debe utilizarse para fines de la empresa y no utilizarlo para cosas personales.

Promocionales

- + Cualquier item promocional que se entregue al colaborador debe de ser utilizado de buena manera ya que representa a la empresa, (Ejemplo: portagafete, gafete, uniforme, etc).

Clasificación de acuerdo con la Confidencialidad

La confidencialidad se refiere a que la información no esté disponible ni sea revelada a individuos, entidades o procesos no autorizados, Esta se debe definir de acuerdo con las características de los activos que se manejan en cada entidad.

| | |
|--|---|
| INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA | Información disponible solo para un proceso de la entidad y que en caso de ser conocida por terceros sin autorización, puede conllevar un impacto negativo de índole legal, operativa, de pérdida de imagen o económica. |
| INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA | Información disponible para todos los procesos de la entidad y que en caso de ser conocida por terceros sin autorización puede conllevar un impacto negativo para los procesos de la misma. Esta información es propia de la entidad o de terceros y puede ser utilizada por todos los funcionarios de la entidad para realizar labores propias de los procesos, pero no puede ser conocida por terceros sin autorización del propietario. |
| INFORMACIÓN PÚBLICA | Información que puede ser entregada o publicada sin restricciones a cualquier persona dentro y fuera de la entidad, sin que esto implique daños a terceros ni a las actividades y procesos de la entidad. |
| NO CLASIFICADA | Activos de información que deben ser incluidos en el inventario y que aun no han sido clasificados, deben ser tratados como activos de INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA. |

Confidencialidad y uso de la información/bienes

Cliente Interno

Si en caso dado, hay alguna situación que esta fuera del Código, cada profesional deberá buscar el mejor modo de encarar la situación conflictiva en base a lo detallado en el código de la empresa, buscando ayuda en sus compañeros en caso de necesitarla.

Anticorrupción

- + Evitar buscar ventajas mediante el uso de información de Pronto BPO para beneficio propio o forma de dañar a la empresa.

Información a personas externas

- + No se debe de revelar información confidencial, personal o comercial en conversaciones públicas con terceros (ej. Amigos, familia.)
- + En caso de solicitud de información por parte de medios de comunicación o agentes reguladores, estas no deben de realizarse sin primero canalizarse a través de las áreas correspondientes de la empresa.
- + Todos los contactos con medios y personas públicas, deben llevarse a cabo a través de los canales apropiados para ello.

Comunicación

- + Representar a Pronto BPO en todo lugar, con honestidad y máxima objetividad a la hora de aludir a hechos u opiniones.
- + Cualquier comunicación sobre Pronto BPO se realizará con precisión, honestidad y responsabilidad.
- + Si un colaborador de Pronto BPO recibe una solicitud para poder hablar en nombre de la empresa públicamente o realizar cualquier tipo de comentarios sobre cualquier tipo de aspecto profesional, primero debe canalizar la información con el departamento a cargo (Mercado, Departamento de Comunicación); o lo realizarán ofreciendo datos y argumentos sólidos y objetivos según a empresa lo comunique.

Respeto a la información del competidor

- + No contar con tácticas competitivas que pueda dañar la reputación de Pronto BPO por querer ganar ventajas, esto incluye la divulgación de información sobre la competencia.
- + Comprender que la reputación de la industria es también nuestra reputación y la de los competidores por lo que es importante no dañar la imagen o prestigio de estos divulgando información.

Creación conservación de documentos Pronto BPO

- + Mantener registros completos y precisos de todos los proyectos en los que se sea parte de forma que se cumpla con la veracidad ante los clientes o que cumpla con lo requerido por nuestra empresa.
- + Cualquier información nueva que se lleve a cabo, ya sea para crear contenido para clientes, proveedores, colaboradores debe resguardarse de terceros.
- + Preservar la confidencialidad de cualquier información obtenida durante los servicios dados a la empresa, tratándola con responsabilidad, control y protección.
- + Es prohibido compartir información confidencial o restringida a cualquier persona ajena a la organización, incluyendo información un proyecto específico a otro proyecto dentro de Pronto BPO para salvaguardar la honestidad de los clientes.
- + Cualquier información de la empresa Pronto BPO o de sus clientes no puede usarse para el beneficio personal o de cualquier persona ajena a la empresa.
- + Toda información privilegiada obtenida gracias a trabajos de Pronto BPO debe utilizarse con fines profesionales.

Confidencialidad y uso de la información/bienes

Matriz de Riesgo

La información es un valioso activo del que depende el buen funcionamiento de una organización. Mantener su integridad, confidencialidad y disponibilidad es esencial para alcanzar los objetivos del negocio.

La seguridad en la información se convierte, entonces en una obligación para la empresa con el propósito de garantizar la confidencialidad partiendo desde los procesos que se realizan en la operatividad del negocio.

El riesgo es la probabilidad de que se produzca un incidente de seguridad, materializándose una amenaza, causando pérdidas o daños a los activos de la organización; se mide asumiendo que existe cierta vulnerabilidad frente a ella.

En la gestión de riesgos de la información se identificarán como vulnerabilidades a las debilidades que tienen las áreas operativas y administrativas en cuanto al manejo de activos, mientras que amenazas son las ocasiones que aprovecha una vulnerabilidad para atentar en contra de la seguridad de la organización.

Todos los colaboradores, clientes internos y externos, así como los socios operativos deben considerar la gestión de riesgos cuando se trate del manejo de información y activos de la empresa.

Para prevenir los riesgos de la información y bienes, se utilizará un análisis a través de una matriz de riesgo, donde se evaluará la frecuencia y el impacto en la materialización de un escenario.

