




CÓDIGO DE ÉTICA



Elaboró	Saraí Ardón	Revisó	Jandery Berganza
Cargo	Jefe de Relaciones Laborales	Cargo	Gerente de Recursos Humanos
Firma		Firma	

Aprobó	Rodrigo Gavarrete
Cargo	Gerente General
Firma	

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

CONTENIDO

DEFINICIÓN DE ÉTICA.....	3
NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA EN PRONTOBPO	3
¿QUIENES SOMOS?	4
VALORES PRONTOBPO	5
CUMPLIMIENTO DE LA LEY	7
CONFIDENCIALIDAD Y USO DE LA INFORMACIÓN/BIENES	11
CONFLICTO DE INTERÉS.....	21
RESPONSABILIDAD.....	26
HONESTIDAD.....	30
SEGURIDAD OCUPACIONAL Y AMBIENTAL	34
ACOSO LABORAL	40
RELACIONES LABORALES	46
PROCESO DE GESTIÓN DE ACCIONES DEL CÓDIGO DE ÉTICA.	49
APLICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA	50
¿CÓMO REPORTO DENUNCIA DE INCUMPLIMIENTO?.....	52
ANEXOS.....	53

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

DEFINICIÓN DE ÉTICA

Un código de ética es fundamental para que una organización alinee sus operaciones con sus valores y principios. Al adoptar estos principios, garantizamos que cada proceso y decisión en **ProntoBPO** beneficie a nuestros colaboradores, proveedores, accionistas y a la sociedad en general.

NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA EN PRONTOBPO

Nuestro Código de Conducta es una guía que rige todas nuestras interacciones comerciales y organizacionales. Su propósito es alinear nuestras operaciones con nuestros valores y principios, promoviendo la **ética y la integridad** en todas nuestras relaciones con clientes, proveedores y empleados. Cada decisión que tomamos refleja nuestro compromiso con una cultura organizacional sólida y ética.

El cumplimiento de nuestro código nos permite combatir las prácticas corruptas que afectan a la economía y a los valores sociales. Actuar con ética no solo genera confianza y lealtad, sino que también asegura la sostenibilidad de nuestra organización a largo plazo. Por ello, invitamos a todo nuestro equipo a usar este código como una guía para construir una sociedad mejor.

ALCANCE

Este Código de Conducta es de aplicación obligatoria para todos los empleados en todos los niveles jerárquicos. Su alcance se extiende a cualquier persona con la que tengamos contacto, directo o indirecto, incluyendo a proveedores, consultores, accionistas y clientes en todos los países donde operamos.



Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

¿QUIENES SOMOS?

Somos un centro de Contacto y BPO multilingüe fundado en Guatemala en el año 2013. Con presencia en Guatemala, El Salvador, Honduras y Estados Unidos.

En **ProntoBPO** nos comprometemos con la eficiencia, la rapidez de respuesta y la excelencia operativa. Cada interacción está respaldada por atención al detalle, confianza, información clara y un seguimiento riguroso. El objetivo es optimizar todos los procesos para satisfacer y superara las necesidades de nuestros clientes, asegurando resultados consistentes y de algo valor.

MISIÓN

Nuestro compromiso como Contact Center y BPO es marcar la diferencia simplificando procesos con Trabajador 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.



Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

VALORES PRONTOBPO

En ProntoBPO, nuestros valores son el fundamento de nuestras operaciones. Nos proporcionan la base para crear normas y guiar la toma de decisiones con integridad.



CUMPLIMIENTO DE LA LEY



Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

CUMPLIMIENTO DE LA LEY

Pronto BPO se rige por las leyes y regulaciones de cada país en el que opera, así como por los lineamientos internos establecidos por la Administración. El cumplimiento de la legalidad forma parte esencial de nuestra cultura organizacional.

Todos los colaboradores deben apegarse a las leyes, regulaciones y disposiciones internas que resulten aplicables según cada situación. Cabe resaltar que la aplicabilidad de la legislación puede variar de acuerdo con el país en el que se desarrolle la operación.

Competencia Legal

El éxito de **ProntoBPO** se fundamenta en la ética de los líderes y colaboradores. Promovemos el respeto a las personas, la observancia de la legislación vigente y la defensa activa de los derechos laborales. En **ProntoBPO**, nos comprometemos a cumplir con todas las leyes nacionales e internacionales aplicables en los países donde operamos, incluyendo las normativas laborales, fiscales, mercantiles y de protección de datos.

Derechos Humanos

ProntoBPO respeta y promueve los derechos humanos reconocidos internacionalmente. Garantizamos un entorno laboral inclusivo, libre de discriminación y acoso. Que se alinean con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, reconociendo la dignidad, igualdad, identidad e inclusión de todas las personas.

Soborno, Corrupción e Información Confidencial

ProntoBPO mantiene la política de cero tolerancias frente al soborno y la corrupción. Nos comprometemos a realizar todas las transacciones de manera transparente y conforme a la ley. Las consecuencias por incurrir en estas conductas pueden ser severas, de acuerdo con la legislación de cada país

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

Aplicamos la legislación laboral vigente en cada país, incluyendo:

Normativa Aplicada	Ejemplo
<i>Constitución Policita</i>	Según el País donde opere ProntoBPO.
<i>Leyes Laborales</i>	Contratos, asuetos, descansos, jornadas y seguridad
<i>Leyes Mercantiles</i>	Actividad comercial
Leyes Tributarios	Declaración de impuesto.
<i>Código Penales</i>	Prevención

Principios y Derechos en el trabajo

Nos esforzamos por ser una organización de alto desempeño, donde el talento, la cultura y el liderazgo impulsan nuestro crecimiento. Fomentamos el desarrollo profesional mediante capacitación, recursos adecuados y condiciones laborales seguras.

Asuntos Legales de Trabajadores

Si cuentas con alguna duda de algún asunto legal relacionado con el trabajo, puedes contactar a:

- Consultar al área de recursos humanos encargada de verificar estos temas.
- Usar las herramientas de comunicación interna.

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

Caso 1

Asunto legal: permiso laboral por contraer matrimonio

Vas a contraer matrimonio y deseas ejercer tu derecho a días de descanso. Has consultado a tu supervisor, pero no has recibido respuesta clara.

¿Qué hacer al respecto?

Puedes solucionar tus dudas con el portal de comunicación interno de **ProntoBPO** o dirigirte al área de Servicio de personal para que te orienten sobre los requisitos a completar previo al goce de este derecho laboral según las leyes laborales en el país donde te encuentres.



CONFIDENCIALIDAD Y USO DE LA INFORMACIÓN /BIENES



Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

CONFIDENCIALIDAD Y USO DE LA INFORMACIÓN/BIENES

Privacidad y Confidencialidad

Todos los trabajadores tienen la responsabilidad de proteger la información confidencial de la empresa, clientes y proveedores, cumpliendo con las leyes de protección de datos aplicables y en el reglamento interno de cada país. Esto incluye datos personales como nombres, correos electrónicos, ubicaciones, expedientes médicos y cualquier otra información identificable.

Propiedad intelectual

Se considera propiedad intelectual a los inventos, metodologías, secretos comerciales, patentes, derechos de autor y marcas registradas, entre otros.

Los colaboradores tienen la responsabilidad de:

- No divulgar información relacionada con secretos industriales e intelectuales, estrategias, procesos, métodos, proyectos y datos técnicos.
- Mantener la confidencialidad de la información incluso después de finalizar su relación laboral con **ProntoBPO**.
- No utilizar información de empresas en las que hayan trabajado previamente en beneficio propio o de terceros.

