



## CONTENTO BPS S.A.

### CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO EMPRESARIAL

Itagüí, septiembre de 2023.

Por medio del cual la sociedad CONTENTO BPS S.A. establece su código de ética y buen gobierno empresarial.

#### INTRODUCCION

Para Contento BPS S.A. el código de Etica y buen Gobierno Empresarial, es un conjunto de principios, políticas y prácticas de dirección, administración y control, que buscan mantener relaciones que generen confianza, entre la administración, la junta directiva, los accionistas y los empleados; igualmente, determina el compromiso de respetar principios éticos frente al estado, la comunidad y los accionistas, principios que al igual que los valores institucionales buscan garantizar una administración íntegra y transparente orientada a la satisfacción de las personas relacionadas con la compañía.

El presente código de ética busca para Contento BPS S.A. pautas éticas y de conducta que deberán actuar como referente obligatorio de todos los integrantes, de manera que sus actuaciones y el cumplimiento de sus deberes, observen los principios establecidos para promover transparencia y confianza en las relaciones internas de la compañía, con terceros, con grupos de interés y con la sociedad.

#### DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

El propósito de esta compañía es generar relaciones cercanas, basadas en nuestros valores que fortalezcan esta gran familia con un enfoque sostenible y guiados por la pasión de servir e innovar el mercado global; además transformar las necesidades de nuestros aliados en soluciones efectivas y afectivas a partir de estrategias creativas y a la medida.

**VALORES CORPORATIVOS:** Fueron escogidos mediante un proceso colaborativo en el que participó toda la compañía, con el fin de lograr un mayor compromiso y sentido de pertenencia en la vivencia de los mismos; nuestros valores están fundamentados en las cuatro virtudes cardinales:

- **LA FORTALEZA (CUERPO):** La fuerza, firmeza, constancia. De aquí nace el valor de la **CONSTANCIA**, valor que nos lleva a ser constantes en el camino hacia cumplir nuestros sueños y en la parte operativa a hacerle seguimiento a nuestro cliente para que se ponga al día.
- **LA TEMPLANZA (ESPIRITU):** Control de todos los apetitos del ser humano. Dominio de la voluntad sobre los instintos. De aquí nace la **HUMILDAD**, valor que nos invita a controlar el apetito de excelencia (ego) y a saber que todos los días es una oportunidad para ser mejores y aprender cosas buenas.
  - **LA PRUDENCIA (MENTE):** Actuar con forma justa, adecuada y con moderación. De aquí nace el valor de la **COHERENCIA**, la cual nos invita a ser coherentes con lo que decimos, hacemos, pensamos y sentimos.



- **LA JUSTICIA (CORAZON):** Dar al prójimo lo que es debido, equidad, bien común. De aquí nace el valor de la **ESCUCHA**, no se puede ser justo si no se escucha a las partes. En nuestra labor es un valor fundamental puesto que hay que partir de la premisa de escuchar al cliente para poder brindarle una solución que se acomode a su realidad.

**NUESTRAS LLAVES DE CALIDAD:** Con el fin de conocer las mejores prácticas de una de las empresas más reconocidas del mundo por su servicio excepcional, la compañía decidió enviar un grupo de colaboradores a entrenarse en liderazgo, bienestar de los empleados y servicio excepcional en Disney Instituto; En el viaje descubrieron que uno de los pilares fundamentales del éxito de esta gran empresa era sus cuatro llaves de calidad y en el curso aprendieron mediante varios ejercicios como llegar a esas cuatro llaves.

De esta manera nacieron las llaves de calidad en este orden de importancia.

### **RESPECTO:**

- Es la primera y más importante de las llaves puesto que el respeto es la base de todas las sociedades, sin este no es posible que aparezcan las demás llaves, porque no se puede hablar de empatía, solución, rapidez o agilidad si no hay respeto.
- Respeto por la confidencialidad de los datos del usuario y por los del personal interno.
- Respeto por la individualidad de todas las personas.
- Respeto a la dignidad del usuario.
- Respeto por el tiempo de las otras personas.

**EMPATIA:** Es nuestro diferenciador como compañía. Es definida como:

- Estar completamente consciente del otro, prima la otra persona cuando lo estoy escuchando (consciencia total del otro).
- Eliminar prejuicios cuando me relaciono con otros.
- Eliminar la auto conversación porque cuando me auto converso me condiciono.
- Callar la mente.
- Estar presente para el otro.
- La pauta de la relación la pone el cliente.

**SOLUCION:** Es nuestro diferenciador y nuestro propósito **ayudar** ("Gestionar sueños").

- Hacer uso de la caja de herramientas brindada por el aliado para ofrecer la mejor solución acorde a la necesidad planteada por el usuario.
- Lo escucho, lo entiendo y le ofrezco una solución que se acomode a su situación y que de verdad sea de utilidad para él.
- Preguntar y saber que necesita la otra persona (como te sientes, como estás).

**SIMPLICIDAD:** Día a día nos enfrentamos a una nueva generación a la cual le gustan las cosas simples y expresadas en palabras sencillas.

- Ser concreto.
- Utilizar términos sencillos y nada de términos técnicos.
- Lenguaje sencillo.
- Accesible.

**Bogotá -DC.**

Carrera 18a# 137-80

www.contento.com

#livecontento

**Itagüí**

Cra. 42 #54A - 71.

**PBX:** (604) 604 40 40

**AGILIDAD:** Cada día el valor del tiempo es más incalculable e importante para las personas, por lo anterior esta llave nos dice que teniendo en cuenta todas las llaves anteriores lo podemos hacer ágil, ¡mucho mejor!



## GLOSARIO

- **CONFLICTO DE INTERES:** Corresponde a aquellas situaciones en las cuales los integrantes de la compañía enfrentan en la toma de decisiones los intereses personales con los de la Sociedad, sus proveedores, accionistas, inversionistas y/o grupos de interés o terceros, lo que podría interferir en su capacidad para decidir objetivamente y en el mejor interés de la Sociedad.

