

ATENTO

Sí, las políticas y los procedimientos son nuestra responsabilidad

+ + + + + + +

+ + + + +

+ + + + +

PRO.CIA.EMEA.S.COLOMBIA.001

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL – PTEE

ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A. SUCURSAL EN
COLOMBIA (en adelante “ATENTO y/o la compañía”)

Versión 04

25/05/22

+ Q + Q + Q + Q + Q + Q + Q + Q + Q + Q + Q + Q + Q + Q
Q + Q + Q + Q + Q + Q + Q + Q + Q + Q + Q + Q + Q + Q

CONTENIDO

1.	OBJETIVO	5
2.	CAMPO DE APLICACIÓN	5
3.	TERMINOLOGÍA	5
4.	MARCO NORMATIVO	8
5.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	8
6.	DESARROLLO	9
6.1	INSTANCIA DE APROBACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PTEE	9
6.2	DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PTEE	9
6.3	COMPRESIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PTEE	9
6.4	INCUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS Y DIRECTRICES PTEE	9
6.5	COMPROMISO ÉTICO Y PROFESIONAL	9
7.	ASPECTOS GENERALES SOBRE SOBORNO Y CORRUPCIÓN	10
8.	ASPECTOS GENERALES SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	10
9.	ASPECTOS GENERALES SOBRE EL PTEE	10
9.1	FASES DEL PTEE	10
9.2	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES DEL PTEE	10
9.2.1	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	10
9.2.2	FUNCIONES DEL PTEE	11
9.2.2.1	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	11
9.2.2.2	COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	12
9.2.2.3	REPRESENTANTE LEGAL	12
9.2.2.4	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO O QUIEN HAGA SUS VECES	12
9.2.2.5	FUNCIÓN DE REVISIÓN	14
9.2.2.6	REVISORÍA FISCAL	14
9.2.2.7	OTROS	15
10.	POLÍTICA CONTRA EL SOBORNO Y CORRUPCIÓN	15
11.	METODOLOGÍAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO Y PARA LA IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN Y CONTROL DEL RIESGO DE SOBORNO Y CORRUPCIÓN Y PARA EL MONITOREO DEL PTEE	15

11.1	OBJETIVO GENERAL	15
11.2	DIRECTRICES	15
11.3	ETAPAS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE SOBORNO Y CORRUPCIÓN	16
12.	PROCEDIMIENTOS DE DEBIDA DILIGENCIA	16
13.	HERRAMIENTAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE SOBORNO Y CORRUPCIÓN	16
13.1	PREVENCIÓN DEL SOBORNO Y CORRUPCIÓN	16
13.2	DETECCIÓN DEL SOBORNO Y CORRUPCIÓN	17
13.3	RESPUESTA AL SOBORNO Y CORRUPCIÓN	18
14.	HERRAMIENTAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	19
14.1	PRINCIPIOS	19
14.2	ACTOS QUE SE CONSIDERAN SOBORNO O CORRUPCIÓN	20
14.3	REGLAS DE CONDUCTA	20
14.4	REGALOS, HOSPITALIDADES Y OTROS BENEFICIOS	21
14.5	DONACIONES, PATROCINIOS Y CONTRIBUCIONES PARA LA FINANCIACIÓN DE CAMPAÑAS POLÍTICAS	22
14.6	DONACIONES, PATROCINIOS Y CONTRIBUCIONES A OTRAS CONTRAPARTES	22
14.7	RELACIÓN CON COLABORADORES	23
14.8	RELACIÓN CON PROVEEDORES, CONTRATISTAS Y ALIADOS ESTRATÉGICOS	23
14.9	RELACIÓN CON COLABORADORES PÚBLICOS ACTUALES O CESANTES	25
14.10	POLÍTICA EN MATERIA DE REMUNERACIONES Y PAGO DE COMISIONES A EMPLEADOS, ASOCIADOS Y	
CONTRATISTAS.	26	
15.	MEDIDAS PARA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DEL PTEE Y RÉGIMEN DE	
INCENTIVOS Y SANCIONES		26
15.1	DIRECTRICES	26
15.1.1	MEDIDAS DE TIPO PREVENTIVO	27
15.1.2	PROCEDIMIENTO	27
15.1.3	MEDIDAS DE TIPO CORRECTIVO	28
15.1.4	INCENTIVOS	28
15.1.5	PÉRDIDAS OPERATIVAS DERIVADAS DE LA MATERIALIZACIÓN DE UN RIESGO DE SOBORNO Y	
CORRUPCIÓN	28	
16.	PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO Y REVISIÓN DEL PTEE	28
16.1.	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO, O QUIEN HAGA SUS VECES	28
16.2.	REVISORÍA FISCAL	29
17.	REPORTES DEL PTEE	29

17.1.	REPORTE INTERNO DE ACTOS INCORRECTOS	30
17.2.	SEÑALES DE ALERTA CORRUPCION / SOBORNO TRANSNACIONAL	30
17.3.	CANALES DE REPORTE	31
17.4.	REPORTE DE INDICADORES AL COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	31
17.5.	REPORTES EXTERNOS	31
18.	INDICADORES DEL PTEE	32
19.	ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN	33
19.1.	OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN	33
19.2.	DEBER DE RESERVA	34
20.	PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DEL PTEE	34
20.1.	OBJETIVO	34
20.2.	ALCANCE	34
20.3.	DIRECTRICES	34
20.4.	PERIODICIDAD	35
20.5.	ELEMENTOS DE CAPACITACIÓN	35
20.6.	MEDICIÓN DE LA EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN	35
21.	CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS	35
22.	ANEXOS	36
23.	HISTÓRICO DE REVISIÓN	37

1. OBJETIVO

El presente documento tiene como propósito detallar los elementos que constituyen el Programa de Transparencia y Ética Empresarial (en adelante PTEE), exigido por la Superintendencia de Sociedades de Colombia en su Resolución 100-006261 de 2020, y en la Circular Externa 100-000011, 100-000012 del 9 de agosto de 2021, y que es adoptado por **ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A. SUCURSAL EN COLOMBIA** (en adelante **ATENTO y/o la compañía**), de acuerdo con los lineamientos de autorregulación y cumplimiento de estándares internacionales sobre la materia, como también asegurar el cumplimiento sobre los elementos que ayuden a garantizar las disposiciones relacionadas en la lucha contra la corrupción y el soborno transnacional, con la finalidad en crear una estructura basada en la prevención, detección y promoción del Programa de Transparencia y Ética Empresarial, como también el cumplimiento sobre las disposiciones de la ley 1778 de 2026 Capítulo 1, artículo 2°, que indica la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas por Soborno de Servidores Públicos Extranjeros en Transacciones Comerciales Internacionales.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

En este Manual se establecen los parámetros específicos de actuación que deben ser seguidos por todas las Contrapartes de **ATENTO**, con el fin de lograr un eficiente, efectivo, suficiente y oportuno funcionamiento del PTEE.

En este Manual se establecen los parámetros específicos de actuación que deben ser seguidos por todas las Contrapartes de **ATENTO**, con el fin de lograr un eficiente, efectivo, suficiente y oportuno funcionamiento del PTEE.

Los procedimientos aquí establecidos, también involucran la actuación de la compañía respecto de sus grupos de interés y la conducta esperada de estos últimos.

Todas las Contrapartes de **ATENTO** se encuentran obligados a dar cumplimiento a los procedimientos establecidos en el presente Manual.

3. TERMINOLOGÍA

A continuación, se presentan los términos, siglas o abreviaturas más usados en el presente Manual de Procedimientos PTEE con sus definiciones o significados, para su conocimiento, comprensión y aplicación:

Término	Definición
Análisis de Riesgo	Uso sistemático de la información disponible para determinar cuan frecuentemente pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias
Canal de Distribución	Estructura propia o externa a través de la cual se presta el servicio.
Código Ético	Documento corporativo con los lineamientos éticos y comportamientos esperados de sus colaboradores en relación con la compañía y sus demás Contrapartes.
Colaborador	Cualquier empleado, practicante, judicante, aprendiz, trabajador en misión, servicios temporales y cualquier otra denominación que tenga relación con lo que implican estos términos.
Consecuencia	El producto de un evento expresado cualitativa o cuantitativamente sea este una pérdida, perjuicio, desventaja o ganancia. Podría haber un rango de productos posibles asociados a un evento.
Contraparte de Alto Riesgo	Son aquellas personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, que mantienen una relación comercial y/o contractual con la compañía y tienen una actividad económica riesgosa o se encuentran en una jurisdicción riesgosa.
Contrapartes	Son las personas naturales o jurídicas con las cuales la compañía tiene vínculos de negocios, contractuales o jurídicos de cualquier orden y que incluyen a los Accionistas, Miembros del Consejo de Administración, Colaboradores, Clientes, Proveedores,

	Contratistas, Subcontratistas, Socios de Negocios, Agentes y cualquier otro tercer relacionado, como pueden ser las instituciones públicas con las cuales interactúa.
Control de Riesgos	La parte de administración de riesgos que involucra la implementación de políticas, estándares, procedimientos y cambios físicos para eliminar o minimizar los riesgos adversos.
Corrupción	Definido por Transparencia Internacional como el “mal uso del poder”. Incluye cualquier actividad deshonesta en la que una contraparte actúa de forma contraria a los intereses de la entidad y abusa de su posición de confianza para alcanzar alguna ganancia personal o ventaja para sí mismo o para un tercero. También involucra conductas corruptas de la entidad, o de una persona que pretenda actuar en su nombre, con el fin de asegurar una ventaja directa o indirecta inapropiada para la entidad
Debida Diligencia Intensificada	Es el proceso mediante el cual la compañía adopta medidas adicionales y con mayor intensidad para el conocimiento de la Contraparte, de su negocio, operaciones, productos y el volumen de sus transacciones
Debida Diligencia Mejorada	Es el término que insta a las compañías a tomar pasos adicionales de revisión y precaución para identificar a sus contrapartes y confirmar sus actividades y fondos.
Debida Diligencia	Es el término que obliga a la compañía a tomar las medidas necesarias al momento de establecer una relación contractual o de negocios basado en el comportamiento que tendría un buen padre de familia o un buen hombre de negocios.
ESAL	Sigla de Entidad Sin Ánimo de Lucro
Ética	Es el conjunto de principios, valores, costumbres y normas de conducta, adquiridos, asimilados y practicados de un modo estrictamente racional o consciente. Corresponde al ejercicio libre y consciente de la razón para justificar nuestros actos desde el punto de vista del bien y el mal. La ética es universal y objetiva.
Evaluación de Riesgos	El proceso utilizado para determinar las prioridades de administración de riesgos comparando el nivel de riesgo respecto de estándares predeterminados, niveles de riesgo objetivos u otro criterio.
Evento	Un incidente, problema o situación, que evidencia la materialización de un riesgo.
Evitar un Riesgo	Decisión informada de no verse involucrado en una situación de riesgo
Factores de Riesgo	Son los agentes generadores del riesgo de soborno y corrupción, tales como, pero sin limitarse a: los clientes/usuarios, los productos, los canales de distribución y las jurisdicciones.
Financiamiento de Riesgos	Los métodos aplicados para fondear el tratamiento de riesgos y las consecuencias financieras de los riesgos.
Frecuencia	Una medida del coeficiente de ocurrencia de un Evento expresado como la cantidad de ocurrencias de un evento en un tiempo dado. Ver también Probabilidad.
Hospitalidad	Es cualquier tipo de comida y cenas, asistencia a eventos deportivos o culturales y fines de semana, vacaciones o viajes, asistencia a eventos académicos. Otros beneficios personales incluyen favores, descuentos, vales, servicios, préstamos, comisiones o cualquier objeto o servicio de valor monetario.
Identificación de Riesgos	El proceso de determinar qué puede suceder, por qué y cómo
Ingeniería de Riesgos	Es la aplicación de principios y métodos de ingeniería a la administración de riesgos.
Interesados	Aquella gente y organizaciones que pueden afectar, ser afectados por, o percibir ellos mismos ser afectados, por una decisión o actividad.
IPC	Sigla del Índice de Percepción de la Corrupción establecido por Transparencia Internacional.
ISO	Sigla en inglés de la Organización de Estandarización Internacional. (International Organization for Standardization).
ITD	Sigla del Índice de Transparencia Departamental usado por Transparencia por Colombia
ITM	Sigla del Índice de Transparencia Municipal usado por Transparencia por Colombia.
ITN	Sigla del Índice de Transparencia Nacional usado por Transparencia por Colombia