Protección de Información de Clientes y Colaboradores

ProntoBPO se compromete a cumplir con las normativas internacionales de protección de datos, tales como **PCI DSS**, asegurando la privacidad y seguridad de la información de clientes y colaboradores.

- Cuando sea necesario compartir datos con terceros por razones contractuales, se garantizará que estos cumplan con los mismos estándares de confidencialidad y seguridad.
- Se prohíbe la divulgación de información privada de compañeros de trabajo. El conocimiento de aspectos personales de los colaboradores no otorga el derecho de compartir dicha información con terceros ajenos a la organización.

Uso de los Recursos de la Empresa Los bienes de la organización incluyen activos digitales, software, sistemas operativos y equipos físicos. Su uso está limitado a fines laborales y deben ser devueltos en buen estado al finalizar la relación laboral.

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

Bienes y Activos de la Organización

Los activos de **ProntoBPO** incluyen recursos digitales, tangibles e intangibles, los cuales deben ser protegidos y utilizados exclusivamente para fines de trabajo.

- **Datos digitales:**

- Información personal y contractual del trabajador.
- Información financiera y contable.
- Documentos legales y regulatorios.

- **Activos intangibles:**

- Licencias (permisos oficiales otorgados por una autoridad competente que permiten a una empresa o individuo utilizar algo que no posee directamente. Estas pueden abarcar desde software, marcas comerciales, y derechos de autor hasta permisos para operar en ciertas industrias).

- **Activos físicos:**

- Infraestructura tecnológica y de comunicación.
- Oficinas, escritorios y equipos de identificación.
- Información Por Proteger:
- Información contable y financiera.
- Planes de inversión, estrategias de negocio y adquisiciones.
- Datos personales de clientes y colaboradores.

- **Datos Tangibles**

- Llaves de oficina y accesos electrónicos.
- Equipos de cómputo, servidores y dispositivos de red.
- Documentos físicos de carácter financiero o legal.

- Patentes (sociedad o comercio)

- Reputación comercial (También conocida como "fondo de comercio" o "goodwill,").

- **Software de Aplicación:**

- Aplicaciones desarrolladas internamente o licenciadas para clientes.
- Herramientas de bases de datos y sistemas operativos.
- Información médica, salarios y beneficios.
- Datos de proveedores y socios comerciales.
- Patentes (sociedad y comercio) propiedad intelectual (invención, utilidad e industriales) y/o cualquier otro tipo de patentes existentes en el país en el que se opere ProntoBPO.
- Información de clientes, trabajadores y proveedores.
- Bienes: (tangibles, intangibles), (consumo, duraderos, no duraderos, de capital), (complementarios), (privados)

CÓDIGO DE ÉTICA

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

- **Uso Responsable del Equipo de Cómputo**

- Todo equipo proporcionado por **ProntoBPO** es propiedad de la empresa y debe usarse exclusivamente para fines laborales.
- En caso de finalización de la relación laboral, el equipo deberá ser devuelto en óptimas condiciones, Cualquier hurto del equipo de cómputo debe ser denunciado en la autoridad correspondiente de cada país.
- El equipo de cómputo puede contar con: Computadora de escritorio (monitor, CPU, mouse, teclado), Laptop (Computador, cable de cargador, mouse), Headset, cable de internet, etc.

- Se prohíbe el uso de equipos de la empresa para actividades personales o no autorizadas.

- **Uso de Materiales y Promocionales**

- Los insumos de oficina y material promocional (gafetes, uniformes, etc.) deben utilizarse de manera adecuada y exclusivamente para actividades relacionadas con la empresa.
- **Promocionales**
- Cualquier ítem promocional que entregue la organización al trabajador, clientes o proveedores debe de ser utilizado de buena manera ya que representa a la organización, (Ejemplo: porta gafete, gafete, uniforme, etc.).

Clasificación de acuerdo con la Confidencialidad

La información en **ProntoBPO** se clasifica en cuatro niveles:

INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA	Accesible sólo para ciertos procesos internos. Su divulgación sin autorización podría generar repercusiones legales o económicas de acuerdo a la legislación de cada país.
INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA	Disponible dentro de la organización, pero restringida a terceros no autorizados. Se realizan labores propias de los procesos, pero no puede ser conocida por terceros sin autorización del propietario.
INFORMACIÓN PÚBLICA	Puede divulgarse sin restricciones, sin que esto represente un riesgo para la empresa.
NO CLASIFICADA	Activos de información que deben ser incluidos en el inventario y que aún no han sido clasificados, deben ser tratados como activos de INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA.

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

Anticorrupción

La lucha contra la corrupción es un esfuerzo vital para mantener la integridad y la transparencia en los sectores público y privado. La corrupción puede adoptar diversas formas, como sobornos, malversación de fondos, fraude, abuso de poder, y tráfico de influencias, y tiene consecuencias negativas profundas en la sociedad, la economía y la política. Por ese motivo queda **PROHIBIDO**.

- El uso de información interna para obtener ventajas personales o afectar negativamente a la empresa.
- Ningún colaborador debe compartir información confidencial en conversaciones públicas o con medios de comunicación sin autorización previa.

Comunicación

- Todo colaborador debe representar a **ProntoBPO** con honestidad y objetividad en cualquier declaración pública o privada.
- La comunicación externa oficial debe canalizarse a través del área de Mercadeo y Comunicación.
- (Mercado, Departamento de Comunicación); o lo realizan ofreciendo datos y argumentos sólidos y objetivos según la organización lo comunique.

Respeto a la información del competidor

- No contar con tácticas competitivas que pueda dañar la reputación de **ProntoBPO** 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 ProntoBPO

- 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 organización.
- Cualquier información nueva que se lleve a cabo, ya sea para crear contenido para clientes, proveedores, trabajadores debe resguardarse de terceros.
- Preservar la confidencialidad de cualquier información obtenida durante los servicios dados a la organización, tratándola con responsabilidad, control y protección.
- Es prohibido compartir información confidencial o restringida a cualquier persona ajena a la organización, incluyendo información de un proyecto específico a otro proyecto dentro de **ProntoBPO** para salvaguardar la honestidad de los clientes.

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

- Cualquier información de la organización **ProntoBPO** o de sus clientes no puede usarse para el beneficio del trabajador o de cualquier persona ajena a la organización.
- Toda información privilegiada obtenida gracias a trabajos de **ProntoBPO** debe utilizarse con fines profesionales.

Matriz de Riesgo

- 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 organización 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 trabajadores, 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 organización.

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 categoriza 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

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

Matriz De Consecuencia

OCURRENCIA	SIGNIFICADO	VALOR
Catastrófico	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
Bajo	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

- Es responsabilidad de todas las personas y entidades que conforman a la organización analizar el riesgo al que se exponen los activos en su manejo a través de buenas prácticas.
- Desde las plataformas digitales de la organización 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 organización.
- El equipo debe estar actualizado en cuanto a herramientas de ciberseguridad, versiones de software, sistemas operativos, entre otros.
- El uso de las cuentas de acceso y contraseñas asignadas debe ser confidencial, y protegemos esta información de manera responsable. Los equipos deben utilizarse de forma exclusiva e individual.
- Los dispositivos trabajadores para uso de la operación deben estar identificados y aprobados por la autoridad inmediata del Trabajador y/o responsable del cumplimiento del proceso interno.

