

**MANUAL DE ÉTICA Y BUENAS
PRÁCTICAS DE BAMBÚ BPO S.A.S BIC**

ABRIL, 2023.

TABLA DE CONTENIDO

- 1. ALCANCE**
- 2. DEFINICIONES**
- 3. OBJETIVO**
- 4. ÁMBITO DE APLICACIÓN**
- 5. PRINCIPIOS**
- 6. COMPROMISOS DE CONDUCTA Y BUENAS PRACTICAS**
 - 6.1. Lugar de trabajo seguro y respetuoso:**
 - 6.2. Trato justo entre nuestros grupos de interés**
 - 6.3. Compromiso con la información:**



ALCANCE

BAMBÚ BPO S.A.S BIC, en función a su crecimiento constante, su apego a la norma, su actuar ético y transparente ha creado el presente manual, el mismo es una herramienta que brinda apoyo, recoge nuestros valores, la forma en que deben ser aplicados cuando nos relacionamos entre los diferentes grupos de interés.

Establece reglas específicas de conducta que son de obligatorio cumplimiento para todas las personas naturales y/o jurídicas que forman parte o que interactúan con **BAMBÚ BPO S.A.S BIC**, de esa manera se establece el propósito principal del presente manual, la prevención de actos de corrupción y sus distintas probabilidades de ocurrencia, garantizar el cumplimiento de los mecanismos que faciliten la detección, identificación, reporte, sanción y mitigación de acciones y riesgos asociados al Soborno Transnacional, así mismo, busca ofrecer orientación sobre lo que se espera de todos nosotros como parte de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC**.

Apegarnos a la ética y el cumplimiento en nuestras relaciones comerciales y nuestra toma de decisiones ayuda a construir nuestra cultura y reputación. Al alinear nuestras prácticas empresariales con un conjunto de principios fundamentales promovemos una cultura de ética y cumplimiento que se basa en la confianza,

y en la que tanto **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** como nuestro personal pueden tener éxito.

DEFINICIONES

Alta gerencia: sector de recursos humanos de una empresa que se encarga de gestionar la organización, siendo fundamental en la toma de decisiones, la administración de proyectos y dirigiendo equipos de trabajo para obtener una mejora continua de los procesos, el rendimiento y los estados financieros de la compañía.

Cliente: es una persona o entidad que compra los bienes y/o servicios que ofrece una empresa.

Colaborador: persona que trabaja con otras en la realización de una tarea común.

Conducta: describe las acciones que realiza un individuo, frente a los estímulos que recibe.

Corrupción: infiere la aceptación de un soborno o acto ilícito a través del pago de un dinero o activo a cambio de un beneficio personal, externo o cualquier actor representando un acto ilegítimo para la empresa y su normatividad vigente.

Dádiva: cosa que se da como regalo.

Directivo: aquella persona que tiene el poder o la función para dirigir personas,



Bambú BPO.

equipos u otra rama de una empresa. El directivo puede dirigir una compañía, así como parte de ella.

Empleado: es aquella persona que brinda sus servicios a cambio de un salario por parte de un empleador.

Ética: conjunto de costumbres y normas que dirigen o valoran el comportamiento humano en una comunidad.

Grupos de interés: es la persona, grupo de personas u organizaciones que se ven impactados y/o impactan la operación de la compañía y que pueden afectar el desempeño de la misma.

Principios: son el conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la organización.

Proveedor: persona natural o jurídica que provee o abastece a otra de lo necesario o conveniente para un fin determinado.

Servidor público: empleados o trabajadores de entidades estatales que en el ejercicio de sus funciones sirvan a entidades gubernamentales.

Soborno transnacional: Es el acto el acto en virtud del cual, una persona jurídica, por medio de sus Empleados, administradores, Asociados, Contratistas o Sociedades Subordinadas, da, ofrece o promete a un servidor público extranjero, de manera directa o indirecta: sumas de dinero, u objetos de valor pecuniario o cualquier beneficio o utilidad a cambio de

que dicho servidor público realice, omita o retarde cualquier acto relacionado con sus funciones y en relación con un negocio o transacción internacional.