- **GRUPOS DE INTERES Y/O TERCEROS:** Se consideran grupos de interés y/o terceros todos aquellos grupos, sectores, personas, colectivos u organizaciones

que de alguna manera sean impactados o afectados directa o indirectamente por las actividades, decisiones y en general, por el desarrollo del objeto social de la compañía.

- **INFORMACION CONFIDENCIAL:** Se considera información confidencial toda información o documento al cual tenga acceso algún integrante de Contenido BPS S.A. en desarrollo de sus funciones y/o en la prestación de sus servicios y que la compañía no la haya catalogada como pública. Se refiere entre otras, a cualquier información técnica, financiera, contable, estratégica, corporativa o comercial, incluyendo información propia de los procesos de auditoría, políticas empresariales, planes comerciales o de mercadeo, métodos, procesos y cualquier información relacionada con la compañía.

- **POLITICAS:** Directrices u orientaciones que definen un marco de actuación con el cual se orientará la gestión del servicio, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la organización de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y procesos.

- **PRINCIPIOS:** Reflejan las principales normas o ideas fundamentales que rigen el comportamiento y la orientación de las personas en una organización.

- **PRINCIPIOS ETICOS:** Creencia básica sobre la forma correcta de relacionarse interna y externamente, desde las cuales se administra el sistema de valores éticos al cual los integrantes o grupo de trabajo pertenece.

- **TRANSPARENCIA:** Principio que subordina la gestión de las instituciones a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés, implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

- **VALORES:** Son las doctrinas y principios que rigen nuestro comportamiento; como cualidades que posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

## TITULO I CODIGO ETICO

**ARTICULO 1.** En el cumplimiento de estos propósitos, Contenido BPS S.A., así como sus integrantes, directivos, colaboradores y personal externo, tendrán en cuenta, en su relación con los accionistas, trabajadores, directivos, clientes y usuarios, comunidad, Estado, proveedores, competidores y el medio ambiente, según el caso, el respeto por las siguientes reglas:

**Bogotá -DC.**

Carrera 18a# 137-80

[www.contento.com](http://www.contento.com)

#livecontento

**Itagüí**

Cra. 42 #54A - 71.

**PBX:** (604) 604 40 40



## 1. EN GENERAL:

- a. Respetar la dignidad de la persona humana y los derechos que emana de la misma.
- b. Contenido BPS S.A. tiene una responsabilidad y una función social que la compromete con el bienestar integral de la sociedad.
- c. Su compromiso es con el desarrollo humano sostenible, con la protección del medio ambiente y con la recuperación de este.

## 2. FRENTE AL ESTADO:

- a. Declara que respetará, apoyará y colaborará con las autoridades e instituciones legalmente constituidas, a cumplir con todos sus mandatos y a denunciar todo hecho delictuoso o que atente contra la moral y los Intereses públicos.
- b. A pagar correcta y cumplidamente sus obligaciones tributarias y demás cargas que establezca la Ley.
- c. Reiterar nuestro compromiso con el desarrollo social, educativo, económico, empresarial y ambiental del país.

## 3. FRENTE A LA COMUNIDAD Y SOCIEDAD:

- a. Actuar en asociación con otras empresas y/o entidades contribuyendo con el desarrollo integral de la sociedad.
- b. Apoyar programas de responsabilidad social externos y/o entidades sin ánimo de lucro en cumplimiento del compromiso adquirido con el bienestar social integral de la sociedad.
- c. Apoyar acciones relacionadas con la búsqueda de igualdad de oportunidades.
- d. Concientizar a la toda la comunidad empresarial de nuestra responsabilidad social en pro de mejorar la calidad de vida de la comunidad.
- e. Contribuir con el cuidado del medio ambiente de conformidad con los principios expresados en nuestra política ambiental.

## 4. FRENTE A LOS CLIENTES Y USUARIOS:

- a. Velar por que los servicios prestados sean de la mejor calidad.
- b. Suministrar información veraz y suficiente sobre nuestros servicios, que permita crecer en una relación comercial basada en la confianza.
- c. Abstenerse de realizar en forma fraudulenta actos que menoscaben el patrimonio de la empresa en beneficio de terceros.
- d. Promover entre nuestros clientes y usuarios prácticas de responsabilidad social.
- e. El compromiso y la responsabilidad enmarcan los principales valores para llevar a cabo la gestión encomendada.

## 5. FRENTE A LA COMPETENCIA:

- a. Obrar con lealtad, transparencia y buena fe en las relaciones comerciales.
- b. Velar por el mantenimiento de un sistema de libre competencia.
- c. Promover la creación de estrategias competitivas en los sistemas productivos y comerciales sin menoscabo de la sana competencia.
- d. Respetar el cumplimiento de convenios institucionales y alianzas estratégicas.
- e. Conocer lo establecido por la Ley con relación a la competencia desleal, a fin de no incurrir en prácticas irregulares.

**Bogotá -DC.**

Carrera 18a# 137-80

[www.contento.com](http://www.contento.com)

#livecontento

**Itagüí**

Cra. 42 #54A - 71.

**PBX:** (604) 604 40 40



## 6. FRENTE A LOS PROVEEDORES:

- a. Abstenerse de realizar en forma fraudulenta, actos que menoscaben el patrimonio de la empresa o en detrimento de los terceros.
- b. Cumplir con las obligaciones en la forma estipulada o de acuerdo con lo establecido por la Ley.
- c. Solicitar información financiera e información básica que permita garantizar la constitución legal de los proveedores.
- d. Realizar un seguimiento periódico y actualización de la información de los mismos.
- e. Conformar un registro y evaluación que permita conocer la integridad de nuestros proveedores.
- f. Realizar contratos con proveedores reconocidos en el mercado e investigar la procedencia de sus activos.
- g. Respetar los compromisos de pago y remuneración justa y acordada a nuestros proveedores.
- h. Dar un manejo adecuado a los donativos entregados por los proveedores.

