



Al contestar cite el No. 2024-01-637008

Tipo: Salida Fecha: 11/07/2024 04:54:15 PM
Trámite: 155073 - SANCIÓN POR PTEE
Sociedad: 900319696 - CONCENTRIX CVG CUS Exp. 71578
Remitente: 240 - DIRECCION DE CUMPLIMIENTO
Destino: 515 - GRUPO DE NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS
Folios: 28 Anexos: SI
Tipo Documental: RESOLUCION Consecutivo: 240-011415

RESOLUCIÓN

Por la cual se impone una sanción

EL DIRECTOR DE CUMPLIMIENTO

En uso de sus atribuciones legales y en especial las previstas en el artículo 23, numeral 23.7. de la Resolución No. 100-000040 de 2021¹ y el artículo 12 numeral 12.2 de la Resolución 100-000041 de 2021² de la Superintendencia de Sociedades y,

CONSIDERANDO

PRIMERO. – COMPETENCIA

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 82, 83, 84, 85 y 86 de la Ley 222 de 1995, la Superintendencia de Sociedades (en adelante, la “Superintendencia” o, la “Entidad”) es competente para adelantar el presente Proceso Administrativo Sancionatorio por la vulneración de lo dispuesto en el Capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica, Circular 100-000011 de 2021 de la Superintendencia de Sociedades, que trata sobre la implementación de los Programas de Transparencia y Ética Empresarial (en adelante: “Capítulo XIII”, “el Programa” o “PTEE”³), por parte de **CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S.** (en adelante “Concentrix”, “la Sociedad” o “la Compañía”), identificada con NIT. 900.319.696.

SEGUNDO. - ANTECEDENTES PROCESALES

2.1. La Dirección de Cumplimiento de la Superintendencia de Sociedades, por medio de Resolución 240-007372⁴ del 08 de mayo de 2024, resolvió:

“ARTÍCULO PRIMERO. - DECRETAR la apertura de la investigación administrativa tendiente a determinar el presunto incumplimiento de la Sociedad **CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S** identificada con NIT 900319696 respecto de las órdenes impartidas por la Superintendencia de Sociedades en el Capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica, de conformidad con lo expuesto en el presente acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO. - FORMULAR CARGOS a **CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S** identificada con NIT 900319696 en los términos descritos en la parte considerativa del presente acto administrativo y conforme los fundamentos fácticos y jurídicos descritos.

(...).”

¹ Modificado por el artículo 5 de la Resolución 100-001881 del 10 de febrero de 2022.
² Modificado por el artículo 3 de la Resolución 100-001882 del 10 de febrero de 2022.
³ <https://www.supersociedades.gov.co/web/nuestra-entidad/cap-13-instrucciones-y-recomendaciones- administrativas>
⁴ Radicado 2024-01-422150 de 08 de mayo de 2024

Los cargos formulados a la Sociedad fueron los siguientes:

"5.1. Primer cargo: la Sociedad CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S operó sin aplicar los elementos que componen un PTEE descritos en el numeral 5.1 del Capítulo XIII

5.2. Segundo cargo: la Sociedad CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S operó sin aplicar los elementos que componen un PTEE descritos en el numeral 5.2 del Capítulo XIII

5.3. Tercer cargo: la Sociedad CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S operó sin diseñar y aplicar de manera sistemática procesos de Debida Diligencia encaminados a la prevención del riesgo de Corrupción, desconociendo durante este periodo lo dispuesto en el numeral 5.3. del Capítulo XIII"

2.2. En el término de traslado, el señor [REDACTED], en calidad de Tercer Suplente del Gerente General y en representación de CONCENTRIX, presentó el día 30 de mayo de 2024 bajo el radicado 2024-01- 529790, las pruebas documentales y testimoniales que pretende hacer valer y que a continuación se enuncian:

"Primero. Documentales: Sírvasse tener como pruebas, además de los documentos aportados con el Pliego los siguientes documentos:

