

 EFICASIA Soluciones Integrales en Centros de Contacto	PLT-SGA-MIRT-01		Política Antisoborno y Anticorrupción		
	Emisión: 11/08/2020		Publicación: 09/01/2024		No Revisión: 04
	Clasificación: Pública			Vigencia: 1 Año	

**NOMBRE,
FIRMA Y
FECHA:**

Diana Ibarra Anaya	Lourdes Lozada Jimenez	Israel Romo Gómez
--------------------	------------------------	-------------------

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

PUESTO:

Analista de Auditoria y Procesos	Gerente de Auditoria y Procesos	Subdirección de Calidad, Mejora Continua y Procesos
-------------------------------------	---------------------------------	--

CONTROL DE REVISIONES

No. de revisión	Fecha	Sección/Página	Cambio
00	11/08/2020	Todo	Actualización al nuevo estándar de documentación
01	26/10/2020	Capítulo 7 al 15	Incorporación
02	11/01/2021	Capítulo 25	Se hace referencia al cuestionario y no a la certificación anual de corrupción.
03	01/09/2021	Todo	Revisión periódica de documentación. Se actualiza Vigencia a 1 año.
04	14/06/2022	Todo	Revisión periódica de documentación. Capítulo 7: Se modifica el título, antes: "Gerencia General" Capítulo 25: Se modifica el título, antes: "Requisitos de notificación". Se acentúan los requisitos 8.9 y 8.10 de la norma ISO 37001: 2016. Capítulo 6 y 26: Se hace referencia al Comité del SGA.

 EFICASIA Soluciones Integrales en Centros de Contacto	PLT-SGA-MIRT-01		Política Antisoborno y Anticorrupción	
	Emisión: 11/08/2020		Publicación: 09/01/2024	
	Clasificación: Pública			No Revisión: 04
			Vigencia: 1 Año	

			<p>Capítulo 27: Se incluye la mejora continua, debida diligencia y evaluación de riesgos.</p> <p>Capítulo 30: Se incluyen conceptos. Se actualiza vigencia a 2 años.</p> <p>Capítulo 22: Se elimina “Auditoría en fusiones y adquisiciones”, posterior a una revisión en la cual se determinó que ya se encuentra integrado en los capítulos: 16 y 17, derivado de esta modificación se actualiza la secuencia de los capítulos de forma consecutiva, alterando la numeración original sin efecto adverso.</p>
04	05/01/2024	Todo	<p>Ajuste en nombre de documentación asociada al documento</p> <p>Cambio de vigencia de 2 años a 1</p> <p>Revisión de documento</p>

Contenido

1	OBJETIVO	4
2	ALCANCE	4
3	NORMATIVIDAD	4
4	DOCUMENTOS ASOCIADOS	4
5	ANTECEDENTES	5
6	RESPONSABILIDADES	5
7	ALTA DIRECCIÓN	5
8	FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO ANTISOBORNO	6
9	SUPERVISORES, LÍDERES, GERENCIAS, SUBDIRECCIONES Y DIRECCIONES	6
10	COLABORADORES/AS EN GENERAL:	6
11	CÓDIGO DE ÉTICA:	6
12	CLÁUSULAS DE ANTISOBORNO EN CONTRATOS EN GENERAL:	7
13	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL:	7
14	CONFLICTO DE INTERESES:	8

 EFICASIA Soluciones Integrales en Centros de Contacto	PLT-SGA-MIRT-01		Política Antisoborno y Anticorrupción	
	Emisión: 11/08/2020		Publicación: 09/01/2024	
	Clasificación: Pública			No Revisión: 04
			Vigencia: 1 Año	

15	LINEAMIENTOS BÁSICOS:	8
16	RELACIONES DE ALTO RIESGO	8
17	LA CONTRATACIÓN DE INTERMEDIARIOS, MEDIADORES MERCANTILES, CONSULTORES Y OTROS TERCEROS	9
18	REGALOS Y HOSPITALIDAD	10
19	PAGOS DE FACILITACIÓN	12
20	APORTES PARA BENEFICENCIA	12
21	DONATIVOS, CONTRIBUCIONES Y PATROCINIOS A PARTIDOS Y CANDIDATOS POLÍTICOS	12
22	CONTROLES FINANCIEROS	13
23	CAPACITACIÓN	13
24	EVALUACIÓN ANUAL DE CUMPLIMIENTO	13
25	PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES, DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN	13
26	RESPONSABILIDADES Y SUPERVISIÓN	14
27	MONITOREO Y CUMPLIMIENTO	14
28	SANCIONES	14
29	POLÍTICAS	15
30	GLOSARIO	15
31	ANEXOS	16

	PLT-SGA-MIRT-01		Política Antisoborno y Anticorrupción	
	Emisión: 11/08/2020		Publicación: 09/01/2024	
	Clasificación: Pública		No Revisión: 04	
			Vigencia: 1 Año	

1 OBJETIVO

Asegurar que EFICASIA cumpla con:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- La Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción
- La Ley General de Responsabilidades Administrativas
- La Ley de Prácticas Corruptas en territorio fuera de Estados Unidos de América (la “FCPA”), la cual es una ley de carácter penal federal que se enfoca en dos principios: antisoborno y transparencia en libros y registros contables.
- La Convención para Combatir el Cohecho de Servidores Públicos Extranjeros en Transacciones Internacionales (Convención de la OECD).
- Convención Interamericana contra la Corrupción (OEA)
- Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (ONU)
- Las leyes locales en materia de Anti-Soborno y Anti-Corrupción en las entidades y países en donde EFICASIA tenga operación.

