
	MANUAL DE CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA TELEPERFORMANCE COLOMBIA.	Código: LEMA-03
		Versión: 2
	Área o Proceso: Legal	Página: 1 de 14

Contenido

1. Objetivo y Alcance	2
2. Fundamento Legal	2
3. Preámbulo	3
4. Definiciones	3
5. Oficial de cumplimiento	4
6. Comité de cumplimiento	5
6.1. Composición	5
6.2. Sesiones	6
6.3. Funciones	6
CONDUCTAS REGULADAS	6
7. Soborno - Anticorrupción	6
7.1. Regalos y hospitalidades	7
7.1.1 Entrega de regalos	8
7.1.2 Comidas y entretenimiento	8
7.1.3 Gastos de viaje	8
7.1.4 Recepción de regalos	9
7.2. Intermediarios	10
7.3. Proveedores.....	10
7.3.1 Debida Diligencia para Proveedores Punto de Contacto	10
7.4. Donaciones y Patrocinios	11
7.5 Empleo y otras Oportunidades de Negocios	13
7.6 Pagos de facilitación	13
7.7 Sistema de Registro Contable	13
7.8 Solicitar Asesoría y Reportar Violaciones Potenciales	14

	MANUAL DE CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA TELEPERFORMANCE COLOMBIA.	Código: LEMA-03
		Versión: 2
	Área o Proceso: Legal	Página: 2 de 14

1. Objetivo y Alcance


Este manual complementa las disposiciones generales estipuladas en el Código de Conducta de Teleperformance Colombia S.A.S. y Teledatos Zona Franca S.A.S. (en adelante Teleperformance), y está diseñado para asistir a nuestra comunidad interna en el cumplimiento de las Leyes Éticas, de derechos humanos, medio ambiente, competencia, anti-Corrupción y anti- soborno nacionales, así como del seguimiento de los estándares y lineamientos internacionales. Teleperformance tiene una política de cero tolerancia al soborno y la corrupción y este manual, busca establecer las directrices y procedimientos internos para garantizar la transparencia en sus operaciones.

El alcance de este documento se extiende a todos los empleados de Teleperformance o empresas en que tenga participación, incluyendo todos los directores, representantes legales, colegas, accionistas, o a cualquier persona autorizada para actuar a nombre de Teleperformance o de tales entidades. En aquellos casos en que Teleperformance no tenga participación mayoritaria ni control administrativo, solicitamos a tales subsidiarias o joint ventures (i) cumplir los principios de este manual , (ii) ceñirse a lo aquí establecido y (iii) asistir a la capacitación sobre este tema dictada por Teleperformance. Todos los empleados de Teleperformance deben conocer este manual y reportar cualquier conducta que vaya en su contra al Oficial de Cumplimiento.

Ninguna persona sujeta a este manual sufrirá consecuencias adversas por rehusarse a ofrecer, pagar, dar o autorizar un pago, beneficio, ventaja o retribución inapropiada o ilegal, sin importar que, por causa de esta negativa, Teleperformance pierda oportunidades comerciales.

2. Fundamento legal.

- a. Ley 1778 de 2016.
 - b. Ley 1474 de 2011.
 - c. Circular Externa 100-000003 de 2016 Superintendencia de Sociedades.
 - d. Resolución 100-002657 de 2016, Resolución 200-000558 de 2018 y derogada por la Resolución 100-006261 Superintendencia de Sociedades.
 - e. Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de los EE.UU (FCPA, por sus siglas en Inglés).
 - f. Ley Anti- soborno del Reino Unido (Bribery Act).
 - g. Ley francesa contra la corrupción (Sapin II).
 - h. Código Penal Colombiano.
- Y cualquier otra disposición que las modifique, sustituya o complemente.

	MANUAL DE CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA TELEPERFORMANCE COLOMBIA.	Código: LEMA-03
		Versión: 2
	Área o Proceso: Legal	Página: 3 de 14

3. Preámbulo

Teleperformance rechaza toda forma de corrupción, tanto directa como indirecta e insta a sus empleados, asociados, colaboradores (directos e indirectos) a cumplir con este documento y los lineamientos legales para la prevención de la corrupción y el soborno.

* Teleperformance prohíbe solicitar, acordar, recibir o aceptar sobornos, prebendas, pagos de facilitación o cualquier otro incentivo, beneficio o ventaja ilegales o inapropiados.

