



**PI&CE - Programa de  
Integridad & Código de  
Ética**

# **REGLAMENTO PROGRAMA DE INTEGRIDAD & CÓDIGO DE ÉTICA**

## **INTERACCIONES INTELIGENTES SOCIEDAD ANÓNIMA**

Versión 5

24 de julio de 2025

### Control de versiones

Fecha	Versión	Cambios de la versión anterior	Actualizado por	Revisado por	Aprobado por
25-07-2025	5	Se incorpora el Modelo de Prevención de Delito, lo que implicó cambiar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reemplazar 3.3</li> <li>• Reemplazar 3.4</li> <li>• Reemplazar 3.5</li> <li>• Agregar Párrafo en 4.3</li> <li>• Reemplazar 4.3.1</li> <li>• Reemplazar 5.1</li> </ul> Se actualiza definiciones de visión, misión y valores	Mónica Ziede	Simón Villalobos	Patricio Cáceres
15-03-2025	4	Cambio de url	Mónica Ziede	Mónica Ziede	Mónica Ziede
16-08-2024	3	Se cambia correo del canal de denuncia. Se estandariza formato, propiedades del documento.	Mónica Ziede	Simón Villalobos	Patricio Cáceres
02-08-2024	2	Se incorpora oficina de Ecuador así como corrige una palabra mal escrita	Patricio Cáceres	Mónica Ziede	Patricio Cáceres
18-07-2024	1	Versión inicial	Patricio Cáceres	Mónica Ziede	Patricio Cáceres

## Índice de contenido

1	Mensaje del Gerente General.....	4
2	Descripción de e-Contact.....	4
2.1	Nuestra visión .....	4
2.2	Nuestra misión .....	4
2.3	Nuestros valores .....	5
3	Lineamientos.....	6
3.1	Capital humano.....	6
3.2	Relaciones con proveedores y clientes.....	6
3.3	Prudencia respecto de regalos y atenciones .....	6
3.4	Control interno y gestión de riesgos .....	6
3.5	Ley n° 20.393 – responsabilidad penal de las personas jurídicas .....	7
3.6	Seguridad y salud en el trabajo .....	7
4	Normativa de cumplimiento .....	7
4.1	Confidencialidad de la información.....	7
4.2	Difusión del programa de integridad & código de ética.....	7
4.3	Canal de denuncias.....	8
4.3.1	Prevención de delitos (responsabilidad penal ley 20.393) .....	8
4.3.2	Otros delitos .....	8
4.3.2.1	Robo o hurto de dinero u otros valores .....	8
4.3.2.2	Vandalismo o Sabotaje.....	8
5	Conductas ocurridas en dependencias de e-Contact .....	8
5.1	Aceptación o entrega impropia de regalos.....	8
5.2	Relaciones laborales.....	8
5.3	Salud y seguridad .....	9
5.4	Discriminación /Acoso.....	9
5.5	Represalias .....	9
5.6	Entrega indebida de licencias médicas o certificados de reposo.....	9
6	Infracciones de otras normativas.....	9
6.1	Infracción a leyes que regulan la libre competencia .....	9
6.2	Divulgación no autorizada .....	9
6.3	Conflicto de interés .....	9
7	Aplicación web del canal de denuncias .....	10

## 1 Mensaje del Gerente General

En **Interacciones Inteligentes S.A (e-Contact S.A.)** nuestra identidad y reputación se basa en valores y principios éticos inamovibles. Nuestros valores son la búsqueda de la excelencia, la innovación, la transparencia, el desarrollo del liderazgo y la perseverancia.

En el siglo XXI, solo serán sostenibles las empresas que integren la Integridad y la Ética en su cultura y en las prácticas diarias de gestión. Por esta razón, es esencial tener perfectamente definidos nuestros compromisos como negocio, como empresario y como ciudadano corporativo. Nuestros Principios Éticos (integridad y respeto) nos permitirán seguir siendo un grupo que inspira confianza.

