



Manual de Línea Ética

PrismaHire — FUTUMARK SERVICES S.A.S. · NIT 902.010.501-3

1. Introducción

En **FUTUMARK SERVICES S.A.S.**, sus filiales y/o subsidiarias, creemos firmemente en la integridad y la ética como pilares fundamentales de nuestras operaciones internas y en las que terceros estén involucrados. Este manual tiene como objetivo guiar a todos nuestros grupos de interés en la toma de decisiones y en el comportamiento diario, asegurando que todas las acciones que se ejecuten estén alineadas con nuestros valores y objetivos corporativos.

2. Misión

Impulsar el progreso y el bienestar global a través del talento y la tecnología, generando oportunidades laborales que traigan prosperidad compartida y avanzando colectivamente familias, comunidades y la sociedad en general.

3. Visión

Ser la piedra angular de la innovación tecnológica en Latinoamérica, impactando positivamente la vida de millones de latinoamericanos y facilitando la mejora y obtención de empleo.

4. Alcance

Este Manual da los lineamientos para la identificación, prevención, protección, control, atención y transferencia del riesgo de fraude o Conductas Irregulares, incumplimientos normativos y/o violaciones al Código de Ética, la Política Anticorrupción y Código de Conducta, la Política de No Discriminación, Acoso, Respeto por la Persona, la Diversidad e Inclusión, u otros hechos o circunstancias que afecten o puedan afectar el adecuado funcionamiento basado en el Reglamento Interno de Trabajo.

5. Definiciones

Manual: Documento que recoge un conjunto de instrucciones, normas o procedimientos para la realización de tareas específicas o el manejo de situaciones particulares dentro de una organización.

Conductas Irregulares: Acciones o comportamientos que no cumplen con las normas, políticas o procedimientos establecidos, y que pueden ser perjudiciales para la organización o sus miembros.

Línea Ética: Mecanismo o canal de comunicación habilitado por una organización para que los empleados y otras partes interesadas puedan reportar de forma confidencial y segura conductas irregulares.

Queja: Expresión de insatisfacción o disconformidad con respecto a una situación, servicio o conducta que se considera inadecuada o injusta.

Conductas Éticas: Comportamientos y acciones que se alinean con los principios morales, normas y valores de una organización o sociedad, promoviendo la integridad, la justicia y el respeto.

Conductas No Éticas: Acciones o comportamientos que violan principios morales, normas o valores establecidos, causando daño o injusticia.

Denuncia: Comunicación de infracciones no necesariamente penales, incluyendo violaciones a normas de convivencia, regulaciones laborales, códigos, reglamentos, políticas, incumplimientos contractuales y/o al Código de Ética.

Responsable de Proceso: Persona o entidad designada como responsable de supervisar y gestionar un proceso específico dentro de una organización.

Criticidad Alta: Problema o fallo que podría tener un impacto significativo y adverso en la operación general de la organización.

Criticidad Media: Proceso significativo cuya interrupción no tendría un impacto tan severo como los de criticidad alta.

Criticidad Baja: Proceso sin impacto significativo en las operaciones generales, servicios, seguridad o reputación.

Comité de Ética: Responsable de la gestión, control, manejo y toma de decisiones frente a las Quejas o Denuncias.

6. ¿Qué es la Línea Ética?

Es un canal habilitado permanentemente, dispuesto para que todos los grupos de interés puedan denunciar de manera confidencial cualquier conducta irregular, sospechosa, ilegal o carente de ética que pudiera afectar a FUTUMARK SERVICES S.A.S. en el cumplimiento de sus reglamentaciones o políticas.

7. Derecho a Interponer Quejas

En FUTUMARK SERVICES S.A.S., valoramos su opinión y estamos comprometidos en brindar un entorno transparente y respetuoso para todos. Reconocemos la importancia de escuchar sus inquietudes y resolver cualquier problema que pueda surgir en nuestras interacciones.

Formulario de Línea Ética:

Hemos habilitado un canal de comunicación para que exprese cualquier inquietud formal y confidencial, preservando la seguridad del denunciante. Su opinión es esencial para mejorar continuamente nuestros servicios y garantizar que cumplimos con los más altos estándares éticos.

Correo Electrónico Línea Ética:

Además del canal en línea, también puede enviarnos sus Quejas a través del correo electrónico contacto@prismahire.com. Asegúrese de incluir todos los detalles relevantes en su correo para que podamos abordar su Queja de manera eficiente.

Este derecho se les informará a todos los grupos de interés por medio de la socialización del presente Manual por el medio de comunicación con mayor alcance.

