	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH-CO-01 FECHA: 09/07/2021 VERSIÓN: 0.5

Cargo		Coordinador Gestion Humana	Director de Gestión Humana	Gerente General
0.5	09/07/2021	Leidy Muñoz	Gina Guzman	Daniel Giraldo Luis Javier Reyes Natalia Casasbuenas
VE	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

HISTORIA DE REVISIONES

VER. No.	ITEM No.	CAMBIO O MODIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
0.1	N/A	Versión inicial para implementación	N/A
0.2	2.2; 12.1.8;12. 1.9	Inclusión de Ana Rebana en AR hotel, modificación del otro si al contrato de trabajo y cuestionario sobre conflicto de intereses.	N/A
0.3	Todo	Actualización de cargos organizacionales.	N/A
0.4	9.3.4	Se abre posibilidad de vincular familiares Inter empresas	N/A
0.5	Todo	Actualización de aprobaciones, mensaje Junta Directiva, información AR Soluciones Inmobiliarias, marca AR Hoteles, ajuste denominación de cargos, políticas de las empresas	

COPIA NO CONTROLADA

1. Introducción

El Grupo Empresarial AR está constituido por tres empresas independientes:

COPIA NO CONTROLADA

AR Construcciones, que se especializa en diseñar, gerenciar, comercializar y construir proyectos inmobiliarios; AR Hoteles que es la empresa dedicada a ser la gran operadora de los Hoteles y Centros de Convenciones AR; y AR Soluciones Inmobiliarias que se encarga de desarrollar y comercializar inmuebles propios y de terceros.

De la mano de estas empresas, el Grupo Empresarial AR cuenta con AR Fundación, una entidad privada sin ánimo de lucro la cual representa el compromiso social de las empresas, su objetivo es apoyar iniciativas y oportunidades de desarrollo para el mejoramiento de la calidad de vida de las personas en condiciones de vulnerabilidad. A través de estrategias enfocadas en la educación, cultura y hábitat, sus proyectos buscan contribuir al desarrollo económico y social de Colombia.

También cuenta con AR Administración Integral, encargada de la administración de los edificios empresariales y parques comerciales de Grupo AR.

Esta unidad de negocio se encarga de desarrollar modelos de administración integral de inmuebles comerciales, garantizando la efectividad en los procesos y servicios que requieren complejos empresariales de alto nivel.

Por todo lo anterior, nos consolidamos como un grupo empresarial serio y flexible que transmite confianza a los colombianos

Resulta de interés prioritario para las directivas plasmar en este documento los principios y valores que se han adoptado en nuestras empresas, por medio de un Código de Ética, que surge de nuestra cultura organizacional, que dirija el comportamiento entre los colaboradores, los terceros con quienes interactuamos y el entorno en general.

Demostrar un comportamiento ético nos permite mantener el fundamento que caracteriza nuestra forma de actuar: el respeto para con nuestros colaboradores, accionistas, clientes, proveedores, competidores, entidades gubernamentales y comunidad en general. En ese sentido, queremos continuar haciendo de AR un grupo empresarial posicionado, que construye país, basado en acciones transparentes que aportan a la sociedad y al mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

Invitamos a nuestros colaboradores a atender los lineamientos que se encuentran plasmados en este documento, lo entiendan y se comprometan, haciéndolo parte integral de su trabajo, teniendo en cuenta que las normas aquí descritas hacen parte de nuestro contrato de trabajo.

Junta Directiva

2. Nuestras empresas

COPIA NO CONTROLADA

2.1. AR Construcciones

Desde 1978, AR Construcciones se ha consolidado como una de las constructoras más importantes del país, con expansión internacional, pionera en obras urbanísticas que luego se convierten en íconos arquitectónicos.

Estos proyectos, han abarcado todos los estratos sociales y se han ajustado con éxito a las demandas del mercado: vivienda, oficinas, comercio, consultorios y hoteles.

AR Construcciones busca mejorar la calidad de vida de nuestros clientes. Las urbanizaciones construidas se destacan por estar llenas de vida y esplendor. Un proyecto con sello AR Construcciones, se destaca por su arquitectura, urbanismo e ingeniería; por conservar los lineamientos modernos de la Capital, por su gran tamaño, por el alto volumen de ventas en cada sector y sobresale por sus excelentes resultados en cuanto a valorización y rentabilidad para los inversionistas.

Con el correr del tiempo, el portafolio de AR Construcciones se ha ampliado considerablemente, pues de construir pequeños edificios, se ha evolucionado hacia la construcciones de edificaciones de grandes proporciones para el estrato alto, en barrios como Rosales, La Cabrera, la Carolina, Santa Bárbara y Cerros de Suba (Torreladera); proyectos de estrato medio con más de 5.000 unidades como Parque Central Salitre, Parque Central Colina I, II, Reserva de la Colina, Gran Reserva de Pontevedra, Miradores de Pontevedra, Torres de Bellavista y Parque Central Bonavista, que hoy son ya importantes urbanizaciones de la ciudad.

AR Construcciones también ha incursionado con todo éxito en la construcción de su Hotel AR, con 199 habitaciones; edificios para oficinas como la emblemática Torre AR y su más reciente Torre EAR; proyectos de vivienda en la costa Atlántica con Reserva del Mar en Santa Marta y proyectos de vivienda en municipios como Madrid (Fontana), Mosquera (Acanto), Zipaquirá (Salinas Ciudadela Campestre) Recientemente se encuentra en la construcción del proyectos Torres del 20 de Julio en Bogotá.

2.2. AR HOTEL

Operadora hotelera destacada por el éxito de sus negocios y la creación de experiencias sorprendentes, que enamoran y fidelizan a nuestros clientes, colaboradores y accionistas.

Nos dedicamos a la operación hotelera de proyectos propios, iniciando operaciones en el año 2008. En la actualidad contamos con la operación de los siguientes negocios en Bogotá:

- AR Centro de Convenciones Torre AR, ubicado en la zona empresarial de la calle 113 en el norte de la ciudad, en Usaquén

COPIA NO CONTROLADA

- AR Centro de Convenciones Torre EAR, ubicado en el norte de la ciudad a una cuadra de la calle 100 y sobre la carrera 15, cerca de hoteles, restaurantes e inmerso en una exclusiva zona empresarial.
- Hotel Double Treeby Hilton Bogotá Salitre AR y Centro de Convenciones, ubicado en el sector empresarial de ciudad salitre; cerca de la zona industrial, CAN y aeropuerto.
- AR SPA, uno de los más exclusivos centros de bienestar en la ciudad donde realmente se vive la experiencia de relajación a través del agua (Salus/Sanus Per Aquam).
- Ka! Restaurante, un lugar en el que el espacio, el servicio, la decoración y la experiencia se unen. Es un restaurante moderno y vibrante que promueve un encuentro entre las preferencias gastronómicas y el romanticismo.
- Ana Rebana: ubicado en el norte de la ciudad a una cuadra de la calle 100 y sobre la carrera 15. Es un restaurante que busca inspirar a sus clientes a mantenerse en buena onda a través de una alimentación balanceada y un ambiente vibrante y positivo.

2.3. AR Soluciones Inmobiliarias

AR Inmobiliaria nace como respuesta a la necesidad del mercado de obtener un servicio inmobiliario integral, y como resultado de la experiencia y respaldo de
Grupo AR empezando a operar en el año 2008, y fundada como compañía independiente el 29 de marzo de 2017, prestando los siguientes servicios a nuestros clientes:

Comercialización de inmuebles: Tenemos un equipo comercial altamente calificado, en el cual buscamos comercializar lo más pronto posible, los inmuebles propios en arrendamiento, y los inmuebles de terceros, para venta y arriendo. Publicamos los inmuebles, en diferentes plataformas tecnológicas, para darlos a conocer, y rotarlos más rápidamente. Hacemos estudios de mercado, para llegar a un precio acertado del inmueble.

Administración de arrendamientos: Nos encargamos de manejar el contrato de arrendamiento, para que nuestros clientes no se preocupen por lo que pase en su inmueble. Les pagamos el canon de arrendamiento, y estamos pendientes de cualquier mantenimiento o solicitud que tenga el arrendatario.
Venta: Le ayudamos a nuestros clientes a vender su inmueble, a desarrollar la negociación, promesa de compraventa, y después escritura, con un acompañamiento claro y responsable.
Avalúos: Avaluamos propiedades, con un equipo con experiencia suficiente en el mercado, para llegar al precio más acertado posible.

En la actualidad contamos con sucursales, en la cual nuestros clientes se pueden acercar y tener información a la mano de sus inmuebles, o personas interesadas en comprar o

COPIA NO CONTROLADA

arrendar, encuentran los inmuebles que tenemos disponibles. Esto nos acerca más a los clientes, y sus necesidades.

2.4. AR Fundación

Entidad privada sin ánimo de lucro, creada en el año 2008, con el objetivo de apoyar iniciativas y oportunidades de desarrollo para el mejoramiento de la calidad de vida de las personas en condiciones de vulnerabilidad a través de las siguientes iniciativas:

a. Bibliotecas:

Trabajamos para brindar bienestar y calidad de vida a las familias que habitan los conjuntos de vivienda de interés social y prioritario, a través de un espacio lúdico donde se integran la lectura, el arte y el juego.

b. Estudiar para construir:

Apoyamos y acompañamos a los colaboradores del grupo ar y de otras empresas a cumplir su sueño de finalizar sus estudios de básica primaria y secundaria, brindándoles herramientas que potencien sus capacidades y desarrollo integral en los ámbitos académico, laboral y familiar.

c. Construyendo comunidad

Entendemos la realidad de las comunidades y construimos en conjunto estrategias encaminadas a la formación de líderes y el desarrollo de competencias ciudadanas, que permitan el mejoramiento de la calidad de vida en los residentes de los conjuntos de vivienda de interés social y prioritario

d. Colegio AR

Desde nuestra creación nos hemos planteado como meta aportar a la educación y al desarrollo social de la ciudad, a través de la construcción de un espacio educativo y la puesta en marcha de un proyecto social, que contribuirá al desarrollo integral de la comunidad de Ciudad Bolívar.

La Educación permite el desarrollo intelectual de un país, aporta a la disminución de pobreza, incrementa el nivel de vida familiar, propicia la movilidad social de las personas, amplía las oportunidades para los Jóvenes y fortalece relaciones. Económicamente un país mejora cuando su población aumenta sus posibilidades de trabajo y mejora su calidad de vida.

Por eso buscamos que el colegio se convierta en un espacio de desarrollo comunitario, que aporte a la construcción de tejido social ofreciendo alternativas culturales, deportivas, recreativas, etc., pertinentes y de impacto para la toda comunidad. Trabajaremos con la comunidad para que el colegio se convierta en eje de desarrollo comunitario.

2.5. AR Administración Integral

COPIA NO CONTROLADA

AR Administración Integral es una unidad de negocio que nace en el año 2009, debido a la necesidad de la organización, para la operación, mantenimiento y conservación de los edificios de oficinas y parques comerciales construidos por el grupo empresarial.

Dentro de los servicios ofrecidos por esta unidad de negocio, se encuentra la administración de propiedad horizontal, servicios de mantenimiento básico y especializado, asesoría integral de seguridad, conserjería, administración de parqueaderos y servicios de acomodación de vehículos. Cuenta para ello con alianzas estratégicas con proveedores y servicios de la mejor calidad, cumplimiento y eficacia. Lo que garantiza altos estándares operacionales y el respaldo de Grupo AR.

3. Objetivo y alcance

El presente código de ética, plasma los principios y valores que deben guiar el actuar ético de cada uno de los colaboradores en el Grupo AR, Junta Directiva, accionistas, proveedores y contratistas.

El Código de ética regula las que se consideran las principales situaciones éticas con las que los usuarios podrán enfrentarse.

Es un documento que se constituye como un instrumento orientador y facilitador de nuestro actuar, que entrega un marco referencial vinculado a los valores, misión y visión promulgadas por el Grupo AR. Sin embargo, no permite regular todas y cada una de las situaciones éticas
Por lo anterior la invitación a todos los lectores es a usar el mejor criterio para poderlas resolver y usar este código como una guía que sirva para conocer la posición de la organización frente a una serie de temas relevantes y sea base para la toma de decisiones.

Efectuamos negocios y nos relacionamos con terceros basados siempre en el cumplimiento de las leyes y de las normas éticas. Recurriendo a las orientaciones que tiene este código y aplicándolo en toda circunstancia, tendremos el mejor fundamento para construir un Grupo cada vez más respetuoso de los derechos de cada uno, quienes conscientes de nuestros deberes, trabajaremos efectivamente por lograr la armonía y satisfacción de nuestro equipo de trabajo.

Si este documento no resolviera las dudas existentes, los colaboradores podrán contactar a los integrantes del Comité de Ética, organismo responsable por recibir las consultas relacionadas y gestionar los casos que se presenten.