* A todos los empleados, colaboradores y representantes de Teleperformance, se les prohíbe, directa o indirectamente a través de terceros, dar, ofrecer, prometer o autorizar cualquier ventaja financiera o de otra naturaleza, incluyendo cualquier cosa de valor, a un funcionario público o a cualquier otra persona u organización, con la intención de ejercer una influencia inapropiada sobre el receptor, con el fin de inducir al mismo a violar sus deberes, asegurar una ventaja impropia para Teleperformance, o para recompensar al receptor por una conducta inapropiada cometida.


* Las disposiciones del presente manual siguen un programa de prevención y tolerancia cero con la corrupción y el soborno, el cual es administrado por el Oficial de cumplimiento con el apoyo de la alta gerencia de Teleperformance.

Teleperformance espera que todos sus directores, ejecutivos y trabajadores sean honestos, objetivos y diligentes en el desarrollo de sus deberes y responsabilidades y cooperen en todas las investigaciones internas. Teleperformance confía en que demostrarán profesionalismo en todas las actividades que involucren asuntos de esta y que no participarán en ninguna actividad ilegal o inapropiada.

4. Definiciones

Corrupción: conducta deshonesta, poco ética o fraudulenta destinada a obtener un beneficio o con otros fines inapropiados. Incluye la conducta sancionada penalmente por la que una persona solicita, aprueba o acepta una donación, oferta, promesa, regalo o beneficio de cualquier tipo a cambio de realizar, retrasar o abstenerse de realizar un acto que caiga directa o indirectamente dentro del alcance de sus cometidos individuales. Los beneficios pueden ser financieros, pero no exclusivamente.

La corrupción puede adoptar diversas formas, que van desde el tráfico de influencias hasta los sobornos, pasando por los pagos de facilitación para la agilización de trámites. Las personas involucradas pueden ser funcionarios de instituciones públicas o particulares, como clientes, proveedores o colaboradores comerciales. Los actos de corrupción se llevan a cabo en ocasiones mediante el uso de intermediarios comerciales, en un intento de ocultarlos o eximirlos de posibles investigaciones.

	MANUAL DE CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA TELEPERFORMANCE COLOMBIA.	Código: LEMA-03
		Versión: 2
	Área o Proceso: Legal	Página: 4 de 14

Corrupción activa: consiste en ofrecer a alguien un beneficio para influir en una decisión o mecanismo de toma de decisiones, o a cambio de un beneficio (autorización, derecho, suministro, negocio, contrato, ganancia financiera, etc.);

Corrupción pasiva: consiste en aceptar o recibir un beneficio (por lo general dinero o servicios) a cambio de ejercer influencia sobre una decisión. La corrupción pasiva no se solicita necesariamente, aunque es posible, y puede incluir prácticas tan graves como la extorsión.

Pago de facilitación: es una forma de corrupción en la que se paga dinero, por lo general a un funcionario público o del Gobierno, para garantizar la realización o la aceleración de ciertos trámites o procesos administrativos.

Soborno: es una forma habitual de corrupción en la que se ofrece efectivo o cualquier otro regalo valioso a una persona a cambio de una decisión o resultado favorable, o de la inacción o el retraso de la acción.


Extorsión: consiste en exigir una recompensa indebida a cambio de la concesión de un negocio, un contrato o una autorización, ejerciendo una presión que puede ir desde las demandas ocasionales o cotidianas de dinero hasta las amenazas físicas contra personas y sus familiares.

Funcionarios Públicos: Cualquier persona en Colombia o en el exterior que actúa con capacidad oficial en cualquiera de las siguientes entidades o a nombre de las mismas, sin atención a su cargo o posición:

- Cualquier entidad gubernamental, departamental o agencia local, regional, nacional (ej. autoridades municipales, tributarias locales y de Policía, etc.);
- Cualquier organismo judicial;
- Cualquier cuerpo legislativo (ej. congreso, parlamento, concejo municipal, etc.);
- Entidades gubernamentales o controladas por el Estado, incluyendo empresas comerciales, no comerciales (ej., empresas estatales, escuelas y hospitales estatales);
- Organizaciones Públicas Internacionales (ej. las Naciones Unidas o la Organización Mundial del Comercio);
- Los sindicatos.
- O los miembros de partidos políticos o funcionarios de los mismos, y a los candidatos a cargos públicos, y a cualquier persona privada que actúe con autoridad oficial a nombre de cualquiera de las personas o entidades mencionadas arriba.