La probabilidad de la ocurrencia del riesgo se categorizará como:

MATRIZ DE PROBABILIDAD

| Ocurrencia | Significado | Valor |
|------------|-------------------------------------|-------|
| Frecuente | Casi certeza de que se produzca | 5 |
| Probable | Probablemente se produzca | 4 |
| Ocasional | Probabilidad de ocurrencia eventual | 3 |
| Posible | Puede ocurrir en algún momento | 2 |
| Imposible | Nunca puede ocurrir | 1 |

Y el impacto:

MATRIZ DE CONSECUENCIA

| Ocurrencia | Significado | Valor |
|----------------|--|-------|
| Catastrofico | Crítico, existen importantes errores, severos incumplimientos al marco regulatorio que tiene incidencia en la operación. | E |
| Peligro | Errores significativos continuos, existen incumplimientos a los puntos de control internos y disposiciones legales. | D |
| Moderado | Errores significativos ocasionales, existen incumplimientos a los puntos de control internos. | C |
| Menor | Errores operativos, existen incumplimientos en algunos puntos de control interno, pero no constituyen infracciones. | B |
| Insignificante | Errores operativos, existen incumplimientos en algunos puntos de control interno que son corregibles en el instante. | A |

Confidencialidad y uso de la información/bienes

- + Es responsabilidad de todas las personas y entidades que conforman a la compañía analizar el riesgo al que se exponen los activos en su manejo a través de buenas prácticas.
- + Desde las plataformas digitales de la empresa es necesario tener una política de privacidad que permita acceso a la información recopilada a las entidades identificadas como dueñas de la información.
- + Eliminar la información innecesaria, tal como datos antiguos de socios comerciales, clientes y proveedores; así como información irrelevante para la operación de la empresa.
- + El equipo debe estar actualizado en cuanto a herramientas de ciberseguridad, versiones de software, sistemas operativos, entre otros.
- + El uso de contraseñas debe ser confidencial y los equipos deben ser utilizados con exclusividad e individualidad.
- + Los dispositivos personales para uso de la operación deben estar identificados y aprobados por la autoridad inmediata del colaborador y/o responsable interno del proceso.

CASOS

CASO 1

Veo a un compañero recopilar datos que nos son usuales para nuestro proyecto sobre información de los clientes que contactamos, los datos son sobre numeración de tarjetas de crédito. Dado a esto me acerco a preguntarle a mi compañero para entender el motivo de esta recopilación de datos, siendo su respuesta: “Que no debo meterme en lo que él hace”. Sin embargo tengo entendido que esta información es confidencial.

+ ***¿Qué puedo hacer al respecto?***

Debido a que acercarme a mi compañero no contribuyó a entender lo sucedido, debo acercarme a alguien superior para poder hablar del tema y proteger la privacidad de los clientes resguardando la integridad de la información para el proyecto que manejamos.

Conflicto de Interés

Negocios con Familias

Es responsabilidad de todos los Empleados de ProntoBPO evitar Conflicto de interés e informar a sus superiores cuando surja un Conflicto de interés real o posible. Por ejemplo, tienen que evitar crear Conflicto de interés evitando colaborar con socios comerciales con los que tengan un interés o conexión personal o que puedan beneficiarse económicamente de otra manera.

Los empleados de Pronto BPO nunca deben permitir que sus intereses personales influyan en las decisiones del trabajo. Incluso aunque no haya mala intención, la mera apariencia de un conflicto de interés puede afectar negativamente a nuestra reputación y a la imagen del grupo.

La contratación de miembros de la familia de los representantes de los Accionistas o de colaboradores y demás personas vinculadas, para que laboren o presten sus servicios a cualquiera de las subsidiarias o entidades vinculadas con la Sociedad requerirá la unanimidad de votos de la Junta Directiva y será decidida en función del perfil establecido para el cargo a desempeñar en el GRUPO y serán evaluados periódicamente conforme a los parámetros definidos para el puesto.

LO QUE ESPERAMOS DE TI

No permitas que un interés personal, influya en las decisiones de trabajo.

Cualquiera de las relaciones contractuales mencionadas en esta cláusula deberá regirse por el Principio de Plena Competencia (Arm's Length) y se sujetarán a los siguientes lineamientos:

1. Deberá cumplirse con el perfil y salario de mercado definido para el cargo respectivo, o en su caso, ajustarse a la calidad de servicios que requiera la Sociedad;
2. Que la contratación cumpla con todas las normas y políticas de la Sociedad;
3. Que exista la necesidad de contratación para la plaza o efectiva necesidad de contratar el servicio;
4. La contratación sólo podrá ser efectuada por la persona legalmente autorizada para ello o que sea esa su función, siguiendo el procedimiento normal para la contratación de empleados, servicios, etcétera;
5. En el momento en que se decida la contratación, el Accionista o Director que tenga Conflicto de Interés, deberá excusarse de la reunión mientras se resuelve.

En caso de duda sobre la aplicación de esta cláusula y la procedencia de alguna contratación, se deberá contar con la aprobación de lo que decida la Junta General de Accionistas o Junta Directiva según sea el caso.

Conflicto de Interés

Influencias Externas para hacer Negocios

No ofrezca, ni acepte ningún tipo de regalo o beneficio que pueda comprometerlo de forma personal y/o que afecte indirectamente o directamente a la empresa.

Ningún colaborador deberá recibir o solicitar regalos sin ser autorizados previamente por el Comité del Sistema de Gestión de Ética.

Si algún Cliente desea ofrecer algún tipo incentivo debe ser previamente aprobado e informar razón, frecuencia y valor del incentivo. Están permitidos todos aquellos que sean de comida, regalos (promocionales, gifcard, viajes, cupones, etc.), respecto a dinero en efectivo es necesario establecer monto.

Negocios o Actividades Comerciales con Competencia

Como miembros del equipo, nuestra primera lealtad en los negocios deberá ser hacia Pronto BPO. Debemos evitar situaciones o relaciones que estén en desacuerdo con los intereses de la Corporación y nuestra responsabilidad para con Pronto BPO.

Un conflicto de interés puede ocurrir cuando un miembro del equipo obtiene un beneficio personal de una relación comercial con un proveedor, cliente o empresa de la competencia de Pronto BPO. Este beneficio personal puede tomar la forma de un interés de propiedad en, o una función como director, funcionario o empleado de una entidad que tiene una relación comercial con Pronto BPO.

Los miembros del equipo no pueden:

- + Involucrarse en ninguna negociación o transacción a nombre de Pronto BPO con socios, proveedores, clientes, contratistas, asesores, agentes, distribuidores, etc. en las que el miembro del equipo tenga un interés personal, comercial o financiero como resultado de las negociaciones o transacciones que no están relacionadas con su cargo en Pronto BPO.
- + Hacer ajustes a sus propias cuentas o servicios o los de sus familiares o amigos de Pronto BPO
- + Formar parte del consejo directivo de una entidad con la que Pronto BPO tenga una competencia comercial directa en cualquiera de los productos o servicios que Pronto BPO ofrece.

