

CÓDIGO	GP-PT-02		ABS REDASSIST GESTIÓN PLANEACIÓN Y LOGÍSTICA CÓDIGO DE ÉTICA DE PROVEEDORES	
VERSIÓN	1			
FECHA	02/04/2013			

1. OBJETIVO

1.1 El Código de Conducta de Proveedores de REDassist define los requisitos, los mecanismos, herramientas y reglas que gobiernan la relación de la Compañía con los proveedores, dentro del marco de los principios de respeto, lealtad, compromiso, responsabilidad, transparencia, honestidad y solidaridad.

REDassist se reserva el derecho a modificar los términos de este Código de Conducta. En tal caso, el proveedor deberá aceptar los cambios que serán publicados en la página web de la Compañía www.redassist.com.

2. ALCANCE

2.1 Las normas de conducta a las que se refiere este Código deben ser respetadas por todos los Proveedores de REDassist, por lo que sus directrices serán observadas en la realización de cada operación, sin considerar el volumen de operaciones, del negocio, productos o actividades que se realicen.

Lo anterior observando lo establecido en la Constitución y las leyes de la República y las reglamentaciones expedidas por autoridades competentes.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

No.	TÉRMINO	DEFINICIONES
4.1	Código de Conducta:	Marco común de principios éticos y directrices que orientan la entidad hacia un horizonte que tiene como fundamento el “vivir bien” y el “habitar bien”. Es el documento que establece las pautas de comportamiento y que señala los parámetros para la solución de conflictos.
4.2	Conflicto de interés:	Son aquellas situaciones en las que el juicio del individuo concerniente a su interés primario y la integridad de una acción, tienden a estar indebidamente influenciado por un interés secundario, de tipo generalmente económico o personal.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Aura Beatriz Martínez Sánchez	Nombre: María Teresa Molano Caro	Nombre: Paola Meneses
Cargo: Director de Operación y Métodos	Cargo: Contralor	Cargo: Secretaria General

CÓDIGO	GP-PT-02		ABS REDASSIST GESTIÓN PLANEACIÓN Y LOGÍSTICA CÓDIGO DE ÉTICA DE PROVEEDORES	
VERSIÓN	1			
FECHA	02/04/2013			


No.	TÉRMINO	DEFINICIONES
		<p>Surge un potencial conflicto de interés cuando se presenta una situación de divergencia entre los intereses particulares de una persona y sus obligaciones profesionales con la Compañía, con base en la que es posible cuestionar que las acciones del individuo están determinadas para obtener beneficios a nivel personal, financiero o de cualquier índole, en detrimento del cumplimiento de las obligaciones contraídas con la Compañía.</p> <p>Los terceros vinculados con la Compañía no podrán ejercer presión, ni podrán ofrecer dinero ni especie que beneficie a un funcionario de REDassist con el fin de resultar favorecido en la prestación de servicios ni en la celebración de contratos con la Compañía.</p> <p>El proveedor se compromete a manifestar a REDassist cualquier relación familiar, de afinidad o civil que tenga con funcionarios de la Compañía, a fin de que ésta tome las medidas que se considere pertinentes”.</p>
4.3	Ética:	Reflexión filosófica acerca de lo que significa la vida buena. Incluye el estudio sistemático de las motivaciones y fines del actuar humano. Como postulado teórico, se constituye en una guía para la acción.
4.4	Grupos de interés:	Personas, grupos o entidades sobre las cuales la compañía tiene influencia, o son influenciados por ella. Es sinónimo de “Clientes internos y externos” o “Partes interesadas”.
4.5	Información privilegiada:	Aquella información de carácter concreto, que posee un proveedor de la compañía por razón de la prestación de sus servicios, que no ha sido dada a conocer al público en general.
4.6	Justicia:	A cada persona se le dará lo que corresponde, ya sea en virtud de su carácter de ser humano o en virtud de los diversos roles o cargos que desempeña legítimamente en la comunidad, en la sociedad y en la empresa.
4.7	Moral:	Dimensión irrenunciable del ser humano que le otorga atención y preocupación sobre sus decisiones y acciones. En un sentido contemporáneo hace referencia, a la reflexión sobre la justicia.

CÓDIGO	GP-PT-02		ABS REDASSIST GESTIÓN PLANEACIÓN Y LOGÍSTICA CÓDIGO DE ÉTICA DE PROVEEDORES	
VERSIÓN	1			
FECHA	02/04/2013			




No.	TÉRMINO	DEFINICIONES
4.8	Principio:	Normas internas y las creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo.
4.9	Principios éticos:	Un principio ético es el fundamento y guía de una acción moralmente correcta.
4.10	Riesgos:	Posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de los objetivos, entorpeciendo el desarrollo normal de las actividades desarrolladas por la Compañía.
4.11	Valor:	Cualidad de algo que lo hace estimado o apreciado y lo convierte en un bien. Un valor moral sería entonces aquella cualidad de carácter moral que consideraríamos deseable en una persona, institución o empresa.

