



Cómo TTEC hace negocios

Código de Ética para personal,
proveedores y socios de negocios

2024

ttec®

Índice

INTRODUCCIÓN

Mensaje de nuestro presidente	4-7
--	------------

NUESTRA ÉTICA

Nuestro código de ética y tú	8
Ética en la toma de decisiones	10
Reportar anomalías y hacer preguntas	11
Protección contra posibles represalias	11

TRABAJO EN EQUIPO

Trabajar en equipo	12
Predicamos con el ejemplo	14
No discriminamos ni acosamos	14
Creemos que la diversidad, la igualdad y la inclusión nos hace mejores	15
Nos comportamos profesionalmente en el lugar de trabajo	15
Mantenemos un ambiente de trabajo seguro y saludable	15
• Tenemos tolerancia cero hacia la violencia en el lugar de trabajo	15
• Está estrictamente prohibido portar armas en el lugar de trabajo	17
• Esperamos de nuestro personal un ambiente libre de drogas y alcohol	17
Protegemos la información de nuestro personal:	
Su derecho a la privacidad	17
Nos adherimos a las prácticas de pago justo	17

NUESTRO NEGOCIO

Excelencia en nuestro negocio	18
Protegemos la información confidencial	20
Combatimos el fraude	20
Protegemos los bienes de la empresa	20
• Inspección de artículos personales	20
• Expectativas de privacidad en la red global de TTEC	20
Protegemos la propiedad intelectual y la información confidencial de TTEC	21
Utilizamos la inteligencia artificial (IA) de forma ética	21
Utilizamos responsablemente las redes sociales	22
Reconocemos y abordamos los conflictos de interés	22
• Relaciones de negocios con empleados, familiares y amigos	22
• Empleo fuera de TTEC	23
• Prestar servicios en consejos directivos	24
• Oportunidades corporativas y de negocios personales	24
• Regalos y cortesías de negocios	24
Operamos un negocio sostenible	25
Practicamos la responsabilidad social	25

TRANSPARENCIA

Hacer negocios de manera transparente 26

Entendemos y acatamos las leyes de competencia	28
No necesitamos información confidencial de otros para tener éxito	28
Apoyamos las prácticas laborales justas	28
Gestionamos de forma proactiva a nuestros proveedores	29
No nos involucramos en la corrupción	29
Cumplimos con las restricciones comerciales	30
• Bloqueos económicos	31
• Sanciones y embargos comerciales	31
• Controles de exportación	31
Nos involucramos responsablemente en la política ...	31
Entendemos cómo hacer negocios con clientes del gobierno	32

NUESTRA RESPONSABILIDAD

Entendemos cuáles son nuestras responsabilidades con nuestros accionistas 34

Llevamos registros precisos	36
Presentamos nuestra información financiera detalladamente	36
Tenemos políticas para combatir el uso de información privilegiada	36
Nos relacionamos responsablemente con los medios de comunicación y otros medios de consulta	37
Llevamos a cabo prácticas de gobernanza corporativa	37



Los importantes valores y principios destacados en este documento son aplicables a todo el grupo de empresas de TTEC. Cuando el documento se refiere a “TTEC” o a “nuestra empresa”, alude a todas las empresas de TTEC y a las organizaciones controladas directa o indirectamente por TTEC Holdings, Inc.

Para reportar anomalías o solicitar apoyo en relación con cualquier tema cubierto en nuestro Código de Ética: Cómo TTEC hace negocios, contacta a la línea de asistencia We Hear You al +1.888.788.0032 (E.U.) o accede a <http://www.ttecwehearyou.com> para consultar las instrucciones de marcación fuera de Estados Unidos.



“Cada uno de nosotros tiene la obligación de asumir la responsabilidad sobre la manera en que TTEC hace negocios. Como miembro de TTEC, siempre debes considerar de qué manera tus acciones afectan nuestra integridad y credibilidad.”

Kenneth D. Tuchman

Fundador, presidente y director ejecutivo

EN ESTA SECCIÓN



Un mensaje de nuestro presidente





Mensaje de nuestro presidente

**Kenneth D. Tuchman**

Fundador, presidente
y director ejecutivo

Estamos comprometidos a hacer negocios con integridad. Las acciones que tomamos no solo nos afectan, sino que afectan a nuestros clientes y a sus consumidores, a nuestras comunidades, a nuestros socios comerciales y a nuestros compañeros. Llevamos 40 años ofreciendo experiencias excepcionales a clientes y socios comerciales de las marcas más emblemáticas, innovadoras y revolucionarias del mundo. Tomar decisiones éticas en todo lo que hacemos ha sido la clave de nuestro éxito.

A medida que ampliamos nuestro negocio a nuevos mercados y tecnologías y trabajamos para ayudar a nuestros clientes a superar sus retos en el mundo en constante cambio, cada uno de nosotros tiene la oportunidad de asumir la responsabilidad de cómo TTEC hace negocios. Nuestro Código de Ética: Cómo TTEC hace negocios es la brújula para nuestros

empleados, proveedores y socios. Sirve de guía para el trato entre nosotros, la colaboración con nuestros socios comerciales y la participación en el mercado para prestar servicios y competir por oportunidades de negocio. Como parte de nuestra misión de dar un toque humano a los negocios, TTEC está comprometida a construir una fuerza de trabajo diversa, igualitaria e inclusiva, y redes de proveedores y socios, que reflejen a los clientes, sus consumidores y comunidades a las que servimos.

Creemos que dirigir nuestro negocio sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para disfrutar de nuestro mundo es una parte importante de nuestra misión de Dar un toque humano a los negocios.

Gestionamos de forma proactiva los problemas medioambientales, sociales y de gobernanza,

como parte de nuestra estrategia de desarrollo empresarial. La estrategia incluye la gestión de operaciones sostenibles construidas en espacios de trabajo ecológicos y saludables; la inversión en nuestra gente y en nuestras comunidades; la elevación de la diversidad, la equidad y la inclusión; la gestión responsable de los datos de nuestros clientes y empleados; el hablar cuando algo no nos parece bien; y el mantenernos en un nivel de integridad inflexible. Nuestra estrategia nos permite ofrecer servicios y soluciones tecnológicas excepcionales a nuestros clientes, así como un crecimiento y valor sostenibles a nuestros inversores.

Como miembro de la familia TTEC, espero que siempre consideres cómo las decisiones que tomas afectan a nuestra reputación ante los clientes, nuestros empleados y nuestras comunidades. Todo lo que hagas, como parte de nuestro negocio, debe ser siempre coherente con nuestros valores y este Código de Ética.

Nuestro creciente negocio opera en más de 20 países en seis continentes, emplea a más de 60 mil profesionales y se asocia con cientos de proveedores muy diversos. Nuestro Código de Ética no intenta abordar todas las situaciones que puedas encontrar en nuestro complejo negocio; está diseñado para proporcionar una orientación clara de nuestras expectativas sobre cómo hacemos negocios y cómo queremos que tomes decisiones al trabajar con nosotros. De vez en cuando, te encontrarás con dilemas éticos o con personas que no comparten nuestros valores. Si no sabes cómo manejar una situación difícil, si te das cuenta de una posible violación de las leyes o políticas, si ves que se toman malas decisiones, o si simplemente tienes una pregunta sobre lo que hay que hacer, tienes varias opciones para encontrar ayuda u obtener más información. Puedes:



Contactarte con la línea de ayuda We Hear You (WHY), nuestra línea de atención confidencial para empleados y proveedores;



Hablar con tu gerente o con el Departamento de Human Capital;



Comunicarte con nuestro Departamento de Ética al ethics@ttec.com.