Jurisdicción	Lugar en el que se promocionan o venden los productos o servicios de la compañía, sean estas locales o internacionales.
Línea Ética	hace referencia a los canales de reporte de incidencias o denuncias que pueda manifestar cualquier contraparte, relacionada con asuntos de corrupción y soborno. Puede tratarse de una línea telefónica, un buzón de correo electrónico, un aplicativo web o cualquier otra forma de reporte directo de este tipo de situaciones hacia ATENTO .
Monitoreo	Acción de comprobar, supervisar, observar críticamente, o registrar el progreso de una actividad o sistema en forma sistemática para identificar cambios.
OECD	Sigla en inglés de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (The Organization for Economic Cooperation and Development).
ONU	Organización de las Naciones Unidas
Organización	Una compañía, firma, asociación, u otra figura jurídica, legal o parte de ella, sea o no incorporada, pública o privada, que tiene sus propias funciones y administración.
PACI	Sigla en inglés de la Iniciativa de Alianza Contra la Corrupción (Partnering Against Corruption Initiative).
Pagos de facilitación	También llamados "de gratificación" o "propinas", son pequeños pagos hechos para asegurar o agilizar el curso de una acción de rutina o acciones necesarias para que el proveedor tenga un derecho legal o de otra índole. Los pagos de facilitación son una forma de soborno, por lo cual se encuentra totalmente prohibida la ejecución de dichos pagos y cada Colaborador se encuentra obligado a reportar dicha situación, para eliminar todo tipo de riesgo legal y reputacional que pueda desprenderse de ello.
PEP	Sigla de Persona Expuesta Políticamente/Públicamente
Pérdida	Cualquier consecuencia negativa, financiera o de otro tipo.
Personas Expuestas Políticamente/Públicamente	Son personas naturales nacionales o extranjeras que por razón de su cargo manejan recursos públicos o tienen poder de disposición sobre estos, según a la definición establecida artículo 2° del Decreto 830 del 26 de julio de 2021, o cualquiera que la modifique, o figure con reconocimiento público.
Proceso de Administración de Riesgos	Aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas de administración a las tareas de establecer el contexto, identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar riesgos.
Producto	Son las operaciones legalmente autorizadas que pueden adelantar las compañías vigiladas mediante la celebración de un contrato.
Riesgo de Contagio	Es la posibilidad de pérdida que una compañía puede sufrir, directa o indirectamente, por una acción o experiencia de un relacionado o asociado. El relacionado o asociado incluye personas naturales o jurídicas que tienen posibilidad de ejercer influencia sobre la compañía.
Riesgo Inherente	Es el nivel de riesgo propio de la actividad, sin tener en cuenta el efecto de los controles.
Riesgo Residual o Neto	Es el nivel resultante del riesgo después de aplicar los controles
Riesgo de Soborno y Corrupción	Es la posibilidad de pérdida o daño que puede sufrir una compañía por su propensión a ser afectada directamente o a través de sus operaciones por conductas constitutivas de soborno y corrupción.
Riesgo	Es el "efecto de la incertidumbre sobre los objetivos", de acuerdo con el estándar ISO 31000:2018 de gestión de riesgos, o aquel que lo modifique o complementa. Se mide en términos de consecuencias y probabilidades
Señales de Alerta o Alertas Tempranas	Es el conjunto de indicadores cualitativos y cuantitativos que permiten identificar oportuna y/o prospectivamente comportamientos atípicos de las variables relevantes, previamente determinadas por la compañía.
SIBOR	Sigla del Sistema de Información del Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República.
Soborno	De acuerdo con la Política Antisoborno y Anticorrupción es el acto de ofrecer, prometer, o dar cualquier valor en dinero o en especie (atenciones, regalos, productos y servicios) con el fin de obtener o lograr un beneficio o ventaja inapropiada a favor propio o de un tercero.

	Es el acto de pagar a otro individuo una comisión secreta e incluye: (i) el acto de ofrecer, prometer o conceder una ventaja económica o de otro tipo por parte de los Colaboradores, Administradores, Accionistas o Directores de ATENTO con la intención de inducir a la ejecución impropia de un negocio o de la función pública, particularmente cuando dicho ofrecimiento, promesa o pago se considera deshonesto, ilegal o un abuso de confianza, en beneficio de ATENTO o de un tercero (soborno activo); y, (ii) el acto de solicitar, acordar, recibir o aceptar un beneficio económico o de otra índole, por parte de un Colaborador, Administrador, Accionista o Director de ATENTO , con la intención de realizar una función o actividad inapropiada y que implique un acto deshonesto, ilegal o un abuso de confianza (soborno pasivo)
Soborno Transnacional	Es la conducta establecida en el artículo 2º de la Ley 1778.

Los demás conceptos que no tienen definición en este apartado y que son usados en este Manual de Procedimientos, aparecen definidos en los documentos corporativos de la compañía, como es el caso de las Políticas Relacionadas.

4. MARCO NORMATIVO

El presente programa ha sido elaborado en concordancia y cumplimiento de un marco legal que agrupa las siguientes Normativas y convenios Internacionales.

Estándares Internacionales

- La Convención para Combatir el Cohecho de servidores Públicos Extranjeros en Transacciones Comerciales Internacionales.
- La Convención Interamericana contra la Corrupción de la Organización de los Estados Americanos- OEA.
- El Convenio Penal sobre la Corrupción del Consejo de Europa.
- El Convenio Civil sobre la Corrupción del Consejo de Europa.
- La Convención de la Unión Africana para prevenir y combatir la corrupción.
- La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (CNUCC).

Normativa Nacional

- Ley 1778 de 2016, Artículo 2º
- Circular Externa 100-000011 y 100-000012 de 9 de agosto de 2021, expedida por la Superintendencia de Sociedades.
- Ley 2195, Ley de Transparencia, Prevención y Lucha Contra la Corrupción.

5. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

ATENTO considera documentos relacionados al presente Manual de Procedimientos los siguientes, de manera ilustrativa:

- Código Ético.
- Política Contra el Soborno y la Corrupción
- Manual de Procedimientos SAGRILAF (LA/FT/FPADM).
- Política de Compras.
- Política de Responsabilidad Social Corporativa.
- Política Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero FCPA
- Política de Donaciones

6. DESARROLLO

6.1 INSTANCIA DE APROBACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PTEE

El Manual de Procedimientos PTEE de **ATENTO** es aprobado por el Representante Legal. Si la compañía lo considera, también podrá ser aprobado por el Consejo de Administración.

6.2 DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PTEE

El presente Manual de Procedimientos PTEE está disponible para todos los Colaboradores de **ATENTO** con el fin de que el mismo cumpla con sus objetivos dentro de la compañía.

Este manual se encuentra publicado en la Intranet de **ATENTO**.

El Manual de Procedimientos PTEE es un documento de uso interno y, por lo tanto, no debe ser distribuido a personas ajenas a **ATENTO**, salvo con autorización escrita del Oficial de Cumplimiento y/o por petición de los diferentes órganos de control internos y externos, so pena de las sanciones administrativas y penales que se deriven del incumplimiento de esta mención.

6.3 COMPRENSIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PTEE

El Oficial de Cumplimiento, en coordinación con Recursos Humanos o el área que corresponda según distribución de funciones en la compañía, establecerá los mecanismos para verificar la comprensión y aplicación de las directrices contenidas en las Políticas, Manuales, Procedimientos y Lineamientos del PTEE, por parte de los Colaboradores de **ATENTO** tales como sesiones de capacitación, aplicación de cuestionarios de evaluación, talleres, concursos, entre otros.

El Oficial de Cumplimiento y Recursos Humanos deberán asegurar que se incluya dentro del proceso de inducción, la entrega del Manual de Procedimientos PTEE a los Colaboradores de **ATENTO**, quienes dejarán constancia de su existencia, a través de los medios establecidos para tal efecto.

6.4 INCUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS Y DIRECTRICES PTEE

ATENTO considera una falta muy grave, la omisión o incumplimiento de cualquiera de los controles, manejo de información u otros lineamientos aquí definidos para la administración de los riesgos de soborno y corrupción, por lo cual su incumplimiento tendrá el tratamiento de “faltas graves” descrito en el Reglamento Interno de Trabajo.

6.5 COMPROMISO ÉTICO Y PROFESIONAL

ATENTO ha establecido en su PTEE una cultura de cumplimiento, tomando como base el compromiso ético y profesional de sus Colaboradores, administradores, accionistas y Miembros del Consejo de Administración de **ATENTO** con el fin de que la compañía y sus actividades no sean utilizadas para cometer actos de soborno o corrupción.

El Oficial de Cumplimiento, en coordinación con Recursos Humanos, establecerá los mecanismos necesarios para evaluar la cultura ética, por lo menos una vez al año. Para tal efecto, podrá aplicar cuestionarios, encuestas, realizar concursos, entre otros mecanismos.

ATENTO considera la administración del Riesgo de Soborno y Corrupción como una responsabilidad corporativa.

Así mismo, **ATENTO** se compromete con el deber de colaborar con todas las autoridades nacionales e internacionales para combatir los delitos asociados al soborno y la corrupción.

7. ASPECTOS GENERALES SOBRE SOBORNO Y CORRUPCIÓN

Los aspectos generales que todos los Colaboradores de **ATENTO** deben conocer sobre los riesgos de soborno y corrupción, tales como conceptos, etapas, tipologías, entre otros se encuentran descritos en: La política contra el Soborno y la Corrupción. el **Anexo 1A. Aspectos Conceptuales del Riesgo de Soborno y Corrupción** y **Anexo 1B. Aspectos Legales del Riesgo de Soborno y Corrupción**.

8. ASPECTOS GENERALES SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

La administración del riesgo es un estándar dentro de las mejores prácticas gerenciales que se caracteriza por ser un proceso iterativo que consta de pasos, los cuales, cuando son ejecutados en secuencia, posibilitan una mejora continua en el proceso de toma de decisiones.

Los aspectos más relevantes de la teoría del riesgo se encuentran establecidas en el **Anexo 2. Teoría General del Riesgo**.

9. ASPECTOS GENERALES SOBRE EL PTEE

El PTEE adoptado por **ATENTO** ha sido diseñado teniendo en cuenta las características propias de la compañía.

A continuación, se describen los lineamientos sobre el PTEE de **ATENTO**

9.1 FASES DEL PTEE

El enfoque de **ATENTO** para la administración de Riesgo de Soborno y Corrupción es tanto preventivo como detectivo y reactivo, siendo un programa holístico que involucra la implementación, el monitoreo continuo y mejoramiento de este.

El PTEE contempla las fases de (i) prevención; (ii) detección; y, (iii) corrección o planes de remediación.

La fase de prevención del PTEE define el ambiente de control y el tono de la administración respecto a la gestión del Riesgo de Soborno y Corrupción.

La fase de detección y corrección determinan el grado de eficacia del PTEE y la capacidad de reacción de **ATENTO** ante posibles incidentes o tentativas de situaciones generadoras de soborno y corrupción, permitiendo en todo momento implementar planes de acción y remediación que busquen adaptar el programa a su realidad actual.

9.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES DEL PTEE

9.2.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Con el fin de garantizar un adecuado funcionamiento del PTEE en **ATENTO**, se ha definido un modelo organizacional acorde con los estándares internacionales y mejores prácticas.

La estructura organizacional del PTEE será la siguiente:

**Gráfico No. 1.
Organigrama PTEE**



9.2.2 FUNCIONES DEL PTEE

Las funciones señaladas a continuación se consideran incorporadas a las descripciones de cargos de quienes ostenten dichas calidades.