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

Marca Y Redes Sociales internas y externas:

El uso de la identidad de la organización en redes sociales debe alinearse con los valores de la empresa.

¿Comportamiento Correcto?

- **Representación de la Marca:**

- Utilizar el logotipo y elementos de la marca solo con autorización.
- Promover activamente la misión y los valores de la organización en publicaciones y comentarios.
- Interactuar en redes con profesionalismo y respeto.

- **Confidencialidad:**

- Compartir información que sea pública y no sensible, como logros de la organización, eventos y reconocimientos.
- Utilizar las redes sociales para celebrar los éxitos de la organización sin revelar detalles confidenciales.

- **Interacción Profesional:**

- Interactuar con ética, respeto y responsabilidad en las redes sociales y cualquier canal de comunicación de **ProntoBPO** o donde se haga mención, Respondiendo comentarios y mensajes de manera profesional y respetuosa.

incentivamos y valoramos la diversidad e intercambio de opiniones e ideas de forma respetuosa.

- Tu comunicación debe reflejar siempre respeto hacia las personas, la familia, la comunidad, el medio ambiente y debe estar basada en los valores humanos y los de la organización.

- Comunicar al área responsable sobre cualquier invitación para representar a **ProntoBPO** en eventos virtuales o presenciales.

- **Opinión Trabajadores Claras:** Al expresar opiniones sobre temas relevantes, dejar claro que estas no representan la postura oficial de la organización.

- **Comunicaciones Externas:** Mantener una relación transparente y de respeto con los medios de comunicación para garantizar la proyección de una imagen de acuerdo con nuestros valores.

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

- **Uso Inadecuado de la Marca:**

- Utilizar el logotipo de la organización en perfiles Trabajadores o en publicaciones no autorizadas.
- Crear contenido que comprometa la imagen de la marca o que no esté alineado con sus valores.
- Divulgar información falsa que pueda dañar la imagen de los demás o de la organización.

- **Divulgación de Información Confidencial:**

- Compartir detalles sobre estrategias comerciales, planes de negocios o información interna en redes sociales.
- Publicar sobre situaciones de la organización que puedan poner en riesgo su reputación o la seguridad de sus trabajadores.
- Compartir información por redes sociales o cualquier medio de comunicación sin autorización.
- Publicación de información confidencial o inadecuada por medio de redes sociales o mensajes instantáneos. (esto puede

perjudicar al Trabajador, organización y marca)

- No compartas con personas ajenas al grupo corporativo correos que recibes en tu cuenta de correo electrónico de la organización y que contienen información para uso interno.

- **Comportamiento Negativo:**

- Participar en discusiones negativas o polémicas sobre la organización, colegas o la industria en redes sociales.
- Hacer comentarios despectivos, discriminatorios o deshonorosos sobre, organización, marca, compañeros, clientes, proveedores, competidores, ex- trabajadores o cualquier parte interesada que puedan resultar en injurias, difamaciones o calumnias. relacionada a la compañía.

- **Confusión en la Representación:**

- Hacer declaraciones que puedan interpretarse como la opinión oficial de la organización sin la debida autorización.
- Publicar contenido que contradiga la misión y valores de la organización.

Recuerda que todo lo que publiques en las redes sociales pueden afectar tu imagen y la de la organización. Antes de emitir cualquier opinión, comentario o juicio de valor, evalúa que estén alineados con los valores de **ProntoBPO**.

LO QUE ESPERAMOS DE TI

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

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

• Caso 1

Recopilación de datos de Proyecto: He observado a un compañero recopilando datos inusuales para nuestro proyecto, específicamente, *números de tarjetas de crédito* de los clientes contactados. Me acerqué a él para entender el motivo de esta acción, pero me respondió que "no debía meterme en lo que él hace".

Aun así, mi inquietud persiste, ya que tengo entendido que esta información es altamente confidencial. Esta situación podría representar una violación al código de ética de la empresa.

¿Qué puedo hacer al respecto?

He intentado resolver la situación con mi compañero sin éxito. Ahora es necesario escalar el problema a un superior o a código de ética para asegurar la privacidad de los clientes y la integridad de los datos del proyecto y no convertirme en cómplice de la falta.

• Caso 2

Uso inapropiado de los recursos tecnológicos de la empresa: Un miembro del equipo utiliza su computadora de trabajo y el correo electrónico corporativo para administrar su propio negocio, enviando y recibiendo correos electrónicos ajenos a

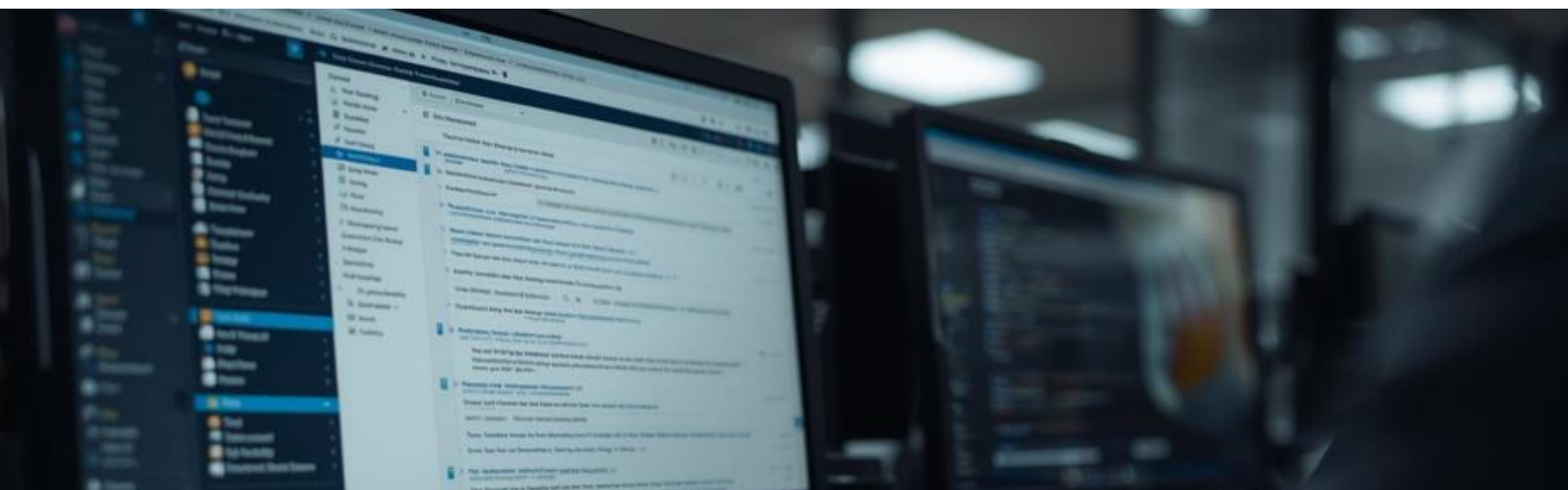
sus actividades laborales. Esto fue detectado durante una revisión aleatoria de los correos electrónicos de la empresa.

¿Qué puedo hacer al respecto?

Reportar al Supervisor o al correo de código de ética para no estar involucrado.

