

A photograph of a man and a woman in an office setting. The man, on the left, has grey hair and a beard, wearing an orange sweater over a blue collared shirt. He is smiling and gesturing with his right hand towards a tablet. The woman, on the right, has dark curly hair and is wearing a yellow sweater over a white collared shirt. She is also smiling and looking at the tablet. The background is a blurred office environment with other people and structural elements.

# Código De Conducta Para Proveedores

2024

# Código De Conducta Para Proveedores De TTEC

*Este código de conducta para proveedores de TTEC ("Código") establece estándares para los miembros de la cadena de suministro global de TTEC para garantizar que nuestras relaciones comerciales se alineen con nuestros valores, políticas, leyes y regulaciones aplicables.*

Este código se aplica a cualquier entidad o persona que proporcione bienes, servicios o recursos a TTEC, sus filiales, subsidiarias o subcontratistas, incluidos proveedores, contratistas, fabricantes, distribuidores, consultores o cualquier otro socio comercial que contribuya a nuestro negocio a través del proceso de la cadena de suministro (denominados colectivamente "Proveedores") en cualquier parte del mundo.

TTEC aspira a trabajar con proveedores que compartan nuestras normas éticas y hagan suyos nuestros valores fundamentales sobre la forma de hacer negocios de TTEC.<sup>1</sup>

## Ética E Integridad

*TTEC cuenta con realizar negocios y mantener prácticas de gobernanza corporativa con los más altos estándares de honestidad e integridad.*

**Conflictos De Intereses:** Los proveedores evitarán cualquier conflicto de interés real o aparente en su trabajo con TTEC y revelarán sin demora cualquier relación personal, familiar o comercial conocida con los empleados de TTEC. Los proveedores apoyarán las acciones de TTEC para remediar cualquier conflicto real o aparente.

**Soborno Y Corrupción:** La política de TTEC y las leyes mundiales contra el soborno y la corrupción prohíben los pagos ilícitos o la transferencia de valor y los actos que promueven pagos ilícitos y la transferencia de valor, ya sea directamente o a través de intermediarios, con el fin de obtener o retener negocios, o para influir en una decisión comercial. Los proveedores no ofrecerán ni aceptarán ninguna forma de soborno, corrupción, extorsión o desfalco, en su propio nombre o en el de TTEC. Además, los proveedores no realizarán pagos ilegales ni darán, ofrecerán, prometerán dar o autorizarán el ofrecimiento, directo o indirecto, de nada de valor a terceros, incluidos funcionarios gubernamentales o funcionarios de cualquier partido político, para influir en la decisión empresarial u obtener ventajas indebidas en su beneficio o en el de TTEC. Los proveedores implementarán procedimientos de monitoreo, capacitación y aplicación para asegurar el cumplimiento continuo de todas las leyes contra el soborno y la corrupción y este código.

Para los propósitos de este código, el término "funcionarios del gobierno" incluirá a los empleados de agencias gubernamentales, entidades paragubernamentales, empresas propiedad de gobiernos o controladas por ellos, empresas del sector público, departamentos y otras instituciones públicas.

### VALORES DE TTEC:

Ser líder día a día  
Entender antes de actuar

Hacer lo correcto  
Actuar en equipo

Alcanzar lo increíble  
Vivir con pasión

**Regalos:** Los proveedores no pueden ofrecer, solicitar o aceptar regalos, entretenimiento, favores, préstamos, propinas, recompensas o cualquier otra cosa de valor que pueda influir o parecer influir en el juicio o la conducta del proveedor con respecto a sus obligaciones con TTEC. Los proveedores mantendrán prácticas de regalos y entretenimiento consistentes con estándares razonables en sus comunidades de negocios y geografías operativas y evitarán regalos lujosos o excesivos, entretenimiento y otras cortesías comerciales inapropiadas similares. Los regalos y cortesías de negocios no pueden ser intercambiados entre TTEC y un proveedor (o proveedor potencial) durante las licitaciones competitivas, solicitudes de propuestas, proceso de cotización, evaluaciones de proveedores o negociaciones de contrato.

