

CODIGO DE ÉTICA DE LA ASOCIACIÓN PARA LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA EXPERIENCIA “AGX”

ÍNDICE

<u>OBJETIVOS</u>	3
<u>ALCANCE</u>	3
<u>FINALIDADES</u>	3
<u>MISIÓN Y VISIÓN</u>	4
<u>VALORES EMPRESARIALES</u>	4
<u>DEFINICIONES PREVIAS</u>	5
<u>AFILIADOS</u>	5
<u>RESPONSABILIDAD SOCIAL Y DE MEDIO AMBIENTE</u>	6
<u>RELACIONES CON TERCEROS</u>	7
<u>PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS</u>	7
<u>ANTISOBORNO Y ANTI-CORRUPCIÓN</u>	8
<u>CONFLICTO DE INTERESES</u>	8
<u>CANAL PARA RECIBIR NOTIFICACIONES</u>	9
<u>PROPIEDAD INTELECTUAL</u>	9
<u>CONFIDENCIALIDAD</u>	9
<u>COMISIÓN DE ÉTICA</u>	9



<u>INCORPORACIÓN Y SANCIONES</u>	10
<u>GRADUACIÓN FALTAS</u>	12
<u>VALIDACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA</u>	131



OBJETIVOS

- Establecer los principios fundamentales y las normas que son guía para nuestro comportamiento ético en la relación con nuestros afiliados, autoridades, medio ambiente, comunidad y con todo aquel que interactúa con la Asociación, como aliados y proveedores
- Dar a conocer los procedimientos y canales, a través de los cuales se pueden reportar comportamientos, incumplimientos o prácticas que no se apegue a lo dispuesto en el presente Código de Ética y demás lineamientos.

ALCANCE

- Nuestro Código de ética se aplica a los miembros de la ASOCIACIÓN PARA LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA EXPERIENCIA también identificada como “AGX”, y a toda persona que actúe en nombre del afiliado de “AGX”.
- El presente Código de Ética no es ni pretende ser exhaustivo. Por lo tanto, las situaciones no previstas se resolverán conforme a criterios de mejores prácticas de administración y conceptos del comité de ética.
- Los temas adicionales que surjan de diversas situaciones de nuestras relaciones y de la dinámica del entorno en general, se incorporarán conforme sea necesario

FINALIDADES

- La Asociación, consciente de que la ética y la moral son guías fundamentales para encausar el comportamiento y las actitudes de los Afiliados, emite el presente CÓDIGO DE ÉTICA para concretar y puntualizar los referentes básicos que orienten la conducta de sus Afiliados en sus relaciones en el ámbito de la ASOCIACIÓN PARA LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA EXPERIENCIA.
- Este documento está encaminado hacia la consecución del bien común, de la solidaridad y del enaltecimiento de la Asociación como organización emblemática del carácter, cristalizada en sus valores institucionales.



- El código no pretende crear nuevas normas, ni pretende reemplazar los desarrollados en la autonomía societaria de los afiliados; este ha sido desarrollado para que sirva de herramienta útil y práctica en el relacionamiento interno de la Asociación y sea una referencia en las entidades que hacen parte de la Asociación.

MISIÓN Y VISIÓN

Nuestra misión:

Crear una Comunidad Gremial activa que reúna a las grandes empresas en las diferentes áreas de negocio que confluyen en la gestión optima de la Experiencia en Colombia y Latinoamérica. Convertirla en un foro participativo, con vocación internacional, que facilite el apoyo y la interacción entre sus miembros y aporte valor a sus afiliados. Promover la excelencia y el desarrollo de la Experiencia, así como su posicionamiento estratégico como elemento diferencial en las organizaciones.

Nuestra visión es:

Ser reconocidos como la Asociación referente de la Experiencia en Latinoamérica, promoviendo un impacto en la estrategia de experiencia y los resultados de negocio de los afiliados.

VALORES EMPRESARIALES

- Excelencia, responsabilidad, transparencia y honestidad en el desempeño de su gobierno, gestión, y actividades.
- Agilidad y adaptación al mercado y al cliente como uno de los motores que impulsan el desarrollo de las mejores prácticas en el área que nos ocupa.
- Colaboración y generosidad entre sus miembros: la Asociación respalda y promueve el intercambio de información, conocimiento y experiencias como valor que enriquece a todos los miembros de esta comunidad profesional.
- Independencia: La gestión y la actividad de AGX no estarán condicionadas por intereses particulares de sus miembros afiliados, ni de otras entidades colaboradoras o patrocinadoras de la Asociación.



La Asociación se mantendrá al margen de cualquier discrepancia que pudiera surgir entre sus afiliados, sea en el ámbito de la actividad de la Asociación o fuera del mismo.