Si no sabes qué hacer, ¡pregunta! Siempre que sea posible, mantendremos tus consultas en la confidencialidad y te protegeremos contra posibles represalias.

Nuestra Junta Directiva, nuestro equipo de gestión y yo hemos revisado y aprobado este Código de Ética: Cómo hace negocios TTEC. Se aplica a todos los empleados y proveedores de TTEC en todo el mundo, a todos los niveles de nuestra compañía y a todas las empresas de la familia TTEC.

La forma cómo hacemos negocios es importante para nosotros, para nuestros clientes y para nuestros accionistas. Tu apoyo y cumplimiento de este Código Ético nos ayudará a continuar haciendo de TTEC un lugar donde el negocio se realiza con integridad y donde todos podemos estar orgullosos de trabajar.

Atentamente,

Kenneth D. Tuchman
Fundador, presidente
y director ejecutivo

[INTRODUCCIÓN](#)[NUESTRA
ÉTICA](#)[TRABAJO
EN EQUIPO](#)[NUESTRO
NEGOCIO](#)[TRANSPARENCIA](#)[NUESTRA
RESPONSABILIDAD](#)

Nuestro código de ética y tú

En TTEC, nuestros valores y nuestro Código de Ética definen nuestra manera de hacer negocios y reflejan nuestro compromiso para: Ser líder día a día; Hacer lo correcto; Alcanzar lo increíble; Entender antes de actuar; Actuar en equipo y Vivir con pasión.

Estamos en el negocio para servir a nuestros clientes, obtener ganancias y crear una plusvalía para nuestros accionistas; y lo hacemos con integridad y sin sacrificar nuestros principios.

EN ESTA SECCIÓN

- [Ética en la toma de decisiones](#)
- [Reportar anomalías y hacer preguntas](#)
- [Protección contra posibles represalias](#)





Estamos orgullosos de contar con una reputación de excelencia en el servicio y de hacer negocios con integridad. Tomar decisiones difíciles para hacer siempre lo correcto no es fácil. En el complejo mundo de negocios global, lo correcto no siempre es evidente. Nuestro Código Ético está diseñado para orientar sobre cómo tomar las decisiones correctas en el mejor interés de nuestros clientes, nuestra empresa, nuestros accionistas y nuestro personal.

Los principios descritos en nuestro Código Ético son aplicables tanto si se trabaja en un centro de experiencia del cliente, en una oficina o desde casa. Todo personal, independientemente del lugar en el que trabaje, debe cumplir el Código Ético y comunicar cualquier infracción.

Estamos orgullosos de contar con una reputación de excelencia en el servicio y de hacer negocios con integridad.

Nuestro Código de Ética se aplica a todo nuestro negocio, a todo nuestro personal, a los miembros de nuestra Junta Directiva y a los proveedores y miembros de nuestra cadena de suministro en todo el mundo. Si trabajas para una empresa de TTEC o como nuestro contratista o proveedor, tienes la responsabilidad de leer, entender y seguir los principios básicos descritos en nuestro Código de Ética.

En TTEC seleccionamos cuidadosamente a nuestros proveedores, contratistas, agentes, consultores y otros socios de negocios. Sólo hacemos negocios con empresas que compartan nuestros altos estándares de conducta ética

en los negocios y con aquellos que cumplen las leyes que se aplican a su negocio. Como condición de empleo en TTEC, se le exige que complete la capacitación en materia de ética como parte de su ingreso a la empresa y periódicamente a partir de entonces.

Ética en la toma de decisiones

Nuestro éxito continuado depende de tu capacidad de tomar decisiones que correspondan con nuestros valores. Cuando te enfrentes a una situación difícil, plantearte las cinco preguntas a continuación te ayudará a tomar las decisiones éticas correctas.

- 1 **¿Es legal?** Si tienes dudas, contacta a nuestro Departamento Legal para recibir orientación.
- 2 **¿Esto cumple con las políticas de TTEC?** Revisa la página de políticas en Mosaic para más información o habla con tu gerente o con el Departamento de Human Capital o el Departamento Legal para recibir orientación.
- 3 **¿Esto refleja los valores y la cultura de TTEC?** Revisa nuestros valores o habla con tu gerente para para recibir orientación.
- 4 **¿Podría esto afectar negativamente a las partes interesadas de la empresa?** Si tienes dudas, habla con tu gerente, con el Departamento Legal o de Ética para recibir orientación.
- 5 **¿Te sentirías preocupado si esto apareciera en los titulares de un periódico?** Si tienes dudas, habla con tu gerente, con el Departamento Legal o de Ética para recibir orientación.

Reportar anomalías y hacer preguntas

Si tienes alguna pregunta sobre nuestro Código de Ética, nuestras políticas o sobre las leyes que están relacionadas con nuestro negocio, o si deseas reportar una infracción, ponte en contacto con la línea de asistencia confidencial We Hear You siguiendo las instrucciones de marcación específicas para cada país (como aparecen en Mosaic) o accediendo directamente a <http://www.ttecwehearyou.com> en Internet. También puedes solicitar asistencia de nuestro Departamento Legal en el +1.303.397.4397 o ethics@ttec.com.

Reportar posibles violaciones “de buena fe” no significa que necesariamente estés en lo correcto respecto a lo que te preocupa. Significa que debes ser honesto y estar convencido de que tu denuncia está en el mejor interés de la empresa.

Investigamos todos los reportes de posibles violaciones a nuestro Código de Ética, leyes y políticas de TTEC y aplicamos cuanto antes las medidas disciplinarias adecuadas cuando el caso lo amerita. TTEC mantendrá la confidencialidad de la información y la identidad de quienes denuncien infracciones, siempre que la ley lo permita.

[Política sobre sospechas del empleado](#)

Protección contra posibles represalias

TTEC tiene una política de puertas abiertas, lo que significa que el personal tiene la oportunidad de discutir con apertura y sinceridad con la dirección, Human Capital o el Departamento Legal los temas que le preocupen. TTEC no toma represalias contra quienes reportan posibles anomalías de buena fe. Quienes son lo suficientemente valientes para alertarnos sobre posibles infracciones y quienes cooperan con nuestras investigaciones recibirán protección contra posibles represalias. Cualquier persona que se involucre en un acto de represalia será sujeta a acción disciplinaria, que podría incluir la terminación de la relación laboral. Si crees que has sido víctima de represalias, debes reportarlo inmediatamente a nuestro Departamento Legal.

[Política sobre sospechas del empleado](#)



Para reportar anomalías o solicitar apoyo en relación con cualquier tema cubierto en nuestro Código de Ética: Cómo TTEC hace negocios, contacta a la línea de asistencia We Hear You al +1.888.788.0032 (E.U.) o accede a <http://www.ttecwehearyou.com> para consultar las instrucciones de marcación fuera de Estados Unidos.

[INTRODUCCIÓN](#)[NUESTRA
ÉTICA](#)[TRABAJO
EN EQUIPO](#)[NUESTRO
NEGOCIO](#)[TRANSPARENCIA](#)[NUESTRA
RESPONSABILIDAD](#)

Trabajar en equipo

Para prestarle un servicio de excelencia a TTEC y nuestros clientes, construimos equipos colaborativos y altamente comprometidos. Atraemos y retenemos al mejor personal de todo el mundo tratando a nuestros colegas con respeto, impulsando su desempeño y proporcionando un ambiente de trabajo seguro y productivo.

