

# Concentrix+Webhelp Código de conducta para proveedores

Versión: 3.0

Las versiones impresas de este documento son SÓLO DE REFERENCIA. Los usuarios de este documento son personalmente responsables de utilizar la versión oficial y de verificar que las copias que realicen estén completas y sean de la versión oficial.

## Información documental

### Historial de revisiones/aprobaciones

El resumen de cambios es un componente vital de la documentación de procesos. Cualquier cambio en este documento debe registrarse a continuación y volver a aprobarse

Fecha de revisión	Descripción de la revisión	Versión	Revisor	Aprobador
24 de junio de 2021	Documentación inicial	1.0	<b>Bill Thompson</b> GVP - Asesoría Jurídica y General <b>Chris Palmer</b> GVP - Compras	<b>Steve Richie</b> EVP - Legales y Recursos Humanos
Septiembre de 2022	Reescritura completa del Código de conducta para proveedores	2.0	<b>Bill Thompson</b> SVP - Asesoría Jurídica y General <b>Chris Palmer</b> SVP - Compras	<b>Jane Fogarty</b> EVP - Legal <b>Philip Cassidy</b> EVP - Proyectos Estratégicos y Estrategia Corporativa
22 de septiembre de 2023	Revisión y adiciones a Webhelp	3.0	<b>Bill Thompson</b> SVP - Asesoría Jurídica y General <b>Chris Palmer</b> SVP - Compras	<b>Jane Fogarty</b> EVP - Legal <b>Philip Cassidy</b> EVP - Proyectos Estratégicos y Estrategia Corporativa

**Revisores de cambios de documentos** SVP - Asesoría Jurídica y General, SVP - Compras. Revisión sin cambios/modificaciones menores pueden ser aprobadas por el VP - Consejo Legal de Cumplimiento Regulatorio y de Contratos.

## **Aprobadores de cambios de documentos**

EVP - Legal

EVP - Proyectos Estratégicos y Estrategia Corporativa

Los cambios importantes requieren la aprobación del personal mencionado. Los cambios menores sólo requieren la aprobación de los revisores de cambios de documentos. Los cambios menores son los que afectan a necesidades cosméticas y aclaraciones, pero no a la estructura general / alcance del proceso y de esta política.

## **Plan de revisión de documentos**

Este documento se revisará al menos una vez al año o siempre que sea necesario para corregir o mejorar la información o el contenido a fin de tener en cuenta cualquier cambio en la legislación, la normativa o las prácticas empresariales.

## **Información de contacto**

Para más información sobre estas directrices, póngase en contacto con la Oficina de Cumplimiento de la Normativa y los Contratos en [compliance@concentrix.com](mailto:compliance@concentrix.com).

## **Distribución de documentos**

Este documento de política está clasificado como "público" y puede consultarse externamente en formato de sólo lectura.

Las copias impresas son sólo para referencia y no se controlan. Es responsabilidad de los usuarios de este documento asegurarse de que están utilizando la versión más reciente.

© **Concentrix Corporation, 2023 Reservados todos los derechos**; y ninguna parte del documento puede ser copiada, reproducida, almacenada o transmitida de ninguna forma ni por ningún medio sin el consentimiento previo por escrito de Concentrix+Webhelp.

## Contenido

Introducción a Concentrix+Webhelp.....	6
Introducción al Código de conducta para proveedores.....	8
Ámbito de aplicación.....	8
Definiciones.....	8
Compromiso de la dirección.....	9
Conducta ética.....	9
Cumplimiento de la ley.....	9
Medio ambiente, asuntos sociales y gobernanza.....	9
Medioambiente.....	10
Acoso y discriminación.....	10
Esclavitud moderna, trabajo forzoso e infantil.....	11
Salud y seguridad en el trabajo.....	11
Anticorrupción.....	12
Provisión y recepción de donaciones.....	13
Conflicto de intereses.....	13
Códigos de conducta para los clientes.....	13
Política de seguridad y protección de datos.....	13
Gobierno, medios de comunicación y relaciones con los inversores.....	14
Verificación de antecedentes.....	14
Seguros.....	14
Exactitud y conservación de registros.....	14
Gobierno corporativo.....	15
Minerales de conflicto.....	15

Formación sobre las obligaciones derivadas del presente Código de conducta.....	15
Certificación de conformidad y auditoría .....	16
Controlar el cumplimiento e informar de las infracciones.....	16
Conflicto.....	16
Formulario de reconocimiento y aceptación.....	16

## Introducción a Concentrix+Webhelp

Somos Concentrix+Webhelp, una empresa global de atención al cliente.