Recursos Humanos incorporará como indicador de medición en las evaluaciones de desempeño, el cumplimiento de las responsabilidades asociadas al PTEE con base en el nivel de situaciones relevantes identificadas como parte de la fase de detección del PTEE.

9.2.2.1 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración como máximo órgano de dirección de ATENTO debe cumplir con las siguientes funciones en relación con el PTEE:

- a. Estudiar, modificar y aprobar la Política del PTEE presentadas por el Oficial de Cumplimiento, o por quién haga sus veces.
- b. Solicitar al Oficial de Cumplimiento o por quien haga sus veces, de forma semestral, un informe sobre la implementación, desarrollo y avances del PTEE.
- c. Promover una cultura de cero tolerancia frente a los incidentes de soborno o corrupción.
- d. Suministrar los recursos tecnológicos, humanos, económicos y físicos necesarios para una adecuada implementación y funcionamiento del PTEE.
- e. Designar y aprobar el nombramiento del Oficial de Cumplimiento.
- f. Liderar un compromiso dirigido a la prevención de los Riesgos de corrupción y Soborno Transnacional.
- g. Emitir las acciones necesarias para Asociados, que tengan funciones de dirección y administración, como también para los empleados en General de ATENTO, cuando se detecte o compruebe alguna infracción de lo previsto en el presente PTEE.

9.2.2.2 COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

El Comité de Cumplimiento, además de las funciones previstas en el *Código Ético* y en su propio reglamento, tendrá las siguientes funciones respecto del *PTEE*:

- a. Definir, junto con el Oficial de Cumplimiento o por quien haga sus veces, los eventos en los que, conforme a los resultados de las labores de verificación, se deban llevar a cabo denuncias penales o acciones legales para salvaguardar la reputación y los bienes de **ATENTO**
- b. Apoyar al Oficial de Cumplimiento o quien haga sus veces, en el desarrollo de los programas de capacitación necesarios para la implementación, desarrollo y seguimiento del *PTEE*.
- c. Propender por el fortalecimiento de la cultura de cero tolerancia frente a situaciones relacionadas con soborno y corrupción.
- d. Promover la adopción de correctivos al modelo *PTEE*.
- e. Proponer al Oficial de Cumplimiento, o quien haga sus veces, la actualización del Manual de Procedimientos y velar por su divulgación a los Colaboradores.

9.2.2.3 REPRESENTANTE LEGAL

El Representante Legal, Tendrá las siguientes funciones respecto del *PTEE*:

- a. Asegurar el debido cumplimiento del *PTEE*.
- b. Apoyar al Oficial de Cumplimiento en la estructuración, diseño, dirección, ejecución, supervisión y monitoreo del *PTEE*.
- c. Verificar que se cumpla ante la Superintendencia de Sociedades el cumplimiento de las disposiciones exigidas en la Circular Externa 100-000011 o cualquiera que la derogue.
- d. Verificar que todos los procedimientos relacionados con el *PTEE*, estén debidamente documentados, y certificar su correcta aplicación

9.2.2.4 OFICIAL DE CUMPLIMIENTO O QUIEN HAGA SUS VECES

El Oficial de Cumplimiento de ATENTO, debe cumplir con los siguientes Requisitos

- a. Estar facultado y tener la capacidad en la toma de decisiones para gestionar el Riesgo en Corrupción y Soborno Transnacional, gozando de comunicación directa y dependencia con la Junta Directiva.
- b. Contar con conocimientos y experiencia suficientes en materia de administración de Riesgo Corrupción y Soborno Transnacional y entender el giro ordinario de las actividades de la Entidad Obligada.
- c. Contar con el apoyo de un equipo de trabajo humano y técnico, de acuerdo con el Riesgo Corrupción y Soborno Transnacional y el tamaño de la Entidad Obligada.
- d. No pertenecer a la administración, a los órganos sociales o pertenecer al órgano de revisoría fiscal (fungir como revisor fiscal o estar vinculado a la empresa de revisoría fiscal que ejerce esta función, si es el caso) o quien ejecute funciones similares o haga sus veces en la Entidad Obligada.

- e. Cuando el Oficial de Cumplimiento no se encuentre vinculado laboralmente a la Entidad Obligada, esta persona natural puede estar o no vinculada a una persona jurídica.
- f. No fungir como Oficial de Cumplimiento, principal o suplente, en más de diez (10) Empresas. Para fungir como Oficial de Cumplimiento de más de una Empresa Obligada, (i) el Oficial de Cumplimiento deberá certificar; y (ii) el órgano que designe al Oficial de Cumplimiento deberá verificar, que el Oficial de Cumplimiento no actúa como tal en Empresas que compiten entre sí.
- g. Cuando exista un grupo empresarial o una situación de control declarada, el Oficial de Cumplimiento de la matriz o controlante podrá ser la misma persona para todas las sociedades que conforman el grupo o conglomerado, independientemente del número de sociedades que lo conformen.
- h. Estar domiciliado en Colombia.

Tendrá las siguientes funciones respecto del *PTEE*:

- b. Diseñar y presentar el proyecto de la Política relacionada con el *PTEE* al Consejo de Administración.
- c. Verificar que los procedimientos y controles establecidos se desarrollen y cumplan con las políticas e instrucciones que, en materia de prevención y control del Riesgo de Soborno y Corrupción, hayan sido adoptadas por el Consejo de Administración.
- d. Rendir informes por lo menos una vez al año al Consejo de Administración sobre la implementación, desarrollo y avances del *PTEE*.
- e. Atender oportunamente los requerimientos o recomendaciones realizados por los entes de control, accionistas, el Consejo de Administración y el Comité de Cumplimiento en materia del *PTEE*.
- f. Definir el contenido de las comunicaciones que se deben generar al interior de ATENTO con el fin de dar cumplimiento a la política del *PTEE*.
- g. Definir los programas de capacitación en coordinación con Recursos Humanos, que se deberán impartir al interior de ATENTO para efectos de dar cumplimiento a la política de *PTEE*, de manera que el modelo se convierta en cultura organizacional y coordinar el desarrollo de programas internos de capacitación.
- h. Velar porque los Colaboradores, Administradores, Accionistas, Directores y Miembros del Consejo de Administración de ATENTO estén suficientemente informados sobre las políticas del *PTEE*.
- i. Velar porque se actúe con rapidez para responder ante reportes internos y casos fundamentados de soborno o corrupción.
- j. Liderar las labores de verificación sobre casos fundamentados de soborno o corrupción, actuando de forma coordinada con Recursos Humanos y el Comité de Cumplimiento. El Oficial de Cumplimiento, o quien haga sus veces deberá llevar un control detallado sobre las labores previas de verificación y reportar sobre el estado de estas al Comité de Cumplimiento.
- k. Propender por la divulgación e implementación del Manual de Procedimientos de *PTEE* al interior de ATENTO

- l. Propender por la identificación de riesgos de soborno y corrupción, su adecuada medición y control y llevar a cabo la actualización periódica de su evaluación.
- m. Facilitar la preparación de planes de mitigación para los riesgos de soborno y corrupción identificados. Realizar seguimiento sobre su implementación y efectividad.
- n. Promover la adopción de correctivos al PTEE.
- o. Propender por la actualización periódica del *Manual de Procedimientos PTEE* y velar por su divulgación a los Colaboradores.
- p. Implementar una Matriz de Riesgos y actualizarla conforme a las necesidades propias de la Entidad Obligada, sus Factores de Riesgo, la materialidad del Riesgo Corrupción/Soborno Transnacional.
- q. Verificar el cumplimiento de los procedimientos de Debida Diligencia para las diferentes Contrapartes.
- r. Asegurar por el adecuado archivo de los soportes documentales y demás información relativa a la gestión y prevención del Riesgo en Corrupción / Soborno Transnacional.
- s. Diseñar las metodologías de identificación, medición y control del PTEE.
- t. Monitorear la efectividad del PTEE por medio de la ejecución periódica de revisiones y actividades de monitoreo, las que deberán ser realizadas conforme un plan de monitoreo y revisiones que involucrará a las diversas áreas de ATENTO. Los resultados de las revisiones y las actividades de monitoreo serán incluidos en el informe que presentará al Consejo de Administración de forma semestral.
- u. El oficial de cumplimiento estará encargado de realizar las evaluaciones y actualizaciones correspondientes al PTEE cada vez que se presenten cambios en la actividades desarrolladas por **ATENTO**, que infieran en un aumento en el riesgo de corrupción o soborno, por lo menos cada dos años.

9.2.2.5 FUNCIÓN DE REVISIÓN

La compañía realizará una revisión independiente del sistema, teniendo las siguientes funciones:

- a. Informar al Oficial de Cumplimiento o quien haga sus veces de las deficiencias identificadas en sus revisiones y oportunidades de mejora.
- b. Realizar las pruebas de control necesarias para garantizar que el PTEE se encuentra funcionando correctamente.

9.2.2.6 REVISORÍA FISCAL

- a. Detectar inexactitudes materiales en los estados financieros que señalen un fraude o error o falencias de control en las áreas que puedan generar una brecha que puede ser utilizada para materializar un evento de corrupción. En actos de corrupción no aplica el secreto profesional.
- b. Denunciar o poner en conocimiento de las autoridades competentes los actos de soborno y corrupción.

9.2.2.7 OTROS

Todos los Colaboradores de **ATENTO**, deberán conocer, comprender y aplicar la Política del *PTEE* y el *Manual de Procedimientos PTEE*, ejecutar los controles relacionados con el *PTEE* a su cargo y dejar evidencia de su cumplimiento, realizar los reportes internos ante las situaciones de soborno y corrupción de las que tengan conocimiento y dar apoyo al Oficial de Cumplimiento o quien haga sus veces en el desarrollo de las investigaciones y revisiones de control.

10. POLÍTICA CONTRA EL SOBORNO Y CORRUPCIÓN

La *Política contra el Soborno y la Corrupción* ha sido aprobada por el Representante Legal y se encuentra a disposición de todos los Colaboradores en la Intranet.

11. METODOLOGÍAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO Y PARA LA IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN Y CONTROL DEL RIESGO DE SOBORNO Y CORRUPCIÓN Y PARA EL MONITOREO DEL PTEE

11.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar una metodología que permita a **ATENTO** el cumplimiento de la normatividad local e internacional vigente, a través de la administración de los riesgos de soborno y corrupción, con acciones preventivas y/o correctivas para el control efectivo de los riesgos identificados.

Describir las directrices establecidas por **ATENTO** para llevar a cabo la identificación de factores de riesgo, así como la identificación y medición de las situaciones que puedan generar a **ATENTO** Riesgo de Soborno y Corrupción en las operaciones, negocios o contratos que realiza.

ATENTO debe tener en cuenta los siguientes aspectos relacionados con la identificación y administración del Riesgo de Soborno y Corrupción:

- a. Identificar las fuentes de riesgo a los cuales se puede ver expuesto **ATENTO**
- b. Seleccionar la metodología de identificación, medición y control de Riesgo de Soborno y Corrupción.
- c. Establecer las probabilidades de ocurrencia e impacto que pueden generar los diferentes eventos de Riesgo de Soborno y Corrupción
- d. Implementar los planes de acción y medidas necesarias.

11.2 DIRECTRICES

- a. Los Colaboradores de **ATENTO** deben asegurar el cumplimiento de las normas internas y/o externas relacionadas con el PTEE.
- b. El Oficial de Cumplimiento, o quien haga sus veces, se encargará de diseñar las metodologías para la identificación, medición y monitoreo de los riesgos, aplicarlas para la determinación de los perfiles de riesgo (inherente y residual), así como monitorearlos periódicamente.
- c. **ATENTO** tuvo en cuenta los estándares AS 8001 de 2008 Control del Fraude y Corrupción, ISO 31000 de 2018 de Gestión de Riesgo, 37301:2021 de Gestión de Cumplimiento y 37001:2016 de Gestión Antisoborno, a efectos de establecer las metodologías de identificación, medición, control y monitoreo del Riesgo de Soborno y Corrupción.