5. Oficial de Cumplimiento

El Oficial de Cumplimiento es la persona designada por la Junta Directiva de Teleperformance para garantizar el cumplimiento de la normatividad local e internacional que aplique a las operaciones de la empresa y de los lineamientos y principios éticos de Teleperformance.

	MANUAL DE CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA TELEPERFORMANCE COLOMBIA.	Código: LEMA-03
		Versión: 2
	Área o Proceso: Legal	Página: 5 de 14

Además de las funciones que pueda tener en el Manual de Lavado de activos y Financiación de Terrorismo, el Código de Conducta y cualquier otra directriz corporativa, local o global que le establezca responsabilidades, tiene las siguientes obligaciones:


- a. Verificar el oportuno y estricto cumplimiento de los lineamientos acá establecidos;
- b. Implementar los procedimientos generales y específicos que considere adecuados para hacer más efectiva esta labor.
- c. Controlar y verificar periódicamente la ejecución de las medidas adoptadas en este Manual, así como el seguimiento e investigación de cualquier conducta antiética o prohibida por Teleperformance;
- d. Convocar e informar al comité de cumplimiento o “compliance” acerca de las investigaciones que en materia ética o de corrupción adelante.
- e. Presentar a la Junta Directiva y al Representante Legal un informe anual acerca del cumplimiento de las labores a su cargo.
- f. Diseñar, programar y coordinar los planes de capacitación sobre las pautas éticas de este documento, necesarios para que los diferentes empleados de la institución estén debidamente informados y actualizados.
- g. Evaluar y llevar un control sobre las investigaciones sobre corrupción, soborno o fallas a las pautas éticas y adoptar las medidas correctivas de cada caso.
- h. Diseñar un programa de comunicación y capacitación para todos los trabajadores sobre las pautas éticas y promover una cultura de ética y respeto por los derechos humanos en Teleperformance.

6. Comité de Cumplimiento

El comité de Cumplimiento o de “Compliance” es el órgano colegiado de Teleperformance, encargado de verificar el cumplimiento de los lineamientos corporativos de la organización en materia de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo, Ética, Soborno Nacional o Transnacional. Está liderado por el Oficial de cumplimiento y sus características de funcionamiento son las siguientes:

6.1. Composición:

- El Presidente de Teleperformance o quién éste designe.
- El Oficial de Cumplimiento
- El vicepresidente de Recursos Humanos o su delegado.
- El vicepresidente o Director Legal o su delegado
- El vicepresidente Financiero o su delegado

	MANUAL DE CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA TELEPERFORMANCE COLOMBIA.	Código: LEMA-03
		Versión: 2
	Área o Proceso: Legal	Página: 6 de 14

- Y cualquier invitado por el comité de acuerdo a la naturaleza de su función o conocimiento.

6.2. Sesiones:

El comité de Compliance se reunirá cuatro (04) veces al año en los primeros días de los meses de enero, abril, julio y octubre.

6.3. Funciones:

El Comité de “Compliance” deberá:


- Verificar el funcionamiento de las medidas adoptadas en materia de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo, Ética, Soborno Nacional o Transnacional.
- Formular propuestas de organización y cambios de procedimiento para asegurar que los riesgos identificados están gestionados de manera apropiada.
- Revisar y atender las sugerencias del Oficial de Cumplimiento.
- Comunicar e impulsar en Teleperformance los lineamientos y la cultura de la organización en materia de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo, Ética, Soborno Nacional o Transnacional, Derechos Humanos y Medio Ambiente
- Evaluar los informes presentados por la auditoría interna y/o el revisor fiscal y adoptar las medidas necesarias frente a deficiencias informadas.

CONDUCTAS REGULADAS

7. Soborno – Anticorrupción

Teleperformance prohíbe estrictamente: dar, ofrecer, prometer o autorizar, directa o indirectamente a través de terceros, cualquier ventaja financiera o algo de valor a un Funcionario Público nacional o extranjero con la intención o el fin de ejercer influencia inapropiada, inducir al receptor a violar sus deberes, asegurar una ventaja indebida para Teleperformance, o recompensar al receptor indebidamente por una conducta pasada. Esta prohibición incluye pagos a terceros, cuando sepa o tenga razones para saber que el tercero ofrecerá, usará, o prometerá cualquier parte del pago para sobornar.