4. Cómo cumplir con nuestro código de ética

- Participando en las sesiones de capacitación:

Desde la inducción corporativa, formación que es impartida a todo colaborador nuevo que ingresa y la divulgación constante del mismo. En AR Hoteles, en las capacitaciones de

COPIA NO CONTROLADA

Responsable Business que se realizan por estándar de marca Radisson, donde se incluyen 3 pilares: ser un negocio ambiental, social y éticamente responsable.

- Familiarizándonos con su contenido:
  Desde la intranet, accediendo al documento que se encuentra colgado en la página principal, en la página web y en algunas unidades de negocios, en publicaciones de temas importantes divulgados en zonas comunes.

- Manejando nuestras acciones diarias con ética e integridad.

- Solicitando orientación en situaciones que lo ameriten: poniendo el caso en conocimiento inicial del jefe inmediato. El caso se analizará entre el jefe inmediato y la Dirección de Gestión Humana. Posteriormente de considerarse necesario el caso será puesto en conocimiento del Comité Ético dispuesto en cada una de las empresas que conforman el Grupo Empresarial. Se levantará acta donde se certifique las acciones propuestas para resolver el conflicto y donde conste la forma como se finaliza el mismo.

- Reportando de buena fe cualquier sospecha de violación del código de ética: Poniendo el caso en conocimiento inicial del jefe inmediato. El caso se revisará entre el jefe inmediato y la Dirección de Gestión Humana. En todo caso siempre se pondrá en conocimiento del Comité Ético. Se levantará acta donde se certifique las acciones propuestas para analizar el caso y donde conste la forma como se dará tratamiento a la situación.

5. Fundamento Cultura AR

Nuestro código de ética se fundamenta en los principios y valores definidos por cada una de las empresas y entidades que conforman el Grupo AR:

5.1. AR Construcciones

5.1.1. Misión

Construimos proyectos inmobiliarios integrales para hacer realidad los sueños de nuestros clientes

5.1.2. Visión

Convertirnos en la Constructora con la major opción inmobiliaria para nuestros clientes

5.1.3. Valores Corporativos

- **La Pasión** con que trabajamos en AR Construcciones, nos permite:

COPIA NO CONTROLADA

- Innovar en nuestros productos
- Enfocarnos en nuestros clientes
  Trabajar en Equipo

5.1.4. Otros (ver Anexos):

- Reglamento interno de trabajo (publicado en la intranet)
- Guía de buenas prácticas servicio al cliente (publicado en la intranet)
- Políticas internas de la compañía (publicado en la intranet)
- Manual de Cumplimiento

5.2. Hoteles AR

5.2.1. Misión

Desarrollar negocios exitosos y posicionar marcas propias en uno de los mercados más competitivos del sector hotelero, como lo es Bogotá, a la par que conformamos nuestro modelo de operación para negocios propios.

5.2.2. Visión

Consolidarnos como una operadora hotelera con vocación internacional: ofrecemos con calidez y profesionalismo, productos y servicios de excelencia que enamoran y fidelizan a los clientes, asegurando la rentabilidad estimada en cada negocio.

5.2.3. Valores

- Respeto
- Confianza
- Excelencia
- Empatía
- Creatividad
- Honestidad
- Trabajo en Equipo
- Humildad

5.3. AR Fundación

5.3.1. Misión

Nos dedicamos a fortalecer las capacidades de las comunidades con las que trabajamos en Colombia, a través de estrategias formativas y culturales, con el objetivo de promover la cultura cívica y el desarrollo comunitario de niños, jóvenes y adultos.

COPIA NO CONTROLADA

5.3.2. Visión

Para el año 2021, queremos ser una fundación reconocida a nivel local por liderar acciones educativas que fomenten la cultura cívica y promuevan el desarrollo comunitario a 10.000 personas, pertenecientes a las comunidades con las que trabajamos.

5.3.3. Valores

- Solidaridad: entendemos las necesidades de los demás y estamos dispuestos a brindarle apoyo.
- Equidad: buscamos ayudar a todos de manera justa y de acuerdo con sus necesidades.
- Integridad: respetamos las circunstancias y condiciones de las comunidades y somos transparentes en el manejo de los recursos.

5.4. AR Soluciones Inmobiliarias (AR Inmobiliaria)

5.4.1. Misión

Facilitar la vida de nuestros clientes, a través de servicios inmobiliarios personalizados y altamente efectivos.

5.4.2. Visión

Ser la compañía mejor posicionada a nivel nacional, reconocida por su efectividad en el servicio.

5.4.3. Valores

- Pasión
- Innovación
- Honestidad
- Trabajo en equipo
- Excelencia en el Servicio
- Sentido de pertenencia

6. Compromiso de la Dirección

Las directivas del Grupo Empresarial AR son referentes de un comportamiento ético y responsable y promueven un trato respetuoso y ético con sus colaboradores, clientes, proveedores y la comunidad en general basado en los principios y valores definidos por la organización.

7. Canales de Comunicación

COPIA NO CONTROLADA

Los canales de comunicación que han sido dispuestos por el Grupo AR en cada una de sus empresas y unidades de negocio para aclarar dudas relacionadas o para reportar situaciones que se identifiquen van en contra de los principios establecidos son:

- Diálogo abierto entre el colaborador y su jefe inmediato.
- Diálogo abierto con la Dirección de Gestión Humana.
- Diálogo abierto con las Directivas.
- Diálogo abierto con el Comité de Ética y el Comité de Convivencia.
- Canal vía correo electrónico de la organización para que colaboradores, contratistas, proveedores y clientes de forma anónima, puedan notificar cualquier tipo de conducta que vaya en contra de los lineamientos incluidos en el Código de Ética de la organización:
    - CanalEtico@arconstrucciones.com
    - CanalEtico@arinmobiliaria.com.co
    - CanalEtico@arfundacion.org
    - CanalEtico@torrear.com
    - CanalEtico@grupoar.com.co
    - CanalEtico@hotelesar.com

.

7.1. Canal Ético

El Grupo AR ha dispuesto de un “Canal ético” vía correo electrónico,un canal de sugerencias y denuncias en la intranet de la organización para colaboradores y en la página web para contratistas, proveedores o clientes, cuyo objetivo es informar acerca de conductas que vayan en contra de los lineamientos definidos en el Código de Ética, dentro de cualquiera de las empresas y unidades del Grupo.

- CanalEtico@arconstrucciones.com
- CanalEtico@arinmobiliaria.com.co
- CanalEtico@arfundacion.org
- CanalEtico@torrear.com
- CanalEtico@grupoar.com.co
- CanalEtico@hotelesar.com

La red de relaciones del Grupo AR podrá hacer uso de esta herramienta: colaboradores en cualquier nivel jerárquico, contratistas, proveedores y clientes, podrán hacer llegar sus sugerencia o denuncias respectivas.

COPIA NO CONTROLADA

El canal ético será administrado por la Dirección de Gestión Humana / Talento Humano en cada empresa o unidad de negocios del Grupo AR, donde las sugerencias o denuncias serán recibidas por el Director del área. Una vez analizada la información, se citará al Comité de Ética de la organización para presentar los casos que se consideren necesarios.

En caso de presentarse una sugerencia o denuncia hacia la Dirección de Gestión Humana/Talento Humano, éstas deberán presentarse directamente a la Gerencia General o Junta Directiva del Grupo AR.

La información que se recoja será revisada de manera confidencial, respetando el carácter anónimo de la denuncia o la reserva del nombre quien manifiesta una sugerencia (si así lo expusiera), asegurando que no exista ningún tipo de consecuencia para el colaborador que reporta.

La Dirección de Gestión Humana/Talento Humano velará porque esto se cumpla y en caso de que no suceda, se considerará una falta grave y se seguirán los protocolos definidos para el manejo de los procesos disciplinarios en el Reglamento Interno de Trabajo de cada una de las unidades de negocio.

Los colaboradores de Grupo AR deben recordar, que, si bien existe un canal ético para hacer llegar sus sugerencias o denuncias, siempre contarán con su líder inmediato como primer canal de comunicación para transmitir sus ideas.

7.1.1. Comité de Ética

El Comité de Ética en cada empresa o unidad de negocio del Grupo AR estará conformado por los siguientes cargos:

- Presidente: el cual puede ser el Gerente o Director de cada empresa o unidad de negocio.
- Un cargo administrativo.
- Un cargo con conocimiento integral de negocio.
- Un cargo Jurídico.
- Un cargo Comercial.

Se debe sesionar con mínimo tres integrantes. De manera anual debe elegirse uno de los miembros como líder el mismo.

Dentro de las funciones del Comité de Ética se pueden mencionar:

- Investigar las actuaciones de colaboradores por violaciones de este Código de Ética.

COPIA NO CONTROLADA

- Hacer la valoración de los conflictos de intereses declarados y/o surgidos sobre los cuales tenga competencia de conformidad con lo establecido en el presente Código.
- Sancionar el incumplimiento del Código de Ética, de acuerdo con lo establecido el presente Código y en el Reglamento Interno de Trabajo de la Empresa.
- Denunciar o velar porque la Empresa denuncie, ante las autoridades competentes, los hechos que configuren infracciones penales y sociales.
- Garantizar a los denunciados el derecho de defensa, a través de los descargos y la presentación de pruebas para explicar o aclarar la conducta. Se dará aplicación al principio de inocencia, hasta que se demuestre lo contrario.

El funcionamiento del Comité será:

- Los casos de conflictos de intereses deben presentarse a la Dirección de Gestión Humana o al Oficial de Cumplimiento o a la Gerencia General de cada empresa o unidad de negocio del Grupo AR para que sean expuestos a través de estas figuras en un lapso máximo de tres días al Comité Ético.
- El Comité se reunirá tantas veces como sea necesario para discutir y analizar la situación que se presente. Como mínimo el Comité deberá sesionar cada dos meses para proponer ideas, aunque no existan casos a tratar. La citación estará a cargo del líder que se haya elegido.
- El Comité decidirá válidamente con el voto de dos (2) de sus miembros y siempre con el voto del Gerente/Director de cada empresa o unidad de negocio del Grupo AR. En caso de empate se decidirá con el voto del Gerente/Director.
- El Comité podrá citar a cualquier colaborador que considere necesario para lograr la ampliación de la información del caso.
- Las reuniones serán presididas por el Gerente/Director de cada empresa o unidad de negocio del Grupo AR y habrá un secretario elegido por éste.
- En cada reunión del Comité, el secretario debe levantar un acta que puede incluir como anexos todas las evidencias y registros que se consideren necesarios en el caso. Las actas deben reposar en el archivo de la Dirección de Gestión Humana.
- Si llegase a existir conflicto de intereses de un miembro del Comité frente al caso trabajado, este colaborador debe declararse impedido con el caso y debe ser sustituido por otro colaborador que designe de manera temporal el Gerente/Director.

Para imponer sanciones:

Se seguirá el procedimiento establecido para manejo de faltas disciplinarias contenido en el Reglamento Interno de Trabajo de cada empresa o unidad de negocio del Grupo AR.

Las sanciones a imponer:
Por el incumplimiento de las obligaciones derivadas del Código de Ética, según la gravedad de la falta, el daño o posible daño casado y la reincidencia, se podrán imponer

COPIA NO CONTROLADA

las medidas disciplinarias previstas en el Reglamento Interno de Trabajo, así como proceder con la terminación del contrato de trabajo por justa causa.

El tiempo que tomará el análisis de las situaciones y las acciones a tomar variará de acuerdo con la complejidad y gravedad de cada caso. En caso de presentarse una queja en contra de un colaborador, se le dará a éste el derecho de presentar sus descargos frente al tema.

Si las denuncias involucran realización de actos ilícitos, la organización dará parte a las autoridades que correspondan.

8. Relaciones y Responsabilidades con Grupos de Interés

8.1. Nuestro talento humano

Para el Grupo AR, su talento humano es el motor de la organización que hace posibles experiencias sorprendentes para nuestros clientes y que los sueños de miles de colombianos se hagan realidad al adquirir nuestros productos y servicios. En consecuencia, promovemos su desarrollo integral. Los colaboradores estamos comprometidos con la filosofía organizacional y el logro de las metas organizacionales, demostrando comportamientos que se alinean a los principios y valores éticos que promovemos.

- Atracción y promoción de colaboradores
  - En Grupo AR no existen preferencias respecto a edad, género, raza, nacionalidad, religión o aspectos culturales en el momento de decidir acerca de una nueva vinculación o la permanencia de un colaborador.
  - Prevalecerá el criterio de competencias, desempeño, experiencia y alineación a la cultura, sobre el de antigüedad. El seleccionado será el mejor
  - El proceso de selección y contratación se alinea a las disposiciones legales dispuestas en el país.

- Ambiente Laboral
  - En Grupo AR respetamos los derechos humanos fundamentales de los colaboradores.
  - Fomentamos una cultura de respeto e imparcialidad, donde se favorezca el trabajo en equipo y la colaboración
  - Respetamos las diferencias de pensamiento y en consecuencia prohibimos todo acto de acoso o discriminación
  - Las relaciones en el ambiente de trabajo deben enmarcarse en el estricto cumplimiento a las normas definidas por el Reglamento Interno de Trabajo de la organización y el presente código de ética.
  - Contamos con un Comité de Convivencia Laboral que se encamina a proteger a los colaboradores contra los riesgos psicosociales, que

COPIA NO CONTROLADA

afectan la salud del personal en su lugar de trabajo, previniendo cualquier forma de acoso laboral.