## 7. FRENTE A LOS ACCIONISTAS:

- a. Combatir, denunciar y rechazar cualquier acción o actividad al margen de la Ley o que atente contra la moral y las buenas costumbres.
- b. Proyectar a todas las instancias internas y externas de la Compañía, la fe y transparencia en las decisiones y proyecciones de la organización.
- c. Impedir la concentración de poder y el tráfico de influencias entre personas que están al frente de las actividades comerciales y sociales de la Empresa.
- d. Observar la adecuada distribución de los beneficios o rendimientos de la Compañía, de acuerdo con las normas legales y estatutarias.
- e. Brindar información veraz, transparente y completa, acerca del estado de la compañía.
- f. Mantener relaciones basadas en el respeto, acatamiento a la Ley, al estatuto y a los reglamentos, de conformidad con pautas permanentes de integridad, solidaridad, justicia y lealtad.

## 8. FRENTE A LOS EMPLEADOS:

- a. Respetar en todo momento la dignidad de la persona humana y los derechos que le son inherentes, fomentar la igualdad y evitar la discriminación.
- b. Esta prohibido el trabajo infantil en la compañía.
- c. Reconocer una remuneración adecuada a cada uno de los empleados, promovida desde los logros y cumplimiento de metas; asignado las jornadas de trabajo según lo establecido por la ley.
- d. Formar ciudadanos líderes alegres y coherentes en su actuar.
- e. Velar por la seguridad, física, psicológica y social de los empleados.
- f. Brindar capacitación periódica a los empleados de acuerdo con las exigencias del medio.
- g. No incurrir en actos de acoso, abuso o amenaza en ninguna circunstancia.
- h. Promover un desarrollo integral velando por el crecimiento y desarrollo de los empleados, fundamentalmente en valores como: La confianza, transparencia, humildad, alegría, coherencia, fe, responsabilidad y compromiso.
- i. No retener como condición de empleo, los documentos de identidad, pasaportes, certificados de formación, permisos de trabajo o cualquier otro documento de identificación.

## 9. FRENTE A LA PROPIA EMPRESA:

- a. Manejar la información con carácter confidencial, no usarla en ningún caso para su propio beneficio o el beneficio de terceros; de acuerdo con los principios de honestidad e integridad en la administración.
  - b. Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada.





- c. Abstenerse de realizar actos que impliquen conflictos de interés.
- d. Fomentar la investigación para el mejoramiento y desarrollo empresarial.
- e. Realizar actividades dentro y fuera de la entidad y ámbito operacional, basadas en el respeto y acatamiento a la Ley, al estatuto y a los reglamentos, sujetas a pautas de permanente transparencia, confianza, responsabilidad, integridad, solidaridad, justicia, lealtad y calidad.

#### 10. FRENTE AL MEDIO AMBIENTE:

- a. Respetará y acatará lo establecido por la Ley con relación al medio ambiente.
- b. Difundir las políticas ambientales dentro de la empresa con el fin de contribuir con la conservación del medio ambiente.
- c. Realizar programas de capacitación ambiental.

ARTICULO 2. Las personas vinculadas a Contenido BPS S.A. se comprometen a:

- a. Respetar los derechos de humanos.
- b. Comportarse de manera digna y respetuosa en sus relaciones personales, sociales y en todos los actos que organice la Compañía.
- c. Tratar de manera respetuosa y cortés a los empleados y a las personas que ejercen cargos de dirección y accionistas de la empresa.
- d. Desarrollar todas las funciones asignadas en pro de la Organización con decoro y responsabilidad.
- e. Dar a conocer a los directivos, situaciones perjudiciales para la Administración e imagen de la Compañía.
- f. Promover e incentivar estrategias para el mejoramiento de los productos y servicios ofrecidos por la Compañía.
- g. Guardar la reserva que requieran los asuntos relacionados con su trabajo, aún después de haber cesado en el ejercicio del mismo, sin perjuicio de su obligación de denunciar cualquier hecho delictivo.

#### ARTICULO 3. PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE OPERACIONES DE LAVADO DE ACTIVOS.

Contenido BPS S.A., en cumplimiento de los principios incorporados en estas normas de comportamiento ético y con su interés de cumplir a cabalidad la normatividad en vigencia, reafirma su compromiso de desplegar todas las acciones que estén a su alcance para evitar que los productos y servicios que ofrece a sus clientes y terceros se utilicen como medio para ocultar en cualquier forma, dinero o bienes que provengan de actividades ilícitas.

#### ARTICULO 4. CONFLICTOS DE INTERES.

En términos generales, para Contenido BPS S.A. se entenderá conflicto de interés la situación en virtud de la cual una persona en razón de su actividad o de su cargo, se enfrenta a distintas alternativas de conducta o decisión con relación a sus intereses personales o incompatibles entre sí, con los de la Compañía en actividades personales, o en el trato con terceros, de tal manera, que se afecte la libertad e independencia de la decisión por diferencias en los motivos de quienes intervienen en la relación.

- SITUACIONES QUE PUEDEN DAR LUGAR A CONFLICTO DE INTERES: Contenido BPS S.A. confía en el compromiso, transparencia, buen criterio y la buena fe de sus integrantes, como elemento esencial para el manejo de sus asuntos personales y profesionales, y para el manejo de las situaciones que conlleven conflicto de interés. En todo caso y a título meramente enunciativo, se identifican

las siguientes situaciones generadoras de conflicto de interés:

1. Establecer a título personal empresas o negocios que desarrollen actividades similares a las de Contenido BPS S.A.,

**Bogotá -DC.**

Carrera 18a# 137-80

[www.contento.com](http://www.contento.com)

#livecontento

**Itagüí**

Cra. 42 #54A - 71.