Por otro lado, si bien difundirá e informará acerca de la actividad de sus afiliados, no recomendará ni emitirá opiniones o valoraciones institucionales sobre empresas, negocios o productos concretos. Las decisiones y actuaciones de la Asociación se basarán en hechos, datos objetivos y comprobables, obtenidos de fuentes fiables, transparentes y contrastables.

DEFINICIONES PREVIAS

Conflictos de Interés: se entiende cuando los intereses personales y/o de la empresa a la que representa, directos o indirectos entran en conflicto con los intereses de la Asociación o cuando el juicio o la toma de decisiones están indebidamente influenciados por intereses externos. Dichos conflictos pueden ser i) reales; ii) potenciales porque podrían presentarse en un futuro o iii) aparentes cuando parece ser un conflicto, pero en realidad no lo es.

Afiliados. Son miembros de la entidad las personas que figuran como constituyentes en el acta de constitución y las que posteriormente adhieran a ella, previo el lleno de los requisitos establecidos en los presentes estatutos o en los reglamentos internos de la Asociación.

Corrupción: Obtención de un beneficio particular por acción u omisión, uso indebido de una posición o poder, o de los recursos o de la información.

C/ST: Sigla que hace referencia a los riesgos de corrupción y/o soborno transnacional.

Código de ética: Se refiere al presente documento.

Riesgos de Soborno Transnacional: Es la posibilidad de que una persona jurídica, directa o indirectamente, dé, ofrezca o prometa a un servidor público extranjero sumas de dinero, objetos de valor pecuniario o cualquier beneficio o utilidad a cambio de que dicho servidor público realice, omita o retarde cualquier acto relacionado con sus funciones y en relación con un negocio o transacción internacional.



Soborno Transnacional: Es la conducta establecida en el artículo 30 de la Ley 1778 de 2016, o en la norma que la sustituya.

Comisión de Ética: Se refiere a comité conformado y con las funciones correspondientes, de acuerdo con lo previsto en el presente Código.

AFILIADOS

Como parte de la identidad de la Asociación y a fin de contar con lineamientos que permitan entablar relaciones éticas los afiliados deben:

- Mantener un comportamiento acorde con el Estatuto de AGX, la ley y las buenas costumbres, mostrando así una conducta leal, respetuosa y honesta.
- Conservar un ambiente en la asociación , en el que se condena, prohíbe y sanciona todo tipo de acoso, violencia y hostigamiento o cualquier otra actividad que atente contra la dignidad y respeto de nuestros afiliados.
- Abstenerse de intimidar verbal o físicamente, difamar, discriminar por sus ideas e injuriar así como distinción, exclusión, restricción o preferencia que no sea objetiva, racional, ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, por cualquier motivo, incluyendo de origen, raza, estado civil, edad, opiniones, género, credo, tribu, asociación o afiliación a un sindicato, etnicidad, clase social o económica, embarazo, identidad de género, orientación sexual, condición de salud, discapacidad o nacionalidad a cualquier otro afiliado y/o representante.
- Cuidar el manejo de los bienes de la Asociación, sus afiliados y de terceros; de manera tal que se usen eficientemente, para contribuir al logro de los objetivos, preservándolos y usándolos solo para el beneficio de la Asociación.
- No divulgar, evitar la filtración de información y datos personales, así como el uso no autorizado y con fines diferentes al señalado en las leyes de la materia y la política de tratamiento de datos de AGX.
- Emplear de manera correcta los espacios de actualización profesional y grupos de intercambio, utilizándolos solo para los fines preestablecidos y conforme al desempeño de las actividades de la Asociación.



- No divulgar ningún tipo de información confidencial, incluyendo aquella relativa a secretos industriales e intelectuales, procesos, métodos, estrategias, planes, proyectos, datos técnicos, de mercado o de cualquier otro tipo. Mantenemos la confidencialidad de dicha información aun y cuando nuestra relación laboral con la Asociación haya concluido.
- No utilizar, sin la debida autorización, el nombre de, así como sus marcas, enseñas y demás signos distintivos de la asociación y por ningún motivo usarlos para su beneficio o lucro particular o de un tercero.

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y DE MEDIO AMBIENTE

Los afiliados deben conducir sus operaciones de manera que cumplan todas las leyes y regulaciones ambientales aplicables en el ámbito en el que se llevan a cabo.

- Tomar las medidas necesarias para prevenir accidentes ambientales que puedan ser causados por las actividades que realiza.
- Promover la utilización eficiente y responsable de materiales y recursos, incluyendo el agua, fomentando su cuidado y conservación.

RELACIONES CON TERCEROS

La ASOCIACIÓN PARA LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA EXPERIENCIA “AGX” tiene por finalidad representar los intereses de sus afiliados frente a todo tipo de organismos públicos y privados que tengan relación directa o indirecta con la actividad de esta Asociación.

