

CÓDIGO DE ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

2010

COD-ET-01



Mensaje de la Gerencia General

El éxito y sostenibilidad de las organizaciones las determina su integridad. Integridad en cada uno de los pilares que rigen su funcionamiento. Por esta razón, Eficacia S.A. reitera a cada uno de sus socios comerciales, aliados estratégicos y colaboradores, los más altos estándares de ética e integridad en cada una de sus actividades.

Ser Gente que Crece y Hace Crecer es nuestro principal reto, lo cual exige óptima calidad en las personas que conforman esta Compañía. La gente es nuestro principal activo y su ingenio, profesionalismo y dedicación son nuestra mayor fortaleza, determinante ésta del éxito futuro de la Organización. Son las personas quienes desarrollan las iniciativas, ejecutan los planes y dan vida a las acciones que permiten alcanzar nuestros objetivos diariamente, siempre regidos por métodos aprobados dentro de los principios de conducta establecidos y el marco legal vigente.

Ser grandes ha implicado una evolución compartida que ha favorecido la vinculación laboral de muchas personas y, en gran medida, el empleo para las mujeres, motor de nuestras familias. Este compromiso con la sociedad colombiana nos ha situado en un honroso primer lugar, que día a día nos esforzamos por conservar, fundamentados en nuestro capital humano. No ha sido solo servir a nuestros Clientes, sino estimular un crecimiento integral de nuestros grupos de interés. “Somos gente que crece y hace crecer”, como filosofía corporativa nos ha motivado a ampliar nuestra visión más allá de las fronteras patrias. Nuestros sueños son los sueños de más de un millón de personas que han hallado empleo gracias a nuestra gestión y han sido protagonistas de nuestro devenir a lo largo de la historia.

Reconociendo que nuestro sector es altamente regulado y que la interpretación de la ley es amplia y compleja, contamos con un sólido esquema de asesoría legal en todos los frentes, y una apertura permanente a la resolución de inquietudes para garantizar la transparencia y tranquilidad de conciencia en el cumplimiento de cada una de nuestras obligaciones.

Nuestra Junta Directiva es un ente externo ajeno a la operación cotidiana de la Compañía, siendo un garante del cumplimiento de los estándares de conducta establecidos, que vela por la aplicación permanente de las políticas de funcionamiento definidas. Ninguna persona dentro de Eficacia S.A. está autorizada a modificar ni hacer excepciones a los valores corporativos en su actuar dentro de ningún escenario, sin importar las dificultades o presiones que puedan presentarse frente al cumplimiento de los resultados.

Nuestro nombre, futuro y honorabilidad dependen de cada uno de nuestros actos. Por esta razón invitamos a leer y familiarizarse con el código de gobierno, de ética y conducta de Eficacia S.A. , que está a su disposición para confirmar porque Somos Gente que Crece y Hace Crecer.

Liliana Estrada de Londoño

Gerente General



1) NUESTRA ORGANIZACIÓN

Somos Gente que Crece y Hace Crecer... Este es el mensaje institucional que transmite el compromiso adquirido por Eficacia S.A. con la sociedad, sus clientes, sus colaboradores, su personal en misión y en servicio, sus proveedores y el país en general durante su historia.

a) HISTORIA

Desde 1991, cuando se constituyó Eficacia S.A. en la ciudad de Cali, hasta hoy, contando con cinco sedes principales y doce satélites en Colombia y dos sucursales en Ecuador, hemos alcanzado la sinergia necesaria para contribuir al logro de los objetivos estratégicos de nuestros clientes, al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores y al fortalecimiento de las relaciones con proveedores y aliados financieros. Gracias a ello, hemos logrado la consolidación como líderes del sector en el país.



Cronología...

1991: Se constituye Eficacia S.A. orientada a la prestación de servicios de talento humano calificado, tecnología de vanguardia y cubrimiento nacional.

1992: Se abren las oficinas de Eficacia en Bogotá y Bucaramanga.

1999: Primera empresa del sector en certificarse en las categorías ISO 9000 9001.