Estas directrices no prohíben a los miembros del equipo poseer acciones que coticen en la bolsa, y en empresas privadas no mayor a un 10%, de una entidad con la que Pronto BPO tenga una relación comercial o de un competidor, siempre y cuando el miembro del equipo no tenga una importante inversión en la entidad y no adquiera las acciones con base en información confidencial significativa no divulgada y obtenida en el contrato del empleado con Pronto BPO o por ser miembro de la junta de una compañía de Pronto BPO

Hacer Negocios Propios

Un colaborador no puede utilizar su tiempo laboral para impulsar negocios propios. Esto pone en riesgo la actividad laboral y la focalización de esfuerzos centrados en los objetivos del negocio. Por ende, no se permite realizar ningún tipo de negociación dentro de las instalaciones o jornada laboral de ProntoBPO.

Conflicto de Interés

CASO 1

Se propone un contrato entre ProntoBPO y una empresa en la que usted o un miembro de su familia tienen un interés económico o personal.



CASOS

+ *¿Qué puedo hacer al respecto?*

No debe estar involucrado en el proceso de adquisición de dicha empresa ni debeni intentar influir. Tampoco podrá hablar con ningún Empleado de ProntoBPO sobre la empresa ni el proceso de adquisición.

Debe declarar que hay un conflicto de interés con cualquier proveedor regular y principal de ProntoBPO al Comité del Sistema de Gestión de Ética Empresarial.



Responsabilidad



Crear cultura de responsabilidad

El código de ética es una responsabilidad individual, se requiere que todos los trabajadores conozcan, vivan y fomenten los valores de la empresa.

Desde la alta dirección hacia el resto de la organización, nuestra cultura de responsabilidad se basa en honestidad, responsabilidad, orden, respeto, trabajo en equipo y pasión.

Nuestros valores están por delante de cualquier decisión. En Pronto hacemos bien las cosas y nos esforzamos por hacerlas mejor cada día. Nos caracteriza la integridad y el trabajo en equipo.

LO QUE ESPERAMOS DE TI

Somos responsables de nuestras acciones y decisiones;
como individuos, equipo y organización.

Responsabilidad de la organización sobre cada empleado (Principios de RRHH),

Estamos comprometidos con ofrecer salario y prestaciones apegados a la ley.

Brindar equipo e instrumentos necesarios para que los trabajadores desarrollen su trabajo de forma óptima.

Cumplir con las medidas de salud y seguridad en el trabajo, apegados a las legislaciones vigentes.

Confianza y seguridad al comunicar o informar.

- + El colaborador debe sentir la confianza y seguridad de poder comunicar cualquier circunstancia donde se viole la ética empresarial. Sin temor a represalias. Con la garantía de poder optar por el anonimato.
- + Pronto protege y toma medidas para salvaguardar la información confidencial y personal que se nos haya confiado. A menos que exista autorización para ello o que lo exija o permita la ley, el derecho o el deber profesional.
- + Se debe proteger toda información confidencial sobre nuestros clientes, del personal y proveedores internos y externos evitando el beneficio personal o de terceros.

Responsabilidad

Responsabilidad Social

- + Somos una empresa responsable, preparando y capacitando, garantizando un trabajo con igualdad en inclusión, con trabajo seguro.
- + Contamos con un sistema de desecho ecológico para el reciclaje del equipo electrónico y promovemos el proceso de reciclaje de materiales como papel, plástico entre otros.
- + Realizamos donaciones de forma periódica.



Conciencia del trabajo

- + El colaborador debe regirse por los valores empresariales y éticos en todo momento, pero sobre todo durante su relación con otros colaboradores, proveedores y clientes.
- + Abstenerse de hacer uso de su cargo, función o de información privilegiada en situaciones que configuren abuso de poder.
- + El colaborador debe ser un líder ético que brinda credibilidad y respeto, tanto para él, su equipo como para su organización.
- + El colaborador debe con su integridad ser el ejemplo para otros dentro de la organización.

Responsabilidad de nuestros clientes, hacia nuestros socios.

En pronto estamos comprometidos con cada uno de los objetivos de nuestros clientes, garantizamos los logros y somos responsables de la información que se maneja. Nos enfocamos en las principales necesidades del cliente y las transformamos en experiencias de valor agregado para el crecimiento de la industria. Es nuestra responsabilidad alcanzar el éxito de nuestros aliados y mantener un alto estándar de satisfacción.

Nuestro servicio personalizado genera confianza y crea un vínculo de lealtad. Somos responsables de la satisfacción de los clientes de nuestros socios.

Responsabilidad

CASO 1

Diariamente debo entregar un reporte en donde he visto que el rendimiento no es el mejor, en el cual estoy en riesgo de una penalización,¿Debería colocar los datos que favorezcan el cumplimiento del resultado?



CASOS

+ *¿Qué puedo hacer al respecto?*

Es mi responsabilidad entregar datos de forma correcta sin manipular, para que todos nuestros clientes tengan la seguridad de la información y confíen en nuestra veracidad.



HONESTIDAD



¿Qué es Honestidad?

Hacer lo correcto con la actitud correcta.

Uso honesto de los recursos de la compañía (Respeto y Privacidad)

Todos tenemos derecho a mantener nuestra privacidad individual, cada persona tiene una privacidad y debemos respetarla. Sin embargo, debemos tomar en cuenta que existen recursos tangible e intangibles de la compañía que como colaborador tienes acceso y debes tomar en cuenta que esa privacidad pertenece a la Compañía, por lo que debemos asegurar el uso confiable y adecuado de estos.

Importancia de trabajar honestamente para la Reputación de la Compañía

La reputación corporativa aumenta nuestro valor como empresa, es por ello que debemos actuar con honestidad y credibilidad generando confianza tanto con nuestros clientes internos como externos. Respetamos la privacidad y autonomía de la vida personal de nuestros miembros del equipo, sus acciones en el lugar de trabajo y fuera de él, tienen el potencial de tener un impacto negativo en la reputación de nuestra Compañía.

