

# Código de Ética y Conducta

**inn**genium  
marketing

# CARTA CEO INNGENIUM SAS

Estimados trabajadores:

Inngenium SAS se ha comprometido a llevar a cabo sus actividades comerciales de acuerdo con los estándares éticos, razón por la cual todos los trabajadores deben ser responsables de garantizar que estos se mantengan de manera continua y no se toleren bajo ninguna circunstancia prácticas no éticas.

Proporcionamos este Código de Ética y Conducta para orientar sobre los conflictos éticos más comunes y la conducta que debe seguirse por parte de todos, frente a la perspectiva general de ética profesional y el compromiso que se tiene hacia la Agencia. Este código es aplicable a toda la Agencia, proveedores y demás personas naturales vinculadas a la Agencia.

Es necesario aclarar que ningún código de conducta puede explicar en detalle la conducta moral y el comportamiento ético que debe seguirse en cada situación a la que hagamos frente; en el análisis final, usted debe ser quien aplique su juicio de acuerdo con las políticas y parámetros establecidos en la Agencia y los principios de cada ser humano.

Si usted enfrenta una situación de conflicto ético que no se encuentre enmarcada en el presente código, socialícelo y solicite su incorporación a través de la Gerencia General.

La Agencia muestra su compromiso de acatar y poner en práctica este código, por lo cual les pedimos compartan con nosotros lo mismo, confiamos que, con la orientación proporcionada por el código y nuestro juicio razonable, Inngenium SAS continuará con una excelente reputación.

Cordial Saludo,

CONSTANZA BAQUERO  
CEO

# Definiciones

1. **Moral (Según la Real Academia de la Lengua Española):** Perteneciente o relativo a las acciones de las personas, desde el punto de vista de su obrar en relación con el bien o el mal y en función de su vida individual y, sobre todo, colectiva. / Que concierne al fuero interno o al respeto humano, y no al orden jurídico. / Doctrina del obrar humano que pretende regular el comportamiento individual y colectivo en relación con el bien y el mal y los deberes que implican.
2. **Ética (Según la Real Academia Española):** Conjunto de normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de la vida.
3. **Valores (Según el valor de los valores.com):** Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro.
4. **Terceros (Según el valor de los valores.com):** Los terceros son personas extrañas al contrato o al proceso, pero que desarrollan gestiones en ellos por así haberlo solicitado las partes directas o por tener un interés en el acto o contrato. Para efectos del presente código, se entenderá como tercero a los contratistas y sus personas naturales vinculadas, así como los proveedores.
5. **Conflicto de interés (Según las Naciones Unidas):** Un conflicto de interés institucional surge cuando, como resultado de otras actividades o relaciones, una organización no puede prestar servicios imparciales, la objetividad de la organización para realizar la labor correspondiente al mandato se ve o puede verse afectada, o la organización tiene una ventaja competitiva injusta. Un conflicto de interés personal es una situación en que los intereses privados de una persona — como relaciones profesionales externas o activos financieros personales — interfieren o puede entenderse que interfieren con el cumplimiento de sus funciones oficiales. Por lo anterior, “Se entiende por conflicto de interés la situación en virtud de la cual una persona en razón de su actividad se enfrenta a distintas alternativas de conducta con relación a intereses incompatibles, ninguno de los cuales puede privilegiar en atención a sus obligaciones legales o contractuales” (Decreto 2555 de 2010 Artículo 7.6.1.1.2).
6. **Trabajador:** Se refiere al trabajador de Inngenium SAS, vinculado mediante un contrato de trabajo.



# Objetivos

1. Desarrollar conceptos sobre la ética, los valores, la relación de la actuación y el compromiso de quienes les aplica este Código con el interés general de la Agencia.
2. Posibilitar el entendimiento de conductas que deben ser adoptadas por las diferentes personas que deben cumplir con el Código, facilitando su aprendizaje para asumir su compromiso y la responsabilidad hacia la Agencia.