- d. Para el éxito en la implementación de una adecuada administración del riesgo, es indispensable el compromiso de la alta gerencia como encargada de definir las políticas y de estimular la cultura de cumplimiento y administración del Riesgo de Soborno y Corrupción.

11.3 ETAPAS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE SOBORNO Y CORRUPCIÓN

La administración del Riesgo de Soborno y Corrupción consta de las siguientes etapas: (i) Identificación de factores de riesgos; (ii) Identificación de riesgos; (iii) Medición de riesgos; (iv) Evaluación de riesgos; (v) Control de riesgos y (vi) Monitoreo del riesgo.

Las metodologías y el procedimiento adoptados por **ATENTO** para cada una de estas fases se encuentran detalladas en el **Anexo 3. Metodologías de Identificación de Factores de riesgo y de Identificación, Medición, Control y Monitoreo del Riesgo.**

Como resultado de la aplicación de las metodologías de identificación de factores de riesgo y de identificación, medición, control y monitoreo del riesgo, **ATENTO** ha definido la matriz de riesgos y controles de soborno y corrupción. **Anexo 4. Matriz de Riesgos y Controles.**

12. PROCEDIMIENTOS DE DEBIDA DILIGENCIA

Los procedimientos para la ejecución de la debida diligencia con el fin de administrar el Riesgo de Soborno y Corrupción se encuentran detallados en el **Anexo 5. Procedimiento de Debida Diligencia respecto de Contrapartes.**

13. HERRAMIENTAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE SOBORNO Y CORRUPCIÓN

La gestión del Riesgo de Soborno y Corrupción toma un enfoque proactivo para la mitigación de los riesgos planteados por el soborno y la corrupción antes de que ocurran.

Las estrategias y acciones para gestionar el soborno y la corrupción son:

- a. **Prevención:** Medidas proactivas diseñadas para ayudar a reducir el Riesgo de Soborno y Corrupción.
- b. **Detección:** Medidas destinadas a descubrir los casos de soborno y corrupción, cuando se producen.
- c. **Respuesta:** Medidas destinadas a tomar medidas correctivas y reparar el daño causado por el soborno o la corrupción.

13.1 PREVENCIÓN DEL SOBORNO Y CORRUPCIÓN

ATENTO desarrolla las siguientes medidas para la prevención del soborno y corrupción:

- a. **Implementar y mantener un marco de integridad. La construcción de una cultura ética:** **ATENTO** ha establecido una estrategia en la gestión del Riesgo de Soborno y Corrupción con la implementación y mantenimiento de una cultura ética a través de toda la organización y todos los Colaboradores están comprometidos con ella.

- b. **Compromiso de la Alta Gerencia para controlar los riesgos de soborno y corrupción. Conciencia del riesgo:** ATENTO garantiza que la Alta Gerencia tiene un nivel alto de compromiso con el control de los riesgos de soborno y corrupción, tanto en contra de la compañía y por la compañía (por ejemplo, en términos de asegurar que la compañía y sus Colaboradores no tienen comportamientos corruptos en sus relaciones con terceros).
- c. **Control interno. La implementación de un sistema efectivo de control interno:** ATENTO garantiza que todos los procesos de negocio, en particular aquellos evaluados por tener una mayor predisposición a los riesgos de soborno y corrupción, están sujetos a un riguroso sistema de controles internos que están bien documentados, actualizados regularmente y entendidos por todo el personal.
- d. **Evaluación del Riesgo de Soborno y Corrupción. Implementar una política para evaluar el Riesgo de Soborno y Corrupción:** ATENTO ha adoptado una política y unos procedimientos para la identificación sistemática, el análisis y la evaluación del Riesgo de Soborno y Corrupción y lleva a cabo periódicamente una evaluación exhaustiva de los riesgos de soborno y corrupción dentro de sus operaciones comerciales.
- e. **Comunicación y conciencia. El conocimiento de los problemas de soborno y corrupción:** Cada Colaborador de ATENTO tiene conciencia general del soborno y la corrupción y cómo debe responder si este tipo de actividad se detecta o sospecha. ATENTO, comunica regularmente al personal de una definición clara de los tipos de comportamiento que constituyen prácticas corruptas, las medidas de detección que están implementadas y una declaración inequívoca de las prácticas corruptas que no se tolerarán dentro de la compañía.
- f. **La implementación de un programa de selección de personal robusta:** El proceso de selección de personal consiste en la verificación, con el consentimiento de la persona, de la identidad, la integridad y las credenciales de la persona seleccionada. ATENTO hace un proceso de selección robusto dentro de los límites de la legislación pertinente y con el consentimiento informado y expreso de la persona seleccionada. El proceso de selección se contempla para todos los nuevos Colaboradores de la organización y todo el personal que se transfiere a un puesto ejecutivo o una posición considerada por la compañía a ser "de mayor riesgo" en términos de la posible exposición a soborno o corrupción asociada a esas posiciones.
- g. **Verificación de antecedentes de clientes y proveedores. Debida diligencia de los proveedores y clientes:** ATENTO ha tomado las medidas para garantizar la buena fe de los nuevos proveedores y clientes y confirma periódicamente la buena fe de sus proveedores y clientes antiguos. Así mismo, ATENTO reconsidera si continúa su relación comercial permanente con la otra parte, si el análisis concluye que existe un mayor riesgo de soborno o corrupción del tercero.
- h. **Control del riesgo de corrupción. Medidas específicas para contrarrestar el riesgo de corrupción:** ATENTO considera por separado las medidas para controlar los riesgos de corrupción, tanto la corrupción en la que los Colaboradores de ATENTO son el blanco de terceros y la corrupción en los que los Colaboradores y otras personas relacionadas con partes externas a la compañía buscan obtener un inadecuado beneficio de la compañía.

13.2 DETECCIÓN DEL SOBORNO Y CORRUPCIÓN

ATENTO desarrolla las siguientes medidas para la detección del soborno y corrupción:

- a. **Implementar un programa de detección de soborno y la corrupción. Pruebas de detección**

ATENTO aplica pruebas encaminados a la detección del soborno y la corrupción, después de que ha ocurrido el caso en que los sistemas de prevención de la compañía fallan.

Estas pruebas deben incluir lo siguiente:

- i. El examen post-transaccional.
- ii. La minería de datos o el análisis del sistema informático en tiempo real o posterior para identificar transacciones sospechosas.
- iii. Análisis de los informes de contabilidad de gestión.

b. Papel del revisor fiscal en la detección de soborno y corrupción. Trabajar con el revisor fiscal en la detección del soborno y corrupción

ATENTO está familiarizado con el papel y las responsabilidades del auditor en la detección del soborno y corrupción. Así mismo, discute con la Revisoría Fiscal en cuanto a los procedimientos de auditoría que se llevarán a cabo durante la auditoría que tienen por objeto la detección de errores materiales en los estados financieros de la compañía debido a fraude o error.

c. Vías para reportar incidentes sospechosos. Implementación de un programa de canales de información alternativos

ATENTO cuenta con una *Línea Ética o canal de denuncias* para asegurar que los medios para informar sobre conductas sospechosas o conocidas, ilegales o poco éticas son adecuados y están a disposición de todo el personal.

d. Programa de protección al denunciante. Implementación de una política de protección para los denunciantes

ATENTO como parte de su *Política contra el Soborno y la Corrupción* pone en práctica la protección activa de los denunciantes y se asegura de comunicar este postulado a todos sus Colaboradores.

13.3 RESPUESTA AL SOBORNO Y CORRUPCIÓN

ATENTO desarrolla las siguientes medidas para la respuesta al soborno y la corrupción:

a. Políticas y procedimientos

ATENTO ha establecido políticas y procedimientos adecuados para hacer frente a una sospecha de soborno o corrupción detectados a través de sus sistemas de detección o de otra manera que llegue a su notificación, como los establecidos en este Manual, así como lo relacionado con la utilización de la *Línea Ética canal de denuncias*.

b. Investigación. La necesidad de recursos calificados de investigación

Las labores previas de verificación sobre aparente o sospecha de soborno y corrupción deben ser realizadas por personal debidamente capacitado y con experiencia y serán independientes de la unidad de negocio en el que haya ocurrido la presunta conducta, bajo la supervisión del Oficial de Cumplimiento.

c. Informes internos y escalamiento. Recopilar información en relación con los incidentes de soborno y corrupción

Todo incidente de soborno y corrupción debe ser documentado y registrado debidamente por el Oficial de Cumplimiento, quien a su vez deberá reportar al Comité de Cumplimiento y al Consejo de Administración aquellos casos que se consideren relevantes, especialmente los que atenten contra el buen nombre de la compañía o que afecten la información contenida en los estados financieros de la compañía.

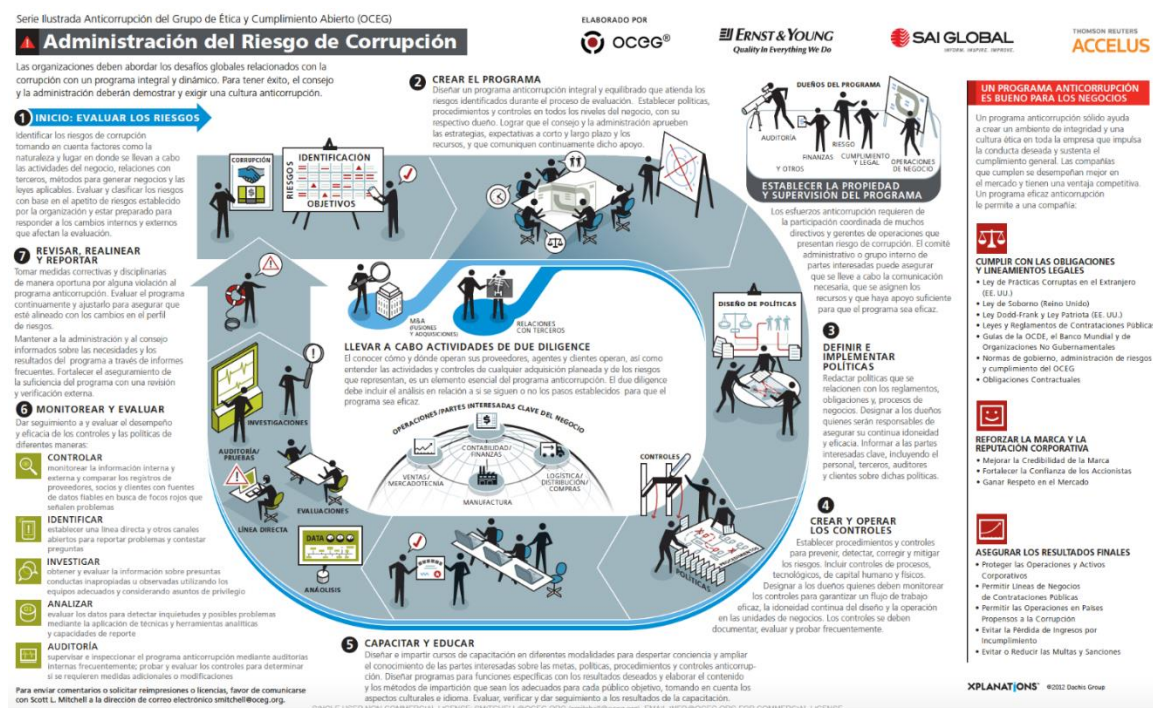
d. Revisión de los controles internos. Revisión de control interno tras la detección de un incidente de soborno o corrupción.

En cada caso en que se detecta soborno o corrupción, **ATENTO** reevalúa la adecuación del entorno de control interno (en particular los controles que impactan directamente en el incidente) y considera si se requieren mejoras.

14. HERRAMIENTAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

El esquema de administración del riesgo de corrupción se encuentra definido en la siguiente gráfica¹:

Gráfico No. 3.
Gerencia del Riesgo de Corrupción



Fuente: OCEG

14.1 PRINCIPIOS

El PTEE adoptado por ATENTO se encuentra fundamentado en los siguientes principios:

Principio 1 – Proporcionalidad. Los derroteros generales para el PTEE se han diseñado teniendo en cuenta el riesgo propio de la compañía, su actividad económica, la comercialización de los productos o servicios, el tamaño y demás características particulares del negocio.