1. Correos electrónicos remitidos por CONCENTRIX a la Superintendencia de Sociedades el 11 de diciembre de 2023.
2. Correo electrónico remitido por la Superintendencia de Sociedades a CONCENTRIX el 19 de febrero de 2024, así como respuesta del correo electrónico remitido por CONCENTRIX a la Superintendencia de Sociedades el 20 de febrero de 2024.
3. Correo electrónico remitido por la Superintendencia de Sociedades a CONCENTRIX el 23 de febrero de 2024.
4. Correo electrónico remitido por CONCENTRIX a la Superintendencia de Sociedades el 26 de febrero de 2024.
5. Constancia del correo enviado por CONCENTRIX el 22 de marzo del 2024 con la respuesta de las medidas correctivas solicitadas por la Superintendencia de Sociedades.
6. Correo remitido por la Superintendencia de Sociedades el 02 de mayo del 2024 donde nos notifica Oficio No. 2024-01-341570 "Respuesta radicado 2024-01-170327 del 02/04/2024", a través del cual la Superintendencia de Sociedades informa imposibilidad de acceder a los archivos compartidos el 22 de marzo del 2024.
7. Veintiséis (26) correos enviados el 7 de mayo de 2024, en los que se hace reenvío de la documentación relacionada con las acciones

de mejora sugeridas por la Superintendencia de Sociedades, así como su constancia de radicado.

8. Constancia de correo del 08 de mayo del 2024 enviado por CONCENTRIX reafirmando el envío de toda la documentación nuevamente, el día 7 de mayo del 2024.

9. Comunicación con radicado 2024-01-513607 del 27 de mayo de 2024 notificada el 28 de mayo de 2024 según consta en correo adjunto.

(...)

Segundo. Testimoniales: Solicito decretar la práctica del siguiente testimonio de la siguiente persona, declaración que versarán sobre los hechos del Pliego y de los Descargos:

- Testimonio de la señora Natalia González Lewis, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía número 1.136.882.882 y quien funge como directora de Cumplimiento Normativo y Oficial de Cumplimiento Principal y testificará frente las conductas desplegadas por Concentrix frente a los cargos contenidos en el Pliego y las actuaciones tomadas por la entidad al respecto. Esta puede ser localizada en la dirección Calle 145 # 9 - 55 Torre 1 apto 902 de Bogotá teléfono: 315 7005066 y en el correo electrónico, natalia.lewis@concentrix.com.

- Testimonio de la señora Silvana Ramírez Arias, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía número 1.036.950.800 y quien funge como Coordinadora de Cumplimiento Normativo y testificará frente las conductas desplegadas por Concentrix frente a los cargos contenidos en el Pliego y las actuaciones tomadas por la entidad al respecto. Esta puede ser localizada en la dirección Carrera 50 #64- 48 Rionegro - Antioquia teléfono: 320 2347068 y en el correo electrónico, silvana.ramirez@concentrix.com".

2.3. La Dirección de Cumplimiento de la Superintendencia de Sociedades mediante resolución 240-009559⁵ de 17 de junio de 2024 resolvió:

"PRIMERO – DECRETAR E INCORPORAR las pruebas documentales aportadas por la Sociedad **CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT 900.319.696 a través de los descargos radicado bajo el número 2024-01-529790 de 30 de mayo de 2024, las cuales se detallan así:

1. Correos electrónicos remitidos por CONCENTRIX a la Superintendencia de Sociedades el 11 de diciembre de 2023.
2. Correo electrónico remitido por la Superintendencia de Sociedades a CONCENTRIX el 19 de febrero de 2024, así como respuesta del correo electrónico remitido por CONCENTRIX a la Superintendencia de Sociedades el 20 de febrero de 2024.
3. Correo electrónico remitido por la Superintendencia de Sociedades a CONCENTRIX el 23 de febrero de 2024.

