


Documento #: MAN-801-0004	<b>Manual de Proveedores</b>		
Creado el: 07/27/2018	Creado por:	Patricia Carvajal	Nivel de Seguridad
Aprobado el: 06/24/2019	Revisado por:	Jorge Mendoza	Publico
Versión 1b	Aprobado por:	Guillermo Blanco	Page 1 de 54

<b>Control y Restricciones del Documento</b>				
Versión	Fecha de Revisión	Próxima Revisión	Responsable	Razón del cambio
1a	07/27/2018	07/27/2019	Jorge Mendoza	Creación del manual
1b	06/24/2019	06/24/2020	Jorge Mendoza	Actualización del manual
1c	10/16/2019	06/24/2020	Jorge Mendoza	Actualización del manual
1d	11/22/2019	06/24/2020	Jorge Mendoza	Actualización del manual
1e	06/24/2020	06/24/2021	Jorge Mendoza	Revision y Actualización

## **MANUAL DEL PROVEEDOR – SYKES COSTA RICA**

### **Objetivos:**

- Establecer con antelación los términos y condiciones de forma transparente, general, objetiva y conocida, que rigen las relaciones comerciales entre SYKES y sus proveedores. Ello, sin perjuicio de las reglas especiales que para cierta categoría de proveedores pueda establecer SYKES y de los acuerdos comerciales particulares que, dentro de este marco general, se pacten con cada Proveedor.
- Definir los procesos necesarios para la selección, evaluación y seguimiento de los proveedores actuales y futuros de SYKES, de tal manera que se garantice el desarrollo de “socios estratégicos” con el objetivo de tener las mejores ofertas. Generando ahorros significativos en las compras de bienes y servicios, sin dejar de lado la calidad prestada, la protección al medio ambiente y la promoción del desarrollo y mejora en los diferentes ámbitos de gestión a nivel general para los proveedores con los que se establecen relaciones comerciales.
- Este documento es público, de forma tal que tengan fácil acceso todos los proveedores y quienes en el futuro deseen serlo. Para estos efectos, SYKES entregará formalmente una copia de este manual a cada uno de sus proveedores

nuevos y adicionalmente lo exhibirá en forma permanente y actualizada en su sitio Web (*Consultar la Sección de información a proveedores/comunicados*)

La emisión y publicación del presente manual no implica una obligación continua en el tiempo para SYKES de adquirir productos o servicios específicos o un cierto volumen de mercancías de parte de los Proveedores.

Lo expresado en este manual, en *Acuerdos Particulares*; o la emisión de órdenes de compra a un proveedor (sin importar el número de órdenes de compra abastecidas previamente o a requerir en un futuro, el monto, o el tiempo de emisión), no constituye una obligación a cargo de SYKES de adquirir o continuar adquiriendo Productos y/o Servicios de parte de Proveedor alguno.

# ÍNDICE

ÁMBITO DE APLICACIÓN y CESIÓN DE OBLIGACIONES Y/O DERECHOS. ....	5
1. GESTIÓN DE PROVEEDORES .....	6
1.1 Inscripción .....	6
1.1.1 Formulario de inscripción:.....	6
1.1.2 Documentos Legales.....	10
1.2 Selección De Proveedores. ....	13
1.3.1 Aplicación De La Evaluación.....	16
1.3.2 Visitas periódicas:.....	17
1.3.3 Criterios de sostenibilidad a evaluar en visitas a proveedores.....	17
1.3.4 Retroalimentación del resultado evaluación de proveedores.....	20
1.4 Sanción y exclusión de proveedores .....	20
1.4.1 Exclusión De Proveedores.....	21
2. DISPOSICIONES GENERALES EN EL PROCESO DE COMPRAS .....	21
2.1 Procedimiento en las compras .....	21
2.2 Proceso de compras .....	21
2.3. Canales de comunicación.....	25
2.4 Agenda y entrega de mercadería. ....	26
2.4.1 Entregas a Cafetería .....	26
2.4.2 Entrega de facturas y materiales. ....	26
2.5 Condiciones de Pago.....	27
2.6 Requisitos especiales para proveedores de servicio .....	27
2.6.1 Documentos requeridos previo el ingreso a las instalaciones de SYKES .....	28
2.6.2 Conductas y Restricciones dentro de las instalaciones de SYKES .....	29
2.6.3 Normas básicas de seguridad.....	30
2.6.4 Equipo de Protección Personal (EPP) .....	32
2.7 Compromiso Ambiental.....	33
2.8. Solicitud de Acceso a Áreas Comunes .....	35
2.9 Asignación de gafete a contratistas.....	35
2.9.1. Solicitud de información y documentación .....	36
2.9.2 Deberes de portación de gafete del contratista:.....	37

2.9.3 Consideraciones del uso de gafete e ingreso a instalaciones de SYKES para el contratista .....	37
2.9.4. Gafete temporal.....	38
2.9.5. Desactivación de gafete .....	39
3. Reporte de daños ocasionados a la infraestructura de SYKES por contratistas o visitantes.....	40
3.1 Procedimiento a seguir por daño a infraestructura de SYKES por parte de contratista ....	40
4. POLIZA DE RIESGOS CIVILES. ....	41
5. OTROS TIPOS DE COMPRAS DONDE SE DEBE CONSIDERAR EL FACTOR AMBIENTAL Y ENERGÉTICO. ...	42
5.1    Compra y mantenimiento de aires acondicionados.....	42
5.1.1    Para el producto.....	42
5.1.2    Para el proveedor de la instalación y/o mantenimiento: .....	42
5.1.3    Compra de productos de limpieza.....	43
6. Declaración FCPA (siglas en inglés de Foreign Corrupt Practices Act) o La Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero.....	52
7.    Constancia de aceptación de términos y condiciones definidas en el Manual de Proveedores. ....	54

## **ÁMBITO DE APLICACIÓN y CESIÓN DE OBLIGACIONES Y/O DERECHOS.**

A. Sykes Latin America S.A, empresa líder en soluciones de manejo de servicio en pro del desarrollo de sus clientes; se compromete a aplicar los requisitos de la norma ISO 14001:2015 / ISO 14064-1 / ISO 50001:2011 y hacer un uso responsable de todos los recursos, cumplir con la legislación vigente y otros requisitos aplicables.

El alcance del Sistema de Gestión Ambiental y Energético aplica para las operaciones en Costa Rica (en sus cinco edificios: Global, Anexo, Moravia, Hatillo, San Pedro), para: todas las personas, actividades, servicios de áreas de soporte interno y servicio al cliente. Así mismo, SYKES, se compromete a capacitar a su personal y socios estratégicos en la búsqueda de la mejora continua en los ámbitos: financiero, social y ambiental, promover planes de reducción de uso de recursos; estableciendo metas y objetivos desde las fases de diseño y adquisición.

B. El Manual de Proveedores es aplicable a todas las adquisiciones de productos y servicios que SYKES efectúa con sus proveedores.

C. Se definen los procedimientos de los procesos siguientes: selección, registro y evaluación de proveedores; el recibo de facturas y los pagos de bienes y/o servicios, con el fin de proporcionar las descripciones, los requerimientos y demás elementos de interés a los proveedores de SYKES.

D. El *Manual de Proveedores* tiene aplicación en todas y cada una de las relaciones comerciales con los proveedores, incluyendo los acuerdos particulares que se suscriban.

E. Los proveedores no podrán ceder sus obligaciones y/o derechos emanados de las relaciones comerciales y contractuales regidas por este Manual y los acuerdos particulares; sin contar con: el consentimiento previo, expreso, específico y escrito de SYKES, salvo que las Leyes aplicables contemplen algo diferente.

# 1. GESTIÓN DE PROVEEDORES

## 1.1 Inscripción

Es el trámite inicial que debe realizar cualquier proveedor que desee participar en los procesos de adquisición de bienes o servicios de SYKES Latín América, S.A.

La Inscripción de Proveedores se podrá dar en cualquier tiempo y estará sujeto a las necesidades que se presenten en SYKES dentro de los requisitos que se solicitan están:

### 1.1.1 Formulario de inscripción:

Se le suministrará al proveedor el formulario de inscripción de proveedores o “*Vendor Required Information*”.

La información proporcionada a través de este documento será la base para la evaluación de un nuevo oferente que esté en la disposición inmediata de iniciar relaciones comerciales con SYKES. (ver anexo 1 al final de este documento).

El formulario está distribuido en cuatro áreas específicas que deben de cumplir a cabalidad nuestros nuevos proveedores, correspondientes a: datos empresariales, cumplimiento de obligaciones, responsabilidad social, y practicas amigables con el ambiente. Las cuales se detallan a continuación:

- *Datos Empresariales:*

1. Nombre comercial o de fantasía (físico o jurídico).
2. Razón Social.
3. Cédula (física o jurídica).
4. Nombre del Representante Legal.
5. Cédula de identidad del Representante Legal o pasaporte en caso de extranjeros.
6. Dirección exacta de la empresa.
7. Apartado postal.

8. Datos del contacto directo (nombres, correos electrónicos, faxes y teléfonos).
9. Clasificación de la empresa<sup>1</sup> (Industrial, Pymes, cooperativa, asociación, otros).<sup>2</sup>
10. Página web.
11. Moneda de facturación (dólares o colones).