**PBX:** (604) 604 40 40



- o ser socio, empleador, administrador o asesor de las mismas, salvo que se trate del cumplimiento de instrucciones dadas por Contenido BPS S.A.
2. Realizar alguna inversión personal en una empresa, si dicha inversión pudiera afectar o pareciera afectar, su capacidad de tomar decisiones imparciales y objetivas en cuanto a negocios relacionados con Contenido BPS S.A.
  3. Realizar o participar en negocios en los que la contraparte sea Contenido BPS S.A. y en los que el integrante tenga un interés personal o familiar. De la misma forma, la participación en empresas que tengan establecidos o busquen establecer negocios con Contenido BPS S.A.
  4. Participar en la adquisición, contratación o decisiones de inversión de activos para Contenido BPS S.A. cuando el funcionario, su cónyuge o parientes de estos o empresas en las que estos tengan participación en el capital social, sean los proveedores del respectivo activo.
  5. Los integrantes de Contenido BPS S.A. en ningún momento podrán obtener provecho de ninguna negociación o acuerdo que vulneren los intereses de la Compañía.
  6. Los integrantes de Contenido BPS S.A. en ningún momento podrán a título personal, recibir dinero o comisiones, pues esta actividad puede promover una decisión sesgada.
  7. Acorde a los lineamientos de Contenido BPS S.A. se permite realizar o aceptar atenciones sociales normales dentro de la actividad habitual de las relaciones internas y externas y que tengan como fin un objetivo corporativo definido.

## - SOLUCION DE CONFLICTOS:

Cuando un integrante se encuentre ante una situación en la cual se presenten dos (2) intereses contrarios, debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Debe revelar a su superior inmediato, la naturaleza y extensión de cualquier conflicto entre sus propios intereses.
2. Si se presenta una situación que pudiera ser considerada como conflicto de interés ante una negociación con personas o entidades vinculadas con quienes efectúan negocios en nombre de Contenido BPS S.A., bien sea por consanguinidad o afinidad, el integrante debe informar a su superior inmediato y ésta deberá ser ejecutada por una persona diferente a aquella que presente el conflicto de interés.

Contenido BPS S.A. considera que los conflictos de interés deben ser administrados y resueltos de acuerdo con las características particulares de cada caso. Toda situación que presente duda en relación con la posible existencia de un conflicto de interés deberá atenderse como si este existiera.

Por regla general, todos los directivos e integrantes que se encuentren frente a un posible conflicto de interés o consideren que pueden encontrarse frente a uno, deberán informar de tal situación, en forma inmediata, a su jefe inmediato, y este a su vez informara a su siguiente nivel hasta llegar a alguno de los miembros del Comité Directivo, quien informara a la Junta Directiva en su siguiente reunión o antes si la situación lo amerita.

La Junta Directiva evaluará la existencia del eventual conflicto de interés y, en caso de considerar que se está ante el mismo, y determinará en cada caso concreto la manera más eficaz de administrar o solucionar el conflicto.

Los conflictos de interés se resolverán anteponiendo la observancia de la ley, los estatutos, reglamentos y principios éticos.

**Bogotá -DC.**

Carrera 18a# 137-80

[www.contento.com](http://www.contento.com)

#livecontento

**Itagüí**

Cra. 42 #54A - 71.

**PBX:** (604) 604 40 40



## DISPOSICIONES GENERALES

### CAPITULO I

#### OBJETIVO DEL CODIGO, AMBITO DE APLICACION Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

**ARTICULO 5. OBJETIVO DEL CODIGO** Este Código tiene como objeto generar confianza a todas aquellas personas que tienen relación con CONTENTO BPS S.A., por cuanto el desarrollo de sus objetivos sociales, está regido por los principios de transparencia, responsabilidad, confianza, claridad y autonomía, que garantiza su existencia, el manejo íntegro, coherente, ético, coordinado y estructurado, el respeto hacia los grupos de interés, su alta vocación por la responsabilidad social y el cumplimiento de sus objetivos sociales, con eficiencia y solidez financiera.

De igual forma, tiene como objeto fijar las políticas, normas, sistemas, principios éticos y mejores prácticas en materia de buen gobierno, que rijan las actuaciones de CONTENTO BPS S.A. Proporcionar el conocimiento de su gestión, preservar la integridad ética empresarial y asegurar la adecuada administración de sus asuntos, el respeto de sus empleados y de quienes con ella se relacionan.

Este Código pretende ser una carta de presentación para empleados, sector comercial, clientes y público en general, con el fin de dar a conocer las prácticas empresariales y de conducta, de los administradores, directivos y empleados que integran a CONTENTO BPS S.A.

El Código de ética es la expresión del compromiso de nuestra compañía por mantener los más altos niveles éticos en el desempeño de quienes la integran.

En consecuencia, el Código de ética y buen gobierno reconoce y armoniza los principios morales, las leyes de nuestro país, la normatividad aplicable a nuestra compañía, y se difunde con la gran convicción que todos los integrantes que laboramos en ella, hemos adquirido ese convencimiento que nos permite comprometernos con una conducta ética ejemplar.

**ARTICULO 6. AMBITO DE APLICACION.** El presente Código está dirigido a los integrantes de Contenido BPS S.A., clientes, proveedores de servicios, a los organismos reguladores de control y vigilancia del Estado que tengan competencia sobre la actividad de la Empresa, a la competencia, administradores, a las entidades financieras y a la comunidad en general.

### CAPITULO II

#### NATURALEZA, IDENTIFICACION Y OBJETO SOCIAL

**ARTICULO 7. NATURALEZA E IDENTIFICACION** CONTENTO BPS S.A. es una Sociedad por acciones en la especie anónima, integrada por accionistas quienes suscribieron y pagaron acciones de valor nominal, con el fin de crear empresa que desarrolla actividades propias de un Call Center, regida por la legislación vigente y los estatutos.

Cuenta registro ante la Cámara de Comercio de Aburra Sur, identificada ante el Registro Mercantil con Matricula 185692.