2 ALCANCE

El siguiente documento aplica a todo el personal de Infocredit, S. de R. L. de C.V., en adelante EFICASIA, también aplica a los socios de negocios, clientes y proveedores con los que se tenga relación comercial.

3 NORMATIVIDAD

ISO 9001:2015	Sistemas de Gestión de la Calidad
ISO/IEC 27001:2013	Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información
ISO 20000-1:2018	Sistemas de Gestión de Servicios
ISO 22301:2019	Sistemas de Gestión de Continuidad del Negocio
ISO 37001:2016	Sistemas de Gestión Antisoborno
	Modelo Global CIC
	Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

4 DOCUMENTOS ASOCIADOS

FOR-SGA-MIRT-06 Cuestionario de declaración de cumplimiento del SGA
FOR-SGA-MIR-02 Carta de No Conflicto de Interés para empleadas/os
FOR-SGA-MIT-01 COMITÉ DEL SISTEMA ANTISOBORNO EN EFICASIA

	PLT-SGA-MIRT-01		Política Antisoborno y Anticorrupción	
	Emisión: 11/08/2020		Publicación: 09/01/2024	
	Clasificación: Pública		No Revisión: 04	
			Vigencia: 1 Año	

5 ANTECEDENTES

El soborno y la corrupción son perjudiciales dondequiera que se produzcan, impiden una competencia justa, y a menudo, están vinculados con la delincuencia organizada y el lavado de dinero.

INFOCREDIT S DE RL DE CV, conocido como EFICASIA y sus colaboradores/as tienen un compromiso de larga duración de cumplir con todas las leyes pertinentes que existan en los países donde realizamos negocios. EFICASIA se basa en la confianza y la integridad, lo que implica que cualquier forma de corrupción o soborno entra en total conflicto con nuestros valores, por lo tanto, quedan estrictamente prohibidos.

6 RESPONSABILIDADES

- A. Alta Dirección: Debe vigilar el cumplimiento a lo establecido en la presente política.
- B. Abogado Jurídico: Encargado de la función de cumplimiento Antisoborno en EFICASIA.
- C. Área de Auditoría y Procesos: Encargados de toda la documentación y seguimiento del sistema.
- D. Comité del Sistema Antisoborno: Se encarga de analizar y dar solución a los posibles casos de soborno y corrupción en EFICASIA.
- E. Todo el personal de EFICASIA debe cumplir lo establecido en la presente política.

7 ALTA DIRECCIÓN

La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso respecto al Sistema de Gestión Antisoborno siendo sus principales responsabilidades:

- Comunicar de forma interna y externamente lo relacionado a la Política Antisoborno y Anticorrupción.
- Comunicar de forma interna la importancia del Sistema de Gestión Antisoborno y Anticorrupción.
- Apoyar en el Cumplimiento del Sistema de Gestión Antisoborno y Anticorrupción.
- Apoyar y promover la implementación y cumplimiento de la Política.
- Apoyar y dirigir al personal para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión Antisoborno.
- Apoyar a otros roles pertinentes a la dirección, para demostrar su liderazgo en la prevención y detección de soborno en la medida en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.
- Asegurar que ningún miembro del personal sufrirá represalias, discriminación o medidas disciplinarias por negarse a participar en el soborno o por ejercer el uso de la línea de denuncia antisoborno, incluso si la negativa a participar en actos de soborno o el reporte de sospecha de soborno puede dar lugar a la pérdida de negocios para EFICASIA (excepto cuando el individuo participó en el incumplimiento de las Políticas de EFICASIA y Marco Normativo aplicable).
- Fomentar el uso de la línea de denuncia antisoborno para reportar la sospecha de soborno y el soborno real.
- Promover una cultura organizacional donde cualquier acto de soborno y corrupción no sean tolerados.

	PLT-SGA-MIRT-01	Política Antisoborno y Anticorrupción	
	Emisión: 11/08/2020	Publicación: 09/01/2024	No Revisión: 04
	Clasificación: Pública		Vigencia: 1 Año

8 FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO ANTISOBORNO

La Función de Cumplimiento cuenta con la asignación de responsabilidad e independencia para supervisar el diseño e implementación del Sistema de Gestión Antisoborno, tiene el respaldo de la Alta Dirección para desempeñar sus actividades y cuenta con la autoridad para tomar decisiones que aporten a la mejora del sistema antisoborno, siendo sus principales responsabilidades:

- Supervisar el diseño e implementación del Sistema de Gestión Antisoborno y Anticorrupción.
- Proporcionar asesoramiento y orientación al personal.
- Asegurar que el Sistema de Gestión Antisoborno y Anticorrupción es conforme con los requisitos de norma ISO 37001.
- Informar a la Alta Dirección, sobre el desempeño del Sistema de Gestión Antisoborno y Anticorrupción.