8. Valores Principales

- **Empatía:** Nos esforzamos por comprender y compartir los sentimientos de los demás.
- **Transparencia:** Valoramos la honestidad y la claridad en todas nuestras acciones.
- **Respeto:** Tratamos a todos con dignidad y consideración.
- **Liderazgo:** Fomentamos la iniciativa y el ejemplo positivo en todos los niveles.
- **Unión:** Promovemos la colaboración y el trabajo en equipo.
- **Responsabilidad:** Obligación moral de hacer el mejor esfuerzo para alcanzar los objetivos empresariales y garantizar el manejo eficiente de los recursos.
- **Compromiso con la Vida:** Acciones de autocuidado dentro y fuera del trabajo, aplicando las reglas de higiene, seguridad y medio ambiente.
- **Integridad:** Comportamiento que nos hace visibles como personas rectas, leales, justas, objetivas, honestas y transparentes.

9. Conductas Éticas

- Tratar a todos los grupos de interés con respeto y cortesía.
- Ser honesto y transparente en todas las comunicaciones y transacciones.
- Proteger la confidencialidad de la información sensible y privada.
- Cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables.
- Actuar en el mejor interés de la empresa y sus grupos de interés.
- No tolerar los hechos que constituyen riesgos de cumplimiento (fraude, soborno, corrupción, lavado de activos, financiación del terrorismo y violaciones a la Ley) y promover acciones para fomentar la transparencia.
- Actuar respondiendo a los imperativos del bien común, por encima de los intereses particulares.
- Educar con el ejemplo.
- Toda la información y documentación gestionada ha sido verificada y respecto de ella no conozco que correspondan a hechos falsos.
- No utilizar los bienes, recursos, elementos o materiales que me asignan para temas ajenos a la labor correspondiente, ni para provecho propio o de un tercero.
- Previo a gestionar, realizar o autorizar un pago, asegurar los controles respectivos y que se cumplan los requisitos para el mismo, sin realizar acciones tendientes a favorecer indebidamente a un tercero o a obtener un beneficio impropio.

9.1. Conductas No Éticas

- Participar en prácticas de discriminación o acoso.
- Falsificar información o documentos.
- Usar los recursos de la empresa para beneficio personal.
- Aceptar sobornos o regalos que puedan influir en decisiones empresariales.

- Violar la confidencialidad de la información de la empresa.
- Realizar prácticas de acoso laboral.

10. Procedimientos para Reportar Violaciones Éticas

En FUTUMARK SERVICES S.A.S., alentamos a todos los grupos de interés a reportar cualquier sospecha de comportamiento que consideren poco ético o en violación de nuestras políticas. Los procedimientos a seguir son los siguientes:

- Reportar la situación por nuestro canal de Línea Ética.
- Reportar la Queja o Denuncia a la dirección de correo electrónico contacto@prismahire.com

FUTUMARK SERVICES S.A.S. garantiza la confidencialidad de todas las Quejas y denuncias, además, se tomarán medidas apropiadas para investigar y resolver cualquier problema reportado.

10.1. ¿Qué tipo de conductas deben ser denunciadas?

- **Gasto irracional de agua o energía:** Manejo no eficiente de recursos dentro de nuestras instalaciones.
- **Violación a los Derechos Humanos:** Actos o conductas que infringen los derechos y libertades fundamentales garantizados a todas las personas.
- **Brecha de seguridad de los datos y privacidad:** Incidentes en los que información confidencial o sensible es accedida, divulgada, robada o utilizada sin autorización.
- **Soborno:** Acto de ofrecer, dar, recibir o solicitar algo de valor con el propósito de influir de manera indebida en las acciones o decisiones de una persona.
- **Corrupción:** Abuso de poder para obtener beneficios privados.
- **Conflicto de intereses:** Situaciones en que los intereses personales, financieros o profesionales pueden influir en la capacidad para tomar decisiones imparciales.
- **Acoso en las relaciones laborales:** Cualquier forma de comportamiento no deseado, hostil o abusivo que se produce en el lugar de trabajo.
- **Prácticas laborales injustas:** Acciones o políticas que violan derechos laborales básicos, discriminan o crean condiciones de trabajo perjudiciales.
- **Brechas de salud, seguridad y bienestar:** Incumplimientos de las medidas diseñadas para proteger y promover la salud y seguridad en el lugar de trabajo.
- **Violación a la diversidad e inclusión:** Acciones o prácticas que discriminan o excluyen a individuos o grupos basados en características protegidas.
- **Accidentes de seguridad informática:** Eventos no planificados que comprometen la seguridad de la información en sistemas informáticos y redes.
- **Incumplimiento normativo:** No seguir las políticas, manuales y reglamentos establecidos dentro de la compañía.
- **Infracción de la Propiedad Intelectual:** Violación o uso no autorizado de derechos de propiedad intelectual protegidos.