# Procedimiento para el tratamiento de conflictos de interés

- 1. Identificación y revelación de conflictos:** Cualquier "situación en virtud de la cual una persona en razón de su actividad se enfrenta a distintas alternativas de conducta con relación a intereses incompatibles, ninguno de los cuales puede privilegiar en atención a sus obligaciones legales o contractuales" (Decreto 2555 de 2010 Artículo 7.6.1.1.2), debe ser declarada al Órgano responsable del presente Código.
- 2. Revelación por medio de la Línea Ética:** Para garantizar la identificación y revelación de una situación que genere un potencial conflicto de interés, la agencia ha dispuesto en la página web de Inngenium el formulario WEB el cual contiene los campos necesarios para que cualquier persona vinculada a Agencia, sea interna o externa, revele en detalle la situación que desea dar a conocer para su respectivo análisis.
- 3. Gestión y Resolución de los conflictos de Interés:** Toda la información relacionada con la revelación de situaciones que configuren o puedan configurar conflictos de interés será tratada de manera confidencial, a través del órgano competente de la Agencia.

# Órganos competentes para el tratamiento de reportes éticos

1. **CEO:** Encargada de analizar y tomar decisiones con temas relacionados con el tratamiento de los potenciales conflictos de interés.
2. **Comité de Personal:** Encargado de analizar y tomar decisiones en relación con los potenciales conflictos de interés asociados a los trabajadores directos de la Aseguradora.

## Marco sancionatorio

1. El incumplimiento de los criterios y conductas contenidas en este Código por parte de los trabajadores de la Agencia constituye una falta grave y puede implicar la aplicación de sanciones disciplinarias de acuerdo con lo previsto en el contrato de trabajo.



## Misión y Valores

Contribuyendo con nuestro trabajo a mejorar la calidad de vida de las personas, ayudando a las organizaciones a transformar y diseñar propósitos de valor para sus clientes, apoyados en tecnología y metodologías ágiles de gestión.

## Nacimos para marcar la Diferencia

Se podría decir que Inngenium, empresa especializada en Marketing y Customer Experience, inició operaciones en el año 2015, donde la pasión por emprender, la vocación de servicio, la orientación al cliente y la experiencia en estos procesos, son talentos que queremos colocar a disposición de los emprendedores, pymes y empresas para aportar a sus objetivos de negocio, haciéndolos propios y convirtiéndonos en su socio estratégico generando valor en la gestión de sus clientes y generando un impacto en la sociedad



# Valores



1. **Justicia y Equidad:** Nos comprometemos con prácticas comerciales justas y éticas, y contribuir a la comunidad.
2. **Empoderamiento y Transformación:** Nos enfocamos en empoderar a nuestros empleados para que crezcan y se desarrollen, y buscamos transformar positivamente la vida de nuestros clientes y la comunidad.
3. **Compasión y Cuidado :** Promovemos la compasión y el cuidado tanto dentro como fuera de la compañía.
4. **Responsabilidad Social:** Nos involucramos en acciones que mejoren la vida de los demás y ayuden a quienes están en necesidad..





## Propuesta de Valor

Transformamos la experiencia de sus clientes

Diseñamos y Construimos  
Estrategias de Valor

# Conductas Generales





## Conductas Generales

Corresponde a aquellos lineamientos éticos y conductas que deben cumplir y respetar los socios, los trabajadores y todos los terceros vinculados a la operación de la Agencia.

Corresponde al CEO dar las directrices para la ejecución de los programas de Responsabilidad Social de la Agencia basados en el interés general y con el propósito de apoyar una comunidad vulnerable y no guiada por intereses propios.