Socio: persona que participa en un negocio jurídico con otros.

Transparencia: información clara, comprensible, sin adornos innecesarios que puedan generar duda.

Valores: son los principios por los que se rige una persona, un grupo o una sociedad. Los valores son conceptos abstractos, pero se manifiestan en cualidades y actitudes que desarrollan las personas.

OBJETIVO

BAMBÚ BPO S.A.S BIC, tiene el compromiso de aportar a la construcción de un mejor país, ser una empresa socialmente responsable y que se adapta y se exige según la actualidad y los cambios que se presentan.

Para la empresa es importante el crecimiento de todos los que hacen parte de la organización, entendidos estos como, socios, gerentes, directivos, empleados, proveedores, clientes, y todos aquellos que directa o indirectamente hacen parte de **BAMBÚ BPO S.A.S. BIC**.

Es por esto que nace este manual, con la firme intención de afianzar las buenas prácticas que actualmente ejecutamos y



Bambú BPO.

avizorar aquellas que serán necesarias según el crecimiento de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** todo esto con el fin de que nuestro crecer este cimentado en bases de ética y valores que permitan relaciones confiables y duraderas, donde se tenga el absoluto compromiso de todos los involucrados.

Para **BAMBÚ BPO S.A.S. BIC** es importante, el crecimiento, no solo de la propia empresa, sino de nuestros proveedores y de nuestra fuerza laboral, que día a día se compromete a dar lo mejor de sí. Viéndonos como una familia, que tiene claro sus valores, principios éticos y buenas conductas podemos asegurar un futuro promisorio para todos.

Se crea este Manual, con el fin de procurar un comportamiento profesional, ético y responsable de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** y de todos sus grupos de interés, en el desarrollo de sus actividades en cualquier lugar, como elemento básico de su cultura empresarial en la que se asienta la formación y el desarrollo personal y profesional de sus empleados.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Manual, es de aplicación a todas las actividades desarrolladas por **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** y vincula a todo su personal, independientemente de la posición y función que se desempeñe.

La aplicación de este manual, total o parcial, podrá hacerse extensiva a

cualquier persona natural y/o jurídica relacionada con **BAMBÚ BPO S.A.S BIC**, cuando así convenga para el cumplimiento de su finalidad y sea posible por la naturaleza de la relación, tales como proveedores, clientes, y/o grupos de interés.

El manual será comunicado a cualquier empresa vinculada con **BAMBÚ BPO S.A.S BIC**, o persona que la represente, por medios idóneos, cuando así lo requiera la naturaleza de su relación, quienes deberán asumir el compromiso de su cumplimiento. Asimismo, la obligación de su cumplimiento podrá ser recogida expresamente en los contratos de trabajo de los empleados o proveedores.

PRINCIPIOS

El presente manual de ética y buenas prácticas se define como un compromiso único que incluye principios y estándares básicos para el desarrollo adecuado de las relaciones entre **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** y sus principales grupos de interés; allí donde desarrolle sus actividades de negocio, basándonos en los siguientes principios:

Todas las operaciones y en todos los niveles de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** se desarrollarán bajo una perspectiva ética y responsable.

Todas las personas, naturales y/o jurídicas, que mantengan de forma directa o indirecta cualquier relación



Bambú BPO.

laboral, económica, social y/o empresarial con **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** recibirán un trato justo y digno, así como entre ellos.

La legislación vigente en cada región, comunidad y país es de absoluto cumplimiento por parte de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC**, y quienes pertenezcan a esta.

COMPROMISOS DE CONDUCTA Y BUENAS PRACTICAS

Lugar de trabajo seguro y respetuoso:

Salud y Seguridad: la salud y la seguridad son nuestra prioridad, y es necesario que cuidemos de nosotros mismos y de los demás. Debemos estar preparados para actuar cuando vemos o sabemos de un riesgo de seguridad. Es necesario que realicemos todas nuestras actividades de manera segura, eficiente, que acatemos todas las regulaciones, leyes, políticas, prácticas, sistemas y procedimientos, lo que incluye velar por la correcta aplicación de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Todas las actividades de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** se realizarán de la manera más respetuosa con el ambiente, favoreciendo la conservación de la biodiversidad y la gestión sostenible de los recursos naturales.