**Bogotá -DC.**

Carrera 18a# 137-80

[www.contento.com](http://www.contento.com)

#livecontento

**Itagüí**

Cra. 42 #54A - 71.

**PBX:** (604) 604 40 40



**ARTICULO 8. OBJETO SOCIAL** El objeto de la Sociedad CONTENITO BPS S.A. es la defensa ejecución de todas las operaciones y servicios propios de un Call Center;

Ejecutar operaciones relacionadas con la ejecución de administración de la relación de clientes; operaciones de telemarketing, televenta, telecobranza; investigación de mercados telefónicamente; operaciones de servicio al cliente; actualizar y comercializar base de datos; desarrollar y comercializar aplicaciones para la administración de la relación de clientes; realizará back office de las aplicaciones; referencia geográficas para la programación de rutas de domicilios, vendedores y/o distribuidores; enviará correspondencia; realizará visitas domiciliarias para personas naturales y jurídicas y exportará los servicios y productos citados.

## TITULO II

### DE LOS GRUPOS DE INTERES.

#### CAPITULO UNICO

#### COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERES.

**ARTICULO 9.** CONTENITO BPS S.A. se encuentra comprometida a mantener relaciones honestas, constructivas e idóneas, para ello ha identificado sus Grupos de Interés y ha establecido su compromiso con ellos.

#### COMPROMISOS

##### ACCIONISTAS:

- Facilitar todas las operaciones autorizadas por los Estatutos en las condiciones establecidas en éstos.
- Permitir la participación en la administración de sociedad, mediante el desempeño laboral tal como se estipula en los estatutos.
- Respetar el derecho al sufragio en las asambleas generales en forma que a cada Accionista corresponda a un solo voto.
- Hacerlos partícipes de servicios, beneficios y prerrogativas de La sociedad.
- Brindar información sobre la gestión económica y financiera de La sociedad, para lo cual podrán examinar los libros, archivos, inventarios y balance en la forma que los Estatutos o reglamentos lo prescriban.
- Trabajar permanentemente por brindar calidad de vida y desarrollo integral a los Accionistas, empleados, sus familias y las comunidades.

##### PROVEEDORES:

- Buscar el mejor acuerdo negociado.
- Realizar los pagos por los servicios recibidos en cumpliendo los acuerdos de forma de pago establecido en la negociación.

##### COMUNIDAD:

- Prestar servicios con calidad, contribuir al desarrollo sostenible, ganar legitimidad y contribuir a la paz y la preservación del medio ambiente.

**Bogotá -DC.**

Carrera 18a# 137-80

[www.contento.com](http://www.contento.com)

#livecontento

**Itagüí**

Cra. 42 #54A - 71.

**PBX:** (604) 604 40 40

ESTADO:

- Cumplir las normas y requerimientos que nos obliguen y apliquen.



TITULO III  
MODELO ORGANIZACIONAL  
CAPITULO UNICO

SELECCION PARA CARGOS Y POLITICAS EMPRESARIALES

**ARTICULO 10. MODELO ORGANIZACIONAL** CONTENTO BPS S.A. cuenta con una estructura organizacional que asegura una prestación de servicios con competencia, idoneidad y transparencia de acuerdo con una distribución adecuada de responsabilidades.

De conformidad con el Estatuto Social de La Compañía, la dirección de CONTENTO BPS S.A. está a cargo de la Asamblea General de accionistas y de la Junta Directiva, y la administración a cargo del Gerente General y su equipo directivo y colaboradores.

Todas sus actuaciones en procura de la realización del objeto social se ejecutan con sujeción a la ley y los Estatuto, Igualmente, se fundamentan en los principios y valores como: Responsabilidad social empresarial, servicio al cliente, respeto, calidad y liderazgo, la transparencia, la humildad, alegría, la confianza y el compromiso.

**ARTICULO 11. SELECCION PARA LOS CARGOS.** Para asegurar la transparencia, la elección y composición de los órganos de administración y Gerencia se hará conforme a lo estipulado por el Estatuto.

Contento BPS S.A. se compromete a que dichos procesos se desarrollen de acuerdo con las mejores prácticas de tal manera que se garantice la igualdad de condiciones, sin generar costo alguno para el aspirante.

La selección de Gerentes, Directores y Coordinadores, se realizará a través de un proceso técnico y especializado, que garantice, la idoneidad del candidato y acorde con los procesos de selección establecidos.

El proceso de selección de los demás integrantes que hacen parte del modelo organizacional se realizará acorde con la descripción de cargos, competencias y los demás criterios establecidos por Gestión Humana garantizando siempre la transparencia en la selección y respetando los principios y valores de la Compañía.

**ARTICULO 12. POLITICAS EMPRESARIALES.** Queda establecido que la administración de CONTENTO BPS S.A. no dará lugar, ni permitirá ninguna práctica, actividad, decisión o circunstancia organizativa que sea ilegal, imprudente o viole la ética empresarial y profesional generalmente aceptada o los principios de contabilidad generalmente aceptados. Para todos los efectos quedan establecidos los siguientes parámetros:

1. Tratamiento de las partes interesadas: En relación con los grupos de interés no se dará lugar ni se permitirán condiciones, procedimientos o decisiones que sean inseguras o indignas, Contento BPS S.A. no promueve el trabajo forzado.
2. Planificación Financiera y Presupuestal: La planificación financiera para cualquier actividad se derivará de un plan anual que será coherente con la actuación de la Compañía. Corresponde a la Junta Directiva aprobar los presupuestos y las inversiones, los planes estratégicos previos a la planificación financiera y establecer los topes.

**Bogotá -DC.**

Carrera 18a# 137-80

www.contento.com

#livecontento

**Itagüí**

Cra. 42 #54A - 71.