LO QUE ESPERAMOS DE TI

Como colaborador de Pronto BPO, esperamos siempre integridad personal viviendo los valores de la Compañía: Honestidad, Orden, Trabajo en Equipo, Pasión, Respeto, Responsabilidad

Cero Tolerancia a fraudes y engaños detectados

En términos sencillos, fraude es hacer algo equivocado por una ganancia financiera o personal mientras que la corrupción incluye ofrecer o recibir algo de valor para influir indebidamente las acciones de otra persona. Ejemplos de Fraude o/y corrupción:

- Robar o malversar fondos, suministros o equipo.
- Presentar información que a sabiendas no es cierta con el fin de recibir un beneficio o subsidio.
- Suministrar reembolsos falsos de seguro de salud o de gastos de viaje, provisión ficticia o alterada de recibos de hoteles, comidas, taxis o gastos de caja chica.
- Solicitar u ofrecer sobornos a cambio de contratos de productos o servicios u otros favores.
- Falsificar documentos o firmas o hacer afirmaciones falsas.
- Utilizar el mal uso de información sensible de un cliente.

Nuestra posición como Compañía sobre el fraude y corrupción

Pronto BPO tiene CERO tolerancia a cualquier tipo de fraude o corrupción, lo cual significa que todo presunto incidente de fraude y corrupción será investigado a fondo y que cualquier comportamiento indebido puede dar lugar a acción a un proceso disciplinario para el personal de Pronto BPO, incluida la destitución en casos graves, o terminación de contrato u otras sanciones en casos que involucre a aquellos que no son de Pronto BPO o a los contratistas.

HONESTIDAD

Negociar con Honestidad (resguardo de información de clientes y clientes potenciales)

Debemos mantener honestidad al momento de gestionar información de nuestros clientes y somos cada uno responsables como colaborador de las acciones relacionadas con temas de sensibilidad y confiabilidad como organización, acciones coordinadas y encaminadas a su protección y resguardo aportando beneficios mutuos tanto para Pronto BPO como para nuestros clientes.

Manejo de procesos internos con honestidad y justicia

Con los valores en alto, yo utilizo los recursos de la compañía de forma correcta debido a que son para uso laboral.

CASOS

- **CASO 1**

Hoy tuve una experiencia difícil en la cual observé a un compañero de trabajo guardando los datos de la tarjeta de un cliente para luego utilizarlos a beneficio propio. ¿Cómo debería de actuar?

¿Qué puedo hacer al respecto?

Con el fin de proteger la privacidad del cliente y la integridad de la empresa, debemos reportar inmediatamente a nuestro superior o líder equipo para accionar de forma inmediata y evitar alguna acción dañina para la Compañía y el cliente.

- **CASO 2**

Hoy tuve la oportunidad de liderar a un grupo de compañeros que se encuentran en desacuerdo con procesos internos buscando beneficio propio y haciéndolo saber al cliente externo.

¿Qué puedo hacer al respecto?

Debemos asumir procesos con responsabilidad y equilibrio, manejándolo internamente para resolver propiamente cualquier duda y sin involucrar a terceras personas.

Seguridad Ocupacional y Ambiental

¿Qué factores Involucran la Seguridad Ocupacional y Ambiental en el Trabajo?

1. Ergonomía:

Las enfermedades crónicas, no transmisibles (ENT) son la principal causa de muerte y discapacidad en el mundo. La Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que estas enfermedades son causantes de un desgaste físico y/o mental en las personas que las padecen, y su origen puede ser congénito o hereditario.

Es por eso que como PRONTO BPO, estaremos pendientes de estas enfermedades tanto en chequeos y controles médicos, compartiendo información por diferentes métodos y medios, siendo algunos ejemplos:

- Capacitaciones sobre cada una de las patologías
- Infografías
- Comunicación por Correo Electrónicos
- Educación durante Consulta Médica
- Elaboración de videos sobre diferentes temas de Salud, que se reproducirá un tema nuevo o actualizaciones cada mes

2. La iluminación:

La iluminación es una parte fundamental en el acondicionamiento ergonómico de los puestos de trabajo y es de conocer que esta influye positivamente hasta en un 20% en el rendimiento de los trabajadores, en la seguridad, en el número de accidentes, en el absentismo laboral, en la salud y en el bienestar, en esta influye tanto la cantidad como la calidad de la luz. Como ProntoBPO Tomamos como compromiso en iluminar adecuadamente los espacios de trabajo de cada colaborador con el fin de reducir problemas de salud derivados del cansancio, fatiga visual, estrés y migrañas ocasionados por una incorrecta iluminación. Por lo que como empresa nos apegamos a las 5 reglas básicas para que el personal adopte una buena ergonomía, las cuales son: Adoptar una buena postura, escoger un asiento ergonómico, optimizar la superficie de trabajo, Adaptar la posición de tu pantalla, Verificar tu ergonomía en el trabajo.

LO QUE ESPERAMOS DE TI

Infórmate de los procesos para accionar correctamente ante algún tema relacionado con Seguridad Ocupacional Ambiental y así poder comunicar si te sientes en riesgo o alguien de tus compañeros está en riesgo laboral.

3. Postura:

Una de las principales afecciones dentro de lugar de trabajo son las patologías relacionadas a a postura corporal que es cómo se mantiene tu cuerpo al moverse ya sea al caminar, inclinarse, levantar peso y también se refiere a la postura que tiene el cuerpo al estar sentado o de pie. Una postura ergonómica correcta es la que se logra cuando sostienes el cuerpo para que la columna vertebral quede totalmente alineada. Este tipo de trabajo se conoce como trabajo estático o al que se realiza empleando sólo una pequeña masa muscular, como la de las manos. Es precisamente este tipo de trabajo el que constituye una de las principales causas de los trastornos musculo esqueléticos. Por lo que como empresa nos apegamos a las 5 reglas básicas para que el personal adopte una buena ergonomía, las cuales son: Adoptar una buena postura, escoger un asiento ergonómico, optimizar la superficie de trabajo, Adaptar la posición de tu pantalla, Verificar tu ergonomía en el trabajo.

4. Equipo:

La ergonomía se propone que las personas y la tecnología funcionen en armonía. Es así que como empresa se utilizan herramientas y utensilios que, gracias a sus características, logren satisfacer las necesidades humanas y suplir sus limitaciones. Estas, por lo tanto, permite evitar o reducir las lesiones y enfermedades vinculadas al uso de la tecnología y de entornos artificiales.