DESARROLLO DEL DOCUMENTO

5.1. Principios y Valores Institucionales

- 
Respeto: Reconocer la legitimidad de los demás para ser distintos, tomando en consideración la diversidad de ideas, opiniones y percepciones de las personas, como base de la sana convivencia en sociedad.

Los seres humanos, en virtud de lo que son, merecen siempre un trato respetuoso, lo cual implica que no nos es dado explotar, denigrar ni destruir de manera alguna a nadie; más aún si se tiene de presente que todas las personas pueden decidir sobre sus valores, creencias y maneras de vivir, siendo inalienable dicha decisión.

- 
Lealtad: Encierra el cumplimiento de lo que exigen las leyes de la fidelidad, es ser fiel a los principios corporativos para asegurar el cumplimiento de la misión y la visión de REDassist.
- 
Compromiso: Actuar con disposición, convicción y entrega en el cumplimiento de nuestras obligaciones.
- 
Responsabilidad: Facultad que tienen las personas para tomar decisiones conscientemente. Todas las decisiones y acciones deberán ser tomadas o emprendidas desde una perspectiva que tiene en cuenta las consecuencias

CÓDIGO	GP-PT-02		ABS REDASSIST GESTIÓN PLANEACIÓN Y LOGÍSTICA CÓDIGO DE ÉTICA DE PROVEEDORES	
VERSIÓN	1			
FECHA	02/04/2013			

individuales, sociales y medioambientales. Luego, conforme a lo anterior, se exige aportar razones que les otorguen plena justificación a las acciones emprendidas.

Así mismo, por el respeto que merecen los usuarios del servicio de asistencia, debemos cumplir con los compromisos adquiridos. La responsabilidad, entonces debe inspirarnos en el desempeño diario, para ejercer debidamente las funciones y también para asumir las consecuencias de las decisiones, actos u omisiones.

- ❖ **Transparencia:** Ser claro, evidente, sin duda ni ambigüedad, visible y abierto.
- ❖ **Honestidad:** Actuar con transparencia, rectitud y honradez en todos y cada uno de los actos de la vida, proceder de acuerdo con reglas y valores aceptados por la sociedad como buenos principios, sin contradicciones entre lo que se piensa, se habla o se hace.
- ❖ **Solidaridad:** Es colaboración, trabajo en equipo y servicio a los demás para obtener un fin común que lleve al cumplimiento de las metas y los objetivos institucionales, lo cual, implica poner toda la capacidad, talento, conocimientos y sensibilidad humana al servicio de los demás.

5.2. Actitudes Corporativas

- ❖ **Amabilidad:** La amabilidad se relaciona con valores tan esenciales como el respeto, la solidaridad, la tolerancia y la sociabilidad. Las personas amables tratan de ayudar a los demás, de serles útiles sin esperar nada a cambio.
- ❖ **Alegría:** Sentimiento grato y vivo, generador de bienestar general, altos niveles de energía y una poderosa disposición a la acción constructiva, que puede ser percibida en toda persona, siendo así que quien la experimenta, la revela en su apariencia, lenguaje, decisiones y actos.
- ❖ **Prudencia:** Sensatez y moderación en todos los actos, en la aplicación de normas y políticas, sabiendo discernir lo bueno y lo malo para la compañía, para el personal, para los compañeros y para sí mismo.
- ❖ **Flexibilidad:** Refiere a la capacidad de modificar la conducta personal para alcanzar los objetivos propuestos cuando surgen dificultades o cambios en el medio.
- ❖ **Confidencialidad:** La lealtad se manifiesta en el compromiso del empleado, principio por el que la información personal de los usuarios y colaboradores de la

CÓDIGO	GP-PT-02		ABS REDASSIST GESTIÓN PLANEACIÓN Y LOGÍSTICA CÓDIGO DE ÉTICA DE PROVEEDORES	
VERSIÓN	1			
FECHA	02/04/2013			

compañía, no debe ser revelada a personas no autorizadas tanto a personal interno como externo.