- **Malversación de activos:** Uso ilegal o inapropiado de los activos de la organización con fines personales, fraudulentos o no autorizados.
- **Participación en el Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo.**
- **Brecha de satisfacción de clientes y beneficiarios últimos.**
- **Brecha de impacto y misión de la compañía.**

11. Consecuencias de las violaciones éticas

Cualquier violación de este Manual de Línea Ética puede resultar en medidas disciplinarias, que pueden incluir desde advertencias verbales o escritas, hasta la terminación del contrato, dependiendo de la gravedad de la infracción de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo.

Una vez que la Queja ha sido presentada por medio del canal dispuesto y/o correo habilitado, las personas involucradas tienen derecho a asistir a reuniones con un testigo, apelar decisiones y, dependiendo de la gravedad de la Queja o Denuncia, negarse a asistir al trabajo hasta que se resuelva.

Cuando se presenta una Queja o Denuncia contra otro colaborador, el acusado también se reserva el derecho de: ver y solicitar una copia de la Queja o Denuncia oficial; responder formalmente después de consultar a su líder; asistir a todas las reuniones formales con un representante o testigo; y apelar la decisión final.

12. Compromiso de FUTUMARK SERVICES S.A.S.

Estamos comprometidos a mantener un ambiente de trabajo que promueva la ética y la integridad. Agradecemos a todos nuestros stakeholders por su compromiso con estos valores y por contribuir a hacer de **FUTUMARK SERVICES S.A.S.** un lugar excelente para trabajar.

La responsabilidad de **FUTUMARK SERVICES S.A.S.** será:

- Aceptar e investigar exhaustivamente todas las Quejas y Denuncias que sean interpuestas.
- Asegurar de que la Queja o Denuncia se resuelva dentro de máximo 15 días hábiles, dependiendo el nivel de criticidad de cada caso concreto.
- Tratar tanto al denunciante como al acusado de manera justa durante todo el proceso.
- Organizar reuniones de mediación con las partes correspondientes.
- Practicar un alto nivel de confidencialidad durante todo el proceso.
- Aceptar e investigar todas las apelaciones.
- Garantizar que se implemente la decisión final.
- Mantener registros precisos y completos de cada Queja o Denuncia.
- Asegurar la seguridad integral de la persona que interpone la Queja o Denuncia.
- Asegurar que las Denuncias o Quejas puedan ser interpuestas de manera anónima.

13. Mecanismo de seguimiento

La gestión de la Línea Ética estará a cargo del Comité de Ética, el cual será encargado del manejo, seguimiento y monitoreo para dar respuesta a la Denuncia o la Queja presentada.

A. Recepción de Quejas o Denuncias:

Todas las Quejas y denuncias ingresan por el canal habilitado, y estas pueden ser anónimas si se prefiere.

B. Registro y Clasificación:

Cada Queja se le asigna un ID de seguimiento y se clasifica según su nivel de criticidad: Alta, Media o Baja.

C. Confirmación de recepción:

Si la Queja no es anónima, llegará una respuesta automática indicando que ha sido recibida y se estará revisando en un plazo máximo de 15 días hábiles.

D. Investigación y análisis:

El Comité de Ética recopila información y construye la respuesta partiendo de la Queja o Denuncia recibida.

E. Comunicación de la solución:

Se notifica la respuesta al quejoso (si no es anónimo) por medio del correo electrónico habilitado.

F. Implementación de la solución:

Dependiendo la Queja o Denuncia interpuesta se da la respuesta con la solución encontrada. Se verifica si tiene alguna objeción o apelación.

G. Tiempos de respuesta:

Criticidad Alta: máximo 5 días hábiles. Criticidad Media: máximo 8 días hábiles. Criticidad Baja: máximo 15 días hábiles.

H. Seguimiento:

Luego de dar respuesta, se monitorea por 5 días corrientes si la solución fue favorable y se categoriza la Queja como "FINALIZADA".

I. Documentación y Mejora Continua:

Todas las Quejas resueltas se documentan y archivan para futuros análisis. Se realizan revisiones periódicas máximo cada 2 meses para identificar oportunidades de mejora.

14. Vigencia

Este Manual entrará en vigencia tan pronto sea publicado.

15. Evaluación y Revisión

Este Manual será revisado anualmente para asegurar su vigencia y efectividad, teniendo en cuenta las necesidades de la empresa y el bienestar de los empleados. Cualquier modificación será comunicada oportunamente a todos los empleados.

Elaboración, Revisión y Aprobación

Elabora: Área Legal — FUTUMARK SERVICES S.A.S.

Revisa y aprueba: Dirección Legal — FUTUMARK SERVICES S.A.S.

Fecha: 12 de mayo de 2026

Historial de Versiones

Versión 1.0 — Creación de la política — 12/05/2026

Documento generado el 15 de agosto de 2026 · PrismaHire — FUTUMARK SERVICES S.A.S. · Medellín, Antioquia, Colombia ·

contacto@prismahire.com

Versión vigente en www.prismahire.com/privacidad