### NUESTRA VISIÓN

Ser la mejor empresa del mundo en compromiso con el cliente, rica en diversidad y talento, impulsada por la creatividad y la tecnología.



## NUESTRA CULTURA

¡NO estamos aquí por el **STATUS QUO!**

Estamos **CAMBIANDO EL JUEGO** para conseguir la **EXCELENCIA**.  
Estamos **LUCHANDO PARA** ofrecer mejores **EXPERIENCIAS** con la marca.

Defendemos a nuestra **GENTE**.

Actuamos con **INTEGRIDAD**. Colaboramos de forma **CONSTRUCTIVA**.

¡Siempre con **CARÁCTER EJEMPLAR!**

Solo ganamos si nuestros **CLIENTES GANAN**.

Somos **un** equipo, **una** empresa.

CONCENTRIX + Webhelp



## NUESTRA CULTURA

¡NO estamos aquí para mantener el STATU QUO! Apostamos por la búsqueda de la EXCELENCIA. Estamos LUCHANDO POR MEJORES EXPERIENCIAS de marca. Defender a nuestra GENTE.

Actuar con INTEGRIDAD. Colaborar CONSTRUCTIVAMENTE. ¡Siempre con CARÁCTER EJEMPLAR! Sólo ganamos cuando nuestros CLIENTES GANAN.

Somos **un** equipo, **una** empresa.

## Introducción al Código de conducta para proveedores

Como parte de nuestro ADN y cultura de hacer lo correcto, Concentrix+Webhelp se enfoca en la adquisición responsable y en garantizar una cadena de suministro limpia. Con este fin, este Código de conducta para proveedores establece las normas mínimas de conducta empresarial que se espera de todos los proveedores de Concentrix+Webhelp.

Al aceptar una Orden de compra de Concentrix+Webhelp, el Proveedor (en adelante, el “Proveedor”) se compromete a cumplir los principios y disposiciones del presente Código de conducta para proveedores, además de los términos y condiciones establecidos en la Orden de compra y en cualquier Contrato que pueda celebrarse entre el Proveedor y Concentrix+Webhelp. El Proveedor también se compromete a aplicar estos principios a sus propias relaciones y contratos con proveedores en la medida en que se vinculen con el trabajo realizado por el Proveedor en nombre de Concentrix+Webhelp. Por último, el Proveedor acepta que Concentrix+Webhelp y/o su(s) representante(s) puedan realizar auditorías y/o inspecciones razonables del cumplimiento de este Código de conducta y que el Proveedor, previa solicitud, proporcione registros que demuestren el cumplimiento de este Código de conducta y proporcione una certificación por escrito de su cumplimiento a Concentrix+Webhelp. El Proveedor subsanará sin demora cualquier deficiencia detectada en las auditorías e inspecciones. El incumplimiento de este Código de conducta puede dar lugar a la terminación de las relaciones comerciales de Concentrix+Webhelp con dicho proveedor, a discreción exclusiva de Concentrix+Webhelp.

## Ámbito de aplicación

Este Código de conducta para proveedores se aplicará a todos los Proveedores, subcontratistas y sus socios (Proveedores de nivel 2).

El Proveedor deberá cumplir en todo momento el presente Código de conducta en todos los países en los que opere. Es responsabilidad del Proveedor garantizar que sus empleados, empresas afiliadas pertinentes y subcontratistas estén informados sobre el contenido y cumplan los requisitos.

## Definiciones

**Proveedor:** Por proveedor se entiende cualquier empresa/persona/entidad jurídica que contraiga una obligación contractual con Concentrix+Webhelp para el suministro de bienes o la prestación de servicios objeto del contrato.