Seguridad Ocupacional y ambiental

¿Cuál debe ser el compromiso de nuestros Colaboradores?

- Comunicar si se sienten en riesgo: La comunicación es una disciplina inherente e inseparable de la Prevención de Riesgos Laborales en una organización, donde la escucha activa y el diálogo con los grupos de interés se convierte en una dimensión fundamental de la prevención. Si te sientes en riesgo o alguno de tus compañeros por favor no dudes en comunicar.
- Números de Emergencia: Si te sientes vulnerable o en riesgo nosotros como Pronto BPO te apoyamos. Si tienes una emergencia o necesitas ayuda específica te brindamos los números de emergencia a los cuales te puedes comunicar. Ver Anexos

Guatemala

Institución

Bomberos Voluntarios

Bomberos Municipales

Cruz Roj

PNC

Atención de víctimas contra la mujer

Denuncia violencia a la Procuraduría de los Derechos Humanos

Atención a la víctima

Línea de prevención al suicidio

Línea de información sobre VIH y Sida

Teléfono

122

123

125/ 2381-6565

110

1572

1555

2329-0088 / 4012-6777

5392-5953

1540

El Salvador

Institución

PNC

Bomberos

Cruz Verde

Cruz Roja

Sistema de Emergencias Médicas

Hospital San Rafael

Comando de salvamentos

Protección civil

CAM

Instituto Salvadoreño del

Seguro Social (ISSS)

Distribuidora Eléctrica ABRUZZO

Distribuidora Eléctrica SUR

ANDA

Contacto

Emergencias

Delegación Santa Tecla

Emergencias

Tránsito

Emergencias

Central

Antiguo Cuscatlán

Central

Santa Tecla

Santa Tecla

Central

SEM

Santa Tecla

Antiguo Cuscatlán

Central

Emergencias

Santa Tecla

Santa Tecla

Santa Tecla

Zaragoza

Merliot

Emergencias

Teléfono

911

2529-0200

2278-6689

2529-0251

913

2527-7300

2243-2054

2242-5735

2532-8086 / 7398-5247

2288-5558

2228-5155

132

2530-3500

2243-4979

2221-1310

918

2527-7298 / 2281-0888

2500-1323 / 2500-1324

2228-0946 / 2228-1028

2314-4515

2233 5600

915

Seguridad Ocupacional y ambiental

La salud Mental en el ámbito laboral

La salud mental es un estado de bienestar en el que la persona se puede desarrollar en sus capacidades, hacer frente al estrés normal de la vida y trabajar de forma productiva. Por lo que es claro que el estado de ánimo en nuestros trabajadores afectará notablemente los resultados laborales, es por ello que aplicaremos medidas eficaces para promover la salud mental en el lugar de trabajo, aumentar con ello la productividad y al mismo tiempo mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores. De tal forma, al implementar mejores relaciones interpersonales, se evitará también conductas como discriminación, intimidación ya sea verbal o física que puedan poner en riesgo la salud mental de cada uno de ellos. Como empresa sensibilizaremos al colaborador, para modificar factores de riesgo del estrés en el trabajo, ser flexible y perceptivo ante las necesidades de los empleados.

Búsqueda del Bienestar

El bienestar laboral se entiende como programas que busca implementa medidas para mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Teniendo en cuenta nuestros valores de trabajar en equipo y respeto e involucrando el desarrollo profesional, personal y familiar mantendremos prácticas de bienestar dentro de la empresa que se reflejará en varios beneficios, principalmente en un aumento de productividad.

De igual forma se logrará menos ausentismo, empleados más comprometidos, disminución en el número de fallas o errores, mejor atención al cliente. A nivel general, se incrementa la competitividad y la sostenibilidad de la empresa.

Una cultura de bienestar laboral nos permite que las personas integren su salud como parte de su rutina diaria y que al estar más sanos se sientan con más claridad mental, previenen enfermedades, sumen mejores ideas, sean más eficientes y sobre todo enfrenten mejor las situaciones de estrés y cambio. Sobre todo, se espera que los colaboradores se mantengan aptos para laborar en cada jornada que se presenten.

- Drogas /bebidas alcohólicas (crear política)
- No armas (crear política)

Nuestro Compromiso con el medio ambiente

Responsabilidad Social Corporativa: La RSC es una contribución activa y voluntaria con ejes sociales, económicos y ambientales. Tiene el objetivo de mejorar su situación competitiva, aportar valor a la empresa, beneficiar a sus trabajadores y a las comunidades que se encuentren dentro del área de influencia a largo plazo. El desarrollo de un plan de RSE conlleva una serie de modificaciones en una empresa, desde estructura, políticas, valores, procesos, compromisos, hasta incluso la modificación de productos y servicios. Implementar un plan de RSE, además de significar un esfuerzo inmenso, requiere de un presupuesto amplio y un compromiso a largo plazo.

Los Ejes para una Buena Estrategia de RSE: Se debe realizar una buen plan táctico de responsabilidad social empresarial es una buena ejecución de la labor social planificada. Abajo acciones que

- Medio Ambiente, Se cumple por el compromiso de la empresa para mantener el equilibrio en sus operaciones y el uso adecuado de los recursos naturales, evitando cualquier impacto negativo al medio ambiente.
- Se Incorporan programa de reciclaje interno de residuos. Tener alianzas estratégicas con otras organizaciones para generar proyectos de impacto ambiental positivo, como realizar campañas de reforestación a largo plazo.
- Somos una empresa socialmente responsable, cumpliendo con las normativas, como colaboradores también se cumple Licencia Ambiental B2 (Pronto BPO).

Seguridad Ocupacional y ambiental

CASO 1

Un día por la mañana, llegué corriendo al trabajo, pero por ir apurado y entretenido en el teléfono no me di cuenta de los escalones que debía subir y al final no vi el último y tropecé.

+ ***¿Qué puedo hacer al respecto?***

Es por ello que llego ahora con tiempo al trabajo y dándome cuenta donde doy el paso para evitar cualquier accidente en el área de trabajo.



