

Código  
de Ética  
plug**them**



**INTRODUCCIÓN**  
Mensaje de nuestro CEO  
Objetivos  
Alcance

3

6

**CULTURA PLUGTHEM**  
Misión y Visión  
Valores  
Organigrama



**NUESTROS EMPLEADOS**  
DD.HH  
Dignidad, Inclusión y  
diversidad  
Derechos del trabajador

10

14

**NUESTRAS  
RESPONSABILIDADES**  
Responsabilidad Social



**ACTIVOS PLUGTHEM**  
Recursos PLUGTHEM  
Política de protección de  
datos

16

18

**MEDIDAS DE CORRECCIÓN**  
Atención en caso de faltas



**RELACIONES COMERCIALES**  
Clientes, Proveedores y  
competencia.  
Mercado y Autoridades

20

## INTRODUCCIÓN



Mensaje de nuestro CEO  
Objetivos  
Alcance

## Mensaje de nuestro CEO

En LA DESARROLLADORA DE SOFTWARE BUSINESS ANALYTICS Y CUSTOMER EXPERIENCE PLUGTHEM S.A, entendemos que para logra cumplir las metas que nos hemos trazado se requiere una ardua organización. Donde existe una amplitud de valores, que son primordiales en nuestro quehacer.

Es por ello que para nosotros son principios rectores de nuestra conducta. Entre ellos están la honestidad, interés por aprender, responsabilidad, confidencialidad y el cumplimiento de la jurisprudencia de los países en los que operamos, todo este conglomerado nos permite tener una alto sentido de pertenencia y constituyen parte esencial de nuestra cultura empresarial.

De manera, que podemos decir con toda propiedad que el CÓDIGO DE ÉTICA, es nuestra forma de conducirnos como empresa y es el fundamento de nuestros procedimientos y normas. Este ha sido aprobado por los socios de la organización, así como la revisión y actualización permanente del mismo, dado que estamos en un mundo cambiante en lo social, económico y tecnológico.

A partir del código de ética, podemos estar seguros que nuestros consejeros, empleados, clientes, proveedores, autoridades y comunidades podrán tener mayor confianza en nosotros. Ya que es nuestra orientación para actuar de forma íntegra con todos aquellos con quienes nos relacionamos.



Reciban un cordial saludo.

Jhair Mena

CEO Co-fundador PLUGTHEM

## Objetivos

1-Establecer las normas que rigen nuestro comportamiento en la relación con nuestros accionistas, clientes, proveedores, autoridades, organizaciones de la sociedad civil, medio ambiente, comunidad y con todo aquel que interactúa con PLUGTHEM.

2-Definir las responsabilidades de los consejeros y colaboradores de PLUGTHEM para cumplir y hacer cumplir este Código de Ética PLUGTHEM que, junto con los demás Lineamientos Internos, forman parte de nuestro gobierno corporativo.

3-Dar a conocer la Línea Ética PLUGTHEM, que al ser incumplida y sea demostrado que no se apegue a lo dispuesto en el presente Código de Ética y a los demás Lineamientos Internos, puede ser reportada.



## Alcance



1. Este código es aplicable a todos los miembros de la organización.
2. Si existiere una situación no prevista será resuelta, en concordancia con las mejoras prácticas organizacionales y marco regulador correspondiente.
3. Si surgieran temas que requieren ser incorporados a estos fundamentos, se actuará en consecuencia, previa aprobación de los socios de PLUGTHEM.



Misión y Visión  
Valores que nos distinguen  
Organigrama

## Misión y Visión

**Entendemos y transformamos** la forma como se relacionan las empresas con sus clientes. Para ello creamos herramientas innovadoras que permiten escuchar la voz del cliente y gestionar interacciones, toda esta información es procesada en tiempo real y centralizada en una sola plataforma lo que permite un control total de la experiencia.

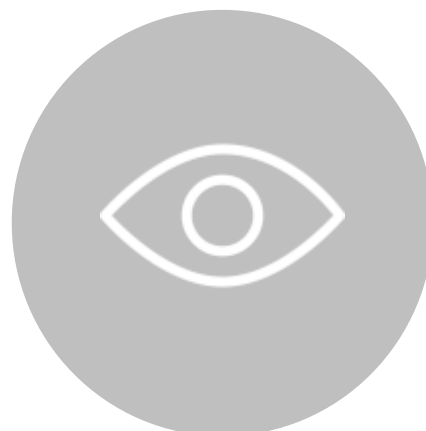


**Somos referentes en la industria**, evolucionamos y nos adaptamos rápidamente a las necesidades de nuestros clientes.

Nuestros estándares de calidad, curiosidad e innovación, nos permiten ser aliados estratégicos y contribuir a mejorar la experiencia