Principio 2 – Compromiso. **ATENTO** compromete a todas sus Contrapartes a dar estricto cumplimiento y aplicación del Código Ético, al Manual PTEE y a las Políticas Relacionadas.

¹ Tomado de OCEG Anticorruption Illustrated Series.

Principio 3 – Administración de riesgos. ATENTO administrará y mitigará los riesgos de soborno y corrupción a través de un efectivo y oportuno proceso de identificación, valoración, monitoreo e implementación de controles antisoborno y anticorrupción.

Principio 4 – Debida diligencia. Todas las relaciones con sus Contrapartes deberán enmarcarse en el PTEE, cumpliendo los procedimientos establecidos en el presente Manual.

Principio 5 – Comunicación y capacitación. ATENTO se compromete a proporcionar todos los medios necesarios para comunicar e impartir capacitaciones dirigidas a aquellos Colaboradores que la sociedad considere deban ser capacitados por su exposición al Riesgo de Soborno y Corrupción y a participar en los programas de capacitación sobre la prevención y control del Riesgo de Soborno y Corrupción, los cuales se realizarán periódicamente por el Oficial de Cumplimiento o por la persona designada para el efecto.

Principio 6 – Monitoreo y revisiones. ATENTO establecerá las responsabilidades para que se realice un adecuado monitoreo y se lleven a cabo revisiones periódicas para asegurar el correcto funcionamiento del PTEE.

14.2 ACTOS QUE SE CONSIDERAN SOBORNO O CORRUPCIÓN

Se consideran actos incorrectos relacionados con el PTEE, además de los señalados en la matriz de riesgos (que hace parte de este manual), los relacionados en la *Política contra el Soborno y la Corrupción* y/o en cualquier otra política relacionada, sean estos cometidos directa o indirectamente.

14.3 REGLAS DE CONDUCTA

ATENTO establece las siguientes reglas de conducta que todos los Colaboradores deben cumplir con el fin de prevenir cualquier acto que configure Corrupción:

- a. **ATENTO** es una Organización comprometida con la sostenibilidad de sus operaciones, inversiones y negocios. Por lo tanto, cuenta con lineamientos para la prevención y resolución de conflictos de interés, reglas de conducta con el fin de prevenir la promoción de cualquier forma de corrupción y reglas de conducta para manejar adecuadamente el otorgamiento y recepción de regalos, contenidos en su *Código Ético*. Dichos lineamientos y reglas de conducta se entienden incorporados a este Manual.
- b. En el evento en que algún colaborador identifique algún riesgo de soborno, corrupción o situación de alarma emergente o no identificado previamente, deberá reportarlo al Oficial de Cumplimiento, a través de los canales de denuncia establecidos para tal efecto, tales como la *Línea Ética o canal de denuncias*.
- c. **ATENTO** prohíbe terminantemente a sus Colaboradores, Administradores, Miembros del Consejo de Administración y Accionistas, la realización o aceptación de pagos de facilitación.
- d. **ATENTO** prohíbe la aceptación de pagos ilegales de proveedores, contratistas, subcontratistas y aliados estratégicos.
- e. **ATENTO** no realiza ningún tipo de lobby o cabildeo con el fin de obtener algún beneficio para si o para un tercero. Por lo mismo, no tendrá ninguna erogación destinada al pago de intermediarios, agentes o lobistas con este fin o contrato destinado a este tipo de actividades.
- f. Los Colaboradores, Colaboradores, Administradores, Miembros del Consejo de Administración y Accionistas **de ATENTO**, se abstendrán de participar en cualquier forma de soborno, nacional o transnacional, ya sea directa o indirectamente.

- g. Los Colaboradores, Colaboradores, Administradores, Miembros del Consejo de Administración y Accionistas de **ATENTO** no podrá realizar operaciones ni adquirir, asesorar o causar que otra persona realice inversiones cuando dicho Colaborador cuente con información privilegiada que pueda incidir en la operación.
- h. Todos los Colaboradores tiene la obligación de asistir a los cursos de capacitación relacionados con el *PTEE* y tiene el deber de presentar y obtener una calificación satisfactoria en las evaluaciones que se practiquen como consecuencia de una capacitación.
- i. Los Colaboradores, Colaboradores, Administradores, Miembros del Consejo de Administración y Accionistas **ATENTO** no podrán realizar operaciones, ni adquirir, asesorar o causar que otra persona realice operaciones basándose en la información privilegiada a la que haya accedido como resultado de su trabajo con **ATENTO**
- j. Todas las relaciones con Contrapartes deberán enmarcarse en la *Política contra el Soborno y la Corrupción*.

14.4 REGALOS, HOSPITALIDADES Y OTROS BENEFICIOS

ATENTO ha establecido dentro de su *Código Ético*, los lineamientos para el manejo adecuado del otorgamiento y recepción de regalos y atenciones.

Dichos lineamientos se entienden incorporados a este Manual de Procedimientos y se complementan con las siguientes directrices:

- a. Bajo ninguna circunstancia, ningún funcionario podrá ofrecer, solicitar o aceptar para sí o para terceros, gratificaciones o beneficios personales, favores, servicios, préstamos u honorarios, hospitalidades, comisiones o cualquier tipo de regalos de parte de funcionarios públicos nacionales o extranjeros con la intención de influir en el desempeño de sus funciones oficiales, con el fin de obtener o retener un negocio o una ventaja en la realización de negocios.
- b. Los empleados que realicen viajes nacionales o internacionales, deberán ser correctamente legalizados y justificados, a través de los canales que disponga el Oficial de Cumplimiento
- c. Las invitaciones en viajes, hospedajes o en general cualquier tipo ofrecimiento, por parte de contratistas, clientes, proveedores o cualquier tercero relacionado a funcionarios de ATENTO, deberán ser reportadas al area de Recursos Humanos y al Oficial de Cumplimiento, en donde se verificara la intención del ofrecimiento y su cuantía, con la finalidad de emitir un concepto de riesgo y la aprobación del ofrecimiento.
- d. Las invitaciones en viajes, hospedajes o en general cualquier tipo ofrecimiento, por parte de funcionarios de ATENTO a de contratistas, clientes, proveedores o cualquier tercero relacionado con ATENTO, deberán obedecer únicamente y exclusivamente para temas de relacionamiento y deben ser reportados al area de Recursos Humanos y al Oficial de Cumplimiento.
- e. ATENTO prohíbe aceptar o realizar invitaciones, regalos, viajes, gastos de hospedaje, o en general cualquier tipo de hospitalidad, a funcionarios públicos nacionales o extranjeros, con la intención de retener una negociación o pretender alguna ventaja para la formalización de alguna relación
- f. Los empleados que inicien contacto con funcionarios o entidades públicas, deberán reportar al Oficial de Cumplimiento las comunicaciones que re realicen entre las partes, especificando la razón del contacto y la justificación sobre la relación.
- g. La Compañía llevará un cuadro de control con los regalos, entretenimiento, alimentación, viajes u hospedaje recibidos u otorgados, teniendo en cuenta el formato establecido en el **Anexo 6. Formato de registro de regalos, hospitalidades y otros beneficios**.

- h. Los Gerentes o jefes del área deben permanecer atentos respecto al estilo y frecuencia en la que sus Colaboradores reciben regalos de este tipo.
- i. Los Colaboradores deben activamente, pero con sensibilidad, desalentar a sus Contrapartes de ofrecer beneficios personales en ninguna circunstancia.
- j. Se remitirá por lo menos dos (2) veces al año, una comunicación dirigida a todos los Colaboradores, recordando la Política de Regalos, así como los mecanismos establecidos para su cumplimiento, tales como canales de reporte, umbrales, registros, entre otros.
- k. En el evento en que alguna Contraparte envíe regalos, sin que se pueda prever esta situación, es necesario poner en conocimiento del Oficial de Cumplimiento, o quien haga sus veces dicha situación.

El Oficial de Cumplimiento en coordinación con Recursos Humanos determinará si lo más recomendable es devolver el regalo a la Contraparte, remitiéndole con una carta, en las cuales se expliquen las políticas del *Código Ético* en materia de aceptación de regalos.

En todo caso, si la devolución del regalo puede afectar adversamente la relación que tiene **ATENTO** con la Contraparte, será necesario informar esto al Oficial de Cumplimiento, o quien haga sus veces quien, en coordinación con Recursos Humanos, decidirá la conducta a seguir.

- l. Los regalos recibidos, que de acuerdo con políticas internas no puedan quedar en poder de los Colaboradores, podrán ser rifados entre los Colaboradores que hayan tenido un mejor desempeño o dentro del área que lo recibió, con la autorización de Recursos Humanos y del Oficial de Cumplimiento, o quien haga sus veces. En este último caso el jefe del área deberá enviar un comunicado a Recursos Humanos en el que se detalle la forma en que se realizará la rifa y posteriormente el nombre del ganador o ganadores.
- m. Para determinar el valor del regalo, hospitalidad y/u otro beneficio se intentará obtener una cotización formal del mismo. Si no es posible conseguir una cotización formal del mismo, cualquier valor que del mismo aparezca en la página de Internet del fabricante, distribuidor o proveedor.
- n. Las iniciativas de mercadeo deben ser analizadas conforme a la política de regalos, hospitalidades y otros beneficios y al presente Manual, con el fin de prevenir incumplimientos a las mismas. Para tal efecto, pueden consultar al Oficial de Cumplimiento, o quien haga sus veces.
- o. En caso de duda debe contactar al Oficial de Cumplimiento o escribir a la Línea ética.

14.5 DONACIONES, PATROCINIOS Y CONTRIBUCIONES PARA LA FINANCIACIÓN DE CAMPAÑAS POLÍTICAS

En caso de que **ATENTO** realice donaciones, patrocinios o contribuciones para la financiación de campañas políticas de un partido político, movimiento político o grupo significativo de ciudadanos debe considerar lo establecido en la Política Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero FCPA.

14.6 DONACIONES, PATROCINIOS Y CONTRIBUCIONES A OTRAS CONTRAPARTES

En caso de que **ATENTO** realice donaciones, patrocinios o contribuciones a otras contrapartes diferentes a campañas políticas considerar lo establecido en la *Política de Donaciones de la compañía*.

14.7 RELACIÓN CON COLABORADORES

- a. El proceso de vinculación y actualización de información respecto de Colaboradores se realizará conforme a los procedimientos y lineamientos de selección y contratación y así como al procedimiento de debida diligencia establecido en este Manual de Procedimientos.

Adicionalmente, se indagará durante las entrevistas y a lo largo del proceso de selección y contratación, o de actualización de información, si los candidatos o Colaboradores según sea el caso, son familiares dentro del cuarto grado de consanguinidad, tercero de afinidad y único civil. En caso afirmativo, se deberá reportar al Oficial de Cumplimiento, o quien haga sus veces y se deberán aplicar las mismas restricciones establecidas en la sección sobre Relación con Colaboradores Públicos Actuales o Cesantes de esta Manual.