## Situaciones generadoras de conflictos de interés aplicables a los trabajadores:

1. Poseer intereses económicos de cualquier naturaleza, en las empresas competidoras (otras agencias), proveedores y/o contratistas vinculados a la Agencia.
2. Llevar a cabo transacciones o negocios con una empresa que sea de propiedad parcial o total de un trabajador o un familiar hasta 3er grado de consanguinidad, 1o civil y 2do de afinidad.
3. Realizar un trabajo ya sea remunerado o no para un competidor (otra agencia), ente de regulación, proveedor, y/o contratistas vinculados a la Agencia.
4. Aceptar la vinculación como trabajador de Inngenium SAS, a sabiendas que existe un vínculo con otro trabajador por matrimonio, unión marital de hecho, o de parentesco hasta el segundo grado de consanguinidad, primero civil o segundo de afinidad. Para quienes se encuentran vinculados a la Agencia, deberán informar dicha situación al CEO de la compañía para su revisión.
5. Aquellas que puedan surgir a través de los canales presenciales y no presenciales para la prestación de servicios de la Agencia.
6. Cualquier otro asunto o actividad en la que la objetividad profesional del trabajador pueda de hecho o apariencia verse comprometida, la cual deberá ser informada al jefe inmediato.

## Normas de conducta frente al cumplimiento de las leyes, normas, estatutos, políticas y demás legislación del país:

Es deber de todos los trabajadores de la Agencia y de todos aquellos terceros que tengan alguna relación con la misma:

- Cumplir las normas vigentes que regulen la actividad de la agencia, los reglamentos y políticas internas y cualquier otro que surja de la actualización de dichas normas.
- Suministrar la información razonable o adecuada que a juicio de la Superintendencia de industria y comercio deba entregarse al público y a los clientes, para que éstos puedan tomar decisiones debidamente informadas y puedan conocer cabalmente el alcance de sus derechos y obligaciones en las relaciones contractuales que los vinculan a la Agencia.
- Reportar a través de la línea ética, cualquier evento del que tenga conocimiento, respecto a conductas no éticas o que comprometan la integridad de la Agencia y sus valores.
- Llevar la contabilidad de la Agencia según las normas aplicables y evitar acciones que impidan conocer oportunamente la situación patrimonial o de las operaciones que realiza o que deriven en información contable falsa, engañosa o inexacta para el público o los órganos de vigilancia y control.

## Normas de conducta frente al cumplimiento de las leyes, normas, estatutos, políticas y demás legislación del país:

Es deber de todos los trabajadores de la Agencia y de todos aquellos terceros que tengan alguna relación con la misma:

- Evitar obstruir, incumplir o retardar las actuaciones de inspección y vigilancia de los Organismos de Control tales como Revisoría Fiscal, Superintendencia de industria y comercio o cualquier otro, en el ejercicio de su actividad.
- Promover una cultura de respeto en las relaciones laborales, evitando la discriminación, el acoso laboral, personal o cualquier conducta ofensiva que genere un ambiente de trabajo hostil.
- Conocer y cumplir todas las obligaciones y/o restricciones establecidas en el contrato laboral, o cualquier otro que lo vincule a la Agencia.
- Es deber de todos los trabajadores cumplir las obligaciones y funciones que la ley les imponga o los reglamentos internos.

## Normas de conducta frente a la confidencialidad de la información y la protección de datos personales (PDP):

La información que posee Inngenium SAS es uno de los activos más valiosos, y por las implicaciones reputaciones y legales que tiene su manejo inadecuado, así como por la potencial pérdida de confianza de nuestros clientes, todos los trabajadores y los terceros que tengan relación con la Agencia deberán:

- Guardar reserva y discreción sobre los datos de los clientes o sobre aquellos relacionados con la situación propia de la Compañía, que conozcan en desarrollo de su profesión u oficio, so pena de asumir las consecuencias penales, laborales y administrativas que el incumplimiento a dicho precepto podría acarrear al infractor.
- No revelar, imprimir, compartir, divulgar o generar copias que contengan información con carácter "Confidencial" a personal no perteneciente a la Agencia, o que perteneciendo a esta no esté autorizado para su manejo, excepto en aquellos casos en que sea requerida en virtud de un mandato legal o judicial.
- No realizar comentarios respecto a los clientes, el estado de sus cuentas o su situación financiera en sitios públicos.