- *Cumplimiento de obligaciones:*

Los proveedores deben de cumplir con obligaciones determinadas. En caso del incumplimiento de estas, **no** se establecerá la relación comercial. Dentro de estas obligaciones se incluyen, pero no se limitan a, las que se especifican a continuación:

1. Cumplen con los requerimientos fiscales de acuerdo con la clasificación de su empresa.
2. Tienen a sus colaboradores asegurados.
3. Cumplen con la legislación en contra del trabajo forzado.
  - a. Trato a sus trabajadores (físico y verbal).
  - b. Horarios de trabajo excesivos.
  - c. Aprovechamiento de condición de inmigrantes con salarios injustificados.
  - d. No tener salarios más bajos del mínimo de ley.
  - e. El no pago de un salario en moneda local a cambio de salario en especies.
  - f. Recargas de trabajo.
  - g. Trabajo a cambio de favores.
4. Cumplen con la legislación en contra del trabajo Infantil.
  - a. Cuentan con una política interna que asegure que no contratan menores de 15 años (menores de 15 se toma como trabajo infantil).
  - b. En caso de tener colaboradores que están dentro del rango del trabajo juvenil en edades de 15 a 18 años, cuentan con los permisos correspondientes.

---

<sup>1</sup> SYKES no realizará distinción o discriminación según la clasificación.

<sup>2</sup> SYKES buscará favorecer a las empresas nacionales en igualdad de condiciones de oferta (precio y calidad).

5. Cumplen con la Legislación en contra del lavado de dinero u otros activos.
  6. Cumplen con la regulación ambiental y de salud
    - a. Permiso de funcionamiento
  7. No incurrir en ningún tipo de competencia desleal.
    - a. Precios ruinosos.
    - b. Hablar mal de la competencia.
    - c. Ofrecer dadas a los colaboradores de SYKES a cambio de algún beneficio.
  8. Respetan y promueven la propiedad intelectual.
    - a. Criterios en compra de productos
      - a) "Piratas".
      - b) Falsos.
      - c) De contrabando o robados.
      - d) Verifican el origen.
- *Responsabilidad Social.*

SYKES busca que sus proveedores cuenten con un programa de responsabilidad social, sin embargo, este no corresponde a un requisito obligatorio, es decir, SYKES tomará en cuenta proveedores con y sin programas de responsabilidad social para establecer relación comercial. SYKES evaluará al proveedor en este punto y en caso de ausencia de un programa de esta naturaleza, se buscará la mejor manera de guiar, enseñar y capacitar en lo concierne a la responsabilidad social empresarial al proveedor, con el fin de que se tenga un crecimiento mutuo (entre Sykes y el proveedor) y un claro compromiso con la sociedad.

Los aspectos a evaluar corresponden a los siguientes:

1. Cuentan con un departamento o encargado de Responsabilidad Social o sostenibilidad.
2. Tienen algún tipo de participación en programas con la comunidad (qué tipo de participación).
3. Tienen políticas de inversión social.



4. Tienen programas de voluntariado.
5. Cuentan con mano de obra local (política de desarrollo económico local).
6. Tienen programas de donación de equipos para obras de beneficencia social.

- *Otros Criterios de Responsabilidad Social:*

Adicionalmente el proveedor será evaluado sobre los siguientes temas:

1. Cuentan con un código de ética.
2. Cuentan con políticas de Salud Ocupacional.
3. Plan de incentivos para sus colaboradores.
4. Igualdad de género.
5. Dan transporte a sus empleados (tienen los permisos para dar este servicio).
6. No discriminan a personas con algún grado de discapacidad física dándoles la oportunidad de gozar de algún puesto laboral.
7. Dan capacitaciones de algún tipo a los jóvenes y niños de la comunidad con el fin de fortalecer destrezas y habilidades.
8. Dan seguridad a sus empleados en las instalaciones en la que cumplen con sus funciones diarias.
9. Tienen programas de Desarrollo Empresarial que incentiven el crecimiento profesional de sus colaboradores.

- *Amigables con el Ambiente.*

SYKES busca que sus proveedores cuenten con buenas prácticas de responsabilidad ambiental, por ende, dentro de sus objetivos está el establecer relaciones comerciales con proveedores que estén comprometidos con la

conservación del medio ambiente, o al menos, que estén en disposición de ser capacitados en esta área y lograr un crecimiento en conjunto.

El proveedor será evaluado sobre los siguientes temas:

1. Cuentan con un Departamento o Comité Ambiental.
2. Conocen las regulaciones ambientales.
3. Cuentan con productos biodegradables.
4. Tienen programas de reciclaje para el desecho de sus productos.
5. Cuentan con estudios del impacto al medio ambiente de los productos que elaboran, venden o distribuyen.
6. Cuentan con certificaciones que establezcan que sus productos son amigables con el ambiente.
7. Cuentan con fichas técnicas que certifiquen su responsabilidad con el medio ambiente.
8. Dan a conocer “Tips” ecológicos a sus empleados de buenas prácticas de responsabilidad ambiental.

### 1.1.2 Documentos Legales.

Se le solicitará al proveedor los documentos legales que proporcionen seguridad al trato comercial entre ambas entidades y demás documentación requerida, especificada a continuación:

1. Personería Jurídica con menos de tres meses de haber sido emitida.
2. Cédula del representante legal o pasaporte en caso de ser extranjero.
3. Si es una persona física debe de adjuntar copia de cédula de identidad o pasaporte en caso de ser extranjero
4. Certificación bancaria con número de cuenta (Expedida en el año vigente de su revisión).
5. Cartas comerciales.
6. Certificados de Manipulación de alimentos de los empleados (cuando lo amerite).

7. Certificados de patentes de alimentos y bebidas de la Municipalidad. (cuando corresponda)
8. Evidencia de estar al día e inscrito en la D.G.T (Dirección General de Tributación) y no encontrarse en estado de embargo o liquidación.
9. En servicios que por su naturaleza técnica puedan impactar los Usos Significativos de la Energía (USE's), debido a los equipos o sistemas que son objeto de los mismos, SYKES requerirá al proveedor, previo a su contratación o en cualquier momento durante la vigencia de la misma, remitir una copia de los atestados técnicos y profesionales de cada uno de los profesionales a cargo de dichas labores, así como cualquier otro documento que SYKES estime conveniente, lo anterior, con el fin de corroborar que el personal asignado cuenta con las competencias mínimas para efectos de brindar los servicios de manera idónea y a total satisfacción de SYKES. Lo anterior, sin perjuicio de que SYKES pueda solicitar la misma documentación para cualquier otro servicio que a su criterio estime necesario. Para los efectos de la presente cláusula se entenderá por Uso Significativo de la Energía (USE's): Uso de la energía que ocasiona un consumo sustancial de energía y que ofrece un potencial considerable para la mejora del desempeño energético, tales como y no limitados a: UPS, Aires Acondicionados, así como cualquier otro que a criterio de SYKES sea aplicable.
10. Estar vigente en el pago de las cuotas-obrero patronales con la CCSS.
11. Contar con el permiso sanitario de funcionamiento del Ministerio de Salud para la actividad específica.
12. Estar al día con los impuestos municipales.
13. Presentar constancias de las pólizas del INS y por tipo de riesgo (según el tipo de actividad)
14. El proveedor deberá conocer y cumplir la política ambiental de SYKES.
15. Cualquier otro documento de índole legal que SYKES amerite solicitar con el fin de validar el cumplimiento del proveedor antes las autoridades

correspondientes según la naturaleza del bien o servicio que brinda y que pretende ofrecer a SYKES.

## 1.2 Selección De Proveedores.

El proceso de selección de proveedores se realiza cuando el proveedor ha efectuado el trámite de inscripción tras el envío de la totalidad de los documentos exigidos.

SYKES realizará una evaluación para escoger o seleccionar al proveedor con el cual se realizará la compra en la que se tomarán los siguientes criterios:

<b>Criterio</b>	<b>Valor %</b>
Precio total (¢ o \$)	55
Calidad del producto (1/2/3)	10
Tiempo de entrega (Días)	5
Garantía (Meses)	10
Energético (Eficiencia)	10
Ambiental (Matriz)	10

<b>Detalle</b>	<b>Evaluación</b>
<b>Precio total</b>	Se pondera la puntuación de acuerdo al precio ofrecido, tomando como base el precio menor
<b>Calidad del producto</b>	Se califica de 1 a 3 (donde 1 dudosa calidad, 2 calidad comprobada por la empresa, 3 certificación de calidad)
<b>Garantía</b>	Se pondera la puntuación de acuerdo al tiempo en meses ofrecido, tomando como base la garantía más alta
<b>Tiempo de entrega</b>	Se pondera la puntuación de acuerdo al tiempo de entrega ofrecido, tomando como base el tiempo menor
<b>Energético</b>	Se evaluará con SI en caso de cumplir con el criterio ambiental definido en la matriz energética o con NO en caso contrario
<b>Ambiental</b>	Se evaluará con SI en caso de cumplir con el criterio ambiental definido en la matriz de productos/servicios o con NO en caso contrario

1. **Precio:** Se considerará el valor de la oferta económica de bienes y servicios, dándole 55 puntos al precio más bajo, para los siguientes oferentes se restarán puntos de forma directamente proporcional a la diferencia de precio respecto de la menor oferta.
2. **Calidad:** El proveedor debe brindar un bien o servicio que cumpla con todos los requerimientos de un sistema de gestión de calidad que pueda responder rápidamente a los problemas que surjan, garantizando confianza, beneficio mutuo y eficiencia.
3. **Garantía:** Este criterio califica el servicio post-venta, la asesoría y la garantía que ofrece el proveedor a la hora de suministrar un bien o servicio, este criterio agrega valor al producto o servicio adquirido.
4. **Cumplimiento en tiempo:** evalúa el cumplimiento del proveedor en cuanto a la puntualidad en la entrega, teniendo en cuenta las fechas o el tiempo pactado, además califica la capacidad de respuesta que tiene el proveedor ante los inconvenientes o imprevistos que se puedan presentar en la empresa.
5. **Cumplimiento en pedidos:** Evalúa el cumplimiento del proveedor en cuanto a la entrega de la totalidad de los productos solicitados o del servicio requerido, en la fecha estipulada para el mismo.
6. **Energético:** Este criterio apoya a proveedores que vendan equipos o artículos eficientes. SYKES tendrá una tabla de criterios de eficiencia energética establecida, la cual será base para la adquisición de equipos.