9 SUPERVISORES, LÍDERES, GERENCIAS, SUBDIRECCIONES Y DIRECCIONES

Los Supervisores, Líderes, Gerencias, Subdirecciones y Direcciones, tienen prohibido ejercer y/o fomentar directa o indirectamente cualquier forma de corrupción y/o soborno, por lo que serán responsables de detectar y prevenir e informar en forma expedita y sin dilatación alguna cualquier riesgo de soborno y/o corrupción dentro de EFICASIA.

10 COLABORADORES/AS EN GENERAL:

Cada miembro estará familiarizado con los tipos de incidencia que podría ocurrir en su área de responsabilidad y estar alerta ante cualquier indicio de soborno y corrupción. Cualquier incumplimiento identificado, debe ser reportado a través de canal de denuncia antisoborno.

Línea de denuncia Antisoborno: **5589201744**.

Los colaboradores/as, tienen prohibido ejercer y/o fomentar directa y/o indirectamente cualquier forma de corrupción y/o soborno.

11 CÓDIGO DE ÉTICA:

El Código de Ética ETICA04PO, define las formas de actuación y comportamientos, desempeño laboral, responsabilidad y deberes de las/os colaboradoras con la organización y partes relacionadas. Incluye formas de actuación a nivel empresarial, las cuales manifiestan el compromiso Antisoborno y Anticorrupción.

	PLT-SGA-MIRT-01		Política Antisoborno y Anticorrupción	
	Emisión: 11/08/2020		Publicación: 09/01/2024	
	Clasificación: Pública		No Revisión: 04	
			Vigencia: 1 Año	

12 CLÁUSULAS DE ANTISOBORNO EN CONTRATOS EN GENERAL:

Para mitigar los riesgos de soborno y corrupción generados por las Partes Interesadas, se han adoptado las siguientes medidas:

Incorporar cláusulas relacionadas con antisoborno o anticorrupción como declaración de compromiso dónde las partes declaran conocer todas las disposiciones locales e internacionales en materia de anticorrupción, según corresponda, así como los lineamientos de EFICASIA en materia de anticorrupción.

Incluir cláusulas de terminación unilateral e inmediata en caso de comprobarse acciones de soborno o corrupción de las Partes Interesadas; tales como, el pago de sobornos o cualquier violación a los términos del contrato.

Incluir cláusulas de auditorías que permitan realizar investigaciones o auditorías de cumplimiento cuando la Compañía lo requiera.

13 SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL:

EFICASIA debe proporcionar la presente Política a todo el personal contratado, ya sea en formato físico y/o digital, en un período razonable desde que inicia la relación laboral.

La Gerencia y Dirección de cada área debe asegurar que se cumpla con el Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal, a fin de asegurar que el candidato con mejores aptitudes sea seleccionado. En caso de que durante el proceso de selección se identifiquen candidatos que mantengan relación de filiación y/o conflicto de intereses, se procederá con el proceso PRS-SGA-MIRT-01 Debida Diligencia para la contratación del personal.

Se observará el estricto cumplimiento del proceso de selección procurando seleccionar al candidato mejor calificado, que la naturaleza de esta contratación responda a necesidades legítimas del giro del negocio y que no esté relacionada con la obtención de nuevos negocios o mantenimiento de los negocios existentes. Considerando lo anterior la Compañía no deberá ofrecer ninguna posibilidad de empleo con ningún servidor público involucrado en cualquier proceso de licitación o compra del Gobierno en la que la Compañía esté participando.

Se comunicará inmediatamente a la Gerencia de Auditoría y Procesos, la Función de Cumplimiento y/o con la Alta Dirección y/o Responsable, según sea el caso, sobre el proceso para que observen que se haya cumplido la normativa y de ser necesario aprueben o nieguen la continuidad del candidato en el reclutamiento.

Es responsabilidad de la Dirección de Capital Humano comunicar de forma oportuna a la Gerencia de Auditoría Y Procesos y a la Función de Cumplimiento sobre cualquier candidato con el que se podría mantener un potencial conflicto de intereses, así como también de informar sobre cualquier colaborador/a que haya sido contratado y sobre el cual se haya identificado con posterioridad que podría mantener relaciones que presenten un Conflicto de interés; así como también establecer controles en contratación de personal de confianza. Las premisas que anteceden serán observadas también en la contratación de pasantes.

	PLT-SGA-MIRT-01		Política Antisoborno y Anticorrupción	
	Emisión: 11/08/2020		Publicación: 09/01/2024	
	Clasificación: Pública		No Revisión: 04	
			Vigencia: 1 Año	

14 CONFLICTO DE INTERESES:

La presente Política y el Código de Ética, tienen como objetivo establecer lineamientos de actuación que deberán seguirse en materia de prevención y tratamiento de conflictos de intereses en los que pudieran encontrarse las/os colaboradoras, clientes, proveedores locales y del exterior y demás grupos de interés. Un conflicto se produce cuando los intereses de un colaborador o de un tercero prevalecen sobre los intereses de la Compañía; situación que podría dificultar al colaborador velar por los intereses de la Compañía. Los colaboradores siempre actuaremos en función de los mejores intereses de EFICASIA; por tanto, deben evitar realizar actividades externas en la competencia de EFICASIA y en aquellas que interfieran con las responsabilidades desarrolladas en su cargo de trabajo. El área de Capital Humano al momento de vincular nuevos colaboradores solicita completar la Carta de No Conflicto de Intereses; entre accionistas, clientes, proveedores y colaboradores de la Compañía. El área de Compras también entregará en caso de ser necesario la Carta de Conflicto de No Interés a los Proveedores que así convenga.