[Declaración de los valores con relación a la Diversidad, la Igualdad y la Inclusión](#)

EN ESTA SECCIÓN

- **Predicamos con el ejemplo**
- **No discriminamos ni acosamos**
- **Creemos que la diversidad, la igualdad y la inclusión nos hace mejores**
- **Nos comportamos profesionalmente en el lugar de trabajo**
- **Mantenemos un ambiente de trabajo seguro y saludable**
- **Protegemos la información de nuestro personal: Su derecho a la privacidad**
- **Nos adherimos a las prácticas de pago justo**





Predicamos con el ejemplo

Esperamos que nuestros líderes creen y mantengan un ambiente de trabajo positivo, donde el personal y los proveedores se inspiren para sobresalir y se sientan en libertad de hacer preguntas y externar preocupaciones. Si llevas a cabo labores de supervisión, tienes la responsabilidad especial de actuar como un modelo a seguir. Haz lo que te corresponde:

- 1 Demuestra tu compromiso con la cultura de integridad de TTEC.
- 2 Asegúrate de que tú y el personal que te reporta comprendan y cumplan nuestros principios éticos;
- 3 Apoya a quienes reporten una probable anomalía.
- 4 Encauza siempre las preocupaciones éticas hacia la persona adecuada en la empresa.
- 5 Nunca permitas represalias en contra de quienes reporten posibles anomalías o participen en una investigación.
- 6 Proporciona a tu personal la información y la capacitación que necesita para realizar su trabajo.
- 7 Trata a tu personal de manera justa y respetuosa.

Como líder en TTEC, predica con el ejemplo y demuestra y promueve siempre los estándares éticos de cómo TTEC hace negocios.

No discriminamos ni acosamos

TTEC tiene el compromiso de mantener un entorno laboral basado en el respeto. La discriminación y el acoso están prohibidos, incluso fuera del horario de trabajo y de los lugares de trabajo tradicionales. No toleramos la discriminación ni el acoso. TTEC selecciona a su personal y a sus proveedores con base en sus méritos, y no por su raza, color de piel, edad, religión, género, identidad o expresión de género, orientación sexual, nacionalidad, discapacidad, información genética o cualquier estado protegido por la ley.

Si la conducta de alguien te incomoda, dilo. Recuerda que TTEC no toma represalias contra quienes denuncian acoso o discriminación.

El acoso en el lugar de trabajo puede ser verbal o físico y puede variar según la cultura y las costumbres del lugar donde se realiza el trabajo. Cualquier conducta abusiva, ofensiva, o que contribuya a crear un ambiente de trabajo intimidante es inaceptable en TTEC.

[Política de prevención de discriminación y acoso](#)

Creemos que la diversidad, la igualdad y la inclusión nos hace mejores

Como empresa global, TTEC reconoce el valor de las diferentes culturas, orígenes y perspectivas. Creemos que nuestra diversidad contribuye con nuestro éxito y nos hace más fuertes. Abrazamos nuestras diferencias y nos tratamos con respeto y equidad. Decir que TTEC tiene un compromiso con la diversidad e inclusión no son sólo palabras: es la manera en que conducimos nuestros negocios. En nuestro negocio, tenemos millones de interacciones cada año con personas de diferentes etnias, géneros, orientación sexual y culturas. En TTEC, la Diversidad, la Igualdad y la Inclusión son siempre una parte del negocio. Nos comprometemos a identificar, desafiar y cambiar activamente las estructuras y comportamientos que perpetúan la desigualdad.

[Iguales oportunidades de empleo](#)

Nos comportamos profesionalmente en el lugar de trabajo

Un ambiente de trabajo profesional es fundamental para nuestro éxito. Qué hacemos y cómo nos ve la gente tiene un impacto sobre nuestra reputación en el mercado y en la calidad de nuestras interacciones en el lugar de trabajo.

Se espera que el personal se comporte de manera profesional en todo momento en el trabajo. Las citas o las relaciones amorosas entre integrantes del personal no deben interferir con su conducta profesional, que incluye tratar a otras personas con respeto y abstenerse de mostrar comportamientos que podrían incomodarles.

La vestimenta profesional adecuada puede variar en cada país, pero en cualquier parte del mundo que trabajes para TTEC, tu atuendo debe representarnos como una organización profesional a la que nuestros clientes le confían su activo más importante: su relación con el cliente.

Mantenemos un ambiente de trabajo seguro y saludable

Para TTEC la seguridad de su personal es la prioridad. Cada integrante del personal tiene un papel que desempeñar para generar un lugar de trabajo seguro. Actualízate permanentemente sobre las mejores prácticas de seguridad tomando periódicamente la capacitación acerca de la seguridad en el trabajo y cumple siempre con los procedimientos de seguridad en el trabajo.

[Política de seguridad en el trabajo](#)

Tenemos tolerancia cero hacia la violencia en el trabajo

Las amenazas, la violencia y la intimidación no están permitidas en TTEC. Tomaremos medidas inmediatas contra la violencia en el trabajo. Reporta inmediatamente cualquier asunto relacionado con la seguridad o cualquier amenaza de violencia.

[Política de seguridad en el trabajo](#)



En caso de accidentes o lesiones, debes reportarlos inmediatamente.



Para reportar anomalías o solicitar apoyo en relación con cualquier tema cubierto en nuestro Código de Ética: Cómo TTEC hace negocios, contacta a la línea de asistencia We Hear You al +1.888.788.0032 (E.U.) o accede a <http://www.ttecwehearyou.com> para consultar las instrucciones de marcación fuera de Estados Unidos.

Está estrictamente prohibido portar armas en el lugar de trabajo

Está estrictamente prohibido portar cualquier tipo de arma en el trabajo, en vehículos propiedad de TTEC, en posesión del personal mientras se encuentre en las instalaciones de TTEC y en actividades o eventos patrocinados por TTEC. Si tú o tus compañeros de trabajo están en peligro inmediato, contacta inmediatamente a las autoridades correspondientes y al departamento de seguridad de TTEC.

[Política de seguridad en el trabajo](#)

Esperamos de nuestro personal un ambiente libre de drogas y alcohol

TTEC tiene una política de cero drogas y alcohol en el lugar de trabajo. Los estados de intoxicación afectan negativamente el juicio, así como la seguridad de nuestro personal y visitantes. Poseer o estar afectado por cualquier sustancia tóxica (alcohol, drogas o medicamentos indebidamente utilizados) al llevar a cabo actividades relacionadas con los negocios de la empresa (en nuestras instalaciones o en otros lugares) darán lugar a la terminación de la relación laboral. Si asistes a una reunión de negocios donde se ofrezca alcohol, aplica tu buen juicio, reconoce tus límites y programa el transporte de regreso.

[Política de cero drogas en el lugar de trabajo](#)

Protegemos la información de nuestro personal: Su derecho a la privacidad

Como parte de la relación laboral, TTEC tiene acceso a tu información personal (domicilio e información de contacto, familia, salario, salud y discapacidades, resultados de tu revisión de

No permitimos armas en el trabajo.

antecedentes penales, historial laboral y otros datos, y almacenamos esta información y en ocasiones (con el debido consentimiento cuando sea necesario) la transferimos a otras personas, pero sólo con

fines comerciales. Tenemos el compromiso de respetar tu privacidad y de utilizar las mejores prácticas para salvaguardar esta información.

Si, como parte de tu trabajo, tienes acceso a los datos privados del personal, debes cumplir con todas las restricciones de acceso a la información, tomar precauciones para evitar que ésta sea utilizada indebidamente y acceder a ella sólo cuando sea necesario conocerla para fines comerciales legales. También es nuestra responsabilidad nunca discutir o compartir (por correo electrónico o de otro modo) los datos privados de un empleado con otros empleados o terceros a menos que dichas personas tengan una "necesidad de saber" y tengamos la autorización de nuestro supervisor inmediato.