Todos los que trabajamos en **Interacciones Inteligentes S.A** debemos seguir el presente Programa de Integridad & Código de Ética independientemente del puesto o labor que desempeñemos. Es nuestro documento de referencia, nos inspira en las decisiones y nos guía en nuestras acciones diarias. Cada integrante de **Interacciones Inteligentes S.A** deberá leer el Programa de Integridad & Código de Ética detenidamente para hacerlo propio, respetarlo y procurar que quienes le rodean también lo hagan suyo.

## 2 Descripción de e-Contact

**e-Contact** nace en el año 1999, cuando un grupo de profesionales de reconocida experiencia en el campo de las telecomunicaciones decide integrarse en la firma "**Interacciones Inteligentes S.A. - e-Contact**", respondiendo de esta forma a la necesidad de ofrecer a las empresas, instituciones usuarias y a las firmas proveedoras de sistemas tecnológicos de atención a clientes, un respaldo experimentado y especializado en el diseño, integración y puesta en marcha de sistemas de atención a clientes, con capacidad de desarrollo y adaptación inigualable, que ha sido premiada en una década de desarrollo y crecimiento continuo cuyo objetivo central es transformar las comunicaciones de sus clientes.

En estos años **e-Contact** ayuda a las empresas a realizar viajes sin interrupciones para que puedan construir relaciones duraderas con sus clientes. **e-Contact** se preocupa de las interacciones de las áreas más importantes de la empresa para que cada momento cuente.

Ayudamos a nuestros clientes a realizar viajes sin interrupciones, sin importar dónde se encuentren. Con oficinas en Chile, Perú, Ecuador y Colombia, cuenta actualmente con un grupo de 130 ingenieros, más de 30.000 puestos de Contact Center instalados y contratos de soporte vigentes con SLA en la mayoría de nuestros clientes.

### 2.1 Nuestra visión

Ser líderes en Latinoamérica y el Caribe en la transformación de conversaciones, mejorando la vida de las personas a través de servicios integrales de comunicaciones de voz y digitales, con propuestas eficientes e innovadoras basadas en la transformación digital continua y el uso de tecnologías avanzadas de Contact Center, para el canal de voz, canales digitales e IA. Cumplir nuestras promesas en cuanto a alcance, plazos y satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas, con un firme compromiso con la calidad y la seguridad.

### 2.2 Nuestra misión

Nos comprometemos a establecer relaciones duraderas con nuestros clientes, proveedores y colaboradores, actuando como su aliado estratégico en comunicaciones a través de canales de voz y

digitales. Proveemos soluciones y servicios tecnológicos que impulsan la transformación digital de nuestros clientes, ayudándoles a diferenciarse en sus mercados y alcanzar sus objetivos a corto, mediano y largo plazo. Generamos valor mediante la tecnología y nuestro equipo de personas, implementando soluciones con equipos ágiles y altamente certificados, siempre enfocados en el éxito de todas las partes interesadas.

Priorizamos la calidad, la seguridad de la información y la protección de datos personales, así como la prevención del fraude y la corrupción. Desarrollamos y aprovechamos las capacidades de nuestros talentos, fomentando la innovación y el desarrollo de productos propios.

## 2.3 Nuestros valores

e-Contact se compromete a que los valores, mostrados en la siguiente ilustración.



- **Somos exigentes - Excelencia en cada paso**

Elevamos el listón de la excelencia en cada interacción y resultado. Nos comprometemos a superar las expectativas de nuestros clientes y colaboradores, buscando la mejora continua y la innovación constante.

- **Somos audaces - Innovación con propósito**

Desafiamos lo convencional y abrazamos la audacia para crear soluciones innovadoras que impulsen el éxito de nuestros clientes. Fomentamos una cultura de experimentación y aprendizaje, donde cada error es una oportunidad para crecer.