## Objetivos Estratégicos

- Ser una empresa que ofrece soluciones modernas e innovadoras en el manejo de la Cx.
- Duplicar el valor del negocio cada 3 años.
- Ser líder en nuestro mercado.
- Ser un excelente empleador



## VALORES QUE NOS DISTINGUEN

EN PLUGTHEM, tenemos estima por los valores que rigen nuestro quehacer y nuestras vidas, de allí que poseemos un alto compromiso. Demostrando en nuestras acciones un elevado sentido de pertenencia, honestidad, interés por aprender, responsabilidad, confidencialidad y el cumplimiento de la jurisprudencia de los países en los que operamos

Un colaborador de PLUGTHEM, genera impacto en nuestros clientes. Será reconocido porque busca trascender, por encima de sus objetivos laborales. Este siempre va a destacar por:

### Sentido de pertenencia

Demuestra estar identificado con PLUGTHEM, y está dispuesto a defender nuestra labor.

### Interés por aprender

Se actualiza constantemente de acuerdo con las innovaciones del mercado y las mejores prácticas. Se preocupa por aportar ideas, indaga si desconoce alguna información.

### Confidencialidad

Guarda con la debida ética los secretos profesionales. Cumple con la política de confidencialidad de PLUGTHEM y resguarda la información que se le entrega.



### Honestidad

Su comportamiento no contrarían las normas y la ética de PLUGTHEM.

### Responsabilidad

Es cumplido en la ejecución de su trabajo. Siempre actúa en consecuencia y es cuidadoso de no tomar decisiones que contraríen las normas establecidas en PLUGTHEM.

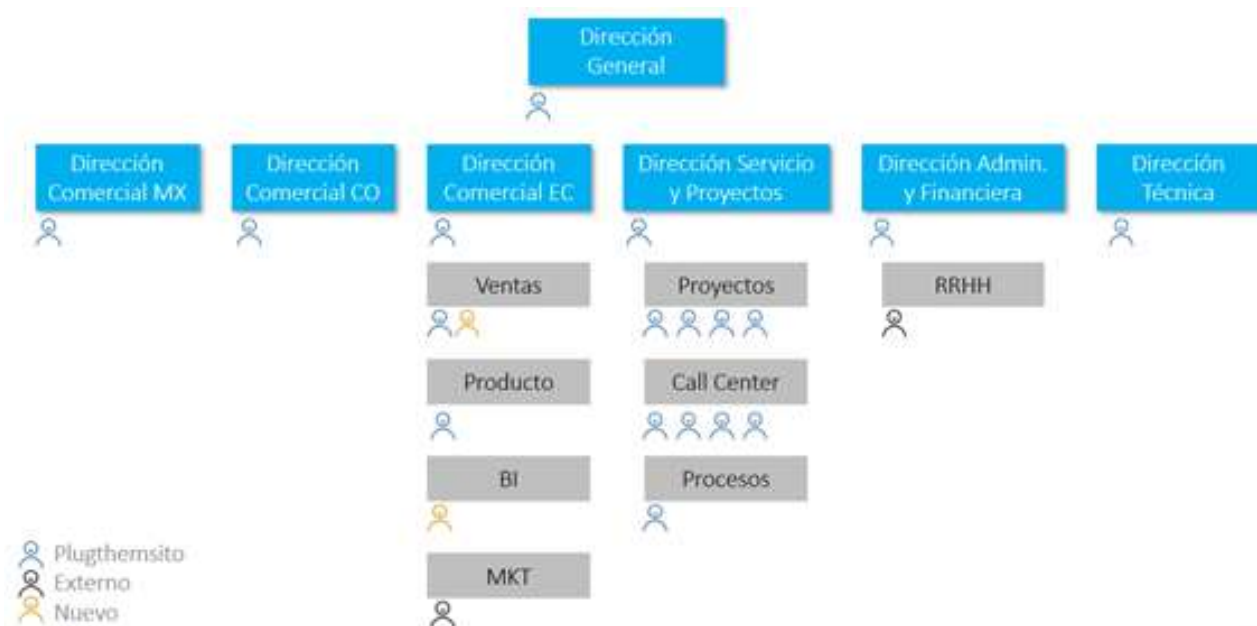
### Cumplimiento de las normas legales

Es conocedor y cumple a cabalidad con las leyes establecidas en el desempeño de sus funciones.



## NUESTRO ORGANIGRAMA

EN PLUGTHEM, mantenemos el ideal de trabajar desde una estructura plana, donde todos ejecutamos trabajo colaborativo con otros departamentos, donde se puede percibir un ambiente cálido de trabajo y de igualdad en todo momento. Otro aspecto que nos ha caracterizado durante los últimos tres años, es que estamos en constante crecimiento, esto nos ha llevado a organizarnos de la siguiente manera:



NUESTROS  
EMPLEADOS



DD.HH

Dignidad, Inclusión y diversidad  
Derechos del trabajador

## DD.HH

---

EN PLUGTHEM, reconocemos los Derechos Humanos, como los aspectos fundamentales que sustentan la dignidad del ser humano.