15 LINEAMIENTOS BÁSICOS:

- Esta política prohíbe el soborno y la corrupción ya sea de forma directa o indirectamente a través de un tercero.
- Prohibición de hacer, ofrecer o aprobar pagos, directa o indirectamente, considerando cualquier objeto con un precio de mercado superior a lo permitido por las políticas de EFICASIA, a cualquier funcionario de gobierno, candidatos, partido político o funcionario de entidades gubernamentales de ámbito nacional o internacional, con la finalidad de obtener beneficios de negocio directo o de terceros relacionados a la compañía, o para obtener ventajas cualesquiera que sean a favor de EFICASIA.
 - Se considera funcionario de Gobierno o Servidor Público, a cualquier persona que ocupe o desempeñe algún empleo, cargo o comisión, sea a nivel legislativo, administrativo o judicial de un país; así como cualquier persona que ejerza una función pública ya sea nacional o internacional.
- Esta política prohíbe a todo colaborador/a, socios de negocio y proveedores con los que EFICASIA mantenga una relación comercial y/o de negocio: la oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de pago u otorgar alguna cosa de valor, ya sea de forma directa o indirectamente, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de sus obligaciones. Dentro y fuera de las instalaciones de EFICASIA y en cualquier lugar donde realicen sus operaciones.
- En EFICASIA se tienen establecidos controles para el registro adecuado de gastos relacionados a comidas, entretenimiento, gratificaciones y viáticos para asegurar el cumplimiento con las leyes locales, internacionales y políticas internas, además de mantener la transparencia en las actividades de los colaboradores y socios de negocio.

16 RELACIONES DE ALTO RIESGO

Considerando que una de las formas de comercializar los productos y servicios de EFICASIA es directamente a través de sus clientes, es imperativo que la Compañía identifique y monitoree en la medida de lo posible, las prácticas de comercialización que llevan a cabo los socios de negocio.

	PLT-SGA-MIRT-01	Política Antisoborno y Anticorrupción	
	Emisión: 11/08/2020	Publicación: 09/01/2024	No Revisión: 04
	Clasificación: Pública		Vigencia: 1 Año

Es responsabilidad de todos los funcionarios y colaboradores, directos e indirectos, identificar y monitorear las relaciones más riesgosas de EFICASIA, incluyendo relaciones con socios de negocio que tengan relación o sean entidades gubernamentales, autoridades regulatorias y grandes cuentas comerciales (que pudieran poner en riesgo la operación, rentabilidad y/o resultado de EFICASIA). Se debe tener especial cuidado cuando la obtención de nuevas cuentas y/o negocios se lleve a cabo a través de intermediarios, agentes, mandatarios o mediadores mercantiles considerando que el ofrecimiento de gratificaciones, entretenimiento y otras cortesías de negocios no queda directamente bajo la supervisión de EFICASIA o sus colaboradores. Es importante que las y los colaboradores notifiquen a la función de Cumplimiento por anticipado cualquier actividad en la que se considere la participación de cualquier funcionario de gobierno o algún intermediario que actúe a nombre de estos.

17 LA CONTRATACIÓN DE INTERMEDIARIOS, MEDIADORES MERCANTILES, CONSULTORES Y OTROS TERCEROS

Existen casos en los que los sobornos se pagan a través de intermediarios, mediadores mercantiles, mandatarios y agentes, y/o el proceso de soborno inicia con cualquiera de estos últimos, quienes pueden tener sus propios incentivos por el pago de este. Por tal razón, es importante el mantener controles efectivos que permitan disminuir el riesgo de soborno y corrupción al iniciar la contratación de corredores, agentes, mandatarios, mediadores mercantiles, consultores y otros terceros y proveedores de servicio que asistan a EFICASIA en sus relaciones.

El personal de EFICASIA que se encargue de la contratación de consultores, mediadores mercantiles, mandatarios, corredores, agentes y otros terceros tienen una responsabilidad especial para conocer a quién están contratando y para asegurar que dicho proveedor sea confiable, con reconocida reputación y que no se involucre en ninguna actividad corrupta. En caso de detectar o identificar prácticas no confiables en la operación o forma de actuar de los terceros, la relación propuesta o aprobada deberá ser investigada a fondo por el oficial de Cumplimiento y el equipo de Auditoría Interna y se deberá dar a conocer el riesgo latente de dicha relación.

Se requieren elaborar y firmar contratos con consultores, corredores, intermediarios, mediadores mercantiles, mandatarios, agentes y otros terceros que actúen o no en nombre y representación de EFICASIA, en especial cuando la relación implique un posible incremento en los riesgos para con la compañía, viendo siempre el impacto reputacional como consecuencia del mal uso del nombre de EFICASIA. Los contratos deben contener lenguaje específico, aprobado por la Dirección Jurídica Corporativa y de Cumplimiento, incluyendo cláusulas en las cuales el tercero convenga en certificarse periódicamente en relación con el cumplimiento de las leyes y prácticas anticorrupción que sean indicadas por EFICASIA.

