



Código de Conducta y Ética

Julio 2026

Público



ÍNDICE

Mensaje de nuestro Chief Executive Officer.....	3
NUESTRO CAMINO EN TP.....	6
DECIR LO QUE SE PIENSA	10
HACER NEGOCIOS DE FORMA RESPONSABLE Y ÉTICA	13
PROTEGER NUESTROS ACTIVOS Y DATOS.	21
CREAR UN ENTORNO DE TRABAJO SEGURO.	26
COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL.....	27
POLÍTICAS MARCO DE TP.	28



Mensaje de nuestro Chief Executive Officer

Estimados/as empleados/as:

La integridad es uno de los cinco valores fundamentales de TP, que, junto con el respeto, la innovación, la profesionalidad y el compromiso, constituye la base de una cultura corporativa establecida hace casi 50 años y que sigue vigente hoy en día. Es el fundamento de nuestro éxito a largo plazo. En TP, cada persona es responsable de actuar con integridad en todo momento. Desde mis primeros días en TP, me ha impresionado la profunda dedicación que observo en toda la organización: hacia nuestros valores, hacia nuestros clientes y entre nosotros. Pocas veces he presenciado una alineación tan sólida y genuina entre la cultura de una empresa y su gente.

Al unirme a TP con el claro mandato de acelerar la ejecución de nuestra hoja de ruta estratégica, estoy convencido de que nuestro equipo humano es nuestra mayor fortaleza. Actuar con integridad, día tras día, no solo es una responsabilidad compartida, sino también un factor decisivo para alcanzar nuestras ambiciones y nuestro éxito continuo.

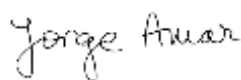
Nuestro compromiso con la integridad implica cumplir con los más altos estándares profesionales y éticos, así como respetar plenamente tanto el espíritu como la letra de las leyes que rigen nuestra industria, nuestro Grupo y nuestras operaciones. Al actuar con ética e integridad, reforzamos la confianza y el respeto de aquellos a quienes servimos y con quienes trabajamos.

Este Código de Conducta y Ética, que también puede encontrarse en la [Intranet del Grupo](#) es un recurso esencial para todas las personas trabajadoras de TP. En este documento se exponen nuestras políticas de conducta empresarial y se identifican los contactos adecuados para cualquier consulta relacionada con el cumplimiento normativo. Te animo a consultarlo con regularidad como guía práctica para tomar las decisiones correctas y abordar cualquier problema que pueda surgir en el ejercicio de tus responsabilidades profesionales. Está diseñado para brindarte apoyo durante todo el año y en cualquier circunstancia.

Nuestro Código de Conducta y Ética cobra vida a través de cada uno de nosotros. La mejora continua y las acciones correctivas son componentes esenciales de nuestro Marco de Cumplimiento Global. Si tienes alguna pregunta, inquietud o si observas algún comportamiento que no se ajuste a nuestros estándares, te recomiendo encarecidamente que utilices la [Línea Ética Global](#), nuestro sistema interno de denuncias, para alertar al Departamento de Cumplimiento.

Actuar con integridad exige comprender y aplicar de forma consecuente las políticas que definen nuestros estándares de conducta. Mantener los más altos estándares es fundamental. Se lo debemos a nuestros clientes, socios, accionistas y a nosotros mismos. Es responsabilidad de todos.

Quiero agradecerles vuestro constante compromiso con nuestros valores y el papel que cada uno desempeña en la promoción de nuestro Código de Conducta y Ética, tanto dentro como fuera de TP. Creo firmemente que, juntos, seguiremos construyendo una empresa que cumple con su estrategia con integridad, orgullo y un propósito común.



Jorge Amar

Chief Executive Officer



Propósito

TP se asienta sobre unos sólidos valores corporativos y prácticas empresariales. Nuestras normas de conducta empresarial son un recurso importante para la toma de decisiones cotidianas. Nuestras normas representan el núcleo de cómo creamos la sólida base de confianza y éxito que se refleja en nuestras relaciones con las partes interesadas, incluidos, entre otros, nuestras personas trabajadoras, clientes, proveedores y accionistas. Nuestra reputación proviene de la suma de nuestras acciones individuales. La conducta incorrecta de uno o una de nosotros/as puede ensombrecer el duro trabajo de miles de nosotros/as. Nuestro Código de Conducta y Ética (este "Código") está diseñado para disuadir de las malas conductas y promover:

- La **conducta honesta y ética**, incluida la gestión ética de conflictos de intereses reales o aparentes en las relaciones personales y profesionales;
- Una **cultura integradora**, en la que valoramos nuestras diferencias, nos tratamos con respeto y acogemos todas las ideas y opiniones;
- **Divulgación completa, justa, precisa, puntual y comprensible** en los informes y documentos que presentamos a los organismos reguladores y en nuestras demás comunicaciones públicas;
- **Cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables**;
- La **pronta notificación interna de infracciones presuntas o confirmadas de este Código** y, en cada caso, una respuesta adecuada; y
- **Responsabilidad** por el cumplimiento de este Código.

Este Código, en la medida en que lo permita la legislación local aplicable, sirve de marco para orientar nuestra conducta en el curso de nuestros negocios. Aunque abarca una amplia gama de principios, puede que no aborde todas las situaciones posibles que puedan surgir. Por lo tanto, es importante ejercer el buen juicio y la sabiduría práctica al adherirse a este Código. Entendemos que este Código no proporciona una lista exhaustiva de soluciones, y es perfectamente aceptable buscar asesoramiento adicional de tu responsable inmediato, el Departamento de Recursos Humanos, o los Champions del Código a través de Codechampions@teleperformance.com. También debes consultar las políticas y procedimientos pertinentes aplicables a áreas específicas. Si crees que las leyes locales aplicables te impiden aplicar este Código, te pedimos que informes inmediatamente de tus preocupaciones a los Champions del Código (consulta la sección de Champions del Código más abajo).

Alcance

Este Código se aplica a TP SE y a todas sus filiales, centros y áreas de negocio (colectivamente, "TP" o el "Grupo"), incluido el Consejo de Administración de TP SE (el "Consejo"), el Consejo local de cada empresa TP y toda la Dirección y personas trabajadoras.

Las mismas normas éticas se aplican y se esperan de todos, independientemente del puesto o nivel dentro de TP. Este Código también se aplica a las personas becarias y a personas de contratación temporal. Es nuestra responsabilidad individual familiarizarnos con todas las políticas y procedimientos y con las expectativas relevantes para nuestras funciones laborales.

Definiciones

Los términos escritos en mayúscula inicial se definen en el [Glosario Global](#).



Descripción general de la organización global de cumplimiento normativo.

La Organización Global de Cumplimiento de TP es una estructura especializada que abarca desde la Alta Dirección del Grupo y el Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento del Consejo de Administración hasta todos los niveles del Grupo. Esta estructura garantiza la implementación eficaz y eficiente de las políticas y los procedimientos del Programa Global de Cumplimiento del Grupo en toda la organización.

El Chief Legal & Compliance Officer proporciona informes y actualizaciones a la Alta Dirección de TP y al Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento del Consejo de Administración.





NUESTRO CAMINO EN TP

Valores de TP

Nuestros valores son el núcleo de nuestra cultura corporativa. Por ello, TP exige que todas las personas que formamos parte del Grupo los observemos en todo momento. Nuestros valores son:



Cosmos

Integridad

Soy transparente, ético y digno de confianza.



Tierra

Respeto

Trato a los otros con amabilidad y empatía.



Metal

Profesionalidad

Hago las cosas correctamente desde el primer momento.



Aire

Innovación

Tengo curiosidad por aportar un cambio positivo.



Fuego

Compromiso

Me apasiono y comprometo con lo que hago.

Tomar decisiones éticas

¿Cómo sé si tengo que actuar cuando una situación no está clara?

Somos responsables de reconocer las cuestiones éticas y hacer lo correcto en todas las actividades empresariales de TP. Pero no todas las circunstancias con las que nos encontramos son sencillas. Debemos tener en cuenta lo siguiente cuando nos enfrentemos a una decisión o situación difícil:

Hacer una pausa - Tómate un momento para resumir los hechos:

- ¿Qué ha llevado a esta situación?
- ¿Sé lo suficiente sobre el tema para evaluar los posibles resultados?
- ¿Cuáles son las posibles opciones para tomar mi decisión?

Evaluar - Sopesa los posibles resultados de la decisión:

- ¿Qué me parece bien o mal de la acción planeada? ¿Me sentiría cómodo si mis acciones se publicaran en las noticias o se comunicaran a mi responsable?
- ¿Qué impresión causará la acción prevista a mi responsable, a la Dirección del Grupo, al Consejo o al público en general?
- ¿Podría justificar mis acciones ante mis compañeros/as de trabajo?
- ¿Ayudaría la aportación de otra persona a evaluar la acción prevista?