## Normas de conducta frente a la confidencialidad de la información y la protección de datos personales (PDP):

Es deber de todos los trabajadores de la Agencia y de todos aquellos terceros que tengan alguna relación con la misma:

- Destruir previamente a su reciclaje, aquellos documentos que contengan información confidencial y/o datos personales.
- Velar por la integridad de la información registrada en las bases de datos de la Compañía.
- No sustraer, ofrecer, vender, enviar, intercambiar y/o divulgar datos personales de clientes, proveedores y personas naturales vinculadas o trabajadores.
- Reportar a través de la línea ética cualquier actividad que pueda ser un evento de riesgo de protección de datos personales.
- No difundir información que contenga datos inexactos o insuficientes sobre la situación y actuación de la Agencia.



## Normas de conducta frente a las herramientas tecnológicas y medios de comunicación dispuestos para desarrollar las labores:

- Revisar antes de enviar un mensaje de correo electrónico a cualquier persona interna o externa a la Agencia, para evitar enviar información incorrecta que se pueda presentar para tomar decisiones por fuera de las políticas o lineamientos de la Agencia.
- No enviar correos electrónicos con contenidos ofensivos, obscenos o archivos de formatos como fotografía, video, música, imágenes en movimiento, o similares, que no tienen relación con el propósito de la Agencia, o que su contenido resulte inapropiado y poco profesional.
- No compartir o revelar a terceros, colegas o compañeros de trabajo las claves de usuario y contraseñas de las aplicaciones, toda vez que las mismas son de uso personal.
- No hacer uso de las herramientas de comunicación para fines diferentes al objeto de sus actividades laborales, afectando o disminuyendo la conectividad de la Agencia.

## Normas de conducta frente a atención y regalos recibidos de terceros:

Se entiende como regalo u obsequio cualquier propina, favor, descuento, entretenimiento, hospitalidad, préstamo, condonación de deuda o de la demora en pagar, u otro artículo que tenga valor monetario, incluye servicios, así como regalos de adiestramiento o capacitación, transporte, viajes locales, alojamiento y comidas, ya sea que se den en especie, mediante la compra de un boleto, como pago por adelantado, o como reembolso después que se haya hecho el gasto.

- Evitar solicitar o aceptar regalo u obsequio de personas naturales o jurídicas que pretendan o tengan una relación legal o contractual con la Agencia, cuyos intereses puedan ser afectados sustancialmente por el desempeño o no desempeño de los deberes del trabajador.
- Evitar aceptar regalos de las mismas o diferentes fuentes tan frecuentemente que una persona razonable podría pensar que el trabajador está usando su cargo para obtener ganancia personal.

# Conductas esperadas de los trabajadores de Inngenium SAS



## Normas de conducta de los trabajadores frente al riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT):

- No realizar negocios con personas naturales o jurídicas de las cuales se tenga conocimiento público de su intervención o relación con actividades delictivas.
- Reportar a través de la línea ética cualquier actividad inusual que pueda ser o llegar a constituir un evento de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

## Normas de conducta de los trabajadores frente al fraude.:



- Evitar obtener cualquier tipo de beneficio personal derivado del uso de recursos propios de la compañía tales como el dinero en efectivo, malversación de activos, reflejar resultados de gestión inexactos para lograr bonificaciones o premios, entre otras actuaciones consideradas fraudulentas.
- Abstenerse de realizar en forma fraudulenta actos que deterioren el patrimonio de la Agencia en beneficio propio, de clientes o terceros, o el patrimonio de clientes o terceros en beneficio propio.
- Reportar a través de la línea ética dispuesta en la página web, cualquier actividad que pueda ser un evento de riesgo de fraude.

## Normas de conducta de los trabajadores frente al Riesgo Operacional (SARO):

- Reportar cualquier situación y brindar una reacción oportuna e inmediata que permita alertar sobre eventos que puedan afectar la continuidad del negocio de la Agencia.
- Evitar brindar información inexacta o no autorizada que deteriore o ponga en riesgo la imagen de la compañía o que genere caos y pánico infundado.
- Reportar a través de la línea ética dispuesta en la página web, cualquier situación que pueda ser o llegar a constituir un evento de riesgo operativo para la agencia.