⁵ Resolución 2024-01-565423 de 17 de junio de 2024

4. Correo electrónico remitido por CONCENTRIX a la Superintendencia de Sociedades el 26 de febrero de 2024.
5. Constancia del correo enviado por CONCENTRIX el 22 de marzo del 2024 con la respuesta de las medidas correctivas solicitadas por la Superintendencia de Sociedades.
6. Correo remitido por la Superintendencia de Sociedades el 02 de mayo del 2024 donde nos notifica Oficio No. 2024-01-341570 "Respuesta radicado 2024-01-170327 del 02/04/2024", a través del cual la Superintendencia de Sociedades informa imposibilidad de acceder a los archivos compartidos el 22 de marzo del 2024.
7. Veintiséis (26) correos enviados el 7 de mayo de 2024, en los que se hace reenvío de la documentación relacionada con las acciones de mejora sugeridas por la Superintendencia de Sociedades, así como su constancia de radicado.
8. Constancia de correo del 08 de mayo del 2024 enviado por CONCENTRIX reafirmando el envío de toda la documentación nuevamente, el día 7 de mayo del 2024.
9. Comunicación con radicado 2024-01-513607 del 27 de mayo de 2024 notificada el 28 de mayo de 2024 según consta en correo adjunto.

PARÁGRAFO. Se aclara que se tendrán como prueba todos los documentos que obren en el expediente de la Sociedad como consecuencia de la visita administrativa adelantada el día 11 de diciembre de 2023, las cuales guardan relación con los hechos y circunstancias materia de investigación.

SEGUNDO. – RECHAZAR las pruebas testimoniales solicitadas por la Sociedad, por lo expuesto en la parte considerativa del presente acto administrativo.

TERCERO. En los términos del inciso primero del artículo 48 de la Ley 1437 de 2011, dar por concluido el periodo probatorio.

(...)"

2.4. La Sociedad mediante Radicado 2024-01-615822 de 03 de junio de 2024 remitió por intermedio del señor [REDACTED], en calidad de Tercer Suplente del Gerente General, los alegatos de conclusión que consideró deben ser tenidos en cuenta por la Dirección de Cumplimiento.

TERCERO. – ARGUMENTOS PRESENTADOS EN LOS DESCARGOS

Esta Dirección se permite traer a colación los argumentos que presentó la Sociedad el 30 de mayo de 2024 bajo el radicado 2024-01-529790, así:

"1. INEXISTENCIA DE CAUSA PARA ADELANTAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO"

La Sociedad manifiesta que según el procedimiento "Análisis y seguimiento de empresas obligadas a implementar Programas de Ética Empresarial (AER-PR-0003. Versión 001 del 28 de septiembre de 2020)" que, una vez se realicen las acciones correctivas por parte de la Sociedad, la Superintendencia archivará la

investigación dado que el investigado subsanó su actuar mediante la ejecución de las conductas reprochadas de manera oportuna dentro del término otorgado por la Entidad.

Concentrix también señala que, se debió establecer la descripción de las conductas sancionables, no de forma general, así como las clases y cuantías de las sanciones a imponer, implicado en la descripción de los elementos básicos de la conducta típica que será sancionada.

Considera también que el proceso de implementación de las acciones de "mejora" identificados en la visita de 11 de diciembre de 2023 sigue en trámite por lo que no sería procedente el proceso sancionatorio, y con fundamento en el debido proceso no sería posible que dos procesos administrativos (uno de inspección y otro sancionatorio) puedan estar activos al mismo tiempo.

"2. DE LOS CARGOS FORMULADOS Y SU FALTA DE PRECISIÓN Y CLARIDAD"

Manifiesta la Sociedad que los cargos deben ser claros, ciertos, específicos, pertinentes y suficientes, de tal forma que el investigado pueda ejercer una defensa y pueda presentar y/o solicitar las pruebas tendientes a demostrar su inocencia, las causales de exoneración de responsabilidad, la inexistencia de los hechos atenuantes. Manifiesta que por la falta de claridad y precisión del Pliego dificulta el ejercicio del derecho de defensa y contradicción del investigado.

Establece que el auto de formulación de cargos es una providencia que establece los cimientos sobre los cuales se edifica el proceso, fija el objeto de actuación y le señala al imputado la falta disciplinaria para que ejerza el derecho a la defensa.