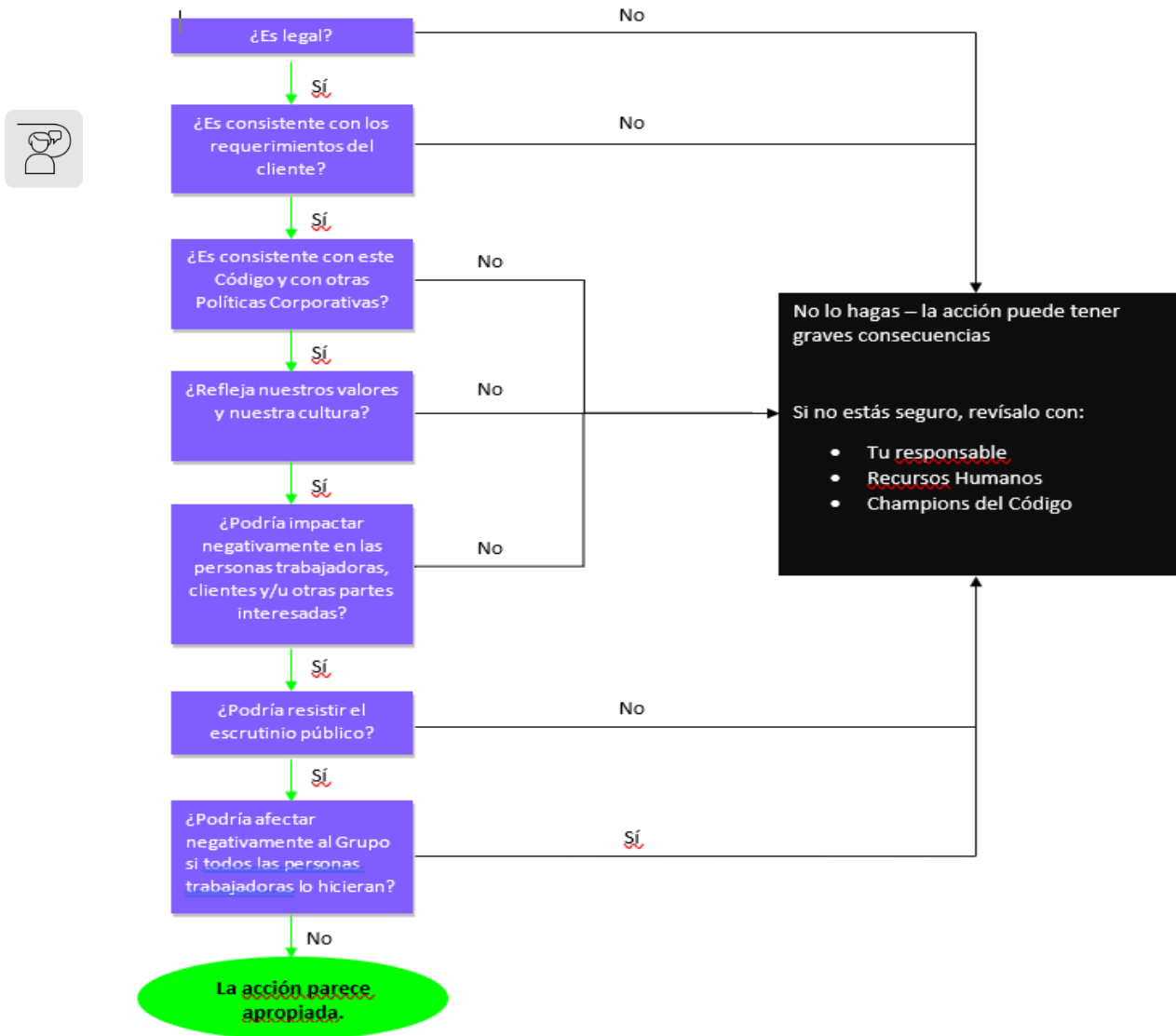
Las personas trabajadoras en TP deben actuar en estricto cumplimiento de todas las leyes que sean aplicables. En caso de empleo o asignación fuera de su país de residencia, las personas trabajadoras también deben actuar en estricto cumplimiento de las leyes locales aplicables en el lugar de su empleo o asignación. En caso de confusión, falta de comprensión o duda sobre la legislación aplicable y/o su contenido, las personas trabajadoras deben buscar inmediatamente la orientación de su responsable o, si necesitan cualquier aclaración y/o asesoramiento sobre este Código, pueden ponerse en contacto con los Champions del Código (consulta la Sección de Champions del Código más abajo).



Árbol de toma de decisiones éticas

Aunque este Código no cubre todas las situaciones, puede servir de guía para tomar decisiones que defiendan nuestros principios.

Si no estás seguro de "qué es lo correcto", utiliza este Árbol de decisiones éticas para ayudarte a tomar una decisión:





Líderes como modelos éticos en TP

Las personas trabajadoras en TP que ejercen funciones directivas tienen una responsabilidad especial en la creación de una cultura de confianza y ética dentro de sus equipos. La forma en que muestras tu compromiso con los valores y principios de TP marca las normas de comportamiento ético y confianza que tu equipo debe seguir. Tu éxito depende de la promoción de un entorno de equipo en el que se espere el cumplimiento y en el que el comportamiento ético sea la norma. Bajo ninguna circunstancia puedes pedir a tu equipo que infrinja la ley o vaya en contra de los valores, políticas y procedimientos del Grupo.

Obligaciones de los/las líderes - Servir de modelos éticos

Como líder, eres el modelo ético a seguir para las personas de tu equipo. Adoptar los siguientes principios te ayudará a ejemplificar los valores corporativos de TP y a mostrar los más altos niveles de integridad:

- Ayuda a tu equipo a comprender la seriedad de las expectativas de TP en cuanto a conducta ética y cumplimiento de los valores y objetivos del Grupo. Deja claro que esperas que sus acciones sean coherentes con estas expectativas y responsabiliza a las personas de tu equipo de las desviaciones.
- Mantente alerta y siempre atento a situaciones o acciones que puedan ser poco éticas o potencialmente perjudiciales para la reputación del Grupo. Informa inmediatamente a la [Línea Ética Global](#) si sospechas de tales situaciones y ten cuidado de evitar incluso la apariencia de aprobación implícita.
- Sé abierto fomentando un entorno integrador, en el que las personas de tu equipo se sientan cómodas haciendo preguntas y expresando sus ideas y opiniones, incluyendo la protección de cualquier posible represalia por comunicar sus preocupaciones de buena fe, independientemente del resultado.

Obligaciones de los/las líderes - Gestión de los informes de las personas trabajadoras

Cuando un miembro de tu equipo te plantee una preocupación, debes llevar a cabo las siguientes acciones para asegurarle que ha tomado la decisión correcta al dirigirse a ti:

- **Escucha con atención:** Agradece a la persona que haya tomado la difícil decisión de hablar, aunque no estés de acuerdo con ella en lo que le preocupa. Escucha atentamente lo que tiene que decir y demuestra que estás centrado en resolver el problema.
- **Mantén la confidencialidad:** En la medida de lo posible, protege la intimidad de la persona trabajadora y la confidencialidad de la información revelada. Evita comentar la conversación con otras personas de tu equipo.
- **Sé objetivo:** Sigue tratando a todas las personas del equipo con el mismo grado de imparcialidad aunque hayan comunicado un problema o sean objeto de una denuncia.
- **Escala a los canales adecuados:** Aunque te sientas tentado a hacerte cargo del problema, debes valorar si es necesario elevarlo a RR.HH. y/o a la [Línea Ética Global](#). Si tienes dudas o no estás seguro/a de poder resolver un problema por ti mismo, consulta a los Champions del Código.
- **Protección contra represalias:** Garantiza que la persona trabajadora que haya planteado una preocupación honestamente y de buena fe, o que haya participado en una investigación, no pueda ser objeto de ninguna acción laboral adversa, incluidas, entre otras, el despido, la degradación profesional, la suspensión, la pérdida de beneficios, las amenazas, el acoso o la discriminación.

Champions del Código

Los Champions del Código actúan como embajadores/as de este Código, se comprometen con las personas trabajadoras a aumentar su conocimiento del Código y proporcionan asesoramiento y orientación sobre cómo aplicar el Código en tus obligaciones diarias mientras trabajas para TP.