- Contamos con un Comité de Ética que se encamina a trabajar por el cumplimiento de este código y a resolver todo caso de comportamiento que se demuestre se aleja del comportamiento y valores esperados en este Código.

8.2. Nuestra Organización

Las responsabilidades para con nuestra organización son:

- Conocer, entender y aplicar el Código de Ética del Grupo AR y realizar la respectiva firma en el documento donde se realiza la adopción del mismo. (Ver anexo).

- En Hoteles AR, por las características de operación, nos comprometemos con la protección de niños contra la explotación sexual, mediante la certificación en The Code, actividad desarrollada a través de la Fundación Renacer (Ver anexo)

- Obrar con buena fe, con lealtad y diligencia.

- Actuar siempre en interés de la organización.

- Respetar la confidencialidad de la información del Grupo AR y abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada, siguiendo la política sobre Protección de Información Confidencial anexa en este Código. (Ver anexo).

- Informar posibles conflictos de interés y abstenerse de realizar actos que impliquen conflictos de interés de acuerdo con la sección sobre conflictos de intereses incluida en este Código.

- Actuar con transparencia en nuestras relaciones comerciales, exigiendo cumplimiento de los principios y valores definidos en este código por los terceros cumpliendo siempre la normatividad vigente.

- Actuar en forma tal, que las decisiones y los resultados estén orientados en beneficio de la Empresa, sus accionistas, los inversionistas, las Autoridades y la Comunidad.

- Todos los colaboradores deben rendir cuentas de sus actuaciones, cuando éstas guarden relación con sus funciones o impacten a la organización y tendrán que responder frente a la organización y las autoridades, cuando sus actuaciones transgredan la normatividad.

COPIA NO CONTROLADA

- Ser diligentes en el cuidado, conservación y protección de los recursos de la organización que les sean asignados, tomando las medidas que se requieran para evitar su pérdida, sustracción o daño.

- Cumplir lo establecido en todas las políticas, normas y procedimientos de cada empresa o unidad de negocio del Grupo AR, según corresponda.

8.3. Nuestros Accionistas

Las responsabilidades para con nuestros accionistas son:

- Otorgar un trato equitativo.

- Permitirles el libre ejercicio de sus derechos establecidos en la Ley.

- Suministrar información veraz, transparente y completa que les permita tomar decisiones respecto a su inversión.

- Promover la distribución de las utilidades de acuerdo con las condiciones de la Empresa.

8.4. Nuestros Clientes, Proveedores, Contratistas y Gobierno

Las responsabilidades para con nuestros Clientes, Proveedores, contratistas y Gobierno son:

- Otorgar un trato equitativo.

- Permitirles el libre ejercicio de sus derechos establecidos en la ley.

- Suministrar información veraz, transparente y completa que les permita tomar decisiones frente al producto o servicio.

- Mantener una comunicación abierta con nuestros clientes para garantizar políticas comerciales justas, tanto para las empresas y unidades de negocio de Grupo AR, como para sus clientes.

- Respetar la confianza compartida, honrando los compromisos adquiridos en nuestras relaciones comerciales.

- Informar oportunamente a nuestros clientes acerca de cualquier modificación, observación, adición, incumplimiento frente a los compromisos con ellos establecidos, que puedan afectar el resultado esperado de nuestra relación comercial.

COPIA CONTROLADA

- Mantener transparencia en las licitaciones y procesos de contratación.
- Garantizar trato justo e imparcial a las organizaciones que quieran sostener vínculos comerciales con las empresas y unidades de negocio de Grupo AR.
- Garantizar que la información confidencial que sea compartida no sea divulgada o usada fuera de propósito de la transacción comercial acordada.
- Respetar y cumplir la Constitución Nacional y las Leyes de la República.
- Respetar las instituciones y autoridades.
- Colaborar con las autoridades en la recta aplicación de las normas.
- Nuestra conducta ética incluye asegurar y garantizar desde las áreas responsables de este proceso que nuestros contratistas cumplan con todas las disposiciones legales vigentes (pago FIC, pago oportuno de seguridad social y parafiscales).

8.5. Gestión Integral

En Grupo AR estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes internos y externos brindando atención personalizada e innovadora ofreciendo productos y servicios con los más altos estándares de calidad a través de una gestión integral de procesos que garantiza en cada una de las empresas y unidades de negocio:

- El cumplimiento de los requisitos legales aplicables
- La gestión de riesgos presentes en las condiciones de trabajo, que puedan afectar la salud y seguridad de los colaboradores, proveedores, la comunidad y demás partes interesadas (seguridad en el trabajo).
- El aporte al desarrollo sostenible del sector turístico y a la reducción de los impactos ambientales y culturales.
- El mejoramiento continuo, con la gestión adecuada de los procesos propios de la organización.
- Realizamos nuestro trabajo de forma responsable, protegiendo al medio ambiente cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables.
- En la Constructora, obtenemos permisos ambientales, licencias de construcción, licencia de urbanismo, permiso de ventas, registro de enajenador antes de dar inicio a una obra.
- Gestionamos de forma adecuada los residuos.

COPIA NO CONTROLADA

Promovemos la mejor imagen de nuestro país.

- Promovemos el cuidado del medio ambiente.

9. Conflicto de Intereses

Los colaboradores deben atender las siguientes disposiciones con el fin de evitar que se realicen actividades que puedan interferir con el desempeño de sus responsabilidades en las empresas y unidades de negocio de Grupo AR y así crear conflictos de interés.

El conflicto de interés se presenta cuando los intereses propios del colaborador afectan su motivación, comportamiento y/o desempeño, influenciándolo de forma negativa.

A continuación, se enuncian algunos ejemplos de actividades que generan conflictos de interés y que en consecuencia los colaboradores deben abstenerse de realizar:

9.1. Apropiación, desviación o uso indebido de la información obtenida por los empleados en razón de su empleo.

Se prohíbe el uso indebido de información privilegiada que no haya sido divulgada al público, para obtener beneficio personal, para terceros o para cualquier otro fin.

No se debe retirar, copiar o hacer uso personal de elementos, activos o información que sea propiedad de la organización (archivos, documentos, registros, equipos), a no ser que esté debidamente autorizado para ello.

Ningún colaborador podrá apropiarse de la información técnica o de los negocios de la Empresa, para su uso o el de terceros no autorizados, incluyendo entre otros, contratos, datos y otros papeles comerciales de naturaleza confidencial patentada o secreta.
Ningún colaborador podrá apropiarse o transferir a cualquier otra persona o compañía, información sobre negocios y oportunidades de cualquier tipo, respecto de las cuales sepa o pueda razonablemente prever que la Empresa pudiera estar interesada, por ejemplo, contratos con proveedores, adquisición de propiedades, permiso de autoridades gubernamentales, entre otras.

9.2. Actividades externas de colaboradores

Ningún colaborador puede contar con un vínculo contractual adicional al establecido con las empresas y unidades de negocio de Grupo AR, con una organización que sea

COPIA NO CONTROLADA

competidora, cliente o proveedor de la organización, a menos que haya obtenido previo consentimiento escrito de la Gerencia General según corresponda en cada empresa o unidad de negocio del Grupo AR.

Toda actividad contractual externa con que cuenta un colaborador que no genere en su mismo conflicto de interés, no puede exigir tiempo del colaborador que interfiera en su desempeño laboral.

Ningún colaborador podrá desarrollar actividades o participar en procesos, sea directa o indirectamente, que puedan ser considerados como de competencia directa para la organización.

9.3. Vinculación de familiares de colaboradores y establecimiento de relaciones entre colaborares

9.3.1. AR Construcciones, AR Fundación, AR Soluciones Inmobiliairas y AR Administración Integral

Está prohibido la contratación de miembros de la familia de un colaborador hasta 4 grado de consanguinidad y afinidad. A continuación, se presentan los grados de parentesco por consanguinidad y afinidad:

Grado	Consanguinidad	Afinidad
1°	Padres e hijos	Conyugue o compañero permanente Suegros, nueras, yernos, hijastros.
2°	Abuelos, nietos, hermanos	Padres de los suegros, cuñados
3°	Bisabuelos, bisnietos, tíos y sobrinos	Abuelos de los suegros, tíos segundos del cónyuge, primos hermanos del cónyuge, sobrinos segundos, tataranietos del cónyuge.
4°	Tatarabuelos, tataranietos, tíos segundos, primos hermanos y sobrinos segundos.	Bisabuelos de los suegros, tíos segundos del conyugue, primos hermanos del cónyuge, sobrinos segundos y tataranietos del cónyuge.

Cualquier excepción para los grados 3 y 4 deben estar aprobados por la Gerencia General y/o la Junta Directiva.

9.3.2. Hoteles AR

Está prohibida la contratación de miembros de la familia de un colaborador hasta 4to grado consanguinidad (padres, hijos, abuelos, nietos, hermanos, tíos, sobrinos y primos) y segundo grado de afinidad (suegros, yernos, nueros y cuñados), primer civil (padres adoptantes e hijos adoptivos) y vínculo conyugal (cónyuge o compañero (a) permanente).

COPIA NO CONTROLADA

Este lineamiento se extiende incluso para personal vinculado directamente por contratistas.

9.3.3. Grupo AR

Los colaboradores que en fechas anteriores a la publicación de este documento cuenten con familiares al interior de la organización en alguno de los grados de consanguinidad o afinidad mencionados en el punto anterior deberán atender los siguientes lineamientos:

Los colaboradores que guardan relación bajo los grados de consanguinidad descritos deberán laborar en áreas o unidades de negocio diferentes. Será responsabilidad de los líderes directos asegurar el cumplimiento de esta directriz. El colaborador debe reportar esta situación a su líder inmediato y esté posteriormente a la Dirección de Gestión Humana.

- Los colaboradores que guardan relación bajo los grados de consanguinidad descritos con personas contratadas por contratistas que laboren en nuestras sedes, deberán laborar en áreas, empresas y obras diferentes. Será responsabilidad de los líderes directos asegurar el cumplimiento de esta directriz. El colaborador debe reportar esta situación a su líder inmediato y esté posteriormente a la Dirección de Gestión Humana.

Los colaboradores que establezcan una relación dentro de la organización y decidan contraer matrimonio por cualquier rito o vivir en unión libre, deben informar por escrito de su intención a sus jefes inmediatos y la Gerencia General de la organización, quienes analizarán el caso, para poder cumplir con la directriz establecida de asegurar que ambos colaboradores continúen sus labores en la empresa en áreas diferentes y de baja relación laboral, evitando así generar cualquier tipo de conflicto de intereses.

- En caso de que ambos colaboradores laboren en la misma área, se evaluará la posibilidad de un traslado de uno de ellos para evitar que se materialice el conflicto. Si esto no es viable por las competencias de dichos colaboradores y la disponibilidad de vacantes afines a su perfil en la empresa, la empresa explorará alternativas para finalizar algún contrato de trabajo, siguiendo las disposiciones legales para ello.

- En caso de que un colaborador trabaje para las empresas y unidades de negocio de Grupo AR y la otra persona labore para un contratista desempeñando sus funciones en nuestras sedes, el líder a cargo junto con el líder de la empresa contratista deben asegurar que ambas personas laboren en diferentes áreas, empresas o sedes de la organización para evitar que se materialice el conflicto. Si esto no es viable, la empresa como el contratista explorarán alternativas para finalizar algún contrato de trabajo, siguiendo las disposiciones legales para ello.

En el caso en que familiares inmediatos de un colaborador sean empleados de un proveedor o competidor de la organización y reciban una contraprestación o retribución económica por sus servicios, esta circunstancia debe de inmediato ponerse de presente a

COPIA NO CONTROLADA

la organización, con el fin de que se evalúe si tal situación compromete o no el desempeño del trabajo del colaborador, si crea conflicto de intereses o si existe la posibilidad de que se presente el conflicto

9.3.4. Vinculación de familiares interempresas del Grupo AR:

Se aprueba la contratación de familiares en cualquier grado de consanguinidad siempre que:

- Trabajen para diferentes empresas del grupo
- La labor desempeñada por cada colaborador no está relacionada, es independiente
- La ubicación espacial es diferente

La decisión final será analizada y será totalmente discrecional de las Gerencias Generales o Direcciones de las empresas que correspondan

9.4. Propiedad de acciones o cuotas en empresas competidoras o en firmas con las que la organización tenga relaciones comerciales (proveedores, contratistas, dueños de lotes

Los colaboradores no podrán intervenir en empresas que resulten ser competencia directa de la organización o con las cuales la empresa haya establecido algún tipo de relación comercial, salvo que esta actividad sea debidamente autorizada por la Gerencia General de la Organización.

Ningún colaborador deberá poseer, directa o indirectamente, intereses en empresas proveedoras, contratistas o subcontratistas de la organización y otras personas o compañías con las cuales la organización haga negocios o con los que esté asociada en asuntos comerciales, salvo que esta actividad sea debidamente autorizada por la Presidencia de las empresas y unidades de negocio de Grupo AR.