También señala que, *"toda persona acusada de un delito tendrá derecho (...) a ser informada sin demora, en un idioma que comprenda y en forma detallada, de la naturaleza y causas de la acusación formulada contra ella (...)"*

Finalmente, establece que cada uno de los numerales a los cuales hace referencia la Entidad en los cargos formulados contienen múltiples situaciones y/o elementos sin precisar a cuál de las situaciones reguladas en estos hacen referencia, lo cual no permite determinar cuál es el subnumeral en el cual se encuentra contenida la conducta reprochada, sin describir las conductas sancionables.

Establece que la tipicidad como debido proceso implica que nadie puede ser juzgado si no por una infracción, falta o delito descrito en la ley.

"3. AUSENCIA DE SUPUESTOS DE HECHO QUE HAYAN DADO LUGAR A UNA INFRACCIÓN DE LAS NORMAS, QUE SEAN SUSCEPTIBLES DE SANCIÓN"

La Sociedad establece que no es cierto que no se haya dado cumplimiento al Programa de PTEE, porque en la visita administrativa llevada a cabo del 11 de diciembre de 2023, la Superintendencia evidenció la existencia de un manual y políticas encaminadas a prevenir los riesgos de C/ST y una Matriz de Riesgos y procesos.

Al conformarse el programa por distintos elementos encaminados a prevenir dichos riesgos, aun cuando estos no hayan sido construidos en Colombia, no se puede establecer que la empresa no contaba con elementos mínimos para su protección.

Dentro de los lineamientos de la empresa se contaba con una política de regalos y mediante adopción de medidas que no la desprotegieran ante riesgos previstos por sus símiles en el exterior.

También señala que el incumplimiento por parte de la Revisoría Fiscal no debe ser atribuible a CONCENTRIX y que la Compañía allegó el informe de auditoría mediante comunicado de 22 de marzo de 2024.

Sobre las capacitaciones establece la Sociedad que la información que reposa en carteles dentro de las instalaciones, significa que va dirigido a cualquier persona que labore en el lugar y/o visite. Concluyendo que los carteles forman parte de los medios impresos y de fácil y libre acceso.

La Sociedad manifiesta la existencia de un plan de comunicaciones que garantizara el conocimiento y la existencia de políticas generales a la compañía que evitaran el aumento del riesgo.

Afirma también que, con relación al Equipo de Cumplimiento de Colombia, el Oficial de Cumplimiento no es la única persona sobre la cual recae la obligación de prevenir los riesgos de C/ST al ser un trabajo mancomunado con el Representante Legal, el Máximo Órgano Social, la Revisoría Fiscal y los empleados.

Finalmente establece la Sociedad que contaba con un Equipo de Cumplimiento en Colombia dentro de la Compañía, que si bien la persona natural líder era del Salvador no se puede desmeritar su accionar desde ese país el cual es miembro del GAFILAT al que pertenece Colombia y por lo cual siguen las mismas recomendaciones para una adecuada lucha contra el LA/FT/FPADM y C/ST.

Concluye la Sociedad indicando que ha actuado con prudencia y no ha puesto resistencia a las investigaciones surtidas por las autoridades.

"4. CONCLUSIONES"

La Sociedad considera improcedente procesalmente los cargos formulados porque según la visita administrativa llevada a cabo el 11 de diciembre de 2023, CONCENTRIX contaba con un (1) mes hábil calendario contado a partir del 26 de febrero de 2024 para la presentación de las acciones correctivas y con ello no incurrir en el presente incumplimiento al Capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia.

Al hacer el envío de las evidencias CONCENTRIX dio cumplimiento a lo requerido por el ente regulador y, por lo tanto, este no debió haber formulado el Pliego de Cargos. Adicionalmente, que el mismo no fue lo suficientemente claro en los supuestos normativos que había incumplido.

