

---

**Conviértase en proveedor de SoftServe:**

# **EL CÓDIGO DE CONDUCTA DEL PROVEEDOR**

Mayo 2022

softserve

## PROPÓSITO

Este documento pertenece a los proveedores de todas las entidades legales que operan bajo la marca de “SoftServe” (en adelante – SoftServe, nosotros).

Este documento brinda la visión general de las expectativas del Proveedor de SoftServe en cuanto a cómo llevar a cabo negocios, trabajar con los clientes, socios, gobierno/ agencias gubernamentales, comunidades y público general.

El Código de Conducta del Proveedor de SoftServe (CCPS) establece los estándares de la compañía para las prácticas del negocio ético y cumplimiento normativo.

Se asume que los proveedores que realizan negocios con SoftServe cumplirán con estos estándares.

El objetivo subyacente de este CCPS es establecer una base de prácticas responsables de consecución a través de diálogos regulares y relaciones laborales continuas. En caso de violación del CCPS, SoftServe reserva el derecho de tomar acciones correctivas, que incluyen (pero no se limitan) sobre iniciación de la suspensión o/y terminación nuestra colaboración.

## CUMPLIMIENTO CON EL CÓDIGO DE CONDUCTA DEL PROVEEDOR

Los Proveedores y sus asociados, mano de obra contratada, agentes y subcontratistas (colectivamente llamados “Proveedores”) deben adherirse a este Código de Conducta del Proveedor mientras llevan a cabo negocios con SoftServe. Los Proveedores son responsables de comunicar las disposiciones de este CCPS a sus empleados, proveedores, y cualquier subcontratista. Se espera de los Proveedores lo hagan cumplir a sus empleados y a cualquier subcontratista con el CCPS.

Los Proveedores deben informar a su contacto en SoftServe en la mayor brevedad posible si ocurre cualquier situación que cause que el Proveedor opere violando este Código de Conducta.

Todos los Proveedores de SoftServe deben llevar a cabo sus prácticas laborales y comerciales en compatibilidad completa con todas las leyes y regulaciones de los

países donde operan y cumplir con los requisitos de SoftServe los cuales pueden exceder los requisitos legales locales. En situaciones donde los requisitos de SoftServe son más estrictos, los proveedores deben cumplir con los requisitos más rigurosos de SoftServe.

Mientras que de los Proveedores de SoftServe se espera que hagan monitoreo propio y muestren su cumplimiento con el CCPS, SoftServe puede realizar auditoría de los Proveedores o hacer inspección de las instalaciones de los Proveedores para confirmar el cumplimiento. Los proveedores que se comporten ilegalmente o de manera inconsistente con el CCPS o con cualquier política de SoftServe aplicable, corren el riesgo de una acción correctiva, que incluyen (pero no se limitan) sobre iniciación de la suspensión o/y terminación nuestra colaboración.

# PRÁCTICAS LEGALES Y DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO (governancia)

Los proveedores deben llevar a cabo sus actividades de negocios en cumplimiento completo con todas las leyes y regulaciones mientras llevan a cabo negocios con y/o a nombre de SoftServe, y deben sin limitación cumplir con los siguientes requisitos:

## Comercio

Cumplir con todas las reglas, regulaciones y controles sobre cualquier transferencia de tecnología (físicos y electrónicos), exportaciones, reexportaciones e importaciones internacionales y locales.

## Anticorrupción

Llevar a cabo los negocios en total cumplimiento con las leyes de antimonopolio y leyes contra el lavado de dinero que gobiernan en las jurisdicciones donde llevan a cabo los negocios.

Los Proveedores deben informar a su contacto en SoftServe señas de cualquier representante, personal o socio que muestre comportamiento poco ético o que se involucre en sobornos o mordidas.

## Antimonopolio

Llevar a cabo negocios en total cumplimiento con las leyes de antimonopolio y competencia justa que gobiernan en las jurisdicciones donde llevan a cabo los negocios.

## Accesibilidad

Se les da preferencia a los Proveedores que cumplan con las más recientes Directrices de accesibilidad al contenido web (WCAG) estándares.

# PRÁCTICAS DE NEGOCIOS Y ÉTICAS

Los Proveedores llevarán a cabo negocios con los compromisos de integridad siguientes:

## Registros comerciales

Registrar e informar con honestidad y precisión toda la información de negocios en el cumplimiento de todas las leyes aplicables relativas a su totalidad y exactitud. Crear, retener y deshacerse de los registros comerciales en completo cumplimiento con todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

## Comunicación

Ser honesto, directo y veraz en las discusiones, con todas las partes interesadas, incluidos los representantes de la agencia reguladora y los funcionarios gubernamentales.