## Normas de conducta frente al cumplimiento del SARLAFT:

- No realizar negocios con personas naturales o jurídicas de las cuales se tenga conocimiento público de su intervención o relación con actividades delictivas.
- Agotar todos los mecanismos a su alcance para resolver las dudas que se presenten sobre la procedencia de los activos o fondos del cliente, sobre su actividad o cualquier otra que a juicio del trabajador no contribuya en la ejecución de los contratos. En caso de que las dudas persistan deberá declinarse el contrato.
- Entrevistar a todos los clientes que corresponda en forma previa a la firma del contrato con el fin de conocer si su actividad y su entorno se relacionan con el lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- Aplicar con el mayor rigor los procedimientos de conocimiento del cliente establecidos cuando se trate de personas públicamente expuestas bien sean nacionales o extranjeras.
- Reportar a través de la línea ética de la Agencia cualquier actividad inusual que pueda ser o llegar a constituir un evento de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.



## ■ ■ Normas de conducta de personas naturales vinculadas frente al fraude:

- Abstenerse de realizar en forma fraudulenta actos que deterioren el patrimonio de la Agencia en beneficio propio, de clientes o terceros, o el patrimonio de clientes o terceros en beneficio propio.
- Evitar obtener cualquier tipo de beneficio personal derivado del uso de recursos propios de la compañía tales como el dinero en efectivo, malversación de activos, reflejar resultados de gestión inexactos para lograr bonificaciones o premios, entre otras actuaciones consideradas fraudulentas.

# Política de Sostenibilidad de Inngenium SAS





## Política de Sostenibilidad:

Inngenium, SAS. se encuentra comprometida con la sostenibilidad y trabajamos para que nuestras actividades apalanquen el crecimiento del País, en un marco de buen gobierno corporativo, transparencia, equidad, fortaleciendo la institucionalidad y respetando la legislación, considerando las expectativas de nuestros trabajadores y terceros. Y requiere el mismo compromiso por parte de sus trabajadores y terceros vinculados en el cumplimiento de los siguientes aspectos:

- **Derechos Humanos:** Apoyar y respetar la protección de los derechos humano fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- **Estándares Laborales:** a) Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva; b) Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción; c) Apoyar la erradicación del trabajo infantil; d) Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

## Política de Sostenibilidad:

- **Medio Ambiente:** a) Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente; b) Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. c) Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- **Anticorrupción:** Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.
- Proteger la seguridad y la salud de todos los trabajadores, identificando los peligros, evaluando y valorando los riesgos, y estableciendo controles que contribuyan a la generación de condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones, enfermedades y deterioro de la salud relacionada con el trabajo.

# Política Anticorrupción de Inngenum SAS





## Política Anticorrupción :

Inngenium, SAS. se encuentra comprometida con la integridad en todas sus relaciones comerciales y requiere el mismo compromiso por parte de sus trabajadores y terceros vinculados en el cumplimiento de los siguientes aspectos:

- No cometer ninguna acción que pueda causar que Inngenium SAS, viole el Estatuto Anticorrupción de Colombia, la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de los Estados Unidos (FCPA por sus siglas en inglés), o leyes similares de otros países que prohíben pagos corruptos a funcionarios de la Agencia.
- No recibir, ni ofrecer, prometer o autorizar cualquier cosa de valor de manera corrupta, directa o indirectamente, a cualquier vinculado a la Agencia, con el propósito de persuadir a asegurar una ventaja comercial indebida (un "pago indebido").



## Política Anticorrupción :

- No ofrecer, ni dar sobornos, ni ninguna otra forma de halago a ningún vinculado a la Agencia en relación con propuestas, con procesos de contratación y/o con la ejecución de contratos en caso de ser seleccionados, ni a permitir que nadie, bien sea trabajador o tercero vinculado lo haga nombre de Inngenium SAS.
- Comprometerse a informar, notificar, denunciar o poner en conocimiento de la Agencia o las autoridades correspondientes cualquier intento de soborno por parte de trabajadores o terceros vinculados. Para el efecto deberá acudir al organismo de control de la Agencia.