Afirma también que, mediante comunicación de 28 de mayo de 2024, la Superintendencia otorgó unos términos para que la Sociedad allegara constancia documental de las acciones de mejora, por lo que se entiende que el

proceso de inspección aún sigue en trámite, y por lo tanto no sería posible que dos procesos administrativos (inspección y sancionatorio) que se fundan en los mismos hechos y que uno es la consecuencia del otro puedan estar activos al tiempo.

Finalmente, establece que en el evento que la Superintendencia decida aplicar sanción alguna contra CONCENTRIX sea tenido en cuenta el artículo 50 del CPACA y se de una tasación de la sanción de forma racional en virtud de que no generó daño, no hubo resistencia, no hubo reincidencia, no se ocultaron infracciones, ha sido prudente y diligente y ha sido obediente.

Por todo lo anteriormente expuesto, la Sociedad solicita como petición especial: (i) que se declare la improcedencia de los cargos formulados, (ii) que se revoque el Pliego por las razones expuestas, (iii) que se abstenga de imponer una sanción, (iv) en consecuencia se archive el expediente. De manera subsidiaria: (i) en el caso de llegarse a imponer una sanción, sean aplicados los criterios de graduación del artículo 50 del CPACA.

CUARTO. – CONSIDERACIONES PARA MEJOR RESOLVER

4.1. CONSIDERACIÓN PRELIMINAR

4.1.1. Supervisión societaria en materia de prevención de riesgos de Corrupción/Soborno Transnacional.

Considera conveniente esta instancia administrativa sancionatoria, realizar algunas consideraciones respecto de la importancia capital que tiene para la Superintendencia de Sociedades el ejercicio de la facultad de supervisión en materia de prevención del riesgo de Corrupción/Soborno Transnacional (en adelante “riesgo C/ST”), en aras de la adecuada tutela al orden público económico y en cumplimiento estricto a los deberes misionales, las normas jurídicas sustanciales y las disposiciones de derecho internacional público, tanto de *hard law* como de *soft law*, que conminan a los Estados a prevenir y luchar contra estos flagelos.

Señala el Capítulo XIII que las instrucciones administrativas están encaminadas a la elaboración y puesta en marcha de manera obligatoria los Programas de Transparencia y Ética Empresarial efectivos para las Sociedades sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Sociedades. Lo cual hace que las Sociedades se encuentren en una mejor posición para mitigar los Riesgos de Soborno Transnacional y Corrupción (en adelante Riesgos C/ST).

Precisamente, las consideraciones generales señaladas en el numeral 1 del Capítulo XIII, señalan la importancia y el contexto de la implementación de los Programas de Transparencia y Ética Empresarial en un entorno de globalización mundial, en el que países como Colombia:

"deben procurar por tener un ambiente económico estable y carente de distorsiones para que los negocios o transacciones nacionales e internacionales se cumplan de forma tal que los competidores puedan acceder libremente a cualquier mercado.

(...)

Dicho ambiente económico estable y carente de distorsiones previene desequilibrios en la oferta y la demanda de bienes y servicios. En efecto, la posibilidad de que existan relaciones desiguales entre los participantes de un mercado puede originarse por la carencia de controles adecuados para prevenir y detectar prácticas corruptas, tales como, el soborno transnacional y el cohecho por dar u ofrecer.”⁶

En este sentido, la celebración de diversos acuerdos y tratados internacionales, regulación de políticas y leyes de orden nacional evidencian los esfuerzos del estado colombiano por lograr restablecer esa confianza.

La Superintendencia de Sociedades ha identificado que una de las contingencias a las que están expuestas las sociedades sujetas a su Inspección, Vigilancia y Control, está en la probabilidad de que sean utilizadas en actividades reprochadas por el derecho administrativo sancionador y en fenómenos potencialmente ilícitos que generan consecuencias negativas para la economía del país y para las empresas del sector real.