2005: Reconocimiento nacional Programa de la Presidencia de la República - Jóvenes en Acción.

2006: Renovación certificación ISO 9001:2000.

Puesto 198 entre las empresas más grandes de Colombia. (Revista SEMANA Edición 1304)

2007: Primer lugar entre las empresas del sector para la línea suministro de personal, durante quinto año consecutivo. (Revista DINERO 5.000 Empresas).

2008: Reconocimiento a la Gerencia General entre los 92 líderes del sector real grandes empresas. (Revista LA NOTA ECONÓMICA).

Lugar número 32 entre las empresas con mayores ventas en el Valle del Cauca (Periódico El País – Informe Especial Segundo Semestre).

2009: Pioneros en recibir la recertificación del ICONTec en la categoría ISO 9001:2008



2010: Reconocimiento como una de las 100 empresas más grandes de Colombia. Revista - Abril de 2010
Semana Referencia en la Historia del Valle a través de 100 empresas. Diario La República - Abril de 2010
Reconocimiento a la Gerente General como una de las Líderes Colombianas. Revista La Nota Económica – Abril de 2010.

Reconocimiento 300 empresas Top. Revista La Nota Económica - Mayo de 2010

Con orgullo decimos que Eficacia S.A. ha crecido de manera exponencial año tras año. Hoy contamos con más de novecientas personas de planta administrativa y en promedio treinta mil colaboradores en Misión o Servicio.

b) APOORTE SOCIAL A NUESTRO ENTORNO

Eficacia S.A. con su liderazgo, trabajo en equipo y con su interés por el desarrollo de mejores entornos de vida, han vinculado laboralmente a más de un millón de personas a lo largo de su existencia. “Somos gente que crece y hace crecer” significa que miles de colombianos han concretado sus sueños familiares, de progreso, de educación y de vivienda en un país que exige de todos sus sectores productivos un compromiso significativo en materia social y económica.

a) Formación

Eficacia S.A. ha institucionalizado un programa anual de formación y desarrollo integral del personal en misión y/o servicios que ha graduado en ocho gran parte del personal en todo el país. Igualmente, para desarrollar actividades de formación contamos con aliados estratégicos como el Sena, Fondos de Pensiones y Cesantías, ARP y Cajas de Compensación.

La realización de otros eventos educativos, recreativos y de esparcimiento complementa esta política de bienestar y reconocimiento. Evento Mujer Madre, Día de la Familia, Talento Deportivo, Graduandos una meta alcanzada - Plan Integral de Formación, talleres y conferencias, entre otros, hacen parte también de esta política de bienestar social para el personal de Eficacia S.A. y su entorno familiar.

b) Fondo de Empleados

El Fondo de Empleados Fondex es otro de los beneficios de nuestros colaboradores, fomenta el ahorro, ofrece subsidios y auxilios para el bienestar del asociado y su familia, además de otros servicios como facilidades para compra de vivienda y créditos para educación. Fondex también tiene suscritos convenios para prestación de servicios de salud para sus asociados. Anualmente se entregan más de 9.500 créditos y 2.200 auxilios a los Colaboradores afiliados, contribuyendo a su desarrollo personal, profesional y familiar.

c) Responsabilidad Social Empresarial

En Eficacia S.A. la responsabilidad social empresarial ha sido un compromiso constante mucho tiempo antes de que en Colombia se hablara de ello. La responsabilidad social empresarial forma parte integral de los servicios que la empresa ofrece, como un postulado de la Organización y como una meta estratégica que ha

dotado de valor el trabajo en un país como Colombia, que debe sustentar su desarrollo en la generación de empleo de calidad.



Ser una empresa socialmente responsable ha significado para Eficacia S.A. ir más allá del diseño de servicios y consecución de clientes. La Compañía ha logrado en menos de veintisiete años generar un millón de empleos que han dado estabilidad laboral y social a muchas familias en todo el país, y su modelo de negocio, afianzado en la permanente innovación y experiencia de su talento humano, se ha aplicado de manera sistemática, impactando positivamente el entorno donde la empresa ha ejercido su influencia.