[Política de privacidad](#)

Nos adherimos a las prácticas de pago justo

TTEC paga a su personal todo el tiempo laborado. Si crees que tu recibo de pago contiene errores, o si tienes alguna pregunta relacionada con el mismo, por favor ponte en contacto con tu supervisor, representante de Human Capital o con la línea de asistencia We Hear You.

[INTRODUCCIÓN](#)[NUESTRA
ÉTICA](#)[TRABAJO
EN EQUIPO](#)[NUESTRO
NEGOCIO](#)[TRANSPARENCIA](#)[NUESTRA
RESPONSABILIDAD](#)

Excelencia en nuestro negocio

Nos enorgullecemos de nuestra capacidad de proporcionar una plusvalía a nuestros clientes y a sus consumidores a través de servicios innovadores de alta calidad. Tratamos a nuestros clientes y a sus consumidores con honestidad e integridad y sólo hacemos promesas que podemos cumplir.



Las reglas sobre la privacidad de datos difieren en todo el mundo, trabajamos para cumplir con las leyes de privacidad de datos en los países en los que hacemos negocios.

EN ESTA SECCIÓN

- **Protegemos la información confidencial**
- **Combatimos el fraude**
- **Protegemos los bienes de la empresa**
- **Protegemos la propiedad intelectual y la información confidencial de TTEC**
- **Utilizamos la inteligencia artificial (IA) de forma ética**
- **Utilizamos responsablemente las redes sociales**
- **Reconocemos y abordamos los conflictos de interés**
- **Operamos un negocio sostenible**
- **Practicamos la responsabilidad social**





Protegemos la información confidencial

Al prestar servicios a nuestros clientes y a sus consumidores, tenemos acceso a información sensible y confidencial. Protegemos esta información diligentemente y no permitimos que salga de nuestro entorno seguro. Nunca transfieras información confidencial fuera de la red global de TTEC, hacia dispositivos o ubicaciones de almacenamiento que no sean de la empresa, incluyendo tu dirección personal de correo electrónico. Si estás al tanto de cualquier posible manejo indebido o 'fuga' de información confidencial, debes reportarlo inmediatamente.

[Política de seguridad de la información](#)

Combatimos el fraude

El fraude, el robo, la malversación de fondos y la apropiación indebida de información o de bienes son delitos graves y no están permitidos en TTEC. TTEC cuenta con sofisticados programas de prevención de fraude y pérdidas, y si tú te involucras en un fraude, ayudas a otros a perpetrarlo, o decides hacer caso omiso cuando otros lo cometen, estarás sujeto a una acción disciplinaria, que podría incluir la terminación de la relación laboral. El fraude daña la confianza de nuestros clientes con respecto a nuestros servicios y hace perder oportunidades de negocio a TTEC y puestos de trabajo a nuestro personal. Empezaremos acción civil y penal en contra de las personas involucradas en un fraude.

[Política anticorrupción](#)

Protegemos los bienes de la empresa

El personal de TTEC tiene acceso a bienes valiosos (tecnología, equipos, efectivo y otros). Debemos usar estos activos únicamente para fines comerciales legítimos. Nunca vendas, prestes, regales, hagas uso personal o dispongas de ninguna manera de los bienes de la empresa sin la debida autorización. Si sospechas de robo o uso indebido de la propiedad de la empresa, reporta la situación inmediatamente.

Inspección de artículos personales

Nuestro personal tiene acceso a información altamente confidencial y personal de nuestros clientes y de sus consumidores. Esta información es valiosa y a menudo es buscada por los delincuentes. Como condición de trabajo, TTEC se reserva el derecho a inspeccionar los escritorios, armarios, maletines, bolsos de mano, laptops, dispositivos de almacenamiento electrónico personal y vehículos personales estacionados en la propiedad de la empresa para proteger esta información.

Expectativas de privacidad en la red global de TTEC

La red global de TTEC es un bien que debe ser utilizado únicamente para fines comerciales. TTEC monitorea tu actividad en la red sin previa notificación.

Este monitoreo incluye la información almacenada en tu computadora, el sistema de correo electrónico de TTEC y en los dispositivos móviles (sean o no propiedad de la empresa).

[Política de monitoreo del uso de los recursos de la empresa](#)

No uses la red global para:

- > Acceder, transmitir o almacenar pornografía, participar en juegos de azar o apuestas en línea o acceder a páginas web que no se adhieran a los valores de TTEC.
- > Enviar mensajes sobre TTEC o información confidencial sobre nuestros clientes.
- > Ofender o acosar a los clientes, sus consumidores o el personal de la empresa.

[Política de uso apropiado](#)

Protegemos la propiedad intelectual y la información confidencial de TTEC

La propiedad intelectual (IP) y la innovación son muy importantes para el éxito de nuestro negocio. La propiedad intelectual de TTEC incluye ideas, procesos, secretos comerciales, tecnología, software, información protegida por derechos de autor, inventos, diseños, material de marketing, métodos de determinación de precios, marcas

y otras creaciones protegidas por ley. Hacemos inversiones significativas en desarrollo y adquisición de propiedad intelectual y protegeremos nuestros derechos y ejerceremos acción legal contra cualquier infractor hasta las últimas consecuencias. Salvo que la ley disponga lo contrario, toda IP creada por nuestros empleados mientras laboran para la empresa es propiedad de TTEC.

TTEC está comprometida con la prevención del fraude y es diligente en sus programas de detección y prevención del fraude.

La información propiedad de TTEC es un bien muy valioso. Salvaguarda siempre la información confidencial que ayudes a desarrollar o a la que tengas acceso como parte de tu trabajo. Nunca utilices o divulgues información confidencial o propiedad de TTEC sin autorización y asegúrate de contar con acuerdos de confidencialidad adecuados antes de difundir información confidencial.

Utilizamos la inteligencia artificial (IA) de forma ética

TTEC utiliza herramientas de inteligencia artificial para dirigir su negocio y atender a sus clientes. Utilizamos estas herramientas para el bien, lo que incluye satisfacer nuestras aspiraciones empresariales y las expectativas de nuestros clientes, al tiempo que cumplimos los requisitos normativos y las prácticas recomendadas pertinentes.

Entendemos la importancia de tratar de forma proactiva las cuestiones éticas, estableciendo principios de toma de decisiones sobre el uso de la inteligencia artificial en nuestra empresa, incluida la selección cuidadosa de los datos para entrenamiento, la transparencia sobre cómo se

utiliza la inteligencia artificial y la supervisión adecuada de su uso. Respetamos el uso responsable y ético de la inteligencia artificial como herramienta de ayuda y no como sustitución total y no supervisada de personas y funciones. En TTEC, la inteligencia artificial complementa y mejora las capacidades humanas, pero no las reemplaza.

Nos esforzamos por mantener los principios a continuación cuando utilizamos herramientas de inteligencia artificial:

- > **Imparcialidad:** Cuando utilizamos la inteligencia artificial en nuestro negocio, aspiramos a garantizar un trato equitativo de las personas y los grupos, libre de prejuicios. Nos responsabilizamos de la neutralidad de los datos que utilizamos para entrenar nuestras herramientas de inteligencia artificial.
- > **Transparencia:** TTEC se compromete a ser transparente en la forma en que diseña sus herramientas de inteligencia artificial y en cómo estas herramientas toman decisiones y desarrollan conocimientos. TTEC es transparente cuando utiliza la inteligencia artificial en la toma de decisiones que afectan a sus empleados y otras partes interesadas.
- > **Privacidad:** Al utilizar la inteligencia artificial en nuestros negocios y nuestras soluciones, hacemos todos los esfuerzos necesarios para salvaguardar la privacidad y los derechos sobre los datos de los empleados y los consumidores.
- > **Propiedad intelectual (PI):** Cuando utilizamos las herramientas de inteligencia artificial que desarrollamos, tomamos medidas razonables para no infringir los derechos de propiedad intelectual de los propietarios de los datos.
- > **Fiabilidad:** La inteligencia artificial que utilizamos en nuestro negocio y nuestras soluciones es capaz de gestionar excepciones (anomalías de entrada) de forma eficaz, de un modo repetible y reproducible.
- > **Supervisión humana:** Aunque la inteligencia artificial suele estar diseñada para funcionar de forma independiente de sus creadores, TTEC se compromete a proporcionar una supervisión auditable de la actividad de la inteligencia artificial por parte de humanos.

