



Programa De Integridad &
Código De Ética 2024

REGLAMENTO PROGRAMA DE INTEGRIDAD & CÓDIGO DE ÉTICA

INTERACCIONES INTELIGENTES SOCIEDAD ANÓNIMA

Versión 2

02 de agosto de 2024



Control de versiones

Fecha	Versión	Cambios de la versión anterior	Actualizado por	Revisado por	Aprobado por
18-07-2024	1	Versión inicial	Patricio Cáceres	Mónica Ziede	Patricio Cáceres
02-08-2024	2	Se incorpora oficina de Ecuador así como corrige una palabra mal escrita	Patricio Cáceres	Mónica Ziede	Patricio Cáceres



Índice de contenido

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL.....	5
DESCRIPCIÓN DE E-CONTACT	5
NUESTRA VISIÓN.....	5
NUESTRA MISIÓN	6
NUESTROS VALORES.....	6
CAPITAL HUMANO	7
RELACIONES CON PROVEEDORES Y CLIENTES	8
PRUDENCIA RESPECTO DE REGALOS Y ATENCIONES	8
CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS.....	8
LEY N° 20.393 – RESPONSABILIDAD PENAL DE LAS PERSONAS JURÍDICAS	8
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	8
NORMATIVA DE CUMPLIMIENTO	8
CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	9
DIFUSIÓN DEL PROGRAMA DE INTEGRIDAD & CÓDIGO DE ÉTICA.....	9
CANAL DE DENUNCIAS	9
BIENVENIDOS AL CANAL DE DENUNCIAS DE E-CONTACT.....	9
<i>Tipos De Denuncias</i>	10
PREVENCIÓN DE DELITOS (RESPONSABILIDAD PENAL LEY 20.393)	10
<i>Cohecho a funcionarios/as públicos nacionales o extranjeros (Ley 20.393)</i>	10
<i>Lavado de Activos (Ley 20.393)</i>	10
<i>Receptación (Ley 20.393)</i>	10
<i>Financiamiento del Terrorismo (Ley 20.393)</i>	10
<i>Administración desleal (Ley 21.121 "Ley Anticorrupción" incorporado como delito a la Ley 20.393)</i>	10
<i>Apropiación indebida (Ley 21.121 "Ley Anticorrupción" incorporado como delito a la Ley 20.393)</i>	11
<i>Soborno entre particulares (Ley 21.121 "Ley Anticorrupción" incorporado como delito a la Ley 20.393)</i>	11
<i>Negociación incompatible (Ley 21.121 "Ley Anticorrupción" incorporado como delito a la Ley 20.393)</i> 11	
<i>Delito de contaminación de Aguas (Ley 21.132 que moderniza el Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA) incorporado como delito a la Ley20.393)</i>	11
<i>Robo o hurto de dinero u otros valores</i>	11
<i>Vandalismo o Sabotaje</i>	11
<i>Aceptación o entrega impropia de regalos</i>	12
<i>Relaciones laborales</i>	12
<i>Salud y seguridad</i>	12
<i>Discriminación /Acoso</i>	12
<i>Represalias</i>	12
<i>Entrega indebida de licencias médicas o certificados de reposo</i>	12



Programa De Integridad & Código De Ética 2024

Infracción a leyes que regulan la libre competencia 12

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... 13

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.

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.

NUESTRA VISIÓN

Posicionarnos en Latino América como transformadores de las conversaciones, para lograr experiencias únicas en las personas a través de servicios integrales de comunicaciones de voz y digitales, con propuestas innovadoras cuyo eje central se sustenta en la Transformación Digital apoyado por tecnologías

de Contact Center y comunicaciones de canales digitales; dando cumplimiento a las promesas realizadas a nuestros clientes y partes interesadas en cuanto a alcance, plazos y satisfacción.

NUESTRA MISIÓN

Establecemos relaciones de largo plazo con nuestros clientes, proveedores y equipo de colaboradores; somos un aliado estratégico en el ámbito de las comunicaciones usando canales de voz y digitales. Proveemos soluciones y servicios tecnológicos para apoyar la transformación digital en nuestros clientes, permitiéndoles lograr diferenciación en sus mercados, ayudándolos a alcanzar sus objetivos de corto, mediano y largo plazo.