CASOS

CASO 2

Soy un trabajador nuevo no recibí la capacitación de Salud Ocupacional al iniciar mis labores. Tengo mucho estrés laboral y no sé como canalizarlo.

+ *¿Qué puedo hacer al respecto?*

Primero siempre comunica a tu supervisor cómo te sientes y también consulta con el experto de Salud Ocupacional de la compañía para que te apoye accionar ante este tema y así poder seguir laborando en un ambiente adecuado.

ACOSO LABORAL



La Importancia de la Diversidad e Inclusión

En Pronto BPO, todos los colaboradores tenemos la responsabilidad de garantizar que no exista el acoso laboral y/o discriminación laboral, considerando cero tolerancia hacia los siguientes conceptos:

- + **Discriminación por Raza/Color:** La discriminación por raza consiste en tratar a un empleado o solicitante del empleo de manera inapropiada por ser de una determinada raza o por características personales asociadas con la raza (como la textura del cabello, el color de la piel o ciertas facciones).
- + **Discriminación por Edad:** La discriminación por edad consiste en tratar a un empleado o solicitante de empleo de manera menos favorable por su edad .
- + **Discriminación por Género:** La discriminación de género consiste en toda distinción, exclusión o restricción en el sexo que tenga por objeto o por resultado, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de un derecho por género. Cada individuo es libre de adoptar un género, el cual se respetará como parte de los buenos principios de convivencia laboral.
- + **Discriminación Por Nacionalidad:** La discriminación por origen de nacionalidad consiste en tratar al empleado o solicitante de empleo de manera no favorable por ser de un país o parte del mundo en particular, por su etnia o acento, o porque parecen tener determinados antecedentes étnicos, culturales, religiosos.

LO QUE ESPERAMOS DE TI

Como colaborador siempre tendrás la responsabilidad de tus acciones u omisiones dentro de la empresa por lo que conocer las normas que regulan la conducta del empleado es fundamental. Asimismo evitar incurrir en negligencia, imprudencias o incumpliendo a nuestro código de conducta, reglamentos, contratos y demás disposiciones laborales, ante la cual están obligados a prestar sus servicios; así como cuando por acción u omisión se cause un daño personal físico, psicológico, parcial y/o total a un colaborador de la empresa. "El respeto comienza de adentro hacia fuera".

- + **Discriminación Por Discapacidad:** La discriminación por discapacidad se considera ilegal y consiste en tratar al empleado o solicitante de empleo de manera no favorable debido a una discapacidad actual o del pasado o porque se considera que tiene un impedimento físico o mental que no es transitorio. Una persona puede demostrar que tiene una discapacidad de una de las siguientes tres maneras: Discapacitada de afección física, afección mental o que tiene un antecedente de una discapacidad (como cáncer que está en remisión).
- + **Discriminación Por Religión:** : La discriminación por Religión se considera ilegal y consiste en tratar al empleado o solicitante de empleo de manera no favorable por su culto específico a una religión o manifestaciones que lo inclinan a costumbres religiosas.
- + **Discriminación Por Orientación Sexual:** La discriminación por Orientación Sexual se considera ilegal y consiste en tratar al empleado o solicitante de empleo de manera no favorable por su preferencia sexual que incluye el "acoso sexual" o avances sexuales indeseados, solicitudes de favores sexuales y otro tipo de acoso tanto verbal o físico de naturaleza sexual.
- + **Discriminación Por Estado Civil:** La discriminación por estado civil consiste en tratar a un empleado o solicitante de empleo de manera negativa por su estado civil. La discriminación puede ocurrir cuando tanto la víctima como la persona que incurre en la discriminación por su estatus civil: soltera, casada, divorciada, viuda.

ACOSO LABORAL

+ **Discriminación Por Embarazo:** La discriminación por Embarazo se considera ilegal y consiste en tratar a una mujer por embarazo , parto o alguna afección médica relacionada con el embarazo o el parto de manera no favorable. Considerando casos en los que es tan frecuente o grave que genera un ambiente laboral hostil u ofensivo, o cuando da lugar a una decisión laboral negativa. Si una mujer está temporalmente incapacitada para realizar su trabajo debido a una afección médica relacionada con el embarazo o el parto, el empleador u otra entidad cubierta deberá tratarla de la misma manera que trata a cualquier otro empleado temporalmente discapacitado.

+ **Discriminación Por Informacion Genética:** La discriminación por Información Genética consiste en tratar a un empleado o solicitante de empleo en prejuicio contra las personas que tienen o pueden tener una enfermedad genética. La discriminación genética puede implicar que se les niegue un empleo. En un contexto médico, puede referirse a que las personas reciban tratamiento dependiendo de su estado genético, en vez de otros criterios más relevante Fibrosis Quística, Síndrome Down, Hemofilia, Condiciones genéticas y cromosómicas entre otros.

Tipos de Acoso Laboral

- + **Verbal:** Hace alusión a insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para tener encuentros fuera del lugar de trabajo, comentarios insinuantes u obscenos, después que se haya manifestado que dicha conducta es molesta.
- + **Comportamiento no verbal de naturaleza sexual:** Se refiere a la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas, silbidos o gestos que generan pensamientos de connotación sexual. Estos comportamientos pueden hacer que los/as afectados/as se sientan incómodos/as o amenazados/as, afectando su situación laboral.
- + **Psicológico o Moral:** Se refiere a la exposición a conductas de violencia psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquella/s desde una posición de poder –no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos-, con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida de la víctima. Esta conducta es un atentado a la dignidad de la persona y un riesgo para su salud.
- + **Chantaje sexual:** Se refiere al sujeto activo del hostigamiento y el acoso sexual condiciona el acceso al empleo, una condición laboral o el cese de la o del trabajador, a la realización de un acto de contenido sexual. Por tanto, el chantaje sexual se da siempre en sentido vertical, es decir, entre el sujeto activo y la víctima o sujeto pasivo existe una relación de jerarquía. A su vez, el chantaje sexual puede presentar diversas modalidades: Atendiendo a la forma, se distingue entre chantaje explícito o implícito:
 - + Chantaje explícito: posición directa y expresa de solicitud sexual cuando no se prescinde de la voluntad del o la trabajadora agredida o bien requerimiento sexual, también expreso, acompañado de compulsión física.
 - + Chantaje implícito, indirecto o tácito: se produce cuando la/el trabajador nunca ha sido solicitado o requerido sexualmente, pero otros trabajadores/as de su mismo sexo, en idénticas o similares circunstancias profesionales, ascienden de categoría, mejoran sus salarios o reciben beneficios o mejoras laborales por aceptar condiciones de un chantaje sexual, lo que incita implícitamente a su aceptación.
- + **Ciberacoso:** Se refiere al hostigamiento y ataque en cualquiera de las formas de acoso a través de las tecnologías de la comunicación. Hace referencia a la manera de ejercerlo. Todos los acosos definidos pueden realizarse sirviéndose de esta forma.