---

Es por ello que en PLUGTHEM, mostramos conductas apegadas al respeto de los derechos humanos fundamentales. Estas se reconocen mediante los siguientes aspectos:



## Dignidad, Inclusión y diversidad

EN PLUGTHEM, mantenemos un clima laboral basado en el respeto y altos valores donde no se permiten actos de violencia, acoso, hostigamiento o cualquier otra conducta que pueda afectar la moral y ética de nuestros empleados. Es así, que constantemente promovemos la inclusión, respetamos la nacionalidad, estado civil y las corrientes de ideología de género, filosófica o religiosa de todos los que laboran en la empresa.

## DERECHOS DEL EMPLEADO

EN PLUGTHEM, nos hemos trazado mantener altos estándares de calidad de servicio, es por ello que valoramos a nuestros empleados y los motivamos al logro de las metas planteadas.

Es por ello que somos promotores del desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores. Poniendo en marcha acciones como las que se indican a continuación:

Siempre estamos detectando las necesidades de capacitación de nuestros colaboradores y los apoyamos y motivamos para que se certifiquen.



Motivamos a los trabajadores, realizando aportes por horas extras trabajadas.

No apoyamos el trabajo infantil y si fuere necesario sería bajo los estamentos legales correspondientes



Apoyamos en todos los casos posibles a nuestros colaboradores y de no ser así le notificamos., las causas que pudieran impedirlo.

EN PLUGTHEM, comprendemos que la salud de los colaboradores es tan importante como las metas trazadas. Es por ello que protegemos a las personas que trabajan con nosotros, garantizándoles acceso al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y medicina prepagada. Además velamos por que se cumplan los siguientes aspectos laborales:

- Ambiente de trabajo adecuado
- Proporcionamos las herramientas necesarias
- Capacitaciones en temas de salud y riesgos laborales.

# NUESTRAS RESPONSABILIDADES



Responsabilidad Social

## RESPONSABILIDAD SOCIAL

---

EN PLUGTHEM, Comprendemos la importancia de cumplir con la responsabilidad social. De ofrecer nuestro aporte al desarrollo local y al cuidado del ambiente.

---

Es por ello que nos hemos identificado con los principios de identificación y voluntariado.



EN PLUGTHEM, conscientes del apoyo al desarrollo que debemos ofrecer, tenemos programas de recepción de pasantes, de diversas carreras universitarias.



SIEMBRA UNA  
PLANTA

EN PLUGTHEM, hemos entendido lo importante que es cuidar el medio ambiente, por ello ejercemos ciudadanía activades de nuestro programa de siembra una planta, que consiste en la siembra y cuidado de arbustos que posteriormente son donados o sembrados en espacios públicos.



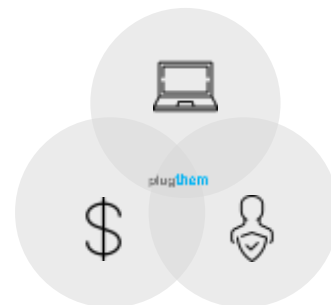
Recursos PLUGTHEM  
Política de protección de datos  
Responsabilidad PLUGTHEM en  
protección de datos

## RECURSOS PLUGTHEM

Cuidamos y valoramos nuestros activos. De modo que permanentemente buscamos optimizar el aprovechamiento de los recursos que asignamos,

Por esta razón ejecutamos las siguientes acciones

- Protección de los activos asignados
- Empleo eficiente de los recursos
- Uso responsable de los recursos.



## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

EN PLUGTHEM, Comprendemos la importancia de cumplir con la normativa en cuanto a la protección de datos.

Es por ello que hemos plasmado nuestra Política de protección de datos en el documento P-PPDP-007 Basándonos en los siguientes planteamientos:

1

Reconocimiento de los derechos fundamentales de las personas respecto a la información.

2

Cumplimiento de las disposiciones establecidas en los convenios internacionales de protección de datos. Para lo que plantea cumplir con el Reglamento General de Protección de Datos, como mayor referente y estándar mundial para las empresas que emplean datos de las personas o clientes.

3

La gestión de datos que se realiza mediante el empleo y creación de diferentes plataformas.

4

El deber de la empresa **PLUGTHEM**, como administrador de datos personales, de garantizar formas de gestionar solicitudes que incluyan modificaciones y eliminaciones de datos.



## RESPONSABILIDAD PLUGTHEM, EN PROTECCIÓN DE DATOS

---

Como responsables de tratamiento de datos ofrecemos a los clientes las garantías del cumplimiento de las leyes relacionadas con la seguridad de los datos personales.