Nos comprometemos a generar valor a través de la tecnología y de nuestro equipo de personas, implementando y ejercitando a través de equipos ágiles, con alto nivel de certificación y compromiso por lograr el éxito de todas las partes interesadas.

NUESTROS VALORES

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



Somos exigentes - Damos siempre lo mejor

Nuestros objetivos plantean exigentes estándares en nuestros equipos. Nuestro constante esfuerzo y aspiración por el progreso nos impulsa día a día a brindar lo mejor para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y partners. Nuestro compromiso colectivo es lo que nos define y nos hace únicos.

Somos audaces - Nos atrevemos a hacerlo

Enfocados en prepararnos para el futuro, siempre miramos al mundo desde una perspectiva fresca, y nos esforzamos por identificar oportunidades de desarrollo en nuestros clientes. Creemos que todo es posible y que tenemos los medios necesarios para tener éxito. Nuestra historia y diversidad impulsan nuestro deseo de intentar nuevas cosas, entregar nuevas soluciones, y asumir nuevos desafíos; generando espacios en los equipos para que la innovación aporte valor a todas las partes interesadas.

Somos empáticos - Respetamos, cuidamos y confiamos

Nuestros resultados son tan importantes como la forma en que los conseguimos. Tener una actitud empática y respetuosa para con nuestros equipos, nuestros interlocutores y nuestro trabajo, es la clave de todo lo que hacemos cada día en **e-Contact**. Confiamos plenamente en las mujeres y hombres que integran la empresa y hacemos todo lo posible para que se desarrollen en un entorno de trabajo seguro y saludable.

Somos innovadores - Trabajamos con fuerza colectiva

Con operaciones en importantes países de la región, hemos evolucionado a través de relaciones positivas y un constante contacto con nuestros grupos de interés. Nuestros clientes, proveedores y colaboradores alimentan nuestra capacidad de anticiparnos a nuevos requerimientos, imaginar nuevas soluciones, diversificar nuestras operaciones e incorporar nuevas habilidades. Somos curiosos y optimistas, siempre trabajamos como equipo, combinando nuestro talento dentro y fuera de la empresa.

Somos ágiles – Velocidad con calidad

Adoptamos y comprendemos los principios ágiles y los aplicamos en las mejores prácticas que adaptamos a nuestros clientes frente a diferentes soluciones. Todo lo anterior para hacer frente a una era donde la adopción de la transformación digital, la innovación y aceptación de los cambios de requerimientos son los elementos diferenciadores, permitiéndonos así aumentar nuestro nivel de competitividad.

Somos seguridad – Código de conducta

Reconocemos que la información es un activo del negocio y necesita ser protegida. Con nuestro quehacer diario identificamos las amenazas que pudiesen afectar la continuidad del negocio de **e-Contact** y de nuestros clientes, asegurando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.

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.

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.

PRUDENCIA RESPECTO DE REGALOS Y ATENCIONES

Los integrantes de **e-Contact** deberán rechazar la práctica de recibir todo tipo de regalos (superiores a 0,5 UF y declarar cualquier situación al e-mail denuncias@e-contact.cl), o condiciones ventajosas, por parte de clientes, proveedores, empresas o personas con quienes se realizan operaciones. En caso de duda, el asunto deberá ser derivado a la autoridad competente o a quien ésta designe para su resolución.

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.

LEY N° 20.393 – RESPONSABILIDAD PENAL DE LAS PERSONAS JURÍDICAS

e-Contact ha establecido un canal de denuncia en su página web corporativa www.e-contact.cx, el cual es gestionado por un proceso seguro y confidencial. Esta herramienta le permite 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.

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.

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**.

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 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.

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.cx) para que cualquier persona que esté interesada se informe debidamente.

CANAL DE DENUNCIAS

BIENVENIDOS AL CANAL DE DENUNCIAS DE E-CONTACT

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.