**Grupos De Presión Y Actividad Política:** Los proveedores de TTEC no participarán en el cabildeo de funcionarios gubernamentales (o actividades similares al cabildeo) en nombre de TTEC sin el conocimiento y la aprobación de TTEC y solo sujeto a la dirección de TTEC. Los proveedores son responsables de determinar si sus interacciones con entidades gubernamentales y otras actividades de cabildeo cumplen con las leyes pertinentes que regulan dichas actividades.

**Contratación Del Sector Público:** Las actividades que pueden ser apropiadas cuando se trata con clientes del sector no público pueden ser inapropiadas e incluso ilegales cuando se trata con organismos gubernamentales, entidades paragubernamentales, entidades de propiedad o controladas por el gobierno y entidades sujetas a las normas de contratación pública. Los proveedores que apoyen el negocio del sector público de TTEC deberán cumplir con todas las leyes, reglas, regulaciones de contratación y cláusulas de reducción de flujo de contratos relevantes según las instrucciones de TTEC.

**Libros Y Registros:** Los proveedores mantendrán sus registros comerciales de conformidad con las leyes y regulaciones aplicables para reflejar con precisión sus operaciones. Al trabajar con TTEC, se prohíbe a los proveedores participar en prácticas contables falsas o engañosas. Los proveedores se asegurarán de que todos los registros comerciales relevantes se conserven durante el período requerido por la ley. Los gastos de viaje incurridos por los proveedores mientras están en negocios de TTEC deben seguir todas las leyes y acuerdos contractuales, incluidas las políticas aplicables.

**Facturación:** Los proveedores facturarán los bienes y servicios con precisión en cumplimiento de los acuerdos pertinentes de TTEC y tomarán las medidas apropiadas y razonables para garantizar la exactitud e integridad de sus prácticas de facturación. Los suministros dispondrán de controles adecuados para evitar la presentación de facturas inexactas y la inclusión de datos falsos o engañosos en las facturas o reclamaciones presentadas para el pago.

**Activos Y Propiedad Intelectual:** Los proveedores deben respetar los derechos de propiedad intelectual (PI) de TTEC y de terceros y no utilizar ningún material infractor en los bienes o servicios que proporcionan a TTEC. Los proveedores deben garantizar que los activos y recursos de TTEC se utilicen de manera legal, ética y respetuosa de conformidad con las leyes y regulaciones aplicables. Los proveedores solo podrán utilizar el nombre y el logotipo de TTEC según lo permita por escrito TTEC.

**Relaciones Con Los Medios De Comunicación Y Los Inversores:** A menos que se permita explícitamente, los proveedores no están autorizados a hablar públicamente en nombre de TTEC. Los proveedores deben obtener el permiso por escrito de TTEC para citar a TTEC como referencia o testimonio del cliente.

**Protección Y Seguridad De Datos:** Los proveedores que trabajan con TTEC deben cumplir con las leyes, regulaciones y las mejores prácticas de la industria relacionadas con el manejo de la información personal, incluyendo la transferencia y el procesamiento de información personal, así como los requisitos contractuales con respecto a la privacidad y la seguridad de la información. Los proveedores dispondrán de controles adecuados para disponer de medidas adecuadas de protección de datos, incluidas la confidencialidad, la seguridad y las salvaguardias de la información sensible.



**Controles Comerciales:** Los proveedores deberán cumplir con todas las leyes y regulaciones comerciales aplicables, incluidas las leyes y regulaciones de control de exportaciones de los Estados Unidos y otros países donde TTEC realiza negocios que controlan la importación, exportación y reexportación de los bienes y servicios que se proporcionan a TTEC. Los proveedores se asegurarán de que no estén sujetos a embargos u otras restricciones comerciales similares promulgadas por los Estados Unidos, la Unión Europea, las Naciones Unidas u otros países en los que TTEC realice actividades comerciales. TTEC no hace negocios con entidades o partes en las listas de entidades prohibidas relevantes en países donde TTEC hace negocios y espera que sus proveedores hagan lo mismo. Los proveedores se asegurarán de que la información descargada, transferida, exportada o utilizada de otro modo al proporcionar bienes o servicios a TTEC no esté restringida por las leyes o regulaciones comerciales aplicables.

**Competencia Justa Y Antimonopolio:** Los proveedores deberán cumplir con las leyes y reglamentos de competencia y antimonopolio aplicables.