ACOSO LABORAL

Nuestras normas también se aplican en una actividad de la empresa

Es cumplir con nuestras obligaciones, responsabilidades y deberes en nuestro lugar de trabajo, para mantener una buena conducta, actitud positiva, realizar nuestras actividades correctamente y con responsabilidad, para promover un ambiente laboral positivo y armónico para todos tratar sin discriminación (de raza, religión, preferencia sexual o nacionalidad) a los trabajadores de la empresa respetar y promover las buenas relaciones entre todos, no fomentar envidias, rencillas ni críticas destructivas. Brindar capacitaciones para el desarrollo personal y profesional mantener actualizado al personal en cuanto a la Legislación del país que corresponda, se brindará al empleado suministros y herramientas necesarias para realizar la labor para desempeñar realizar actividades de Bienestar laboral.

Los empleados con los compañeros de trabajo

Escuchar y respetar las ideas y opiniones de los demás, permitiendo una interacción equitativa y justa para todos propender por el cumplimiento de normas como medio para una convivencia productiva respetar a los demás como individuos y valorar su conocimiento y potencial como miembros y compañeros de trabajo brindar un trato gentil, respetuoso y amable con los compañeros de trabajo no divulgar información privada y personal de los compañeros de trabajo respetar la intimidad y la privacidad, y no utilizar las claves de ingreso de otros compañeros al sistema de la empresa evitar lanzar juicios y generar comentarios que pueden afectar el equipo de trabajo ser solidarios ante situaciones que no tengan que ver con nuestras funciones específicas pero que estamos en la capacidad de brindar apoyo para que el compañero supere la situación. Respetar y valorar el tiempo de los demás, evitando interrumpir innecesariamente las labores de todos.

Reglas para una mejor convivencia en el lugar de trabajo

Saludar de manera amable a los demás dar las GRACIAS y PEDIR EL FAVOR controlar el tono de la voz cuando se atiende al teléfono mantener los puestos de trabajo limpios y en óptimas condiciones consumir alimentos en los lugares destinados para ello depositar los residuos en los lugares establecidos organizar las sillas y mesas al terminar de comer hacer un buen uso de los espacios compartidos dentro de la empresa asumir las consecuencias de nuestros actos en todo momento con ética, honestidad y transparencia dejar los baños como nos gustaría encontrarlos, LIMPIOS utilizar una cantidad de jabón moderada al lavarnos las manos hacer uso racional del papel y del agua no asistir al lugar de trabajo bajo los efectos del alcohol y/o sustancias psicoactivas.

CASOS

CASO 1

Tenemos dos días de haber iniciado labores y estamos en la fase de capacitación. Nos han presentado a nuestro nuevo supervisor y él, es responsable de capacitarnos en la operación. El supervisor es una persona que es muy afectiva por lo que nos lo demuestra en: abrazos, caricias inapropiadas en hombros, espalda, cabeza, rostro, manos, así como vocablo muy coloquial reina, cariño, mamaíta, papaíto, etc. Como equipo no estamos acostumbrados a este tipo de trato. Por lo que se crea un ambiente incómodo para todos nosotros y nos sentimos molestos y hostigados.

+ ¿Qué puedo hacer al respecto?

La empresa al inicio de la contratación nos compartió un documento en donde se nos indicaba que este tipo de comportamiento era inapropiado por lo que nos dirigimos al departamento de recursos humanos para exponer estas situaciones.

Por lo que es necesario que el departamento de recursos humanos hable con el supervisor para reforzar nuestro código de ética el cual él también está enterado y el cual firmo. Ya expuesto el problema Recursos Humanos decide tomar cartas en el asunto, dado que el supervisor no considera que estas acciones sean negativas, el departamento de recursos humanos decide hacerle ver la gravedad del asunto, mencionándole aquellos comportamientos inadecuados, de esta manera ya se tiene la primera llamada de atención verbal, seguido de esto se le apoya dándole indicaciones de cómo debería de ser el trato adecuado hacia su equipo.

Relaciones Laborales



¿Cómo Relacionarnos Laboralmente?

Nuestros valores nos identifican y nos retan a ser cada día mejor. Estos nos ayudan a definir nuestra forma de ver las cosas, de pensar y actuar como personas individuales y colaboradores.

Es muy importante tener la mente abierta para conocer y entender los valores culturales, sociales y morales que definen a cada ser humano, donde el respeto mutuo, nos garantice una forma armoniosa de convivencia. Tomando en cuenta:

- + Fomentar una cultura y ambiente de trabajo donde nuestros colaboradores son tratados con respeto, cortesía, equidad y promoviendo la igualdad de oportunidades para todos.
- + Valorar la diversidad de cada uno de nuestros colaboradores, puntos de vistas, talentos y experiencias para mejorar nuestra manera de trabajar.
- + Crear ambientes de trabajo inclusivos que no sólo cubran las necesidades individuales de cada proyecto; sino que también permitirles a nuestros colaboradores utilicen sus fortalezas en la realización de su trabajo.

LO QUE ESPERAMOS DE TI

Actuar con Integridad es un valor fundamental en las relaciones laborales esto significa que somos cuidadosos con la manera en la que tratamos a los otros y la forma en la que nos comunicamos. Recuerda considerar cómo podrías hacer sentir a los colaboradores, socios y clientes.