- ❖ **Perseverancia:** Predisposición a mantenerse firme y constante en la realización de acciones y emprendimientos hasta lograr el objetivo propuesto.
- ❖ **Disponibilidad:** Capacidad de atender y estar dispuesto a cumplir diligentemente con las obligaciones contraídas con la Compañía.
- ❖ **Creatividad:** Habilidad que deben poseer los proveedores para presentar recursos, ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones. Cada uno de los proveedores debe ser capaz de innovar en su labor.
- ❖ **Actitud de Servicio:** Actuar con disposición permanente hacia nuestros usuarios buscando siempre su bienestar con calidez, consideración y amabilidad.
- ❖ **Sensibilidad:** Capacidad de percibir y comprender el estado de ánimo, el modo de ser y de actuar de las personas, así como la naturaleza de las circunstancias y los ambientes, para actuar correctamente en beneficio de los demás.
- ❖ **Dedicación:** Constancia, perseverancia y firmeza en las actitudes, las ideas y en la realización del trabajo asignado.

Los proveedores de REDassist deben tomar las medidas razonables para garantizar que el presente Código sea comunicado al interior de sus organizaciones, garantizando que esté a disposición de sus empleados y de toda su cadena de suministros.

5.3. Normas

REDassist valora la relación comercial que establece con los proveedores y requiere que éstos compartan el compromiso de la Compañía en el cumplimiento de las siguientes normas:

5.3.1. Cumplimiento legal

Cumplir las leyes de los sistemas legales aplicables.

CÓDIGO	GP-PT-02		ABS REDASSIST GESTIÓN PLANEACIÓN Y LOGÍSTICA CÓDIGO DE ÉTICA DE PROVEEDORES	
VERSIÓN	1			
FECHA	02/04/2013			

5.3.2. Ley de competencia antimonopolio

REDassist tiene por política que todos los proveedores cumplan plenamente con las leyes de competencia (conocidas como leyes antimonopolio en Colombia) según les sean aplicables. Las leyes garantizan que la competencia entre las empresas para hacer negocios se traduzca en ofertar precios bajos, productos y servicios innovadores, sin interferir en la oferta y demanda del mercado.

REDassist solicita que todos sus proveedores lleven a cabo sus actividades comerciales de plena conformidad con las leyes vigentes a fin de promover una competencia libre y justa en el mercado.

5.3.3. Información confidencial o de propiedad exclusiva

El proveedor se obliga a mantener con carácter confidencial toda la información que en desarrollo del contrato suscrito con la Compañía llegue a conocer o le sea suministrada. El proveedor responderá por todos los perjuicios que pueda llegar a causar por el uso indebido o divulgación a terceros de la información. Al finalizar el contrato suscrito, el proveedor restituirá a REDassist toda la información y/o documentación que este le haya entregado. El siguiente listado se formula de manera enunciativa, pero teniendo en cuenta que la información allí mencionada siempre y en todo caso se considera confidencial: documentos impresos entregados por parte de la Compañía, los valores pagados por los servicios prestados y, en general, la información comercial, know-how y operativa que obtenga el proveedor con ocasión de la ejecución del contrato suscrito. Las obligaciones del proveedor con respecto a la información confidencial o de propiedad exclusiva de REDassist incluyen:

- ❖ No divulgar información a funcionarios de la organización del proveedor, exceptuado aquella que sea necesaria de conocer o de utilizar, con el único fin de poder desarrollar la prestación del servicio a REDassist.
- ❖ No divulgar información a terceros de la organización del proveedor.
- ❖ No utilizar información en beneficio propio del proveedor o de otra persona.

5.3.4. Transacciones comerciales éticas

El trato honesto con los clientes y los proveedores es fundamental para establecer relaciones comerciales sólidas. REDassist busca dar el mismo trato imparcial a todos los posibles potenciales proveedores. Las decisiones de negocio se basan en criterios objetivos como precios, calidad y capacidad de servicio, así como en la fiabilidad e

CÓDIGO	GP-PT-02		ABS REDASSIST GESTIÓN PLANEACIÓN Y LOGÍSTICA CÓDIGO DE ÉTICA DE PROVEEDORES	
VERSIÓN	1			
FECHA	02/04/2013			

integridad de un proveedor. Está terminantemente prohibido ofrecer o recibir, incentivos, sobornos o pagos similares distintos a la remuneración pactada en el contrato y en los términos del mismo.

Nuestros proveedores tienen la obligación de demostrar estos mismos altos estándares éticos y realizar toda transacción comercial con integridad y equidad.

5.3.5. Soborno y corrupción

Los proveedores no aceptarán sobornos ni permitirán la corrupción en las actividades de su empresa. Los proveedores no ofrecerán, proporcionarán, solicitarán ni aceptarán, directa ni indirectamente, ventajas pecuniarias o de cualquier otro tipo, con el fin de obtener, conservar, dirigir o garantizar ventajas comerciales, contractuales, normativas o personales. Lo anterior incluye ofrecimientos financieros o de cualquier clase, otorgados o solicitados que persigan un fin ilícito subvertir una actividad o proceso empresarial de la Compañía.