Cualquier cosa de valor que se entregue o que genere un beneficio directo o indirecto a un Funcionario Público nacional o extranjero debe ser autorizada previamente por el Oficial y/o el comité de cumplimiento de Teleperformance. Esta solicitud se realizará por medio de correo electrónico. Ellos deberán revisar que el regalo u hospitalidad no sea ofrecido, otorgado, prometido o autorizado con el fin de obtener un beneficio, bien sea por acción u omisión de acuerdo con las

	MANUAL DE CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA TELEPERFORMANCE COLOMBIA.	Código: LEMA-03
		Versión: 2
	Área o Proceso: Legal	Página: 7 de 14

definiciones de esta política o que busque inducir al receptor a hacer mal uso de su posición oficial, o recompensarlo directa o indirectamente por un favor o beneficio recibido.

El éxito real del programa anti- soborno no es requisito para que la acción constituya un soborno. Por lo tanto, el mero hecho de ofrecer un regalo inapropiado o de valor excesivo, constituye una violación de esta Política, aunque el receptor objetivo no haya aceptado el regalo. De manera similar, un soborno infructuoso, que no produzca una ventaja inapropiada para Teleperformance, está igualmente prohibido.

7.1 Regalos y hospitalidades

Está prohibido ofrecer o dar un regalo, una comida, invitación de entretenimiento, gastos de viaje u otra hospitalidad corporativa a un Funcionario Público nacional o extranjero o a un representante de alguna contraparte comercial, como incentivo o a cambio de o en recompensa por ventajas indebidas, tales como conceder una solicitud de un permiso regulatorio o la nacionalización de productos o suministros. Los requisitos descritos en esta sección se aplican a regalos y hospitalidad provistos a expensas de Teleperformance o con fondos personales.


También se debe evitar ofrecer o dar cualquier regalo, comida, entretenimiento, gasto de viaje u otra hospitalidad corporativa en circunstancias en que tal dádiva pudiera ser percibida o tener la apariencia de un soborno. En consecuencia, se debe considerar el tiempo, la naturaleza y el contexto de la acción, especialmente si tuvieron, tienen o tendrán algún negocio o asunto administrativo que sea del resorte de o esté dentro del ámbito de influencia del receptor.

Solamente se podrán pagar o dar a nombre de Teleperformance, regalos, comidas, entretenimientos, gastos de viaje o demás hospitalidad corporativa a Funcionarios Públicos nacionales o extranjeros o representantes de contrapartes comerciales, cuando tales regalos y hospitalidad sean:

- legales y acostumbrados en la jurisdicción donde se otorgan;
- permisibles bajo las reglas internas de la organización del receptor;
- abiertamente otorgados al receptor;
- de tal naturaleza que no avergüencen a Teleperformance si se revelan públicamente; y
- otorgados de acuerdo con las políticas y procedimientos descritos en esta Política.

Es necesario obtener aprobación escrita del Oficial y/o del Comité de Cumplimiento, para dar ciertos regalos, entretenimiento, gastos de viaje u hospitalidad corporativa.

A menos que dispongan lo contrario el Oficial o el Comité de Cumplimiento, todos los regalos, comidas, entretenimiento, viajes y hospitalidad deben tener recibos de soporte y se deben registrar en la contabilidad de forma transparente en las cuentas que efectivamente indiquen el objeto de lo registrado.

	MANUAL DE CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA TELEPERFORMANCE COLOMBIA.	Código: LEMA-03
		Versión: 2
	Área o Proceso: Legal	Página: 8 de 14

7.1.1. Entrega de regalos

Están prohibidos los regalos en dinero o en equivalentes al dinero (tales como tarjetas o certificados de regalo).

Se requiere aprobación previa por escrito del Oficial o Comité de Cumplimiento, antes de dar cualquier regalo a un Funcionario Público nacional o extranjero. La misma aprobación se requiere antes de dar regalos a contrapartes comerciales o a sus representantes, cuando su valor supere la suma equivalente a USD \$100 por regalo y para un periodo de 1 año, es decir, no más de dos (02) regalos para la misma persona en un periodo de doce (12) meses.

7.1.2 Comidas y Entretenimiento

El propósito de una comida o entretenimiento de negocios ofrecido por Teleperformance es facilitar las comunicaciones comerciales o promover mejores relaciones con los clientes. Por esta razón, esta Política favorece, en general, las comidas y el entretenimiento por encima de los regalos como medio para promover las relaciones comerciales, en la medida en que las comidas y el entretenimiento ofrecidos cumplan con esta Política. En consecuencia, al menos un representante de Teleperformance debe estar presente en cualquier comida o entretenimiento otorgado.

