

ATENTO

Sí, las políticas y los  
procedimientos son nuestra  
**responsabilidad**



**POL.CIA.EMEA.S.COLOMBIA.002.**

POLÍTICA CONTRA EL SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN  
ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A. SUCURSAL EN  
COLOMBIA

Versión 04

27/09/2023 (septiembre/2023)



## Contenido

1.	OBJETIVO .....	3
2.	Principios .....	4
3.	Alcance .....	4
4.	Directrices Generales .....	5
5.	HISTÓRICO DE REVISIÓN .....	7

## POLÍTICA CONTRA EL SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN

**ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A. SUCURSAL EN COLOMBIA (en adelante la compañía), en función de su cultura organizacional y valores corporativos ha adoptado un Programa de Transparencia y Ética Empresarial (en adelante PTEE), con especial énfasis en los negocios y transacciones internacionales.**

### 1. OBJETIVO

La alta dirección de la compañía expresa la responsabilidad que tiene de promover entre los Colaboradores, Accionistas, Miembros del Consejo de Administración, Clientes, Proveedores, Contratistas, Aliados Estratégicos y demás terceros que interactúan con la misma (en adelante Contrapartes), las más altas conductas éticas.

La compañía tiene como propósito documentar en la *Política contra el Soborno y la Corrupción* su compromiso de cero tolerancias con cualquier conducta que sea considerada como soborno o corrupción, reforzando los valores, estándares y principios establecidos en el *Código Ético* donde se establece la obligación de actuar siempre de manera honesta y ética en todas nuestras actividades, así como el cumplimiento de todas las normativas vigentes y futuras que regulen estos temas.

Con la implementación de esta Política se busca cumplir los siguientes objetivos:

- A. Afianzar la cultura corporativa basada en las conductas éticas establecidas en el Código Ético, así como dar coherencia entre lo que decimos y hacemos.
- B. Prevenir daños a la imagen y reputación de la compañía a través de la adopción y cumplimiento de disposiciones que prohíben cualquier modalidad constitutiva de soborno o corrupción.
- C. Establecer los lineamientos para identificar, medir, controlar, monitorear, detectar, investigar y corregir las situaciones de soborno y corrupción que se pudieran llegar a presentar en contra de la compañía, promoviendo el establecimiento de una cultura de cumplimiento, salvaguardando la reputación de la compañía y enalteciendo los valores incorporados en el *Código Ético*.

Estos lineamientos están diseñados para servir de guía en la actuación de todas las Contrapartes que tengan relación de negocios con la compañía, en función del cumplimiento de los estándares para la prevención y control del riesgo de soborno y corrupción adoptados por la compañía.

La estrategia de la compañía para la lucha contra el soborno y la corrupción contempla, entre otros elementos y sistemas afines, el **Programa de Transparencia y Ética Empresarial - PTEE**, el *Código Ético* y el *Sistema de Control Interno* y el *Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral LA/FT/FPADM – (SAGRILAFT)*.

## 2. PRINCIPIOS

**Principio 1 – Proporcionalidad.** Los derroteros generales para los riesgos de soborno y corrupción de la compañía se han diseñado teniendo en cuenta su actividad económica, la comercialización de los productos, el tamaño y demás características particulares del negocio.

**Principio 2 – Compromiso.** La compañía compromete a todas sus Contrapartes para dar estricto cumplimiento y aplicación del *Código Ético* y al *Manual PTEE*.

**Principio 3 – Administración basada en riesgos.** La compañía 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 en negocios y transacciones nacionales e internacionales.

**Principio 4 – Debida diligencia.** Todas las relaciones con las Contrapartes de la compañía deberán enmarcarse dentro del *PTEE* y, por consiguiente, se realizará un adecuado proceso de conocimiento de dichas contrapartes, con su correspondiente actualización periódica.

**Principio 5 – Comunicación y capacitación.** La compañía se compromete a proporcionar todos los medios necesarios para comunicar e impartir capacitaciones dirigidas a aquellos Colaboradores que la compañía 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 PTEE o por la persona designada para el efecto.

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

## 3. ALCANCE

La presente Política aplica a todas las Contrapartes con quienes de manera directa o indirecta la compañía establezca cualquier relación comercial y contractual.