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**

Tipos De Denuncias

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:

PREVENCIÓN DE DELITOS (RESPONSABILIDAD PENAL LEY 20.393)

Conecho a funcionarios/as públicos nacionales o extranjeros (Ley 20.393)

Ofrecer o consentir en dar cualquier beneficio, económico o de otra naturaleza, a un funcionario/a público, nacional o extranjero, para que éste haga o deje de hacer algo, dentro del ámbito de su cargo, competencia y responsabilidades, en provecho o interés de la persona jurídica.

Lavado de Activos (Ley 20.393)

Se entiende como el ocultamiento o disimulo del origen ilícito de determinados bienes, o la adquisición, posesión, tenencia o uso de dichos bienes, con ánimo de lucro, cuando al momento de recibirlos se conoce su origen ilícito.

Receptación (Ley 20.393)

El delito de receptación sanciona a quien conociendo su origen o no pudiendo menos que conocerlo, tenga en su poder, transporte, compre, venda, transforme o comercialice especies que provengan de hurto, robo, receptación, apropiación indebida y/o hurto de animales. Asimismo, el delito de receptación sanciona las conductas negligentes de quienes adquieren o poseen dichos bienes

Financiamiento del Terrorismo (Ley 20.393)

Se entiende como solicitar, recaudar o proveer fondos con la finalidad de que se utilicen en la comisión de cualquiera de los delitos terroristas.

Administración desleal (Ley 21.121 "Ley Anticorrupción" incorporado como delito a la Ley 20.393)

El que teniendo a su cargo la salvaguardia o la gestión del patrimonio de otra persona, o de alguna parte de éste, en virtud de la ley, de una orden de la autoridad o de un acto o contrato, le irrogare perjuicio, sea ejerciendo abusivamente facultades para disponer por cuenta de ella u obligarla, sea ejecutando u omitiendo cualquier otra acción contraria al interés del titular del patrimonio afectado. El patrimonio encomendado puede ser el de una sociedad.

Apropiación indebida (Ley 21.121 "Ley Anticorrupción" incorporado como delito a la Ley 20.393)

Todo aquel que en perjuicio de otro se apropiare o distrajere dinero, efectos o cualquier otra cosa mueble que hubiere recibido en depósito, comisión o administración, o por otro título que produzca obligación de entregarla o devolverla.

Soborno entre particulares (Ley 21.121 "Ley Anticorrupción" incorporado como delito a la Ley 20.393)

La ley sanciona a aquel que, para efectos de favorecer o por haber favorecido, la contratación de un oferente sobre otro solicitare, aceptare recibir, diere, ofreciere o consintiere en dar un soborno. Se aplica al ámbito privado y no requiere la intervención de funcionarios/as públicos.

Negociación incompatible (Ley 21.121 "Ley Anticorrupción" incorporado como delito a la Ley 20.393)

Afecta a directores, gerentes y ejecutivos de sociedades anónimas que directa o indirectamente se interesaren en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión que involucra a la sociedad.

Delito de contaminación de Aguas (Ley 21.132 que moderniza el Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA) incorporado como delito a la Ley 20.393)

El que, sin autorización, o contraviniendo sus condiciones o infringiendo la normativa aplicable introdujere o mandare introducir en el mar, ríos, lagos o cualquier otro cuerpo de agua, agentes contaminantes químicos, biológicos o físicos que causen daño a los recursos hidrobiológicos, o que por imprudencia o mera negligencia ejecutare las conductas descritas.

OTROS DELITOS

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.

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.

CONDUCTAS OCURRIDAS EN DEPENDENCIAS DE E-CONTACT

Aceptación o entrega impropia de regalos

Ofrecer, recibir o solicitar artículos, lo cual pudiera interpretarse de forma razonable como un esfuerzo por influenciar de forma indebida cualquier relación o decisión comercial; artículos ofrecidos, recibidos o solicitados para el beneficio de un individuo o de sus familiares o amigos; artículos ofrecidos, recibidos o solicitados durante la negociación de contratos o en relación con la misma; aceptación de dinero en efectivo, cheques, giros postales, vales, cheques de regalo, préstamos, acciones u opciones de acciones.

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.

Salud y seguridad

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

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.

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.

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 común o enfermedad común. Incluye falsificar, adulterar o enmendar dichas licencias.

INFRACCIONES DE OTRAS NORMATIVAS

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.

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.

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.

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?*

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

ENVIAR