No obstante lo anterior, si ningún representante de Teleperformance asiste a un evento de entretenimiento, el tiquete para asistir al evento debe considerarse como un regalo y se debe dar de acuerdo con las directrices indicadas anteriormente.

Se requiere aprobación escrita previa del Oficial o del Comité de Cumplimiento, antes de ofrecer una comida o entretenimiento a un Funcionario Público, a una contraparte comercial o a sus representantes, cuando exceda el límite equivalente a USD \$100. Cualquier desvío significativo del valor estimado, podría constituir una violación de esta Política.

7.1.3. Gastos de Viajes


Es necesario tener la aprobación previa y escrita del Oficial o del Comité de Cumplimiento, antes de pagar cualquier gasto de viaje, incluyendo el transporte y alojamiento para un Funcionario Público nacional o extranjero o contraparte comercial (o cualquiera de sus representantes).

Además de las restricciones indicadas arriba, Teleperformance podrá pagar por los viajes y/o gastos relacionados de un Funcionario Público o contraparte comercial (o sus representantes), solamente en los siguientes casos:

7.1.3.1 Cuando el viaje tenga un fin comercial legítimo (tal como la promoción, demostración o explicación de programas o servicios);

7.1.3.2 Cuando el costo sea razonable considerando el cargo o posición del receptor;

7.1.3.3 Si no hay amigos ni familiares del receptor viajando a expensas de Teleperformance; y

	MANUAL DE CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA TELEPERFORMANCE COLOMBIA.	Código: LEMA-03
		Versión: 2
	Área o Proceso: Legal	Página: 9 de 14

7.1.3.4 Cuando no haya escalas planeadas que no se relacionen directamente con el propósito comercial del viaje, a menos que la escala se haga a expensas del Funcionario Público o de la contraparte (o sus representantes) y no implique un costo adicional para Teleperformance.

Los viáticos (definidos como el pago de montos fijos a una persona con la intención de cubrir los gastos en los que pueda incurrir en un día en particular, sin atención a la naturaleza y la extensión de los gastos realmente incurridos) están prohibidos, a menos que los exijan las leyes aplicables o sean acordados previamente por escrito con la organización del receptor.


7.1.4 Recepción de Regalos

Todos los trabajadores de Teleperformance tienen la obligación de revelar todos los intereses éticos, legales, financieros y demás que pudieran estar en conflicto con los intereses de Teleperformance o que parezcan estar en conflicto. Tener un conflicto de intereses no es necesariamente malo, pero no revelarlo oportunamente puede violar nuestros lineamientos. Se puede producir un conflicto de interés cuando un empleado de Teleperformance, tiene intereses o actividades financieras, comerciales o personales que interfieran o entren en conflicto, o parezcan interferir o entrar en conflicto, con los intereses superiores o la reputación de esta.

Aunque no es posible enumerar todas las situaciones que pudieran crear un conflicto que dé lugar a una violación de este manual, a continuación, se indican algunos ejemplos de los casos que se deben evitar. Incluso, habrá situaciones que, aunque puedan ser justificables, llevan apariencia de un conflicto de intereses y deben ser cuidadosamente valoradas:

- Una situación que interfiera con los cometidos o responsabilidades de un trabajador hacia Teleperformance, o que afecte a su capacidad para actuar en el interés superior de Teleperformance;
- Una situación en la que un miembro de la familia o un amigo del trabajador reciba un beneficio indebido, lo que incluye dinero, servicios u otra ganancia, como resultado de su puesto en Teleperformance;
- Una situación en la que un trabajador conozca de una oportunidad de negocio por su posición en Teleperformance y él, o un miembro de su familia, o un amigo la utilice en beneficio propio o de otra manera contra los intereses de Teleperformance.
- Cuando un trabajador actúa como accionista, director, funcionario, socio, agente o consultor de un proveedor, cliente, competidor o de otras contrapartes;
- El uso de recursos de Teleperformance o su posición para beneficio personal del trabajador.

Todos los trabajadores de Teleperformance deben tomar decisiones comerciales informadas en beneficio de los intereses de esta. Por tanto, deben evitar cualquier situación en la que sus intereses personales, o los intereses de sus amigos cercanos o familiares, entren o parezcan entrar en conflicto con los intereses superiores de Teleperformance.

