	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA	VERSIÓN: 02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	FECHA DE EMISIÓN: 26/01/2022

## PRESENTACIÓN

CUSTOMER OPERATION SUCCESS, como una compañía enfocada a ser líder en la externalización de procesos de negocios, se ha esmerado en contar con el personal idóneo, competente y confiable, en definir estrategias, brindando calidad, excelencia y cumpliendo a las políticas que tienen como fin proporcionar soluciones integrales a todas y cada una de nuestras actividades, por ello la compañía persevera en contar con un esquema de identidad corporativa, en donde se destaque el cumplimiento de las normas, los valores y compromisos por parte de todos aquellos que hagan o quieran hacer parte de nuestra empresa.


Con el fin de obrar en concordancia y como referencia a la buena conducta, la ética y la moral en toda actividad realizada por la entidad y sus empleados, deben ceñirse a los mandatos constitucionales, legales, estatutarios y reglamentarios, en aras de proteger la confiabilidad y seguridad integral de la empresa

Nuestro código de conducta y ética inicia con el compromiso de Customer Operation Success como compañía en la identificación de los principios corporativos que son cedidos a los colaboradores con el fin de contar con un esquema de identidad corporativa, con los empleados, proveedores y demás partes interesadas en el cumplimiento de la misión de la compañía.

## ALCANCE.

Este código es de obligatorio cumplimiento para los empleados, stakeholders, proveedores, clientes, entre otros (en adelante, colaboradores) y que trabajen con Customer Operation Success (en adelante COS S.A.S). En el evento en el que por una determinada circunstancia existiere conflicto entre lo que se dispone en el presente y la normatividad vigente, se le dará peso a esta última.

El incumplimiento y violación del presente código de forma total o parcial, dará lugar a las correspondientes sanciones laborales, que podrán incluir la respectiva terminación unilateral del contrato de trabajo por parte de COS S.A.S.

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA	VERSIÓN: 02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	FECHA DE EMISIÓN: 26/01/2022

## GLOSARIO

**Información Confidencial:** Es toda información o documento al cual tengan acceso los colaboradores de Customer Operation Success en el desarrollo de sus funciones y/o en la prestación de sus servicios y que la empresa o sus colaboradores pertinentes no ha catalogado como pública. Esto aplica para cualquier información técnica, financiera, contable, estratégica, corporativa o comercial, incluyendo información propia de los procesos de auditoría, políticas empresariales, información de cualquier naturaleza de Funcionarios y ex Funcionarios, planes comerciales o de mercadeo, métodos y procesos y cualquier información relacionada con la Sociedad y sus subordinadas, las operaciones de negocios presentes y futuros o situaciones legales, administrativas y/o financieras de la empresa o de sus subordinados y en cualquiera que sea la forma en que se encuentre dicha información.

**Conflicto de Interés:** Surge cuando el colaborador tiene intereses personales opuestos, es decir, que interfieren con la capacidad de tomar una decisión imparcial y objetiva. El deber ser para la empresa es, discernir y realizar un juicio que propicie los parámetros de ética y profesionalismo ya caracterizados en los valores corporativos, además de prevenir situaciones que puedan perturbar la confianza y la reputación que otros depositan en cada uno de los colaboradores.


## DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Para asumir dichos objetivos y adquirir nuestra identidad corporativa, es requisito para la empresa y sus colaboradores contar con el desarrollo de actividades que orienten al cumplimiento de nuestros principios corporativos.

## PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Son aquellos que permiten orientar las actuaciones de quienes laboran en la empresa como participantes de los principios éticos y morales, indicar pautas de conducta y establecer criterios para alinear soluciones a problemas o conflictos que se presenten entre la compañía y los colaboradores:

**Legalidad:** COS S.A.S y sus colaboradores velaran por el cumplimiento de las normas, leyes, políticas, reglamentos y controles que las autoridades competentes y la empresa adopten para el cumplimiento del presente código.

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA	VERSIÓN: 02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	FECHA DE EMISIÓN: 26/01/2022

**Responsabilidad:** Cumplir a cabalidad con las necesidades de nuestros clientes y la empresa, acatar las directrices, normas y reglamentos institucionales y desarrollar los requerimientos a las actividades de forma comprometida y diligente.

**Confidencialidad:** Para la empresa COS S.A.S, es muy importante dar de forma prudente el buen uso y el manejo a la reserva de la información y de los activos de la compañía, por eso, es de obligatorio cumplimiento tanto para la empresa como para los colaboradores proteger toda información que tenga el carácter confidencial y/o privilegiado, absteniéndose de usar sin la debida autorización la información o que sea destinada para fines indebidos.