Así pues, no solo se advierte la necesidad de supervisar el cumplimiento del régimen de autocontrol y gestión del riesgo de soborno transnacional y corrupción y sancionar su incumplimiento, sino que lo descrito en este acápite busca ser, en sí mismo, una forma de prevención específica que pueda concientizar a la Sociedad acerca de la relevancia de acatar los postulados del Capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica, a fin de precaver futuros incumplimientos, pues, entiende esta Dirección, que los actos administrativos son una forma de instruir a los administrados, prevenir futuros incumplimientos y son el medio por excelencia de manifestar la voluntad de la administración.

La prevención en materia de riesgos asociados a la C/ST cuyo propósito es luchar contra posibles conductas que distorsionan los resultados eficientes y efectivos de las actividades económicas y a su vez sirven de catalizador para la prevención de ilícitos y aumento de la transparencia e integridad como valores centrales de la buena gobernanza, ha cobrado especial relevancia en el derecho comparado.

Además, supone la adopción de valores y conductas al interior de las empresas conforme a un actuar ético que sea parte de la visión y la misión de la compañía, de manera que los programas de cumplimiento puedan ser articulados con los procesos desarrollados en la Sociedad y sirva como elemento preventivo al interior de las organizaciones con el fin de mitigar los riesgos a los que se encuentren expuestas.

La adopción de los programas de cumplimiento por una Sociedad que se encuentra obligada a implementar y ejecutar un PTEE debe reflejar el estudio detallado de la exposición de los riesgos de C/ST conforme a sus propios factores de riesgos, tamaño, operaciones, sector económico, contratistas etc. en cumplimiento de los procedimientos que el Supervisor ha establecido para tales fines.

Dicho lo anterior, en procura de estar a la vanguardia en materia de prevención riesgos asociados a la C/ST, el Estado colombiano, miembro de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), y específicamente, la

⁶ Circular Externa 100-000011 de 2021, inciso 1. Recuperado de: <https://www.supersociedades.gov.co/documents/80312/6646217/Circular-Externa-100-000011-de-09-08/2021.pdf>

Superintendencia de Sociedades, Entidad técnica delegataria de las funciones constitucionales de Inspección, Vigilancia y Control en materia societaria, ha implementado una serie de actividades e instrucciones administrativas tendientes a incrementar la cultura ética, la transparencia y la legalidad en las personas jurídicas de derecho mercantil.

Así las cosas, el Capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de Sociedades de Colombia, no es solamente una política de optativa aplicación, contrario a ello, es la manifestación concreta de la política de supervisión en materia de prevención de riesgos asociados a la corrupción y riesgos de soborno trasnacional con raigambre en el derecho internacional público, en la Ley 1778 de 2016⁷, el Decreto 1736 de 2020⁸ y con amplio consenso en la experiencia de la legislación comparada.

Lo anterior se podría traducir en el acaecimiento de riesgos operacionales, legales, reputacionales, de contagio y de mercado, entre otros, que pueden afectar el buen nombre, su competitividad, su productividad y su perdurabilidad.

En el presente caso, esta Superintendencia considera que existen motivos suficientes para entender que la Sociedad no tuvo en cuenta las disposiciones señaladas en los numerales 5.1.2 y 5.1.5.3 del Capítulo XIII respecto de la obligación de contar con un Oficial de Cumplimiento que sea responsable de la auditoria y verificación del cumplimiento del PTEE y las disposiciones en materia de aprobación del PTEE el cual trae consigo la identificación, control y gestión de los riesgos de Soborno Transnacional contempladas en los numerales 5.1.5.4, 5.1.4, 5.1.3.1, 5.1.1.1, 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3, 5.2.4 y 5.3.2 del Capítulo XIII.

A continuación, se explican de manera detallada los siguientes puntos que sustentan lo anteriormente señalado y desvirtúan los descargos presentados por la Sociedad.

4.2. SOBRE LA INEXISTENCIA DE CAUSA PARA ADELANTAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO

La Sociedad manifestó en su escrito que según el Procedimiento: "*Análisis y seguimiento de empresas obligadas a implementar Programas de Ética Empresarial* (AER-PR-0003. Versión 001 del 28 de septiembre de 2020)" que una vez sean subsanadas las acciones correctivas por parte de la Sociedad, no habrá lugar a sanciones y en consecuencia se archivaría la investigación.