[Política de uso de la inteligencia artificial de TTEC](#)



Utilizamos responsablemente las redes sociales

Aunque no te digamos cómo usar las redes sociales en tu tiempo libre, aplica el buen juicio y considera cuidadosamente qué impacto podrían tener tus publicaciones en las redes sociales, salas de chat y blogs. Cuando te identifiques como personal de TTEC o como integrante de nuestra cadena de suministro en las redes sociales, apégate siempre a los valores de TTEC y ten cuidado de no ofender a nuestros clientes, a nuestra industria o a tus compañeros de trabajo. No utilices nunca las redes sociales para menospreciar a nuestros competidores o a integrantes de nuestra cadena de suministro.

Nunca utilices las redes sociales para difundir información falsa o engañosa sobre la empresa, nuestros clientes, consumidores, competidores, compañeros de trabajo o nuestros proveedores. La información confidencial sobre las relaciones comerciales, el rendimiento, la situación financiera o los asuntos legales de TTEC nunca debe discutirse en las redes sociales, ya que hacerlo puede dañar a la empresa e infringir las leyes. Si tienes conocimiento de una publicación negativa sobre TTEC, hágalo saber a la dirección para que podamos proteger nuestra marca, protegiendo así nuestras relaciones con los clientes y tu trabajo.

[Política de redes sociales](#)

Reconocemos y abordamos los conflictos de interés

Un conflicto de interés surge cuando nuestros intereses personales o financieros afectan la objetividad de nuestras decisiones de negocios. Las decisiones que tomamos a nombre de la empresa y en nuestras vidas personales deben ser cuidadosamente consideradas para evitar conflictos de interés, reales o aparentes. TTEC espera que su personal reconozca los conflictos de interés y que los reporte oportunamente a la directiva o al Departamento Legal.

Exponer a tiempo un posible conflicto puede resolver la mayoría de los conflictos de interés y evitar situaciones que podrían conducir a la pérdida de negocios o del empleo. Un conflicto aparente puede ser tan perjudicial como un conflicto real. Enfrentar un posible conflicto de interés no es una violación, pero no exponerlo de manera oportuna puede llevar a la terminación de tu relación laboral con TTEC. Si un conflicto no puede resolverse después de exponerlo, con frecuencia se puede abordar mediante la reasignación de personal o el cambio en la manera de tomar las decisiones de negocios.

[Política de conflictos de interés](#)

Relaciones de negocios con el personal, familiares y amigos

Generalmente TTEC no hace negocios con el personal o con miembros de la familia inmediata de un empleado.

Si tú, un miembro de tu familia o un amigo cercano es accionista o tiene un cargo ejecutivo en una empresa proveedora, socia de negocios o cliente de TTEC, existe un conflicto de intereses. Nuestro personal y los miembros de nuestra cadena de suministro deben notificarnos esos posibles conflictos para que trabajemos juntos proactivamente para evitarlos. Si estás involucrado directamente en el proceso de selección de una empresa que es propiedad de alguien con quien tienes una relación personal, o si esa persona es representante de dicha empresa, notifícaselo inmediatamente a tu supervisor y omite participar en la toma de decisiones durante el proceso de selección.

Del mismo modo, a fin de minimizar el riesgo de un conflicto de intereses y promover la igualdad en el trabajo, recomendamos no entablar relaciones románticas entre compañeros de trabajo en la misma cadena de mando.

[Política de empleo de parientes y de relaciones personales cercanas](#)

Un conflicto aparente puede ser tan perjudicial como un conflicto real. Enfrentar un posible conflicto de interés no es una violación, pero no divulgarlo de manera oportuna puede llevar a la terminación del empleo o contrato con TTEC.

Empleo fuera de TTEC

Cuando trabajas como personal de tiempo completo para TTEC, esperamos contar con todo tu tiempo y atención. Aceptar empleo externo mientras trabajas para nosotros puede afectar tu productividad y crear un conflicto de intereses. Antes de aceptar cualquier empleo o compromiso de negocios fuera de TTEC, consúltalo con tu supervisor y solicita una autorización escrita para hacerlo. Los empleados con trabajos o negocios externos deben seguir cumpliendo con los estándares de desempeño de su función en TTEC y no pueden llevar a cabo negocios personales o externos durante las horas de trabajo o hacerlo utilizando la propiedad, información, suministros, equipo o red global de TTEC.

Aunque los miembros de una misma familia sí pueden trabajar para nuestra empresa, nunca deben trabajar uno para el otro ni estar en la misma cadena de mando.



Para reportar anomalías o solicitar apoyo en relación con cualquier tema cubierto en nuestro Código de Ética: Cómo TTEC hace negocios, contacta a la línea de asistencia We Hear You al +1.888.788.0032 (E.U.) o accede a <http://www.ttecwehearyou.com> para consultar las instrucciones de marcación fuera de Estados Unidos.



Prestar servicios en consejos directivos

Prestar servicios en un consejo directivo puede ser prestigioso y puede servir a una causa digna. Pero desafortunadamente también puede generar conflictos de intereses si la organización es polémica, no se alinea con los valores de TTEC, o si compite con TTEC o con nuestros clientes.

Los empleados no pueden formar parte de la junta directiva de una empresa que compita con TTEC, le suministre bienes o servicios o le compre servicios.

Para evitar posibles conflictos de interés, prestar servicios en una junta directiva de cualquier organización, sean o no remunerados, haga o no negocios dicha organización con TTEC y sea o no una organización con fines de lucro, requiere una previa aprobación escrita. Comparte la oportunidad con tu supervisor antes de aceptarla y, si se aprueba, ponte en contacto con nuestro Departamento Legal para eliminar formalmente el conflicto.

Oportunidades corporativas y de negocios personales

Mientras trabajas en TTEC, podrías enterarte de otras oportunidades de negocio. Beneficiarse personalmente de dichas oportunidades sin revelar los detalles a TTEC o usar nuestro nombre y contactos para obtener un beneficio personal crea un conflicto de intereses inaceptable.

Puedes aprovechar esas oportunidades de negocio o compartirlas con otras personas únicamente después de discutir las con TTEC y confirmar que no existen objeciones.

Regalos y cortesías de negocios

El entretenimiento y los regalos de negocios pueden utilizarse eficazmente para mejorar las relaciones de trabajo, celebrar los éxitos y promover nuestra marca. Todas las cortesías de negocios deben estar basadas en el buen juicio, la discreción, la moderación y la transparencia. Dar o recibir cualquier cosa de valor no es apropiado si crea una obligación, posible influencia, o cuando tiene la intención de influir en una decisión de negocios. Dado que dar y recibir cortesías de negocios puede generar un conflicto de intereses, debemos usarlas muy cuidadosamente, para asegurarnos de que sean apropiados, que apoyen objetivos legítimos de negocios y que no afecten nuestra reputación.

Los regalos y el entretenimiento para los funcionarios de gobierno están sujetos a reglas especiales y muy estrictas y siempre deben ser autorizados previamente por nuestro Departamento Legal.