Acoso y respeto en el lugar de trabajo: no se tolerará ningún tipo de acoso. Respetar a los demás significa que somos cuidadosos con la manera en la que

tratamos a los otros y la forma en la que nos comunicamos. Siempre se debe fomentar un entorno de respeto mutuo entre los diferentes grupos de interés.

El comportamiento de los empleados de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** se ajustará al espíritu y a la letra de este manual de ética y buenas prácticas, así mismo a nuestro Reglamento interno de trabajo, valores empresariales, misión, visión y demás políticas existentes y por haber.

Así mismo respetar en todo momento el código de vestuario de la empresa, también el uso adecuado del uniforme, lo que permite transmitir una imagen adecuada de la empresa a los terceros o grupos de interés, por lo que aquel empleado que porte el uniforme fuera de las instalaciones de la empresa, deberá cuidar su comportamiento, de preferencia no llevarlo, o en lo posible tapar el logo.

El cumplimiento de las normas y leyes, es condición obligatoria dentro de **BAMBÚ BPO S.A.S. BIC** Todos sus grupos de interés, deben cumplir con la legislación vigente en el país donde desarrollen sus actividades.

Trato justo entre nuestros grupos de interés:

Relaciones entre los empleados: todos los empleados de **BAMBÚ BPO S.A.S. BIC** deben cumplir las políticas, procedimientos, protocolos, manuales de



la compañía, reglamentos, así como las instrucciones que han sido desarrolladas y aprobadas por gerencia.

BAMBÚ BPO S.A.S BIC considera a las personas como factor clave empresarial, defiende y promueve el cumplimiento de los derechos humanos y laborales y se compromete a la aplicación de la normativa y buenas prácticas en materia de condiciones de empleo, salud y seguridad en el lugar de trabajo. El personal de la empresa colaborará en el cumplimiento estricto de las normas laborales aplicables y en la prevención, detección y erradicación de irregularidades en esta materia.

Todos los empleados están obligados a actuar, en sus relaciones con otros empleados, clientes, proveedores o grupos de interés, conforme a criterios de respeto, dignidad y justicia, y no permitiendo ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo, ni discriminaciones por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, género o cualquier otra condición personal o social.

Está absolutamente prohibido el consumo de sustancias psicoactivas que pudieran afectar el debido cumplimiento de las obligaciones profesionales, tal como se establece en nuestra Política de Prevención de Consumo de Sustancias Psicoactivas, Alcohol, Tabaquismo y Porte de Armas.

Es importante la interiorización por parte de los empleados que forman **BAMBÚ BPO S.A.S BIC**, de los valores empresariales, de esa manera se desarrolla un ser – hacer armónico, lo que permite largas y productivas relaciones laborales, siendo estos valores: **COMUNICACIÓN, CALIDAD HUMANA, DISCIPLINA, TRANSPARENCIA.**

En ese sentido, se reitera la prohibición de la compra venta entre los empleados, sin importar el rango o jerarquía, de cualquier producto o servicio, así mismo se prohíbe cualquier tipo de préstamo de dinero.

Así mismo es preponderante que todos los empleados sin importar el cargo que ostenten cumplan responsablemente con sus propias obligaciones, es de conocimiento general que, para obtener bienes o servicios las personas deban acceder a ellos a través de créditos, préstamos, entre otros, y teniendo en cuenta la actividad que desarrollamos desde **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** es necesario que los empleados cumplan cabalmente con el pago de sus obligaciones y acuerdos de pago, entendido esto como un actuar ideal que demuestra los valores de disciplina y transparencia con los cuales nos hemos formado dentro de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC.**



Bambú BPO.