En Colombia la aplicabilidad del sistema 'outsourcing' de servicios de personal se ha convertido en una herramienta fundamental para el sector empresarial y una efectiva solución para muchos trabajadores en el país. Contrario a lo que se puede pensar, el 'outsourcing' de servicios de personal aporta significativamente a la calidad de vida del trabajador colombiano. De nuestros colaboradores actuales el 90% de sus trabajadores ha mejorado su calidad de vida, el 73% ha aumentado su nivel de ingresos y el 62% ha fortalecido su nivel

académico, entre otros. En nuestra Organización históricamente han trabajado más mujeres que hombres, siendo una fuerte fuente de empleo para madres cabezas de familia que son una población altamente impactada por el desempleo en Colombia.

Generar empleo, ofrecer mejores condiciones de vida con calidad, formar el talento humano, desarrollar competencias acordes con el contexto y las necesidades del país, cumplir con la ley y promover una cultura del respeto y la transparencia son rasgos constitutivos de Eficacia S.A.

Contribuir al desarrollo económico sostenible significa formar a los colaboradores, hacer partícipes a las familias del crecimiento empresarial, beneficiar los entornos locales y retribuir a la sociedad y al país esa oportunidad de desarrollo y crecimiento institucional mediante la mejora en la calidad de vida. La corresponsabilidad del Estado y la sociedad en este desarrollo sostenible nos podrá llevar a la consolidación de una sociedad diversa más justa y equitativa.

2) VALORES Y POLÍTICAS CORPORATIVAS

a) Valores

Eficacia S.A. ha establecido cinco valores corporativos como la guía que enmarca su nombre y la actuación de todos sus colaboradores. Estos valores constan de principios básicos fundamentales necesarios para establecer con integridad cualquier actividad en lo personal y en lo profesional, y de competencias corporativas que son fundamentales para el éxito y buen funcionamiento del negocio que deben desarrollar todos los colaboradores que pertenezcan a la Organización.

Confianza

Es la credibilidad que inspiramos, porque nuestras conductas y comportamientos se fundamentan en la verdad y en la coherencia de lo que decimos, pensamos y hacemos por el bien común en los grupos de interés de nuestra Organización.

Respeto

Es el reconocimiento del otro como un ser humano único, integral y distinto, valorando y aceptando sus pensamientos, opiniones y actuaciones, para construir en la diferencia.

Lealtad

Es la reciprocidad gana-gana entre los grupos de interés de la Organización, representada en acciones de fidelidad, compromiso, cumplimiento del deber, disposición y gratitud.

Honestidad

Es actuar siempre con honradez, justicia y rectitud, manifestada en la coherencia entre el sentimiento, pensamiento y acción.

Integridad

Es la actuación correcta, congruente y consistente a la luz de los propósitos y fundamentos de la Organización.



b) Política Integral de Gestión

Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo en la prestación de servicios de outsourcing integral y suministro de personal, mediante la satisfacción de las necesidades, expectativas y comunicación oportuna con nuestros grupos de interés enmarcados en nuestro código ético.

Damos cumplimiento a la legislación colombiana vigente y a otros requisitos asignando los recursos para



contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida.

Promovemos la prevención, reducción y control de riesgos de seguridad y salud ocupacional, y el desarrollo de nuestro objeto social con conciencia ambiental.

c) Política de Servicio

Garantizamos una grata experiencia a nuestros clientes, colaboradores y proveedores, soportada en relaciones de confianza, con un talento humano competente, el cual entiende, conoce y atiende sus necesidades y expectativas, para brindar soluciones efectivas y oportunas, dentro del marco legal vigente.

d) Política de No Alcohol, Drogas y Tabaco

Nos encontramos comprometidos con mantener y promover lugares de trabajo seguros, saludables y productivos; por tal motivo la Compañía prohíbe la posesión, uso, distribución o venta de bebidas alcohólicas, drogas psicoactivas y tabaco en nuestras instalaciones y/o en las empresas donde laboramos; debido a los efectos negativos que generan estas sustancias en la salud del individuo y en la seguridad de los ambientes de trabajo.