- b. Recursos Humanos deberá solicitar a los Colaboradores que ocupen cargos de Dirección, Manejo y Confianza actuales o potenciales, que diligencien el formato incluido en el **Anexo 7. Declaración Anual de Conflictos de Interés** en el que aparte de solicitar su información patrimonial de manera anual, se solicitará notifiquen a Recursos Humanos, cualquier cambio significativo en las circunstancias que puedan ser considerados como un potencial riesgo de corrupción, por ejemplo, que hayan sido objeto de una investigación penal, que hayan modificado sus niveles de vida o de ingresos, entre otros.
- c. Se deberán tener en cuenta las restricciones de contratación indicadas en la sección sobre Relación con Colaboradores Públicos Actuales o Cesantes de este Manual de Procedimientos.
- d. No se podrán realizar reuniones y encuentros de sólo un (1) Colaborador de la empresa con terceros en el marco de procesos licitatorios o trámites de licencias. Por consiguiente, en caso de ser necesaria alguna reunión para fines aclaratorios, deberán asistir por lo menos dos (2) Colaboradores, los cuales deben obtener autorización escrita del Gerente del área a la que pertenezcan.
- e. Ningún Colaborador de **ATENTO** sufrirá algún tipo de degradación, sanción, retaliación o consecuencia adversa por su negativa a dar o recibir un soborno, o su negativa para participar en algún tipo de acto corrupto, aunque dicha decisión implique alguna pérdida económica para la compañía.
- f. Recursos Humanos verificará durante el proceso de desvinculación de su personal si las decisiones tomadas bien sean por el empleado o por la compañía corresponden a actos de retaliación por haber realizado algún reporte interno, externo o denuncia. Esta verificación deberá quedar documentada en los formatos de desvinculación adoptados por **ATENTO**
- g. Las políticas y esquemas de compensación y remuneración que se establezcan en **ATENTO** se basarán en el cumplimiento de objetivos y criterios definidos. No se aprobarán esquemas que favorezcan alguna tipología de soborno o corrupción.
- h. Se consideran de carácter obligatorio la participación y asistencia de los Colaboradores a las capacitaciones relacionadas con el *PTEE*.
- i. **ATENTO** cuenta con medidas de seguridad de la información en virtud de la cual se establece el deber de reserva respecto de información confidencial o restringida. Así mismo, en este Manual de Procedimientos se reitera el deber de confidencialidad de la información relacionada con el *PTEE* y con información crítica relacionada con procesos de contratación, proyectos de inversión, desinversión, entre otros.
- j. Todos los contratos de trabajo que sean suscritos entre **ATENTO** y sus Colaboradores, así como los otros si, adiciones y modificaciones, deberán contener la cláusula sobre el *PTEE*.

14.8 RELACIÓN CON PROVEEDORES, CONTRATISTAS Y ALIADOS ESTRATÉGICOS

- a. La vinculación de cualquier proveedor o tercero debe realizarse cumpliendo en todo momento con los requerimientos establecidos en las Políticas, Procedimientos y Directrices de **ATENTO**.
- b. Todos los contratos con proveedores, contratistas, aliados estratégicos, y en general con otros terceros con los que se asocie, deben incluir la cláusula del PTEE aprobada por el Oficial de Cumplimiento previa validación del área Jurídica, en la cual se contempla la terminación del contrato como sanción ante el incumplimiento de la *Política contra el Soborno y la Corrupción*. Los responsables de las áreas usuarias deberán asegurar que se incluya dicha cláusula.
- c. El Oficial de Cumplimiento debe asegurar que la *Política contra el Soborno y la Corrupción* esté disponible y publicada en la página institucional (website) con el fin de que la misma sea de público conocimiento por parte de todos los grupos de interés.
- d. **ATENTO** ha establecido un reglamento de conducta para proveedores el cual se encuentra establecido en el **Anexo 8. Reglas de Conducta de Proveedores de ATENTO**.
- e. Para la vinculación de proveedores y demás terceros se debe cumplir con el procedimiento de debida diligencia establecido en el **Anexo 5. Procedimiento de Debida Diligencia respecto de Contrapartes**.

Una vez se haya aprobado el proveedor, el área usuaria para la contratación deberá realizar la evaluación del proveedor en función de su propensión al riesgo de Corrupción, teniendo en cuenta la metodología establecida en el **Anexo 9. Metodología de Calificación de Proveedores**.

Se deberán realizar visitas anuales a aquellos proveedores que tengan mayor exposición al riesgo de corrupción.

- f. Los proveedores a ser contratados deben contar con la capacidad, habilidad y experiencia administrativa, económica y jurídica necesarias para que los servicios sean prestados sin afectar los estándares de servicio, ni dañar la reputación del **ATENTO**, en cumplimiento de las Políticas, Procedimientos y Directrices de **ATENTO**.
- g. Un proveedor por virtud de los servicios que preste, puede llegar a tener acceso a información privilegiada de Contrapartes o de **ATENTO**, que debe ser adecuadamente manejada por parte del propio proveedor externo y el personal que utilice en la prestación de los servicios. Lo anterior porque al igual que en las operaciones que realiza **ATENTO** directamente, también existe la posibilidad de que se presenten situaciones que generen conflictos de interés en un proveedor externo.
- h. El conflicto de interés con proveedores incluye aquellas situaciones que se presentan en desarrollo de la relación que sostiene **ATENTO** con sus proveedores y los servicios prestados por éstos, que implican una contraposición entre los intereses de éstos y los clientes o los de **ATENTO**.
- i. Con el fin de prevenir los conflictos de interés que puedan surgir en esta relación se deberán tener en cuenta los siguientes lineamientos:
 - i. La contratación de proveedores debe realizarse bajo la premisa que no se permite la subcontratación, salvo cuando sea estrictamente necesario y se surtan las aprobaciones del caso.
 - ii. Así mismo, se deberá considerar la inclusión en los contratos con proveedores, el compromiso del proveedor externo de detectar, revelar de inmediato y prevenir situaciones de conflicto de interés que llegare a detectar y la facultad de **ATENTO** de revisar el cumplimiento respectivo.
 - iii. Dentro de los procedimientos de evaluación del proveedor externo y las revisiones de Debida Diligencia, las áreas responsables en coordinación con el área usuaria del servicio, deberá identificar y realizar la verificación de estándares para la prevención, detección, revelación y manejo de conflictos de interés.

- iv. Durante la relación con el proveedor, el área usuaria deberá establecer en sus gestiones de seguimiento, medidas para la identificación y tratamiento de conflictos de Interés. Cualquier tema de conflicto de interés relevante deberá hacerse de conocimiento del Oficial de Cumplimiento a través del procedimiento de divulgación establecido en el *Manual PTEE*.
- v. Dentro del proceso de contratación de proveedores externos se tendrán en cuenta la firma de convenios o cláusulas de confidencialidad previo a la iniciación de todos los contratos, cuando así se requiera. Es responsabilidad de área usuaria y del Oficial de Cumplimiento dar cumplimiento a esta regla.
- vi. Existen relaciones que requieren una mayor debida diligencia respecto al manejo de información restringida, para los cuales se deben implementar procedimientos más exigentes.
- vii. Se tendrán en cuenta las reglas de conducta con proveedores externos descritas en el *Código Ético*.

14.9 RELACIÓN CON COLABORADORES PÚBLICOS ACTUALES O CESANTES

- a. En los formatos de conocimiento de contrapartes se han incluido preguntas con el fin de establecer si se trata de PEP's.
- b. Las personas que (i) son o han sido funcionarios públicos o, (ii) administran o han administrado recursos públicos, en los últimos dos (2) años:
 - i. No podrán ser contratados por **ATENTO** para prestar servicios de asistencia, representación o asesoría en asuntos relacionados con las funciones propias del cargo que desempeñaban, con respecto del organismo, entidad o corporación en la cual prestaron sus servicios.
 - ii. No podrán ser contratados por **ATENTO** para prestar servicios de asistencia, representación o asesoría, cuando se trate de funcionarios que hayan estado vinculados a organismos de inspección, vigilancia, control o regulación de **ATENTO**.
 - iii. No podrán ser contratados por **ATENTO** ni como asesores, consultores o en general, como proveedores ni como Colaboradores, durante los dos (2) años siguientes al retiro del ejercicio del cargo público, cuando el objeto que desarrollen tenga relación con el sector al cual prestaron sus servicios.

Esta restricción también aplica para las personas que se encuentren dentro del tercer grado de consanguinidad (padres, hijos, hermanos, abuelos, nietos, sobrinos, tíos, bisabuelos y bisnietos), segundo de afinidad y cónyuge (suegros, nueras, yernos cuñados), o primero civil del expleado público.
 - iv. No podrán ser contratados como Colaboradores, contratistas o consultores, o en general como proveedores, cuando el objeto de los contratos verse sobre asuntos de interés de **ATENTO** desde donde pudieran actuar en favorecimiento de esta.
- c. Cuando un colaborador asuma funciones públicas o administre recursos públicos, debe informarlo de inmediato, al Oficial de Cumplimiento, o quien haga sus veces, una vez se haya identificado la situación. El Oficial de Cumplimiento guiará a la persona para el establecimiento de medidas de control.
- d. Todos los Colaboradores deberán suscribir el **Anexo 7. Declaración Anual de Conflictos de Interés**.
- e. **ATENTO** es una Organización comprometida con la sostenibilidad de sus operaciones, inversiones y negocios. Por lo tanto, **ATENTO** cuenta con lineamientos para la prevención y resolución de conflictos de

interés, reglas de conducta con el fin de prevenir la promoción de cualquier forma de corrupción y reglas de conducta para manejar adecuadamente el otorgamiento y recepción de regalos, contenidos en su Código Ético. Dichos lineamientos y reglas de conducta se entienden incorporados al presente manual.

- f. La relación con los entes reguladores o de control es responsabilidad del Representante Legal de la Compañía. El Oficial de Cumplimiento, o quien haga sus veces podrá emitir conceptos o sugerencias respecto a la relación con estas entidades.
- g. En el evento en que algún área de **ATENTO** requiera establecer una relación con el sector público, el Gerente o jefe del área correspondiente deberá consultar con el Oficial de Cumplimiento, o quien haga sus veces, con el fin de identificar los posibles riesgos en el establecimiento de la relación, así como los posibles conflictos de interés que existan. El resultado del análisis debe quedar documentado, bien sea en medio electrónico o físico.
- h. Cuando se identifique un conflicto de interés o incurra en alguna de las tipologías de conflictos señalados en el Código Ético, deberá seguir el procedimiento establecido en éste.
- i. Está proscrito toda forma de soborno transnacional de acuerdo con las normas legales vigentes en la materia.

14.10 POLÍTICA EN MATERIA DE REMUNERACIONES Y PAGO DE COMISIONES A EMPLEADOS, ASOCIADOS Y CONTRATISTAS.

En el cumplimiento de las disposiciones de la Superintendencia de Sociedades, se establece que toda transacción o negociación internacional, debe ser reportada o comunicada previamente al Oficial de Cumplimiento, con la finalidad en dar legalidad y transparencia en las negociaciones con personas jurídicas u organismos internacionales.

Es de estricto cumplimiento cuando se ejecuten pago de comisiones a favor de un contratista o asociado, estas deberán ser consignadas y debidamente estipuladas bajo un contrato, con la finalidad de evitar pagos ocultos a través de comisiones.

Para el pago de comisiones a empleados, estas deberán regirse de acuerdo a su contrato laboral, y ser consignadas en su cuenta de nómina registrada en ATENTO.

Se encuentra prohibido el pago de comisiones a empleados, asociados y contratistas en efectivo, o dado el caso indiquen cuentas bancarias distintas a nombre del beneficiario.

15. MEDIDAS PARA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DEL PTEE Y RÉGIMEN DE INCENTIVOS Y SANCIONES

En el evento en que los administradores, Colaboradores o vinculados a **ATENTO** incumplan con la normativa, políticas y procedimientos definidos para el funcionamiento del *PTEE* se tendrán en cuenta las siguientes directrices:

15.1 DIRECTRICES

- a. Todos los Colaboradores de **ATENTO**, deben acatar y cumplir con las diferentes disposiciones implementadas para el funcionamiento del *PTEE*.

- b. Recursos Humanos, será la encargada de adelantar las actuaciones administrativas a que haya lugar cuando se falte a las políticas, procedimientos y controles establecidos en los diferentes documentos que hacen parte del *PTEE*.
- c. Cuando se detecten incumplimientos por parte de los Colaboradores de **ATENTO**, en aspectos relativos al *PTEE*, el Oficial de Cumplimiento o quien haga sus veces los documentará y remitirá informe escrito a Recursos Humanos para que ésta adelante la actuación administrativa a que haya lugar, dependiendo del tipo de incumplimiento. Lo anterior, sin perjuicio de otras acciones administrativas, civiles o penales que se deban realizar.
- d. Las medidas para asegurar el cumplimiento de las políticas de *PTEE* pueden ser de tipo preventivo o de tipo correctivo, cada una de las cuales debe estar en concordancia con, el Reglamento Interno de Trabajo, el Contrato de Trabajo y el presente Manual de **ATENTO**.