El *PTEE* de la compañía tiene como objetivo fundamental minimizar la posibilidad de que se materialicen situaciones asociadas a los riesgos de soborno y corrupción en negocios y transacciones nacionales e internacionales que puedan generar engaño, violación de confianza y en general, daños a la reputación del mismo, sus bienes y sus grupos de interés.

De conformidad con esta Política, las Contrapartes de la compañía se abstendrán de participar en cualquier forma de soborno, o práctica de corrupción, ya sea directa o indirectamente.




## 4. DIRECTRICES GENERALES

La compañía, en función de su cultura organizacional y valores corporativos, establece los lineamientos y directrices que deben seguirse por parte de todas las Contraparte de la Compañía, en materia de administración del riesgo de soborno y corrupción.

1. La compañía no promueve, no acepta, ni encubre actos enmarcados dentro de los conceptos de soborno y corrupción en ninguna de sus relaciones comerciales.
2. La compañía está comprometida con efectuar sus operaciones manteniendo altos principios morales y éticos en el cumplimiento de las leyes aplicables.
3. La compañía cuenta con Políticas, Procedimientos y normas internas que regulan los contratos, operaciones y transacciones locales o internacionales, los cuales serán de obligatorio cumplimiento.
4. La compañía hace manifiesta su posición de No Tolerancia frente al soborno y la corrupción, de cualquier forma, o tipología de la que se trate, y promulga su decisión de tomar todas las medidas necesarias para combatirlos.
5. La compañía promueve y establece dentro de su organización, una cultura institucional antisoborno y anticorrupción en sus Órganos de Administración y de Control, Representantes Legales, Accionistas y en general en todas las Contrapartes con las que interactúa.
6. La compañía 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 soborno y 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 *Manual del PTEE*.
7. La compañía genera un entorno de transparencia, integrando los diferentes sistemas desarrollados para la prevención, detección y respuesta al soborno y a la corrupción, manteniendo los canales adecuados para favorecer la comunicación de dichos asuntos al interior de la compañía y coordinando el conjunto de acciones necesarias para prevenir, detectar y dar respuesta a las posibles situaciones de soborno y corrupción.
8. La compañía prioriza las actividades de prevención de soborno y corrupción, sin disminuir los esfuerzos encaminados a la detección y corrección de situaciones relacionados con los mismos flagelos.
9. La compañía evalúa los presuntos indicios de soborno y corrupción, bajo los principios de confidencialidad, integridad, transparencia y objetividad.
10. La compañía gestiona de forma oportuna todas las denuncias de actos de soborno o corrupción, independientemente de su cuantía o personal involucrado, garantizando confidencialidad, objetividad, respeto y transparencia. Ningún colaborador sufrirá algún tipo de rechazo o cualquiera otra consecuencia negativa por prevenir, rechazar o denunciar un acto de soborno o corrupción.
11. Es responsabilidad de los altos directivos dar a conocer a todos los colaboradores bajo su dirección las normas, procedimientos y protocolos que se deben observar para prevenir y controlar el riesgo de soborno y corrupción y aplicar los controles necesarios para prevenir que la compañía y/o sus empleados faciliten actividades de tal naturaleza.
12. La compañía no tolera que sus Contrapartes logren resultados económicos, comerciales o de cualquier índole, a cambio de violar la ley o actuar de manera deshonesta.
13. La compañía prohíbe terminantemente a sus Contrapartes la realización o aceptación de pagos de facilitación, entendiendo por éstos aquellos pagos hechos o recibidos para asegurar o agilizar el curso de una acción de rutina o acciones necesarias para que la contraparte tenga un derecho legal o de otra índole.