**Calidad:** COS S.A.S y sus colaboradores se comprometen a efectuarán la debida optimización y el buen manejo de nuestros procesos y los servicios ofrecidos.

**Transparencia:** Para dar cumplimiento a la responsabilidad entre COS y sus colaboradores, es importante que se aumente la confianza con el suministro de información de manera clara, correcta y oportuna, esto con el fin de brindar el conocimiento adecuado al contexto en el que se esté adelantando.


**Lealtad e Integridad:** Los colaboradores bajo compromiso deben actuar bajo la ética y lealtad hacia la sociedad, entre ellos mismos y/o a terceros, con el fin de garantizar el fortalecimiento de las directrices de la empresa y demás normatividades que lo soportan.

**Respeto y Equidad:** La empresa COS S.A.S y sus colaboradores, frente a todo tipo de actuación y sin discriminación alguna de cualquier tipo, empleará la ecuanimidad y garantizará el debido cumplimiento a las gestiones que se adelanten, todo esto aplicando el cumplimiento al buen ambiente, al debido respeto y al decoro que propicie una igualdad de oportunidades y el momento para expresar cualquier inquietud, sugerencia y/o tipo de opinión.

**Excelencia:** La empresa COS S.A.S, en razón a su constante crecimiento y conexas con los colaboradores, desea siempre contar con el personal idóneo para el eficiente ejercicio de funciones, que impulsen al desarrollo de habilidades y al crecimiento personal que les permita ser cada vez más competentes, más comprometidos con la empresa y que propicien al constante mejoramiento de nuestras actividades encaminadas a la misión y visión de la compañía. Promover la meritocracia e incentivar el trabajo en equipo y la implementación de mejores prácticas son requisitos fundamentales para dar cumplimiento a dicho valor.


## CONDUCTAS

Las pautas y conductas son identificadas por COS S.A.S de la siguiente manera:

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA	VERSIÓN: 02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	FECHA DE EMISIÓN: 26/01/2022

✓ **Conductas deseadas:**


- Que la empresa y los colaboradores tengan presente todo acuerdo reglamentario y procedimientos establecidos tanto por la compañía como de políticas públicas del gobierno, esto con el fin de cumplir, prever, identificar y dar el respectivo seguimiento a las diferentes novedades que se adelanten.
- Manejar la prudencia, el respeto y el buen comportamiento dentro y a los alrededores de las instalaciones de la empresa.
- Tener profesionalismo y responsabilidad con la identidad de la empresa, tener siempre lealtad, manejar la integridad y cumplir con las obligaciones que sean asignadas en razón al cargo.
- Manejar con seriedad, responsabilidad y decoro las relaciones personales con otros colaboradores de la misma empresa, enfatizando que no pueden llegar a afectar de ninguna manera el desempeño laboral, ni restar objetividad e independencia de las que sean requeridas para el ejercicio de sus ocupaciones.
- Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminente que afecten o amenacen a las personas o las cosas de la empresa.
- Comunicar de forma oportuna a sus superiores inmediatos todo hecho y/o evento de irregularidad llevado a cabo por cualquiera de los colaboradores o terceros, en especial aquellas conductas que perturben o puedan llegar a lesionar los intereses de la empresa o cuales quiera que estén en virtud del presente código.
- Ofrecer ante cualquier controversia el debido proceso, respetar los derechos de los involucrados y dar garantía del marco reglamentario de la empresa COS S.A.S
- Dar un buen uso a las instalaciones de la empresa, esto incluye darle un buen manejo a las herramientas de trabajo, a los sistemas de información, a las políticas internas establecidas y demás elementos que le sean asignados como parte del trabajo encomendado.
- Abstenerse de dar un trato irrespetuoso frente a los colaboradores o terceros adelantando conductas discriminatorias frente a condiciones raciales, de sexo, de ideologías religiosas y/o políticas.

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA	VERSIÓN: 02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	FECHA DE EMISIÓN: 26/01/2022

- Atender de forma oportuna, con respuestas claras y objetivas, frente a cualquier solicitud, queja, recurso o reclamo presentado por terceros o por los mismos colaboradores de la empresa.
- Conocer y aplicar el marco interno empleado para la política de manejo de seguridad de la información y la confidencialidad, clasificando así su naturaleza como privadas, semiprivadas, públicas o sensibles.
- Que en virtud a una finalización en la relación entre los colaboradores y la empresa COS S.A., los colaboradores entreguen toda aquella información correspondiente a la compañía y a la cual tuvieran acceso bajo los protocolos y funciones proporcionados por la empresa.