**PBX:** (604) 604 40 40



3. Condiciones y Actividades Financieras: no habrá lugar ni se permitirá la aceptación de riesgos innecesarios ni desviaciones de las políticas.
4. Protección de los Activos: no se permitirá que los activos de la empresa estén desprotegidos o se mantengan inadecuadamente o se arriesguen innecesariamente.
5. Inversión de Excedentes: Se invertirán los fondos empresariales sobrantes de tal manera que se maximicen los ingresos, pero al hacerlo no se adopten riesgos innecesarios por pérdida de liquidez.

## TITULO IV

### DEL SISTEMA DE CONTROL EMPRESARIAL.

**ARTICULO 13.** La organización empresarial de la Compañía permite diferenciar los diversos órganos de control que la rigen.

#### CAPITULO I

##### CONTROL EXTERNO.

**ARTICULO 14. CONTROL ESTATAL.** Está establecido acorde con la actual naturaleza de CONTENTO BPS S.A., así:

- a. La Compañía se encuentra sometida a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Sociedades, de conformidad con el Decreto 4350 de 2006 y demás disposiciones que la adicionen, complementen o reglamenten.
- b. Además de la supervisión de la Superintendencia de la de Sociedades, CONTENTO BPS S.A. es objeto de control por parte de la DIAN y entidades del orden local, como Industria y Comercio, en lo relacionado con las transacciones y operaciones financieras.

**ARTICULO 15. AUDITORIAS ESPECIALIZADAS:** Cuando luego de rendidos los informes respectivos y adelantadas las investigaciones por parte de los entes pertinentes de control de la Compañía, cuando La Junta Directiva o la Gerencia General considere que persisten dudas sobre determinadas actuaciones que hubieren sido objeto de dichos informes e investigaciones, podrán solicitar la realización de auditorías especializadas.

**PARAGRAFO 1:** La compañía tendrá un acompañamiento con firma externa para realizar un ciclo de auditoria en el año a todos los procesos de la organización, aplicando especial énfasis al cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales.

#### CAPITULO II

##### CONTROL INTERNO.

**ARTICULO 16. REVISORIA FISCAL.** El control fiscal y contable de CONTENTO BPS S.A. estará a cargo de un Revisor Fiscal, nombrado por la Junta Directiva.

Con el objeto de garantizar que los hallazgos relevantes sean comunicados a los Accionistas, en el Estatuto se ha asignado a la Revisoría Fiscal precisas funciones de vigilancia y control, las cuales ejecuta de manera independiente con la colaboración estrecha de la Administración y, en especial, de control interno.

Las funciones del Revisor Fiscal, sus alcances y manera de divulgar los hallazgos relevantes, están consignadas en el Estatuto.

**Bogotá -DC.**

Carrera 18a# 137-80

[www.contento.com](http://www.contento.com)

#livecontento

**Itagüí**

Cra. 42 #54A - 71.

**PBX:** (604) 604 40 40



**ARTICULO 17. DIRECCION DE CONTROL DEL RIESGO:** Es responsable de brindar apoyo a la alta dirección en logro de sus objetivos organizacionales, siendo proactiva en la minimización de los riesgos y promoviendo la cultura del autocontrol. Le corresponde adoptar medidas preventivas de vigilancia, seguridad, evaluación y seguimiento para garantizar el óptimo aprovechamiento de los recursos, así como velar por el cumplimiento de las obligaciones y metas de la operación.

## TITULO V

### ESTANDARES DE INFORMACION

#### CAPITULO UNICO

#### REVELACION, CLASIFICACION Y MANEJO DE LA INFORMACION

**ARTICULO 18. REVELACION DE INFORMACION.** CONTENTO BPS S.A. tiene un compromiso de transparencia, eficiencia y rendición de cuentas con sus accionistas, clientes y la comunidad en general, por ello de conformidad con lo establecido por la Ley y los Estatutos darán a conocer los informes de gestión y estado de resultados en los términos y forma allí establecido.

**ARTICULO 19. CLASIFICACION DE LA INFORMACION** Según la información, esta se clasifica así:

1. Información General: Aquella que es de uso general, no clasificada como reservada y que se publica periódicamente.
2. Reservada: Aquella que compete exclusivamente a los miembros de la Junta Directiva, al Gerente General y a sus inmediatos colaboradores. En esta categoría están incluidas las comunicaciones que contemplan riesgo para la Compañía o involucran estrategias de negociación o competitividad.

La violación a la reserva será sancionada en los términos que establece la ley.

**ARTICULO 20. REVELACION DE INFORMACION A LOS ENTES DE CONTROL ESTATAL.** En cumplimiento a la normatividad vigente, La Compañía realiza reportes de información a los entes de control estatal, con la periodicidad establecida en la reglamentación respectiva. Dicha información reposa en archivos públicos en los citados entes y puede ser accedida, salvo la información que esté sometida a reserva, por todas las personas directamente de manera personal o por vía electrónica, de acuerdo con los mecanismos establecidos por dicha autoridad para permitir el acceso del público a tal información

**ARTICULO 21. MANEJO DE LA INFORMACION.** Toda persona vinculada a CONTENTO BPS S.A. deberá tener especial cautela en el manejo de la información catalogada como reservada y aquella de propiedad de las partes de interés, sobre todo aquellos asuntos que tengan relación con su ventaja competitiva, su estrategia corporativa, su competencia, precios y campañas, por consiguiente, todos deberán firmar el Acuerdo de Confidencialidad una vez se firme el contrato laboral.

**Bogotá -DC.**

Carrera 18a# 137-80

[www.contento.com](http://www.contento.com)

#livecontento

**Itagüí**

Cra. 42 #54A - 71.

**PBX:** (604) 604 40 40



TITULO VI  
CONTROL DE RIESGO.  
CAPITULO I  
INDICADORES.