❖ ANÁLISIS REQUERIDO

La contratación de consultores, intermediarios, mandatarios, mediadores mercantiles, corredores, agentes y otros terceros que actúen o no en nombre y representación de EFICASIA, puede incrementar el riesgo al que la compañía está expuesta, por lo mismo, es importante llevar a cabo procedimientos que permitan controlar el riesgo en la contratación de dichos terceros. Estos procedimientos pueden incluir lo siguiente:

- Aceptar visitas por parte de funcionarios de EFICASIA a las instalaciones del tercero y firmar de conformidad el documento en donde se les indique que podrán estar sujetos a una investigación de antecedentes que llevará a cabo EFICASIA o una firma contratada por la misma.

	PLT-SGA-MIRT-01		Política Antisoborno y Anticorrupción	
	Emisión: 11/08/2020		Publicación: 09/01/2024	
	Clasificación: Pública		No Revisión: 04	
			Vigencia: 1 Año	

- El colaborador de EFICASIA que recomiende a algún tercero en los términos y bajo los conceptos antes señalados, deberá justificar a detalle las razones para contratar a dicho tercero y la finalidad de su contratación. La justificación deberá ser documentada y resguardada junto con el contrato firmado entre EFICASIA y el tercero.
- Se requiere que los contratos contengan una redacción que prohíba al tercero llevar a cabo sobornos u otras actividades corruptas en representación o no de EFICASIA y que requiera que el tercero certifique en forma anual el cumplimiento con la presente política Anticorrupción.
- Aplicar el proceso PRS-SGA-MIRT-01 Debida Diligencia a los proyectos en los que se va a participar y con los socios de negocio antes y durante la relación comercial, que representen un riesgo crítico.

18 REGALOS Y HOSPITALIDAD

En general, todas las gratificaciones, comidas y entretenimiento deben de ser adecuados y congruentes con las políticas de comidas de negocios y entretenimiento de EFICASIA (véase PLT-SGA-MIRT-03 – Política Comida con Clientes y Atención a Terceros Eficasia). Los siguientes principios generales aplican:

- Intercambios – Debe haber un objeto comercial que justifique el gasto siempre que esté alineado con la política de Comida con clientes y atención a terceros (véase PLT-SGA-MIRT-03 – Política Comida con Clientes y Atención a Terceros Eficasia). En ninguna circunstancia se otorgarán gratificaciones, comidas, entretenimiento, viáticos u hospedaje habituales como intercambio como medio para influenciar en forma inadecuada u obtener una ventaja ilícita.
- No gratificaciones en efectivo – Las gratificaciones nunca se otorgarán en efectivo. Se prefieren las gratificaciones marcadas con logos o información del producto de la Compañía (artículos promocionales de EFICASIA).
- Documentadas en su totalidad y en forma precisa – Todos los gastos se deben documentar en su totalidad y en forma precisa de conformidad con la política de EFICASIA (véase Anexos – Política Comida con clientes y atención a terceros).
- Adecuadas y autorizadas – Todas las gratificaciones, comidas y entretenimiento deben de ser adecuados y autorizados por la política de EFICASIA. Se debe evitar el gasto excesivo o entretenimiento inadecuado.

❖ REGALOS, COMIDAS Y ENTRETENIMIENTO

Los empleados de EFICASIA deben observar y cumplir con lo que establece la política de **Comida con clientes y atención a terceros** al ofrecer gratificaciones, comidas y entretenimiento a funcionarios de gobierno, funcionarios públicos, los familiares de estos, así como a cualquier otro funcionario de la industria privada.

Además de observar y cumplir lo que establece la política mencionada, deben observar las siguientes reglas adicionales:

- **Conozca a su cliente** – Antes de ofrecer una gratificación, comidas o entretenimientos a un cliente o a un posible cliente, es responsabilidad de cada empleado conocer el cargo y sector (público o privado) para el cual labora, por ejemplo, está contratado por una agencia gubernamental, empresa controlada, dependencia del gobierno o empresa privada.

 EFICASIA Soluciones Integrales en Centros de Contacto	PLT-SGA-MIRT-01	Política Antisoborno y Anticorrupción	
	Emisión: 11/08/2020	Publicación: 09/01/2024	No Revisión: 04
	Clasificación: Pública		Vigencia: 1 Año

- **Ley o reglamentos locales** – Las gratificaciones, comidas o entretenimientos deben estar alineados a lo que establecen las políticas de EFICASIA. Deben evitarse los gastos excesivos y los entretenimientos inadecuados.
- **Montos aprobados para otorgar gratificaciones, comidas y entretenimiento.** En general, ninguna gratificación, comida o entretenimiento deberá exceder los montos establecidos en la política de **Comida con clientes y atención a terceros**. Todas las gratificaciones, comidas y entretenimientos se deben documentar con base en la política antes mencionada y llenando los formatos establecidos en los Anexos “C” y “D” de la misma política. En caso de que se llegue a dar una situación en la cual, los montos establecidos en la política de **Comida con clientes y atención a terceros** exceda de los montos máximos permitidos, se debe dar aviso al área de Finanzas, Auditoría y/o Cumplimiento, siempre justificando detalladamente el motivo del gasto. En caso de tener conocimiento previo del posible exceso en montos definidos en la política a la que se ha hecho referencia, se deberá solicitar aprobación al área de Finanzas, Auditoría y/o Cumplimiento.
- **Gratificaciones, comidas y entretenimiento se deben ofrecer en forma abierta** – Las gratificaciones, comidas y entretenimiento habituales se deben hacer en forma transparente para evitar la corrupción. La apertura se logra a través de documentación exhaustiva, asesoría y autorización por anticipado cuando sea adecuado o así se requiera.