“El respeto que das a los demás, es un claro reflejo del respeto que te das a ti mismo”

La integridad como factor clave para las Relaciones Laborales exitosas

La integridad se define como la cualidad de una persona que la condiciona y le da autoridad para tomar decisiones sobre su comportamiento y resolver los problemas relacionados con sus acciones por sí misma. Está relacionada con los pensamientos, los comportamientos, las ideas, las creencias y la forma de actuar de cada individuo, integridad es mantener la coherencia entre lo que sientes, lo que dices y lo que haces, y posee el valor de realizar las cosas de la manera que te parece más apropiada.

Focos importantes para accionar con integridad ante acciones en una actividad o Relación Laboral

- + ¿Cómo gestionar el Mérito con relaciones laborales?
- + Es una acción indebida favorecer con beneficios económicos, directos o indirectos, a colaboradores, a clientes, a representantes o personas de influencia de clientes, para, a su vez, ser favorecido en reconocimientos, contratos (interno y externo), servicios, licitaciones o ventas de cualquier tipo.

Cumplimiento de normas de las instalaciones sin afectar la imagen

Es una prioridad de la Empresa generar condiciones para el desarrollo de todos sus integrantes, promoviendo ambientes laborales basados en un trabajo seguro, el respeto, la honestidad, calidad profesional, capacitación y el trabajo en equipo. Para ello todas las personas de la empresa deben conocer, aplicar las políticas y procesos de que hayan sido establecidos, con el fin de minimizar los riesgos relacionados a nuestra actividad. Se adoptarán las medidas correctivas que sean necesarias, proporcionando información efectiva y una capacitación oportuna respecto a las normas y uso de la instalaciones en temas referentes al uso de la imagen de la Compañía.

Relaciones Laborales

Manejo de la información laboral en las relaciones laborales

Es responsabilidad de cada colaborador proporcionar toda información (reportes, actualizaciones, desempeño) de manera clara y transparente. Considerando que esta sea oportuna, completa, veraz y confiable. Bajo ninguna circunstancia está permitido ocultar información y/o proveer datos inexactos o incompletos. Aplica excepción según los términos que se establecen en el punto anterior confidencialidad de la información.

Cero tolerancia

Se espera que todos los colaboradores mantengan sólidos principios en todas sus actuaciones. Esta conducta debe prevalecer bajo cualquier circunstancia. Ninguna persona de la Empresa podrá solicitar ni insinuar a colaborador alguno actuar indebidamente, según las leyes y las normas de conducta establecidas en este Código.

Las personas que estimen que están siendo presionadas por su supervisores para realizar actuaciones indebidas, deberán dar a conocer tal situación a través de definir primera instancia, y si ello no recibiera una respuesta, a través de la instancia próxima para que sea conocida y debidamente resuelta. Un actuar inadecuado bajo las normas de este Código no es justificable, aun cuando su objetivo o su resultado genere un beneficio para la Empresa. La permanente búsqueda por alcanzar, día a día, la excelencia en las labores que se ejecutan es parte esencial de los principios y valores que deben inspirar nuestro quehacer.

¿Cómo gestionar Relaciones exitosas con Proveedores?

Para tener relaciones exitosas debemos considerar los siguientes puntos:

1. Valores: Dentro de una relación sana a largo plazo es necesario interactuar siempre con valores entre ambas partes, tomando en cuenta:

- + Respeto.
- + Comunicación Asertiva.
- + Empatía
- + Actitud ganar ganar.
- + Responsabilidad.

2. Relación: La relación entre proveedor y cliente debe de ser una oportunidad desde un inicio de beneficio para ambas partes estableciendo los parámetros con claridad desde un inicio, esto nos garantizará una relación comercial sólida a largo plazo y nos brindará oportunidades de crecimiento en el futuro.

3. Comité de selección y evaluación de proveedor: Dentro de la gestiones ISO 9001, existe la regulación de realizar un comité de selección de proveedor, que debe de competir en base al requerimiento establecido por el área encargada del proyecto, adicional a ello debe ser evaluado "Trimestralmente", en base a funcionalidad, calidad de servicio, precios y relación comercial.

RELACIONES LABORALES

CASO 1

Ayer, al finalizar nuestro turno laboral, decidimos con varios compañeros de trabajo, ir a festejar el cumpleaños de uno de ellos, optamos por algo tranquilo, en un Bar-Restaurante estando ya todos en ambiente, de un momento a otro la situación se nos salió de las manos; A tal punto que uno de nuestros compañeros, tuvo una pelea con una persona que se encontraba en el lugar, sin percatarnos que portaba el uniforme y gafete de nuestra empresa.



CASOS

+ *¿Qué puedo hacer al respecto?*

El departamento encargado tomó las acciones disciplinarias correspondientes dado a que se portaba el uniforme y gafete de la compañía en una actividad personal fuera y ajeno a la empresa; por consiguiente aprendimos a cuidar nuestro comportamiento cuando estemos haciendo uso de herramientas como es el uniforme de la compañía, ya que repercute gravemente en nuestra reputación laboral.



METODOLOGÍA DE ACCIÓN



En PRONTO BPO tomamos muy en serio cada caso presentado en nuestra organización realizado de buena fe y con fundamentos válidos para proceder, por lo mismo tenemos varios canales de comunicación para que podamos apoyarte si sientes que puedes estar relacionado con algunos de los temas comprendidos en nuestro código de ética.

También contamos con un Comité de Sistema de Gestión de Código de Ética (CSGCE) quienes determinan la acción propuesta para cada uno de los casos.

También es importante que conozcas que no toleramos las REPRESALIAS y si en algún momento sientes duda o dilema favor avócate al departamento de Recursos Humanos y/o Relaciones Laborales. Valoramos el coraje para plantear inquietudes y recuerda que las investigaciones que se generen se llevarán de manera confidencial.

Te exhortamos a informarte siempre y así saber cómo proceder de manera ética e integra al momento de pedir ayuda.

CANALES DE COMUNICACIÓN

- + **Conversa con tu Supervisor**
- + **Conversa con el Equipo de Recursos Humanos**
- + **Línea de ayuda anónima Guatemala +502 2414 4441**
- + **Línea de ayuda anónima El Salvador +503 2240 6905**
- + **Línea de ayuda anónima Honduras +504 2512 365**
- + **Correo de ayuda: codigodeconducta@prontobpo.com**
- + **CSGCE Comité de Sistema de Gestión de Código de Ética**



www.prontobpo.com

Guatemala

El Salvador

Honduras