- **Somos empáticos - Conexión humana genuina**

Priorizamos la conexión humana y el respeto en todas nuestras relaciones. Escuchamos activamente, comprendemos las necesidades de nuestros clientes y colaboradores, y construimos relaciones basadas en la confianza y la colaboración.

- **Somos innovadores - Co-creación de valor**

Impulsamos la innovación a través de la colaboración y la inteligencia colectiva. Trabajamos en equipo con nuestros clientes, socios y colaboradores para co-crear soluciones que generen valor y transformen vidas.

- **Somos ágiles – Adaptabilidad y velocidad**

Adoptamos una mentalidad ágil que nos permite adaptarnos rápidamente a los cambios del entorno. Priorizamos la velocidad, la eficiencia y la calidad en la entrega de soluciones, sin comprometer la calidad y la excelencia.

- **Somos seguridad – Confianza y protección**

Salvaguardamos la información y los activos de nuestros clientes y colaboradores con la máxima diligencia. Cumplimos con los más altos estándares de seguridad y ética, generando confianza y transparencia en todas nuestras operaciones.

### 3 Lineamientos

#### 3.1 Capital humano

**e-Contact** reconoce la importancia del capital humano, fomentando la creatividad, la generación de competencias y la participación activa para la búsqueda de soluciones y la mejora continua.

#### 3.2 Relaciones con proveedores y clientes

**e-Contact** basa su relación con los clientes y proveedores en valores como la transparencia y el respeto mutuo, la entrega de productos de excelente calidad, manteniendo una comunicación veraz y ágil.

#### 3.3 Prudencia respecto de regalos y atenciones

Los integrantes de **e-Contact** deben dar cumplimiento al Modelo de Prevención de Delitos (**MPD**) implementado por **Interacciones Inteligentes, e-Contact**, en conformidad con lo dispuesto en la Ley N°20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas, y sus modificaciones. En tal sentido, se **debe** cumplir con la Política de Regalos, Invitaciones y Viajes (MPD-P-RIV).”

#### 3.4 Control interno y gestión de riesgos

Establecemos controles adecuados para evaluar regularmente y gestionar los riesgos para nuestro negocio.

Realizamos los registros de actividad financiera y contable de manera precisa y fiable, según lo exige la legislación vigente.

La gestión de riesgos de **Interacciones Inteligentes, e-Contact**, se realiza de acuerdo con la Política de Gestión de Riesgos e-Contact (SGI-P-GR).

### 3.5 Ley n° 20.393 – responsabilidad penal de las personas jurídicas

Con el objeto de prevenir la comisión de los delitos indicados en la Ley N°20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas, y sus modificaciones, Interacciones Inteligentes, e-Contact ha implementado un Modelo de Prevención de Delitos (**MPD**), el cual incluye el Manual de Prevención de Delitos, además de otros documentos y procedimientos.

Asimismo, en caso de que cualquier persona tome conocimiento de hechos que puedan implicar la comisión o el riesgo de comisión de delitos o faltas a lo establecido en el **MPD**, se debe utilizar el canal de denuncias dispuesto en el sitio web: <https://www.e-contact.cl/canal-de-denuncia/> y/o el e-mail [cumplimiento@e-contact.cl](mailto:cumplimiento@e-contact.cl). En tal sentido, se debe cumplir con la Política del Protección a Denunciantes (MPD-P-PROD) y el Procedimiento Gestión de Denuncias MPD (MPD-PR-GD).

### 3.6 Seguridad y salud en el trabajo

**e-Contact** ofrece a sus funcionarios/as y colaboradores un entorno laboral seguro. Establecemos todos los mecanismos posibles para evitar los accidentes, lesiones y enfermedades laborales que estén asociadas con nuestra actividad.

## 4 Normativa de cumplimiento

Todos los trabajadores de **e-Contact** tienen la obligación de cumplir este Programa de Integridad & Código de Ética, la información documentada que lo regule, la normativa vigente y el reglamento interno. Lo anterior se mantendrá sin perjuicio de la infracción que pudiera derivarse de lo dispuesto en la legislación y de la responsabilidad civil o penal que en cada caso sea exigible.