	MANUAL DE CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA TELEPERFORMANCE COLOMBIA.	Código: LEMA-03
		Versión: 2
	Área o Proceso: Legal	Página: 10 de 14

En caso de tener preguntas, se debe solicitar asesoría del equipo de Recursos Humanos o de cumplimiento a través del Canal de denuncia (Línea Ética Global). Tener un conflicto de interés no necesariamente implica una medida correctiva, pero no revelar oportunamente un conflicto de interés (incluyendo ciertas relaciones personales), si puede conllevar una acción disciplinaria e, incluso, la terminación del contrato de trabajo.

7.2 Intermediarios

Regularmente, Teleperformance contrata a terceros representantes, consultores, agentes, lobistas, distribuidores, agencias de mercadeo, firmas de abogados, compañías constructoras y de ingenieros y otros socios de negocios como “intermediarios”. No se deben ofrecer, hacer, prometer o autorizar pagos a un intermediario, excepto a cambio de bienes o servicios legítimos. Cualquier pago de tal naturaleza debe ser lo acostumbrado y razonable respecto a los bienes o servicios provistos y debe reflejarse apropiadamente en los libros y registros contables de Teleperformance.

Se debe evitar lo siguiente:

7.2.1 Dar instrucciones, autorizar o permitir que un intermediario efectúe un pago prohibido a nombre suyo o de Teleperformance; o

7.2.2 Efectuar un pago a un intermediario a sabiendas o con razones para creer que todo o parte del pago será utilizado probablemente para hacer un pago prohibido.

Antes de establecer relaciones con un intermediario, se debe crear un perfil de proveedor y el área de negocios examinará el perfil, sin atención a que el intermediario sea o no un “Proveedor o Punto de Contacto”.


7.3. Los Proveedores

Es responsabilidad de las áreas intervinientes en la vinculación de un Proveedor (área requisitoria y área de compras), el cumplimiento de las condiciones de vinculación de terceros y la existencia de una señal de alerta. De presentarse cualquier alteración o variación en el procedimiento, debe referir el asunto al Oficial y/o Comité de Cumplimiento sin demoras. Ignorar una alerta o evitar conocer más sobre hechos sospechosos, podría causar una responsabilidad legal bajo las Leyes Anti-Corrupción, entre otras.

La existencia de una o más señales de alerta no necesariamente impide la contratación de un Proveedor, pero se requiere la investigación adicional del área de cumplimiento.

7.3.1 Debida Diligencia para Proveedores

Los Proveedores, no pueden contratarse antes de llevar a cabo el procedimiento de vinculación (ver Manual de Prevención de LA/FT). El objetivo de este proceso es asegurar que nuestros Proveedores, compartan los valores de Teleperformance, verificar que el Proveedor tiene la intención y los medios para conducir los negocios de manera ética y mantener los registros adecuados de todos los gastos incurridos a nombre de Teleperformance. Que el Proveedor tiene la calificación y capacidad

	MANUAL DE CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA TELEPERFORMANCE COLOMBIA.	Código: LEMA-03
		Versión: 2
	Área o Proceso: Legal	Página: 11 de 14

de suministrar el servicio solicitado y que el valor pagado por los servicios sea consistente con el valor justo del mercado. También es importante que nuestros colaboradores conozcan la estructura y condiciones de pago de tales contratos, para asegurar que no incentivaron pagos inapropiados ni otro comportamiento no ético o ilegal.


A continuación, se dan los pasos a seguir para una debida diligencia a un Proveedor:

- **Solicitar información al Proveedor.** El área de Compras de Teleperformance, es el responsable de la contratación de Proveedores y debe solicitar a este, el diligenciamiento del Formato de Vinculación de Proveedores y los anexos requeridos de manera completa. Igualmente, deberá suministrar una copia de esta Política a el Proveedor. Cualquier procedimiento diferente, debe ser autorizado por el Oficial o el comité de cumplimiento y otorgarse una excepción por escrito,
- **Realizar el proceso de debida diligencia.** El área de Compras de Teleperformance, a cargo de la contratación vinculación de Proveedores debe asegurarse del cumplimiento del proceso y certificarlo según los procedimientos establecidos en el Manual de Prevención de LA/FT.
- **Revisar y aprobar la debida diligencia.** El área de Compras revisará la información remitida por los Proveedores y su Director garantizará el cumplimiento de los procedimientos. Las dudas frente al cumplimiento de documentos o cualquier otra información que considere necesaria debe ser aclarada con el área de Cumplimiento.