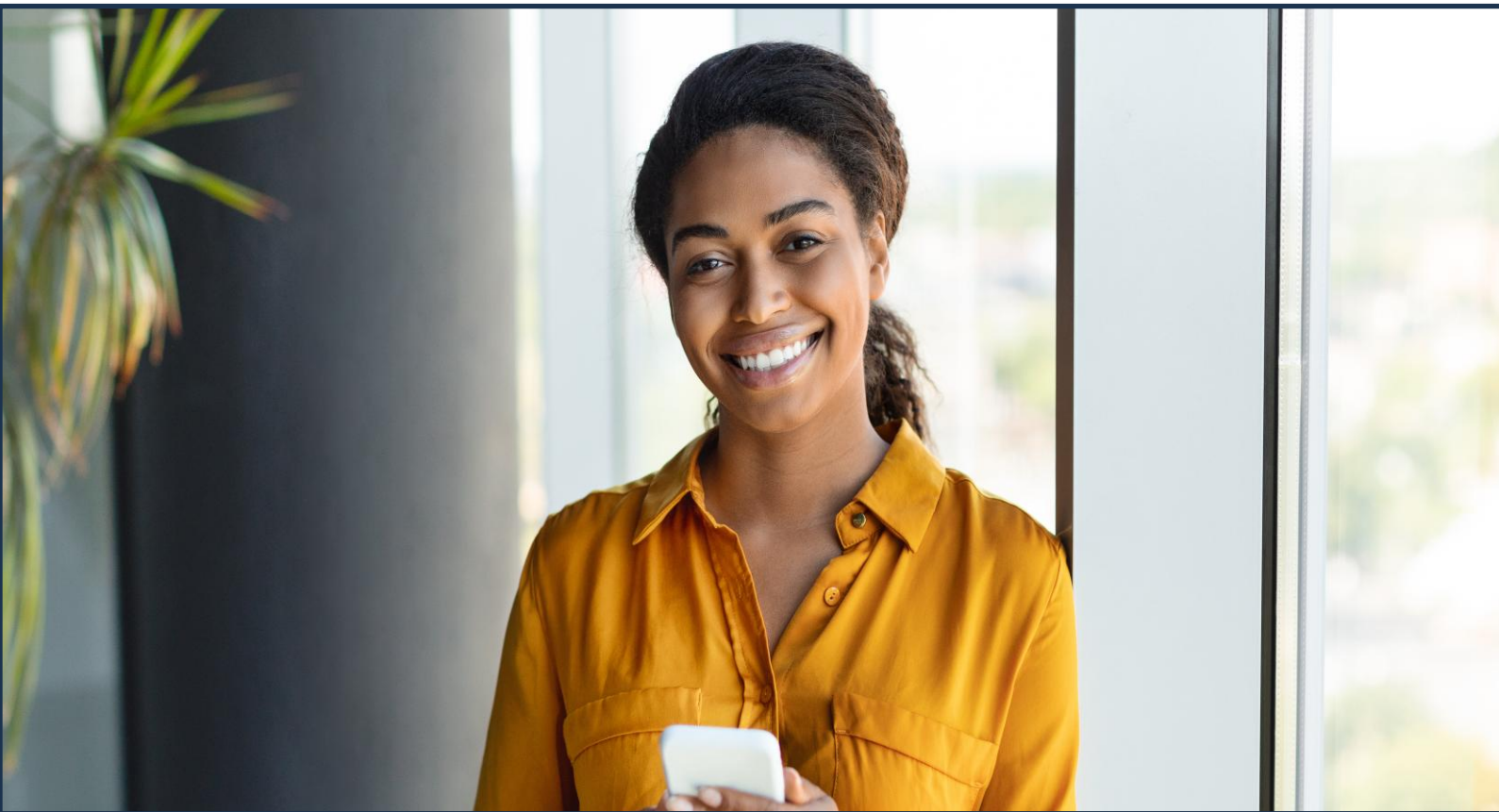
El primer punto de contacto para preguntas sobre este Código, prácticas éticas o un posible conflicto de intereses debe ser tu responsable directo. Si tus preguntas no pueden resolverse por esta vía, los Champions del Código deberán ser contactados.



Los Champions del Código son los siguientes:

- Chief Legal and Compliance Officer
- Chief Privacy and Data Ethics Officer
- Senior Vice President, Global Head of Privacy
- Vice President of Compliance

Puedes ponerte en contacto con los Champions del Código a través del correo electrónico:
Codechampions@teleperformance.com





DECIR LO QUE SE PIENSA

La integridad es uno de los valores fundamentales de TP y una responsabilidad compartida en todo el Grupo. Cada uno de nosotros es responsable de la reputación y la cultura de TP, y se espera que alcemos la voz cuando algo no parezca correcto o pueda ser incompatible con nuestros valores, este Código, nuestras políticas o las leyes aplicables.

TP cree que la comunicación abierta y el diálogo profesional son esenciales para un entorno laboral sano y respetuoso. Muchas preguntas o inquietudes se benefician de la discusión a través de los canales de gestión o soporte establecidos, donde a menudo se puede lograr contexto, aclaración y soluciones prácticas de manera eficiente y constructiva.

Alzar la voz ayuda a proteger a nuestra gente, a nuestros clientes y socios comerciales, y a las comunidades a las que servimos. Al participar en un diálogo abierto y actuar con respeto mutuo, fortalecemos nuestra forma de trabajar juntos y reforzamos una cultura de confianza y responsabilidad.

Elegir el canal adecuado

Los empleados tienen varios canales disponibles para expresar sus inquietudes. Elegir el canal más apropiado ayuda a garantizar que se aborden de manera eficaz, proporcional y acorde con su naturaleza e impacto potencial.

Los temas relacionados con asuntos operativos, interacciones en el lugar de trabajo, circunstancias individuales o solicitudes de orientación suelen abordarse mejor a través de los canales de gestión o apoyo establecidos, entre los que se incluyen:

- Tu responsable u otro líder, como:
 - o Tu Director de Recursos Humanos local
 - o Tu Director jurídico local
 - o Tu responsable local de Privacidad, Riesgos y Cumplimiento
 - o El Director Ejecutivo (CEO) de tu país
 - o El Director Ejecutivo Regional (CEO) de tu región
- Recursos Humanos u otros equipos de apoyo locales pertinentes

Los temas relacionados con incidentes de seguridad deben comunicarse, por lo general, a:

- El Equipo Global de Respuesta a Incidentes (GIRT) a través de girt@teleperformance.com

Los asuntos relacionados con posibles faltas éticas, incumplimientos de este Código o de las políticas de TP, o presuntas violaciones de la ley, deben comunicarse a través de:

- La Línea Ética Global
- Los canales locales de denuncia ética, cuando corresponda (mecanismos de denuncia específicos de cada país, establecidos formalmente para cumplir con la legislación local o para satisfacer las necesidades organizativas locales).

Nada de lo dispuesto en esta sección limita el derecho de cualquier persona a expresar una inquietud a través de la Línea Ética Global en cualquier momento, especialmente si se siente incómoda utilizando otros canales. Las denuncias deben realizarse de buena fe, aunque no es necesario tener la certeza de que se ha producido una infracción ni disponer de todos los datos al momento de la denuncia.

Para obtener más información sobre el procedimiento para gestionar las denuncias realizadas a través de la [Línea Ética Global](#), consulta la Política de la Línea Ética Global.



Nuestro compromiso con la protección y el trato justo

TP se compromete a tratar todos los informes éticos con seriedad, imparcialidad y confidencialidad. La información y cualquier investigación posterior se compartirán únicamente con quienes necesiten conocerla y de conformidad con las leyes y los requisitos de protección de datos aplicables.

Conforme a las leyes y regulaciones aplicables, TP podrá notificar a las autoridades gubernamentales pertinentes sobre asuntos de cumplimiento y cooperar con cualquier investigación, procedimiento o acción coercitiva resultante. Cuando sea legalmente requerido o apropiado, TP también podrá, de forma voluntaria y oportuna, informar sobre infracciones de cumplimiento a las autoridades competentes.

Las decisiones sobre si debe notificarse un asunto de cumplimiento a las autoridades y cuándo hacerlo, así como sobre su comunicación voluntaria a las mismas, se adoptan de conformidad con los procesos de gobernanza de TP y son supervisadas por la Chief Legal & Compliance Officer o sus delegados autorizados.

Nada de lo dispuesto en este Código limita ni afecta las protecciones otorgadas a las personas que plantean inquietudes o denuncian conductas indebidas de buena fe, incluidas las protecciones contra represalias en virtud de las leyes de protección de informantes aplicables.

Declaración de No Represalias

TP prohíbe estrictamente cualquier represalia contra cualquier persona trabajadora que, de buena fe, exprese una inquietud, solicite orientación, se niegue a participar en una conducta indebida o participe o coopere con una investigación o un proceso de cumplimiento.

No se tomará ninguna medida adversa contra una persona por informar una inquietud con honestidad y con motivos razonables para creer que la información es cierta, incluso si posteriormente se determina que la inquietud carece de fundamento.

Cualquier forma de represalia constituye una violación de este Código y puede dar lugar a medidas disciplinarias. Las personas trabajadoras que crean haber sufrido o presenciado represalias deben informarlo de inmediato al Departamento de Recursos Humanos, a la Línea Ética Global o a cualquier otro canal de denuncia autorizado.

Denuncias de buena fe

Denunciar de buena fe significa comunicar una preocupación de manera honesta y sincera, con la intención genuina de informar sobre una posible conducta indebida, y basándose en motivos razonables para creer que la información es veraz en el momento de realizar la denuncia, incluso si posteriormente se determina que la preocupación carecía de fundamento.

Constituye una infracción de este Código formular deliberadamente una acusación falsa o proporcionar, a sabiendas, información que se sabe que es falsa. Esta conducta puede dar lugar a la adopción de medidas disciplinarias, incluido el despido, de conformidad con la legislación aplicable.

No se adoptará ninguna medida contra una persona por el mero hecho de que una denuncia realizada de buena fe resulte, sin intención, errónea o incompleta, o finalmente no pueda ser corroborada.