Nota:

- La divulgación no autorizada de información confidencial puede generar consecuencias legales, contractuales de acuerdo a lo estipulado en las leyes de cada país o en el reglamento interno de la organización. Incluso si no hay intención maliciosa, el desconocimiento no exime de responsabilidad. La confidencialidad se mantiene vigente incluso después de la finalización del vínculo laboral.
- La libertad de expresión no exime del deber de confidencialidad ni del respeto institucional. Toda comunicación pública que involucre a **ProntoBPO** o entidades relacionadas debe ser profesional, autorizada y alineada con los valores. Las redes sociales son una extensión del entorno laboral cuando se vinculan con la identidad corporativa y el nombre de la entidad.



CONFLICTO DE INTERÉS



Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

CONFLICTO DE INTERÉS

¿Qué es conflicto de Interés?

Un conflicto de interés ocurre cuando una persona toma decisiones que favorecen sus propios intereses o los de terceros con quienes mantiene vínculos personales o profesionales, en lugar de actuar conforme a los principios éticos y organizacionales. Esto incluye situaciones como:

- Aceptación de regalos o beneficios no autorizados
- Vínculos comerciales con familiares, amigos, clientes, proveedores, distribuidores, agentes, consultores o competidores
- Participación en decisiones que puedan generar beneficios personales

En **ProntoBPO**, todas las actividades deben realizarse con integridad y ética profesional, priorizando el bienestar de la organización sobre cualquier interés individual. Por esta razón, el objetivo de esta política es establecer normas que regulen y minimicen los posibles conflictos de intereses que puedan surgir en la toma de decisiones entre los miembros de **ProntoBPO** y los intereses de la organización.

Negocios con Familias

Todo colaborador debe evitar situaciones que generen conflictos de interés y reportar cualquier vínculo familiar o personal que pueda influir en decisiones laborales. En caso de relaciones contractuales con familiares, se aplicará el Principio de Plena Competencia (Arm's Length), bajo los siguientes lineamientos:

- Cumplir con el perfil y salario de mercado correspondiente
- Justificar la necesidad real de contratación
- Seguir el proceso formal de contratación autorizado por la organización según procesos ISO 901-2015
- El accionista o directivo involucrado deberá abstenerse de participar en la decisión
- Ante cualquier duda, se deberá consultar con la Junta General de Accionistas o la Junta Directiva, según corresponda.

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

Influencias Externas para hacer Negocios

Está prohibido ofrecer o aceptar regalos, incentivos o beneficios que puedan comprometer la objetividad del colaborador o afectar a la organización.

- Todo incentivo ofrecido por clientes debe ser previamente autorizado por el Comité de Ética, incluyendo detalles como tipo, valor y frecuencia.
- Los regalos permitidos incluyen artículos promocionales, alimentos, cupones o viajes. El dinero en efectivo requiere autorización expresa.
- Contacto para reportar: codigodeetica@prontobpo.com

Negocios o Actividades Comerciales con Competencia

Los colaboradores deben evitar cualquier relación que entre en conflicto con los intereses de **ProntoBPO**, incluyendo:

- Negociaciones con entidades donde tengan intereses personales
- Ajustes a cuentas propias o de familiares dentro de **ProntoBPO**
- Participación en juntas directivas de empresas competidoras

Se permite la tenencia de acciones en empresas competidoras sólo si:

- Son públicas y no superan el 10% de participación
- No se basan en información confidencial obtenida en **ProntoBPO**

Hacer Negocios Propios

No está permitido utilizar el tiempo laboral ni los recursos de la empresa para desarrollar negocios personales. Esto afecta la productividad y el enfoque organizacional.

Relaciones Trabajadores en el lugar de trabajo

Las relaciones personales pueden generar conflictos de interés si afectan la objetividad en decisiones laborales. Está prohibido:

- Contratar o supervisar a personas con vínculos afectivos o familiares sin notificación previa
- Mostrar favoritismo o tomar decisiones influenciadas por relaciones personales
- Ocultar información, abusar de poder o manipular procesos internos

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

Relación Sentimental (Pareja) o familiares:

- Los colaboradores que tengan relaciones sentimentales o familiares con compañeros, clientes o proveedores deben notificarlo a su jefe inmediato y jefatura de relaciones laborales o bien Gerencia de Recursos Humanos. También se puede reportar al correo. codigodeetica@prontobpo.com
- Se espera que mantengan profesionalismo, equidad en el trato y objetividad en la toma de decisiones y al momento de trabajar. Las muestras públicas de afecto (besos, abrazos, caricias, etc.) están prohibidas en el entorno laboral (instalaciones del edificio).

Confidencialidad y profesionalismo:

Ambas partes deben mantener una conducta profesional en todo momento. Está prohibido:

- Tomar decisiones laborales influenciadas por relaciones personales (No está PERMITE preferencias, por lo que ningún colaborador deberá tomar ventaja a través de la manipulación, ocultamiento, abuso de jerarquía, uso indebido de información privilegiada, falsedad de hechos o cualquier otra práctica injusta.
- Utilizar información privilegiada para beneficio propio.

Casos de Conflicto de Interés.

- **Caso 1**

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

¿Qué puedo hacer al respecto?

- No participe en el proceso de adquisición ni intente influir en él. Declara el conflicto de interés ante el Comité de Ética.
- Debe declarar que hay un conflicto de interés con cualquier proveedor regular y principal de **ProntoBPO** al Comité del Sistema de Gestión de Ética.

- **Caso 2**

Un supervisor de área ha iniciado una relación sentimental con uno de sus subordinados. Aunque

ambos son discretos, varios miembros del equipo han notado la relación y consideran que el trato del supervisor hacia el empleado en cuestión es preferencial, lo que ha creado un ambiente incómodo y percepción de favoritismo.

Análisis Ético: Las relaciones románticas entre supervisor y agentes suelen representar un conflicto de interés porque pueden afectar la objetividad de las decisiones laborales y crear un ambiente de trabajo *injusto*. Además, este tipo de relaciones pueden disminuir la confianza en la imparcialidad de la supervisión y las evaluaciones.

¿Qué puedo hacer al respecto?

Documenta objetivamente las situaciones observadas

- Evalúa el impacto en el equipo

CÓDIGO DE ÉTICA

- Reporta de forma confidencial al Comité de Ética al correo electrónico codigodeetica@prontobpo.com
- Mantén la confidencialidad y profesionalismo durante el proceso.
- Estar disponible para aclaraciones: Si Recursos Humanos necesita más información, es posible que te contacten para

verificar detalles o ampliar la información proporcionada. Mantente disponible para responder de manera honesta y profesional.

Al actuar de esta manera, proteges el ambiente de trabajo y contribuyes a que se aplique el cumplimiento de código de ética de forma justa, asegurando un trato igualitario para todos.

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025



RESPONSABILIDAD



Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

RESPONSABILIDAD

La responsabilidad es un valor esencial en la vida profesional y personal. Implica actuar con conciencia, compromiso y ética, reconociendo el impacto de nuestras decisiones en el entorno laboral y social.

¿Qué es responsabilidad?

- Cumplir con los compromisos: Honrar los acuerdos derivados de los roles asignados, cumpliendo plazos, estándares y expectativas.
- Asumir las consecuencias: Aceptar los efectos de nuestras decisiones, aprendiendo de los errores sin atribuir culpas a otros.
- Tomar decisiones conscientes: Reflexionar antes de actuar, considerando el impacto en colegas, clientes, la empresa y el entorno
- Rendir cuentas: Ser transparente en nuestras acciones, asumiendo su resultado con integridad
- Contribuir al bien común: Actuar con enfoque colaborativo, promoviendo el éxito del equipo y los objetivos colectivos.
- La responsabilidad se refleja en cada acción cotidiana, fortaleciendo la confianza y el respeto dentro de la organización.