[Política de regalos y entretenimiento](#)

Los regalos o entretenimiento aceptables son de valor mínimo, infrecuentes, no solicitados y apropiados para los propósitos previstos del negocio. Los regalos en efectivo o equivalentes y el “entretenimiento para adultos” nunca son aceptables.



En los últimos años, TTEC Foundation donó más de dos millones de dólares a nivel global centrándose en iniciativas de apoyo a la educación para niños desfavorecidos en Estados Unidos, Filipinas, México y Brasil.

Operamos un negocio sostenible

Como corporación responsable, TTEC se esfuerza por hacer negocios de manera sostenible. Esperamos que nuestro personal e integrantes de nuestra cadena de suministro reduzcan su impacto ambiental evitando el desperdicio y participando en usos innovadores del agua y la energía y en programas para reducir, reutilizar y reciclar. TTEC apoya y alienta al personal y a los miembros de nuestra cadena de suministro a emprender iniciativas diseñadas para preservar los recursos naturales de nuestro planeta. TTEC cumple con las normas y leyes ambientales en todos los lugares donde hace negocios. Estamos orgullosos de nuestra contribución para construir un mundo más sustentable, proporcionando buenos empleos en un entorno seguro a poblaciones marginadas alrededor del mundo.

Practicamos la responsabilidad social

La empresa contribuye con el bienestar económico y social de las comunidades donde trabaja a través de TTEC Foundation, que centra su apoyo en el aspecto más importante de la sociedad: la educación. Mientras TTEC Foundation invierte recursos en escuelas y programas de organizaciones educativas brindando apoyo a estudiantes de poblaciones marginadas, nuestro personal presta su tiempo, conocimientos e innovación a iniciativas educativas de sus comunidades.



Hacer negocios de manera transparente

TTEC compete eficazmente con base en sus méritos, y al hacerlo se involucra de manera honesta y justa con sus clientes, competidores y proveedores. Siempre seguimos las reglas de contratación del cliente; y mientras comercializamos proactivamente nuestros servicios, esperamos que nuestro personal compita de manera ética y se comporte siempre con honestidad en la manera en que promovemos y representamos nuestras capacidades, experiencias y servicios.

EN ESTA SECCIÓN

- Entendemos y acatamos las leyes de competencia
- No necesitamos información confidencial de otros para tener éxito
- Apoyamos las prácticas laborales justas
- Gestionamos de forma proactiva a nuestros proveedores
- No nos involucramos en la corrupción
- Cumplimos con las restricciones comerciales
- Nos involucramos responsablemente en la política
- Entendemos cómo hacer negocios con clientes del gobierno





Entendemos y acatamos las leyes de competencia

Esperamos que nuestro personal e integrantes de nuestra cadena de suministro cumplan con las leyes de competencia (antimonopolio) que prohíben los acuerdos entre competidores y miembros de la cadena de suministro de TTEC para limitar la competencia. Las prácticas de manipulación de ofertas, el intercambio inapropiado de información, la fijación de precios y las asignaciones de mercado, clientes o territorio son prácticas prohibidas por las leyes de competencia. El uso de las estrategias confidenciales sobre precios y seguimiento de proyectos también está prohibido.

No participes con un competidor en conversaciones sobre cómo podemos fijar precios juntos, manipular las oportunidades de mercado o dividir un mercado.

Los intercambios casuales de información pueden ser ilegales, si la intención es corromper el proceso de licitación. TTEC no tolerará tales conductas y someterá a los infractores a acciones disciplinarias que podrían incluir la terminación de la relación laboral. Hacer equipo o crear empresas conjuntas con los competidores en la búsqueda de oportunidades de proyectos no constituye una violación de las leyes antimonopolio.

No necesitamos información confidencial de otros para tener éxito

Nosotros competimos y tenemos éxito en el mercado global gracias a la fuerza de nuestra innovación y a nuestras ofertas de servicio. No

utilizamos la información de la competencia ni utilizamos ilegalmente la propiedad intelectual de otros. Nunca utilices información confidencial de otros a nombre de TTEC sin contar con el permiso de los dueños de la información. Si obtienes dicha información, no la compartas con otros y discute con nuestro Departamento Legal cuál es la mejor manera de manejar la información. Si alguien en TTEC te presiona para que hagas lo contrario, reporta la situación inmediatamente.

TTEC hace esfuerzos importantes para garantizar la obtención de licencias y permisos cuando utilizamos la propiedad intelectual de otros en nuestro trabajo, incorporar tecnología autorizada en nuestras ofertas de servicios; o utilizar los logos de nuestros proveedores, socios y clientes en nuestros comunicados. Si tienes dudas sobre si la propiedad intelectual, la tecnología o los materiales que estás utilizando están debidamente autorizados contacta al Departamento de Sistemas o al Departamento Legal de TTEC.

Todos los programas de software y las aplicaciones operadas a través de nuestra red global deben contar con las licencias correspondientes.

Apoyamos las prácticas laborales justas

TTEC respeta y protege los derechos de su personal y les proporciona condiciones laborales razonables y salarios justos. El trabajo forzado, el trabajo infantil y otras prácticas de tráfico humano no tienen cabida en nuestro negocio y no hacemos negocios con terceros que no se rijan por normas similares.

Gestionamos de forma proactiva a nuestros proveedores

Los integrantes de la cadena de suministro son importantes socios de negocios de TTEC, y esperamos el mejor servicio, los mejores productos y la más alta plusvalía de su parte. Tratamos a nuestros proveedores de manera justa utilizando un proceso de licitación transparente y nunca abusamos de nuestras relaciones intentando obtener una ventaja injusta. No buscamos obtener nada de valor (regalos, favores, entretenimiento) de nuestros proveedores, y tenemos cuidado de cumplir con nuestras políticas de regalos y entretenimiento cuando alguien nos ofrece dichas cortesías. Nuestras prácticas de selección impulsan y nunca restringen el comercio justo.

Las prácticas de negocios de los integrantes de nuestra cadena de suministro hablan de nosotros y de nuestra reputación, y deseamos trabajar con quienes comparten nuestros valores de integridad en los negocios. Esperamos que nuestros proveedores cumplan con las leyes relacionadas con sus actividades comerciales y que cuenten con procesos que garanticen dicho cumplimiento. Al seleccionar a nuestros proveedores, tomamos las debidas precauciones para asegurarnos de que sean financieramente sólidos y de que cuenten

Todos nuestros proveedores deben cumplir los principios fundamentales descritos en nuestro Código de Ética.

TTEC impulsa y apoya a las empresas pequeñas, propiedad de personas desfavorecidas, mujeres y minorías.

con procesos de contratación transparentes, con prácticas de sostenibilidad, comercio justo y las mejores prácticas laborales. Requerimos que todos los integrantes de nuestra cadena de suministro se adhieran a los principios esbozados en Cómo TTEC hace negocios y que confirmen su compromiso en cada renovación de contrato con TTEC.

[Política global de suministro](#)

No nos involucramos en actos de corrupción

TTEC no ofrece ni otorga sobornos para obtener, retener o facilitar negocios, y no hace negocios con quienes lo hacen. Entendemos y cumplimos las leyes contra la corrupción en

los países donde trabajamos, y esperamos que nuestros empleados y los miembros de nuestra cadena de suministro estén vigilantes para evitar incluso cualquier aparente acto de corrupción en nuestro negocio. Cualquier valor ofrecido para influir en una decisión de negocios puede constituir un soborno que viola nuestras políticas y las de nuestros clientes.

TTEC no permitirá violaciones a la Ley de prácticas corruptas en el extranjero de Estados Unidos (FCPA), a la Ley contra el soborno del Reino Unido o a la política de TTEC contra la corrupción. El personal e integrantes de nuestra cadena de suministro que no acaten estos importantes principios serán dados de baja.