15.1.1 MEDIDAS DE TIPO PREVENTIVO

- a. **Autoridad:** Los administradores de **ATENTO** se comprometen a ejercer las atribuciones que tienen en relación con la administración del Riesgo de Soborno y Corrupción, con el fin de respaldar las decisiones o recomendaciones del Oficial de Cumplimiento, o quien haga sus veces y su grupo de apoyo.
- b. **Recursos:** La Alta Dirección asignará los recursos humanos, tecnológicos y económicos necesarios para garantizar la adecuada ejecución de las labores de administración del Riesgo de Soborno y Corrupción en **ATENTO**.
- c. **Independencia:** La Alta Dirección de **ATENTO** garantizará la independencia del Oficial de Cumplimiento, o quien haga sus veces en la ejecución de las actividades de administración del riesgo de soborno y corrupción.
- d. **Procesos:** La Alta Dirección de **ATENTO** garantizará la eficacia y eficiencia de los procesos relacionados con la administración del riesgo de soborno y corrupción.

15.1.2 PROCEDIMIENTO

El incumplimiento de las normas, políticas y procedimientos sobre el *PTEE*, por parte de los Colaboradores de **ATENTO**, expone en mayor grado a la Compañía al Riesgo de Soborno y Corrupción, lo cual puede conllevar la imposición de sanciones por parte de los organismos estatales que ejercen inspección, vigilancia y control.

Por lo tanto, el Oficial de Cumplimiento, o quien haga sus veces, cuando evidencie situaciones que atenten contra las políticas, procedimientos o controles definidos en este Manual, deberá realizar el respectivo informe y remitirlo a Recursos Humanos para que dé inicio al proceso disciplinario respectivo, tendiente a determinar el tipo de sanción a aplicar de acuerdo con el impacto de la omisión y la gravedad de la falta.

Esta área competente adelantará el proceso administrativo disciplinario, de acuerdo con lo definido en el Reglamento Interno de Trabajo, el Contrato de Trabajo y en los procedimientos internos de **ATENTO**, dentro de los principios de justicia, equidad y unificando los criterios y parámetros legales y reglamentarios.

En todo caso, los Colaboradores que incumplan las políticas y procedimientos contenidos en el presente Manual serán sujetos de sanciones según lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo y demás disposiciones relacionadas.

15.1.3 MEDIDAS DE TIPO CORRECTIVO

El Régimen Sancionatorio de **ATENTO** supone que los Colaboradores deben tener en cuenta que las conductas que violan las normas y procedimientos para la prevención y control del Riesgo de Soborno y Corrupción acarrearán sanciones administrativas, penales, patrimoniales y laborales, consagradas en las normas vigentes.

15.1.4 INCENTIVOS

El Oficial de Cumplimiento, o quien haga sus veces, en coordinación con Recursos Humanos podrán diseñar, cuando se considere necesario, incentivos u otros mecanismos, que permitan promover aportes voluntarios que se traduzcan en oportunidades de mejora del *PTEE*.

15.1.5 PÉRDIDAS OPERATIVAS DERIVADAS DE LA MATERIALIZACIÓN DE UN RIESGO DE SOBORNO Y CORRUPCIÓN

Cualquier pérdida operativa derivada de la materialización de un Riesgo de Soborno y Corrupción, será asignada al centro de costo en el cual ocurrió la pérdida y deberá tener un impacto económico en el desempeño del respectivo centro de costo.

16. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO Y REVISIÓN DEL PTEE

Los procedimientos de control interno y revisión del *PTEE* buscan la realización de actividades y pruebas necesarias que permitan garantizar que el *PTEE* se encuentra funcionando correctamente.

16.1. OFICIAL DE CUMPLIMIENTO, O QUIEN HAGA SUS VECES

Desarrollará un plan de monitoreo y revisiones del *PTEE*. Este plan incluye pruebas periódicas y los resultados serán informados al Comité de Cumplimiento.

El Oficial de Cumplimiento elaborará un Plan Anual de Cumplimiento – PAC, en el cual se incluyan los procedimientos de control y revisiones del *PTEE*, en donde se verifiquen como mínimo los siguientes aspectos:

- a. Contenido de aspectos conductuales de la administración de Riesgo de Soborno y Corrupción en el Código Ético o documento equivalente, que tenga la misma fuerza vinculante.
- b. Suficiencia de Recursos y estructura de Gobierno del *PTEE*.
- c. Alcance del programa.
- d. Políticas y procedimientos.
- e. Aplicación de las metodologías de identificación, medición, control y monitoreo del Riesgo de Soborno y Corrupción.
- f. Aplicación de los procedimientos de debida diligencia.
- g. Control respecto a pagos de facilitación.

- h. Controles para la verificación de cumplimiento de las Reglas de Conducta de Proveedores.
- i. Cumplimiento de procedimientos de evaluación de Proveedores.
- j. Cumplimiento de la política de regalos, hospitalidades y otros beneficios establecida en el Código Ético y el *Manual de procedimientos PTEE* y demás políticas relacionadas.
- k. Mecanismos de remuneración y compensación de Colaboradores.
- l. Implementación del Plan de Comunicación.
- m. Implementación del Plan de Capacitación.
- n. Divulgación de políticas y procedimientos.
- o. Procedimientos de detección.
- p. Planteamiento de inquietudes y procedimientos de información.
- q. Eventos de riesgo presentados durante el período.
- r. Mantenimiento de registros.
- s. Evaluación independiente y certificación.

El plan debe abarcar todas las Contrapartes y será presentado por el Oficial de Cumplimiento al Comité de Cumplimiento.

Cuando las deficiencias de control han sido identificadas, el Oficial de Cumplimiento, o quien haga sus veces debe considerar cuánto tiempo tomará remediar la deficiencia.

Para tal efecto, se debe considerar el impacto económico, en la información financiera y en la reputación. El Oficial de Cumplimiento o quien haga sus veces puede también considerar si hay controles compensatorios que puedan soportar la ejecución de este en vez del control deficiente.

El Oficial de Cumplimiento o quien haga sus veces, debe realizar el seguimiento del plan de acción para cada deficiencia de control identificada, deberá incluir las actividades a realizar, el responsable de su aplicación y la fecha de cumplimiento. Este seguimiento debe realizarse por parte del responsable del Programa de Control.

Todos los planes de acción deben encontrarse documentados como evidencia de la evaluación del Oficial de Cumplimiento o quien haga sus veces y de los órganos de control sobre el diseño y operación de los controles internos en la gestión del riesgo de soborno y corrupción.

16.2. REVISORÍA FISCAL

La Revisoría Fiscal deberá realizar las labores que considere necesarias a efectos de evaluar el entorno y el sistema de control de la compañía. El PTEE hace parte del Sistema de Control Interno de la compañía, de acuerdo con la normatividad vigente sobre la profesión contable y el ejercicio de la revisoría fiscal.

17. REPORTES DEL PTEE

A continuación, se describe el esquema funcional implementado por **ATENTO**, para el manejo de los reportes internos y externos del PTEE.

17.1. REPORTE INTERNO DE ACTOS INCORRECTOS

- a. En caso de que cualquier colaborador pueda tener conocimiento de una posible situación ilegal o cuestionable, (ej. corrupción o soborno), dicho colaborador tiene la obligación de reportarla a la mayor brevedad posible, a través de los canales de reportes establecidos.
- b. Su ocultamiento se considera una violación a las políticas y normas de **ATENTO**, lo cual dará como resultado la aplicación de las sanciones correspondientes.
- c. Se considera falta grave la realización de reportes temerarios.

17.2. SEÑALES DE ALERTA CORRUPCION / SOBORNO TRANSNACIONAL

Las siguientes señales de alerta, se evaluarán de acuerdo a las especificaciones contenidas en la circular externa No en la Circular Externa No 100-000011 de agosto de 2021 numeral 5.4, emitida por la Superintendencia de Sociedades, en donde menciona tener en cuenta las siguientes señales, aparte de las que se detecten en la operación o relación con las distintas contrapartes:

- a. En el análisis de los registros contables, operaciones o estados financieros:
 - Facturas que aparentemente sean falsas o no reflejen la realidad de una transacción o estén infladas y contengan exceso de descuentos o reembolsos.
 - Operaciones en el exterior cuyos términos contractuales son altamente sofisticados.
 - Transferencia de fondos a países considerados como paraísos fiscales.
 - Operaciones que no tengan una explicación lógica, económica o práctica.
 - Operaciones que se salgan del giro ordinario del negocio.
 - Operaciones en las que la identidad de las partes o el origen de los fondos no es clara.
 - Bienes o derechos, incluidos en los estados financieros, que no tengan un valor real o que no existan.
- b. En la estructura societaria o el objeto social:
 - Estructuras jurídicas complejas o internacionales sin aparentes beneficios comerciales, legales o fiscales o poseer y controlar una entidad jurídica sin objetivo comercial, particularmente si está localizada en el exterior.
 - Personas jurídicas con estructuras en donde existan fiducias nacionales o trust extranjeros, o fundaciones sin ánimo de lucro.
 - Personas jurídicas con estructuras de “off shore entities” o de “off shore bank accounts”.
 - Sociedades no operativas en los términos de la Ley 1955 de 2019 o que por el desarrollo de los negocios puedan ser consideradas como entidades “de papel”, es decir, que razonablemente no cumplen con ningún propósito comercial.
 - Sociedades declaradas como proveedores ficticios por parte de la DIAN.
 - Personas jurídicas donde no se identifique el Beneficiario Final.

c. En el análisis de las transacciones o contratos:

- Recurrir con frecuencia a contratos de consultoría, de intermediación y el uso de joint ventures.
- Contratos con Contratistas o entidades estatales que den la apariencia de legalidad que no reflejen deberes y obligaciones contractuales precisas.
- Contratos con Contratistas que presten servicios a un solo cliente.
- Pérdidas o ganancias inusuales en los contratos con Contratistas o entidades estatales o cambios significativos sin justificación comercial.
- Contratos que contengan remuneraciones variables que no sean razonables o que contengan pagos en efectivo, en Activos Virtuales, o en especie.
- Pagos a PEPs o personas cercanas a los PEPs.
- Pagos a partes relacionadas (Asociados, Empleados, Sociedades Subordinadas, sucursales, entre otras) sin justificación aparente.

17.3. CANALES DE REPORTE

ATENTO, ha dispuesto la *Línea Ética* o canal de denuncias como principal canal de reporte para el *PTEE*. Su funcionamiento se encuentra descrito en la *Política contra el Soborno y la Corrupción*.

17.4. REPORTE DE INDICADORES AL COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

Con el fin de realizar un seguimiento sobre la efectividad del *PTEE* e identificar tendencias o señales de alerta, el Oficial de Cumplimiento presentará al Comité de Cumplimiento el reporte de indicadores *PTEE*, teniendo en cuenta la estructura e información contenida en el **Anexo 10. KRI-KPI**.

17.5. REPORTES EXTERNOS

Los reportes externos del *PTEE* son aquellos que **ATENTO** debe remitir a autoridades u órganos externos, direccionados de la siguiente manera reportando en los siguientes enlaces:

- Temas relacionados con Soborno:
https://www.supersociedades.gov.co/delegatura_aec/Paginas/Canal-de-Denuncias-Soborno-Internacional.aspx.
- Los temas relacionados con corrupción:

<http://www.secretariatransparencia.gov.co/observatorio-anticorrupcion/portal-anticorrupcion>

17.5.1. DIRECTRICES GENERALES PARA TODOS LOS REPORTES EXTERNOS:

- a. Ninguna persona natural o jurídica vinculada con **ATENTO** podrá dar a conocer a personas no autorizadas información sobre los reportes que se han realizado a autoridades competentes.
- b. Todos los soportes de los hechos y situaciones que han sido objeto de reporte se deben organizar y conservar de conformidad con lo establecido en el presente Manual en lo atinente a conservación de documentos, debido a que pueden ser solicitados por las autoridades competentes.
- c. El Oficial de Cumplimiento o quien haga sus veces llevará un registro de control con la información de todos los reportes que se realicen a autoridades competentes.