**Concentrix+Webhelp:** Concentrix - Webhelp incluye todas las entidades del grupo de Concentrix Corporation.

**Código de conducta para proveedores:** Hace referencia a este Código de conducta para proveedores aplicable a todos los proveedores de Concentrix+Webhelp en todo el mundo.

**Sanciones:** Leyes y reglamentos estadounidenses e internacionales que prohíben a Concentrix+Webhelp hacer negocios con países, entidades o personas sancionados/objetivados que hayan sido incluidos en una lista como resultado de restricciones gubernamentales (“Partes prohibidas”),

**Proveedor de nivel 2:** Se refiere a los proveedores directos, subcontratistas o socios del proveedor en la cadena de suministro de los productos y servicios suministrados a Concentrix+Webhelp.

## Compromiso de la dirección

El Proveedor debe comprometerse a adoptar o establecer un sistema de gestión diseñado para garantizar el cumplimiento del presente Código de conducta para proveedores y de las leyes y reglamentos aplicables, en consonancia con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, así como a llevar a cabo la identificación y mitigación periódicas de los riesgos operativos relacionados, y a facilitar la mejora continua.

## Conducta ética

Se espera que todos los proveedores mantengan los valores morales y éticos más elevados en todas sus relaciones comerciales.

## Cumplimiento de la ley

El Proveedor está obligado a mantener todas las licencias, permisos, autorizaciones o registros válidos exigidos por las leyes y reglamentos aplicables y a cumplir todas las leyes, normas y reglamentos aplicables de todos y cada uno de los territorios en los que desarrolle su actividad. Esto incluye, entre otras, las leyes relacionadas con el empleo y el trabajo, la lucha contra la discriminación, el acoso, el medio ambiente, la lucha contra el soborno y la corrupción. Se prohíbe al proveedor relacionarse con partes prohibidas sancionadas.

## Medio ambiente, asuntos sociales y gobernanza

Los proveedores con los que Concentrix+Webhelp realice gastos significativos deberán obtener una calificación de sostenibilidad empresarial de Ecovadis o un organismo equivalente (el organismo equivalente estará sujeto a la aprobación de Concentrix+Webhelp). Todo proveedor que no cumpla los requisitos mínimos deberá presentar un plan de acción para mejorar su calificación.

## Medioambiente

Concentrix+Webhelp espera que sus proveedores se comprometan con la sostenibilidad medioambiental, prestando especial atención a los impactos sobre el clima, los residuos y los ecosistemas, y que trabajen para reducir los impactos negativos sobre el entorno natural (por ejemplo: la aplicación de las mejores prácticas para minimizar la contaminación atmosférica, del agua y acústica y la conservación de los recursos naturales), y que tomen medidas positivas para proteger el medio ambiente.

El Proveedor deberá cumplir todas las leyes en materia de contaminación y protección del medio ambiente aplicables a su actividad y adoptar todas las medidas necesarias para medir, controlar y reducir su huella de carbono y su impacto en el medio ambiente. También debe garantizar que proporciona bienes/servicios de forma sostenible, para ayudar a conservar el medio ambiente.

En consonancia con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los proveedores deben apoyar un enfoque preventivo ante los retos medioambientales. La clave de este enfoque es prevenir antes que remediar; es más rentable y ambientalmente beneficioso tomar medidas tempranas para garantizar que no se produzcan daños ambientales que remediar después del hecho.

Del mismo modo, los proveedores deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. Mediante la aplicación de tecnologías e innovaciones tecnológicas respetuosas con el medio ambiente, una empresa puede reducir el uso de materias primas, lo que se traduce en una mayor eficiencia y competitividad, al tiempo que repercute positivamente en su entorno.

## Social

### Acoso y discriminación

Concentrix+Webhelp se compromete a proporcionar un entorno de trabajo libre de acoso y discriminación ilegales. El Proveedor garantizará que su lugar de trabajo esté libre de acoso ilegal y discriminación por motivos de embarazo, parto o condiciones médicas relacionadas, raza, religión, credo, color, origen nacional o ascendencia, discapacidad física o mental, condición médica, estado civil, edad, género, orientación sexual o cualquier otra base o clase protegida por la ley aplicable. El Proveedor ofrecerá igualdad de oportunidades de empleo y tratará a los candidatos y empleados sin prejuicios ilegales. El Proveedor también garantizará que nada disuada o impida a su personal ejercer su derecho de representación, libertad de asociación y/o negociación colectiva.