✓ **Conductas prohibidas:**


- La acción, omisión, negligencia, descuido o inducción al error que involucre un riesgo o cree un daño frente a los intereses de la compañía o de terceros.
- Facilitar el acceso o proporcionar directamente cualquier tipo claves, códigos de acceso, usuarios y/o contraseñas que fueran asignadas previamente.
- Enviar, recibir, suministrar o sustraer cualquier tipo de información de la compañía ya sea de forma escrita, verbal, magnética, electrónica o por cualquier medio a colaboradores o terceros sin la debida autorización para beneficio propio o de un tercero.
- Participar en actividades ajenas a la empresa sin ninguna autorización o que involucren un incumplimiento a sus deberes, responsabilidades y principios éticos y morales.
- Desarrollar cualquier actividad ilícita, y más grave aún, utilizar el nombre de la compañía o de sus colaboradores para tal fin.
- Cualquier intervención por cualquier medio de comunicación que llegase a involucrar a la empresa y que no esté avalado previamente por el Gerente General o quien en su defecto y por políticas de la empresa tuviere dicha

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA	VERSIÓN: 02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	FECHA DE EMISIÓN: 26/01/2022

potestad, con el fin de que se garantice la protección al buen nombre y la información que opere la empresa.

- Violar cualquier tipo de reserva de información confidencial y peor aún, que le fuere puesta o conocida en razón a su cargo.
- No informar de manera inmediata la existencia de un conflicto de interés que concierna a cualquiera de nuestros colaboradores.
- Proporcionar datos inexactos o falsos, comunicar algo con la intención de omitir o alterar total o parcialmente el contenido en informes, tareas, relaciones, base de datos u otros documentos tendientes a un beneficio propio o de un tercero.
- Destinar las instalaciones para el desarrollo de eventos religiosos, políticos, actos indecorosos o cualquier tipo de conducta que atente contra la ética y las políticas de la empresa.
- El uso de formatos y/o entregas de documentos que no cumplan con los estándares y los requisitos implementados previamente por la compañía.
- Desarrollar conductas que entorpezcan o afecten de forma negativa el normal desarrollo de las actividades de los colaboradores y/o que representen cualquier tipo de daño a un tercero.
- El uso de influencias para la toma de decisiones indebidas o que obtenga algún tipo de perjuicio para terceros, en especial aquellas situaciones que sean para beneficio propio, de un miembro de la familia, amigos o personas que cuenten con un tipo de conexidad con el colaborador.
- Incumplimiento al acuerdo de confidencialidad de la compañía.
- Incumplimiento a las políticas establecidas por la empresa, como lo son seguridad y salud en el trabajo, gestión de calidad, seguridad de la información y demás que estén involucradas en la misión de la compañía.

### **Conflictos de intereses**

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA	VERSIÓN: 02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	FECHA DE EMISIÓN: 26/01/2022

Deben generarse decisiones sobre contratación, retribución o medidas disciplinarias en donde el implicado es un familiar, amigo o que tenga algún tipo de nexo con el colaborador.

Implica la concesión o renovación de contratos o influencia sobre sus condiciones, en los cuales están directamente implicados amigos y familiares. Situaciones financieras o contables en las que un familiar revisa el trabajo de otro o gestiona los pagos aprobados.

Se generen oportunidades de negocio. Si, como consecuencia de la actividad profesional, un trabajador tiene conocimiento de una oportunidad de negocio, esta corresponde, en primer lugar, a la compañía. Los empleados no pueden apropiarse de, ni dirigir a cualquier familiar o amigo, las oportunidades que encuentre en el desarrollo de su trabajo.

Otras actividades profesionales. COS S.A.S no prohíbe a sus empleados desarrollar otras actividades de la compañía, mientras que estas no constituyan un conflicto de intereses (como por ejemplo, trabajar para la competencia, un proveedor o un socio), o afecte el acuerdo de confidencialidad y/o en su defecto implique el bajo rendimiento en su trabajo o el descuido de las labores contratadas con la compañía.

### **Vinculación de familiares.**


Cuando en la ejecución de nuevas vinculaciones como personal, proveedores y exista una relación directa o subordinación se debe abstener a continuar con la vinculación o negociación es importante informar al jefe inmediato acerca del posible conflicto de intereses que puede llegar a tener esta situación.

Los colaboradores debemos abstenernos de participar en el manejo de asunto o toma de decisiones en las cuales el empleado tenga un interés personal o privado, derivado de vínculos de parentesco hasta de tercer grado de consanguinidad y/o afinidad lo anterior aplica para todos los niveles de la empresa.