9.5. Ningún colaborador puede aceptar, recibir o solicitar a las personas o empresas mencionadas en el numeral anterior:

- Préstamos en términos comerciales nominales.

- Comisiones, porcentajes de ganancias, regalos en efectivo u otros pagos.

COPIA CONTROLADA

- Materiales, servicios, reparaciones o mejoras sin costo o a precios o condiciones comerciales distintas a las utilizadas por otros clientes (por encima o por debajo del mercado).

9.6. Ningún colaborador puede ofrecer ni entregar:

Dinero, propinas o cosa de valor en dinero a cualquier persona jurídica o natural, vinculada o no con la organización, en razón del trabajo o servicio prestado a dicha persona que les origine un compromiso personal que pueda restarles objetividad en la toma de decisiones en los asuntos relacionados con la persona a la que se le haya ofrecido o dado dicho incentivo.

9.7. Política de obsequios y beneficios

AR busca establecer límites a la hora de recibir obsequios o beneficios patrimoniales provenientes de terceros vinculados a la compañía por parte de un colaborador, con la finalidad de que estos beneficios no reporten alguna clase de perjuicio para los intereses de la compañía, en especial en los procesos de selección de contratistas o de nuevos colaboradores.

Principio de reconocimiento: la labor de los colaboradores de la compañía podrá ser reconocida por terceros vinculados a la compañía (proveedores, clientes, externos, etc.), mediante obsequios o beneficios económicos, los cuales podrán ser recibidos siempre que dichos beneficios no afecten los procesos e intereses de la compañía, y se encuentren enmarcados dentro de los límites fijados por esta política.

Principio de Igualdad o imparcialidad: los colaboradores de AR reconocen que los resultados positivos de la labor que desempeñan, es producto de la labor articulada de todos los trabajadores de la compañía., motivo por el cual, los obsequios o beneficios económicos que se reciban de parte de terceros vinculados a la compañía, son un reconocimiento a la labor conjunta de todos los colaboradores de la organización.

Principio de responsabilidad social: Los colaboradores de AR, reconocen los deberes de responsabilidad social empresarial de la compañía y de toda la ciudadanía colombiana, para brindar mejores condiciones a quienes no tienen el acceso a los bienes básicos.

Principio de primacía del interés de la compañía: El interés de AR deberá primar en todas las actuaciones de sus colaboradores.

Límites para recibir obsequios y/o beneficios económicos

1. Los colaboradores podrán recibir obsequios o beneficios económicos en razón de su cargo, de parte de personas externas a la compañía, siempre y cuando: dicho obsequio o beneficio no tenga un valor económico superior al setenta por ciento (70%) del salario mínimo legal mensual vigente para el momento en que se reciba el regalo, y el recibo de este beneficio no afecte los intereses de la compañía.

COPIA NO CONTROLADA

2. El comité de ética de cada unidad determinará cuando un obsequio o beneficio cuyo valor sea menor al setenta por ciento (70%) del salario mínimo legal mensual vigente afecta los intereses de la compañía.
3. Los obsequios o beneficios económicos cuyo valor económico superen el setenta por ciento (70%) del salario mínimo legal mensual vigente, deberán ser declarados por los colaboradores y aportados por estos a un fondo común, cuya dirección estará en cabeza de la dirección de gestión humana, quien custodiará los bienes para ser rifados en una actividad de fin de año, en la que participen todos los colaboradores.
4. Los colaboradores también podrán hacer donaciones voluntarias del obsequio o beneficio económico recibido, aun cuando su valor no supere el setenta por ciento (70%) del salario mínimo legal mensual vigente. Este gesto será reconocido públicamente entre los colaboradores como premio a su noble gesto, por el área de gestión humana.

Fondo común

La Dirección de Gestión Humana/Talento Humano, creará un fondo común, donde se custodiará y administrará todos los obsequios o beneficios económicos que deban ser declarados o aportados por los colaboradores, así como los aportados voluntariamente por estos.
El Fondo común de todos los colaboradores será administrado por la Dirección de Gestión Humana / Talento Humano, y tendrá como finalidad que estos bienes sean utilizados en bienestar de todos los colaboradores, y/o para proyectos emprendidos por AR Fundación, para lo cual, la dirección administradora del fondo informará a todos los colaboradores la destinación de estos bienes cada vez que vayan a ser entregados, ya sea en interés de los colaboradores y/o en interés de AR Fundación.

Los bienes que no hayan sido destinados a un proyecto de AR Fundación y/o en interés de los colaboradores, anualmente serán objeto de una rifa entre todos los colaboradores, la cual tendrá lugar en el marco de una de las actividades de fin de año de la compañía, para lo cual, la Dirección de Gestión Humana / Talento Humano informará de esta actividad a través de los canales autorizados por la empresa. La rifa será efectuada por la Gerencia General de cada unidad para garantizar la transparencia del proceso.

10. Mecanismo para informar y recibir orientación sobre conflictos de intereses:

El colaborador debe dirigirse a su jefe inmediato y preguntar cualquier duda que al respecto se pueda generar. Si conoce de alguna situación particular, deberá exponer el caso en su totalidad y abstenerse de participar o relacionarse con el caso. El jefe inmediato deberá poner en conocimiento del caso a la Dirección de Gestión Humana para que desde allí se determine si el caso pasa a análisis de Comité de Ética de la organización.

COPIA CONTROLADA

En caso de presentarte una situación de conflicto de intereses con un colaborador, éste debe ser aislado de dicha situación, hasta tanto el Comité de Ética analice la situación y tome una decisión.

Una declaración oportuna de un conflicto de interés no constituye una falta al contrato de trabajo, es un mecanismo que permite tomar medidas para prevenir dicho conflicto y proteger al colaborador involucrado. No declarar, oportunamente el conflicto o violar las políticas antedichas, si constituye un incumplimiento del contrato de trabajo y en tal caso el colaborador quedará expuesto a despido inmediato, responsabilidad civil por daños a la organización y procesos penales de acuerdo con lo que establece la ley.

Todos los colaboradores deberán presentar una manifestación escrita siguiendo los formatos y procedimientos de cada empresa o unidad de negocio del Grupo AR en la que señalen en forma detallada los posibles conflictos de intereses que los afecten.

11. Vigencia del Código de Ética

El Código de Ética tendrá vigencia a partir del 1 de enero de 2018, y se considera como un documento conocido por los colaboradores de cada una de las empresas y unidades de negocio del Grupo AR se constituye como un instructivo dentro de del sistema de calidad.

Cualquier inquietud frente a los lineamientos plasmados en este documento, debe ser remitida a la Dirección de Gestión Humana de la empresa o unidad de negocios, o quien haga sus veces, quien será responsable por explicar y dar alcance a las directrices definidas.

La actualización de este documento estará a cargo de la Dirección de Gestión Humana de cada empresa o unidad de negocio del Grupo AR.

12. Ejemplos prácticos de situaciones que pueden generar fallas o disyuntivas éticas

- Un analista de contabilidad se entera que las Directivas de la empresa han decidido hacer un recorte de personal, por lo que está en peligro el puesto de un compañero de otra área. Poco después de enterarse, informa a su amigo de la situación y este decide empezar a buscar empleo, aumenta su ausentismo y decide renunciar a la empresa.

- Un vendedor/ejecutivo de la empresa para lograr la venta de un inmueble y aumentar su comisión decide incrementar el valor del producto(inmueble) y/o servicio (evento) y decirle al comprador/cliente que se lo deja más económico si le da una porción de dinero a él.

COPIA NO CONTROLADA

- Un colaborador decide tomar materia prima sin autorización para venderla a un tercero.

- Un supervisor/colaborador decide ayudar a otro colaborador que está en una difícil situación económica reportándole más horas extras de las que realmente ha trabajado.

- Una vendedora y/o promotora decide negociar con el cliente el apartamento de mejor ubicación para asignárselo solo si le reconoce algo adicional a ella en dinero.

- Sujeto a plan de referidos aprobado por la empresa, un colaborador presenta a un familiar interesado en adquirir un inmueble a cambio de un beneficio: un bono de descuentos para el colaborador. El familiar hace el negocio, y tiempo después no continuo con la compra del inmueble, desiste el negocio. El colaborador ya se ha beneficiado del bono.

- Un colaborador adquirió un inmueble/servicio con AR. Revende el apartamento/servicio a un tercero y gana beneficios, al estilo de un free lance de una inmobiliaria.
- Un colaborador decide ausentarse presentando a la empresa documentos falsos de incapacidades.

- Un colaborador decide pedir permisos argumentando situaciones falsas (citas médicas, citas en el colegio inexistentes).

- Un colaborador decide dar a conocer temas confidenciales de un nuevo proyecto de la organización a una empresa competencia de las empresas o unidades de negocio del Grupo AR.

- El Director de Compras decide recibir comisiones por adjudicación de contratos.

- Un promotor en proceso de vender un apartamento de un cliente, pacta un negocio paralelo con el posible comprador para ganar una comisión más alta que la que recibiría trabajando directa y únicamente con AR Inmobiliaria.

- Un colaborador del área de Diseño de la Constructora decide dar a conocer planos confidenciales de un nuevo proyecto de la organización a una empresa competencia de AR Construcciones o las empresas y unidades de negocio de Grupo AR.

- Un colaborador decide tomar un segundo trabajo en paralelo a su actividad laboral en las empresas y unidades de negocio de Grupo AR, desempeñando un rol similar y en la misma área de conocimiento.

COPIA NO CONTROLADA

- Un colaborador decide decirle a un familiar en segundo grado de consanguinidad que se presente a una oferta laboral de la empresa y que omita su relación familiar con éste para poder optar por esta alternativa laboral.
- Dos colaboradores de la misma área deciden empezar a vivir en unión marital de hecho sin informar a la empresa.
- Entre otros ejemplos similares.

13. Anexos

12.1. Política de Confidencialidad

Velamos por mantener en forma confidencial la información que en relación con xxxxxxx y, especialmente, de los proyectos o contratos desarrollados por aquella que sea entregada, o divulgada a los colaboradores o utilizada y desarrollada por éstos.

- La información que se entrega a los colaboradores en relación con Proyectos o contratos desarrollados por xxxx es exclusivamente para estudio, análisis y desarrollo de dichos proyectos o contratos. Cualquier otro uso o destinación que se le dé a la misma tendrá que ser autorizada previamente por xxx.
- Para efectos del presente documento se entenderá por información: Modelos, Contratos, Cotizaciones, Conversaciones, Estudios, Evaluaciones, Compilaciones,

COPIA NO CONTROLADA

Datos, Análisis, Diseños, Grabaciones, Software, Archivos, Mapas, Planos, Interpretaciones de cualquier tipo, carácter o naturaleza, relativos a los Proyectos o Contratos desarrollados por xxxxxxxx, la factibilidad para el desarrollo y operación de dichos Proyectos o Contratos.

- Dada la naturaleza de la Información que ha sido entregada, se entiende y acuerda que los colaboradores mantendrán confidencialmente toda la Información que ha sido entregada por ó a través de xxxxxx, exceptuando:
  1. La que sea entregada por xxxx a un tercero sin restricciones.
  2. La que sea entregada a los colaboradores sin restricciones o para fines diferentes de los del presente acuerdo.
  3. La que sea legalmente entregada por un tercero a los colaboradores sin obligación de confidencialidad.
  4. La que sea desarrollada independientemente por personas distintas a empleados de xxxxxx sin el uso de la información entregada por la misma.

Los colaboradores no podrán, sin consentimiento o autorización escrita de xxxxxx, entregar o revelar, permitir o autorizar a cualquiera de sus empleados, representantes o contratistas, entregar o revelar, información alguna a Persona Natural o Jurídica que no sea parte en el presente acuerdo.

- La información podrá ser usada por los colaboradores sus agentes, representantes, empleados y contratistas únicamente para los propósitos de evaluación, desarrollo e implementación de los Proyectos o Contratos desarrollados por xxxxxx.

- En el evento de que los colaboradores sean requeridos legalmente para entregar o revelar algún tipo de información, deberá notificar inmediatamente a xxxx.

- El Acuerdo de Confidencialidad y las obligaciones que de él surgen se mantendrán vigentes durante la vigencia del contrato de trabajo que los colaboradores tienen con xxxx. y por un período de Un Año más contados a partir de la fecha de su terminación, sin importar cuál sea la causa de la finalización de la relación laboral.

12.2. Política de Calidad

“El compromiso de AR CONSTRUCCIONES es diseñar, construir y comercializar proyectos inmobiliarios con infraestructura apropiada, el apoyo permanente de un equipo humano competente y comprometido con el mejoramiento continuo de los procesos de la compañía, garantizando de esta manera el cumplimiento de los requisitos, altos estándares de calidad y la satisfacción de nuestros clientes.”.