**Tráfico De Información Privilegiada:** TTEC se asocia con proveedores para cumplir con éxito los objetivos y obligaciones compartidos y, al hacerlo, puede compartir información confidencial. Las leyes de tráfico de información privilegiada y la política de TTEC prohíben que los proveedores utilicen información material no pública obtenida mientras sirven a TTEC para comerciar o inclinar a otros para comerciar con valores de TTEC, sus clientes o los de otras partes.

**Prácticas Publicitarias Y De Venta:** Los proveedores respetarán los principios prevalecientes de integridad y transparencia en sus actividades de marketing y ventas. Esto incluye evitar cualquier práctica engañosa, representar con precisión productos y servicios, y abstenerse de hacer afirmaciones injustas o falsas sobre las ofertas de la competencia.

**Inteligencia Artificial (IA):** Al utilizar la inteligencia artificial (IA) para servir a TTEC, los proveedores deberán mantener una supervisión adecuada de las herramientas de IA y responder proactivamente a los problemas para garantizar que su uso sea ético, responsable y se adhiera a las regulaciones aplicables. Los proveedores adoptarán las mejores prácticas pertinentes para abordar las preocupaciones éticas, promover la transparencia, mitigar el sesgo y salvaguardar la privacidad, la propiedad intelectual y la protección de la privacidad e información propietaria.

## Salud Y Seguridad

*TTEC espera que sus proveedores mantengan un ambiente de trabajo saludable y seguro.*

**Seguridad En El Lugar De Trabajo:** Los proveedores deben cumplir con las leyes y regulaciones de salud y seguridad aplicables y tomar las medidas apropiadas para prevenir lesiones y mitigar los riesgos en el lugar de trabajo.

**Preparación Para Emergencias:** Los proveedores mantendrán planes de respuesta para situaciones de emergencia que prioricen la seguridad de los empleados y la comunidad, la protección del medio ambiente y la continuidad del negocio, cuando corresponda.

**Enfermedades Transmisibles:** Los proveedores deben cumplir con las leyes y reglamentos locales aplicables en relación con las salvaguardias contra la transmisión de enfermedades transmisibles. Los proveedores que utilicen las instalaciones de TTEC también deben cumplir con los requisitos especificados por las instalaciones de TTEC.



## Trabajo Y Derechos Humanos

TTEC espera que sus proveedores compartan nuestro compromiso de mantener un ambiente de trabajo respetuoso y digno.

**Esclavitud Moderna:** Los proveedores de TTEC mantendrán tolerancia cero para las prácticas comerciales que apoyan, fomentan o permiten la esclavitud y el tráfico de personas en cualquier forma. Todo el trabajo realizado por los empleados del proveedor debe ser voluntario; los empleados de proveedores pueden rescindir su contrato en cualquier momento. Las políticas de los proveedores deben prohibir cualquier forma de esclavitud o cualquier otra forma de trabajo obligatorio, incluido el tráfico de esclavos, ya sea directamente o dentro de su cadena de suministro. A menos que lo exija la ley, los proveedores no retendrán ni restringirán el acceso de un empleado a su pasaporte original u otra identificación emitida por el gobierno, inmigración, permiso de trabajo o documentos de viaje.

**Tasas Y Sanciones Laborales:** Los proveedores no pueden exigir a los empleados el pago de tasas de contratación o trabajo como condición para su contratación, ni directamente ni a través de terceros.

**Trabajo Infantil:** Los proveedores no utilizarán trabajo infantil. Para los propósitos de este código, "niño/niña" significa cualquier persona menor de 15 años o la edad legalmente definida para el empleo legal en la jurisdicción correspondiente.

**Salarios Y Horas De Trabajo:** Los proveedores seguirán las leyes y regulaciones de salarios y horas aplicables, incluyendo aquellas para la nómina oportuna y precisa, las horas de trabajo, los días de descanso y los requisitos de salario mínimo. Los proveedores no pueden utilizar las deducciones salariales como medida disciplinaria, excepto en casos de fraude, bajo la dirección de una agencia reguladora, o cuando lo exija la ley.