### **Relaciones afectivas en el trabajo.**

Los comportamientos que surjan de las relaciones sentimentales entre colaboradores podrían causar intercambio de información de los diferentes procesos, información que puede ser confidencial, también se afectan las relaciones con los demás compañeros de trabajo dado que se afecta el clima laboral, por ello



	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA	VERSIÓN: 02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	FECHA DE EMISIÓN: 26/01/2022

en Customer Operation Success se deben evitar las relaciones sentimentales entre compañeros de trabajo.

### **Negociación con nuestros clientes.**

Nuestra política de calidad declara:

Customer Operation Success se compromete a ofrecer los servicios de contact center y BPO, para satisfacer las necesidades de los clientes según sus requerimientos, apoyados en un talento humano idóneo y desarrollos a la medida para el mejoramiento continuo de nuestros procesos.

Por ello para nosotros es de suma importancia el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los clientes, es por esto que:

Debemos ofrecer solo aquello que podemos cumplir.

Cumplir con los compromisos adquiridos.

Contar con los canales de comunicación para dar respuesta a sus requerimientos

Dar soluciones que estén enfocadas en el buen proceder de los procesos involucrados.


### **Relación con nuestros compañeros.**

En Customer Operation Success sabemos que nuestro activo principal son los colaboradores es por esto que:

- Las relaciones están basadas en la transparencia de las decisiones a tomar la buena fe y la claridad de las actividades que se generan a diario.
- No se tienen segundas intenciones en la forma de actuar.
- No ocultamos información o manipulamos las decisiones de los demás.
- Nuestras decisiones son tomadas en hechos y no personas.
- Tratamos sin discriminación de origen étnico, credo, religión, limitación física, edad, genero, nacionalidad, orientación sexual, estado civil, nivel socioeconómico, a nuestros compañeros, proveedores, a nivel general.

### **Negociación con Proveedores.**



	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA	VERSIÓN: 02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	FECHA DE EMISIÓN: 26/01/2022

Trabajamos con proveedores que nos brindan bienes o servicios que cumplen con la ley, así mismo estamos convencidos de su honestidad la cual es fundamental para una relación sólida y a largo plazo por ello se debe:

- Garantizar la vinculación imparcial de los proveedores, basada en los criterios del procedimiento establecido.
- Acatar los acuerdos de servicio establecidos en las negociaciones.
- No brindar información de un proveedor a otro.
- Recibir o solicitar algún incentivo para su selección o lograr algún tipo de negociación entre las partes se considera antiética.

#### **Relaciones con autoridades.**


Actuamos sobre los debidos procesos estipulados por el gobierno o entes de control gubernamentales, para la creación de vínculos desinteresados, por ello se considera lo siguiente:

- Realizamos los debidos pagos a los entes que rijan nuestra actividad económica.
- Las negociaciones que realizamos están regidas bajos los parámetros de ley estipulados
- No ofrecemos ni damos ningún tipo de beneficio directa o indirectamente a través de terceros o funcionarios públicos en el desarrollo de nuestra actividad económica.

#### **Relaciones con nuestra competencia.**

En Customer Operation Success se realiza la debida investigación de los demás mercados dentro de nuestra actividad, por ello se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Entre los debidos factores de lealtad entre mercados, sin realizar algún tipo de divulgación que llegase a afectar nuestro competidor.
- Competimos legalmente y cumplimos con las leyes.
- No participaremos en alguna negociación que sea ilegal o ilícita donde se identifique algún tipo de robo a los competidores ya sea de información, sobornos, espionaje, amenazas etc.

	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA	VERSIÓN: 02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	FECHA DE EMISIÓN: 26/01/2022

**Aclaración:**

En nuestro código no se pueden brindar los parámetros definitivos a todas las acciones de los colaboradores, confiamos en el criterio de cada persona que tenga vínculos con nosotros para que sepan distinguir entre lo que es bueno o no, podemos dar las debidas orientaciones para actuar sobre alguno de los eventos nombrados anteriormente.

Las decisiones de los empleados de la empresa Customer Operation Success deben estar en criterios objetivos y éticos, no influenciados en beneficio individual o de terceros. El cumplimiento de las normas comprometerá a los empleados con lealtad y fidelidad para cualquier acción que se realice en nombre de la organización.

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>						
<b>Versión</b>	<b>Actualización</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Fecha de elaboración</b>	<b>Fecha de revisión</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>Fecha aprobación</b>
02	Se agregó cuadro de control de cambios, se ajustó razón social y se cambiaron logos	Gestión documental de control interno	26/01/2022	26/01/2022	Gerente de Control Interno	26/01/2022