No se debe ser complaciente con las conductas incorrectas de otros. Por ello, cuando se tengan antecedentes de violaciones a este Programa, se pondrán en conocimiento de sus jefes o bien canalizar esta información de acuerdo con lo establecido en el Proceso de Denuncia de **e-Contact**.

### 4.1 Confidencialidad de la información

**e-Contact** se compromete en administrar con la más estricta confidencialidad toda la documentación que le sea proveída por el mandante, así como también todos los activos de información generados producto de la ejecución de los proyectos.

La información es uno de los principales activos para **e-Contact**. Es por esto por lo que solicitamos a nuestros colaboradores que mantengan en estricta reserva toda la información. Quienes abandonen el grupo se comprometerán a devolver toda la información confidencial corporativa y a no difundir información estratégica, comercial o financiera.

### 4.2 Difusión del programa de integridad & código de ética

**e-Contact** notificará de la existencia de este Programa de Integridad & Código de Ética a los funcionarios/as y colaboradores mediante un comunicado enviado a sus correos electrónicos. Además, se publicará en el sitio web ([www.e-contact.cl](http://www.e-contact.cl)) para que cualquier persona que esté interesada se informe debidamente.

### 4.3 Canal de denuncias

El Canal de Denuncias de **e-Contact** es un medio seguro y confidencial. Esta herramienta le permitirá realizar denuncias relacionadas con la Ley N° 20.393, infracción a distintas normativas y conductas inapropiadas. Le solicitamos usarla con responsabilidad, teniendo clara conciencia de las consecuencias que esta puede producir.

En tal sentido, se debe cumplir la Política de Protección a Denunciantes (MPD-P-PROTD) y el Procedimiento Gestión de Denuncias MPD (MPD-PR-GD).

Este Canal de Denuncias **NO** es un sistema para realizar solicitudes, reclamos o sugerencias, por lo que agradecemos utilizar los otros medios disponibles que permiten atender a ese tipo de requerimientos en nuestro Sistema Integral de Atención al Cliente **e-Contact**.

Para toda denuncia, **e-Contact** asegura un análisis confidencial y con absoluta reserva de la identidad del denunciante. Para conocer los tipos la web <https://www.e-contact.cx> o bien los siguientes párrafos:

#### 4.3.1 Prevención de delitos (responsabilidad penal ley 20.393)

Remitirse al Manual de Prevención de Delito MPD (MPD-M-MPD) y al Glosario MPD e-Contact (MPD-DI-GL).

#### 4.3.2 Otros delitos

##### 4.3.2.1 Robo o hurto de dinero u otros valores

Consiste en el robo, apropiación o uso indebido de bienes de **e-Contact**, o la falta de medidas para salvaguardar los mismos de forma adecuada.

##### 4.3.2.2 Vandalismo o Sabotaje

Destrucción de la propiedad de **e-Contact** (incluido materiales y herramientas) o impedir/entorpecer la entrega del servicio por el descontento de trabajadores.

## 5 Conductas ocurridas en dependencias de e-Contact

### 5.1 Aceptación o entrega impropia de regalos

Remitirse a la Política de Regalos Invitaciones y Viajes (MPD-P-RIV)

### 5.2 Relaciones laborales

Asuntos pertinentes a relaciones con empleados/as, nóminas de pago, normativas, procedimientos, contratación, consultas generales en cuanto a recursos humanos, o violencia en el lugar de trabajo.

### **5.3 Salud y seguridad**

Condiciones de trabajo peligrosas, fallas en los requerimientos que se requieren para crear un ambiente seguro, exposición a sustancias tóxicas.