Autodenuncia

La autodenuncia de una conducta indebida no exime a una persona de la responsabilidad por sus actos ni de las medidas disciplinarias que puedan resultar procedentes en virtud de este Código, las políticas de TP y la legislación aplicable.

No obstante, TP fomenta la autodenuncia y tendrá en consideración si una persona ha revelado voluntaria y oportunamente su propia conducta indebida al determinar la respuesta adecuada, de conformidad con los principios de equidad, proporcionalidad y los requisitos legales aplicables

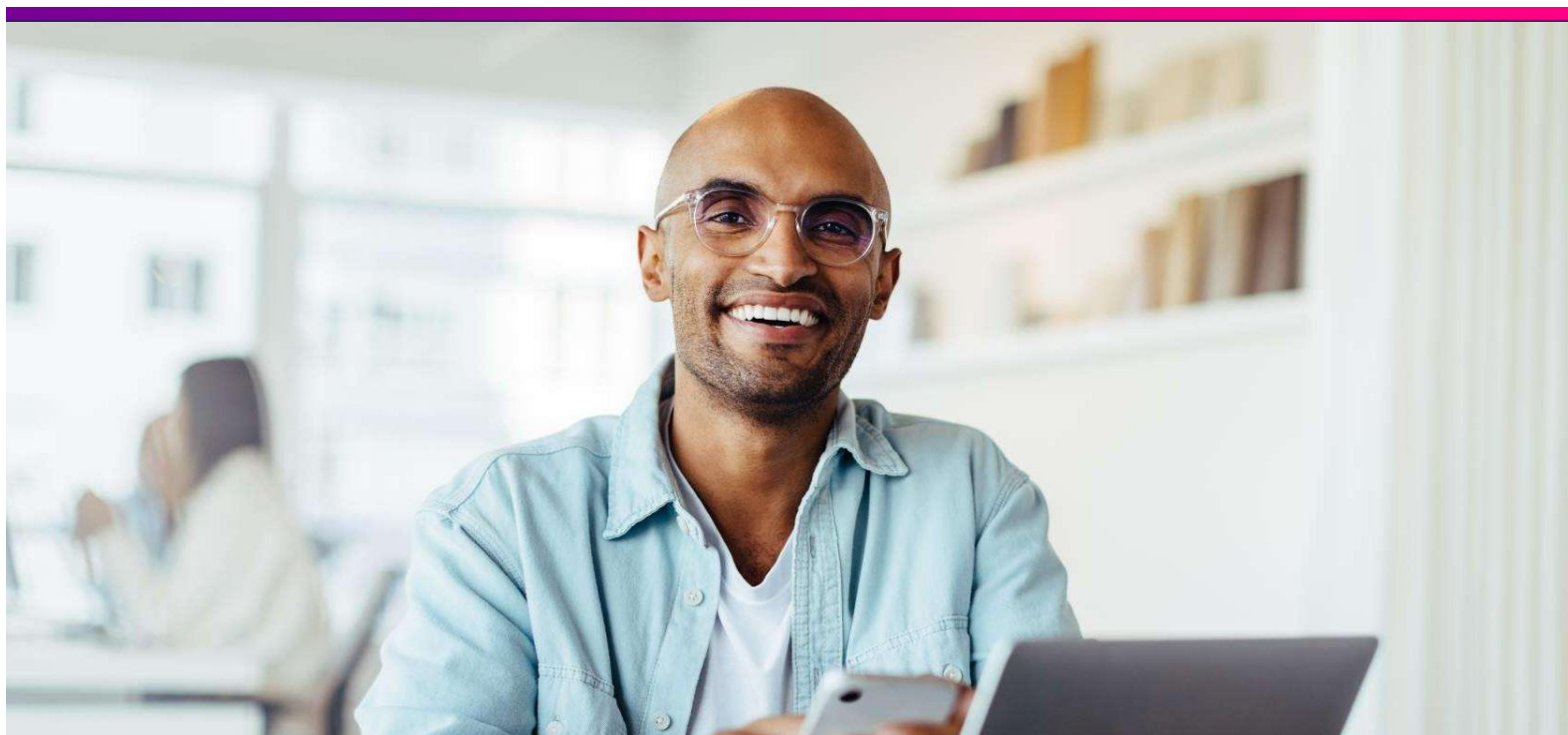


El papel de nuestros líderes

Los responsables y líderes de TP desempeñan un papel fundamental en el fomento de una cultura de confianza y transparencia. Esto incluye promover el diálogo, escuchar con respeto, abordar las inquietudes con prontitud, escalar los problemas adecuadamente y garantizar que quienes se expresen reciban un trato justo y estén protegidos contra represalias.

Recuerda

Al expresar nuestras inquietudes y elegir los canales adecuados, todos contribuimos a mantener una sólida cultura de integridad y responsabilidad.





HACER NEGOCIOS DE FORMA RESPONSABLE Y ÉTICA

Anticorrupción y antisoborno

En TP todos los actos de corrupción, soborno o extorsión en cualquiera de sus formas están estrictamente prohibidos.

Como empresa global, TP debe cumplir todas las leyes aplicables relacionadas con la corrupción, el soborno y los pagos ilegales, incluida la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de EE.UU., la Ley de Soborno del Reino Unido, la ley francesa contra la Corrupción, conocida como Sapin II, y otras leyes anticorrupción aplicables en las jurisdicciones en las que hacemos negocios. En general, estas leyes prohíben el soborno de funcionarios públicos y en el ejercicio de sus funciones. También exigen que TP mantenga libros y registros precisos, y establecen sanciones penales y civiles en caso de infracción. Siempre debemos llevar a cabo las actividades de TP de conformidad con estas leyes.

Las personas trabajadoras de TP:

- No ofrecerán ni aceptarán sobornos ni ningún tipo de pago indebido, incluidos los pagos de facilitación.
- Se abstendrán de proporcionar o aceptar otros beneficios u objetos de valor como regalos, préstamos, descuentos o el pago de gastos de hospitalidad excesivos, obtener o conceder ventajas indebidas, o utilizar los fondos del Grupo para influir indebidamente en una decisión bajo cualquier circunstancia. Esto afecta, entre otros, a proveedores, clientes, competidores, representantes de autoridades públicas, partidos políticos, candidatos/as políticos, personas con exposición política, etc.
- No ofrecerán, darán, prometerán o solicitarán, ya sea directamente o a través de un tercero, ningún pago o suministro de servicios, regalos, entretenimiento u otros beneficios para obtener o retener negocios o una ventaja competitiva.
- No ofrecerán ni aceptarán dinero en efectivo o equivalente (por ejemplo, vales, tarjetas regalo o préstamos) como cortesía comercial, independientemente de su valor.
- En la medida de lo posible, se abstendrán de actuar a través de terceros intermediarios o apoderados cuando realicen transacciones con funcionarios públicos.
- Garantizarán la total transparencia y la documentación adecuada de todas las transacciones financieras, en particular las que involucren a funcionarios públicos o terceros de alto riesgo.

Si sospechas de alguna infracción, ponte en contacto con la [Línea Ética Global](#). Si necesitas más información, ponte en contacto con los Champions del Código.

La versión completa de la Política Anticorrupción puede consultarse en la página de Políticas Corporativas de la [Intranet del Grupo](#)

Regalos y Hospitalidad

Cuando alguien recibe algo de valor sin haber pagado el valor justo de mercado por ello, ha recibido un Regalo.

TP exige a las personas trabajadoras que se relacionan con clientes, posibles clientes, socios comerciales, vendedores, proveedores y otros, incluidos funcionarios públicos o representantes políticos, que sigan ciertas directrices a la hora de ofrecer o aceptar regalos, viajes y/o actividades de ocio.

Si sospechas que alguien está infringiendo nuestras políticas con respecto a dar y/o recibir regalos y hospitalidad, ponte en contacto con la [Línea Ética Global](#). Si no estás seguro/a de alguna situación o necesitas orientación, ponte en contacto con los Champions del Código.



La versión completa de la Política de Regalos y Hospitalidad puede consultarse en la Página de Políticas Corporativas de la [Intranet del Grupo](#)



CÓMO ACTUAR

Como norma general, las personas trabajadoras de TP no deben dar ni aceptar regalos o beneficios lujosos o excesivos, ya sean monetarios o no monetarios, directa o indirectamente, o de cualquier funcionario gubernamental, cliente, proveedor, subcontratista o cualquier otro tercero. Los obsequios o invitaciones nunca deben influir en la decisión empresarial de un miembro del personal de TP ni debe considerarse que influyen en la persona que los recibe.

Ejemplo

Como parte de mi trabajo, organizo numerosas reuniones y viajes. Ahora, un hotel en el que suelo reservar habitaciones para las personas trabajadoras de TP me ha ofrecido un fin de semana gratis por el aniversario de boda de mis padres. ¿Puedo aceptarlo? No. Aunque no vayas a beneficiarte personalmente del regalo, aceptar la oferta da la impresión de aceptar un beneficio para influir en tus decisiones empresariales y dificulta la imparcialidad cuando organices el futuro alojamiento en un hotel para TP.

Prevención del Fraude

Nunca es aceptable participar, por pequeño que sea su papel, en ninguna actividad que implique robo, fraude, malversación, engaño, falsificación, conspiración, extorsión o apropiación indebida de bienes.