## **Esclavitud moderna, trabajo forzoso e infantil**

El cumplimiento de las normas de derechos humanos incorporadas en diversas leyes es una parte esencial para respaldar el compromiso del proveedor de cumplir con las leyes sobre la esclavitud moderna. El Proveedor deberá asegurarse de cumplir con las disposiciones de la Ley de Esclavitud Moderna de 2015 (Reino Unido) y la Ley de Esclavitud Moderna de 2018 (Australia), así como con otras leyes similares relacionadas con la prohibición y erradicación de prácticas de esclavitud moderna. Más concretamente, en consonancia con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), un organismo de las Naciones Unidas, el Proveedor no utilizará, apoyará ni contratará, directa o indirectamente, trabajo forzoso u obligatorio, ni fomentará o apoyará la esclavitud o la trata de seres humanos. Todo el trabajo deberá ser voluntario, y los trabajadores deberán ser contratados de acuerdo con la legislación vigente, incluyendo las horas de trabajo, la remuneración, los términos y condiciones, y deberán ser libres de marcharse con un aviso razonable. El Proveedor no empleará a ninguna persona que esté por debajo de la edad mínima legal para trabajar.

## **Salud y seguridad en el trabajo**

El Proveedor cumplirá con todas las políticas de salud y seguridad aplicables y con todas las leyes aplicables para garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable.

## **Gobernanza**

Mientras trabajamos en formalizar la inclusión de la diversidad y la sostenibilidad ambiental como factores en nuestras decisiones de selección de proveedores, podemos solicitar en cualquier momento una descripción y pruebas de respaldo que ilustren cómo cada uno de los siguientes factores mejora la responsabilidad social y la sostenibilidad ambiental.:

- a. Estrategia y política empresarial para proveedores
- b. Objetivos e incentivos para proveedores
  - i. Para los directivos del Proveedor
  - ii. Para el personal del Proveedor
- c. El rendimiento del proveedor y el rendimiento de la cadena de suministro que impulsan resultados sociales y ambientales positivos

Nuestros proveedores recibirán un trato justo y equitativo durante el proceso de licitación y compra, y las decisiones se tomarán basándose en criterios de selección claros.

Concentrix+Webhelp también espera que cada Proveedor transmita expectativas similares a sus propias cadenas de suministro.:

- Diversidad, equidad e inclusión en la plantilla
- Empresas de propiedad diversa, como empresas propiedad de minorías/veteranos y empresas propiedad de mujeres, en su cadena de suministro.
- Sostenibilidad medioambiental en las operaciones y en las cadenas de suministro

## Anticorrupción

Concentrix+Webhelp no tolera el soborno ni la corrupción. Se exige a los Proveedores que garanticen el cumplimiento de las leyes anticorrupción/antisoborno aplicables, como la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA) de Estados Unidos y la Ley de Soborno del Reino Unido, y no pagarán, autorizarán a pagar, ofrecerán o prometerán ilegalmente dinero o cualquier cosa de valor (como sobornos, comisiones ilegales, invitaciones o regalos) a ningún empleado, funcionario o representante de ningún gobierno u organización pública o internacional, candidato político o partido político, o a la familia de cualquiera de estos funcionarios, con el fin de obtener o conservar un negocio, o asegurarse una ventaja indebida. Este requisito se aplica tanto a los pagos directos como a los indirectos, a cualquier tercero o intermediario cuando haya motivos para creer que se transmitirán con el fin mencionado.

## Provisión y recepción de donaciones

El Proveedor no pagará ni proporcionará directa o indirectamente nada de valor a empleados de clientes o proveedores para obtener o conservar sus negocios o influir en sus decisiones en nombre de su empleador. Los empleados del Proveedor no podrán aceptar ni solicitar nada de valor a proveedores actuales o potenciales en relación con actividades realizadas en nombre de Concentrix+Webhelp. No obstante, dichos empleados pueden aceptar regalos, invitaciones u otras cortesías que no sean excesivas y se ajusten a las normas razonables de la comunidad empresarial.