7. **Impacto Medioambiental %:** este apartado otorga los puntos a la empresa posee un procedimiento adecuado de reciclaje en su tratamiento de sus desechos, uso de materiales biodegradables, uso de materiales reciclados, procedimiento de disposición de desechos tóxicos.

<b>Criterio Ambiental</b>
<b>Se evaluará con un SI el proveedor que cumpla con alguno de los siguientes criterios, según la categoría o servicio que corresponda:</b>
El proveedor tiene alguna certificación ambiental o galardón ambiental
El proveedor está certificado para el traslado de diésel
El proveedor entregará los materiales de los seminarios o cursos que correspondan, en caso de haberlos, en formato digital y no impresos
El proveedor recolecta el gas refrigerante de los equipos de Aire Acondicionado
El proveedor tiene productos eco amigables (al menos 25% de los productos que entrega)
El proveedor utiliza o entrega productos químicos que no contenga ni fosfato, ni cloro

**Notas:**

El proveedor debe obtener una puntuación mínima de 6 puntos con el fin de ser incluido en la base de proveedores y creado en el Sistema de Información.

Para los proveedores cuya adquisición sea por más de ₡ 10.000.000,00 (diez millones de colones) se les realizará análisis de indicadores de apalancamiento y liquidez.

La selección de proveedores la realiza el supervisor de compras de Sykes con base en criterios establecidos previamente. Si cumple con todos los requisitos y pasa la calificación, el proveedor será ingresado al listado de proveedores de SYKES, sin embargo, no constituye una promesa de compra, ni le asegura al proveedor ningún volumen de compra.

### 1.3 Evaluación De Proveedores.

Sykes dispone de una herramienta que permite la valoración objetiva del desempeño de los proveedores en términos de: cumplimiento de la promesa de valor, calidad, servicio al cliente, responsabilidad social, medio ambiente y energía.

Sykes determina la efectividad en el suministro de bienes y servicios, además de la contribución al desarrollo y mejora continua del proveedor.

Esta metodología, se aplica a los proveedores que han suministrado bienes o servicios a través del Departamento de Compras durante el año.

La evaluación de proveedores la realiza el personal del Departamento de Compras y las áreas que SYKES designe mediante un formato de evaluación de proveedores.

#### 1.3.1 Aplicación De La Evaluación.

La evaluación de proveedores se aplica interna y externamente, como se detalla a continuación:

- **Evaluación Interna:** Al realizar la selección del proveedor que le venderá un bien o servicio a SYKES, la escogencia se realizará de acuerdo con los criterios de selección (mencionados en el apartado *1.2 Selección de Proveedores*). El Departamento de Compras llevará una bitácora de las compras anuales para cada proveedor, generando un expediente para cada compra.
- **Evaluación Externa:** Se hará una visita anual aleatoria, en la que se auditarán los requisitos de: responsabilidad social, medio ambiente y compra de equipos con ahorro de energía.



### 1.3.2 Visitas periódicas:

- SYKES realizará visitas periódicas a las instalaciones de nuestros proveedores con el fin de verificar que cumplan con los requisitos indicados anteriormente (*consultar sección 1.1.1 Formulario de Inscripción y 1.1.2 Documentos legales*) Anualmente se deben visitar al menos 30 proveedores.
- Si el proveedor no acepta las visitas se considerará como un proveedor riesgoso y se procederá a la desactivación del proveedor en la base datos, por ende, a dar por terminada la relación comercial.
- Si se encuentran deficiencias subsanables, se le dará al proveedor un plazo razonable para corregir las mismas. Culminado el plazo definido, se realizará nuevamente una visita de seguimiento.
- En caso de manifestación de inconformidad por el servicio o producto recibido del proveedor, el solicitante de compra podrá demandar la aplicación de la evaluación correspondiente en cualquier momento con el fin de tomar las acciones pertinentes.

### 1.3.3 Criterios de sostenibilidad a evaluar en visitas a proveedores.

Toda empresa inscrita como proveedor por medio de este manual, acepta que SYKES puede visitar las instalaciones principales del proveedor con el fin de verificar el cumplimiento en cuanto a los criterios ambientales, sociales y económicos-legales o cualquier otro, a los que el proveedor se comprometió gestionar dentro de su negocio. Estos criterios incluyen aspectos legales, programas internos para el bienestar de los colaboradores, cuidado del medio ambiente y una gobernanza de anti-corrupción. Los criterios por evaluar se detallan a continuación:

- *Legales*

- *Legales y Económicos*

1. Poseen el permiso de funcionamiento y patentes municipales.
2. Respetan y promueven la propiedad intelectual.
3. Cumplen con los requerimientos fiscales de acuerdo a la clasificación de su empresa.
4. Respetan y promueven la propiedad intelectual
5. Cuentan con código de ética.

- *Sociales*

1. El proveedor posee algún programa de relacionamiento con la comunidad: voluntariado, campañas educativas, diálogo, etc.
2. Inversión social: el proveedor realiza donaciones monetarias o donaciones de equipo/mobiliario para obras de beneficencia social
3. El proveedor cumple con los salarios mínimos estipulados por el Ministerio de Trabajo
4. El proveedor respeta el máximo de horas laborales permitidas por el Código de Trabajo y la legislación vigente
5. Cuentan con un documento oficial (política, reglamento, norma) que asegura la no contratación de menores de 15 años

6. Sí tienen colaboradores entre 15 a 18 años: cumplen con los permisos obligatorios por el Ministerio de Trabajo
7. Tienen a sus colaboradores asegurados
8. Cuentan con mano de obra local (política de desarrollo económico local)
9. Cuenta con políticas de salud ocupacional
10. Tienen un plan de incentivos para sus colaboradores
11. Poseen programas para incentivar la igualdad de género
12. Poseen programas de desarrollo personal y profesional a los colaboradores
13. Los colaboradores e instalaciones poseen el equipo de seguridad y de emergencias necesarios para operar
14. Tienen alianzas público-privada o estratégicas para el crecimiento del negocio y la comunidad.

- *Ambientales*

1. Poseen el permiso de funcionamiento y patentes municipales
2. Poseen permisos y procedimientos para el uso de materiales peligrosos, cuando corresponda

3. Tienen lineamientos de gestión ambiental: gestión de residuos, reciclaje, ahorro de energía y agua.

La evaluación de estos criterios tiene un puntaje mínimo de 0 y un puntaje máximo de 15 según los evaluadores que se presenten. Siendo 390 puntos la nota más alta a recibir.

Criterios de evaluación			
0	5	10	15
No cumple	Cumple parcialmente	Cumple, pero puede mejorar	Cumple expectativas

#### 1.3.4 Retroalimentación del resultado evaluación de proveedores.

El resultado obtenido en la evaluación de proveedores será enviado al proveedor a través de correo electrónico indicando las acciones que debe seguir.

#### 1.4 Sanción y exclusión de proveedores.

Con el fin de contar con proveedores adecuados que conlleven a la satisfacción de SYKES y de sus clientes, se han determinado las causas para sancionar o excluir proveedores.

La sanción dependerá de la gravedad de la falta.

### 1.4.1 Exclusión De Proveedores

Serán causales de exclusión indefinida.

1. Entregar documentación o soportes falsos para la inscripción o como respaldo de los servicios o productos que ofrece.
2. Obtener una calificación inferior o igual a 50 puntos en la reevaluación una vez presentado el plan de acción.
3. Generar conductas dirigidas a eludir la transparencia en los procesos de adjudicación de bienes y servicios.
4. Realizar cobros indebidos.

## **2 DISPOSICIONES GENERALES EN EL PROCESO DE COMPRAS**

### 2.1 Procedimiento en las compras.

Para relacionarnos directamente con los proveedores, SYKES cuenta con el área de compras, la cual está orientada a satisfacer las necesidades de las diferentes áreas del negocio, generando valor desde el primer contacto con los proveedores, para ello se detalla el proceso de compras en la sección 2.2 siguiente.

### 2.2 Proceso de compras.

1. **Requerimiento:** Con el surgimiento de la necesidad de un bien o servicio en un departamento o área de SYKES, se realiza una requisición o solicitud de pedido al departamento de compras, quién es el encargado de buscar al proveedor adecuado para cumplir con la solicitud.
2. **Cotización:** El proveedor seleccionado realiza y envía una cotización del bien y de acuerdo con el servicio solicitado y las especificaciones correspondientes, el

comprador recibe la cotización, la cual es analizada de acuerdo con los requerimientos solicitados.

3. **Evaluación de Cotizaciones:** La evaluación para escoger o seleccionar al proveedor con el cual se realizará la compra contempla los criterios mencionados en el apartado de selección de proveedores. Si la cotización es aprobada, se genera y se envía la orden de compra al proveedor.
4. **Orden de Compra:** Corresponde al mecanismo de formalización ante cualquier solicitud de compra de bienes o prestación de servicios, debidamente emitida por el comprador.

El proveedor recibe la orden de compra con el detalle de las especificaciones de compra (cantidad, detalle del producto o servicio requerido, etc) y condiciones de entrega (lugar, fecha y hora de entrega) sobre el producto o servicio a recibir. Sin una orden de compra el proveedor no puede hacer entrega de los bienes ni proveer los servicios solicitados.