Participación en fraude significa: cualquier momento en que tú ayudes a ocultar, alterar, falsificar u omitir información en los registros de TP, ya sea en tu beneficio o por indicación de terceros. Debes negarte a participar en cualquier actividad cuestionable e informar de cualquier comportamiento sospechoso a [Línea Ética Global](#).

Sanciones y Cumplimiento Comercial

TP es responsable de cumplir las leyes y normativas nacionales y mundiales aplicables en materia de comercio, embargos, listas de sanciones y restricciones a la importación y exportación. Antes de entablar cualquier relación comercial o realizar cualquier transacción, y posteriormente en función del riesgo percibido, debes considerar si la otra parte (o uno de sus asociados/as) o el país implicado podrían ser objeto de sanciones o restricciones comerciales.

TP utiliza un programa informático que coteja una persona física o jurídica con las listas pertinentes y autorizadas publicadas por los gobiernos.

Si crees que existe el riesgo de que se apliquen sanciones o restricciones comerciales a la otra parte de una transacción (ya sea directa o indirectamente) o a un posible socio comercial, ponte en contacto con los Champions del Código.

La versión completa de la Política de Sanciones y Cumplimiento Comercial puede consultarse en la Página de Políticas Corporativas de la [Intranet del Grupo](#).



CÓMO ACTUAR

Antes de establecer una relación con un socio comercial, proveedor u otro tercero, debes asegurarte de que se haya realizado la debida diligencia financiera y de otro tipo sobre dicha persona o entidad. Antes de contratar a un socio comercial, proveedor u otro tercero, contacta con tu departamento legal local o con los Champions del Código para obtener orientación si no estás seguro de qué procedimientos de debida diligencia debes seguir.

Defensa de la competencia y competencia leal

TP cree en la competencia libre y abierta. La normativa prohíbe los comportamientos comerciales colusorios o desleales que restrinjan la libre competencia. Los intentos de discriminar en precios o condiciones de venta entre nuestros clientes, o de restringir de otro modo la libertad de competencia de nuestros clientes, competidores o proveedores, pueden ser a veces ilegales. También pueden surgir problemas legales si nos negamos a tratar con determinados clientes o competidores.

Debes ponerte en contacto con los Champions del Código para cualquier pregunta relacionada con la Defensa de la Competencia y la Competencia Leal o informar de cualquier sospecha de infracción a través de la [Línea Ética Global](#).



CÓMO ACTUAR

Respetamos a nuestros competidores. Pretendemos diferenciarnos competitivamente a través de la calidad de nuestros servicios y la excelente relación que establecemos con nuestros clientes y potenciales clientes. TP se compromete a competir lealmente y a cumplir las leyes antimonopolio y de competencia de todos los países en los que operamos. Somos transparentes en nuestro marketing y publicidad. Somos sinceros sobre nuestros servicios y la calidad de nuestro desempeño. Tratamos de garantizar la equidad y la toma de decisiones acertadas a la hora de seleccionar a nuestros proveedores. Formalizamos los acuerdos con los proveedores garantizando la presencia de una Orden de Compra o un Contrato (o de ambos).

Ejemplo

Como comercial de TP, compito con otras empresas para conseguir nuevos clientes. ¿Puedo adornar algunos datos para conseguir más clientes?

No debes hacer anuncios engañosos ni declaraciones falsas para cerrar un trato. Todas las declaraciones realizadas por las personas trabajadoras de TP en la promoción de nuestros servicios deben ser exactas.

Prevención del blanqueo de capitales

En TP el blanqueo de dinero (que es el proceso de tratar de ocultar ilegalmente el origen del dinero, obtenido de actividades ilícitas para hacer que parezcan legítimas) y el blanqueo de dinero inverso (que es el acto de utilizar fondos obtenidos legalmente para financiar actividades ilegales, como el terrorismo, el soborno o la evasión fiscal) están estrictamente prohibidos. Las personas trabajadoras de TP deben asegurarse de que TP no reciba ni colabore en modo alguno con el producto de ninguna actividad delictiva. Esto podría constituir un delito penal de blanqueo de capitales o blanqueo de capitales inverso. No deben efectuarse pagos a intermediarios a menos que los pagos sean legales, cumplan los términos de un contrato escrito y se realicen tras la entrega de una factura adecuada u otro documento justificativo apropiado. No puede efectuarse ningún pago sin la documentación

adecuada, incluidos los justificantes del trabajo realizado. Deben presentarse recibos de los gastos reembolsables. Salvo que se apruebe lo contrario, los pagos nunca deben efectuarse en efectivo.

La versión completa de la Política de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo puede consultarse en la Página de Políticas Corporativas de la [Intranet del Grupo](#).



CÓMO ACTUAR

Las personas trabajadoras de TP deben estar atentas a cualquier actividad inusual o sospechosa o a cualquier indicio de blanqueo de capitales e informar de ello inmediatamente a la [Línea Ética Global](#). En la medida de lo posible, la actividad sospechosa debe suspenderse. Cuando trates con proveedores, no transfieras fondos a una cuenta fuera del país de actividad del proveedor o a una cuenta bancaria de terceros. No realices pagos fuera del curso normal de los negocios y no dividas los pagos entre diferentes cuentas bancarias. Cuando recibas dinero de clientes, debes estar alerta ante pagos procedentes de varias cuentas bancarias, de una cuenta bancaria situada en un paraíso fiscal, de cuentas bancarias extranjeras fuera del país del cliente, de un pago anticipado fuera del curso normal de los negocios y de pagos realizados en efectivo.

Ejemplo

Un proveedor de toda la vida me ha pedido que pague una parte de su factura transfiriendo fondos a una cuenta bancaria a nombre de una persona distinta del proveedor. ¿Qué debo hacer?

Debes trasladar inmediatamente esta petición inusual a tu responsable y/o a la [Línea Ética Global](#).

Conflictos de interés

Puede producirse un conflicto de interés cuando una persona trabajadora de TP tiene un interés financiero, empresarial o personal o una actividad que interfiere o entra en conflicto, o parece interferir o entrar en conflicto, con los mejores intereses o la reputación de TP. Hay muchas situaciones que son o podrían ser percibidas como un conflicto de interés, tales como:

- Una situación que interfiera con tus deberes o responsabilidades hacia TP, o que afecte a tu capacidad para actuar en el mejor interés de TP;
- Una situación en la que tú, un miembro de tu familia o un/a amigo/a te beneficies o se beneficie de una ventaja indebida o reciba un Beneficio indebido, incluyendo dinero, servicios u otra ganancia, como resultado de tu posición en TP; y
- Una situación en la que tú te enteras de una oportunidad de negocio a través de tu puesto en TP y tú, un miembro de tu familia o un/a amigo/a la utilizas o la utiliza en beneficio personal o en contra de los mejores intereses de TP.
- Una situación en la que, debido a tu puesto en TP, tienes acceso a información relacionada con un Cliente, o a beneficios o incentivos (como puntos de fidelización, recompensas o servicios gratuitos), y los compartes o intercambias con terceros externos (por ejemplo, a través de grupos en redes sociales) de una forma no autorizada o contraria a los intereses del Cliente o de TP.
- Debes tomar decisiones empresariales informadas en el mejor interés de TP. Debes evitar cualquier situación en la que tus intereses personales, o los intereses de tus amigos/as cercanos/as o familiares, estén -o parezcan estar- en conflicto con los mejores intereses de TP.



Debes comunicar cualquier conflicto de interés potencial, real o percibido a tu responsable directo o al departamento local de Recursos Humanos

Si sospechas que se ha producido una violación de un conflicto de intereses, ponte en contacto con la [Línea Ética Global](#) o, en caso de que necesites orientación, ponte en contacto con los Champions del Código.

La versión completa de la Política Anticorrupción puede consultarse en la Página de Políticas Corporativas de la [Intranet del Grupo](#).



CÓMO ACTUAR

Cuando lles a cabo actividades profesionales, debes actuar únicamente en el mejor interés de TP y abstenerse de beneficiarte o aprovecharte de cualquier situación, ya sea directa o indirectamente a través de un tercero, en beneficio propio o de otros. Debes identificar de antemano los conflictos de intereses reales y potenciales y cumplir estrictamente los procedimientos descritos por TP en áreas específicas, como Compras, subcontratación y desarrollo de negocio. También debes cumplir la normativa aplicable en tu país o en el país en cuestión. Debes comunicar por escrito a tu responsable, al Departamento Jurídico local y/o a los/las Champions del Código todos tus intereses externos o los de los miembros de tu familia que crean, o puedan parecer crear, un conflicto de intereses. Evita utilizar los recursos de TP para beneficio personal o de cualquier tipo. Esto incluye equipos de oficina, materiales, tiempo, recursos y/o propiedad intelectual de TP.

Ejemplo

Mi cónyuge trabaja para uno de los competidores de TP. No hablamos de trabajo en casa y no puedo ver lo que hace mi cónyuge en su vida profesional. Sin embargo, algunos de mis colegas me han sugerido que estoy en una situación comprometida. ¿Qué debo hacer?