## Conflicto de intereses

El Proveedor y sus empleados no realizarán ninguna acción ni tendrán intereses que puedan crear un conflicto de intereses con la prestación de bienes o servicios a Concentrix+Webhelp. Si un Proveedor tiene conocimiento de un conflicto de intereses real o potencial, deberá notificarlo de inmediato a Concentrix+Webhelp y ayudará a Concentrix+Webhelp a tomar las medidas necesarias para remediar la situación.

## Códigos de conducta para los clientes

Concentrix+Webhelp puede tener la obligación con uno o más de sus clientes de cumplir el código de conducta de dicho cliente y aplicarlo a sus relaciones comerciales con los Proveedores. En tal caso, el suministro por parte de Concentrix+Webhelp de cualquier trabajo al Proveedor en apoyo de dicho cliente, estará sujeto a que el Proveedor acepte acatar cualquier término del código de conducta del cliente que no esté cubierto de otro modo por este Código de conducta.

## Política de seguridad y protección de datos

El Proveedor deberá garantizar el cumplimiento de todas las leyes, directivas, orientaciones gubernamentales y/o normativas y mejores prácticas del sector que prevean la recopilación, el procesamiento, la protección, la transferencia, el acceso y el almacenamiento de información personal en los países en los que opere y en las jurisdicciones en las que se presten servicios a Concentrix+Webhelp. Los Proveedores que presten servicios que requieran el

tratamiento de información personal o sensible deberán contar con una gobernanza adecuada y demostrable en materia de seguridad y protección de datos. Toda esta información debe ser confidencial y estar protegida contra el acceso no autorizado, la destrucción, el uso, la modificación y la divulgación mediante la aplicación de medidas técnicas y/u organizativas adecuadas. El Proveedor podrá estar obligado a informar periódicamente a Concentrix+Webhelp de sus medidas de seguridad y se asegurará de que sus subprocesadores dispongan de garantías equivalentes. Concentrix+Webhelp podrá solicitar al Proveedor que firme un Acuerdo de Protección de Datos por separado, si fuera necesario.

## **Gobierno, medios de comunicación y relaciones con los inversores**

El Proveedor no iniciará ninguna forma de publicidad ni realizará ninguna declaración o presentación a inversores, medios de comunicación o gobiernos en la que se haga referencia a Concentrix+Webhelp sin obtener previamente permiso por escrito de Concentrix+Webhelp (excepto cuando así lo exija el Gobierno o la ley).

## **Verificación de antecedentes**

Antes de contratar a cualquier Proveedor seleccionado, Concentrix+Webhelp puede optar por realizar o solicitar una verificación de antecedentes, que incluye, entre otras cosas, comprobaciones de sanciones y de crédito del Proveedor y/o su propietario/directores.

La falta de aprobación en la verificación de antecedentes se considerará como un incumplimiento de los términos y condiciones del Código de conducta y podría resultar en la terminación de la relación comercial con Concentrix+Webhelp.

## **Seguros**

El Proveedor puede estar obligado a contratar un seguro en función de la naturaleza de los bienes y servicios suministrados. Previa solicitud, el Proveedor facilitará el certificado de seguro a Concentrix+Webhelp.

## **Exactitud y conservación de registros**

El Proveedor se asegurará de que los registros comerciales relacionados con Concentrix+Webhelp sean precisos y reflejen fielmente todas las transacciones comerciales, y garantizará que dichos registros se conserven de forma segura durante el periodo exigido por la ley y se presenten a petición razonable de Concentrix+Webhelp.

## Gobierno corporativo

Se espera que todos los Proveedores cumplan la normativa aplicable en materia de gobierno corporativo y garanticen la transparencia y un elevado nivel de gobernanza ética en toda su actividad y organización.