ARTICULO 22. INDICADORES DE RIESGO Se establecen los siguientes indicadores de riesgo:

1. Riesgo de Mercado: Posibilidad de que se produzca una pérdida debido a un movimiento adverso de las variables de mercado que determinan el valor de la Compañía.
2. Riesgo de Liquidez: Posibilidad de que CONTENTO BPS S.A. incurra en pérdidas excesivas por la venta de activos a descuentos inusuales y significativos o deba obtener fondos a precios por fuera de las condiciones normales de mercado, con el fin de disponer rápidamente de los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones contractuales.
3. Riesgo de Crédito: Posibilidad de que la Compañía incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que un deudor o contraparte incumpla sus obligaciones.
4. Riesgo Operacional: Posibilidad de que se produzca una pérdida financiera, debido a acontecimientos inesperados en el entorno operativo y tecnológico de la empresa. Este concepto involucra aspectos diversos tales como: Deficiencias de control interno, procedimientos inadecuados, errores humanos y fraudes, fallas en los sistemas de operación e informáticos.
5. Riesgo Jurídico: Este tipo de riesgo supone la realización de una pérdida debido a que una operación no pueda ejecutarse por no existir una formalización clara o no ajustarse al marco legal establecido. También se considera dentro de este riesgo, los eventos que se produzcan por cambios o incumplimiento de la normatividad y de la legislación que afecten negativamente los recursos de La Compañía.
6. Riesgo de Negocio: Posibilidad de incurrir en pérdidas o dejar de percibir ganancias debido a movimientos negativos en el volumen de negocios, el volumen de ingresos o los márgenes esperados.

TITULO VII  
REGIMEN DE CONTRATACION.  
CAPITULO I  
DE LOS PROVEEDORES.

ARTICULO 23. CONTENTO BPS S.A. como entidad del sector privado, se encuentra sometida al régimen del derecho privado y a su estatuto de contratación.

En CONTENTO BPS S.A. todos los procedimientos de compras, contrataciones y su reglamentación específica estarán previamente establecidos garantizando transparencia, para el efecto se determina:

**Bogotá -DC.**

Carrera 18a# 137-80

www.contento.com

#livecontento

**Itagüí**

Cra. 42 #54A - 71.

**PBX:** (604) 604 40 40





1. CONTENTO BPS S.A. tendrá un Registro de Proveedores diseñado para su calificación, clasificación y evaluación teniendo en cuenta su origen empresarial, capacidad técnica, operativa, financiera, su solvencia moral y el compromiso con el cumplimiento permanente de altos estándares de calidad en la prestación de sus servicios. A partir de este instrumento no podrán existir proveedores de bienes o servicios que no se encuentren debidamente inscritos.
2. CONTENTO BPS S.A. bajo el principio de igualdad de condiciones para la evaluación y toma de decisiones en la adquisición de bienes y servicios, acoge como método el de mejor alternativa de acuerdo con los criterios antes mencionados. No podrán existir contratos de prestación de bienes o servicios que no cumplan un proceso previo de selección objetiva.
3. Tanto los procesos previos de selección como los de contratación serán debida y oportunamente publicados y relacionados en informe especial a la Gerencia General.
4. En cuanto a los donativos que reciba CONTENTO BPS S.A. a nombre de algún proveedor, estos no podrán ser allegados a la compañía a nombre de algún integrante, estos deberán hacerse a nombre de CONTENTO BPS S.A.
5. Posterior a la entrega de las dádivas, CONTENTO BPS S.A. desarrollará actividades en donde dispondrá de estos recursos de una manera responsable, pensando directamente en la equidad y transparencia organizacional.

## CAPITULO II

### REGIMEN DE CONTRATACION

**ARTICULO 24.** Toda adquisición de bienes y servicios por parte de la Compañía estará precedida de un procedimiento que garantice la equidad y transparencia del proceso de selección, de acuerdo con las políticas generales definidas en este Código. Tanto el procedimiento como las políticas son de obligatorio cumplimiento para todos los estamentos y empleados encargados de la contratación.

#### POLITICAS GENERALES

1. La obligatoriedad de contar con un registro de proveedores en el que deberán estar inscritas todas las personas naturales o jurídicas que pretendan entablar relaciones contractuales con CONTENTO BPS S.A.
2. La prohibición de contratar con personas que no se encuentren inscritos en el mencionado registro. Lo anterior, sin perjuicio de aquellas contrataciones que por su especialidad deban ser realizadas con proponentes no inscritos.
3. La prohibición de formar parte del registro de proveedores, aquellas personas cuyos recursos presenten un origen desconocido o dudoso o que no cumplan con todos los requerimientos establecidos en el Sistema de Prevención de Lavado de Activos.
4. La exigencia de que toda adquisición de bienes o prestación de servicios esté debidamente documentada mediante contrato, oferta comercial, factura u orden de compra, de conformidad con las políticas establecidas por la administración de la Compañía.
5. Las atribuciones de aprobación según la naturaleza y cuantía de la contratación a celebrar.
6. Los criterios de decisión para la contratación o compra, orientados a garantizar la calidad, oportunidad y precio competitivo.
7. El acatamiento íntegro a la normatividad fiscal que rige la contratación.
8. La adopción de términos de referencia que definan de manera precisa las necesidades de contratación o compra, que permita a los oferentes igualdad de condiciones para la presentación de propuestas.
9. El manejo confidencial de la información suministrada por los oferentes, hasta la toma de la decisión correspondiente.
10. El régimen de contratación debe contener entre otras definiciones, las instancias y montos de aprobación.

**Bogotá -DC.**

Carrera 18a# 137-80

[www.contento.com](http://www.contento.com)

#livecontento

**Itagüí**

Cra. 42 #54A - 71.

**PBX:** (604) 604 40 40



## CAPITULO III

### INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

**ARTICULO 25. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES PARA EFECTOS DE LA CONTRATACION.** Además de régimen de inhabilidades e incompatibilidades consagrado en el Estatuto y en la Ley, se establecen lo siguiente:

A partir de la vigencia de este Código no podrán ser proveedores de CONTENTO BPS S.A. los empleados, ni por interpuesta persona, su cónyuge o compañero (a) permanente, sus parientes dentro del 4° grado de consanguinidad, 2° de afinidad o 1° civil, las sociedades en las cuales las anteriores personas sean socios, o en aquellas en las que hayan desempeñado cargos de dirección.