Esto podría crear la apariencia de un conflicto de interés. Para protegerte a ti mismo y al Grupo debes comunicar los hechos a tu responsable, al Departamento Jurídico local o a los Champions del Código. Además, tú y tu cónyuge debéis tomar medidas para garantizar que la información confidencial o de propiedad de ambas empresas esté protegida y no se revele a la otra parte. Por ejemplo, no debes compartir tu nombre de usuario o contraseña de TP con tu cónyuge ni con ninguna otra persona.

Actualmente trabajo para un Cliente del sector aéreo y tengo conocimiento de que dicho Cliente dispone de un programa oficial de millas. ¿Puedo utilizar la información a la que tengo acceso en el desempeño de mis funciones para comprar y vender millas o intercambiar vales de mejora de categoría a cambio de dinero?

No. No debes participar, ni directa ni indirectamente, en grupos de redes sociales, foros en línea, canales de mensajería o comunidades digitales en los que se ofrezcan, distribuyan, intercambien o vendan puntos, recompensas, beneficios, cupones o ventajas similares asociadas al Cliente. Esta restricción es aplicable incluso cuando la persona trabajadora sea también consumidor de los productos o servicios del Cliente.

Cualquier participación que exceda del uso ordinario como consumidor puede generar un conflicto de interés real o percibido y, por tanto, está prohibida. Las personas trabajadoras deben evitar cualquier situación en la que un beneficio personal pueda entrar en conflicto con sus obligaciones hacia el Cliente o hacia la organización.

Tráfico de Información privilegiada

Como empresa que cotiza en bolsa, mantenemos la confianza de nuestros inversores y del público respetando las leyes financieras, lo que significa que no realizamos operaciones basándonos en información material no pública (es decir, noticias o información sobre TP que aún no se ha hecho pública y que también podría tener un impacto en el precio de sus acciones). En tu trabajo, puedes tener conocimiento de información material no pública sobre TP o las empresas con las que hacemos negocios que no debes revelar.



Negociar o permitir que otros negocien con acciones de TP o de cualquier otra empresa -cliente, proveedor, competidor, posible adquisición o alianza- basándose en ésta, no sólo rompe la confianza con nuestros inversores y el público, sino que también es ilegal, viola la política del Grupo y es injusto para otros inversores. Utilizar información material no pública en relación con la compra o venta de valores, incluida la revelación de dicha información a otros que podrían tomar una decisión de inversión basada en esta información, tampoco es ético y es ilegal. La prohibición de utilizar información privilegiada también se aplica a los miembros de tu familia o a cualquier otra persona que viva en tu hogar.

Si sospechas que una persona está haciendo uso de información privilegiada, ponte en contacto con la [Línea Ética Global](#) o si no estás seguro/a de si una actividad se considera uso de información privilegiada o si algo es información "material" o "no pública", ponte en contacto con los Champions del Código para que te orienten.

Ejemplo

Estoy trabajando en un proyecto para un nuevo Cliente. Este Cliente está desarrollando un producto que tiene el potencial de generar importantes beneficios. ¿Puedo comprar acciones de esta empresa antes del lanzamiento de dicho producto?

No. Esto constituiría una operación con información privilegiada, ya que estarías utilizando información relevante no pública.

Integridad Financiera

TP reconoce que la integridad de la información financiera y de los resultados financieros son aspectos críticos de su negocio. Valoramos y protegemos la honestidad, la transparencia y la exactitud de la información financiera. Respetamos los reglamentos y normas aplicables, incluidas las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), y colaboramos con los/as auditores/as para garantizar su cumplimiento.

Nos aseguramos de que las declaraciones financieras de TP no son engañosas. Prohibimos la manipulación de los estados financieros y garantizamos que todos los acuerdos incluidos en nuestros informes financieros son válidos.

Todos los registros y publicaciones de datos financieros deben ser exactos, completos y transparentes. Las personas trabajadoras deben respetar los niveles de autoridad definidos a nivel local y global. Con ello aseguramos un buen control de los activos de TP y protegemos los intereses del Grupo.

Como persona trabajadora, eres responsable de:

- Garantizar la exactitud de los datos en los informes facilitados a tu responsable inmediato o a los equipos financieros.
- Garantizar que los servicios facturados a nuestros Clientes son exactos y completos.
- Seguir la política de viajes y gastos aplicable y conservar los recibos necesarios para justificar y reclamar los gastos de viaje.
- Respetar y no sobrepasar el presupuesto asignado a tu departamento o proyecto.
- Escalar cualquier transacción financiera que no se registre correctamente en los sistemas financieros y contables.

Si tienes conocimiento de algún asunto que pueda exponer a TP a pérdidas o riesgos financieros, o sospechas de una infracción de los requisitos legales o fiscales aplicables, comunícalo inmediatamente a tu Responsable inmediato o ponte en contacto con la [Línea Ética Global](#).



Ejemplo

¿Tenemos que registrar las transacciones en efectivo de bajo valor? ¿No es una pérdida de tiempo?

Los pagos en efectivo están prohibidos, salvo que se haya aprobado una excepción. Dicho esto, la disciplina en torno a los registros financieros se aplica a todas las transacciones en efectivo, independientemente de su valor. El registro correcto de la caja para gastos menores es importante desde el punto de vista del control, ya que muchas cantidades pequeñas pueden sumar un importe significativo con el tiempo. Un fallo en el registro de la caja también puede poner en tela de juicio la integridad de los registros financieros en general durante las auditorías legales.

Conducta ética de los proveedores

Los proveedores, incluidos agentes y consultores, son parte integrante de nuestra actividad diaria y contribuyen a nuestro éxito. En TP quienes participan en la contratación y las compras tienen el deber de buscar proveedores de forma responsable, con integridad y sin rebajar nuestras propias normas internas.

Esperamos que nuestros proveedores y colaboradores igualen o superen los principios establecidos en este Código de Conducta cuando hagan negocios en nombre de TP y con TP. Además de éstos, los proveedores deben cumplir todas las leyes y regulaciones aplicables.

Transmitimos nuestros requisitos de conducta ética a nuestros proveedores y colaboradores principalmente:

- Realizando comprobaciones de diligencia debida de nuestros proveedores y colaboradores como parte de nuestro Programa de Gestión de Riesgos de Terceros (TPRM).
- Compartiendo nuestro Código de conducta para proveedores cada vez que contratamos a un nuevo proveedor o colaborador.
- Garantizando que nuestra [Línea Ética Global](#) está a disposición de proveedores y colaboradores.
- Incluyendo una cláusula especial en los contratos que hace referencia al Código de conducta para proveedores de TP.

Ejemplos

Estamos en medio de una negociación con un proveedor potencial. ¿Cómo podemos conseguir la redacción correcta para añadirla al contrato?

El Departamento Jurídico de tu país te facilitará la cláusula estándar relativa al Código de Conducta para Proveedores de TP. Esta puede integrarse en el contrato que está a punto de firmarse.

¿Existe algún documento que podamos entregar a los proveedores nuevos o existentes en el que se explique la conducta ética esperada?

Sí, se trata del Código de Conducta para Proveedores de TP; ponte en contacto con la Oficina Global de Privacidad, Riesgos y Cumplimiento (Global_Compliance@teleperformance.com) para obtener una copia digital o impresa.

Los proveedores que utilizamos firmaron su contrato hace mucho tiempo. ¿Cómo integrar el Código de Conducta para Proveedores de TP en mi relación con ellos?

Debes ponerte en contacto con el Departamento Jurídico de tu país para obtener asesoramiento. Dependiendo del país y del tipo de contrato, hay muchas formas de incorporar la referencia al Código de conducta para proveedores en un contrato existente.



Cientes gubernamentales/Contratación

Al hacer negocios con cualquier gobierno o entidad pública, debemos asegurarnos de que todas las declaraciones y manifestaciones de contratación a los funcionarios gubernamentales son exactas y veraces, incluidos los costes y otros datos financieros.

Si tu misión implica directamente a un gobierno o si eres responsable de alguien que trabaja con un gobierno en nombre de TP, debes estar vigilante a las normas y regulaciones especiales aplicables a nuestros clientes gubernamentales. Debes tomar medidas adicionales para comprender y cumplir estos requisitos, y evitar cualquier conducta que pudiera parecer inadecuada en el trato con funcionarios públicos y sus empleados/as.

Si deseas orientación sobre cómo tratar con clientes o contratos gubernamentales, ponte en contacto con los Champions del Código, o si sospechas de una infracción o irregularidad, ponte en contacto con [Línea Ética Global](#).

Actividad Política /Lobbying

TP observa una estricta neutralidad política, religiosa y filosófica. En consecuencia, la política de TP es no hacer contribuciones financieras a candidatos políticos, representantes electos o funcionarios, partidos políticos u organizaciones religiosas. TP respeta el derecho de las personas trabajadoras a participar como individuos en el proceso político siempre que se aseguren de que no representan a TP y de que sus actividades no son vistas por otros como una participación de o en nombre de TP.

Para obtener orientación sobre actividades políticas y lobbying, ponte en contacto con las personas responsables del Código, o si sospechas que alguien está representando a TP en actividades políticas partidistas, ponte en contacto con la [Línea Ética Global](#).