Así mismo, poner en valor el trabajo de las organizaciones y los profesionales que la diseñan, desarrollan, gestionan; también que se constituya en foro y punto de encuentro para el intercambio de experiencias y la colaboración entre los expertos que se dedican a la Experiencia del Cliente. Para lo anterior tendrá los siguientes fines específicos que coadyuvaran a hacer efectivo el objetivo principal y que son el lineamiento para la interacción con estos terceros.



- Ofrecer un trato equitativo y honesto en cada transacción, apegado a los principios y Valores de AGX.
- Ejecutar el plan anual de iniciativas y actividades que contribuya a divulgar y desarrollar las mejores prácticas en el área de especialización en Experiencia de Cliente, y que además reporte a los Afiliados valor añadido, oportunidades de encuentro, formación, crecimiento profesional y visibilidad.
- Establecer voceros e interlocutor y representante de los afiliados, vías de diálogo y cooperación con otros organismos e instituciones públicas y privadas, para impulsar mejoras en el área de Experiencia de Cliente.
- Compartir, a través de acciones concretas, el conocimiento y experiencia de los Afiliados con toda la sociedad, muy especialmente en los ámbitos de la enseñanza superior.

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

Los afiliados deben cumplir con las leyes aplicables para la prevención de lavado de dinero en los países donde operan, para lo cual deben:

- desarrollar procesos y mecanismos para su cumplimiento, promoviendo entre sus trabajadores su conocimiento y cumplimiento.
- Prevenir en las actividades que realicen sus trabajadores, ya sea directamente o a través de un tercero, la realización de operaciones que involucren recursos de procedencia ilícita.
- Prohibir todo tipo de operaciones que involucren la recepción de recursos de procedencia ilícita a sus agentes externos, proveedores, consultores y otros intermediarios con los que interactúa.
- No llevar a cabo operaciones con personas o empresas que se encuentren reportadas en las listas restrictivas que emitan autoridades competentes donde se les vincule con delitos de operaciones con recursos de procedencia ilícita.



ANTISOBORNO Y ANTI-CORRUPCIÓN

Actuar con respeto e integridad, de manera transparente, honesta y ética, en las relaciones con agentes externos, proveedores, consultores, funcionarios Públicos y cualquier otro tercero, cumpliendo siempre las leyes de anticorrupción en los países en los que opere.

El afiliado, en su nombre o en nombre de la ASOCIACIÓN PARA LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA EXPERIENCIA “AGX”:

- no debe ordenar, autorizar o prometer la realización de prácticas de corrupción.
- no debe inducir a alguna persona a realizar prácticas de corrupción
- no debe conspirar en la realización de las actividades antes mencionadas
- debe rechazar cualquier tipo de Soborno a funcionarios Públicos o cualquier otro tercero
 - no debe recibir, dar, pagar, ofrecer, otorgar, prometer o autorizar directa o Indirectamente, dinero, Regalos, donaciones, condiciones ventajosas, salarios, viajes, contribuciones políticas, comisiones o cualquier otra Cosa de Valor para obtener alguna Ventaja o Beneficio Indebido de cualquier tipo
 - no debe haber sido condenado sus representantes legales, ni sus miembros de junta directiva, ni sus accionistas mediante sentencia definitiva en procesos penales con dolo, o en asuntos disciplinarios atinentes a la ética, corrupción, soborno transnacional.
 - No usar documentación falsa o adulterada.
 - No atentar contra la dignidad, honra y bienes de los demás.

CONFLICTO DE INTERESES

Se debe evitar que los intereses personales generen conflicto de cualquier índole frente a las funciones y responsabilidades que deben atender los miembros de la Asociación.



Por lo tanto, los afiliados no participan ni influyen de manera directa o indirecta en los requerimientos, negociaciones, contrataciones y procesos de decisión, respecto a algún cliente, proveedor y/o socio comercial, si con alguno de ellos, o en alguno de ellos:

- tenemos una relación familiar
- tenemos a algún familiar que es socio, inversionista o representante, o
- tenemos una relación (inclusive de amistad) que es susceptible de generarnos un conflicto con los intereses de AGX o algún beneficio personal, (incluyendo si esa relación es con un socio, inversionista, representante o empleado de dicho cliente, proveedor o socio comercial).

En el evento en que se genere conflicto, la persona involucrada debe ceder en sus pretensiones personales en favor de las de la asociación, declararse impedido y apartarse del asunto materia del conflicto.

Es deber de todo miembro de la comunidad reportar a la asociación, cualquier falta a este artículo, para que se reporte al comité de Ética para su análisis y recomendaciones.