Algunos ejemplos de regalos que como colaboradores(as) podemos recibir u otorgar se encuentran mencionados en el Código de Ética ETICA04PO en el capítulo de Regalos y Cortesías, también se mencionan en la presente Política a continuación:

- Artículos promocionales (plumas, libretas, tazas, imanes).
- Tarjetas o mensajes de agradecimiento.
- Regalos otorgados en ocasiones especiales que tengan un valor no mayor a \$1,000.00 M.N para el caso de Directores(as) y Subdirectores(as), \$750.00 M.N para el caso de Gerentes(as) y Líderes y \$500.00 M.N para los demás puestos de EFICASIA.
- Comidas, cenas y otras formas de entretenimiento ofrecidos en el curso ordinario de los negocios de proveedores o clientes en situaciones en las que normalmente reembolsaríamos el costo como gastos comerciales.
- No serán reembolsables como costo de gasto comercial u operativo aquellos gastos en entretenimiento y diversión u otro que atente contra la moral e integridad de la organización.
- Servicios o descuentos brindados por proveedores o clientes en el curso ordinario de sus negocios.

Algunos regalos o cortesías que no podrán ser aceptados:

- Regalos en efectivo, cheques o certificados de regalo convertibles a efectivo, independientemente de la cantidad.
- Artículos de lujo o de alto valor como alhajas o artículos electrónicos.
- Boletos de alto precio para eventos exclusivos.
- Viajes.

*La hospitalidad otorgada al mismo funcionario no debe exceder de seis eventos en año calendario. Cuando se desee proporcionar hospitalidad a un funcionario por encima de los seis eventos en un año calendario, se debe presentar una solicitud de autorización al área de Finanzas, Auditoría y/o la Función de Cumplimiento de la compañía.

	PLT-SGA-MIRT-01		Política Antisoborno y Anticorrupción	
	Emisión: 11/08/2020		Publicación: 09/01/2024	
	Clasificación: Pública		No Revisión: 04	
			Vigencia: 1 Año	

19 PAGOS DE FACILITACIÓN

Los pagos para la facilitación de trámites se definen como cualquier pago a funcionarios o servidores públicos, ya sea de forma directa o a través de terceros, de forma que permitan acelerar algún trámite generalmente en entidades gubernamentales o regulatorias. Este tipo de pagos pueden ser por pequeñas cantidades y frecuentemente ocurren al realizar trámites ante autoridades y funciones gubernamentales, cuando se obtienen permisos, licencias u otros documentos oficiales. Dichos pagos son difíciles de monitorear y algunas veces existe ambigüedad en relación con si dichos pagos son lícitos o constituyen sobornos. En consecuencia, **los pagos para la facilitación de trámites quedan prohibidos.**

Existen situaciones extraordinarias en las cuales un empleado o persona relacionada se ve amenazada de sufrir daño o peligro físico inminente o privación de la libertad injustificadamente (o si los bienes de la Compañía o del empleado se ven amenazados) y algún funcionario solicita un pago para (1) abstenerse de infringir un daño (o daños a los bienes) o, (2) actuar en su carácter de funcionario para impedir la lesión (o daño). Un ejemplo sería un policía quien rechaza intervenir en un asalto, o un bombero quien se niega a extinguir el incendio si no se le paga. Si algún empleado realiza un pago de conformidad con estas circunstancias extraordinarias, se deberá notificar al jefe inmediato y al área Legal y Auditoría y/o la Función de Cumplimiento.

20 APORTES PARA BENEFICENCIA

Los donativos son pagos que realiza EFICASIA para el beneficio general de la sociedad, bienestar social y otras buenas causas. Los donativos nunca se deberán usar para influenciar a ningún responsable de gobierno o del sector privado para retribuir el negocio o proporcionar una ventaja inadecuada para la compañía. Los donativos relacionados o solicitados por funcionarios de gobierno son en específico riesgosos, debido a que dicho ofrecimiento se puede interpretar como un pago de soborno ilícito.

Siempre que exista duda en relación con la idoneidad de un donativo deberá ser consultado con la Gerencia de Auditoría y Procesos, la Función de Cumplimiento y el área Legal antes de realizar el donativo.

La empresa debe revelar al público todos los aportes efectuados a la beneficencia

21 DONATIVOS, CONTRIBUCIONES Y PATROCINIOS A PARTIDOS Y CANDIDATOS POLÍTICOS

EFICASIA, su personal u otros intermediarios tienen prohibido efectuar aportes directos o indirectos a partidos u organizaciones políticas o a personas dedicadas a la política como un camino para obtener ventajas en transacciones comerciales.