Crear Cultura De Responsabilidad

La cultura de responsabilidad implica que todas las personas en la organización, desde la alta dirección hasta el personal operativo, asuman sus deberes de forma consciente y proactiva. El Código de Ética es una responsabilidad individual: se espera que cada colaborador lo conozca, lo aplique y lo promueva.

Nuestros valores honestidad, respeto, trabajo en equipo, orden y pasión guían cada decisión. En **ProntoBPO** nos esforzamos por mejorar continuamente y garantizar la integridad en todas nuestras acciones.

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 Trabajador debe sentir la confianza y seguridad de poder comunicar cualquier circunstancia donde se viole la ética de la Organización. Sin temor a represalias.
- Pronto protege y toma medidas para salvaguardar la información confidencial y al Trabajador 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.

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

- Se debe proteger toda información confidencial sobre nuestros clientes, del Trabajador y proveedores internos y externos evitando el beneficio del trabajador o de terceros.

→

Responsabilidad Social

- Somos una organización 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: electrónicos, plástico entre otros.
- Realizamos donaciones de forma periódica.

Conciencia del trabajo

El colaborador debe actuar con ética en todas sus relaciones laborales.

- Evitar el uso indebido de su cargo o información privilegiada.
- Ser un ejemplo de integridad y liderazgo ético.
- Usar la plataforma interna sólo para fines laborales (cumpleaños, reconocimientos, actividades institucionales).
- Toda información compartida debe ser profesional y respetar los estándares de la empresa.

Responsabilidad de nuestros clientes, hacia nuestros socios

Nos comprometemos con los objetivos de nuestros clientes, transformando sus necesidades en experiencias de valor. Somos responsables de la información que manejamos y de la satisfacción de nuestros aliados

Lo Que Esperamos De Ti

Que actúes con responsabilidad en tus decisiones y acciones, como individuo, como parte de un equipo y como representante de la organización.

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

CASOS

• Caso 1

Debes entregar un reporte diario, pero los resultados no son favorables. Temes recibir una penalización y consideras modificar los datos para que parezcan más positivos.

¿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.

• Caso 2

Uso Excesivo de Recursos Energéticos en la Oficina

En la oficina, varios compañeros dejan encendidos equipos y luces innecesariamente, incluso cuando no

están en uso. Esto incrementa el consumo energético y contradice los compromisos ambientales de la empresa.

Análisis: El uso irresponsable de la energía no solo implica un gasto innecesario para la empresa, sino que también contribuye negativamente al impacto ambiental, contradiciendo los compromisos de sostenibilidad de la organización.

¿Qué puedo hacer al respecto?

Primero, puedes hablar con tus compañeros de forma respetuosa para generar conciencia. Si la situación persiste, informa a tu supervisor o al área de Recursos Humanos. Reportar este comportamiento contribuye a fortalecer la cultura de sostenibilidad y responsabilidad ambiental.



HONESTIDAD



honesty

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

HONESTIDAD

¿Qué es Honestidad?

- Actuar con la actitud correcta: No basta con hacer lo correcto; también importa cómo lo hacemos.
- Uso responsable de los recursos: Los bienes tangibles e intangibles de la organización deben utilizarse exclusivamente para fines laborales. Respeto por la privacidad: Cada persona tiene derecho a la privacidad. Es nuestra responsabilidad proteger la información confidencial de clientes, compañeros y proveedores.
- Impacto reputacional: Las acciones dentro y fuera del trabajo influyen en la percepción pública de **ProntoBPO**.

- **Fraude y Corrupción**

- Fraude: Acción incorrecta con el fin de obtener un beneficio indebido.
- Corrupción: Ofrecer o recibir algo de valor para influir inapropiadamente en decisiones o acciones.

- **Ejemplos de fraude y corrupción:**

- Robo o malversación de fondos, suministros o equipos.
- Presentar información falsa para obtener beneficios.
- Reembolsos ficticios o alterados (viajes, seguros, caja chica).
- Sobornos para obtener contratos o favores.
- Falsificación de documentos o firmas.
- Uso indebido de información sensible de clientes de manera física o digital.

Consecuencias legales: Estas conductas están reguladas por el Código Penal, leyes de protección de datos y reglamentos internos. Pueden derivar en sanciones administrativas, civiles o penales.

ProntoBPO tiene CERO tolerancia a cualquier tipo de fraude o corrupción. Todo incidente será investigado afondo y cualquier comportamiento indebido puede dar lugar a ser sancionado por medio de procesos disciplinarios conforme a la legislación al reglamento interno vigente de cada país donde se opere. Las medidas pueden incluir desde acciones disciplinarias hasta la terminación del contrato u otras en casos graves en caso de colaboradores de ProntoBPO y sanciones en casos que involucre a aquellos que no son de ProntoBPO o a los contratistas.

Negociar con Honestidad (resguardo de información de clientes potenciales)

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

La información de clientes actuales y potenciales debe manejarse con responsabilidad, confidencialidad y respeto. Cada colaborador es responsable de proteger estos datos y contribuir a relaciones basadas en confianza y beneficio mutuo.

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

Manejo de procesos internos con honestidad y justicia

Utiliza los recursos de la organización exclusivamente para fines laborales. La honestidad también implica actuar con equidad en la toma de decisiones y en el trato con colegas, clientes y proveedores.

Lo Que Esperamos De Ti

Como parte de **ProntoBPO**, esperamos que actúen con integridad y reflejen nuestros valores fundamentales: **Honestidad, Orden, Trabajo en Equipo, Pasión, Respeto y Responsabilidad.**

CASOS

- **Caso 1**

Observa a un compañero guardar los datos de la tarjeta de un cliente con la intención de usarlos para beneficio personal.

¿Qué hacer?

Reporta de inmediato la situación a tu superior o líder de equipo. Es fundamental actuar con rapidez para proteger la privacidad del cliente y la integridad de la organización.

- **Caso 2:**

Lideras a un grupo de compañeros que están en desacuerdo con ciertos procesos internos y han comenzado a compartir sus opiniones directamente con clientes externos, buscando beneficios personales.

¿Qué hacer? Gestiona los desacuerdos de forma interna, canalizando las inquietudes por los medios adecuados. Evita involucrar a terceros ajenos a la organización, protegiendo la imagen institucional y fomentando el diálogo ético.

SEGURIDAD OCUPACIONAL Y AMBIENTAL



Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

SEGURIDAD OCUPACIONAL Y AMBIENTAL

La seguridad ocupacional y ambiental en el trabajo abarca todas las condiciones físicas, ergonómicas y organizacionales que influyen en la salud, el bienestar y el desempeño de las personas trabajadoras. En **ProntoBPO**, promovemos entornos laborales seguros, saludables y sostenibles.

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

Ergonomía:

Las enfermedades crónicas no transmisibles (ENT) son una de las principales causas de discapacidad y mortalidad a nivel mundial. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), estas afecciones pueden tener origen congénito, hereditario o estar relacionadas con el estilo de vida y el entorno laboral.

Nuestro compromiso: **ProntoBPO** se compromete a prevenir y atender estas enfermedades mediante:

- Infografías o videos educativos son patologías comunes.
- Comunicaciones por correo electrónico.
- Orientación durante consultas médicas.