---

A partir de este planteamiento, manifestamos que:

---

1

Tenemos claramente definidos el objeto alcance, ámbito de aplicación y definiciones relacionadas con la protección de datos.

2

Todas nuestras acciones de protección de datos se rigen bajo principios relacionados con la exactitud de los datos, responsabilidad activa y licitud del tratamiento de los datos.

3

Hemos estimado de forma clara la finalidad del tratamiento, tratamiento de información contenida en bases de datos.

4

Entendemos que nuestros clientes, tienen derecho a tener garantía de que los datos sensibles o con categorías especiales, serán tratados sin contravenir las Leyes.

5

Hemos creado mecanismos para que los clientes conozcan nuestra política de tratamiento de datos (reflejado en nuestra página WEB: <https://www.plugthem.social>) además de contar con un delegado de protección de datos debidamente capacitado para atender situaciones expresas con el tratamiento de datos.

6

Mantenemos una actualización permanente de las mejores prácticas en materia de protección de datos.



Atención en caso de faltas

## ATENCIÓN EN CASO DE FALTAS

---

EN PLUGTHEM, promovemos prácticas con altos valores de honestidad, compromiso y ética.

---

Es por ello que permanentemente estamos atentos al cumplimiento de normas y protocolos establecidos que se encuentran representados en nuestro código de ética. De modo, que al detectarse una falta a este código se implementan medidas correctivas consistentes en:

1

Evaluación de la falta. Que puede presentarse en dos niveles leves y graves.

Falta leve, es objeto de amonestación verbal y escrita.

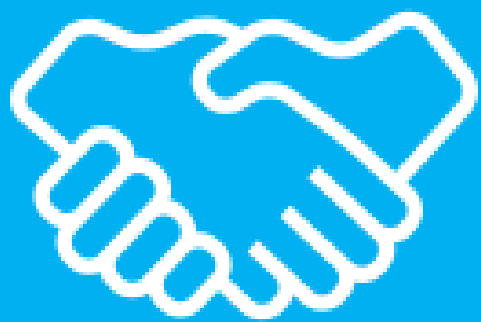
2

Falta grave, es objeto de sanciones de hasta el 10% de la remuneración percibida y en algunos casos causante de terminación de contrato laboral y de ser necesario denuncia penal ante la autoridad competente.

En los casos que aplique se estipula las sanciones de la Cláusula séptima. – Indemnidad, del contrato de confidencialidad P-ACT-005

PLUGTHEM, no aplica medidas correctivas sin antes haber realizado un proceso de verificación de toda la información presentada. A partir de esta premisa garantizamos el respeto de los derechos del trabajador. Y sólo se dicta medida una vez completada la evidencia necesaria para la actuación del caso.

**RELACIONES  
COMERCIALES**



---

Clientes  
Proveedores  
Mercado y Autoridades

---

## CLIENTES

---

EN PLUGTHEM, buscamos contribuir y marcar la diferencia con soluciones modernas e innovadoras en el manejo de la Cx. De esta manera garantizamos a nuestros clientes mejorar las propuestas de valor que ofrecen.

---



De acuerdo con estas premisas, ofrecemos a nuestros clientes una atención basada en sólidos principios de respeto, honestidad y apegados a nuestra cultura y normas. Es así que podrá recibir soluciones modernas e innovadoras.

## PROVEEDORES

---

EN PLUGTHEM, entendemos la responsabilidad de contribuir al desarrollo de otras personas. De manera que siempre buscamos el bienestar de los que nos proveen de servicios.

---



De manera que nuestros proveedores, comparten nuestra visión y valores. Buscamos en cada transacción profesionalismo, igualdad y calidad. Se considera ilícito para nosotros la solicitud de incentivos para la escogencia de proveedores.

## MERCADO y AUTORIDADES

---

Nuestros negocios, parten de nuestro código de ética, de manera que cumplimos con las leyes y parámetros estimados tanto para la competencia como para regirnos en el tema jurídico.

---

De modo que nuestra participación en licitaciones no puede ser coartada a otros intereses. Siempre mantenemos una actitud profesional ante nuestros competidores y las autoridades. En los intercambios donde operamos conjuntamente con otros competidores, no emitimos informaciones que puedan contravenir nuestra normativa. Estimadas en los documentos P-CE-003, P-ACT-005, P-DES-008, P-MPDP-009. Estamos dispuestos a colaborar con controles llevados a cabo por autoridades.



## **CÓDIGO DE ÉTICA**

**CÓDIGO:**

**P-CE-003**

**VERSIÓN: V<sub>2</sub>**

**Actualizado 11-1-2022**

**VIGENCIA: PERMANENTE**

**PÁGINA: 21 DE 21**