 EFICASIA Soluciones Integrales en Centros de Contacto	PLT-SGA-MIRT-01	Política Antisoborno y Anticorrupción	
	Emisión: 11/08/2020	Publicación: 09/01/2024	No Revisión: 04
	Clasificación: Pública		Vigencia: 1 Año

22 CONTROLES FINANCIEROS

Con base en esta política, es obligación de EFICASIA tener controles financieros estrictos en relación con sus cuentas bancarias, fondos de caja chica (PLT-SGA-MIRT-04 Política de caja chica), cuentas por pagar y sus procesos de pagos realizados en efectivo a proveedores y por los pagos realizados por concepto de restituciones; además, EFICASIA deberá monitorear y controlar los reembolsos por concepto de viáticos por viajes de empleados (Política para gastos de viajes EFICASIA PLT-SGA-MIRT-07) y gastos de entretenimiento. EFICASIA monitorea los controles en relación con estas áreas para detectar e impedir posibles actividades corruptas que violen esta política.

23 CAPACITACIÓN

EFICASIA comunicará periódicamente su política a todos los empleados y proporcionará capacitación en materia de anticorrupción, así como a todos los empleados clave involucrados en ventas, mercadotecnia, compras, finanzas y contabilidad entre otros.

24 EVALUACIÓN ANUAL DE CUMPLIMIENTO

EFICASIA requerirá que los empleados en puestos clave y con relación crítica de negocio, respondan preguntas que ratifiquen el cumplimiento con esta política en el SGA FOR-SGA-MIRT-06 Cuestionario de declaración de cumplimiento del SGA. Cualquier excepción reportada estará sujeta a seguimiento e investigación adicional a través de la Función de Cumplimiento en conjunto con la Alta Dirección.

25 PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES, DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN

Las y los empleados que tengan conocimiento de una posible violación a esta política o cualquiera otra relacionada, deben notificarlo de inmediato a través del canal de denuncia antisoborno de la compañía, mismo que permite reportar de manera anónima y confidencial las inquietudes, denuncias o quejas relacionadas con lo antes mencionado. No habrá ninguna represalia en contra de empleados que hagan dichas notificaciones, siempre que sean de buena fe; además, se realizarán todos los esfuerzos para proteger la identidad del empleado que haga la notificación.

Las y los colaboradores que lo soliciten, recibirán el asesoramiento sobre qué hacer si se enfrentan a un problema o situación que podría involucrar un hecho de soborno y/o corrupción.

Si se recibe una notificación de un posible incumplimiento a esta política, la compañía investigará la notificación a través del procedimiento PMT-SGA-MIRT-01 Atención de denuncias Antisoborno. Si es necesario, se solicitará la participación del Comité del Sistema Antisoborno de EFICASIA para el análisis y toma de decisiones para las acciones preventivas o correctivas para atender los actos de soborno y corrupción. Los resultados de la investigación se documentarán en un informe por escrito y se tomarán las acciones pertinentes. Dichas acciones incluirán, en caso de ser apropiado, acciones disciplinarias individuales en contra del empleado, así como pasos para prevenir eventos futuros similares.

Línea de Denuncia Antisoborno: 5589201744

 EFICASIA Soluciones Integrales en Centros de Contacto	PLT-SGA-MIRT-01		Política Antisoborno y Anticorrupción	
	Emisión: 11/08/2020		Publicación: 09/01/2024	
	Clasificación: Pública			No Revisión: 04
			Vigencia: 1 Año	

26 RESPONSABILIDADES Y SUPERVISIÓN

Las áreas comerciales, en especial las que mantienen negocios con gobierno, tienen la responsabilidad principal de informar al área de Auditoría y Procesos y a la Función de Cumplimiento de las solicitudes de sobornos y otras solicitudes que violen la ley, y de responder en forma oportuna a dichas solicitudes.

27 MONITOREO Y CUMPLIMIENTO

El área de Auditoría y procesos y la Función de Cumplimiento, además del equipo Directivo de la Compañía, tienen toda la responsabilidad de monitorear el cumplimiento de esta política.

Cualquier empleado que intencionalmente viole esta política estará sujeto a acciones disciplinarias, incluyendo la terminación de la relación laboral cuando la ocasión lo amerite. Cualquier empleado que tenga conocimiento de la violación por parte de otro empleado y no notifique dicha violación también estará sujeto a acciones disciplinarias.

A fin de analizar las actividades que pudieran suponer un riesgo de soborno para EFICASIA, se ha establecido una metodología para la identificación y evaluación del riesgo de soborno a través del procedimiento PMT-SGI-MIRT-07 Análisis y Evaluación de Riesgos, en el que se identifican los riesgos de soborno generales, además de los controles establecidos y la necesidad de implementación de nuevos controles.

El monitoreo del Sistema de Gestión Antisoborno es un elemento fundamental para contribuir a la mejora continua, el mecanismo de identificación y seguimiento de las mejoras se encuentra documentado en el procedimiento PMT-SGI-MIRT-06 Mejora continua.