17.5.2. DENUNCIAS PENALES

Cuando como consecuencia de las labores previas de verificación, pesquisas y reportes internos, se tenga evidencia física y elementos materiales de prueba sobre la comisión de una conducta punible, se deberá poner en conocimiento de las autoridades competentes a través de una denuncia penal.

Esta decisión será tomada por el Comité de Cumplimiento con la propuesta realizada por el Oficial de Cumplimiento.

17.5.3. REPORTES EXTERNOS DIRIGIDOS A OTRAS ENTIDADES

El Oficial de Cumplimiento, o quien haga sus veces podrá emitir reportes relacionados con el avance en la implementación o desarrollo de medidas correctivas u otros destinatarios diferentes, cuando por decisión institucional éstos hagan parte de iniciativas promovidas por el Gobierno, especialmente la Secretaría de Transparencia de la Vicepresidencia de la República, Asociaciones Gremiales, entre otros.

18. INDICADORES DEL PTEE

El Oficial de Cumplimiento o quien haga sus veces debe diseñar e implementar indicadores de riesgo (*Key Risk Indicators - KRI*) e indicadores de desempeño (*Key Performance Indicators - KPI*) de la función de administración del Riesgo de Soborno y Corrupción.

18.1. INDICADORES RESPECTO AL RIESGO DE SOBORNO Y CORRUPCIÓN

- a. El Oficial de Cumplimiento será el encargado de diseñar e implementar los indicadores respecto a la gestión del Riesgo de Soborno y Corrupción.
- b. Los indicadores serán generados de forma semestral. Para efectos de recopilar la información, el Oficial de Cumplimiento se apoyará en las siguientes fuentes de información, entre otras:
 - i. Información y estadísticas generadas por el administrador de la *Línea Ética*.
 - ii. Casos informados a través de los canales de reporte.
 - iii. Información derivada de Comités.
 - iv. Información allegada por Colaboradores.
 - v. Reportes de áreas de control.

- c. El Oficial de Cumplimiento deberá evaluar por lo menos semestralmente la utilización y suficiencia de los indicadores. Podrá realizar las modificaciones que se consideren necesarias.
- d. Los indicadores de riesgo (KRI) y los indicadores de desempeño (KPI) definidos para **ATENTO** se encuentran en el **Anexo 10. KRI - KPI**

19. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN

ATENTO en aras de preservar la transparencia en todas sus actuaciones y operaciones, y con el fin de dar cumplimiento a las normas legales e internas relacionadas con la conservación, elaboración y divulgación de la información del *PTEE*, diseñará mecanismos de comunicación y divulgación que garanticen el acatamiento de los requerimientos normativos.

La manera adoptada por **ATENTO** para la divulgación al público de la información sobre la administración del Riesgo de Soborno y Corrupción será a través de su página web, comunicaciones externas e internas u otros mecanismos públicos de difusión.

19.1. OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN

Serán objetivos generales de la estrategia de comunicación y divulgación, los siguientes:

- a. Crear una cultura de cumplimiento al interior de la empresa.
- b. Proteger la marca y la reputación de **ATENTO**
- c. Informar sobre la *Línea Ética*.
- d. Velar porque los mecanismos para asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales o normativas sean parte integral de los procedimientos operacionales.

La estrategia de comunicación y divulgación será interna y externa.

19.1.1. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN INTERNA

Internamente, se requieren comunicaciones periódicas para asegurar que la Administración y el personal se mantengan informados sobre asuntos relacionados con el control del soborno y la corrupción, incluyendo las mejores prácticas establecidas.

19.1.2. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN EXTERNA

El compromiso de la compañía respecto de su plan de control de soborno y corrupción debe ser comunicado a todos los stakeholders, por diferentes medios, tales como:

- a. Declaraciones en términos generales y condiciones de negociación con terceros por parte de la compañía.
- b. Invitaciones a terceros o requerimiento de propuestas/sugerencias para ser aplicadas en la compañía.
- c. A través de la página web de la compañía.

19.2.DEBER DE RESERVA

Con el fin de preservar el deber de reserva, los Colaboradores de **ATENTO**, deben guardarla en lo que se refiere a la información que se reporta a las autoridades y a toda la relacionada con el *PTEE*.

Toda la información derivada de la aplicación de esta política está sometida a reserva, lo que significa que la misma sólo podrá ser conocida por las autoridades judiciales o administrativas competentes.

Por consiguiente, **ATENTO**, compromete a sus Colaboradores a guardar absoluta confidencialidad respecto a la información que se elabore y distribuya con relación al *PTEE*, especialmente aquella que haya sido reportada internamente o puesta a disposición de las autoridades competentes, salvo requerimiento de las autoridades competentes.

Así mismo, todos los mencionados tienen la obligación de custodiar y limitar el uso de esta a los fines estrictamente establecidos en la ley y en esta política, entre los que se encuentra el de atender los requerimientos de información de la Fiscalía General de la Nación, autoridades competentes o entidades de control

20. PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DEL PTEE

En **ATENTO** la capacitación sobre el *PTEE* se diseña, programa y coordina a través de planes dirigidos a todas las áreas y a los Colaboradores que considere el Oficial de Cumplimiento, de acuerdo con el análisis de riesgo.

20.1. OBJETIVO

Establecer los programas de capacitación y otros instrumentos diseñados por **ATENTO** para el mismo propósito, incluida la forma de evaluación y el cubrimiento de las deficiencias que se detecten en el conocimiento de las normas, políticas, procedimientos e instrumentos que se han implementado en el *PTEE*.

Con la implementación de programas de capacitación se busca dar a conocer las políticas, normas internas y externas, y procedimientos relacionados con el *PTEE*, con el fin de generar en los Colaboradores de **ATENTO**, una cultura organizacional orientada a la administración del Riesgo de Soborno y Corrupción, para prevenir y controlar que **ATENTO** sea utilizada para estos fines.

20.2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a los Colaboradores de **ATENTO**, no obstante, la cobertura sobre *PTEE* incluirá la inducción al personal temporal que le preste sus servicios a **ATENTO**.

20.3. DIRECTRICES

- a. Toda persona que ingrese a **ATENTO** deberá recibir, por lo menos una vez al año, capacitación sobre las políticas, procedimientos, herramientas y controles adoptados para dar cumplimiento al *PTEE*.
- b. Cuando se realice alguna actualización al Manual de Procedimientos PTEE, ésta deberá ser comunicada a todos los Colaboradores de **ATENTO**; en el caso de que los cambios realizados sean muy grandes se requiere programar capacitaciones para dar a conocer las nuevas normas y parámetros del *PTEE*.

- c. El plan de capacitación sobre temas de *PTEE* se informará al Comité de Cumplimiento de **ATENTO** para su conocimiento, y su avance se le dará a conocer en los informes que le presenta el Oficial de Cumplimiento.
- d. Semestralmente, el Oficial de Cumplimiento verificará, mediante una revisión a una muestra selectiva de las hojas de vida de diferentes Colaboradores, que en éstas estén archivadas las cartas de conocimiento y lectura del *Manual de Procedimientos PTEE* y las evaluaciones de la capacitación *PTEE* debidamente diligenciadas.
- e. Cuando el Oficial de Cumplimiento detecte la carencia de estos documentos en las hojas de vida de los Colaboradores, notificará de esta situación a Recursos Humanos para que implemente los planes de acción para su corrección y normalización.
- f. Se debe dejar constancia escrita de todas las capacitaciones realizadas, donde se indique como mínimo la fecha, el tema tratado y el nombre de los asistentes.

20.4. PERIODICIDAD

La capacitación sobre PTEE, deberá ser impartida al personal que la empresa considere, cuando menos una vez al año o cuando se realicen cambios a las políticas, normas o procedimientos del *PTEE* que ameriten realizar capacitaciones de actualización.

20.5. ELEMENTOS DE CAPACITACIÓN

Los programas de capacitación deberán constar por escrito y para su desarrollo y difusión, se podrá utilizar todo tipo de herramientas que cumplan los propósitos, tales como:

- a. Publicaciones periódicas en los medios de difusión de **ATENTO**.
- b. Conferencias.
- c. Capacitaciones presenciales.
- d. Herramientas virtuales.
- e. Talleres.
- f. Actividades lúdicas

20.6. MEDICIÓN DE LA EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN

Dependiendo del tipo de entrenamiento y su objetivo, se establecerán los mecanismos de medición, los cuales se podrán realizar por medio de evaluaciones, talleres y concursos internos. Éstos serán definidos por Recursos Humanos en coordinación con el Oficial de Cumplimiento.

21. CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS

A continuación, se señalan las directrices para el archivo y conservación de los documentos que hayan servido para la implementación de las etapas y los elementos del *PTEE*, aquellos requeridos en la vinculación de las Contrapartes, en el proceso de conocimiento de éstas, los que soportan sus operaciones, los cuales pueden ser requeridos por las autoridades competentes y aquellos que soportan los reportes externos de la compañía:

- a. Con el fin de prestar colaboración a las autoridades competentes y de control, se deberá conservar la documentación soporte del PTEE, así como aquella relacionada con la vinculación de Contrapartes, y la que soporta las transacciones realizadas.
- b. Se deben conservar los documentos y registros relativos al cumplimiento de las normas sobre prevención y control del Riesgo de Soborno y Corrupción, por el término mínimo de diez (10) años.
- c. Al cabo de este lapso pueden ser destruidos, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:
 - i. Que no medie solicitud de entrega de los documentos formulada por autoridad competente.
 - ii. Que se conserven en un medio técnico que garantice su posterior reproducción exacta y la preservación de su valor probatorio, conforme a lo previsto en los Decretos 2527 de 1950, 3354 de 1954 y 2620 de 1993 y en el artículo 12 de la Ley 527 de 1999.
 - iii. En el evento en que, al cabo de este lapso, exista una investigación en curso o la información haya sido requerida por una autoridad competente u órgano de control, la información no será destruida y se conservará hasta el término de la investigación o hasta que dicha autoridad u órgano de control señale la culminación de la actuación correspondiente.
 - iv. En los casos de fusión, **ATENTO** como sociedad absorbente debe garantizar la continuidad en el estricto cumplimiento de esta disposición.
 - v. En caso de liquidación, corresponde al liquidador adoptar las medidas necesarias para garantizar el archivo y protección de los documentos del *PTEE*, de acuerdo con lo señalado en el numeral 21 del artículo 5º del Decreto 2418 de 1999.

22. ANEXOS

Anexo 1A. Aspectos Conceptuales del Riesgo de Soborno y Corrupción

Anexo 1B. Aspectos Legales del Riesgo de Soborno y Corrupción

Anexo 2. Teoría General del Riesgo

Anexo 3. Metodologías de Identificación de Factores de riesgo y de Identificación, Medición, Control y Monitoreo del riesgo.

Anexo 4. Matriz de Riesgos y Controles PTEE.

Anexo 5. Procedimiento de Debida Diligencia respecto de Contrapartes.

Anexo 6. Formato de registro de regalos, hospitalidades y otros beneficios.

Anexo 7. Declaración Anual de Conflictos de Interés

Anexo 8. Reglas de Conducta de Proveedores de ATENTO

Anexo 9. Metodología de Calificación de Proveedores.

Anexo 10. KRI – KPI

23. HISTÓRICO DE REVISIÓN

Versión	Fecha	Revisor	Modificaciones
1	30 de abril de 2021	Compliance Officer Global	Normativa Inicial
2	24 de junio de 2021	Oficial de Cumplimiento PTEE - SAGRILAF	Eliminación del Anexo 8. Donaciones, patrocinios o contribuciones, y se incluye Política de Donaciones Corporativa
3	4 de agosto de 2021	Oficial de Cumplimiento	Eliminación Anexo 7. Financiación de Campañas Políticas, y se incluye Política Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero FCPA
4	25 de mayo de 2022	Junta Directiva Oficial de Cumplimiento	Actualización, según requerimientos Circular Externa No 100-000011 de 2021, emitida por la Superintendencia de Sociedades.