Los consultores de adquisiciones y otros que cobran con base en las adjudicaciones de contratos representan un riesgo especial de corrupción para TTEC.

Dichos acuerdos están sujetos a la aprobación de la directiva y dichos proveedores de servicios son examinados cuidadosamente antes de que estemos de acuerdo en contratar sus servicios.

Los sobornos pueden presentarse en muchas formas: dinero, regalos y entretenimiento generosos, vacaciones, oportunidades de empleo y favores.

Las comisiones son formas especiales de soborno en las que el proveedor de un servicio entrega un porcentaje del valor de un contrato a la persona responsable de adjudicarlo.

TTEC está vigilante para evitar las gratificaciones en nuestro negocio y dará de baja a los empleados y a los miembros de nuestra cadena de suministro que tomen parte en estas prácticas.

[Política anticorrupción](#)

Cumplimos con las restricciones comerciales

Como empresa global, TTEC cumple con todas las leyes de control de comercio y exportación de los países donde hace negocios. Estas leyes son complejas (pueden generar conflictos entre jurisdicciones) y, si tu puesto en la empresa involucra transacciones transfronterizas, trabaja con nuestro Departamento Legal para asegurar que se cumplan. El personal que viola las leyes de control de comercio y exportación ponen a TTEC en un riesgo significativo.

TTEC toma muy en serio las restricciones comerciales, orienta al personal en relación con las restricciones y sus implicaciones, espera que los miembros de su cadena de suministro las comprendan y dará de baja a quienes las infrinjan.



Podría estar prohibido compartir tecnologías restringidas o información con ciudadanos extranjeros (incluyendo personal de TTEC), incluso si la tecnología o la información nunca sale de su país de origen. Ésta denominada "presunta exportación" está sujeta a las mismas normas de control de exportaciones que cualquier exportación física.



Bloqueos económicos

Todas las actividades de negocios de TTEC (incluso las que se originan fuera de los Estados Unidos o se llevan a cabo a través de nuestras subsidiarias fuera de Estados Unidos) están sujetas a las leyes estadounidenses que prohíben la participación en ciertos bloqueos comerciales y otras prácticas de comercio restrictivas contra los países que son considerados “amigables” con los Estados Unidos (como el bloqueo comercial de la Liga Árabe a Israel).

Se pueden encontrar demandas de participación en un bloqueo comercial en solicitudes de propuesta o en los términos de un contrato. Debemos informar de estas demandas al gobierno de los Estados Unidos, incluso si decidimos no continuar con esa oportunidad de proyecto.

TTEC no participa en bloqueos comerciales ilegales. Si te encuentras con una solicitud de cumplimiento de bloqueo comercial, coordina la respuesta con el Departamento Legal de TTEC.

Sanciones y embargos comerciales

TTEC tiene prohibido hacer negocios en ciertos países y con ciertos grupos e individuos, debido a las sanciones comerciales o embargos decretados por los países donde hacemos negocios. La lista de países afectados por los embargos comerciales y el alcance de las restricciones de

las sanciones cambian a menudo, dependiendo de los acontecimientos geopolíticos en los países donde prestamos servicios a nuestros clientes. Al considerar una oportunidad de negocios en un nuevo país o con un nuevo cliente, consulta al Departamento Legal de TTEC para asegurarte de que no violaríamos inadvertidamente acuerdos comerciales al aceptar esta propuesta.

Controles de exportación y migración

Muchos países en donde hacemos negocios tienen políticas que regulan la exportación de productos, servicios, software, tecnología, equipos de comunicación e información técnica. Estas reglas son complejas y cambian constantemente. Antes de exportar cualquier cosa de valor, ponte en contacto con el Departamento Legal de TTEC para obtener asistencia y considerar si se debe o no obtener una licencia de exportación antes de que los bienes salgan del país de origen. Antes de enviar personal a una jurisdicción extranjera, considera si se requieren visas y ponte en contacto con el Departamento Legal de TTEC para obtener asistencia.

Nos involucramos responsablemente en la política

Alentamos a nuestro personal e integrantes de nuestra cadena de suministro a ser políticamente activos y a apoyar a los candidatos y las causas de su elección. Si bien una persona física puede participar en la política sin restricciones, las actividades políticas de las empresas están sujetas a una regulación estricta. Estas regulaciones dictan lo que TTEC puede y no puede hacer, así como lo que nuestros funcionarios, directores y personal pueden y no pueden hacer a nombre de la empresa. Estas leyes son complejas y varían ampliamente entre los distintos países donde hacemos negocios. Solicita la asesoría del Departamento Legal en relación con las leyes que regulan las contribuciones políticas antes de comprometer a la empresa. El personal de TTEC debe abstenerse de hacer campaña en el trabajo, con excepción de actividades que sean patrocinadas por la empresa.

TTEC no reembolsará al personal las contribuciones políticas que se hagan a título personal.

Entendemos cómo hacer negocios con clientes del gobierno

Cuando hagas negocios con clientes gubernamentales pon atención a las reglas especiales que se aplican a las interacciones con el cliente, la prestación de servicios y las leyes de contratación pública para asegurar el trabajo del gobierno. El incumplimiento de estas reglas podría ocasionar que TTEC no se le pague por el trabajo realizado y también puede dar lugar a procesos penales, sanciones y multas.

El siguiente es un resumen de algunas leyes y reglamentos clave que se aplican a la contratación de trabajo del gobierno de Estados Unidos:

- 1 Horarios y seguimiento de costos: Es importante informar con precisión cuál fue el tiempo trabajado y cuáles los costos en los que se incurrió en cada proyecto para captar con exactitud los costos del proyecto y facturar al cliente de acuerdo con los estrictos requisitos del contrato.
- 2 Reglamento Federal de Adquisiciones (FAR): es un conjunto de reglas que rigen el proceso de licitación de contratos del gobierno de Estados Unidos, incluyendo la manera en que los contratos son solicitados, negociados, otorgados y realizados; cómo contabilizar los contratistas sus costos; y cómo se documentan y se auditan los proyectos del gobierno de Estados Unidos.

- 3 Ley de verdad en las negociaciones (TINA): requiere que los contratistas del gobierno estadounidense proporcionen el costo exacto del proyecto y la información sobre precios para apoyar las negociaciones de contratación y las evaluaciones.
- 4 Ley de Falsas Demandas (FCA): invita a los contribuyentes a reportar las demandas indebidas de pago, siendo las consecuencias financieras por violación de una FCA hasta de tres veces el monto de cualquier reclamación injustificada, hecha incluso sin intención de defraudar. La aplicación de cargos indebidos por parte de los miembros de nuestra cadena de suministro también puede resultar en una violación de la FCA por parte de TTEC.
- 5 Ley antisoborno (AKA): prohíbe aceptar, solicitar u ofrecer gratificaciones para asegurar la contratación de servicios para el gobierno; también prohíbe la inclusión de gratificaciones en los precios de contratación por parte del gobierno.

El gobierno de Estados Unidos brinda protección especial al personal de nuestra empresa que reporte violaciones a las leyes o regulaciones de los Estados Unidos, incluyendo las relacionadas con los contratos gubernamentales.