La relación entre los colaboradores y los colaboradores y su jefe inmediato debe estar basada en valores de respeto, cercanía y empatía. Procurando en todo momento mantener un ambiente laboral sano, adecuado, que permita el crecimiento de todas las partes involucradas, aquellos colaboradores que ostenten un puesto de liderazgo, deben brindar en todo momento un ejemplo de cultura, valores y principios que forman parte de **BAMBÚ BPO S.A.S. BIC**.

BAMBÚ BPO S.A.S. BIC, sus empleados, sin importar jerarquía o rango dentro de la empresa tienen prohibido apoyar o contribuir a partidos políticos o a sus candidatos, sin excepciones. Los Accionistas, Directivos, empleados y Contratistas sólo pueden ofrecer apoyo y contribuciones a partidos políticos en forma personal y sin comprometer los intereses de la empresa.

Relaciones con los grupos de interés: Las actividades de promoción y/o publicidad de la empresa se realizarán de forma clara y objetiva con el fin de no ofrecer información falsa, engañosa o que pueda inducir a error a clientes o a terceros.

Todos los empleados están obligados a velar por la prevención del fraude, y el soborno, en este sentido, se prohíbe ofrecer, conceder, solicitar o aceptar, directa o indirectamente, regalos o dádivas, favores o compensaciones, en dinero o equivalentes como tarjetas de

regalos o tarjeta de bonos o en especie, cualquiera que sea su naturaleza, que puedan influir en el proceso de toma de decisiones relacionado con el desempeño de las funciones derivadas del cargo, provenientes de autoridades, funcionarios, proveedores o clientes.

BAMBÚ BPO S.A.S BIC solo podrá entregar regalos que proyecten nuestra marca o nuestros valores y que sean proporcionados desde las áreas encargadas.

Las invitaciones institucionales que se realicen como desayunos, refrigerios, almuerzos o cenas se enmarcarán dentro del giro ordinario de los negocios, teniendo en cuenta que el límite es el presupuesto destinado para relaciones públicas de la empresa.

Cuando un empleado reciba un regalo que supere el equivalente a veinte (20) dólares americanos, y que no tenga marca institucional y el colaborador considere que puede recibirlo, deberá consultar con su superior inmediato, y quien, tras analizar la situación, podrá autorizar la recepción del regalo. El trabajador dejará constancia de la recepción del regalo y la autorización.

Conflicto de intereses: Los empleados de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC**, deberán evitar situaciones que puedan suponer un conflicto entre sus intereses personales y los intereses de la empresa. También



deberán abstenerse de representarla y de intervenir o influir en la toma de decisiones en las cuales, directa o indirectamente, ellos mismos o un tercero vinculado a ellos, tuvieran un interés personal. No podrán valerse de su posición en la empresa para obtener ventajas patrimoniales o personales ni oportunidades de negocio propias.

Cuando nuestros colaboradores, sin importar la jerarquía o posición que ocupe dentro de la empresa, participa en redes sociales u otras plataformas de comunicación masiva (WhatsApp, Instagram, YouTube, Twitter, Tik Tok, entre otras existentes o por haber), se debe tener especial cuidado de expresar solamente posiciones personales, por lo que no podrán usar el logo de la empresa y debe adherirse a las siguientes reglas:

- Abstenerse de comunicar o divulgar información que pueda dañar la imagen de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC**, o alguno de sus grupos de interés, entendidos estos como clientes o proveedores.
- Abstenerse de comunicar información de los negocios de la empresa.
- Abstenerse de incurrir en, o promover, insultos personales, obscenidades o cualquier tipo de lenguaje ofensivo.
- Abstenerse de hacer uso de la condición de empleado de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** para impulsar alguna posición o iniciativa, sin perjuicio de que en nuestros perfiles

mencionemos dónde trabajamos y el cargo que ocupamos.

- El lenguaje utilizado debe enaltecer los valores de respeto, responsabilidad y cercanía.