12.3. Política de seguridad y salud en el trabajo

COPIA NO CONTROLADA

AR Construcciones, como empresa líder del sector de la construcción, desarrolla y administra actividades inmobiliarias, diseña, construye y administra obras civiles y realiza la venta y comercialización de inmuebles. En todo este proceso desarrolla sus actividades en armonía con la sociedad, promoviendo en todo su actuar la protección de la vida y de la salud de sus empleados, contratistas, usuarios, comunidades relacionadas y visitantes. AR Construcciones, manifiesta su compromiso con el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y en todos sus centros de trabajo mediante:

La Identificación y valoración metodológica de peligros de seguridad y salud en el trabajo -SST- generados por las actividades ejecutadas en AR Construcciones y el desarrollo de actividades encaminadas a:

Preservar la integridad física y mental, prevenir lesiones y enfermedades laborales de nuestros colaboradores y contratistas.
Promover y mantener una cultura de seguridad y salud en el trabajo.

La identificación y cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y otros aplicables a AR Construcciones.

El establecimiento de mecanismos para el mejoramiento continuo del desempeño del SG-SST, la participación y consulta de los trabajadores como estrategia de sostenibilidad.

El **edificio Torre AR propiedad horizontal**, entidad sin ánimo de lucro dedicada a la administración de propiedad horizontal, desarrolla sus actividades en armonía con la sociedad, promoviendo en todo su actuar la protección de la vida y la salud de sus empleados, contratistas, visitantes y partes interesadas.

El **edificio Torre AR propiedad horizontal** manifiesta su compromiso con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en todos sus centros de trabajo mediante:

La Identificación y valoración metodológica de peligros de seguridad y salud en el trabajo -SST- generados por las actividades ejecutadas y el desarrollo de actividades encaminadas a:

- Preservar la integridad física y mental, prevenir lesiones y enfermedades laborales de nuestros colaboradores y contratistas.
- Promover y mantener una cultura de seguridad y salud en el trabajo.

La identificación y cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y otros aplicables.

El establecimiento de mecanismos para el mejoramiento continuo del desempeño del SG-SST, la participación y consulta de los trabajadores como estrategia de sostenibilidad.

	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH-CO-01 FECHA: 09/07/2021 VERSIÓN: 0.5

COPIA NO CONTROLADA

AR Soluciones inmobiliarias S.A.S., empresa dedicada a prestar servicios de venta, avalúo, arriendo y administración de inmuebles propios y de terceros, desarrolla sus actividades en armonía con la sociedad, promoviendo en todo su actuar la protección de la vida y la salud de sus empleados, contratistas, visitantes y partes interesadas.

AR Soluciones inmobiliarias S.A.S., manifiesta su compromiso con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en todos sus centros de trabajo mediante:

La Identificación y valoración metodológica de peligros de seguridad y salud en el trabajo -SST- generados por las actividades ejecutadas y el desarrollo de actividades encaminadas a:

- Preservar la integridad física y mental, prevenir lesiones y enfermedades laborales de nuestros colaboradores y contratistas.
- Promover y mantener una cultura de seguridad y salud en el trabajo.

La identificación y cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y otros aplicables.

El establecimiento de mecanismos para el mejoramiento continuo del desempeño del SG-SST, la participación y consulta de los trabajadores como estrategia de sostenibilidad.

Grupo AR, es una empresa dedicada a inversión en proyectos, títulos, fondos y en general en negocios mercantiles en actividades inmobiliarias y en el servicio de apoyo a empresas la cual desarrolla sus actividades en armonía con la sociedad, promoviendo en todo su actuar la protección de la vida y de la salud de sus empleados, contratistas, visitantes y partes interesadas.

Grupo AR manifiesta su compromiso con el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y en todos sus centros de trabajo mediante:
La Identificación y valoración metodológica de peligros de seguridad y salud en el trabajo -SST- generados por las actividades ejecutadas en Grupo AR y el desarrollo de actividades encaminadas a:

- Preservar la integridad física y mental, prevenir lesiones y enfermedades laborales de nuestros colaboradores y contratistas.
- Promover y mantener una cultura de seguridad y salud en el trabajo.

La identificación y cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y otros aplicables a Grupo AR.

COPIA CONTROLADA

El establecimiento de mecanismos para el mejoramiento continuo del desempeño del SG-SST, la participación y consulta de los trabajadores como estrategia de sostenibilidad.

AR Fundación, empresa sin ánimo de lucro que tiene por objetivo el mejoramiento de la calidad de vida de grupos vulnerables de la sociedad, con el fin de generar procesos de transformación a través de la gestión en los campos humanitario, productivo y la promoción de la conciencia y el ejercicio de la participación y de la responsabilidad social la cual desarrolla sus actividades en armonía con la sociedad, promoviendo en todo su actuar la protección de la vida y de la salud de sus empleados, proveedores, usuarios, comunidades relacionadas y visitantes.

AR Fundación, manifiesta su compromiso con el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y en todos sus centros de trabajo mediante:
La Identificación y valoración metodológica de peligros de seguridad y salud en el trabajo -SST- generados por las actividades ejecutadas en AR Fundación y el desarrollo de actividades encaminadas a:

Preservar la integridad física y mental, prevenir lesiones y enfermedades laborales de nuestros colaboradores y proveedores.
Promover y mantener una cultura de seguridad y salud en el trabajo.

La identificación y cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y otros aplicables a AR Fundación.
El establecimiento de mecanismos para el mejoramiento continuo del desempeño del SG-SST, la participación y consulta de los trabajadores como estrategia de sostenibilidad.

12.4. Política de Seguridad Vial

Grupo AR y AR Administración Integral conscientes de los riesgos en la movilidad a que están expuestos sus colaboradores en el ejercicio de sus funciones, se compromete a generar acciones de prevención y mitigación en todas las personas que asumen diferentes roles como actores viales.

Es por ello que se han definido los siguientes lineamientos en el marco de su filosofía corporativa en materia de seguridad vial laboral:

- Garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente en seguridad vial y normas de tránsito y transporte.

- Supervisar condiciones, comportamientos y hábitos que afecten la seguridad vial.

- Sensibilizar a todos los actores viales de la organización en sus roles de peatón, pasajero, conductor y motorizado, para que tomen conciencia del cuidado y buenos hábitos de movilidad y comportamiento ciudadano.

COPIA NO CONTROLADA

- Instaurar controles operativos en cumplimiento de las directrices de regulación de velocidad, uso del cinturón de seguridad, no uso del celular, ingesta de alcohol durante la conducción y cumplimiento de los tiempos de descanso.

- Divulgar los riesgos viales que generen un impacto notorio en la operación, así como también las lecciones aprendidas derivadas de eventos en la vía.

La Gerencia destinará los recursos necesarios a fin de implementar El plan Estratégico de Seguridad Vial, así como también se mantendrá informado de la gestión del comité para validar la eficiencia de las acciones implementadas con el propósito de mejorar el bienestar de los colaboradores y garantizar una operación segura.

12.5. Política para la prevención del consumo de alcohol, tabaco y drogas SST

El Grupo Empresarial AR consiente de los efectos adversos del consumo de alcohol, tabaco, sustancias alucinógenas y enervantes que crean dependencia y pensando en la integridad y bienestar de sus colaboradores, visitantes, clientes, proveedores, contratistas y comunidades, se compromete a mantener un ambiente sano, seguro y productivo, atendiendo los siguientes principios:

- Promover actividades de sensibilización y control para la prevención de consumo de alcohol, tabaco y drogas.
- Prohibir la posesión, uso y distribución de alcohol, tabaco, sustancias psicoactivas durante la jornada laboral y en todos los lugares de trabajo, así también que laboren bajo el efecto de las mismas.
- Estimular a los colaboradores para que aquellas personas que se consideren puedan llegar a tener problemas de dependencia de alcohol, tabaco o drogas a que participen en programas para su tratamiento.

NOTA: Se exceptúan de esta disposición las actividades de tipo social desarrolladas por la compañía en la medida que ésta autorice de manera expresa la ingesta de bebidas alcohólicas. Bajo ninguna circunstancia se autoriza el uso o comercialización de sustancias psicoactivas.

12.5. Política de Prevención de Acoso Laboral

COPIA NO CONTROLADA

	POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE ACOSO LABORAL	CÓDIGO: SST-PO-10 FECHA: 26/06/2019 VERSIÓN: 0.1

El Grupo Empresarial AR está constituido por tres empresas independientes: AR Construcciones, AR Soluciones Inmobiliarias y Grupo AR, adicionalmente cuenta con dos empresas aliadas: AR Fundación y AR Administración Integral.

AR consciente de la importancia de establecer mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral, ha creado un comité de convivencia laboral en cada una de sus empresas que pretende establecer actividades que promuevan la sana convivencia, el trabajo en condiciones dignas y justas, el buen ambiente laboral y la protección de la intimidad, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.

Las empresas del grupo empresarial AR se comprometen a vigilar el cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir cualquier conducta o comportamiento de posibles casos de acoso laboral, promover la confidencialidad dentro del comité de convivencia, a salvaguardar la información que le sea entregada por parte del trabajador o por parte del comité de convivencia y a promover el trámite oportuno de las quejas que pueden aparecer en torno a posibles actitudes de acoso laboral a través del comité de convivencia.

Los trabajadores que tengan relación con el manejo de posibles conductas de acoso laboral deberán darle el manejo contemplado en el procedimiento y en la ley cuando sean puestas en conocimiento. El no cumplimiento de esta política, de los procedimientos y de la ley en lo que se refiere a acoso laboral, será considerado una falta grave.

Daniel Giraldo Cáceres
Representante Legal
AR Construcciones y Grupo AR

Luis Javier Reyes Cartagena
Representante Legal
AR Soluciones Inmobiliarias

Juan Carlos Alfonso Sedano
Representante legal
Edificio torre AR PH

Diana Marcela Mora Perilla
Representante legal
AR Fundación

Información confidencial de AR. Se prohíbe su reproducción total o parcial en cualquier medio, sin permiso previo y escrito del Grupo AR.

12.6. Política Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

COPIA NO CONTROLADA

AR Construcciones busca que sus colaboradores adopten las medidas necesarias para prevenir la realización de cualquiera acto ilícito o delito relacionado con el lavado de activos y/o el financiamiento del terrorismo. El lavado de activos ocurre cuando se trata de dar apariencia de legalidad a dinero o bienes provenientes de actividades ilícitas y la financiación del terrorismo es la entrega de dinero o bienes de origen lícito o ilícito para la realización de actividades de grupos al margen de la ley.

AR Construcciones ha establecido en su Manual de Cumplimiento, políticas y procedimientos que regulan las conductas que deben adoptar todos los terceros con los que se relaciona la empresa (empleados, clientes, proveedores, socios, tradentes, entre otros) con el fin de detectar, prevenir, identificar y evitar que la empresa sea utilizada a través de alguna transacción a la ejecución de actividades ilícitas o a la canalización de recursos para actividades terroristas.

De acuerdo a la naturaleza de la compañía, AR construcciones se encuentra vigilada por la Superintendencia de Sociedades, por lo cual es de su cumplimiento lo establecido en la Circular Básica Jurídica, capítulo X, Autocontrol y gestión del riesgo LA/FT y reporte de operaciones sospechosas a la UIAF.

La Compañía da cumplimiento a la normatividad mencionada contra del lavado de activos y la financiación del terrorismo. Por tal razón, adopta medidas de prevención tales como: la verificación en listas legítimamente elaboradas por las autoridades gubernamentales para que los acuerdos comerciales celebrados con sus clientes y proveedores de bienes y servicios, contratistas, entre otros, sean realizadas por personas y entidades libres de toda sospecha y que no sean utilizadas como instrumento o medio para la legalización, ocultamiento o manejo de inversiones ilegales.

De igual manera, se ha impulsado al interior de la compañía la administración y control de riesgos y se promueve el reporte oportuno de situaciones sospechosas e inusuales al Oficial de cumplimiento, el cual a través de su gestión podrá determinar el manejo a darse a cada uno de los casos que se presenten.

12.7. Políticas relacionadas contra soborno y corrupción

AR Construcciones ha establecido en su Manual de Cumplimiento, políticas y procedimientos enfocados hacia la prevención de eventos de fraude, los cuales incluyen temas como la corrupción y el soborno.

De acuerdo a lo anterior, AR Construcciones cumple la Ley 1778 del 2 de febrero de 2016 y demás normas concordantes aplicables a la compañía.

La compañía ha definido políticas para el manejo de regalos atenciones y gratificaciones, el manejo de donaciones y patrocionios, las relaciones con entes o funcionarios gubernamentales, manejo de conflictos de interés, entre otras. Estas pueden ser

consultadas en el manual de cumplimiento, numeral 6.5 Política de Manejo de Regalos, Atenciones y Gratificaciones.

Se espera que bajo ningún evento o circunstancia, los colaboradores de AR Construcciones estén involucrados en cualquier actividad fraudulenta o conducta deshonesta que afecte de alguna manera los activos de la compañía, información o la imagen de la empresa.

AR Construcciones no admitirá cualquier configuración de fraude, por esto debe darse cumplimiento a los valores establecidos y a las políticas que establecen los lineamientos para dar manejo a estos temas.