- 6 Ley de integridad en el proceso de compras (PIA): prohíbe a los empleados de gobierno solicitar o aceptar (y a los contratistas ofrecer) futuros empleos, regalos, gratificaciones o entretenimiento a cambio de adjudicaciones; también se prohíbe la divulgación no autorizada de información desarrollada por organismos gubernamentales y por competidores para fines de la adjudicación de contratos.
- 7 La Propiedad intelectual desarrollada por TTEC mientras está cumpliendo con un contrato del gobierno, pertenece al gobierno.
- 8 Divulgación obligatoria de violaciones: al trabajar en proyectos del gobierno, TTEC es obligada a informar de manera oportuna cualquier circunstancia donde exista evidencia creíble de que pudiéramos haber violado la ley o recibido pagos en exceso. TTEC requiere que su personal y los miembros de nuestra cadena de suministro revelen con prontitud cualquier posible violación de una ley o sobrepago en un contrato con el gobierno y requiere que el personal senior que esté involucrado en nuestro negocio con el gobierno de Estados Unidos (conocidos como directores) certifique periódicamente si está conscientes de la existencia de circunstancias que requieren ser divulgadas.
- 9 Fraude, desperdicio y abuso en la atención médica: TTEC debe tomar medidas para prevenir y detectar fraudes, desperdicios y abusos cuando presta servicios a sus clientes que ofrecen planes de Medicare. Animamos a personal y los miembros de nuestra cadena de suministro a reportar sospechas de fraude, desperdicio o abuso a través de la línea de ayuda de We Hear You o directamente en <http://www.ttecwehearyou.com>.
- La violación de las normas que rigen la labor del gobierno de Estados Unidos genera sanciones penales, multas, encarcelamiento y sanciones civiles importantes contra la empresa y contra las personas involucradas. También puede resultar en la suspensión o inhabilitación de los contratos de TTEC con el gobierno de Estados Unidos.



Entendemos cuáles son nuestras responsabilidades con nuestros accionistas

Como una empresa registrada en la bolsa de valores, creemos en la buena gobernanza corporativa y en la transparencia de nuestros informes financieros. Gestionamos y divulgamos la información relacionada con nuestra empresa de acuerdo con las leyes y los reglamentos aplicables, proporcionando el acceso adecuado a la misma a nuestros accionistas.

EN ESTA SECCIÓN

- **Llevamos registros precisos**
- **Presentamos nuestra información financiera detalladamente**
- **Tenemos políticas para combatir el uso de información privilegiada**
- **Nos relacionamos responsablemente con los medios de comunicación y otros medios de consulta**
- **Llevamos a cabo prácticas de gobernanza corporativa**





Llevamos registros precisos

Invertimos en mantener la precisión de nuestros registros contables de negocios para administrar nuestra empresa, pronosticar el desempeño financiero, cumplir con nuestras obligaciones de publicar informes financieros y realizar auditorías, elaborar reportes administrativos eficaces y tomar decisiones de negocios informadas. Esperamos que nuestros empleados mantengan libros y registros precisos para registrar información financiera, operativa, laboral, de seguridad y salud con precisión y de manera oportuna. Todos los registros financieros se mantienen de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados. La falsificación de los registros financieros o los registros imprecisos resultarán en una acción disciplinaria, que podría incluir la terminación de la relación laboral. La [Política de retención y destrucción de registros de TTEC](#) brinda pautas de manejo, archivo y destrucción periódica de los registros de la empresa (en forma digital y en papel). Ocultar, destruir o alterar los registros sujetos a instrucciones de retención legal constituye una violación de las políticas de la empresa.

Presentamos nuestra información financiera detalladamente

Informar detalladamente sobre nuestros ingresos, utilidades operativas y otros resultados de las operaciones es una obligación legal y fiduciaria para nuestros accionistas, creedores y los reguladores que supervisan nuestros valores reportados. Como empresa registrada en la bolsa de valores, estamos sujetos a las regulaciones de la Comisión de Valores e Intercambio de los E.U (SEC) y a las reglas del mercado de valores de NASDAQ. Divulgamos los resultados financieros de nuestras operaciones de manera precisa y oportuna conforme a lo requerido por la ley.

Nuestro director ejecutivo y nuestro director financiero están sujetos al [Código de Ética de TTEC para directores ejecutivos y directores financieros senior](#). Hemos hecho una amplia difusión de los canales con los que cuenta el personal y los miembros de nuestra cadena de suministro para reportar inquietudes relacionadas con nuestras prácticas contables y financieras.

Tenemos políticas para combatir el uso de información privilegiada

Mientras trabajan para la empresa, nuestro personal y los miembros de nuestra cadena de suministro podrían conocer información importante sobre TTEC u otras empresas públicas que no está disponible para otros inversionistas. La política en contra del uso de información privilegiada de TTEC y las leyes federales de valores de Estados Unidos prohíben participar en la comercialización de títulos públicos o valores si se posee información material que no sea del dominio público. En los períodos

La "Información privilegiada" es información que no es conocida por el público en general y que un inversionista avezado consideraría relevante y material al tomar decisiones de inversión de valores (decisiones para comprar, vender o mantener acciones de la empresa).

en los que la información financiera de TTEC aún no esté disponible para el público, nuestra política contra el uso de información privilegiada impone periodos de suspensión de operaciones comerciales a ejecutivos senior y al personal involucrado en la elaboración de informes financieros y con funciones de relaciones con inversionistas. La política contra el uso de información privilegiada también requiere que el personal directivo declare previamente sus transacciones con valores de TTEC. La política también prohíbe compartir material confidencial con otros o dar recomendaciones respecto a valores.

Las reglas que se aplican a la comercialización de valores mientras se está en posesión de información privilegiada son complejas y muy técnicas. La violación de estas normas puede resultar en multas significativas y en responsabilidad penal. Si tienes preguntas sobre si puedes o no comerciar con valores de TTEC, por favor dirige la información con que cuentas al Departamento Legal de TTEC o a la línea de asistencia We Hear You.

[Política para combatir el uso de información privilegiada](#)

Nos relacionamos responsablemente con los medios de comunicación y otros medios de consulta

Como empresa registrada en la bolsa de valores, todas las declaraciones públicas que hacemos pueden afectar a nuestros accionistas y el valor de nuestras acciones. Las leyes de valores prohíben

la divulgación de determinada información y únicamente los representantes autorizados de TTEC pueden hablar en nombre de la empresa.

Al hablar sobre nuestra empresa o nuestros clientes en foros públicos o en reuniones ocasionales, ten en cuenta que lo que digas será atribuido a TTEC, y que los medios de comunicación podrían citarte sin tu conocimiento o consentimiento. Si un analista financiero, periodista o accionista te solicita información sobre TTEC, dirige la consulta a nuestro Departamento de Relaciones con Inversionistas. Todas las consultas de abogados, investigadores del gobierno o agentes de la ley deben dirigirse al Departamento Legal de TTEC.

Llevamos a cabo prácticas de gobernanza corporativa

TTEC considera que la buena gobernanza corporativa es una piedra angular para construir y preservar el valor para los accionistas. Comparamos nuestras prácticas de gobernanza corporativa periódicamente con las mejores prácticas de las empresas registradas en Delaware y en NASDAQ y damos seguimiento y adoptamos las principales tendencias en transparencia empresarial, controles internos, gestión de riesgos, responsabilidad corporativa y la supervisión por parte del consejo de las actividades de los directivos. A medida que expandimos nuestra presencia y diversificamos nuestra oferta de servicios a través del crecimiento de nuestra empresa y adquisiciones, nuestros sólidos principios de gobernanza crean una base sólida para nuestro complejo negocio global.



Para reportar anomalías o solicitar apoyo en relación con cualquier tema cubierto en nuestro Código de Ética: Cómo TTEC hace negocios, contacta a la línea de asistencia We Hear You al +1.888.788.0032 (E.U.) o accede a <http://www.ttecwehearyou.com> para consultar las instrucciones de marcación fuera de Estados Unidos.



9197 South Peoria Street
Englewood, CO 80112
ttec.com

©2023 TTEC Holdings, Inc. All rights reserved.