***Nota 1:** Es deber del proveedor leer cuidadosamente los términos y condiciones de toda orden de compra, los cuales fungen como reguladores del bien o servicio solicitado. Con el fin de demostrar la aceptación de estos, el proveedor tiene la obligación de enviar una copia de la respectiva orden de compra firmada o bien, generar una notificación expresa mediante un correo electrónico la aceptación de los términos y condiciones señalados en la orden de compra.*

***Nota 2:** Sin la orden de compra o el contrato, debidamente autorizado por SYKES, el proveedor no podrá hacer la entrega de los bienes ni prestar el servicio. Para el proceso de licitación se debe de programar una presentación presencial, con el objetivo de realizar las consultas o modificaciones pertinentes al contrato o licitación. Los participantes deben de asignar un administrador que sea responsable y vele por el cumplimiento del contrato.*

## **5. Entrega de bienes y servicios.**

- Entrega de Bienes: El proveedor debe realizar la entrega de productos tangibles al encargado del área de bodega o en la recepción de cada edificio, según la especificación de entrega definida en la orden de compra. El proveedor debe entregar junto con el producto, la orden de entrega como condición del trámite de la factura correspondiente.

- Entrega de Servicios: En el caso de servicios, el solicitante de la compra es el encargado de comprobar que este se dé adecuadamente bajo las condiciones especificadas, una vez comprobado, el solicitante creará un documento de aceptación del servicio la cuál será entregada al proveedor. El proveedor debe adjuntar este documento en la factura de compra como condición del pago por la factura respectiva.
6. **Facturas:** Una vez entregados los bienes o proveído satisfactoriamente el servicio solicitado, el proveedor debe emitir sus facturas de manera electrónica. Adicionalmente, la factura debe de contar con la siguiente documentación:
1. La orden de compra.
  2. El comprobante de entrega de mercancías (para los productos)
  3. El documento de aceptación del servicio emitido por SYKES (para la prestación de servicios).

***Nota:** Ante la ausencia o entrega incompleta de la documentación, se rechazará la factura. Solo se recibirán facturas cuando exista la certeza en el sistema interno de la recepción de los bienes o servicios acordados.*

La entrega de la documentación solicitada podrá ser enviada vía correo electrónico a la dirección **CRSJO\_Compras@Sykes.com**. Como asunto (“*Subject*”) debe de escribirse el número de orden de compra.

Para el caso de facturación electrónica se debe cumplir con los requerimientos descritos por la Dirección General de Tributación.

7. **Pago de Facturas:** Sykes tiene una política de Pago a 30 días. Una vez emitida la factura, tras ser recibida conforme y aceptada, esta será tramitada para pago. El departamento de compras enviará la factura al área de tesorería para se realice el pago correspondiente.

En el caso de que la factura o documentación no se reciba conforme, se le solicitará al proveedor una nota de crédito para su modificación y crear una nueva factura para ser tramitada para pago.

En cualquier caso, los 30 días para el pago de factura iniciarán en el momento en que se complete la documentación y se entreguen las notas de crédito correspondientes.

8. **El pago de Adelantos:** Cuando sea aprobado un adelanto de pago, el proveedor deberá enviar la factura correspondiente con el porcentaje negociado por ambas partes: SYKES y Proveedor.

Los adelantos superiores al 50% del valor del bien o servicio, y en cualquier caso, cuando superen USD\$25.000, requieren la presentación de garantía real por parte del proveedor. Sykes conservará la garantía hasta que el bien o servicio sea aceptado conforme por el representante de Sykes.

9. **Licitación:** Corresponde al sistema de ofertas para la realización de un servicio u obra. El proveedor que ofrezca las mejores condiciones, de acuerdo con sus bases técnicas y los requerimientos solicitados por SYKES, será tomado en cuenta y se validará con la gerencia de SYKES para la aprobación correspondiente. Se le entregará formalmente una carta de adjudicación en acuerdo ambas partes SYKES y Proveedor.

10. **Contratos:** Para toda compra de bienes y servicios que sobrepase los veinticinco mil dólares anuales (\$25.000) se hará un contrato que deberá regirse bajo las siguientes condiciones:

10.1 Acuerdo entre las partes para establecer las condiciones y precios

- El proveedor debe de enviar un borrador de contrato al departamento legal de SYKES.
- El departamento legal de SYKES revisa el contrato y corrige o agrega términos faltantes.
- Se envía de nuevo al proveedor para revisión o validación de los cambios.
- Cuando las partes estén de acuerdo se procede con la firma de este.

**Nota:** *Todo proveedor que requiera establecer un contrato debe seguir todo el proceso de inscripción y evaluación mencionado anteriormente (Consultar sección 1.1 Inscripción) siguiendo las políticas internas de SYKES y las leyes vigentes.*



## **11. Entrega de productos o servicios.**

Toda compra de bienes y servicios será evaluada por el departamento de compras considerando los siguientes criterios con su debido peso de valoración:

1. En caso de que en la entrega de un bien o servicio el proveedor no cuente con alguno de productos requeridos deberá dar aviso inmediato a SYKES para la toma de las medidas necesarias.
2. Para cumplir con los servicios prestados, el proveedor debe tener o contratar el personal adecuado para el oportuno cumplimiento de sus obligaciones. El proveedor es el responsable de cumplir con las respectivas leyes laborales y de seguridad de su personal.
3. El proveedor deberá informar oportunamente a SYKES si se producen cambios en sus datos o información comercial tales como: razón social, información de contacto o servicios. Además, deberá informar todo cambio (alza o baja) en los precios con al menos 60 días hábiles de anticipación a la entrada en vigor.

### 2.3. Canales de comunicación.

El objetivo de estos canales es darles a nuestros proveedores diferentes medios para que tengan una comunicación más cercana y confiable.

Ante cualquier consulta de pago el proveedor debe de seguir uno de los siguientes pasos: teléfonos y correos.

- **Área de Compras o Contabilidad:**

Correo electrónico:

CRSJO\_Compras@Sykes.com

Teléfono:

+506 2298-2222.

- **Área de Cafetería:**

Correos electrónicos:

Diego.castrovega@sykes.com

Karen.zamora2@sykes.com

Teléfonos:

+506 2298-2227 o +506 2298-2222 extensiones: 451405 o 453204.

- **Denuncia de fraude o corrupción:**

Security Operations Center Hotline Costa Rica (atención en español):

Teléfono: +506 2298 2285

## 2.4 Agenda y entrega de mercadería.

Para realizar la entrega de mercaderías el proveedor deberá comunicarse con el personal de compras o el usuario según corresponda. Cuando sea notificado sobre la orden de compra a fin de agendar una cita en la que se le indicará la fecha, hora y lugar de entrega.

### 2.4.1 Entregas a Cafetería

Para el caso específico de compras para **Cafetería** el pedido se realiza de forma semanal, dependiendo de las necesidades y existencias del momento, razón por la cual, la entrega se realiza semanalmente o inclusive diariamente, la frecuencia de los pedidos será a conveniencia de Cafetería.

El horario de entregas para **cafetería** es de 6:00 AM a 4:00 PM, de lunes a sábado, las entregas se adaptan según la ruta de entrega de cada proveedor.

### 2.4.2 Entrega de facturas y materiales.

Las facturas a las que previamente se les haya generado una orden de compra o solicitud de pago (orden de servicio) deberán ser recibidas únicamente en las bodegas respectivas de cada edificio o vía electrónica, según sea el caso.

Los documentos que debe anexar el proveedor para entregar la factura corresponden:

- Factura original y copia.
- Copia de la orden de compra/solicitud de pago.
- Remisión, acta de entrega o documento soporte.

***Nota:*** Las notas de crédito deben venir con los datos del proveedor, la razón social correspondiente de SYKES Latin America S.A. e indicar información del monto, las unidades y descripción que coincidan con la factura anulada.

El horario de atención a proveedores para compras que NO son de cafetería es de lunes a viernes de 1:00 PM a 4:00 PM en todos los edificios de SYKES.

***Nota:*** Si la factura presenta tachones, enmendaduras o diferencias respecto a la orden de compra o solicitud de pago será causal de devolución por parte de SYKES.

## 2.5 Condiciones de Pago.

Las siguientes son condiciones de pago para los proveedores:

1. Se realiza transferencia electrónica a los proveedores que tengan inscrita su cuenta bancaria.
2. No se realizan pagos a terceros diferentes del proveedor.
3. El plazo para pago de facturas es de 30 días hábiles.
4. Los adelantos serán negociados por el Departamento de Compras y aprobados por La Gerencia Financiera y deberán venir implícitos en la cotización o contrato.

## 2.6 Requisitos especiales para proveedores de servicio.

Todo proveedor que brinde un servicio dentro de las instalaciones de SYKES debe cumplir una serie de normas y requisitos, los cuales son explicados en la *Charla de*

*contratistas*. La asistencia a esta charla es un **requisito obligatorio** en la realización de trabajos para el área de facilidades (“*Facilities*”) y cualquier visita técnica que implique acceso a áreas que sean consideradas como restringidas o de riesgo tales como: techos, azoteas, entre cielos, etc. A continuación, se detallan las normas y los requisitos mencionados:

***Nota:*** *La explicación de las normas y requisitos en este documento no exime el requisito obligatorio de asistencia a la Charla de contratistas.*

#### 2.6.1 Documentos requeridos previo el ingreso a las instalaciones de SYKES.

La empresa en cuestión debe brindar a SYKES la siguiente información:

1. Todo proveedor y sus empleados, directos o terceros subcontratados, que ingresen a las instalaciones de SYKES en representación del proveedor contratado, deben estar incluidos en las Planillas de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) y Pólizas de riesgos del Trabajo del Instituto Nacional de Seguros (INS) de la empresa contratada.
2. Se debe informar vía correo electrónico, al contacto responsable del ingreso a las instalaciones de SYKES, sobre las personas que ingresarán a laborar, con su respectivo número de cédula de identificación, en el caso de nacionales, y el número de cédula de residencia libre de condición, en el caso de extranjeros. Con el fin de generar los permisos de ingreso correspondientes en los puestos de Oficiales de Seguridad.