Para evaluar el Proveedor frente a riesgos específicos de corrupción, estas deben ser escaladas a el Oficial o Comité de Cumplimiento, quien debe aprobar al Proveedor que se en marque en estas circunstancias especiales. Este procedimiento debe llevarse a cabo de manera previa a la negociación y contratación de los servicios, bienes o productos. En algunos casos, el área Legal o de Cumplimiento podrá requerir acciones de remediación, a fin de solucionar cualquier señal de alerta identificada.

- **Certificación/Monitoreo Periódico.** Al área de Compras deberá certificar por escrito periódicamente el cumplimiento de los procesos de registro de proveedores, así como de la presente Política Anti-Corrupción de Teleperformance.
- **Retención de registros de diligencia debida.** Los registros y la información de proveedores, así como los análisis de información de debida diligencia, junto con cualquier otro material generado durante la debida diligencia, se deben mantener mínimo por un periodo de cinco (05) años después de terminar la relación de Teleperformance con el Proveedor.

Si se contrató inicialmente a un intermediario diferente de un Proveedor, pero que se convierte en uno más adelante, debido a un cambio en el alcance de sus servicios, el área responsable del Proveedor debe notificar al área de Compras sin demora. Se debe realizar la debida diligencia y el intermediario debe ser aprobado como Proveedor, antes de iniciar a prestar los servicios adicionales.

	MANUAL DE CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA TELEPERFORMANCE COLOMBIA.	Código: LEMA-03
		Versión: 2
	Área o Proceso: Legal	Página: 12 de 14

7.4. Donaciones y Patrocinios

Las donaciones, inversiones comunitarias o patrocinios que se hagan a nombre de Teleperformance o con fondos de la misma, por solicitud de o que se entreguen a un Funcionario Público o agencia gubernamental, incluyendo las empresas del Estado (“Donaciones Relacionadas con el Gobierno”), deben ser aprobadas por el Oficial o el Comité de Cumplimiento o la Alta dirección de Teleperformance (C level).

Si un Funcionario Público ha prometido algún beneficio o ha lanzado alguna amenaza en relación con alguna solicitud de donación o patrocinio, entonces tal solicitud debe rechazarse.

Cualquier donación hecha por Teleperformance o con fondos de la misma (sin atención a que se trate de una Donación Relacionada con el Gobierno) NO debe hacerse:


- a. A cambio de una ventaja indebida para alguien, aunque el receptor sea una obra de caridad o de beneficencia;
- b. si constituye un aporte político;
- c. si no es transparente respecto a la identidad del receptor, la suma y el propósito previsto; y
- d. si la actividad va en contra de otras políticas o manuales de Teleperformance (Manual de Prevención de LA/FT, Política de Tesorería, entre otros), como pagos en efectivo, o en cheques pagaderos al portador, a una cuenta privada o personal, a una organización con ánimo de lucro, si bajo la cual haya una firme indicación de que la donación será redirigida a terceros o al receptor en cuenta privada o personal.

El equipo de cumplimiento podrá solicitar estados financieros auditados o confirmación del receptor de la adecuada utilización de los fondos donados por Teleperformance.

Todas las donaciones (incluyendo donaciones en especie), se deben registrar en forma precisa en los libros contables y registros de Teleperformance.

Procedimiento para Donaciones Relacionadas con Entidades Públicas

- **Solicitud Escrita.** Para iniciar una revisión de una Donación Relacionada con Entidad Pública, el área de Teleperformance a cargo de la donación debe tramitar autorización ante el CEO de Teleperformance, o con el Comité de Responsabilidad Social. Una vez cumplido con este requisito, proceder con la vinculación de la entidad como proveedor, ante el área de Compras.
- **Revisión y Aprobación.** El área de Cumplimiento revisará la aprobación y el cumplimiento de los requisitos a su discreción.
- **Aportes Políticos.** Es política de Teleperformance, no hacer ningún aporte político, directo o indirecto o de cualquier tipo a nombre de Teleperformance.

	MANUAL DE CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA TELEPERFORMANCE COLOMBIA.	Código: LEMA-03
		Versión: 2
	Área o Proceso: Legal	Página: 13 de 14

7.5 Empleo y otras Oportunidades de Negocios

Ofrecer oportunidades laborales o comerciales se podría considerar como una forma de soborno. Por esta razón, está prohibido contratar o vincular a un Funcionario Público nacional o extranjero o a un representante de una contraparte comercial, o a sus familiares cercanos, para ejercer influencia indebida sobre el Funcionario Público o el representante, o a cambio de algún favor o beneficio inapropiado.