3) NUESTROS SERVICIOS

Eficacia S.A. es reconocido por ser pionero en los servicios de Outsourcing y permanecer a la vanguardia en la renovación de los mismos para mantener para los clientes ofertas que realmente generen un valor diferencial.

EFICACIA S.A.

- BPO Retail
- BPO Producción y Logística
- BPO Procesos de Información
- BPO Atención y Servicio
- BPO Talento Humano
- Servicio de Aseo

Todos nuestros servicios son ejecutados a través de personas. Por esta razón es fundamental la claridad en las directrices y patrones de comportamiento tanto al interior de las instalaciones de Eficacia S.A. como en todas aquellas donde se lleva a cabo la prestación de nuestras líneas de servicio.

Adicionalmente, el alcance en la prestación del servicio de cada una de las líneas que compone nuestro portafolio está claramente delimitado, de manera que se pueda garantizar la excelencia en su ejecución, el cumplimiento de los lineamientos normativos, y el acatamiento de todos los aspectos de ley relacionados con su realización.

4) NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



Una trayectoria de más de 27 años y relaciones duraderas con clientes y proveedores enmarca la importancia de la confianza, la solidez y la integridad para Eficacia S.A. Miles de Colombianos han encontrado en Eficacia una alternativa de empleo, para hacer realidad sus sueños mientras contribuyen con el crecimiento y desarrollo de nuestros clientes mediante la prestación de nuestros servicios. Soportados en relaciones de confianza, hemos logrado crecer y hacer crecer a nuestros colaboradores, clientes y proveedores.

Eficacia S.A. está comprometido con la comunidad a través del mejoramiento del índice de empleo y las condiciones de vida de los Colombianos que presten servicios integrales de Outsourcing a través de nuestras Compañías, con nuestros clientes agregando valor a su negocio mediante los altos estándares de servicio y

asesoría que ofrecemos, con nuestros colaboradores garantizando un adecuado ambiente y condiciones laborales que respeten su dignidad y el derecho a la compensación por su trabajo y desarrollo profesional, y con nuestros accionistas velando por la maximización del retorno de su inversión.



La conducta ética en los negocios es parte del trabajo de todos. Para lograr nuestro propósito es fundamental dar cumplimiento a los siguientes

principios, que rigen nuestras relaciones con cada ente:

a) Accionistas

Estamos comprometidos con la solidez y sostenibilidad de Eficacia S.A. en el largo plazo con el fin de garantizar a los accionistas el retorno esperado de su inversión. El compromiso rige nuestro comportamiento, y ejecutando el ejercicio organizacional de manera rentable y responsable, esperamos cumplir a cabalidad con las expectativas.

b) Clientes

La permanencia de Clientes durante tantos años es para Eficacia S.A. su mayor respaldo, pues evidencia la adecuada administración de relaciones, siempre regidas dentro del marco ético, legal y comercial establecido.

Todos los empleados de Eficacia S.A. deben aportar su mayor profesionalismo, compromiso, colaboración y



actitud de servicio en su rol con el fin de contribuir a la satisfacción y fidelización de nuestros clientes, cumpliendo con sus expectativas y generando permanentemente esfuerzos en el conocimiento y atención de sus necesidades.

El éxito y continuidad organizacional depende de la satisfacción de nuestros clientes, la cual a su vez, está directamente relacionada con nuestra habilidad de cumplir de manera continua sus necesidades y cambiantes expectativas. Estamos comprometidos con la innovación y atención ágil de los requerimientos, así como con una prestación de servicios de calidad que agreguen valor a nuestros clientes con una adecuada relación Costo-Beneficio.

c) Proveedores

Eficacia S.A. considera a sus proveedores un aliado fundamental para el logro de sus objetivos de crecimiento, rentabilidad, servicio y mejora continua, y busca establecer con ellos relaciones estables basadas en la confianza, la integridad y el beneficio mutuo. Para esto es fundamental que nuestros proveedores compartan el compromiso de conducir sus negocios con la integridad que nos caracteriza.