Compromiso con la información:

Los empleados de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** tienen la obligación de proteger la información y el conocimiento generado en el seno de la organización, de su propiedad o que custodia.

Los empleados se abstendrán de utilizar en su propio beneficio cualquier dato, información o documento obtenido durante el ejercicio de su actividad profesional. Tampoco comunicarán información a terceros, excepto en cumplimiento de la normativa aplicable, de las normas de la compañía o cuando sean expresamente autorizados a ello. Asimismo, tampoco utilizarán datos, información o documentos de carácter confidencial provenientes de una tercera compañía.

Los empleados de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** se comprometen a mantener la confidencialidad y a hacer un uso acorde con la normativa interna en la materia, de cualquier dato, información o documento obtenido durante el ejercicio de sus responsabilidades en la empresa y únicamente podrá ser usada para la finalidad para la que fue obtenida.



Bambú BPO.

La obligación de confidencialidad permanecerá inclusive luego de concluida la relación laboral y comprenderá la obligación de devolver cualquier material relacionado con la empresa que tenga en su poder el empleado en el momento del cese de la relación laboral. Así mismo **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** se reserva el derecho de ejercer cualquier tipo de acción legal penal o civil según sea el caso, en contra de aquel tercero que faltando a lo aquí expresado divulgue información o la use en su propio beneficio.

BAMBÚ BPO S.A.S BIC deberá respetar la intimidad personal y familiar de todas aquellas personas, se trate de empleados u otros grupos de interés, a cuyos datos tenga acceso. Por lo que se mantendrá especial reserva sobre dicha información no podrá ser divulgada, transmitida ni cedida, salvo que la solicitud emane de autoridad competente o su mismo titular.

Toda la información que comprenda operaciones con trascendencia económica que realice **BAMBÚ BPO S.A.S BIC**, figurarán con claridad y exactitud en registros contables apropiados que representen la imagen fiel de las transacciones realizadas y estarán a disposición de los auditores internos y externos. Debemos seguir todas las políticas y procedimientos aplicables de contabilidad y gestión de registros para preparar toda la documentación relacionada.

BAMBÚ BPO S.A.S se compromete a colocar a disposición y usando los medios necesarios la difusión del presente manual, para el conocimiento y comprensión de todos los grupos de interés, entendidos estos como empleados, colaboradores, clientes, proveedores, socios, entre otros,

El presente manual será socializado con los empleados de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC**, así mismo, será publicado en la página web e intranet, teniendo en cuenta que es de obligatorio cumplimiento y forma parte de nuestro Reglamento Interno de trabajo, por lo cual, toda falta en contra de lo aquí estipulado será objeto de sanción de acuerdo al CAPÍTULO XX de nuestro Reglamento Interno de Trabajo.

Así mismo, se habilitará en nuestra página web una línea ética, esta será creada para que los empleados, proveedores, clientes y en general, todos los grupos de interés, reporten de forma anónima aquellos comportamientos no éticos que vayan en detrimento de nuestra cultura ética.

El reporte de situaciones o aspectos irregulares no debe entrañar miedos o temores, ya que **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** se compromete a proteger la identidad de las personas y la total confidencialidad de sus declaraciones. En ningún caso, **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** entablará represalias o acciones en contra de quien con buena fe ha actuado en pro de una cultura ética.



Bambú BPO.

Se pueden informar las omisiones de controles y normatividad, fraude o hurto, malversación de activos, manipulación de estados financieros, corrupción, conflictos de interés de tercero, mal uso de los activos de la organización, revelación de información privilegiada, abuso tecnológico, acoso, violación de leyes o regulaciones y relaciones laborales, mal ambiente laboral y/o personales conflictivos, o cualquier otro acto que vaya en contra de nuestra cultura ética y organizacional.

Fanny Stella Rúa López

CC. 43.071.619

Representante Legal

BAMBÚ BPO S.A.S BIC

NIT: 900387654-2

Versión2:

20 de abril 2023

Elaboró:

Laura M. Bravo B.

Abogada

Aprobó:

Fanny Stella Rúa López

Representante legal