La iluminación:

La iluminación adecuada mejora el rendimiento laboral hasta en un 20%, reduce accidentes, disminuye el ausentismo y mejora la salud visual y mental.

Acciones:

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 músculo esqueléticos. Por lo que como organización nos apegamos a las 5 reglas básicas para que el Trabajador 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.

- Iluminación óptima en todos los espacios de trabajo.
- Prevención de fatiga visual, estrés y migrañas por medio de infografías o videos en las plataformas de comunicación de la organización.
- Promoción de condiciones ergonómicas que favorezcan el bienestar.

Las afecciones musculoesqueléticas son comunes en trabajos estáticos, especialmente aquellos que implican el uso prolongado de manos, brazos y espalda.

Postura:

Una de las principales afecciones dentro del lugar de trabajo son las patologías relacionadas 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.

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

Equipo:

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

Seguridad Ocupacional y ambiental

La Seguridad Ocupacional es la disciplina que se enfoca en asegurar que los trabajadores desempeñen sus funciones en un entorno seguro y saludable. Su objetivo es prevenir accidentes y enfermedades laborales mediante la implementación de normas, procedimientos y medidas de control que minimicen los riesgos a los que los empleados están expuestos.

Por otro lado, la Seguridad Ambiental gestiona los riesgos que las actividades laborales o industriales pueden causar al entorno natural. Su objetivo es proteger el medio ambiente para prevenir la contaminación y reducir el impacto negativo de las actividades humanas sobre el aire, agua, suelo y biodiversidad, contribuyendo a la sostenibilidad.

¿Cuál debe ser el compromiso de nuestros Trabajadores?

Objetivos Organizacionales:

- Promover el bienestar emocional y psicológico con alianzas estratégicas.
- Aumentar la productividad mediante entornos saludables.
- Prevenir riesgos psicosociales como el estrés, la discriminación o la intimidación.
- Fomentar relaciones laborales respetuosas y colaborativas.

Comunicar si se sienten en riesgo: La comunicación es importante para la Prevención de Riesgos Laborales en una organización, donde la escucha activa y el diálogo se convierte en una dimensión fundamental de la prevención. Si te sientes en riesgo o alguno de tus compañeros por favor no dudes en comunicarte al correo codigodeetica@prontobpo.com

Números de Emergencia:

Si te sientes vulnerable o en riesgo nosotros como **ProntoBPO** te apoyamos. Si tienes una emergencia o necesitas ayuda específica te brindamos los números de emergencia a los cuales te puedes comunicar. Ingresa al siguiente enlace donde encontrarás los números telefónicos de emergencia del país a donde perteneces.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1UfmAxUFmghurYeOPhVjCe9RDXHYKNEa3bhPxECLJ7bk/edit?usp=drive_link

La salud Mental en el ámbito laboral

La salud mental es un estado de bienestar que permite a las personas desarrollar sus capacidades, enfrentar el estrés cotidiano y desempeñarse de manera productiva. En **ProntoBPO** reconocemos que el estado emocional de nuestras personas trabajadoras influye directamente en los resultados laborales y en la calidad de vida dentro y fuera del entorno de trabajo.

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

En **ProntoBPO** trabajamos para construir un entorno laboral donde cada persona se sienta valorada, escuchada y protegida. La salud mental no es solo responsabilidad individual, sino un esfuerzo colectivo que fortalece nuestra cultura organizacional.

Búsqueda del Bienestar

El bienestar laboral se refiere a las acciones, programas y prácticas que buscan mejorar la calidad de vida de las personas trabajadoras, integrando el desarrollo profesional, personal y familiar. En **ProntoBPO**, promovemos una cultura de bienestar basada en el respeto, el trabajo en equipo y el crecimiento integral.

En **ProntoBPO**, el bienestar no es solo un beneficio, es una estrategia organizacional. Creemos que cuidar a quienes forman parte de nuestra empresa es la base para construir un entorno laboral saludable, competitivo y sostenible.

- **Drogas /bebidas alcohólicas**

Prohibiciones: Prohibición del consumo, posesión, venta o distribución de drogas ilegales y bebidas alcohólicas en el lugar de trabajo o durante el horario laboral.

Responsabilidad del Colaborador: Informar al supervisor si tiene una condición de salud que requiera el uso de medicamentos prescritos que puedan afectar su desempeño y presentar la constancia al médico ocupacional.

Pruebas de Consumo de Sustancias: **ProntoBPO** se puede realizar pruebas de consumo de sustancias en situaciones específicas, como el caso de incidentes de seguridad, comportamiento sospechoso o como parte de un proceso de contratación de acuerdo a la legislación o normas internas vigente en cada país.

- **No armas**

Prohibición de uso y porte de Armas

ProntoBPO prohíbe la posesión, exhibición, uso, portación y transportación de cualquier tipo de armas peligrosas o potencialmente peligrosas al momento ingresar a las instalaciones de manera peatonal o en el parqueo. Esta prohibición se aplica dentro o fuera de todas las instalaciones donde se ubica **ProntoBPO**, incluyendo los vehículos).

Excepciones

Únicamente el Trabajador de seguridad que está autorizado, capacitado y designado por el edificio o la organización, podrá portar armas. La utilización de las mismas deberá ser aprobada previamente de acuerdo a cada normativa del edificio, normas internas y a las leyes vigentes establecidas en cada país.

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

Nuestro Compromiso con el medio ambiente

ProntoBPO está comprometido con el desarrollo sostenible, por esta razón la protección del medio ambiente constituye una parte integral de todos los procesos que se llevan a cabo.

Responsabilidad Social Organización

La Responsabilidad Social Empresarial (**RSE**) es una contribución activa y voluntaria de la organización en los ámbitos social, económico y ambiental, con el objetivo de:

- Mejorar la competitividad.
- Aportar valor a la organización.
- Beneficiar a las personas trabajadoras.
- Impactar positivamente en el entorno.

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

- Medio Ambiente, Se cumple por el compromiso de la organización 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 organización socialmente responsable, cumpliendo con las normativas, como Trabajadores también se cumple **Licencia Ambiental B2 (ProntoBPO)**.

LO QUE ESPERAMOS DE TI

En **ProntoBPO**, cada persona trabajadora es parte activa en la construcción de un entorno laboral seguro y saludable. Por eso, esperamos que:

- Te informes sobre los procesos de **Seguridad Ocupacional y Ambiental**.
- Actúa correctamente ante situaciones de riesgo.
- Comunícate de inmediato si tú o algún compañero se encuentra en riesgo laboral.
- Participa en capacitaciones y actividades de prevención las cuales se difunden en las plataformas internas.

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

CASOS

- **Caso 1 Seguridad ocupacional**

Un día por la mañana, llegué corriendo al trabajo. Por ir apurado y distraído con el teléfono, no vi el último escalón y tropecé.

¿Qué puedo hacer al respecto?

Ahora llego con tiempo y presto atención al caminar, evitando el uso del teléfono en trayectos. Esto me permite prevenir accidentes y cuidar mi integridad.

- **Caso 2**

Soy un trabajador nuevo y no recibí capacitación en Salud Ocupacional. Tengo mucho estrés laboral y no sé cómo canalizarlo.

¿Qué puedo hacer al respecto?

Primero siempre comunica a tu supervisor cómo te sientes y también consulta con la jefatura de relaciones laborales, para que pueda verificar y comunicar la situación al.