Todos los colaboradores de Eficacia S.A. que participen en procesos de selección de contratistas, proveedores y colaboradores externos, tienen la obligación de actuar con imparcialidad y objetividad, aplicando criterios de calidad y costo y evitando la influencia de sus intereses personales frente los de la Compañía. Al asignar un contrato a un proveedor se debe garantizar previamente la definición de los requisitos claramente estructurados que fomenten su abierta y justa participación, exigir la acreditación requerida para la admisión de proveedores participantes, incluir en los estándares de cumplimiento de los proveedores los estándares que rigen el

funcionamiento de la Compañía y aclarar formalmente los lineamientos de comportamiento esperados en la relación comercial con Eficacia S.A. y sus colaboradores.

A los colaboradores de Eficacia no se les permite solicitar obsequios o cualquier otra recompensa extra laboral a proveedores u otros asociados comerciales.

d) Comunidad



Estamos comprometidos con la comunidad desde el marco de influencia ciudadana en todos los lugares donde prestamos nuestros servicios. Mantenemos altos estándares éticos en nuestro actuar, cumplimos todos los aspectos de ley, normatividad y asuntos tributarios y regulatorios relacionados con la operación de la Compañía. No tenemos discriminaciones, por lo cual aceptamos y respetamos las diferentes culturas, religiones y tendencias personales que tengan nuestros



colaboradores y compañías con quienes nos relacionamos comercialmente. Creemos que el fin no justifica los medios, por lo cual por encima del logro de los resultados organizacionales esperados, garantizamos una adecuada administración y una operación responsable.

e) Colaboradores

Nuestros colaboradores son el activo más importante de la Organización. Son ellos quienes diariamente tienen la responsabilidad de dar vida a los servicios en el día a día, tanto hacia el interior de la Organización como hacia los clientes mediante la prestación del servicio. La calidad de nuestra gente representa para Eficacia S.A. una de sus ventajas competitivas más importantes, pues es a través de ella que podemos construir y desarrollar el negocio de manera sostenible.

Eficacia S.A. se reserva el derecho de vincular y retener al talento más calificado con el fin de maximizar sus oportunidades de éxito mediante el acompañamiento, entrenamiento y desarrollo. Estamos comprometidos con brindar a nuestros colaboradores un ambiente sano, justo, participativo y de comunicación abierta, que soporte en ellos la confianza de pertenecer a nuestra Organización.

5) ETICA, INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO

Eficacia S.A. cumple con todas las leyes gubernamentales y regulaciones que apliquen para el adecuado funcionamiento de su negocio, incluyendo los métodos o mecanismos mediante los cuales se logran los resultados. Es responsabilidad de cada Líder o miembro del Equipo Directivo velar por la adecuada utilización de los recursos tangibles e intangibles en el desarrollo de las actividades operacionales de la Compañía.

a) Participación Activa

Cada miembro de Eficacia S.A. es responsable por su comportamiento. Es su deber plantear las inquietudes sobre el cumplimiento, alcance, requisitos legales y demás situaciones que puedan generar dudas frente a la forma de actuar, y generar el espacio para la abierta discusión y aclaración de los aspectos relacionados con el código de conducta de la Compañía.

b) Denunciar Incumplimientos

La responsabilidad tiene igual relevancia al realizar actos indebidos o al ocultar información que se conozca relacionada con ellos. Es fundamental constituir al interior de la Organización una red de veedores de los lineamientos y código ético corporativo. Por esta razón Eficacia S.A. invita a cada uno de sus colaboradores a que genere una comunicación de cualquier tipo a la Gerencia o a cualquier miembro del equipo Directivo, en caso de percatarse de comportamientos inadecuados que no estén alineados con las directrices corporativas.

c) Espíritu de Colaboración

La Actitud marca la diferencia. Por esta razón Eficacia S.A. ha incluido la Actitud Positiva dentro de sus valores corporativos. A través de ella se pretende contar con personas amables, serviciales y colaboradoras que estén dispuestas a contribuir con el desarrollo de las diferentes iniciativas definidas al interior de la organización para contribuir al logro de los objetivos institucionales.