Estimulamos la participación cívica ciudadana y el derecho al voto en todos nuestros colaboradores.

Los colaboradores en Ar Construcciones no pueden participar en política partidista ni hacer política a favor de determinado candidato dentro de la Compañía; tampoco utilizar las instalaciones y recursos de Ar Construcciones para estos fines.

COPIA NO CONTROLADA

12.8. Guía Buenas Prácticas de Atención al Clilente

COPIA NO CONTROLADA

COPIA CONTROLADA

> La satisfacción en la atención a nuestros clientes es nuestro principal propósito.

La guía de buenas prácticas de atención al cliente de AR Construcciones, tiene como objetivo fundamental, reflejar los principios, filosofía y compromisos de atención a nuestros clientes externos e internos.

Esta guía es nuestra directriz a seguir, a sentirnos identificados con las políticas que ésta incluye; los invitamos a hacerlas parte de cada uno y de nuestro trabajo diario: debemos vivirlas y aplicarlas, ya que están basadas en el respeto y la excelente comunicación con nuestros clientes que son el ADN, nuestra prioridad y razón de ser, son quienes aportan para que nuestra compañía siga creciendo y consolidándose como líder en el sector.

COPIA NO CONTROLADA

construcciones

Protocolo con el cliente

comunicación personalizada

Objetivo

Tener una guía especializada en brindar las herramientas necesarias para que los colaboradores de AR Construcciones ofrezcan un excelente servicio al cliente tanto externo como interno, basados en las reglas básicas de comunicación personalizada, telefónica y virtual, permitiéndonos ser líderes en la atención al cliente.

La calidad de las comunicaciones entre un colaborador y un cliente está en relación directa con los resultados positivos que se pueden obtener de ese encuentro.

Los siguientes aspectos constituyen una guía general de actuación para mejorar la calidad de la comunicación entre los colaboradores y los clientes, por ejemplo en nuestro centro de atención al cliente:

1. Saludar, identificarse y presentarse. El cliente debe saber con quién está hablando en cada momento.

   Ejemplo: "Bienvenido al centro de servicio al cliente de AR Construcciones, mi nombre es... (nombre y apellido del asesor) con gusto le atenderé en su visita". Durante el saludo se debe estrechar la mano de manera cordial.

2. Se debe tener una excelente presentación personal y una postura adecuada para dar

COPIA NO CONTROLADA

una buena imagen de la empresa ante los clientes.

3. Respire en forma natural, con tranquilidad. Aprenda a respirar profundo y elimine la ansiedad.

4. La atención oportuna, la amabilidad, el buen trato, el conocimiento de nuestro trabajo y de las diferentes áreas de la empresa, le darán las bases necesarias para atender bien a un cliente.

5. Sonría, pues una sonrisa normalmente transmite confianza.

6. Hable ordenadamente, tenga un principio, un desarrollo y un final en su argumentación.

7. Durante el encuentro, trate siempre de mirar a los ojos y mostrar calidez durante la conversación.

8. No tutear al cliente, cuando se dirija hacia él, háblele de usted.

9. Su actitud corporal y tono de voz deben ser convincentes.

10. Siempre se debe tener una actitud positiva porque así el cliente se siente segura de la información prestada.

11. Se debe tener una buena expresión en el momento de transmitir un mensaje a nuestros clientes para no confundirlos. Por esto es de vital importancia conocer muy bien cada una de las características de los proyectos que se manejan.

COPIA NO CONTROLADA

12. Todos los colaboradores deben tener conocimiento de cada una de las vicepresidencias y direcciones de la empresa, para que en caso de que algún cliente necesite ser direccionado, se le facilite la información correcta. En caso de que requiera algún nivel de capacitación, no dude en solicitarla al área correspondiente.

13. La información prestada debe ser resumida y clara para así resolver las inquietudes que pueda tener durante el encuentro.

14. Dejar hablar al cliente, preguntarle, pedirle opinión y sobre todo aclararle todas las dudas para poder convencer sobre la argumentación prestada.

15. Hablar en lenguaje adaptado a las características del oyente y evitar la terminología y el lenguaje técnico que dificultan el entendimiento.

16. Recordar que el exceso de información dificulta la comunicación.

17. No mezclar temas que lo puedan confundir.

18. Hablar siempre en positivo.

19. Utilizar apoyos visuales (catálogos, brochures, etc.), siempre que sea posible. Cualquier información, si además de oírla se ve, aumenta el potencial de comprensión y recuerdo.

20. Repetir las ideas más importantes y sobre todo intentar siempre cerrar la venta sin presionar (en el caso del área comercial).

21. Si estamos atendiendo un cliente, y se acerca otro, no debemos ignorarlo. Lo debemos invitar a sentarse indicándole que pronto estaremos con él. Le podemos decir: *"Siéntese por favor, ya lo atiendo"*.

22. Cuando los clientes se encuentran esperando y pasan 10 minutos sin atención independientemente de lo que se esté haciendo, se le debe explicar al cliente porque no se le ha atendido, si es que estamos buscando una solución y en promedio cuanto tiempo se demora su atención.

    En el caso de la recepción de la Torre AR y del Centro de servicio al cliente, se le debe recordar al colaborador, que se encuentra alguien esperando su atención.

23. Si estamos haciendo un trabajo interno, o hablando por teléfono, es conveniente suspender de inmediato; pues no hay nada más desagradable que llegar a una área y ser ignorado.

24. Despedirse dejando claro en qué se queda, qué tiene que hacer el cliente la próxima vez, a dónde tiene qué dirigirse, con qué persona debe o puede ponerse en contacto, etc.

COPIA NO CONTROLADA

Aspectos que ayudan a tener una buena comunicación verbal.

- Sea modesto al presentar sus ideas y paciente mientras escucha.
- Evite utilizar frases egocéntricas *(es que yo... porque yo... yo he pensado... somos los mejores,* etc.).
- Evite recriminar al interlocutor *(está equivocado...no me ha entendido...o, a ver...es que usted no entiende).*
- Preste atención a la conversación para evitar los lapsos o mente en blanco *(heee... sabe que... estee...).*
- Mire siempre a los ojos de la persona, ya que esto transmite seguridad.
- Mantenga el buen ánimo frente al cliente.
- Tenga habilidad interpretativa o narrativa.
- No sea confrontativo.
- Muestre interés a lo que le están hablando.

Frases que se deben evitar en la comunicación verbal.

Se debe tener cuidado con frases negativas o descuidadas para no perder la confianza del cliente, tales como:

- *¿Entiende?* -Connota que el cliente es poco inteligente-. *¿Y qué esperaba?*
- A mí no me pregunte por qué.
- Creo que anda en el baño o tomando café.
- Él está ocupado resolviendo un asunto importante.
- Es que en esa área nunca contestan.
- Es que yo no me encargo de eso. Lo siento.
- Eso era antes. Ahora lo hacemos diferente.
- Eso no tiene que ver conmigo.
- Esto lo hace otra persona u otra área.
- Espere un momento. Tengo una llamada.
- Estoy muy ocupado en este momento.
- Explíquese bien, porque no lo entiendo.
- No tengo idea, mejor pregúntele a otro compañero.
- Yo soy nuevo en la empresa y no se de que me está hablando.
- Él o ella está de vacaciones.

COPIA NO CONTROLADA

construcciones

Protocolo con el cliente

comunicación telefónica

La empresa tiene una personalidad que forma parte de su imagen corporativa y la manera en que los colaboradores responden el teléfono es parte de ésta. A continuación algunas herramientas necesarias para la comunicación telefónica.

1. **Identificarse**
   El identificarse personaliza la conversación y le da confianza al cliente.

   Algunos ejemplos:

- Dirección financiera buenos días, habla con (*nombre de la persona*), ¿en qué le puedo colaborar?.
- Sala de ventas Bonga Tower buenos días, habla con (*nombre de la persona*), ¿en qué le puedo colaborar?.
- Vicepresidencia de Diseño buenas tardes, habla con (*nombre de la persona*), ¿en qué le puedo colaborar?.

COPIA NO CONTROLADA

- Servicio al cliente: Bienvenido a la línea de servicio al cliente de AR Construcciones, habla con (*nombre y apellido del asesor*), en que puedo colaborarle.

2. La sonrisa se escucha por teléfono. Hace la voz más cálida y más simpática.
3. Vocalice las palabras bien y moderadamente de manera que sea fácil de entender para el otro interlocutor.
4. No ingiera ningún alimento, agua embotellada, dulces o goma de mascar, ya que estos perjudican la locución.
5. Hable lentamente, dese todas las oportunidades para hacerse comprender; porque al estar en el teléfono, no puede ayudarse del lenguaje corporal.
6. No utilice expresiones como "sumerce, amigo, etc." entre otras.
7. Escuche cuando el otro habla, hágale saber que lo escucha (*"sí", "ya veo", "de acuerdo", "ajá", "perfecto", "le comprendo", etc.*).
8. No interrumpa a su interlocutor, esto connota mala educación.
9. Anote, esto le permite fijar mejor las ideas y evitar repetir la llamada innecesariamente.
10. Cuando este atendiendo una llamada y suene otra llamada en línea, por favor haga saber que lo pondrá en espera y atienda la llamada entrante.

    Al retomar la llamada, contestar: *"Gracias por su espera"* y continuar con la conversación.

    Es importante evitar dejar en espera al otro interlocutor por más de dos minutos seguidos sin una explicación.
11. Atienda el teléfono antes del tercer timbrazo.
12. En caso de ausentarse, direccione su extensión a la de otro colaborador de su área, que sea conocedor de sus temas. Igualmente utilice el buzón de mensajes.

    - Todas las extensiones de la empresa, las encuentra en la intranet.
13. Revise a diario los mensajes del buzón del teléfono y resuelvalos.
14. Conteste el teléfono de su compañero si está ausente y tome el mensaje correspondiente.
15. Entregue de forma oportuna el mensaje a su compañero; si esta persona no está, envíele un e-mail con el mensaje, o asegúrese que el mensaje sea entregado a alguien del área que conozca del tema.
16. Colabore contestando teléfonos cercanos, así no sean de su área cuando sea necesario.
17. Si promete volver a llamar hágalo a la fecha y hora convenida, y siempre cumpla su compromiso.
18. Despídase siempre. *"Gracias por comunicarse con nuestra línea de servicio al cliente, recuerde que le habló... (nombre y apellido del asesor). Le agradezco su llamada. Que tenga un buen día."*

COPIA NO CONTROLADA

Frases que le pueden facilitar la comunicación telefónica

- **Hacer esperar:**
  "Le ruego esperar un momento".
  "En este momento estoy atendiendo otra llamada, por favor, espere un momento".
- **Cuando la espera es muy larga:**
  "Voy a durar mas tiempo de lo esperado para poder atenderlo, si usted gusta, me puede dar su teléfono y yo le devuelvo la llamada". Debe devolver la llamada según lo prometido.
- **Hacer deletrear el nombre sino lo comprende:**
  "¿Me puede deletrear su nombre?"
- **Hacer repetir:**
  "Disculpe, tengo mala recepción. ¿Puede repetir por favar?"
- **Despedida:**
  "Le agradezco su llamada. Que tenga un buen día".
  "Le agradezco su tiempo. Que tenga un buen día".

Para tomar un mensaje, usted siempre debe recopilar los siguientes datos:

- **Destinatario:** Es un mensaje para...
- **Quién llama:** Nombre de la persona que deja el mensaje.
- **El objeto de la llamada:** Es con respecto a...
- **La finalidad de la llamada:** El destinatario debe saber qué preparar, cuál es el problema, que necesita recopilar antes de devolver la llamada.
- **Seguimiento:** Cuál de los dos llamará al otro.
- **Dónde y cuándo:** Cuándo y a qué número volverá a llamar usted.
- Deje el mensaje de forma oportuna.
- Una vez recoja el mensaje, puede enviarle un correo electrónico al destinatario con dicha información.

Conmutador:

Recepción de llamadas

- "Buenos días (tardes o noches), AR Construcciones, ¿En qué puedo servirle?" (Sonría cuando contesta el teléfono, quien llama lo notará en la voz).
- Si el cliente solicita que se le comunique con alguna extensión, se debe de contestar cortésmente: *"¡con mucho gusto!, permítame un momento".*

Si la extensión está ocupada

- *"La extensión que solicitó está ocupada; ¿desea esperar un momento?.*

COPIA NO CONTROLADA

- *¿Desea hablar con alguna otra persona, o dejar algún mensaje?".*
- Ofrezca transferir la llamada a otra persona de la misma área.
- Si el cliente pide hablar con otra persona o dejar un mensaje, se debe responder en forma amable; *"si, con mucho gusto le comunico de inmediato o con mucho gusto dígame su mensaje".*

Si nadie contesta

- No diga *"no contestan"* o *"no hay nadie"*, diga: *"en este momento está ocupada. Puedo transferirle la llamada a la extensión "x" de esa dirección o vicepresidencia"*. Si es así, pase la llamada, explicando la situación a la persona que va a retomar la llamada.
- Si el cliente desea hablar exclusivamente con una persona, se debe agregar: *"si desea me puede dejar su mensaje".*

A un cliente que espera en línea

"Gracias por esperar".