ACOSO LABORAL



Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

ACOSO LABORAL

El acoso laboral es una conducta inaceptable que atenta contra la dignidad de las personas y genera un ambiente hostil. En **ProntoBPO**, tenemos cero tolerancia frente a cualquier forma de acoso.

La Importancia de la Diversidad e Inclusión

En **ProntoBPO**, todos los Trabajadores tenemos la responsabilidad de garantizar que no exista el acoso laboral y/o discriminación laboral, reconocemos que la diversidad e inclusión promueve la innovación y permite un mejor entendimiento de las culturas con las que trabajamos. Fomentamos el libre intercambio de ideas, pues reconocemos la fuerza del diálogo para la construcción de una cultura de excelencia. Considerando cero tolerancias hacia los siguientes conceptos.

Promovemos un entorno inclusivo, libre de discriminación por:

- Raza, edad, género, nacionalidad
- Discapacidad, religión, orientación sexual
- Estado civil, embarazo, información genética.

Tipos de Acoso Laboral

TIPO DE ACOSO	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO
VERBAL	Comentarios ofensivos, gritos y burlas	Nunca haces nada bien
PSICOLÓGICO	Manipulación, intimidación, aislamiento	Ignorar a un colaborador en reuniones clave.
SEXUAL	Insinuaciones con chantaje	Comentarios sobre el cuerpo o ropa de alguien

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

CIBERNÉTICO	Acoso por medios digitales	Mensajes o chats intimidantes por cualquier plataforma virtual
SOBRECARGA LABORAL	Asignación excesiva de tareas con intención de presión.	Tareas imposibles de cumplir sin apoyo ni recursos.
EXCLUSIÓN LABORAL	Aislamiento deliberado de actividades o decisiones.	No invitar a reuniones ni compartir información clave.

Nuestras normas también aplican en actividades de la organización

Las cuales son 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, no fomentar envidias, rencillas ni críticas destructivas. Brindar capacitaciones para el desarrollo Trabajador y profesional mantener actualizado para el colaborador en cuanto a la Legislación colombiana brindar al empleado suministros y herramientas necesarias para realizar la labor para desempeñar realizar actividades de Bienestar laboral.

Con 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 Trabajador 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 organización 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 organización asumir las

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

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.

Compromisos de la Organización

- **Cero Tolerancia:** mantenemos cero tolerancias hacia el acoso laboral en todas sus formas. Cualquier conducta que se considere acoso será investigada de inmediato por el comité y se tomarán las medidas disciplinarias correspondientes.
- **Educación y Sensibilización:** Proporcionamos información por medio de cápsulas informativas regulares a todos los Trabajadores sobre el acoso laboral en las redes internas de **ProntoBPO**, incluyendo su definición, ejemplos, y cómo identificar y reportar situaciones de acoso.

¿Cómo Identifico si es acoso laboral?

No todo siempre es acoso, tienes que aprender a identificar cuando se repiten conductas negativas que buscan intimidar, humillar o afectarte en el trabajo. Para que una conducta sea considerada acoso laboral, generalmente deben concurrir los siguientes elementos:

- Reiteración en el tiempo (no hechos aislados)
- Intencionalidad
- Desigualdad de poder (jerárquica o grupal)
- Afectación a la dignidad, salud o desempeño laboral
- Conductas verbales y psicológicas. (gritos, insultos, burlas, humillación pública o privada, amenaza explícitas.
- Comentarios ofensivos o discriminatorios.
- Conductas organizacionales. (Asignación deliberada de carga de trabajo, retiro injustificado de funciones o responsabilidades, cambios constantes de funciones con la finalidad de desestabilizar, negativa de información necesaria para el trabajo)
- Conductas de aislamiento. (Exclusión intencional de reuniones o actividades laborales)
- Por medio digital (Mensajes ofensivos o incidentes por correo, whatsapp u otros medios, llamadas fuera de horario con fines de presión o intimidación.

Conductas que NO constituyen acoso laboral

- Llamada de atención justificada por alguna emergencia u error.
- Evaluación de desempeño basado en tu desempeño
- Medidas disciplinarias conforme al reglamento interior de trabajo.

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

- Resultados laborales conforme a tu puesto.

Recomendaciones:

- Ante la sospecha de acoso laboral, se recomienda lo siguiente:
- Registra y documenta los hechos
- Conserva evidencia de manera física o digital
- Denuncia en los canales internos de la empresa codigodeetica@prontobpo.com
- Solicita acompañamiento con tu supervisor o alguien de Recursos Humanos.

LO QUE ESPERAMOS DE TI

- **Trata a todos con respeto y profesionalismo:** Trata a los demás con cortesía y promueve la igualdad de oportunidades.
- **Reporta cualquier incidente de acoso:** Si un supervisor o compañero utiliza lenguaje o contacto físico inapropiado, reporta la situación de inmediato.

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

CASOS

- **Caso 1:**

Durante una capacitación, el supervisor utiliza lenguaje coloquial y contacto físico inapropiado, generando incomodidad.

¿Qué puedo hacer al respecto?

Reportar la situación a codigodeetica@prontobpo.com, solicitar intervención para seguimiento correspondiente.

- **Caso 2:**

Una colaboradora es excluida de reuniones, decisiones y tareas relevantes por parte de su supervisor, afectando su desempeño y sentido de pertenencia.

Tipo de acoso:

Acoso psicológico por exclusión laboral.

¿Qué puedo hacer al respecto?

Documentar los hechos, evaluar el impacto, reportar al correo codigodeetica@prontobpo.com, y solicitar medidas para garantizar inclusión y trato equitativo.



RELACIONES LABORALES



Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

RELACIONES LABORALES

¿Cómo Relacionarse 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 trabajadores.

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 trabajadores son tratados con respeto, cortesía, equidad y promoviendo la igualdad de oportunidades para todos.
- Valorar la diversidad de cada uno de nuestros Trabajadores, puntos de vista, 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 permitan a nuestros Trabajadores utilicen sus fortalezas en la realización de su trabajo.

¿Cómo gestionar el Mérito con relaciones laborales?

- Es una acción indebida favorecer con beneficios económicos, directos o indirectos, a Trabajadores, 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 Organización 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 organización 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 las instalaciones en temas referentes al uso de la imagen de la organización.
- Manejo de la información laboral en las relaciones laborales Es responsabilidad de cada Trabajador proporcionar toda información (reportes, actualizaciones, desempeño) de manera clara y transparente. Considerando que esta sea oportuna, completa, veraz y confiable.
- En 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.

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

Cero tolerancias

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

Las personas que estimen que están siendo presionadas por sus 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 Organización. 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: 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.

Relación con Proveedores

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.

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

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 Trabajadores, socios y clientes.

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

“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.

CASOS

- **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 organización.

¿Puedo hacer al respecto?

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

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

PROCESO DE GESTIÓN DE ACCIONES DEL CÓDIGO DE ÉTICA.

En **ProntoBPO**. 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 Gestión de Código de Ética (**CGCE**) quienes determinan la acción propuesta para cada uno de los casos.

También es importante que conozcas que no toleramos las REPRESALIAS. Puedes avocarte al departamento de Recursos Humanos y/o Relaciones Laborales ante cualquier eventualidad. Valoramos el coraje para plantear inquietudes y recuerda que las investigaciones que se generen se llevarán de manera confidencial, sin embargo, para el proceso de investigación se requiere comunicación con las personas involucradas para el seguimiento del caso.