## **Cortesías de negocios, regalos y gratificaciones**

Una cortesía de negocios es un regalo (monetario u otros objetos de valor) proporcionado a un socio de negocios. En ciertas situaciones, el intercambio de limitadas, no-monetarias cortesías de negocios puede ser apropiado.

Los Proveedores no deben intentar influenciar de manera impropia las decisiones de SoftServe y sus asociados ofreciendo cortesías de negocios. En general, regalos de hospitalidad se pueden dar por el Proveedor solamente en caso de que el regalo:

- Tenga un valor modesto y no genere la percepción (o una obligación implicada) de que el que regala tenga derecho a un trato preferencial de cualquier tipo.
- Que no inflencie, o parezca influenciar, la habilidad de los asociados de SoftServe de actuar para el mejor interés de SoftServe.
- Que no avergüence a SoftServe ni al dador (Proveedor) si se divulga públicamente.
- El siguiente tipo de regalos nunca son apropiados y no se deben dar ni recibir:
  - Efectivo, oro u otros metales preciosos/ gemas, artículos de elevado valor, etc.
  - Artículos que son prohibidos bajo todas las leyes y regulaciones de los países donde se opera.
  - Regalos que son en naturaleza un soborno, pago, mordida.
  - Regalos en forma de servicios u otros beneficios no monetarios, tales como una promesa del empleo.

## **Conflicto de intereses**

Una divulgación completa se espera durante la discusión contractual inicial y debe revelar cualquier relación con corrientes o anteriores asociados de SoftServe.

Los Proveedores no deben interactuar de manera directa con ningún asociado de SoftServe cuyo esposo/esposa, socio doméstico, otro miembro familiar, o familiar tenga interés financiero con el Proveedor.

## **Contratación de subcontratistas**

Obtener consentimiento por escrito de parte de SoftServe antes de contratar a un subcontratista para cumplir con las obligaciones del proveedor ante SoftServe, si es requerido por SoftServe en el Acuerdo respectivo o de otra manera. En cualquier caso, el Proveedor quedará responsable ante SoftServe por cualquier acción, mercancía, servicio de su subcontratista tanto como por los suyos.

# DERECHOS HUMANOS Y PRÁCTICAS

SoftServe espera de sus Proveedores totalmente cumplir con todas las leyes de empleo, compartir su compromiso de respetar los derechos humanos, proporcionar oportunidades iguales en el puesto de trabajo, y tomar medidas adecuadas para remediar cualquier impacto adverso a los derechos humanos. Todos los Proveedores de SoftServe deben, sin limitaciones:

## No discriminación

Los Proveedores deben tener implementadas las prácticas y políticas de no discriminación. Esto incluye, pero no se limita a un ambiente de negocios libre de discriminación, intimidación, acoso y represalias.

El Proveedor no debe discriminar injustamente por cualquier motivo, incluida la raza, la religión, la clase social, el color de la piel, la ascendencia, el estatus matrimonial, el género, la nacionalidad, la orientación sexual, el origen étnico, el estatus de veterano, la discapacidad, o cualquier otra categoría protegida por la ley aplicable.

Las prácticas de contratación y empleo de los Proveedores deben asegurar un entorno de igualdad de oportunidades que incluye adaptaciones legalmente requeridas para las discapacidades.

## Labor infantil

El Proveedor se compromete a no involucrarse en uso de Labor infantil en ninguna circunstancia. Los Proveedores no deben dar empleo a nadie por debajo de la edad mínima legal para trabajar siendo empleado. Se requiere de los Proveedores que tengan un plan de soluciones preparado para asegurar que los Proveedores sigan los estándares internacionales, los requisitos legales locales, en caso de que se halle cualquier labor infantil. SoftServe no hará negocios

con ningún Proveedor que use los programas del empleo juvenil o de aprendizaje de manera fraudulenta o engañosa. Los Proveedores deben prohibir a los asociados menores de 18 años llevar a cabo el trabajo que pueda poner en peligro su salud o seguridad, tal como el trabajo nocturno, las horas extra, el cargamento de pesos y el trabajo con sustancias tóxicas o peligrosas.