"Por favor disculpe la demora".

"Ya se desocupó esa extensión".

"Lo comunico de inmediato".

	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH-CO-01 FECHA: 09/07/2021 VERSIÓN: 0.5

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

Solicitudes específicas:

- Se pueden presentar casos en los que el cliente solicita información, a continuación se relacionan los principales.

SITUACIÓN	ACCIÓN
Personas interesadas en conocer algún proyecto específico de la constructora.	Indicarle el número de teléfono, la dirección y el nombre de la persona de contacto en cada sala de ventas (vendedor senior) de cada proyecto. Solicitar los datos de contacto del cliente para que el vendedor senior asignado lo contacte. En lo posible transferir la llamada a la extensión correspondiente.
Personas que tienen alguna inquietud sobre trámites de vinculación, pagos, créditos, escrituración, entregas, post ventas, etc., o que presentan quejas y/o reclamos.	Indicarle que se contacte con la línea de servicio al cliente al número 6462333 Ext. 2000 e intentar transferir la llamada una vez suministrada la información. Igualmente indicarle que puede enviar un correo electrónico a: servicioalcliente@arconstrucciones.com
Personas que quieren trabajar con nosotros.	Indicarle que envíe su Hoja de Vida actualizada a la dirección: hojadevida@arconstrucciones.com, escribiendo en el asunto el cargo al que aplica. Sino aplica a ningún cargo en específico, debe indicar nombre, profesión y años de experiencia. Indicarle que ahora es posible publicar las hojas de vida por Facebook. Para requerimientos internos de AR Construcciones escriba al correo: gestionhumana@arconstrucciones.com
Proveedores que quieren ofrecer sus productos o servicios.	Para proveedores de obra, indicarle que envíe la información al correo electrónico de la dirección de compras: compras@arconstrucciones.com Para otros proveedores, indicarle que envíe la información al correo electrónico de la dirección administrativa: administrativa@arconstrucciones.com
Personas que ofrecen lotes nuevos.	Indicarle que envíe la información al correo electrónico: terrenosar@arconstrucciones.com
Personas interesadas en consignar/adquirir inmuebles nuevos/ usados.	Indicarle que se comunique con AR inmobiliaria en el 6462347 en Bogotá o enviando la información al correo electrónico, clientesinmobiliaria@arconstrucciones.com

	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH-CO-01 FECHA: 09/07/2021 VERSIÓN: 0.5

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

construcciones

Protocolo con el cliente

comunicación virtual e-mail

A continuación algunas herramientas necesarias para la comunicación vía e-mail.

1. Se debe utilizar letra Century Gothic, tamaño 12 pts.

2. La utilización de fondos distintos al blanco, no son adecuados para este tipo de comunicaciones.

3. **Comience con el título**
   Hay que recordar que el correo electrónico tiene partes básicas: título, saludo, cuerpo y firma. Todas las partes son importantes, pero la que llega primero al destinatario y podría determinar que el e-mail sea o no sea leído por completo, es el título. Utilice la menor cantidad de palabras posibles que resuman el contenido de todo el correo.

4. **Un saludo adecuado**
   Internamente: Líderes o Estimados, buenos días, buenas tardes o buenas noches.

   Externamente: Apreciado señor, señora, o señores (nombre de los destinatarios), buenos días, tardes o noches, reciba un cordial saludo de AR Construcciones S.A.

COPIA CONTROLADA

5. **Evite el uso de letras mayúsculas**
Usar palabras en letras mayúsculas sugiere que está expresando emociones fuertes, lo que puede no ser bien visto por el destinatario. Para enfatizar un término escríbalo entre comillas " ".

6. **Sea concreto**
Leer textos muy extensos puede significar dejar de leer otro de los tantos correos que se han recibido en el mismo momento.

7. No tutee a los interlocutores, cuando se dirija hacia él hábilele de usted.

8. **No reenvíe innecesariamente**
Reenviar un correo a uno o varios destinatarios es de muy buena educación cuando se solicita que así lo haga. Pero si no se lo piden, es mejor no pecar de atento porque se pueden generar cadenas innecesarias.

9. **Respete los derechos de autor**
En la medida de lo posible, busque siempre dar crédito a lo que no le pertenece, aunque es socialmente aceptado que el e-mail es un sistema de comunicación personal, es bien sabido que ninguna información enviada por e-mail es 100% privada.

10. Envíe el mensaje solo a quienes interese. Utilice "Para" a quien va dirigido y "CC" solo a quien quiere informar.

11. **No utilice los destinatarios ocultos**
Use mejor el espacio de copia tradicional y trate de incluir debajo de la firma las siglas de copia (cc) junto con los nombres de las personas incluidas. Solo aplica para correos internos.

12. Utilice los signos de puntuación y las reglas ortográficas, esto es un símbolo de respeto a la persona que recibe, y muestra su profesionalismo.

13. Utilice exclusivamente su cuenta de correo corporativo. Evite que otras personas envíen correos desde su cuenta. Recuerde que es de uso personal.

14. No haga uso del correo corporativo para enviar cadenas de correos y/o correos masivos, publicidad, chistes, etc.

15. Evite enviar recordatorios cuya fecha de compromiso no se ha vencido. Confíe en la palabra.

16. Evite enviar mensajes durante las reuniones. Exija el acta de la reunión.

17. No responder correos con "gracias", "OK" o "recibido" a no ser que se lo soliciten.

18. Si requiere debatir organice una reunión, utilice Lync o haga una llamada telefónica y no utilice el correo para estos propósitos.

19. Haga seguimiento de sus comunicaciones, sin saturar de correos a sus destinatarios.

20. Lea siempre el e-mail dos veces antes de enviarlo, así asegurará que todo está correcto.

21. Asegúrese de revisar su ortografía y redacción antes de enviar el mensaje, el autocorrector de ortografía no siempre es preciso.

22. Evite copiar y pegar textos anteriores.

COPIA NO CONTROLADA

23. **Adjuntos**
Toda comunicación adjunta, debe ir debidamente marcada con el logo de AR Construcciones, y debidamente firmada por el destinatario, a excepción de las comunicaciones que expide al aplicativo SINCO, ejemplo: cotizaciones en salas de ventas.

- Revise si adjuntó el archivo que necesita enviar.

24. **Una despedida adecuada**
Internamente: Quedo atento a resolver cualquier duda.

Externamente: Cualquier inquietud adicional, por favor no dude en comunicarse con nosotros, estaremos dispuestos a atenderle.

25. Siempre utilice la firma oficial:

Cordialmente,

construcciones

Nombre del colaborador
Cargo
Tel: (57) 646 2333 Ext. xxx
Torre AR Piso 18 Calle 113 # 7-80
nombre@arconstrucciones.com
Bogotá, Colombia
www.arconstrucciones.com
gerencia | diseño | construcción | comercialización | inmobiliario

COPIA NO CONTROLADA

construcciones

Algunas pautas para el diseño de comunicación

impresa

Normas icontec para redacción institucional

- Toda comunicación debe ir debidamente marcada con el logo de AR Construcciones, y debidamente firmada por el destinatario.
- **Márgenes:**
  Superior: entre 3 y 4 cm.
  Inferior: entre 2 y 3 cm.
  Lateral izquierdo: entre 3 y 4 cm.
  Lateral derecho: entre 2 y 3 cm.
- Todo documento debe elaborarse en hojas tamaño carta, con excepción de las ofertas irrevocables y las promesas de compraventa de las salas de ventas que van en tamaño oficio.
- Se debe utilizar letra Century Gothic, tamaño 12 pts.
- La separación entre líneas de un párrafo debe hacerse a 1.5 cm.
- La separación entre párrafos y entre títulos se hará doblando la separación es decir, con doble enter.
- No se debe subrayar.
- Se recomienda no usar sangría.

COPIA NO CONTROLADA

Estructura básica para documentos escritos:

construcciones

Bogotá, Septiembre de 2013

Ref. Plan De Referidos

Apreciado Cliente AR:

Nos complace saludarlo y a la vez agradecerle por haber depositado su confianza en nosotros al adquirir su inmueble. Para AR Construcciones es muy importante mantener una relación duradera y de confianza con todos nuestros clientes que se convierten en un pilar importante de nuestra compañía; por esto queremos invitarlo a ser parte de nuestro Plan de Referidos AR, con el cual usted podrá obtener grandes beneficios.

Funcionamiento Plan de Referidos AR:

1. Si usted tiene un familiar, amigo o conocido que esté interesado en adquirir vivienda nueva, y este interesado en hacerlo en su proyecto Balcones del Álamo, refiéralo con todos sus datos al correo ventas@arconstrucciones.com, incluyendo los datos completos de usted y de su referido. En el correo debe dejar claro que el referido autoriza a ser contactado por nosotros.
2. Una vez recibamos la información, nos comunicaremos directamente con su referido para proceder con el proceso comercial y de venta del inmueble.
3. Si el referido compra el inmueble, usted recibirá un bono por $3.000.000 para pagar exclusivamente cuotas de administración regulares en su apartamento de Balcones del Álamo.
4. Tenga en cuenta que el bono no puede usarse para pagar cuotas extraordinarias o algún otro gasto diferente a lo establecido en el punto anterior. Este bono no es acumulable con otras estrategias comerciales.
5. El bono solo se hará efectivo, una vez el referido haya firmado la promesa de compraventa del inmueble en el proyecto Balcones del Álamo.
6. AR Construcciones, le entregará un bono físico como comprobante del beneficio y hará efectivo el pago de su administración, entregándole todos los soportes jurídicamente necesarios para el soporte del mismo.

Contamos con su confianza para continuar estableciendo estrategias a largo plazo que nos permitan tener una relación prospera y duradera.

Cordialmente,
Pepe Pérez
Vicepresidente Comercial

gerencia | diseño | construcción | comercialización | Territorio Oficina principal: Calle 113 No. 7-80 Torre B PBX: 646 3333 www.arconstrucciones.com

construcciones

VPC15-ME-122

Señores;
CAJA DE COMPENSACIÓN
ATN: PEPE PÉREZ
Analista de créditos
Departamento Contable
Cra. 1 No. 1-03
Cel: 311 111 1111
Barranquilla

Asunto: DEVOLUCIÓN FACTURA No. 43082

Nos permitimos hacer la devolución de la Factura anexa No. 43082, ya que la factura viene dirigida a AR CONSTRUCCIÓN, y esta debe venir dirigida a **AR CONSTRUCCIONES S.A.S**, solicitamos por favor su corrección.

De acuerdo a lo anterior quedamos atentos a esta para realizar el proceso de pago.

Cordialmente,

PEPE PÉREZ
DIRECCIÓN DE MERCADEO

gerencia | diseño | construcción | comercialización | Territorio Oficina principal: Calle 113 No. 7-80 Torre B PBX: 646 3333 www.arconstrucciones.com

COPIA NO CONTROL

construcciones

"El respeto y la satisfacción
en la atención a nuestros clientes,
son el mejor camino
para lograr que una compañía
sea líder en el mercado".

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

12.9. Otrosí al Contrato Individual de Trabajo

Yo, _____ identificado (a) con la cédula de ciudadanía número _____ de _____ , en mi cargo de _____ de esta entidad, manifiesto que he leído y entendido el documento que contiene el Código de Ética de Grupo AR y me comprometo a cumplir estrictamente las normas de comportamiento estipuladas en él, por lo que acepto que cualquier inobservancia del mismo constituye falta grave y justa para que la Empresa de por terminado mí contrato de trabajo unilateralmente, sin perjuicio de las demás sanciones a que haya lugar.
Por lo anterior, autorizo que copia de este compromiso sea incluida en mí hoja de vida.

El trabajador expresa su absoluta conformidad con el presente acuerdo y manifiesta que el mismo no constituye modificación unilateral de sus condiciones de trabajo por parte de la empresa.

Para constancia se firma dos ejemplares de un mismo tenor y cada una de las partes retiene uno para el fiel cumplimiento de lo convenido, en la ciudad de Bogotá, a los xxxxxx (xxxx) días del mes de xxxxxxxx de XXXX.

EL EMPLEADOR _____

EL TRABAJADOR _____

12.10. CUESTIONARIO SOBRE CONFLICTO DE INTERESES

El colaborador debe responder el siguiente cuestionario de la forma más sincera posible, indicando con una X en la casilla correspondiente a su repuesta, es decir, SI o NO. Si la respuesta es si, no necesariamente significa que exista conflicto de interés, no obstante, ese ítem merece un examen más amplio, por lo que el colaborador debe explicar ese ítem al final de la pregunta.

Si el Empleado tiene alguna duda sobre el siguiente cuestionario se puede dirigir a su jefe inmediato, a la Dirección de Gestión Humana o en su defecto o a la Presidencia de la organización.