## Política Anticorrupción :

- Todos los trabajadores y terceros vinculados deben cumplir con esta política.
- El incumplimiento de esta política se sancionará de acuerdo con la legislación laboral y demás normativa aplicable, en atención a la naturaleza de la relación existente entre los trabajadores y terceros vinculados e Inngenium SAS, pudiendo comportar el despido o resolución de los servicios profesionales prestados y/o contratos establecidos.
- Las consecuencias del incumplimiento de esta política no afectarán únicamente al infractor sino también a toda aquella persona sujeta que, siendo concedora de dicho incumplimiento, lo haya permitido mediante acción u omisión.

# Política de Gestión Ambiental de Inngenium SAS



## Política de Gestión Ambiental :

Ingenium, SAS. se encuentra comprometida en el marco de nuestra actividad dentro de los parámetros de un desarrollo sostenible, manteniendo el control y la gestión de los aspectos ambientales que produce, especialmente de aquellos más significativos y requiere el mismo compromiso por parte de sus trabajadores y terceros vinculados en el cumplimiento de los siguientes aspectos:

- Asegurar la protección del medio ambiente, trabajando de forma respetuosa, previniendo la contaminación y minimizando los efectos ambientales producidos como consecuencia de la actividad que desarrollamos.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables y los requisitos voluntariamente asumidos por la agencia.
- Respetar la naturaleza y la biodiversidad en los entornos en los que se encuentra.



## Política de Gestión Ambiental :

- Asimismo, la identificación y evaluación de los aspectos ambientales permite a la compañía mantener una gestión ambiental basada en 3 pilares:
  - ✓ **Precaución:** Evitar actuaciones que puedan implicar un riesgo ambiental, independientemente de la gravedad que puedan tener si llegan a materializarse.
  - ✓ **Prevención:** Evitar las consecuencias ambientales asociadas a una determinada actuación.
  - ✓ **Corrección:** prever la forma de contrarrestar las consecuencias ambientales de un riesgo en caso de que se materialice.
- Comprometerse a informar, notificar, denunciar o poner en conocimiento de la Agencia o las autoridades correspondientes cualquier incumplimiento o situación que afecten esta política por parte de trabajadores o terceros vinculados. Para el efecto deberá acudir al organismo de control de la Agencia.

# Política de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) de Inngenum SAS



## Política de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) :


Inngenium, SAS. se encuentra comprometida con promover la diversidad, equidad e inclusión como un principio de relacionamiento entre trabajadores y terceros vinculados, y generar acciones que contribuyan desde nuestro propósito, esencia y cultura organizacional a aportar positivamente a la construcción de ambientes y relaciones más equitativas e incluyentes y requiere el mismo compromiso por parte de sus trabajadores y terceros vinculados en el cumplimiento de los siguientes aspectos:

- Reconocer y respetar la diversidad, la equidad y la inclusión valorando las diferencias y potencializándolas como un elemento transformador que permite oportunidades de crecimiento.
- Reafirmar nuestro compromiso de cero tolerancia hacia discriminaciones en la prestación de nuestros servicios y productos, así como en la relación entre nuestros trabajadores y terceros vinculados.



## Política de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) :

- Promover la diversidad, inclusión y equidad mediante procesos de reclutamiento y selección, promoción y desarrollo profesional, capacitación y compensación basado en criterios objetivos y en condiciones de igualdad.
- Respetar y defender los derechos humanos del personal.
- Promover un ambiente laboral libre de violencia que favorezca el respeto y las buenas relaciones interpersonales en todos los niveles de la agencia.
- Promover un balance entre la vida laboral, familiar y personal, así como la corresponsabilidad de hombres y mujeres con el cuidado y atención a la familia.



ELABORÓ

Daniel Alejandro Rivera Palacio  
(CXO) Chief Customer Experience Officer

REVISÓ

Eva Constanza Baquero Amador  
CEO

Las ideas se hacen realidad con