***Nota:*** *Los documentos deben de estar vigentes.*

3. Se debe adjuntar al correo electrónico, las copias de las Planillas del INS RT o inclusiones al día, donde se demuestre que las personas que fueron reportadas en representación del proveedor que brindará el servicio, están cubiertas por la respectiva póliza, así como certificación de Póliza del INS al día de la empresa.
4. En el ingreso a las instalaciones de SYKES, se debe presentar la identificación vigente correspondiente.

Si la persona debe entregar la identificación a otra instancia, previo al ingreso a SYKES, por ejemplo, en la entrada a la Zona Franca (ZF), entonces debe entregar evidencia de esta situación, mostrando el carné de ZF y enviar documento de identificación vigente escaneado, para su previa validación por parte de SYKES.

5. La solicitud de ingreso debe realizarse de forma diaria, indicando el periodo definido de labor (De / Hasta) o por proyecto según sea la necesidad.
6. Si se entregan documentos originales deben de ser entregados en la recepción de SYKES (Global Park, Hatillo, Moravia y San Pedro) dirigido a Ricardo Pérez del departamento de Facilidades (Facilities) indicando la empresa que los envía. También se pueden enviar escaneados a uno de los siguientes correos electrónicos : **Ricardo.Perez@sykes.com**  
**Meicy.chacon@sykes.com**, **Erick.Picado@sykes.com**.

#### 2.6.2 Conductas y Restricciones dentro de las instalaciones de SYKES.

Toda persona que ingrese a SYKES en representación de una empresa o proveedor debe firmar el **acuerdo de confidencialidad SYKES** y asegurar que la información recolectada será utilizada exclusivamente para el propósito definido y no deberá revelar la información a ningún tercero sin previo consentimiento por SYKES.

Todo proveedor debe estar escoltado por personal de SYKES a menos que se haya autorizado previamente el libre tránsito por las instalaciones (sin la autorización correspondiente no será permitido). Para trabajos específicos que apliquen, se podrán generar permisos especiales según la condición, estos serán aprobados por CRSJO\_Facilities-Security SYKES.

El uso de teléfonos está restringido a áreas comunes. No se puede utilizar en áreas de trabajo ni se permite tomar fotografías salvo que sea justificado y exista consentimiento previo del responsable por parte de SYKES.

El proveedor deberá acatar las normativas en materia de evacuación en caso de activación de la alarma de emergencia. La escolta o el encargado deben explicar la ruta a seguir en caso requerido.

### 2.6.3 Normas básicas de seguridad.

Todo proveedor es responsable de respetar e implementar las normas de operación y seguridad que estén vigentes en la legislación costarricense.

Todo el personal debe usar los equipos de protección personal que sean requeridos de acuerdo con la labor que se desarrolle: Cascos, arnés, guantes, anteojos, etc.

En el caso de visitas e inspecciones, debe contar con requisitos mínimos de seguridad correspondientes a: zapatos de seguridad, anteojos de seguridad y casco si el área lo requiere.

Las áreas para trabajar deberán estar demarcadas rotuladas y con los elementos visuales necesarios (conos, cinta de seguridad, etc.) para evitar que un colaborador de SYKES ingrese por desconocimiento al área y pueda generar un accidente.

El proveedor debe permanecer en la zona asignada y debe solicitar permiso de circulación y/o traslado cuando requiera moverse a otras zonas de la compañía.

Se debe reportar inmediatamente todo accidente y/o incidente grave que ocurra durante los trabajos, que pueda ocasionar lesiones y/o daños materiales y humanos serios.

Serán retirados de las instalaciones de la compañía, los trabajadores que se encuentran bajo el efecto del alcohol, drogas y/o sedantes, se manifiesten en forma violenta, grosera, insegura o que interfiera con el normal funcionamiento de las operaciones, pongan en riesgo su seguridad o la de otros trabajadores, así como aquellos que se presenten a laborar sin los equipos de protección personal adecuados. En estos casos, el contratista no tendrá ningún derecho a cobro por indemnización de gastos por reemplazo de personal o por demoras en su trabajo, ni podrá demorar el calendario de entrega de obra.

Al finalizar la obra, se debe retirar el material sobrante y desechos generados consecuencia del trabajo.

Se debe solicitar autorización especial para, ingresar, usar y/o almacenar dentro de las instalaciones, sustancias inflamables o combustibles, tóxicas, corrosivas o reactivas.

Se debe solicitar autorización especial por medio del Formulario para permiso en caliente (MAN 802-0003), para realizar cualquier trabajo en caliente que implique soldaduras o el uso de equipos que generen chispas, llamas o calor, así como los trabajos en alturas, en solitario, en espacios cerrados confinados, trabajos eléctricos, mecánicos entre otros.

Se debe solicitar autorización especial para realizar el trabajo cuando dentro de la labor que ejecutan se presentará otro trabajo imprevisto a lo proyectado.

Se debe estar preparado para ejecutar las labores que le han sido asignadas siguiendo los lineamientos y procedimientos que aseguren un buen trabajo y buenas prácticas de salud ocupacional.

Se debe acatar cualquier lineamiento adicional por parte de SYKES, en procura de crear un ambiente de trabajo seguro y respetuoso.

Los trabajos que generen ruido, polvo, cualquier elemento o evento que pueda afectar al personal alrededor o incluso afectar el buen funcionamiento de los equipos, deben ser previamente autorizados y coordinados de una manera adecuada entre proveedor y SYKES.

Todo empleado del contratista debe firmar el acuerdo de confidencialidad entre él y SYKES. Este acuerdo indica al proveedor que toda información que sea recopilada en SYKES es **confidencial** y no puede ser divulgada sin la debida autorización de SYKES.

SYKES no dará en préstamo herramientas ni escaleras. Le corresponde al proveedor contar con todo el equipo y material requerido.

Todo trabajo de relevancia debe quedar documentado en un reporte escrito. El proveedor debe generar su propio formulario o utilizar un formulario base proporcionado por SYKES.

#### 2.6.4 Equipo de Protección Personal (EPP)

Todo equipo de protección personal requerido debe ser certificado al menos con las normas básicas que se detallan en la *Matriz de equipo protección personal* de SYKES, la cual es proporcionada en la Charla de contratistas.

A continuación, se detallan en este documento alguno de los EPP básicos:

##### **1. ZAPATOS DE SEGURIDAD:**

- Características Mínimas Requeridas: Puntera resistente a los golpes equivalente a 200 Julios. Deben ser antideslizantes.
- Cumplimiento de normas: ENISO20344:2004/A1:2007S3.
- Uso: en toda actividad

##### **2. ANTEOJO DE SEGURIDAD:**

- Características Mínimas Requeridas: Resistente a impactos abrasión y salpicadura de líquidos irritantes. Debe ser anti-empañante y contar con protección lateral.
- Cumplimiento de norma: ANSI Z87.1

##### **3. GUANTES TEJIDO LÁTEX:**

- Características Mínimas Requeridas: Antideslizante de protección contra riesgos mecánicos
- Uso: Trabajos varios

##### **4. GUANTES CUERO Y LONA**

- Características Mínimas Requeridas: Reforzado en la palma
- Uso: trabajos de manipulación de materiales de construcción

##### **5. CASCO**

- Cumplimiento de norma: ANSI Z89.1-2003. Tipo 1. Clase C, G y E; y normas europeas CE.
- Uso: trabajos en alturas, obra civil



## 2.7 Compromiso Ambiental.

SYKES Latín América S.A. empresa líder en soluciones de manejo de servicio en pro del desarrollo de sus clientes; se compromete a:

- Aplicar todos los requisitos de la norma ISO 14001:2015 / ISO 50001:2011 y hacer un uso responsable de todos los recursos
- Cumplir con la legislación vigente y otros requisitos aplicables. El alcance del Sistema de Gestión Ambiental aplica para las operaciones en Costa Rica, en sus cinco edificios (Global, Anexo, Moravia, Hatillo, San Pedro), para todas las personas, todas las actividades, servicios de áreas de soporte interno y servicio al cliente.
- Se compromete a capacitar a su personal y socios estratégicos, en la búsqueda de la mejora continua en los ámbitos financiero, social y ambiental, así como, promover planes de reducción de uso de recursos, estableciendo metas y objetivos desde las fases de diseño y adquisición. Este compromiso es extendido a sus partes interesadas por lo que los trabajos que se gestionan en las instalaciones deben ir alineados a la POL 881- 0002 Política Ambiental y Energética que involucra tanto a los empleados como contratistas y proveedores.
- El manejo de los desechos, uso eficiente de los recursos y el compromiso ambiental son pilares que deben tenerse en cuenta para cualquier trabajo a realizar.

Para más información de nuestra política Ambiental y energética por favor solicitarla a [ComprometeRSE@sykes.com](mailto:ComprometeRSE@sykes.com).

Para cumplir con los requisitos de la Carbono Neutralidad, en caso de refrigerantes en equipos de aire acondicionado y/o refrigeración, se detallan los requisitos que deben de seguirse a continuación:

1. Evitar toda fuga descontrolada de Gas a la atmósfera, se debe utilizar equipo recuperador donde se pueda y corresponda.

2. Anotar en los respectivos reportes del equipo intervenido, toda perdida o recarga de refrigerante y el tipo de refrigerante.