PREGUNTAS

1. ¿Ha revelado usted a cualquier persona u organización información confidencial, planes, información financiera, fórmulas, procesos, conocimientos técnicos o invenciones, diferentes a lo requerido por la ley, o utilizado dicha información para beneficio personal o de un tercero que pueda de alguna manera ser considerada en detrimento de los intereses de la Empresa?

   SI ☐ NO ☐

COPIA NO CONTROLADA

Explicación:

_____
_____
_____
_____

2. ¿Ha comprado usted para la Empresa o vendido suministros, equipo, propiedad o servicios a un precio diferente de su valor justo y razonable en el mercado abierto y competitivo?

SI ☐ **NO** ☐

Explicación:

_____
_____
_____
_____

3. ¿Ha prestado usted cualquier servicio de naturaleza directiva, gerencial o de consultoría para la competencia o para empresas comerciales que estén buscando o tengan negocios con la organización?

SI ☐ **NO** ☐

Explicación:

_____
_____
_____
_____

4. ¿Ha representado usted a la organización en cualquier transacción (administración de contratos, aprobación de facturas, etc.) en la cual usted o algún pariente cercano tengan o hayan tenido interés financiero o económico?

SI ☐ **NO** ☐

Explicación:

_____
_____
_____
_____

COPIA NO CONTROLADA

5. ¿Tiene usted actualmente familiares con alguno de los grados de consanguinidad y parentesco del cuadro abajo relacionado en alguna de las empresas del grupo AR?

Grado	Consanguinidad	Afinidad
1°	Padres e hijos	Conyugue o compañero permanente, Suegros, nueras, yernos, hijastros
2°	Abuelos, nietos, hermanos	Padres de los suegros, cuñados
3°	Bisabuelos, bisnietos, tíos y sobrinos.	Abuelos de los suegros, tíos segundos del cónyuge, primos hermanos del cónyuge, sobrinos segundos, tataranietos del cónyuge.
4°	Tatarabuelos, tataranietos, tíos segundos, primos hermanos y sobrinos segundos.	Bisabuelos de los suegros, tíos segundos del conyugue, primos hermanos del cónyuge, sobrinos segundos y tataranietos del cónyuge.

SI ☐ NO ☐

Explicación:

_____
_____
_____
_____

6. ¿Tiene usted actualmente familiares que trabajen como contratistas en alguna de las empresas del grupo AR con alguno de los grados de consanguinidad y parentesco del cuadro relacionado en la pregunta anterior?

SI ☐ NO ☐

Explicación:

_____
_____
_____
_____

7. ¿Tiene usted actualmente alguna relación sentimental con otro colaborador o contratista de alguna de las empresas del grupo AR?

SI ☐ NO ☐

Explicación:

_____
_____
_____

COPIA NO CONTROLADA

_____

8. ¿Ha recibido usted algún incentivo por parte de un tercero que pueda de alguna que afectar en términos comerciales la objetividad en la toma de decisión de algún proceso y/o compra?

SI ☐ NO ☐

Explicación:

_____
_____
_____
_____

_____
Nombre:
C.C._____
c.c. Hoja de Vida.

12.11. Otrosí al contrato individual de trabajo suscrito entre AR HOTELES S.A.S. y XXXXXXXXXXXXX.

ADOPCIÓN CODIGO DE ÉTICA ORGANIZACIONAL:

Clausula: Se ha acordado por mutuo consentimiento lo siguiente:

El colaborador manifiesta conocer y entender el documento que contiene el Código

COPIA NO CONTROLADA

de Ética de AR Hoteles.

Así mismo se compromete a cumplir estrictamente las normas de comportamiento estipuladas en él, por lo que acepta que cualquier inobservancia del mismo constituye falta grave y justa para que la Compañía de por terminado el contrato de trabajo unilateralmente, sin perjuicio de las demás sanciones a que haya lugar.

El trabajador expresa su absoluta conformidad con el presente acuerdo y manifiesta que el mismo no constituye modificación unilateral de sus condiciones de trabajo por parte de la empresa.

Para constancia se firma dos ejemplares de un mismo tenor y cada una de las partes retiene uno para el fiel cumplimiento de lo convenido, en la ciudad de Bogotá, a los xxxxxx (xxxx) días del mes de xxxxxxxx de 2017.

EL EMPLEADOR

_____

AR HOTELES S.A.S.

EL TRABAJADOR

_____

12.12. Política The Code

En Radisson AR Hotel Bogotá Airport cuidamos la integridad de los niños, niñas y adolescentes, a través de la sensibilización de todos nuestros grupos de interés y el compromiso de nuestros colaboradores para prevenir la explotación sexual comercial, basándonos en la ley 1336 de 2009.

12.13. Política de Protección de Datos

En cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos (LEPD) y normas concordantes, el presente Aviso de Privacidad tiene como objeto informar al Titular sobre el tratamiento al cual serán sometidos los datos almacenados en nuestras bases de datos e informar si estos estarán sujetos a transmisión y/o transferencia a terceras entidades. Las condiciones del tratamiento son las siguientes:

1.AR HOTELES S.A.S identificada con el NIT No.900310986-1, será el responsable del tratamiento de sus datos personales. Con objeto de recibir una atención integral como cliente, los datos personales recabados serán tratados con las siguientes finalidades: almacenar, usar, conocer, consultar, manipular, transferir y/o transmitir sus Datos Personales incluyendo los sensibles con las restricciones legales del caso.

Del mismo modo para enviar información comercial, publicitaria o promocional con

COPIA NO CONTROLADA

el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar, llevar a cabo campañas, promocionales o concursos de carácter comercial o publicitario.

2.Es de carácter facultativo suministrar información que verse sobre Datos Sensibles, entendidos como aquellos que afectan la intimidad o generen algún tipo de discriminación, o sobre menores de edad.

3. La política de tratamiento de los datos del Titular, así como los cambios sustanciales que se produzcan en ésta, se podrán consultar en el siguiente correo electrónico: proteccion.datos@hotelesar.com.

4.El Titular puede ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos con un escrito dirigido a AR HOTELES S.A.S a la dirección de correo electrónico proteccion.datos@hotelesar.com indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar; o mediante correo postal remitido a AV CR 60 # 22-99, Bogotá D.C.

12.14. Contrato de confidencialidad y deber de secreto

Entre los suscritos, **NATALIA PAOLA CASASBUENAS FERRO**, identificada con cédula de ciudadanía No. xxxxxxxxxx**,** actuando en nombre y representación de la sociedad **AR HOTELES S.A.S**, identificada con Nit. 900310986 - 1 de acuerdo con el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá y domicilio en AV CR 60 # 22-99, BOGOTÁ D.C y quien en adelante se denominará **EL EMPLEADOR**, y el señor **xxxxxxxxxxxxxx**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. xxxxxxxxxxxxxx, y quien para los efectos del presente documento se denominará **EL EMPLEADO**, hemos convenido celebrar el presente CONTRATO DE CONFIDENCIALIDAD Y DEBER DE SECRETO, previa las siguientes consideraciones:

1. Que en virtud de la prestación de servicios profesionales que el empleado realiza o realizará a favor del empleador, este tiene o tendrá acceso a los recursos que tratan datos de carácter personal, y a información o documentación confidencial, marcada o no como tal.
2. Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 literal h) de la Ley Estatutaria 1581 de 2.012, de Protección de Datos Personales (en adelante, LEPD), todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la referida ley y en los términos que la misma disponga.

COPIA CONTROLADA

Por lo antes expuesto, ambas partes convienen en suscribir el presente contrato, que se rige por las siguientes cláusulas:

PRIMERA. OBJETO. - El empleado se compromete a cumplir con las normas y políticas determinadas por el empleador que afectan al desarrollo de sus funciones, así como todas aquellas medidas de seguridad, técnicas u organizativas que el empleador establezca para garantizar la confidencialidad y el deber de secreto de toda la información que tenga la consideración de información confidencial. A estos efectos, se entenderá por información confidencial, toda información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo, susceptible de recogida, registro, tratamiento o transmisión concerniente a una persona natural identificada e identificable que permita determinar directa o indirectamente la identidad física, psíquica, económica, cultural o social de la persona natural titular, con independencia del soporte en el que esta se recoja o trate.

SEGUNDA. OBLIGACIONES. - El empleado se obliga a acceder a la información del empleador, contenida tanto en los sistemas informáticos como en cualquier otro soporte o documento físico, electrónico o telemático, solo si tal acceso fuera necesario para la prestación de los servicios profesionales para lo que ha sido contratado, o si media autorización expresa específica para acceder a los datos que no sean propios de su función profesional. Los datos serán utilizados exclusivamente para los fines y funciones para los que fueron recabados.

TERCERA. CONFIDENCIALIDAD.- El empleado se compromete a mantener en el más estricto secreto profesional toda la información confidencial que pueda llegar a su conocimiento como consecuencia del desempeño de sus funciones dentro del empleador, comprometiéndose el empleado a no divulgarla, publicarla, cederla, venderla, ni de otra forma, directa o indirecta, ponerla a disposición de terceros, ni total ni parcialmente, y a cumplir esta obligación incluso con sus propios familiares u otros miembros del empleador que no estén autorizados a acceder a dicha información, cualquiera que sea el soporte en el que se encuentre la información.

PARÁGRAFO. Se entiende que la cuenta de correo electrónico asignada a EL EMPLEADO es una herramienta de trabajo que debe usarse, exclusivamente para propósitos laborales y, por lo tanto, la información que circule por ese medio será material clasificado de propiedad de EL EMPLEADOR. EL EMPLEADO acepta de manera expresa que EL EMPLEADOR audite su cuenta de correo electrónico de manera periódica. Cualquier violación a estas obligaciones, aún por primera vez, constituirá falta grave para todos los efectos legales.

CUARTA. DERECHOS DE AUTOR. - El empleado reconoce la titularidad del empleador respecto de todos los datos, conocimientos de cualquier clase puestos a su disposición, materiales de referencia, anotaciones, esquemas, dibujos, memorándums, documentación o grabaciones en cualquier forma y soporte, que incorporen o reflejen cualquier información confidencial. El empleado acuerda devolver todas las copias de dichos materiales y cualquier soporte físico que estén bajo su control al empleador si éste lo solicita.

COPIA CONTROLADA

QUINTA. DEBER DE COMUNICACIÓN. - El empleado se compromete a comunicar al responsable de seguridad designado por el empleador, todas aquellas incidencias que se produzcan en la organización, entendidas éstas como cualquier anomalía que afecte o pudiera afectar a la seguridad de los datos personales objeto de tratamiento. Dicha comunicación deberá contener la identificación clara de la incidencia y una descripción detallada de la misma que contendrá como mínimo: la fecha y hora de su producción, la persona que notifica y la persona a la que se comunica la incidencia, los efectos derivados de su producción y las medidas correctoras adoptadas.

SEXTA. VIGENCIA. - El cumplimiento de las obligaciones contenidas en este CONTRATO es de carácter indefinido y se mantendrá en vigor con posterioridad a la finalización por cualquier causa de la relación entre el empleado y el empleador. Por ello, el empleado garantiza que, tras terminar la relación, guardará el mismo secreto profesional respecto a la información confidencial y a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso durante el desempeño de sus funciones.

SÉPTIMA. RESPONSABILIDAD. - El empleado será responsable frente al empleador y terceros de cualquier daño que pudiera derivarse para unos y otros del incumplimiento de los compromisos anteriores, pudiendo suponer el inicio de acciones legales, así como la reclamación de las indemnizaciones, sanciones y daños o perjuicios que el empleador se vea obligado a atender como consecuencia de dicho incumplimiento.
PARÁGRAFO. - El empleado se obliga a aplicar en el desarrollo de sus funciones las políticas del tratamiento de los datos establecidas por el empleador. En todo caso, adoptará las directrices señaladas en el manual del usuario suministrado por el empleador.

OCTAVA. FINALIDAD DE LOS DATOS. - El empleador comunica al empleado que sus datos personales recogidos en el momento de la contratación, los comunicados a lo largo de la duración del contrato y aquellos que comunique en el futuro al empleador para el cumplimiento de sus obligaciones legales, formarán parte de una base de datos de la que es titular AR HOTELES S.A.S, con la finalidad de gestionar la relación laboral o profesional que les une. El empleado declara estar informado de los derechos de consulta y reclamos que podrá consultar dirigiéndose al empleador, bien por correo electrónico a proteccion.datos@hotelesar.com, indicando en el asunto el derecho que se desea ejercitar, o bien por correo ordinario a AV CR 60 # 22-99, BOGOTÁ D.C.

NOVENA. CUMPLIMIENTO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS. - El empleado se compromete al cumplimiento de las funciones y obligaciones específicas recogidas en el Manual de Políticas y Procedimientos y en el Manual Interno de Seguridad, que se encuentra a disposición de los empleados.
Se firma en la ciudad de BOGOTÁ D.C, a los xxxxxxxx (xx) días del mes de xxxxx del año xxxxxx, en dos (2) ejemplares del mismo valor y contenido.

COPIA NO CONTROLADA

EMPLEADOR,

NATALIA PAOLA CASASBUENAS FERRO
Representante Legal

EMPLEADO,

_____

c.c.