### **5.4 Discriminación /Acoso**

Conducta verbal o física no solicitada ni deseada que se dirige a un empleado/a sobre la base de la raza, el color de la piel, la religión, el credo, el sexo, la orientación sexual, el país de origen, la edad, cualquier discapacidad, el estado civil o de unión libre, la ciudadanía o cualquier otra característica bajo protección.

### **5.5 Represalias**

Cualquier acción negativa que se tome en contra de un empleado/a en base a que haya hecho alguna denuncia de buena fe relativa a una conducta inapropiada o un incumplimiento.

### **5.6 Entrega indebida de licencias médicas o certificados de reposo**

La entrega o emisión de licencias médicas o comprobantes de reposo a pacientes que no estén afectados por algún accidente o enfermedad profesional, o accidente o enfermedad comunes. Incluye falsificar, adulterar o enmendar dichas licencias.

## **6 Infracciones de otras normativas**

### **6.1 Infracción a leyes que regulan la libre competencia**

Incurrir en acciones o conductas que puedan ser interpretadas o que impliquen abusar, de cualquier forma, de nuestros clientes, proveedores y contratistas, en materias relativas a precios, condiciones contractuales u otras similares.

### **6.2 Divulgación no autorizada**

Divulgación no autorizada de información confidencial de **e-Contact**, de nuestros clientes o de terceros, u otras posibles infracciones a las políticas de privacidad o seguridad de información de la empresa.

### **6.3 Conflicto de interés**

Ya sea real o aparente, que se produzca en su trato con clientes, proveedores, contratistas y quienes tengan relaciones de negocios de cualquier tipo con **e-Contact**. Dichos conflictos surgen cuando los intereses personales interfieren o parecen interferir con la objetividad al llevar a cabo las tareas laborales.

## 7 Aplicación web del canal de denuncias

### I. Información del denunciante

¿Desea efectuar la denuncia de forma anónima?\*

Sí  No

En caso de realizar una denuncia anónima, provea la mayor cantidad de información y pruebas posibles para facilitar la investigación y no utilice este medio en forma ilegítima con el solo propósito de perjudicar a un tercero. Es importante acompañar los antecedentes en los que basa su denuncia o de lo contrario no será considerada.

Con el objetivo de poder solicitar información adicional, agradeceremos ingresar un correo electrónico de contacto y así poder realizar una adecuada evaluación de la denuncia.

E-mail de Contacto\*

Su relación con Grupo G2000 \*

—Por favor, elige una opción—

Indique el lugar de ocurrencia de la denuncia\*

¿Cómo se dio cuenta de esta infracción?\*

—Por favor, elige una opción—

### II. Categoría de la denuncia e información complementaria

Conoce en el siguiente link la descripción de cada uno de los TIPOS DE DENUNCIAS

Tipo de Denuncia\*

—Por favor, elige una opción—

Fecha en la cual ocurrieron los hechos\*

dd-mm-aaaa

¿Hace cuánto tiempo cree usted que ha estado sucediendo?\*

—Por favor, elige una opción—

¿Puede identificar a las personas comprometidas en esta infracción?\*

No  Sí  No sabe/No desea revelar

Indique si ha habido personas que hayan intentado encubrir esta situación\*

No  Sí  No sabe/No desea revelar

Indique si ha expuesto el tema con alguien o ha denunciado la situación a un superior\*

No  Sí  No sabe/No desea revelar

### III. Datos de la Denuncia

Por favor describir de forma detallada cómo se tuvo conocimiento de los hechos y cualquier información complementaria que pueda ser valiosa en la evaluación y resolución final de la situación.

Si dispone de archivos o documentos que respalden su denuncia, favor adjuntar: (opcional)

Instrucciones:

Tipos de archivo: gif, jpeg, png, mp3, mp4, mkv, pdf, doc, ppt, mov, mpg, avi, pptx, xls, xlsx

Ninguno archivo selec.

Si desea consultar sobre el estado de su denuncia enviar un e-mail a [denuncias@g2000.cl](mailto:denuncias@g2000.cl)

**ENVIAR**