3. Como medidas de control de refrigerante se podrán utilizar alguno de estos métodos:

a. Antes de iniciar los trabajos de Recarga de refrigerante se debe pesar el cilindro y Anotar Peso inicial en el reporte (Ideal en Kilogramos).

Al finalizar los trabajos de carga o ajuste de refrigerante volver a pesar el cilindro y anotar su peso final.

La diferencia entre el peso inicial y final se asumirá como la perdida de refrigerante efectuada a la atmosfera cuando el diagnostico indique que existió Fuga. Para este proceso se debe utilizar las romanas electrónicas de SYKES las cuales cuentan con certificados de calibración que dan fiabilidad a los datos tomados.

b. Si por las condiciones del trabajo o el tipo de equipo, existe ausencia o daño de la balanza en SYKES al momento de la reparación, se podrá utilizar otro dispositivo de peso no certificado, pero castigando un 10% adicional al peso tomado.

c. Si por las condiciones del trabajo, el tipo de equipo, o tamaño del cilindro de gas no es posible utilizar el método de pesado del gas, se deberán utilizar los datos de Placa del equipo específicamente donde habla del refrigerante precargado y con base a este asumir que la fuga fue de 100%, 75%, 50% ó 25% del refrigerante medido, si se anota menos del 100%, deberá existir y dejar anotado un criterio técnico que justifique esa decisión.

d. Si el dato en placa viene en Libras, se realizará una conversión de la unidad tomando los datos en libras y multiplicándolos por su equivalente 0,453592 kilogramos según equivalencias del (SI). El resultado a anotar en el reporte incluirá los primeros 4 decimales del resultado de la operación.

e. Si el dato en placa viene en Onzas se realizará una conversión de la unidad tomando los datos en onzas y multiplicándolos por su equivalente 0.028349 kilogramos según equivalencias del (SI). El resultado a anotar en el reporte incluirá los primeros 4 decimales del resultado de la operación.

- f. Si se presenta en Dato en una unidad Diferente, anotar el origen de la fuente y detalles de la conversión como evidencia del cálculo.

## 2.8. Solicitud de Acceso a Áreas Comunes.

Cuando el periodo de trabajo es mayor a un mes en sitio y la permanencia de un supervisor en sitio por parte de la contratada es requerido, se puede presentar la solicitud de autorización para utilizar un “Badge” o gafete de Contratista por el tiempo definido del servicio para la persona a cargo del resto del personal, esto para facilitar ingreso a áreas comunes de los contratados.

Los requisitos para la solicitud corresponden a los siguientes:

1. Copia de la cédula de identidad (primer filtro para confirmar si el personal puede optar por este beneficio)
2. Hoja de Delincuencia (con menos de 1 mes de generada)

**Nota:** *Adicional a estos requisitos pueden solicitarse algunos otros específicos dependiendo de las labores.*

## 2.9 Asignación de gafete a contratistas.

Los contratistas que brinden servicios a SYKES y requieran ingresar o permanecer en cualquiera de los edificios por un periodo mayor a 30 días, deben portar una tarjeta de identificación llamado “*badge*” o gafete<sup>3</sup>. El Badge permitirá que el contratista tenga acceso a las áreas de trabajo o actividades establecidas.

El contratista debe de gestionar el *badge* del personal que desea ingresar a SYKES, con el encargado del área para la cual se brindará el servicio. Se debe de brindar información específica para la creación del gafete, la cual debe ser proporcionada de

---

<sup>3</sup> Badge: Tarjeta con un circuito electrónico impreso en una de sus caras, con el diseño gráfico definido por SYKES Corp. que incluyen información de identificación (foto del titular, nombre, primer apellido), número de empleado y código de barras para uso en Cafetería.

forma previa. La información y los elementos requeridos para este fin se detallan en la sección 2.9.1 “Solicitud de información y documentación” a continuación.

#### 2.9.1. Solicitud de información y documentación:

Los elementos e información necesaria para la creación del *badge* corresponden a los siguientes:

- a) Nombre del contratista
- b) Fotografía reciente del contratista
- c) Información de datos personales por una empresa autorizada (en casos de oficiales y personal de limpieza)
- d) Hoja de delincuencia
- e) Pruebas de dopaje, cuando se requiere para cuentas.
- f) Áreas a las que requiera acceso el contratista.
- g) Aprobaciones de accesos, las cuales se deben de enviar al departamento de seguridad

Adicionalmente se deben de considerar los siguientes aspectos:

- a) Si el contratista brindará sus servicios al área de Facilities o al departamento de limpieza, se procederá a realizar un análisis de idoneidad mediante la herramienta designada por SYKES.
- b) El departamento de seguridad evaluará la información proporcionada y procederá a crear el *badge* solicitado para el contratista con los accesos aprobados.
- c) El encargado del área entregará al contratista el *badge* correspondiente y se asegurará que el contratista conozca los lineamientos para la utilización de este.

#### 2.9.2 Deberes de portación de gafete del contratista:

El contratista debe:

- a) Portar el *badge* de forma visible.
- b) Informar cualquier desperfecto del *badge*.
- c) Asegurar que la fotografía del *badge* este legible.
- d) Pasar su *badge* por todos los lectores que documenten sus recorridos internos.

#### 2.9.3 Consideraciones del uso de gafete e ingreso a instalaciones de SYKES para el contratista.

El contratista debe considerar los siguientes aspectos:

1. Los contratistas que tengan asignado un *badge* de contratista y cumplan con los requerimientos estipulados por cada cuenta no necesitarán escolta en los lugares donde su *badge* le permita el acceso.
2. El encargado del área para la cual se realizará el trabajo será responsable de entregar en la oficina de seguridad el *badge* asignado al finalizar el trabajo contratado.

3. En caso de pérdida o extravió del *badge* del contratista se debe informar **inmediatamente** al departamento de seguridad para proceder con la desactivación de los accesos respectivos.
4. En caso de pérdida o extravió del *badge* del contratista, el encargado del área interesada enviará un correo electrónico solicitando un *badge* nuevo para el contratista
5. Se prohíbe el uso de cualquier gorra, visera, gorro o cualquier aditamento que dificulte la identificación de cualquier persona. Solamente se permitirá el uso de cascos o máscaras que protejan al contratista de un posible accidente.
6. Los contratistas que ingresen equipos que puedan ser confundidos con activos de SYKES o de sus clientes, deben de registrar el equipo en la entrada de cada edificio en el momento de ingreso a las instalaciones.

#### 2.9.4. Gafete temporal

En caso de no contar con un *badge* asignado, o requerir un gafete temporal, el contratista debe:

1. El contratista reportará la falta del *badge* en el puesto de oficiales de seguridad en la entrada de las instalaciones.
2. El oficial de seguridad identificará al contratista utilizando la base de datos de seguridad conocido como "Employee Roster".
3. El oficial de seguridad procederá a desactivar los accesos del *badge* de identificación personal del contratista y activar los accesos del *badge* temporal.
4. El oficial de seguridad realizará una anotación en la bitácora indicando la siguiente información:
  - a) Fecha.
  - b) Nombre.
  - c) Número de empleado (*Employee ID*).
  - d) Cuenta.
  - e) Número de gafete temporal (*Temporary Badge*) asignado.
  - f) Firma del empleado.

Una vez realizado este procedimiento, el oficial de seguridad entregará al empleado un gafete temporal, programado con los mismos niveles de acceso asignados al *badge* de identificación personal durante un día.

**Nota 1:** *El gafete temporal o Temporary Badge deberá ser portado bajo los mismos lineamientos que el badge permanente (Consultar sección 2.9.2 y 2.9.3)*

**Nota 2:** *En los casos en los cuales el contratista no posea el “badge”, por motivo de pérdida o robo se le dará acceso al badge temporal hasta que el empleado reciba el nuevo badge.*

En el momento que se devuelve el *badge* temporal se anotará la fecha de devolución en la bitácora.

Al recibir el *badge* permanente el oficial de seguridad desactivará los accesos asignados al temporal y activará el *badge* de identificación personal del contratista.

#### 2.9.5. Desactivación de gafete.

Cuando el contratista haya terminado el servicio, debe de entregar el *badge* al jefe de área de SYKES para que él proceda con la desactivación.

### **3. Reporte de daños ocasionados a la infraestructura de SYKES por contratistas o visitantes**

Ante cualquier daño causado a la infraestructura de SYKES, el contratista debe reportarlo al departamento de seguridad de SYKES y a la gerencia encargada que le solicitó el servicio para determinar las acciones según la responsabilidad.

#### **3.1 Procedimiento a seguir por daño a infraestructura de SYKES por parte de contratista.**

En el momento que un contratista genere o divise algún daño a la infraestructura de la empresa debe apersonarse al puesto de oficiales para reportar el evento.

Cuando el evento no es reportado, pero si es divisado por el oficial de seguridad, este último deberá detener al infractor.

En ambos casos el oficial procederá a tomar los siguientes datos:

#### **Del visitante o contratista:**

1. Nombre de la empresa a la cual representa: En caso de que sea un proveedor.
2. Datos personales: Nombre completo, Cedula y Número de teléfono.
3. Datos de la persona que visita o punto de contacto en SYKES.
4. Datos del vehículo: En caso de que el daño fuera producido por un vehículo se debe registrar el número de placa.

El oficial de seguridad debe de evidenciar y registrar el daño en el cual se incurrió.

El oficial de seguridad procederá a reportarlo inmediatamente al coordinador del edificio y al equipo de seguridad.

El coordinador de edificio procederá a contactar al proveedor que está brindando el servicio contratado para reportar el evento.



Para gestionar la reparación, el coordinador del edificio gestionará con el gerente de Facilities (Facilidades) y con el gerente de edificio una reunión para valorar el daño en el cual se incurrió.