## Trabajo forzoso y trata de personas

A todos los Proveedores incluidos, sin limitaciones, reclutadores, agencias de empleo y empresas de reclutamiento, se les prohíbe usar el trabajo forzoso y trata de personas. No se permiten todas las formas de trabajo forzoso, incluido el trabajo por servidumbre, trabajo en condiciones de servidumbre, o cualquier otra forma de trabajo forzoso. No se permite apoyo y/o involucración en ninguna forma de trata de personas o labor involuntaria a través de amenaza, fuerza, reclamos fraudulentos u otra coerción. Los Proveedores deben poseer un plan de cumplimiento con labor voluntario que proporcione provisiones para entrenar al personal del Proveedor crear conciencia sobre los problemas relacionados con el trabajo forzoso, y detalles de qué solución el Proveedor proveerá en caso de cualquier violación. Todos los Proveedores deben informar a los asociados, agentes, reclutadores,

contratistas y subcontratistas sobre las políticas del Proveedor que prohíban el tráfico de personas y proporcionar entrenamiento y programas para promover la concienciación, la identificación de riesgos, el informe asociado, la acción correctiva y las multas potenciales por violaciones.

## **Condiciones de empleo**

Los Proveedores deben prohibir el uso de las prácticas engañosas o fraudulentas durante el proceso de reclutamiento o empleo. Los Proveedores deben divulgar, en el formato y lenguaje accesible para el asociado, la información básica respecto a los términos claves y condiciones de empleo, incluidos el salario y los beneficios complementarios, la ubicación del trabajo, las condiciones del alojamiento, el alojamiento y los costes asociados (si hay), cualquier gasto cobrado al asociado y cualquier peligro involucrado en el trabajo. Tales divulgaciones se deben hacer antes de que se emplee al asociado y tantas veces como sea necesario a lo largo de su período de empleo.

## **Conducta profesional**

Los Proveedores no deben involucrarse en el abuso físico o las acciones disciplinarias, tampoco se debe percibir amenaza de acoso de abuso físico, sexual o de otro tipo. Se prohíben el abuso verbal y/u otras formas de intimidación. Las políticas disciplinarias y procedimientos en apoyo de estos requisitos deben estar definidos claramente y comunicados a los asociados.

## **Horas estándares de trabajo**

Se les prohíbe a los Proveedores pedir que los asociados trabajen más que las horas máximas establecidas por los estándares internacionales y las leyes locales y nacionales. Cantidades legales de tiempo libre, incluidas las bajas por enfermedad, se deben observar.

## **Negociación colectiva**

Los Proveedores deben respetar los derechos de los asociados a la libertad de asociación, negociación colectiva, y asamblea pacífica (incluido el derecho de abstenerse de tales actividades) conforme a la legislación local.

## **Quejas**

Los Proveedores deben proporcionar a los asociados unos procedimientos de quejas por las inquietudes que surjan en el lugar de trabajo, incluido el acoso y la discriminación, a la atención de la gerencia para la resolución apropiada. Los Proveedores deben revisar estos procedimientos de queja periódicamente. Los Proveedores no deberán tomar represalias de ninguna manera incluidos los ataques personales, la intimidación u otras amenazas contra los asociados que actúan para plantear inquietudes en el lugar de trabajo, incluida la infracción de los derechos de los asociados bajo los requisitos locales legales o estándares internacionales.

# SALUD Y SEGURIDAD

Los Proveedores están obligados a desarrollar e implementar unas prácticas de gestión de salud y seguridad en todos los ámbitos de sus negocios. El Proveedor debe, sin limitaciones:

- Cumplir e implementar un proceso para asegurar que sus asociados cumplan con todas las leyes, regulaciones, y estándares necesarios, aplicables en cuanto a salud y seguridad, incluidos, pero no limitados a los requisitos que abordan a la seguridad en el trabajo, la preparación para emergencias, los accidentes de trabajo, las enfermedades, la higiene industrial, el trabajo físicamente exigente, la protección de la maquinaria, la sanidad, la alimentación y el alojamiento.
- Proporcionar un ambiente seguro y saludable para todos los asociados, actuar para minimizar las causas de peligros inherentes al ambiente de trabajo e implementar controles para proteger a las poblaciones vulnerables, incluidas las mujeres embarazadas/ mujeres lactantes y los asociados menores de 18 años, de los riesgos de seguridad y salud en el trabajo.
- Establecer un sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo que, como mínimo, demuestre que la gestión de la salud y la seguridad es parte integral del negocio, permita el liderazgo y fomente la participación de los asociados de establecer la política, los roles, las responsabilidades y el rendir cuentas, proporcione la identificación y la evaluación del riesgo y del peligro, y proporcione canales de comunicación apropiados para el acceso de los asociados a la información sobre la salud y la seguridad.
- Establecer e implementar planes de continuidad del negocio para abordar temas, incluidos, pero no limitados a las catástrofes naturales, las pandemias, los incidentes en el trabajo, las emergencias, y otras situaciones potenciales de interrupción de los negocios.

# PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y CUMPLIMIENTO

Se espera de los Proveedores compartir el compromiso de SoftServe de responder al cambio climático y proteger el medio ambiente. Como parte de este compromiso, todos los Proveedores de SoftServe estarán de acuerdo con:

- Cumplir con todas las leyes y regulaciones medioambientales aplicables, incluidas, pero no limitadas a las leyes y las regulaciones que controlan materias peligrosas, emisiones al aire y al agua, residuos, y reglas, regulaciones y requisitos de los clientes que tengan que ver con la prohibición o la restricción de sustancias específicas en la elaboración o el diseño de productos.
- Desarrollar e implementar los sistemas de gestión medioambiental eficaces que respalden la identificación de los riesgos, el establecimiento de objetivos medioambientales y logro de planes, medición o monitoreo de rendimiento, e impulso de las mejoras continuas para mitigar o minimizar los impactos medioambientales que emanan de sus operaciones.
- El Proveedor estará de acuerdo con conformarse con todos los requisitos de SoftServe que tengan que ver con el etiquetado de productos y envases, contenido de materiales, reciclado y la eliminación de desechos tal y cómo lo indique SoftServe en sus contratos de negocios.
- Obtener y mantener todos los permisos, aprobaciones regulatorias y registros medioambientales.
- Asegurar la gestión del consumo de recursos y de residuos dirigida a la prevención o reducción de todo tipo de residuos, incluidos vertidos de agua y pérdidas de energía, implementando las medidas apropiadas de conservación en las instalaciones del Proveedor utilizando los procesos de mantenimiento orientados a la conservación y de producción e implementando estrategias para reducir, reusar y reciclar (en este orden), cuando sea posible, antes de la eliminación de los residuos.
- Identificar cualquier sustancia química y/o dañina, sustancias que podrían ser liberadas, y que podrían suponer una amenaza para el medio ambiente, y gestionar tales productos químicos, materias o sustancias, de manera apropiada para asegurar su manejo cuidadoso, movimiento, almacenamiento, uso, reúso, reciclaje, y eliminación de los desechos.



# PROTECCIÓN DE DATOS Y PROPIEDAD INTELECTUAL

Los Proveedores respetarán los derechos de propiedad intelectual, protegerán la información confidencial y cumplirán con las reglas y las regulaciones de privacidad. Todos los Proveedores deben, sin limitación:

- Respetar y proteger los derechos de la propiedad intelectual de todas las partes utilizando solamente las tecnologías informáticas y software que ha sido legítimamente adquirido y con licencia.
- Utilizar las tecnologías informáticas y sistemas (incluido el correo electrónico) proporcionadas por SoftServe solo para propósitos relacionados con los negocios autorizados. SoftServe prohíbe a los Proveedores utilizar las tecnologías y sistemas proporcionados por SoftServe para crear, acceder, almacenar, solicitar o enviar cualquier material intimidante, acosador, amenazante, abusivo, sexualmente explícito u ofensivo o inapropiado, o transmitir cualquier comunicación falsa, derogatoria, o maliciosa. Cualquier solicitud de los asociados de SoftServe utilizando la información recolectada de las tecnologías o sistemas proporcionados por SoftServe queda prohibida.
- Cumplir con los derechos de propiedad intelectual de SoftServe y de otros, incluyendo, pero no limitado a derechos de autor, patentes, marcas comerciales y secretos comerciales. Gestionar la transferencia de tecnologías y conocimiento de manera que proteja los derechos de propiedad intelectual.
- Seguir las leyes de protección de datos y de privacidad.
- Proporcionar avisos de privacidad claros y precisos a la hora de recolectar y procesar los datos personales.
- Respetar las opciones de privacidad utilizando los datos solamente como fue acordado con los representantes de SoftServe o clientes de SoftServe.
- Proteger los datos construyendo los productos y los servicios seguros.
- Proteger la información confidencial de SoftServe. El Proveedor deberá usar la información confidencial de SoftServe solamente para los propósitos de cumplir con sus obligaciones ante SoftServe. El Proveedor deberá tomar todas las medidas razonables para proteger el secreto y evitar la divulgación y el uso no autorizado de la información Confidencial de SoftServe. El Proveedor no deberá proporcionar la información confidencial de SoftServe a terceras partes. El Proveedor puede proporcionar la información confidencial a sus asociados sobre la base de la necesidad de saber

**NORTH AMERICAN HQ**

+1 866 687 3588 USA  
+1 647 948 7638 Canada

**EUROPEAN HQ**

+44 (0) 800 302 9436

[info@softserveinc.com](mailto:info@softserveinc.com)  
[www.softserveinc.com](http://www.softserveinc.com)

**softserve**