Tampoco pueden ser Proveedores:

1. Quienes se encuentren en interdicción o inhabilitados para ejercer el comercio.
2. Quienes hayan sido sancionados por faltas graves en el ejercicio de su profesión.
3. Quienes hayan sido condenados en cualquier época por sentencia judicial, a pena privativa de la libertad, excepto por delitos o culposos.
4. Quien haya sido desvinculado con justa causa de la Compañía.
5. Quienes se hayan vinculado contractualmente con CONTENTO BPS S.A. y hayan cumplido tardíamente o en forma defectuosa sus obligaciones.
6. Quienes hayan dado lugar a la resolución de un contrato por incumplimiento de su parte.
7. A quienes se les haya hecho efectiva la póliza de responsabilidad civil por incumplimiento contractual.
8. Quien haya participado, en los últimos cinco (5) años, como miembro de los organismos de dirección, administración o control de sociedades intervenidas por el Estado, y se le haya derivado responsabilidad en las decisiones que motivaron la intervención conforme a providencia de autoridad competente.

**ARTICULO 26: INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES PARA EL EJERCICIO DE CARGOS EN ORGANOS DE ADMINISTRACION Y VIGILANCIA DE CONTENTO BPS S.A.** Sin perjuicio de lo establecido en los Estatutos, no podrá ocupar cargo en órganos de dirección y vigilancia, quien:

1. Haya sido condenado en cualquier época por sentencia judicial, a pena privativa de la libertad, excepto por delitos culposos.
2. Haya sido sancionado disciplinariamente con sanción de multa o suspensión temporal, dentro de los cinco años anteriores a la fecha de la postulación al cargo.
3. Sea pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad, primero de afinidad o único civil, del Gerente General, Revisor Fiscal o de la Dirección de Control del Riesgo.

**Bogotá -DC.**

Carrera 18a# 137-80

[www.contento.com](http://www.contento.com)

#livecontento

**Itagüí**

Cra. 42 #54A - 71.

**PBX:** (604) 604 40 40



## TITULO VIII

### LA SOLUCION DE CONTROVERSIAS.

#### CAPITULO UNICO

##### MECANISMOS.

**ARTICULO 27. ARREGLO DIRECTO** Las diferencias que surjan entre CONTENITO BPS S.A. y sus Accionistas en cumplimiento de su objeto social deben enmarcarse en los conductos regulares para su efectivo trámite.

**ARTICULO 28. AMIGABLES COMPONEDORES** Este se regirá por lo dispuesto en el Estatuto de la Compañía o cuando así lo determinen los interesados en un negocio o evento en especial.

**PARAGRAFO 1:** Si a través de los mecanismos señalados no fuese posible la solución al conflicto, las partes quedarán en libertad de acudir a cualquier otro medio de solución de conflictos y en última instancia a la justicia ordinaria.

## TITULO IV

### CUMPLIMIENTO, DIVULGACION, REVISION DE ESTE CODIGO DE BUEN GOBIERNO.

#### CAPITULO UNICO CUMPLIMIENTO DEL CODIGO.

**ARTICULO 29.** La Junta Directiva es el organismo encargado de velar por el cumplimiento y divulgación de las disposiciones contenidas en el presente Código Ética y buen gobierno.

**ARTICULO 30.** La inobservancia de los postulados adoptados en el presente Código de Ética y Buen Gobierno, en el Reglamento Interno de Trabajo, en el Estatuto y en los Manuales de Procedimientos implantados en CONTENITO BPS S.A. constituirá falta grave que motivará despido por justa causa en caso de ser trabajador, sin detrimento de las acciones judiciales a que haya lugar de acuerdo con las normas legales, disposiciones de la Superintendencia de Sociedades y Administración de Impuestos.

**ARTICULO 31.** CONTENITO BPS S.A. adoptará los mecanismos necesarios para dar a conocer a la comunidad en general, así como al mercado financiero y a los empleados, la existencia y contenido del presente código.

La Compañía publicará por diferentes medios el presente Código. Los integrantes podrán solicitarlo por medio de correo electrónico, y estará permanentemente a disposición del público en las sedes de la Compañía.

**Bogotá -DC.**

Carrera 18a# 137-80

[www.contento.com](http://www.contento.com)

#livecontento

**Itagüí**

Cra. 42 #54A - 71.

**PBX:** (604) 604 40 40



Adicionalmente, la compañía cuenta con una línea de ética (linaetica@contentops.com) donde las partes de interés pueden manifestar sus inconformidades, quejas, reclamos, comentarios, felicitaciones y reconocimientos; dichas comunicaciones serán atendidas por el Comité de Convivencia de la compañía. El comité procurará promover las relaciones propicias para la salud mental y el respeto a la dignidad de las partes de interés de la compañía, mediante estrategias de promoción, prevención e intervención para la resolución de conflictos, es de esta manera como desarrollara actividades de sensibilización, capacitación y vigilancia periódica.

**ARTICULO 32. REVISION** El presente Código será objeto de una revisión y actualizado cada vez que los órganos de administración lo consideren necesario.

**ARTICULO 33. TRANSITORIO.** Las disposiciones de este Código, que impliquen reforma del Estatuto, entrarán en vigencia, una vez sea aprobada dicha reforma por la Asamblea General de Accionistas.

El presente Código de Etica y Buen Gobierno fue aprobado por la Junta Directiva

DAVID RODRIGUEZ RESTREPO  
Representante Legal  
Contento BPS S.A.  
N.I.T 811.021.864-9

**Bogotá -DC.**

Carrera 18a# 137-80

[www.contento.com](http://www.contento.com)

#livecontento

**Itagüí**

Cra. 42 #54A - 71.

**PBX:** (604) 604 40 40