El gerente de Facilities cotizará el trabajo y determinará en conjunto con el gerente de edificio si el gasto será cubierto por SYKES o en su defecto deberá ser cobrado al infractor o empresa a quien representa.

El gerente de edificio le informará al coordinador del edificio la decisión tomada.

En caso de que se determine que debe ser cubierto por el infractor, el coordinador del edificio procederá a reenviar la cotización al proveedor del servicio contratado para que gestionen el reembolso del dinero o la reparación según los estándares de SYKES.

En los casos que exista discrepancias entre las partes y no se llegue a ningún acuerdo, se le remitirá el caso al departamento legal para gestionar el reclamo correspondiente y le dará seguimiento hasta tener la resolución respectiva.

#### **4. POLIZA DE RIESGOS CIVILES.**

Debido a que la mayoría de los trabajos a realizar dentro de SYKES pueden generar algún riesgo al inmueble, se le recuerda al proveedor el tener sus pólizas **CIVILES** vigentes para salvaguardar cualquier situación que se presente.

Dependiendo de la actividad SYKES solicitara pólizas con montos específicos.

*Todo contratista debe de contar con una póliza de seguro, sin embargo, el proveedor acepta su responsabilidad de realizar la pronta reparación y no esperar hasta que el ente asegurador indemnice.*

## **5. OTROS TIPOS DE COMPRAS DONDE SE DEBE CONSIDERAR EL FACTOR AMBIENTAL Y ENERGÉTICO.**

### 5.1 Compra y mantenimiento de aires acondicionados.

#### 5.1.1 Para el producto.

1. La evaluación de desempeño energético será realizada por el departamento de Facilities según se indica en la tabla de criterios de eficiencia energética.
2. La misma tendrá en consideración criterios de eficiencia energética como el SEER, EER u otra metodología de evaluación que sea considerada pertinente y previamente informada.
3. Se buscará que el factor de eficiencia del equipo genere una relación costo/beneficio aceptable para la empresa.
4. Sobre el refrigerante del equipo, el mismo debe ser de bajo impacto ambiental, considerando refrigerantes como R-410, R-134, R407 u otros, con características superiores a los mencionados.
5. Tener un bajo nivel de ruido, indicado en la ficha técnica del equipo.
6. De ser posible, el equipo estará embalado en materiales reutilizables y/o reciclables. Se buscará evitar el embalaje en poliestireno expandido (en adelante "estereofón").
7. El equipo deberá traer la hoja de seguridad del gas refrigerante, y además indicar la cantidad de gas refrigerante que posee en kilogramos u otra medida que pueda ser convertida a kg.

#### 5.1.2 Para el proveedor de la instalación y/o mantenimiento:

1. Estar vigente en el pago de las cuotas obrero-patronales con la CCSS.
2. Contar con el Permiso Sanitario de Funcionamiento del Ministerio de Salud para la actividad específica.
3. Estar al día en el pago de los impuestos municipales.
4. Presentar constancia de las pólizas del INS, que incluya la lista de trabajadores cubiertos y por tipo de riesgo (según el tipo de actividad).
5. Copia de los atestados técnicos y profesionales de cada uno de los profesionales a cargo de las labores, así como cualquier otro documento que

SYKES estime conveniente, lo anterior, con el fin de corroborar que el personal asignado cuenta con las competencias mínimas para efectos de brindar los servicios de manera idónea y a total satisfacción de SYKES

6. Presentar copia de constancia de inscripción en Tributación Directa.
7. Presentar un plan de manejo de los residuos que genere, indicando la disposición final tanto para ordinarios, reciclables y especiales. Este plan será realizado siguiendo el formato del Ministerio de Salud y la legislación vigente.
8. Ofrecer servicio de mantenimiento eficiente, y entregar un informe con el detalle de los mantenimientos realizados, especificando si se rellenó con gas refrigerante y con cuanta cantidad.
9. Cumplir con los demás requisitos legales mencionados en el apartado 1.1.2 cuando corresponda.

#### 5.1.3 Compra de productos de limpieza.

- *Productos líquidos para aseo de edificios.*

Se incluyen en esta sección productos como: desinfectante, limpiadores multiuso, limpiadores de piso, jabón de lavar platos, jabón de lavar tela y similares.

1. Los productos deben estar registrados ante el Ministerio de Salud. Para su evidencia deben presentar el código entregado por la Dirección de Registros de Productos de Interés Sanitario. En caso de no requerir registro se deberá presentar una nota del Ministerio de Salud que así lo indique.
2. Se debe presentar la respectiva hoja de seguridad del producto, de lo contrario serán rechazados.
3. Deben ser productos amigables con el ambiente, de preferencia biodegradable. Para evidenciarlo deben presentar certificación de biodegradabilidad emitido por un laboratorio acreditado.
4. Deben ser productos libres de contenido peligroso, cancerígenos o que afecten la capa de ozono.

5. Deben usar envases reutilizables y/o reciclable. (se prohíbe el uso el uso de estereofon)
6. Cumplir con los demás requisitos legales mencionados en el apartado 1.1.2 cuando corresponda

- *Productos de aseo personal*

Se incluyen en esta sección productos como papel higiénico, toallas de secado de manos, jabón de manos y similares.

1. Los productos deben estar registrados ante el Ministerio de Salud. Para su evidencia deben presentar el código entregado por la Dirección de Registros de Productos de Interés Sanitario.
2. Se debe presentar la ficha técnica del producto.
3. Deben ser productos amigables con el ambiente, de preferencia biodegradable. Para evidenciarlo deben presentar certificación de biodegradabilidad emitido por un laboratorio acreditado (se excluye de este requisito el papel higiénico ya que por su composición es fácilmente degradable).
4. Se dará preferencia a la compra de papel higiénico y papel toalla de una sola hoja, elaborado a partir de materias primas entre 80- 100% recicladas, que no contengan ni colorantes ni perfumes.
5. Deben ser productos libres de contenido peligroso, cancerígenos o que afecten la capa de ozono.
6. Deben usar envases reutilizables y/o reciclables. (se prohíbe el uso de estereofon)
7. Cumplir con los demás requisitos legales mencionados en el apartado 1.1.2 cuando corresponda

- *Bolsas plásticas.*

1. Deben estar registradas ante el Ministerio de Salud. Para su evidencia deben presentar el código entregado por la Dirección de Registros de Productos de Interés Sanitario.
2. Se debe presentar la ficha técnica del producto.
3. Se prefiere que estén compuestas de plástico biodegradable o oxo-biodegradable. Para evidenciarlo deben presentar certificación emitida por un laboratorio acreditado.
4. Cumplir con los demás requisitos legales mencionados en el apartado 1.1.2 cuando corresponda

- *Compra de equipo electrónico.*

1. La evaluación de desempeño energético será realizada según se indica en la tabla de criterios de eficiencia energética.
2. Se dará preferencia a equipos con componentes reciclables y de fácil separación de piezas y materiales.
3. Los equipos deben estar libres de materiales y sustancias peligrosas como mercurio, cadmio o componentes radiactivos.
4. Cuando se requiera que un equipo trabaje con batería, se procura que sean de tipo recargables.
5. De ser posible, el equipo estará embalado en materiales reutilizables y/o reciclables. Se buscará evitar el embalaje en estereofón
6. Cumplir con los demás requisitos legales mencionados en el apartado 1.1.2 cuando corresponda.

- *Compra o alquiler de Vehículos.*

- a) Debe contar con el visto bueno del Dirección Financiera quien indicará:
  - a. Si el vehículo a rentar requiere ser automóvil o carga liviana.
  - b. Si el vehículo tiene baja generación de emisiones, indicado en la ficha técnica.

- c. Si el vehículo tiene baja contaminación acústica, indicado en la ficha técnica.
- b) Para vehículos con mayor eficiencia, se debe considerar el rendimiento del vehículo (km/litro).
- c) Si las necesidades lo permiten preferir vehículos híbridos.
- d) Cumplir con los demás requisitos legales mencionados en el apartado 1.1.2 cuando corresponda.

- *Compra de suministros de oficina.*

**Papel.**

1. Se adquirirá papel bond de preferencia con materia prima de fibra reciclada.
2. Debe proceder de plantaciones forestales certificadas, con sellos o etiquetas como, por ejemplo: FSC, PEFC, Ángel Azul, el Cisne Nórdico o etiqueta ecológica de la Unión Europea.
3. Contener blanqueado entre 70% - 95%
4. Se debe evitar el exceso de embalaje, el empaque debe ser simple y en materiales reciclables.

- *Productos varios.*

1. Se preferirán los suministros reutilizables, reciclables y/o de materiales reciclados.
2. Se preferirán los rotuladores o marcadores de tinta de base acuosa y que sean recargables.
3. Se deben seleccionar recipientes que no tengan PVC
4. Si son productos de madera, como lápices, deben ser elaborados de madera certificada o de explotaciones forestales sostenibles.
5. Si son productos metálicos, deben ser productos elaborados a partir de un solo material, libres de componentes o mixturas.

6. Cumplir con los demás requisitos legales mencionados en el apartado 1.1.2 cuando corresponda

- *Sustancias químicas y productos peligrosos.*

1. Los productos deberán estar registrados ante el Ministerio de Salud, para lo cual deberán presentar evidencia con el número de registro sanitario.
2. Los productos deberán contar con su respectiva hoja de seguridad en español y con fecha vigente, de lo contrario serán rechazado.
3. Cada producto individual deberá estar etiquetado e indicar las medidas de primeros auxilios en caso de accidente.
4. Deben ser productos amigables con el ambiente, de preferencia biodegradable. Para evidenciarlo deben presentar certificación de biodegradabilidad emitido por un laboratorio acreditado.
5. Deben ser productos libres de contenido peligroso, cancerígenos o que afecten la capa de ozono.
6. Preferir productos libres de asbesto.
7. Se deberán utilizar empaques reutilizables y/o reciclables. El embalaje de los productos debe ser mínimo y en materiales reutilizables y/o reciclables.
8. En caso de ser productos agroquímicos se debe cumplir con lo establecido en la Directriz de Regulación del Uso de Agroquímicos.