Los proveedores tienen prohibido ofrecer o recibir regalos, pagos u otros beneficios que influyan en cualquier decisión comercial o que creen la apariencia de influir a funcionarios de REDassist.

5.3.6. Requisitos de calidad

La Compañía sólo operará con proveedores que produzcan, embalen, almacenen o envíen u oferten productos o servicios de acuerdo con las buenas prácticas de manufactura imperantes en sus respectivas industrias. Se espera que los proveedores brinden bienes y servicios que cumplan sistemáticamente con dichas especificaciones.

5.3.7. Respeto de los derechos humanos básicos de los empleados contratados por el proveedor

Proporcionar igualdad de oportunidades y trato para sus empleados independientemente de su raza, nacionalidad, antecedentes sociales, incapacidades, orientación sexual, creencia política o religiosa, sexo o edad.

Respetar la dignidad personal, la privacidad y los derechos de cada individuo; hacer trabajar a alguien en contra de su voluntad; rechazar tolerar cualquier tratamiento inaceptable a los empleados, tal como crueldad mental, acoso sexual o discriminación.

CÓDIGO	GP-PT-02		ABS REDASSIST GESTIÓN PLANEACIÓN Y LOGÍSTICA CÓDIGO DE ÉTICA DE PROVEEDORES	
VERSIÓN	1			
FECHA	02/04/2013			

5.3.8. Salud y seguridad de los empleados del proveedor

Los proveedores deberán propiciar un entorno de trabajo seguro y saludable para todos los empleados que trabajan en sus sedes.

Los representantes de cualquier proveedor que presten servicios in situ en instalaciones de REDassist o en nombre de la Compañía deben respetar las normas y estándares de seguridad de la Compañía.

5.3.9. Protección medioambiental

Actuar conforme a las normas legales aplicables referentes a la protección del medio ambiente.

5.3.10. Sistemas de administración

En la medida permitida por ley, REDassist cuenta con que sus proveedores tengan instaurados sistemas y procesos razonables y adecuados, a través, de los cuales puedan investigarse y resolverse las quejas, reclamos o peticiones que se puedan presentar.

El proveedor debe notificar de inmediato a REDassist a través de la línea correo electrónico servicioproveedores@redassist.com en cuanto tenga conocimiento de cualquier publicidad negativa o adversa con respecto al producto o servicio que el proveedor abastece o suministre a la Compañía, o cualquier circunstancia que genere una publicidad negativa o adversa que haga referencia a la Compañía.

Cada proveedor tiene la responsabilidad de garantizar que sus empleados y representantes comprendan y cumplan este Código de Conducta del Proveedor.

5.3.11. Conflicto de interés

El proveedor se compromete a manifestar a REDassist cualquier relación familiar, de afinidad o civil que tenga con funcionarios de la Compañía, a fin de que ésta tome las medidas que se consideren pertinentes.

El proveedor debe informar a REDassist cuando exista un conflicto de interés ante la prestación de un servicio o la ejecución de una operación para sí mismo.

CÓDIGO	GP-PT-02		ABS REDASSIST GESTIÓN PLANEACIÓN Y LOGÍSTICA CÓDIGO DE ÉTICA DE PROVEEDORES	
VERSIÓN	1			
FECHA	02/04/2013			

6. Seguimiento

REDassist efectuará seguimiento verificando que los proveedores de la compañía no generen vínculos o asociación con terceros para generar servicios ficticios, con el objeto de obtener el pago de asistencias que no han sido prestadas.

El proveedor permitirá a REDassist (ya sea su personal o bien representantes para este efecto designados) el acceso a sus instalaciones y/o registros relacionados con los servicios que se proveen. La fecha y hora para el acceso se establecerán por mutuo acuerdo entre REDassist y el proveedor. Sin embargo, en cualquier situación que se considere de riesgo para el negocio con la Compañía y que requiera de acceso inmediato a los servicios y registros relacionados, el proveedor deberá proporcionar acceso a REDassist según sus necesidades.

Si se detectan condiciones que no satisfagan los requisitos exigidos por la Compañía, el proveedor deberá, con ayuda de REDassist, poner en práctica un plan de acción que incluya fechas límite para la implementación de las correcciones pertinentes. Dicha medida se complementará con una visita de seguimiento destinada a comprobar si las condiciones afectadas han mejorado. Por medio de la combinación de planes de acción y visitas de seguimiento, la Compañía contribuye a la mejora continua de las condiciones de trabajo que ofrecen sus proveedores.

Si el proveedor tiene preguntas sobre el presente Código de Conducta, puede comunicarse escribiendo al correo electrónico servicioproveedores@redassist.com.