Te exhortamos a informarte siempre y así saber cómo proceder de manera ética e íntegra al momento de pedir ayuda. Para el proceso de investigación de casos reportados en código de ética se tomará como evidencia, pero no se limita a: Grabaciones de video, audios, fotografías, chats, uso de herramientas de comunicación de la empresa, pruebas de integridad, pruebas de uso de estupefacientes y alcohol, documentos físicos y algún otro que funcione como medio de prueba para la investigación.



Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

APLICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Vivir el Código de Ética es responsabilidad de todo el equipo que forma parte de **ProntoBPO**, sin excepciones.

Los trabajadores en posiciones de liderazgo interno o externo deben ser ejemplo, promoviendo los valores institucionales y asegurando el cumplimiento ético en cada equipo.



Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

Este código se aplica a todas las personas y organizaciones con una relación directa o indirecta con **ProntoBPO**, sin importar el tipo de contrato. Esto incluye a los siguientes grupos:

- Trabajadores internos
- Asociados
- Consultores externos
- Proveedores y contratistas
- Otros terceros con una relación comercial.

Sanciones por Incumplimiento

Toda falta al Código de Ética será evaluada conforme al tipo de relación laboral, la severidad de la conducta y la razón social en la cual te encuentres contratado, aplicando las medidas disciplinarias que resulten pertinentes de acuerdo al reglamento interior de trabajo o legislación laboral vigente en cada país donde se tiene operación.

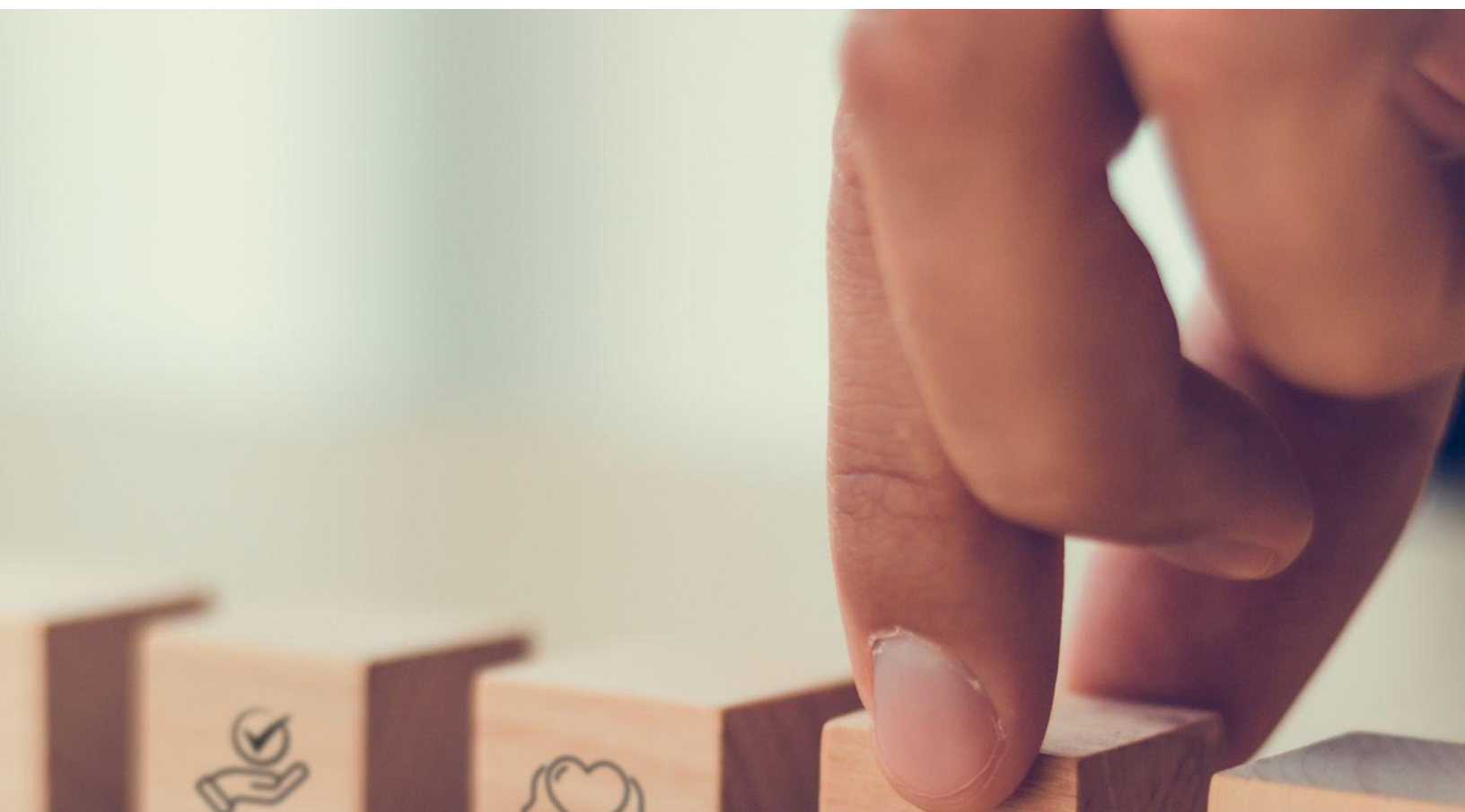
ProntoBPO	Posibles Consecuencias
Trabajadores internos	Amonestaciones verbales o escritas, suspensión, terminación del contrato laboral. (de acuerdo a la gravedad y en base al reglamento interno)
Proveedores y contratistas	Sanciones económicas, terminación del contrato comercial.
Consultores externos	Suspensión de pagos, rescisión del contrato, exclusión de futuros procesos.
Otros terceros relacionados	Medidas según el impacto del incumplimiento y los términos contractuales.

El incumplimiento de este código puede resultar en sanciones proporcionales a la gravedad de la falta y al tipo de vínculo. Las sanciones se aplicarán de acuerdo con la legislación vigente en cada país y los procedimientos internos de ProntoBPO.

Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

¿CÓMO REPORTO DENUNCIA DE INCUMPLIMIENTO?

- Correo electrónico: codigodeetica@prontobpo.com (adjuntar evidencia)
- Página oficial: <https://denuncia.Prontoapps.app> (adjuntar evidencia)
- Todos los reportes se tratarán con seriedad, respeto y confidencialidad.
- La organización se compromete a investigar cada caso y a tomar las medidas correspondientes, siempre que se cuente con evidencia y se sigan los procesos de denuncia correctos.
- Todas las denuncias serán investigadas de forma objetiva, garantizando la protección contra cualquier tipo de represalia.
- Si se confirma la infracción, el proceso se llevará a cabo conforme al reglamento interno de trabajo y a las leyes vigentes del país donde se haya reportado.
- [¿Cómo denuncio?](#)



Código	02-CAP-CE
Versión	1.3
Fecha de Actualización	29 de diciembre 2025

ANEXOS

ANEXO 1

Documento De Conflicto De Interés

https://drive.google.com/drive/folders/1OjKfw4Efgc2lnrX5IKMhi304r8u2laPJ?usp=drive_link

ANEXO 2

Política de acoso Laboral

Recuerda que tenemos políticas de acoso laboral las cuales las puedes encontrar en el siguiente enlace:

https://drive.google.com/drive/folders/1r9kj_t9nvKP7CO88S34_Y0N31ow2row-?usp=sharing

ANEXO 3

Formulario de compromiso con el Código de Ética

<https://forms.gle/gBfvXRP5LcPKcU58>