d) Confidencialidad

Todo colaborador de Eficacia S.A. tiene el estricto deber de mantener permanente confidencialidad respecto de la información cuya divulgación o publicidad pueda afectar a los intereses de la Compañía.

e) Cumplimiento de la Ley

Todos los empleados y directivos de Eficacia S.A. deben cumplir las leyes vigentes en todos los entornos donde desarrollan su actividad, atendiendo al espíritu y la finalidad de las mismas, y observando en todas sus actuaciones un comportamiento ético.

f) Manejo de Activos

Todas las compañías cuentan con activos tangibles e intangibles dentro de sus recursos. Es responsabilidad de cada uno de los colaboradores de Eficacia S.A. velar por la protección de cada uno de los activos de la Compañía a los que tenga acceso, y darles un uso adecuado y eficiente en pro del beneficio de la Organización. Nadie debe hacer uso de los activos organizacionales durante el tiempo no laboral sin autorización previa de la persona asignada por la Compañía. Debe haber un estricto cumplimiento de las políticas establecidas para una correcta utilización de los activos corporativos.

6) PRÁCTICAS DE EMPLEO

Considerando que nuestra gente es lo más importante, ofrecemos a nuestros colaboradores las condiciones adecuadas de trabajo que garanticen su estabilidad y bienestar laboral, exigiendo así mismo, que entre ellos se traten de manera cordial, digna y siempre primando el respeto.

a) Respeto a las Diferencias

Todas las personas están en total derecho de expresar sus opiniones bajo los estándares de conducta, confidencialidad y respeto establecidos por la Compañía. No habrá diferencias ni discriminación por el sexo, raza, nacionalidad, edad, nivel académico o preferencias particulares de cada colaborador.



b) Acoso

Eficacia S.A. proporciona para los colaboradores un lugar de trabajo seguro. No permite de ninguna manera el acoso o la intimidación verbal o física entre sus colaboradores. De igual manera cuenta con un Comité de Convivencia que vela por el bienestar del colaborador.

c) Drogas, Alcohol y Fumadores

Eficacia S.A. tiene prohibido a sus colaboradores poseer, usar o vender alcohol y/o drogas ilegales en sus instalaciones, ni realizar ninguna de las actividades relacionadas con la operación de la compañía bajo la



influencia de estas sustancias. La Compañía podrá solicitar a los colaboradores la práctica de los exámenes médicos o pruebas de detección de sustancias con el fin de determinar el consumo de alcohol o drogas para garantizar un lugar de trabajo libre de ellos.

d) Edad Mínima para Trabajar

En la mayoría de los casos los colaboradores que tienen vínculo laboral regular con la Compañía deben tener 18 años de edad cumplidos previo su ingreso. Sin embargo, por las condiciones sociales de Colombia, el Eficacia S.A. ha determinado las condiciones de admisión permitidas para la vinculación de personal menor de edad, reflejadas en su Reglamento de Trabajo, en el cual se estipula que los mayores de quince (15) años y menores de diez y ocho (18) años, deben entregar a la empresa la autorización escrita del Inspector de Trabajo, o en su defecto de la primera autoridad local, a solicitud de los padres y, a falta de estos, del Defensor de Familia.

e) Conflictos de Intereses

En Eficacia S.A. todos los colaboradores durante el desempeño de sus responsabilidades profesionales, deben actuar con lealtad y atendiendo los intereses de la Compañía para evitar cualquier tipo de relación de conflicto entre sus intereses personales y los intereses corporativos que pueda interferir con el cumplimiento de los objetivos de su cargo o un adecuado nivel de desempeño en el rol para el cual fue contratado. Cualquier situación que pueda estar relacionada con un conflicto de intereses debe ser comunicada inmediatamente sea identificada al Líder de Capital Humano.

Las normas y lineamientos relacionados en este documento podrán ser modificados y ajustados con base en las necesidades y direccionamiento de Eficacia S.A. Es responsabilidad de cada uno de los colaboradores de Eficacia conocer y cumplir los valores, las políticas, normas y procedimientos vigentes en la Organización que rigen sus operaciones.