Es importante aclarar por parte de esta Dirección de Cumplimiento que el documento en mención fue un Procedimiento interno de la Superintendencia de Sociedades, de uso único de los funcionarios de la Entidad, el cual no compromete ni transgrede el actuar de las Sociedades obligadas a PTEE, las

⁷ **Artículo 23. Programas de ética empresarial.** La Superintendencia de Sociedades promoverá en las personas jurídicas y sucursales de sociedades extranjeras sujetas a su supervisión, la adopción de programas de transparencia y ética empresarial que incluyan mecanismos y normas internas de auditoría y mecanismos de prevención de las conductas señaladas en el Artículo 2º de la presente Ley. La Superintendencia determinará el contenido de los programas de transparencia y ética empresarial, las personas jurídicas y sucursales de sociedades extranjeras sujetas a esta obligación, teniendo en cuenta criterios tales como el sector, los riesgos del mismo, el monto de los activos, ingresos, el número de empleados y objeto social.

⁸ **Artículo 7. Numeral 28.** Instruir, en la forma que lo determine, a entidades sujetas a su supervisión sobre las medidas que deben adoptar para promover la transparencia y ética empresarial en sus prácticas de negocios para contar con mecanismos internos de prevención de actos de corrupción (...).

cuales deben registrarse por lo establecido en la Circular Externa 100-000011 de 2021.

Además a ello, al realizar una lectura minuciosa del documento, se encuentra que el Procedimiento titulado **"ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE EMPRESAS OBLIGADAS A IMPLEMENTAR PROGRAMAS DE ÉTICA EMPRESARIAL "PEE""**⁹, hace referencia a Resolución No. 200-000558 del 19 de julio de 2018 y la Circular Externa No. 100-000003 del 26 de julio de 2016.

En este sentido, cabe recordarle a la Sociedad, tal como se ha indicado en las distintas etapas del Proceso Administrativo Sancionatorio, que el mismo es adelantado en virtud del incumplimiento a la Circular Externa 100-000011 de 2021, la cual derogó la Circular Externa No. 100-000003 del 26 de julio de 2016. Tal como lo establece la parte introductoria del Capítulo XIII:

*"Teniendo en cuenta lo anterior, con fundamento en las facultades legales que le corresponden a la Superintendencia de Sociedades y, en especial en las previstas en el numeral 34 del artículo 8° del Decreto 1736 de 2020, en virtud del presente acto administrativo, **se deroga la Circular Externa No.100-000003 del 26 de julio de 2016 y se adiciona el Capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica 100-000005 del 22 de noviembre de 2017 de la Superintendencia de Sociedades. Lo anterior, sin perjuicio de los periodos de transición establecidos en el presente Capítulo**"*¹⁰. (negrilla por fuera del texto)

Seguidamente, el inciso 10 del Capítulo XIII, establece que la Circular a la cual hace alusión el procedimiento citado por la Sociedad, es decir, la Circular Externa 100-000003 de 2016 quedó derogada desde el 01 de enero de 2022:

"10. Vigencia y Derogatorias

El presente Capítulo entra a regir a partir del 1 de enero de 2022. Fecha en la cual quedará derogada la Circular Externa 100-000003 de 2016 (...)".

En este sentido el Procedimiento citado por la Sociedad no es aplicable actualmente en la Superintendencia, toda vez que la Circular por la cual se regía se encuentra derogada.

Siendo así, la Circular Externa 100-000011 de 09 de agosto de 2021 entró a regir a partir del 01 de enero de 2022, y en concordancia con ello, la Sociedad cumplió con los requisitos para ser Sujeto Obligado según los criterios necesarios y requeridos para la aplicación del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) a corte 31 de diciembre de 2021.

Por lo tanto, la Sociedad debió cumplir con las instrucciones administrativas señaladas en la Circular Externa 100-000011 del 09 de agosto de 2021, desde el 31 de mayo de 2022. Tal como se indicó en el punto Cuatro del Pliego de Cargos consecutivo No. 240-007372¹¹.