14. La compañía establece requisitos exigentes para la vinculación de Contrapartes y rechaza el establecimiento o la renovación de una relación contractual, que no cumpla con los requisitos exigidos por la ley y las normas internas de la compañía.
15. La compañía no mantendrá vínculos con Contrapartes que hayan sido condenadas por actividades delictivas relacionadas con soborno y corrupción.
16. La compañía tiene directrices y metodologías para identificar, medir, controlar y monitorear los factores de riesgo y los riesgos asociados de la compañía.
17. 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.
18. Por consiguiente, la compañía compromete a sus Contrapartes 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 dichas autoridades.
19. Así mismo, todos los mencionados tienen la obligación de custodiar y limitar el uso de la misma 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 y/o entidades de control.
20. La compañía prohíbe el soborno a funcionarios públicos o privados, nacionales o extranjeros, ya sea a través de terceros o por intermediarios, a cambio de un beneficio prohibido o una ventaja inadecuada.
21. La compañía promueve dentro de ella la concientización sobre las mejores prácticas relacionadas con la prevención y control del riesgo de soborno y corrupción.
22. La compañía insta a la aplicación obligatoria de lo establecido en el Código Ético en lo que se refiere a la solicitud y aceptación de regalos, atenciones u hospitalidades.
23. La vinculación de empleados y terceros se debe realizar de acuerdo con lo establecido en los procedimientos existentes en la compañía. La contratación de terceros que tengan contacto o negociaciones con funcionarios públicos deben contar con un contrato escrito que especifique el conocimiento y cumplimiento de esta política establecida por la compañía, así como las normas legales que cubren el riesgo de soborno y corrupción.
24. La compañía se abstiene de realizar contribuciones a candidatos a cargos políticos.
25. La compañía cuenta con la estructura organizacional, recursos económicos humanos y tecnológicos y pondrá en práctica actividades de capacitación y divulgación necesarias para fortalecer la cultura de prevención y control en materia de riesgos vinculados en operaciones, negocios o transacciones internacionales.
26. El Programa Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) requiere de supervisión y seguimiento de los riesgos de soborno y corrupción, evaluando de manera periódica los riesgos potenciales de los procesos y subprocesos para garantizar que las actividades de control establecidas protejan a la compañía de acciones corruptas.
27. La compañía tiene un régimen de sanciones establecido en el Reglamento Interno de Trabajo que regula las consecuencias que genera la violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias como es el caso del cumplimiento de PTEE.
28. La compañía podrá reportar a las autoridades competentes los actos de soborno y corrupción identificados en las investigaciones o labores previas de verificación.
29. La compañía cuenta con procedimientos sobre los gastos relacionados con alimentación, hospedajes y viajes, definidos en el PTEE.

30. La compañía integra una Política en materia de remuneraciones y pago de comisiones a empleados, asociados y accionistas, la cual está integrada en los lineamientos del PTEE.
31. La compañía cuenta con unas directrices de donaciones que apalancan el contenido de esta política para minimizar el riesgo de soborno y corrupción.
32. La compañía cuenta con un medio de reporte de carácter confidencial y anónimo para que sus Contrapartes informen sobre conductas deshonestas por parte de nuestros colaboradores o terceros vinculados que generan: incumplimiento al Código Ético, actos de soborno y corrupción que afectan o lesionan nuestros intereses, las cuales son gestionadas de manera oportuna.
33. La compañía garantiza la protección activa de los denunciantes y asegura la confidencialidad del reportante, sin ninguna repercusión negativa sobre su reporte, el cual también puede ser de tipo anónimo.
34. Nuestras Contrapartes deben informar a través de los canales de comunicación establecidos por la compañía los hechos o actos que puedan ser considerados como soborno y corrupción. Estos canales son:

	Línea telefónica gratuita para Colombia: 018009132017
	Página web: <a href="http://www.canaldedenunciasatento.com">www.canaldedenunciasatento.com</a>
	Correo Electrónico: <a href="mailto:cumplimiento@atento.com">cumplimiento@atento.com</a>

## 5. HISTÓRICO DE REVISIÓN

Versión	Fecha	Revisor	Modificaciones
1	30 de Abril de 2021	Compliance Officer Global	Normativa Inicial
2	14 de Julio de 2021	Oficial de Cumplimiento	Se elimina del documento Correo electrónico: <a href="mailto:atento@canaldedenunciasatento.com">atento@canaldedenunciasatento.com</a>
3	25 de mayo de 2022	Oficial de Cumplimiento / aprobó Consejo de Administración	- Adición en lineamiento sobre Política en materia de remuneraciones y pago de comisiones a empleados, asociados, accionistas.  - Adición en procedimientos sobre los gastos relacionados con alimentación, hospedajes y viajes.
4	27 de septiembre de 2023	Oficial de Cumplimiento / aprobó Consejo de Administración	-Adición en lineamiento Protección Activa para los Denunciantes.  -Adición Canal de Denuncia – Correo Electrónico.