Consideraciones para el proveedor.

1. Se debe aportar la ficha técnica del producto suministrado que contengan: forma de almacenamiento, manipulación, dosificación, aplicación, conservación, fecha de vencimiento del producto.
2. Se deben aportar las hojas de seguridad vigentes en español para cada producto.
3. Cumplir con los demás requisitos legales mencionados en el apartado 1.1.2 cuando corresponda

- *Compra de pintura.*

1. Debe estar libre de metales pesados como plomo y mercurio.
2. Debe tener bajo contenido de compuestos orgánicos volátiles (COV's) como xileno, tolueno, fenoles y formaldehído.

Se establece como parámetro que la pintura contenga menos de 5g/L de COV's.

3. Se preferirán las pinturas que utilicen disolventes a base de agua.
4. Se preferirán los envases o recipientes sean reciclables.

#### CONSIDERACIONES PARA EL PROVEEDOR.

1. Se debe aportar la ficha técnica del producto en español.
2. Se deben aportar las hojas de seguridad vigentes en español para cada producto.
3. Cumplir con los demás requisitos legales mencionados en el apartado 1.1.2 cuando corresponda.



- *Contratación de servicios de transporte.*

1. El proveedor debe contar con los permisos de circulación vigentes.
2. El proveedor debe contar con los permisos vigentes emitidos por parte de cualquier autoridad reguladora de servicios de transporte de personas que sean necesarios para la prestación del servicio tales como pero no limitadas al Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT) y Consejo de Transporte Publico (CTP).
3. Se debe cumplir con la Revisión Técnica Vehicular vigente.
4. Los vehículos deben estar libres de fugas o derrames.
5. El chofer que brinda el servicio debe contar con licencia vigente para el tipo de vehículo que maneja.
6. En caso de requerir el servicio de transporte para sustancias peligrosas, el vehículo debe contar con los permisos correspondientes, de acuerdo con lo que establece el reglamento “24715 Transporte de Sustancias Peligrosas”, y el chofer debe estar capacitado en transporte y manejo de sustancias químicas y productos peligrosos.
7. Debe presentar constancia de las pólizas del INS, que incluya la lista de trabajadores cubiertos y por tipo de riesgo (según el tipo de actividad)
8. Debe presentar constancia de las pólizas de daños a terceros y responsabilidad civil según los montos requeridos por SYKES y según la naturaleza de los servicios.
9. Debe presentar la copia de constancia de inscripción en Tributación Directa.
10. Debe presentar la copia de la última declaración de renta.
11. Cumplir con los demás requisitos legales mencionados en el apartado 1.1.2 cuando corresponda.

- *Servicio de alimentación.*

1. Debe estar al día en el pago de las cuotas obrero-patronales con la CCSS.
2. Debe contar con el Permisos Sanitario de Funcionamiento del Ministerio de Salud para la actividad específica.

3. Debe estar al día en el pago de los impuestos municipales.
  4. Debe presentar constancia de las pólizas del INS, que incluya la lista de trabajadores cubiertos y por tipo de riesgo (según el tipo de actividad)
  5. Debe presentar copia de constancia de inscripción en Tributación Directa.
  6. Debe presentar la copia de la última declaración de renta.
  7. Debe presentar copia del carné de manipuladores de alimentos del Ministerio de Salud. Todo trabajador que de alguna manera manipule los alimentos (preparar, empacar, servir, transportar, etc.) deberá contar con dicho carné.
  8. Se deberán utilizar vajillas reutilizables como cerámica o vidrio, en última opción se utilizará vajilla desechable que sea biodegradable.
  9. Queda prohibido el uso de utensilios y envolturas desechables de **estereofón**. El uso del plástico se permitirá únicamente en situaciones que no sea posible usar vajilla reutilizable.
- Contratistas de obras constructivas, trabajos de mantenimiento de edificios y cualquier otro similar.
    1. Debe de cumplir con el 100% de la normativa interna vigente que le aplique
    2. Debe presentar constancia de las pólizas del INS, que incluya la lista de trabajadores cubiertos y por tipo de riesgo (según el tipo de actividad)
    3. Debe disponer y utilizar todo el equipo de protección personal requerido para el trabajo a realizar.
    4. Debe presentar, cuando aplique, los siguientes documentos:
    5. Debe contar con un plan de Salud Ocupacional: cuando la empresa posea más de 10 trabajadores o a solicitud del Área de Salud Ocupacional de SYKES.
    6. Debe de contar con un plan de Gestión de Residuos: cuando la empresa contratista realice trabajos que generen residuos dentro de las instalaciones de SYKES, generen residuos peligrosos o especiales

7. Cualquier otro requisito específico según sea el trabajo a realizar, dichos requisitos serán indicados al proveedor por parte del Departamento de Proveeduría.
8. Cumplir con los demás requisitos legales mencionados en el apartado 1.1.2 cuando corresponda.

- *Empresas Recicladoras.*

Todo proveedor de reciclaje, tratamiento de desechos electrónicos y de materiales infecciosos debe de tener y cumplir con los siguientes requisitos

- a) Debe cumplir con el 100% de la normativa interna vigente que le aplique
- b) Debe contar con el Permisos Sanitario de Funcionamiento del Ministerio de Salud para la actividad específica.
- c) Debe contar con un programa de manejo y disposición de residuos.
- d) Debe de contar con un Certificado de licencia comercial.
- e) Debe de contar con un Certificado de gestor autorizado.
- f) Debe de contar con un Programa de salud Ocupacional.
- g) Debe disponer y utilizar todo el equipo de protección personal requerido para el trabajo a realizar.
- h) Debe presentar un documento que respalde la calibración de las romanas o balanzas.
- i) Debe presentar Actas de destrucción una vez realizada la recolección.
- j) Cumplir con los demás requisitos legales mencionados en el apartado 1.1.2 cuando corresponda.

## **6. Declaración FCPA (siglas en inglés de Foreign Corrupt Practices Act) o La Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero**

### **SYKES Enterprises, Incorporated Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero Forma de reconocimiento del vendedor**

SYKES Enterprises, Incorporated, junto con sus subsidiarias y afiliadas (la "Compañía") es una compañía pública de los Estados Unidos ("EE. UU."). Como compañía de EE. UU., La Compañía está sujeta a la disposición de la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de EE. UU. ("FCPA"). La FCPA generalmente prohíbe a las personas y empresas sujetas a sus disposiciones a realizar pagos indebidos a funcionarios extranjeros, partidos políticos o ventajas comerciales para cualquier empresa dentro de la jurisdicción de la FCPA. La FCPA también impone ciertos requisitos de contabilidad y contabilidad a las empresas estadounidenses que hacen negocios en jurisdicciones extranjeras.

El abajo firmante (el "Vendedor") ha firmado un acuerdo para proporcionar servicios a la Compañía y este Reconocimiento constituirá una enmienda y se incorporará al acuerdo de la Compañía con el Vendedor. Al firmar a continuación, el Vendedor representa y garantiza que:

- Está familiarizado con los requisitos de la FCPA y llevará a cabo sus acciones en nombre de la Compañía de acuerdo con la FCPA y las leyes aplicables de Costa Rica.
- Ningún dinero pagado por la Compañía al Vendedor se ha utilizado o se utilizará para pagar un soborno a ningún funcionario público o candidato para un cargo público;

- No empleará a agentes, subagentes, contratistas independientes, consultores, vendedores, empleados u otros terceros ("Agentes de proveedores") para llevar a cabo acciones en nombre de la Compañía a menos que la Compañía otorgue su aprobación previa por escrito del Vendedor. Agentes y el uso del Vendedor de dichos Agentes de Proveedores;
- No realizará, ni ninguno de sus Agentes vendedores realizará, ningún pago, ni dará nada de valor, a un tercero no revelado ni inducirá a ningún funcionario extranjero a utilizar su influencia para obtener una ventaja comercial inadecuada para la Compañía;
- En la medida en que corresponda, el Vendedor mantendrá libros y registros escritos con respecto a los servicios prestados por el Vendedor y cualquier Agente del Proveedor en nombre de la Compañía.

El Vendedor comprende y acepta que es un contratista independiente sin autoridad para obligar a la Compañía de ninguna manera. El abajo firmante, debidamente autorizado, certifica que comprende, reconoce y acepta lo anterior.

"VENDEDOR"

Por: \_\_\_\_\_

(Nombre en letra de imprenta)

Sus: \_\_\_\_\_

- El formulario FCPA debe enviarse a nuevos clientes y proveedores para respaldar los esfuerzos de la Compañía relacionados con su programa de prevención de fraude.
- Las copias de los formularios devueltos deben mantenerse como parte de los archivos del cliente respectivo

**7. Constancia de aceptación de términos y condiciones definidas en el Manual de Proveedores.**

Este manual debe ser firmado por todo proveedor de bienes y servicios que se encuentre interesado en establecer relaciones comerciales con SYKES y que desee ser incluido en el registro proveedores de la compañía. El abajo firmante, debidamente autorizado, certifica que comprende, reconoce y acepta lo definido en este Manual de Proveedores.

**Nombre de la empresa o persona física:**

---

**Nombre del Representante Legal:**

---

**Firma del Representante Legal:**

---

## Anexos

### 1. Formulario de Inscripción



Formulario  
Inscripcion de Prove