CÓMO ACTUAR

Si así lo decides, participa en actividades políticas en tu propio nombre y fuera de las horas y lugares de trabajo. Nunca utilices las instalaciones, materiales, suministros, equipos u otros recursos de TP para actividades políticas. No utilices la imagen corporativa de TP, logotipos, papelería u otros materiales de la marca TP para apoyar tus opiniones políticas.

Ejemplo

Hago trabajo voluntario para un candidato político local cuyas políticas están muy en línea con los valores de TP. ¿Puedo usar la fotocopidora para imprimir unos cuantos folletos?

No. TP prohíbe el uso de recursos del Grupo de cualquier naturaleza, así como cualquier participación durante las horas de trabajo para apoyar actividades políticas personales.



PROTEGER NUESTROS ACTIVOS Y DATOS

Activos del Grupo

TP confía en que cada una de las personas trabajadoras actúe como propietaria de los recursos del Grupo y los utilice de forma honesta y eficiente para que TP pueda servir mejor a sus Clientes y mantener el valor para sus accionistas. Las personas trabajadoras deben utilizar los activos de TP -ya sean físicos (como ordenadores, tarjetas de crédito corporativas, etc.) o no físicos (como correo electrónico, información, etc.)- únicamente en beneficio del Grupo. Estos activos no son para beneficio personal o de terceros ajenos a TP. Debes emplear los fondos de TP con prudencia y mantener los activos de TP a salvo de pérdidas, robos, daños, usos inadecuados u otras formas de fraude.

En caso de que sospeches de cualquier caso de fraude en el lugar de trabajo, o tengas conocimiento del uso indebido de activos del Grupo, debes comunicarlo inmediatamente a la [Línea Ética Global](#).

Ejemplo

TP me ha proporcionado un portátil/tableta de trabajo para utilizar in situ. Tengo que terminar una presentación y quiero llevarme mi equipo informático a casa para terminar mi presentación, ¿puedo hacerlo?

No debes retirar ni tomar prestados los recursos que se te proporcionen in situ a menos que cuentes con autorización previa para hacerlo. Cualquier equipo que se te proporcione para trabajar es propiedad de TP.

¿Puedo reenviar mi trabajo a mi correo electrónico personal?

No debes hacerlo. Al enviar información confidencial a tu correo electrónico personal, podrías exponer información sensible o quedar expuesto a piratas informáticos. Ten cuidado cuando manejes información confidencial, debes tomar todas las precauciones para mantener segura la información relacionada con el trabajo.





Mantenimiento de registros precisos

La gestión de registros es crucial para permitir que la actividad de TP funcione de manera eficiente y organizada, garantizando que TP tenga fácil acceso a información precisa para apoyar su proceso de toma de decisiones. Todos los registros corporativos son propiedad de TP y deben conservarse de acuerdo con nuestra Política Global de Conservación de Datos. TP puede emitir ocasionalmente avisos relativos a la conservación de registros en caso de litigio real o amenaza de litigio, o investigación gubernamental de conformidad con el Procedimiento de Conservación Legal. Las personas trabajadoras deben acatar las instrucciones contenidas en estos avisos, ya que su incumplimiento podría someter al Grupo y a las personas trabajadoras a graves riesgos legales.

Las personas trabajadoras son responsables de:

- Etiquetar correctamente y manipular con cuidado la información confidencial, personal, sensible y sujeta a derechos de propiedad, y protegerla cuando no se utilice.
- No destruir los documentos o registros oficiales del Grupo antes de que expire el plazo de conservación, y destruirlos a su debido tiempo de acuerdo con los requisitos de conservación de datos aplicables.
- Conservar o desechar los registros de TP según las políticas de conservación de registros de TP. Para más información consulta nuestra Normativa de Conservación legal de Datos.

Si tienes alguna pregunta sobre los requisitos de mantenimiento de registros que se aplican a tu función, ponte en contacto con la Oficina Global de Privacidad, Riesgo y Cumplimiento en privacy@teleperformance.com

Para obtener directrices más específicas sobre conservación y destrucción, consulta la Política de Conservación de datos de TP y el Calendario de conservación de registros de TP disponibles en la Página de políticas corporativas de la [Intranet del Grupo](#).

Ejemplo

No mantengo ninguna información de Clientes en mi escritorio. ¿Debo seguir cumpliendo con la Política global de Conservación datos?

Sí, todas las personas trabajadoras de TP son personalmente responsables de garantizar que todos los registros empresariales sean precisos, completos y fiables. Esta misma norma se aplica a todos los informes y registros elaborados con fines internos y externos.

Por favor, familiarízate con nuestra Política Global de Conservación de Datos.

Privacidad de Datos

TP respeta la privacidad de todas las personas trabajadoras, socios comerciales y clientes. Debemos tratar los datos personales de forma responsable y de conformidad con todas las leyes, normativas y políticas del Grupo aplicables en materia de privacidad (incluidos nuestros requisitos de conservación de registros). Los datos personales son información que puede identificar directa o indirectamente a un individuo, como el nombre, la información de contacto y la información relacionada con la salud. Como persona trabajadora que manejas los datos personales de otros, debes:

- Actuar de conformidad con las leyes y regulaciones aplicables;
- Actuar de conformidad con las obligaciones contractuales pertinentes;
- Recoger, utilizar y tratar dicha información únicamente con fines comerciales legítimos;
- Limitar el acceso a la información a aquellas personas que tengan un propósito comercial legítimo para ver la información (es decir, siguiendo el principio de necesidad de conocer); y
- Almacenar, transmitir y destruir de forma segura la información personal de acuerdo con las políticas y leyes aplicables.



Ten cuidado y precaución para evitar la divulgación no autorizada y proteger la integridad de la información personal mediante la aplicación de medidas organizativas y técnicas adecuadas cuando proceda. Para obtener más información sobre el tratamiento de datos personales y una descripción de la información protegida, consulta la Política de privacidad de TP, disponible en la página de políticas corporativas de la [Intranet del Grupo](#).

Para conocer las medidas que TP aplica en materia de privacidad de datos o para ejercer tus derechos de privacidad de datos, consulta [Privacidad | Teleperformance](#).

Para preguntas relacionadas con la privacidad de los datos, ponte en contacto con la Oficina Global de Privacidad y Cumplimiento en privacy@teleperformance.com.

Si sospechas que se trata de un intento de phishing o de una divulgación no autorizada de datos personales, no respondas ni reenvíes el mensaje. Repórtalo inmediatamente a través de los canales descritos en este Código (incluido GIRT, cuando proceda) y sigue las instrucciones que le facilitan los equipos de Seguridad o Privacidad.

Ejemplos

Protección de datos – Personas trabajadoras

Me ha contactado alguien que dice ser del equipo de IT, pero su dirección de correo electrónico no es la dirección de correo electrónico estándar emitida por TP. Esta persona me pide que comparta mi información personal, incluidas mis credenciales de TP. TP es una empresa muy grande, y no estoy seguro de haber hablado con esta persona antes, pero esta persona ha firmado el correo electrónico con la firma TP, ¿debo responder?

No debes compartir ninguna información personal con nadie, trabaje o no para TP, a menos que puedas verificar su identidad, el propósito y la autorización para acceder a tu información. Si tienes conocimiento o sospechas de que se ha perdido información personal o que se está haciendo un uso indebido de ella, notifícalo inmediatamente. Es importante avisar al Equipo de Respuesta a Incidentes Globales (GIRT) a través del correo electrónico girt@teleperformance.com tan pronto como tengas conocimiento de cualquier incidente de datos.

Protección de datos - Clientes/terceros

Al enviar un correo electrónico de confirmación al Cliente, el autorrellenado automático incluyó una dirección de correo electrónico perteneciente a otro Cliente. Este correo incluía información confidencial sobre el Cliente. ¿Qué debo hacer?

Informa inmediatamente de este incidente de datos al Equipo de Respuesta a Incidentes Globales en girt@teleperformance.com.



Nuestro compromiso con los medios sociales y la comunicación

Las redes sociales nos permiten aprender de nuestros interlocutores y compartir información con ellos, así como comunicarnos con el público sobre el Grupo. Al hacerlo, debemos ser conscientes de que nuestras publicaciones en las redes sociales pueden tener consecuencias imprevistas que nos afecten tanto a nosotros como a TP.

También debemos garantizar que todas nuestras comunicaciones, en todos los canales y medios, son profesionales, respetuosas y acordes con la estrategia de comunicación de TP.

Marketing es responsable de representar al Grupo ante partes externas. Por lo tanto, cualquier comunicación externa en nombre de TP debe estar sujeta a autorización previa.

Si sospechas de algún uso indebido de los recursos de las redes sociales o de cualquier otra infracción de la comunicación profesional, ponte en contacto con la [Línea Ética Global](#) y/o con Marketing Global en globalmarketing@teleperformance.com



CÓMO ACTUAR

Debes ser siempre respetuoso en tus comunicaciones. No debes publicar contenidos que puedan considerarse discriminatorios, malintencionados, obscenos, amenazadores o intimidatorios, o que puedan interpretarse como acoso, amenaza de violencia o intimidación.