CANAL PARA RECIBIR NOTIFICACIONES

La ASOCIACIÓN PARA LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA EXPERIENCIA “AGX” ha dispuesto como medio para la recepción y atención de las situaciones que sean de su conocimiento y que puedan estar relacionadas con las enunciadas en el acápite anterior el siguiente canal:

- correo electrónico: comisiondeeticagcx@gmail.com

PROPIEDAD INTELECTUAL

Los afiliados se comprometen a tratar, proteger y preservar la información y derechos de propiedad intelectual de la ASOCIACIÓN PARA LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA EXPERIENCIA “AGX” o de terceros, con responsabilidad, ética y de acuerdo con las leyes aplicables, así como con los acuerdos hechos con AGX o el tercero correspondiente.



CONFIDENCIALIDAD

Los afiliados tienen la obligación de guardar confidencialidad de todos los asuntos, documentos e información sometidos a su conocimiento o intervención, debido a su condición de afiliado de AGX.

Por otro lado, la Asociación debe resguardar y proteger los Datos Personales de sus afiliados. Esta información se utiliza única y exclusivamente para los fines para los definidos en nuestra Misión.

COMISIÓN DE ÉTICA

La Comisión de ética es un órgano de gobierno, que será elegido por la Asamblea General. Estará conformada por mínimo tres (3) miembros y un máximo de cinco (5) miembros de la Asociación, de los cuales uno de ellos debe ser una empresa fundadora. La Comisión de Ética tiene como función primordial velar por la continua, correcta y real aplicación de las normas en materia de Ética de la Asociación y tendrá como funciones:

- A. Elaborar, para ponerlo a consideración de la Junta Directiva, el Código de Ética de la Asociación
- B. Deliberar sobre asuntos relacionados con la Ética y conducta de los afiliados.
- C. Deliberar sobre creación, actualización, consulta e interpretación de los textos relativos a las Políticas y Procedimientos relacionados con la Ética.
- D. Analizar y deliberar sobre las conductas de los afiliados que violen los principios de la ética comercial y las reglamentaciones de la Asociación.
- E. Atender otras materias que le asigne la Asamblea y la Junta Directiva.

La Comisión de Ética cesionaría al menos en forma anual (una vez al año, año calendario) o cuando sea necesario, conforme las denuncias recibidas por desviaciones o incumplimiento de las normas y conductas éticas.

La comisión de ética tendrá el correo comisiondeeticagcx@gmail.com en el que podrán remitirse, incluso de manera anónima, las denuncias.



INCORPORACIÓN Y SANCIONES

Cuando se falte a las obligaciones de los estatutos y este código la entidad podrá imponer a sus afiliados las siguientes sanciones, previa solicitud escrita de descargos y el término para presentarlos:

- I. Amonestaciones (verbales o por escrito): Serán impuestas por el presidente
- II. Suspensión: La Comisión de Ética podrá suspender temporalmente a cualquier miembro en el ejercicio de sus derechos, en los siguientes términos:
 - A. Hasta por tres meses de todos los derechos de la Asociación, por incumplimiento de las obligaciones prescritas en este código.
 - B. Transitoriamente, por atraso superior a 90 días en el cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias para con la Asociación, suspensión que cesará de inmediato al cumplirse la obligación morosa.
 - C. Tratándose de inasistencias a reuniones se aplicará la suspensión por tres o más inasistencias injustificadas, dentro del año calendario.

Durante la suspensión, el miembro afectado no podrá hacer uso de ninguno de sus derechos, salvo que la Comisión de Ética haya determinado derechos específicos respecto de los cuales queda suspendido.

GRADUACIÓN FALTAS

Corresponde a la Junta Directiva resolver en segunda instancia el recurso de apelación sobre este particular.

- III. Expulsión: Será impuesta por la Junta Directiva, por cualquiera de las siguientes causales:
 - A. Incumplimiento de las obligaciones pecuniarias para con AGX de manera reiterada, sea por cuotas ordinarias o extraordinarias.
 - B. Haber sufrido tres suspensiones temporales, en un período de 2 años contados desde la primera suspensión.
 - C. Violar en materia grave o leve pero reiterada, los estatutos de la entidad, la declaración de principios o las disposiciones de la Asamblea General o de la Junta Directiva.
 - D. Incurrir en algunas de las causales que se determinen en el código ético y moral de la entidad.
 - E. Incurrir en la conducta descrita en el numeral III del artículo 19 de los Estatutos.



VALIDACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Es función de la Junta directiva redactar los reglamentos necesarios para la Asociación y organismos que se creen para el cumplimiento de sus fines y someter dichos reglamentos a la aprobación de la Asamblea General más próxima, pudiendo en el intertanto aplicarlos en forma provisoria, como asimismo realizar todos aquellos asuntos y negocios que estime necesario.