## Minerales de conflicto

Los minerales de conflicto son determinados minerales que proceden de diversos países afectados por conflictos y/o de alto riesgo, entre cuyos recursos naturales se encuentran minerales muy demandados a nivel local y mundial. El comercio de minerales puede utilizarse para financiar a grupos armados, alimentar el trabajo forzado y otras violaciones de los derechos humanos, y apoyar la corrupción y el blanqueo de dinero. Estos llamados “minerales de conflicto”, como el estaño, el tungsteno, el tantalio y el oro, también denominados 3TG, pueden utilizarse en productos cotidianos como teléfonos móviles y automóviles o en joyería.

El Proveedor se atenderá a los requisitos de cualquier ley, convención, norma, reglamento o disposición en relación con el uso, compra y venta de “minerales de conflicto” y ningún producto suministrado a Concentrix+Webhelp podrá contener o incluir dichos minerales.

## Formación sobre las obligaciones derivadas del presente Código de conducta

El Proveedor impartirá anualmente a sus empleados la formación y educación adecuadas en relación con las obligaciones que les imponen las leyes y el presente Código de conducta para proveedores. Esto incluye, entre otras, las leyes aplicables relacionadas con la lucha contra la corrupción, la prevención de la esclavitud moderna y el trabajo forzoso, el acoso ilegal y la discriminación en el lugar de trabajo.

## Certificación de conformidad y auditoría

Concentrix+Webhelp podrá exigir al Proveedor que certifique su cumplimiento de los términos de este Código de conducta, o podrá exigirle que se someta a una auditoría por parte de Concentrix+Webhelp o de sus nominados/representantes para demostrar su cumplimiento de los términos de este Código de conducta para proveedores. En caso de que dicha auditoría identifique cualquier incumplimiento sustancial por parte del Proveedor, éste deberá asumir el coste de dicha auditoría y subsanar dicho incumplimiento sin coste adicional para Concentrix+Webhelp. Concentrix+Webhelp tendrá derecho a rescindir su relación con el Proveedor por incumplimiento o por no subsanar un incumplimiento si así lo considera oportuno.

## Controlar el cumplimiento e informar de las infracciones

Concentrix+Webhelp espera que sus proveedores dispongan de controles y procesos diseñados para facilitar el cumplimiento de la ley y de este Código de conducta para proveedores. Concentrix+Webhelp anima a sus Proveedores a proporcionar un mecanismo de denuncia anónima para que sus empleados, agentes y subcontratistas informen de las infracciones de este Código de conducta para proveedores. Un Proveedor debe proteger de represalias a cualquier persona que denuncie infracciones de buena fe.

Se espera de todos los Proveedores que informen con prontitud de cualquier infracción identificada o sospechada de la ley o de este Código de conducta del proveedor a <https://integritycounts.ca/org/concentrix> y que presten una ayuda razonable a cualquier investigación realizada por Concentrix+Webhelp de una infracción real o sospechada de este Código de conducta.

## Conflicto

*En caso de conflicto de términos entre el presente Código de conducta y cualquier acuerdo celebrado entre Concentrix+Webhelp y el Proveedor, prevalecerá el presente Código de conducta.*

## Formulario de reconocimiento y aceptación



**(Deberá ser firmado por el signatario autorizado del Proveedor en el momento de la incorporación del proveedor y, posteriormente, con carácter anual, a petición de Concentrix+Webhelp)**

Yo [nombre], [designation] de [Supplier name] confirmo por la presente que he leído y comprendido el Código de conducta para proveedores de Concentrix+Webhelp y confirmo además que cumplimos las disposiciones del Código de conducta para proveedores, según nos sean aplicables, y entiendo que cualquier contravención/incumplimiento del Código de conducta para proveedores puede dar lugar a la rescisión de cualquier contrato y a la eliminación de la lista de proveedores, contratistas y consultores de Concentrix+Webhelp. Asimismo, acepto proporcionar los documentos que demuestren el cumplimiento de la legislación aplicable, según lo requiera Concentrix+Webhelp en cada momento. Confirmando que no estamos sujetos a procedimientos de quiebra, insolvencia, liquidación o que nuestros activos han sido administrados por un liquidador o un tribunal.

Firma

Nombre del firmante

Nombre del proveedor

Fecha

Lugar