**No Discriminación:** Los proveedores proporcionarán lugares de trabajo libres de discriminación. Los proveedores no discriminarán en las decisiones de empleo, incluida la selección, contratación, remuneración, promoción, disciplina o despido, por motivos de edad, ascendencia, ascendencia, color, etnia, sexo (incluido el embarazo, la maternidad o las enfermedades relacionadas), identidad o expresión de género, orientación sexual, información genética, estado civil, condición médica, discapacidad mental o física, origen nacional, cuidado familiar protegido o estado de baja médica, raza, religión (incluidas las creencias y prácticas o la ausencia de las mismas), afiliación política, estado militar o de veterano, o cualquier otra consideración protegida o exigida por la legislación aplicable.

**Acoso Y Abuso:** Los proveedores promoverán activamente un lugar de trabajo libre de acoso, acoso sexual y otras conductas abusivas o trato inhumano.



## Impacto Y Sostenibilidad

TTEC espera que sus proveedores compartan su objetivo de ser contribuyentes positivos a nuestras comunidades y preservar los recursos naturales de nuestro planeta.

**Cumplimiento Ambiental:** Los proveedores deben cumplir con las leyes y regulaciones de protección ambiental aplicables y mantener los permisos o registros requeridos.

**Prácticas Sostenibles:** Los proveedores deberán equilibrar su impacto ambiental reduciendo al mínimo los desechos y realizando usos eficientes de la energía y el agua, así como programas de reutilización, reducción y reciclaje siempre que sea posible.

**Impacto Comunitario:** TTEC anima a sus proveedores a compartir nuestro compromiso con la comunidad comprometiéndose positivamente con las poblaciones desfavorecidas.

**Abastecimiento Responsable De Materiales:** Los proveedores ejercerán la diligencia debida sobre el origen y la cadena de custodia de los materiales pertinentes en su cadena de suministro para evitar que se utilicen materiales minerales conflictivos procedentes de regiones de alto riesgo en la fabricación de bienes utilizados para suministrar TTEC.

## Cumplimiento

Se espera que los proveedores entiendan y sigan este código y aborden los casos de incumplimiento de manera oportuna, incluyendo notificar a TTEC de su ocurrencia. TTEC se reserva el derecho de modificar o enmendar este código y proporcionará a los proveedores un aviso anticipado de dichos cambios.

**Auditoría:** TTEC puede llevar a cabo investigaciones de auditoría o “verificación de antecedentes” de los proveedores, según lo permitido por la ley, antes de comprometerse en un contrato comercial. La falta de cooperación y de autorización para someterse a dichos controles puede dar lugar a la rescisión de la relación comercial con TTEC.

**Cooperación Y Derecho A La Auditoría:** TTEC se reserva el derecho de evaluar el cumplimiento de este código. Se espera que los proveedores cooperen con cualquier solicitud de información razonable iniciada por TTEC para verificar el cumplimiento. Este código se incorpora por referencia a todos los contratos de proveedores de TTEC. El incumplimiento material de este código por parte de un proveedor o el incumplimiento material corregido después de darse cuenta, puede dar lugar a la rescisión inmediata del contrato debido al incumplimiento.

**Entrenamiento:** Los proveedores deben garantizar que los empleados reciban entrenamiento y que dicho entrenamiento incluya los principios pertinentes establecidos en el presente código.

**Represalias:** Los proveedores deben prohibir represalias de cualquier forma contra cualquier persona que informe de cualquier violación real o potencial de este código o cualquier otro comportamiento ilegal o poco ético al proveedor, a TTEC o a una agencia reguladora.

**Denuncias:** Los proveedores deben informar sin demora cualquier inquietud que surja de su relación con TTEC o sus empleados, incluyendo cualquier sospecha de violación de este código, enviando un correo electrónico a [ethics@ttec.com](mailto:ethics@ttec.com) o a través del canal de denuncias de TTEC (We Hear You) en <https://www.ttecwehearyou.com>. TTEC revisará y responderá a todos los informes e investigará las denuncias de mala conducta. Las preguntas sobre este código pueden dirigirse a [ethics@ttec.com](mailto:ethics@ttec.com).





6312 S. Fiddler's Green Circle  
Suite 100N  
Greenwood Village,  
CO 80111

©2024 TTEC Holdings, Inc. All rights reserved.