Debes mantener la confidencialidad y proteger la reputación del Grupo. Nunca reveles información confidencial de TP o información que pueda dañar la reputación de TP y/o de cualquier persona trabajadora, clientes, colaboradores, proveedores, vendedores o socios comerciales.

En un entorno profesional, no debes estar en contacto con los medios de comunicación sin autorización previa.

Debes comunicar con precisión. Si hablas de asuntos públicos relacionados con TP en redes sociales, debes dejar claro que hablas en tu nombre y no en el de TP. Si publicas contenido en cualquier sitio web ajeno a TP y tiene algo que ver con el trabajo que realizas o con temas asociados a TP, debes utilizar una cláusula de descargo de responsabilidad.

Ejemplos

Hay una tendencia que consiste en publicar una foto de los "hábitos saludables" y del espacio de trabajo. ¿Puedo compartir una foto mía en mi lugar de trabajo? No. Existe una política estricta en materia de salud y seguridad en el lugar de trabajo. No estás autorizado a hacer fotos dentro de las instalaciones de TP, ya que podrías revelar accidentalmente información confidencial. Para más información, consulta la Política de Escritorio Limpio de TP disponible en la Página de Políticas Corporativas de la [Intranet del Grupo](#).

Trabajo en Adquisición de Talento y me gustaría promover la participación de TP en una feria de empleo en mi país. ¿Qué plataforma de redes sociales podría utilizar?

Ponte en contacto con tu equipo local de Recursos Humanos o de Marketing y ellos te indicarán la dirección correcta.



Inteligencia Artificial

TP está comprometida con el desarrollo y el uso responsable de la Inteligencia Artificial (IA), garantizando el cumplimiento de las leyes y normativas aplicables, así como la alineación con las políticas del Grupo, los Valores de TP y los siguientes Principios de IA:

- **Responsabilidad:** Se garantiza en todo momento la supervisión humana y la intervención de un modelo Human-in-the-Loop (HITL) a lo largo de todo el ciclo de vida de la IA.
- **Transparencia:** Se proporciona información clara y adecuada sobre el uso, funcionamiento y finalidad de los Sistemas de IA.
- **Equidad:** Trabajamos para eliminar sesgos indebidos y promover resultados equitativos para todas las personas y colectivos.
- **Privacidad y Seguridad:** Todos los Sistemas de IA se diseñan y desarrollan conforme a los principios de Seguridad y Privacidad desde el Diseño y por Defecto
- **Fiabilidad y Seguridad Operacional:** Los Sistemas de IA deben funcionar dentro de los límites de su propósito previsto y establecer controles adecuados para prevenir o mitigar posibles daños o impactos adversos.
- **Explicabilidad:** Los resultados generados deben ser comprensibles, justificables y trazables respecto de la lógica subyacente que los sustenta.

Cuando las personas trabajadoras utilicen Sistemas de IA, deberán hacerlo de conformidad con la Política de Uso Aceptable de TP. Las personas trabajadoras deberán actuar con la debida cautela al apoyarse en contenidos generados por inteligencia artificial y revisar y validar siempre las respuestas obtenidas para verificar su exactitud antes de utilizar cualquier contenido generado por un Sistema de IA.

Ejemplo

¿Puedo utilizar mi propio Sistema de IA en un dispositivo propiedad de TP?

No. Esta práctica está estrictamente prohibida. Solo podrán utilizarse Sistemas de IA que hayan sido previamente aprobados por TP y cuyo uso sea conforme con la Política de Uso Aceptable y la Política Global de Inteligencia Artificial de la compañía



CREAR UN ENTORNO DE TRABAJO SEGURO

Promovemos la diversidad, la equidad y la inclusión

En TP, promovemos la equidad y el sentido de pertenencia en cada interacción. Reconocemos y valoramos las perspectivas e identidades únicas de nuestros Clientes y de las personas trabajadoras, fomentando una cultura inclusiva en la que todas las voces son escuchadas, valoradas y respetadas. La diversidad fortalece nuestras relaciones y capacidad de conexión, impulsando un impacto significativo y contribuyendo a la construcción de un mundo más justo y equitativo. Para más información sobre cómo promovemos la diversidad, la equidad y la inclusión, consulta la [Política de TP de Diversidad e Inclusión](#).

Para informar de cualquier infracción de nuestra política, incluida la discriminación por razón de sexo, discapacidad, orientación sexual, identidad y expresión de género, etnia y raza, nacionalidad, creencias e ideologías, embarazo o paternidad, estado civil, edad, situación socioeconómica, acoso laboral u otras experiencias, ponte en contacto con la [Línea Ética Global](#).

Respetamos los derechos humanos

Como firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, TP respeta y apoya los derechos humanos en todas sus operaciones y actividades empresariales y se compromete a evitar la complicidad en abusos de los derechos humanos (como, entre otros, el trabajo infantil y forzado, la esclavitud, la tortura, el trato degradante, la detención arbitraria, etc.).

Para más información sobre nuestro compromiso con los derechos humanos, consulta la [Política de Derechos Humanos de TP](#).

Para informar sobre cualquier infracción de nuestra política de prohibición de la discriminación o los derechos humanos, ponte en contacto con la [Línea Ética Global](#).

Ofrecemos un lugar de trabajo seguro y saludable

Nos comprometemos a proporcionar un entorno seguro para todos y todas, todos los días. En el centro de los valores de TP, promovemos una cultura integradora en la que las personas trabajadoras se sientan valoradas y seguras para expresarse y tratarse con respeto y dignidad.

Cada miembro del personal tiene el deber y la responsabilidad de cuidar razonablemente de su propia salud y seguridad, así como de la salud y seguridad de otras personas que pueden verse afectadas por sus actos u omisiones. Estos deberes incluyen:

- Cooperar con responsables directos y otros responsables de departamento para garantizar el mantenimiento de prácticas de trabajo seguras y saludables;
- Informar rápidamente de cualquier problema de salud y seguridad a tu contacto local (o a la Dirección del cliente cuando trabajes en sus instalaciones) y/o a la [Línea Ética Global](#), y
- Actuar con responsabilidad en el lugar de trabajo, asistir a cursos de formación y abstenerse de comportamientos no seguros en el trabajo.

Si tienes alguna duda o cuestión que plantear relacionada con la salud y la seguridad, ponte en contacto con el equipo de Salud y Seguridad Global a través de OHS@teleperformance.com

COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

TP se compromete a realizar sus actividades de forma responsable con el medio ambiente y se esfuerza por mejorar su rendimiento en beneficio de las personas trabajadoras, clientes, comunidades, accionistas y el medio ambiente. Para ello:

- Utilizamos la energía con prudencia y eficiencia y empleamos la tecnología para minimizar cualquier riesgo de impacto ambiental.
- Cumplimos la legislación medioambiental aplicable a TP.
- Formamos a las personas trabajadoras cuyo trabajo afecta al cumplimiento de la normativa medioambiental sobre los permisos, leyes y regulaciones que se aplican a su trabajo.
- Educamos e implicamos a las personas trabajadoras e informamos a las partes interesadas externas sobre nuestros esfuerzos medioambientales.
- Contribuimos y nos asociamos con organizaciones que trabajan por objetivos medioambientales.
- Implicamos a nuestra cadena de suministro en el apoyo a nuestros esfuerzos de sostenibilidad.
- En la medida de lo posible, trabajamos con proveedores con compromisos medioambientales demostrables.

Esperamos que nuestras personas trabajadoras, clientes y proveedores apoyen y se sumen a nuestros esfuerzos por proteger el medio ambiente. Consulta nuestra [Declaración de Política Medioambiental](#) para obtener más información sobre cómo cumplimos nuestros objetivos medioambientales y de sostenibilidad.

Si tienes alguna pregunta relacionada con nuestro compromiso medioambiental y nuestros esfuerzos de sostenibilidad, ponte en contacto con el Comité de Sostenibilidad en csr@teleperformance.com.





POLÍTICAS MARCO DE TP

Este Código de Conducta y Ética debe leerse junto con las políticas y normas corporativas de [TP](#) que se encuentran en la página de políticas corporativas en la [Intranet del Grupo](#) y/o en la [página web de TP](#), incluidas las siguientes:

- Política Global de Cumplimiento
- Política Global Anticorrupción
- Política de Regalos y Hospitalidad
- Política de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo
- Política de la Línea Ética Global
- Política de Sanciones Internacionales y Cumplimiento Comercial
- Política Global de Diversidad e Inclusión
- Política de Derechos Humanos
- Política Global de Medioambiente
- Política de Privacidad BCR
- Política Global de Conservación de Datos
- Políticas Globales de Seguridad de la Información (GISPs)



Síguenos:



[Teleperformanceblog.com](https://t.me/Teleperformanceblog)



[/empresa/Teleperformance](https://www.linkedin.com/company/Teleperformance)



[/teleperformanceglobal](https://www.facebook.com/teleperformanceglobal)



[@teleperformance_group](https://twitter.com/teleperformance_group)



[/teleperformance](https://www.youtube.com/channel/UC...)