La Teleperformance, podrá en todo caso, ofrecer empleo y oportunidades de negocios a un Funcionario Público nacional o extranjero o a un representante de una contraparte comercial, o a sus familiares cercanos, para fines comerciales legítimos; de forma similar, un empleado de Teleperformance, puede dejar Teleperformance para aceptar un cargo público. Tales ofertas de empleo o las oportunidades de negocios mencionadas deben ser bajo las leyes y las obligaciones éticas aplicables al receptor de la oferta. Tales ofrecimientos deben seguir los procedimientos y programas de contratación ordinarios del área de Recursos Humanos y se deben hacer cuando la oferta no genere un conflicto de intereses real o aparente. Se deben seguir los procedimientos de Teleperformance, con el fin de asegurar que el candidato esté objetiva e incuestionablemente calificado en términos de educación, antecedentes y experiencia para desarrollar los deberes para los cuales se está contratando. El salario o los honorarios bajo tal contratación deben ser razonables y consistentes con el trabajo que deba realizar el candidato y con sus capacidades profesionales.

7.6 Pagos de Facilitación


Los pagos de facilitación están estrictamente prohibidos bajo esta Política. En caso de preguntas sobre si una solicitud constituye un pago de facilitación, favor contactar al equipo de cumplimiento.

7.7 Sistema de Registro Contable

Los libros y registros contables corporativos deben reflejar de manera fiel y precisa todas las transacciones con detalle razonable. En consecuencia, todas las transacciones se deben registrar y gestionar de acuerdo con la política contable vigente de Teleperformance de la siguiente manera:

Todas las transacciones deben:

- Tener un fin empresarial directo;
- Ejecutarse de conformidad con la autorización de la administración;
- Registrarse de forma que permita preparar los estados financieros de acuerdo con las normas contables internacionales aplicables;
- Cumplir la legislación tributaria aplicable; y
- Garantizar la rendición de cuentas permanente sobre los activos.

	MANUAL DE CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA TELEPERFORMANCE COLOMBIA.	Código: LEMA-03
		Versión: 2
	Área o Proceso: Legal	Página: 14 de 14

Toda la documentación de soporte debe ser mantenida en línea con los requisitos aplicables a la retención de registros.

Ningún fondo secreto o no registrado se puede establecer ni mantener, cualquiera que sea su fin.

Teleperformance, no tolerará la falsificación de un registro contable o de comercio y todos los empleados requeridos deberán responder completa y verazmente a cualquier pregunta hecha por los auditores internos o externos de Teleperformance, o de los inspectores de cualquier autoridad regulatoria.

7.8 Solicitar Asesoría y Reportar Violaciones Potenciales

Teleperformance, mantiene una cultura abierta, e invita a su comunidad interna a solicitar asesoría, elevar inquietudes o reportar cualquier conducta que vaya en contra de las leyes anti-corrupción o de esta política. En caso de tener preguntas al respecto de la aplicación de las Leyes Anti-Corrupción o de esta Política, debe solicitar asesoría del equipo de cumplimiento o legal. También puede usar las líneas de denuncia para formular las preguntas.

Teleperformance prohíbe y no tolerará ninguna retaliación o amenaza contra algún trabajador o su representante legítimo que, de buena fe, reporte una posible violación de la ley, la regulación o este manual. En forma similar, cualquier trabajador de Teleperformance que desaliente o evite que se haga un reporte o se solicite la asistencia necesaria para reportar un asunto, podría estar sujeto a una acción disciplinaria. La retaliación es per se una violación de nuestro Código de Conducta.

Todos los reportes de posibles violaciones de la Ley Anti-Corrupción o de esta Política serán revisados con prioridad. Con el fin de asegurar que Teleperformance pueda investigar cualquier inquietud de forma completa, favor suministrar la mayor cantidad de detalles posibles, incluyendo cualquier evidencia de soporte existente.

Teleperformance podrá realizar auditorías, investigaciones o consultas formales o informales al respecto del cumplimiento de las Leyes Anti-Corrupción o de este manual, ya sea que se trate o no de una denuncia recibida. Teleperformance, requiere que todos sus trabajadores y representantes cooperen plenamente con asesores externos, auditores externos y otras partes similares en tales auditorías, investigaciones y consultas. La falta de cooperación o no actuar con sinceridad constituye una violación de este manual y de otras obligaciones legales aplicables, y podrá tener como resultado acciones disciplinarias incluyendo la terminación del contrato laboral.