28 SANCIONES

Por las violaciones a esta política y por la comisión de faltas administrativas graves, EFICASIA, podría enfrentar diferentes sanciones de conformidad con dichas leyes anticorrupción y antisoborno, incluyendo:

- Sanciones económicas
- Inhabilitación temporal para participar en adquisiciones, arrendamientos, servicios.
- Indemnización por los daños y perjuicios ocasionados a la Hacienda Pública Federal, local o municipal, o al patrimonio de los entes públicos.
- Suspensión de actividades, deteniendo, difiriendo o privando temporalmente a las sociedades de sus actividades económicas, contractuales o de negocios.
- Disolución de la sociedad infractora.
- Ejercicio de la acción penal
- Devolución de ganancias ilícitas
- Prohibición de hacer negocios con gobiernos, y
- La imposición de un auditor por parte de reguladores o entidades ajenas a la compañía para supervisar sus operaciones comerciales

	PLT-SGA-MIRT-01		Política Antisoborno y Anticorrupción	
	Emisión: 11/08/2020		Publicación: 09/01/2024	
	Clasificación: Pública		No Revisión: 04	
			Vigencia: 1 Año	

El programa de monitoreos está diseñado para evaluar los riesgos de corrupción, proporcionar procedimientos, políticas y controles adecuados y proporcionales para mitigar dichos riesgos, llevar a cabo el análisis adecuado de proveedores, capacitar a los empleados y personas relacionadas con EFICASIA y llevar a cabo un monitoreo para prevenir violaciones y asegurar su cumplimiento.

La ignorancia intencional no es excusa y se espera que todos los socios de negocio o accionistas que ejerzan control sobre una sociedad, así como los empleados y proveedores cumplan en fondo y forma esta política. Cada socio de negocio o accionista, empleado o proveedores que sospeche o tenga conocimiento de cualquier violación de esta política lo debe notificar a través de la Línea de denuncia Antisoborno. EFICASIA prohíbe cualquier represalia en contra de las personas que, de buena fe, notifiquen la conducta ilícita.

Los socios o accionistas, consejeros, funcionarios y empleados de EFICASIA que violen esta política estarán sujetos a disciplinas severas, incluyendo la terminación de la relación laboral si la violación lo amerita. EFICASIA cuenta con la Política de Sanciones SANRH04PO para gestionar la sanción que sea apropiada a la falta cometida. El cumplimiento de esta Política es especialmente importante debido a que todos los socios de negocio o accionistas, proveedores y empleados de la Compañía a nivel mundial son responsables en caso de que se lleguen a violar las leyes Anticorrupción. La Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción y la Ley General de Responsabilidades Administrativas y posiblemente otras leyes y reglamentos Anticorrupción o Antisoborno, aplican a los socios de negocio o accionistas, proveedores y empleados y otros terceros relacionados.

29 POLÍTICAS

ETICA04PO Código de Ética

SANRH04PO Política de Sanciones

CONFLI04POCI Política de Gestión de Conflicto de Intereses

PLT-SGA-MIRT-02 Política Antifraude

PLT-SGA-MIRT-03 Política Comidas con Clientes y Atención a Terceros Eficasia

PLT-SGA-MIRT-04 Política de caja chica

PLT-SGA-MIRT-05 Política de Tarjeta Corporativa Eficasia

PLT-SGA-MIRT-06 Política de vales de gasolina

PLT-SGA-MIRT-07 Política para Gastos de Viaje Eficasia

30 GLOSARIO

Corrupción

Es el abuso de poder para obtener un beneficio propio.

Soborno

Es un tipo de corrupción en el cual, dinero, un favor o algo de valor es ofrecido, solicitado o aceptado para conseguir una ventaja indebida en beneficio propio.

Función de cumplimiento antisoborno.

Persona o grupo de personas con responsabilidad y autoridad para la operación del Sistema de Gestión Antisoborno.

	PLT-SGA-MIRT-01		Política Antisoborno y Anticorrupción	
	Emisión: 11/08/2020		Publicación: 09/01/2024	
	Clasificación: Pública		No Revisión: 04	
				Vigencia: 1 Año

Debida Diligencia	Proceso para evaluar con mayor detalle la naturaleza y alcance del riesgo de soborno y para ayudar a las organizaciones a tomar decisiones en relación con transacciones, proyectos, actividades, socios de negocios y personal específicos.
Riesgo	Efecto de la incertidumbre sobre un resultado esperado, ya sea positivo o negativo.
Socio de negocio	Parte externa con la que la <i>organización</i> , tiene, o planifica establecer, algún tipo de relación comercial. Socio de negocios incluye, pero no se limita a los clientes, consumidores, “alianza empresarial”, socios de alianzas empresariales, miembros de un consorcio, proveedores externos, contratistas, consultores, subcontratistas, proveedores, vendedores, asesores, agentes, distribuidores, representantes, intermediarios e inversores.
Controles Financieros y no Financieros	Son los procesos y ajustes que implementa la organización para comprobar y garantizar, que, se están siguiendo los planes de negocio y así poder modificarlos en caso de desviaciones, irregularidades o cambios imprevistos que puedan generar un riesgo de soborno.

31 ANEXOS

N/A

***** FIN DE DOCUMENTO *****