⁹ Interlineado por fuera del texto.

¹⁰ Circular Externa 100-000011 de 2021. Pág. 1 y 2. Recuperado de: <https://www.supersociedades.gov.co/documents/80312/6646217/Circular-Externa-100-000011-de-09-08-2021.pdf>

¹¹ Radicado 2024-01-422150 de 08 de mayo de 2024

Por otro lado, en cuanto a la implementación de las acciones de correctivas, la Sociedad indicó que estas siguen en trámite por lo que no sería procedente un proceso sancionatorio y uno de inspección al mismo tiempo.

Sobre ello, esta Dirección indica que, en efecto, mediante acta de visita administrativa radicada bajo No. 2024-01-106996, esta Entidad le impartió a la Sociedad la orden de implementación de las acciones correctivas con plazo de un (1) mes, contado a partir de la firma del acta, esto es, 26 de febrero de 2024.

En virtud de ello, la Sociedad remitió a esta Entidad las acciones correctivas y los documentos que dieron cuenta del cumplimiento de las medidas interpuestas en la visita administrativa de 11 de diciembre de 2023, y en consecuencia, mediante oficios con número de consecutivo 241-132175¹² y 241-165361¹³ esta Entidad confirmó que recibió los documentos que relacionaron para la el cumplimiento de las acciones correctivas con ocasión a la visita ya referida, a renglón seguido se le indicó a la Sociedad:

"Le informamos que damos por recibida la documentación enviada a través de los radicados del asunto que soporta la implementación de las acciones correctivas por parte de la Sociedad, y la misma obrará en el expediente de la Sociedad.

(...)

Es importante tener en cuenta que, además de la facultad sancionatoria en cabeza de esta Superintendencia (La cual no se ve afectada por la ejecución de las acciones correctivas), el numeral 28 del artículo 7 del Decreto 1736 de 2020, le otorga la facultad a esta Superintendencia de:

"instruir, en la forma que lo determine, a entidades sujetas a su supervisión sobre las medidas que deben adoptar para promover la transparencia y ética empresarial en sus prácticas de negocios para contar con mecanismos internos de prevención de actos de corrupción, al igual que mecanismos de gestión para la prevención del riesgo de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, y de financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva por parte de sus supervisados (...)"¹⁴

Ahora bien, debe advertirse que las instrucciones impartidas a la Sociedad en aras de prevenir la prolongación de los incumplimientos al Capítulo XIII no son excluyentes al inicio y trámite del Procedimiento Administrativo Sancionatorio, en el marco de las facultades de Inspección, Vigilancia y Control, conforme a los artículos 82, 83, 84 y 85 de la Ley 222 de 1995.

Para ello, la Entidad cuenta con la facultad de impartirle órdenes a sus supervisados tendientes al ajuste de las disposiciones legales vigentes de acuerdo con el numeral 23.3. del artículo 5 de la Resolución 100-001881 del 10 de febrero de 2022, independientemente de la facultad sancionatoria emanada del poder de policía administrativo, en la medida en que el investigado haya vulnerado el ordenamiento jurídico.

¹² Radicado 2024-01-513607 de 27 de mayo de 2024.

¹³ Radicado 2024-01-622429 de 07 de julio de 2024.

¹⁴ Radicado 2024-01-622429 de 07 de julio de 2024.

Esta Superintendencia cuenta con la facultad de velar por el correcto funcionamiento de las órdenes proferidas por la Entidad a las Sociedades mercantiles sujetas a su supervisión, y de imponer sanciones a quienes incumplan sus órdenes, la Ley o los estatutos.

En este sentido, las facultades atribuidas por Ley a esta Superintendencia de emitir órdenes administrativas y de dar inicio a procesos sancionatorios no son excluyentes entre sí, ya que las mismas tienen objetivos distintos.

Siendo la acción correctiva la forma de suspender las conductas contrarias al ordenamiento, con el fin de subsanar las situaciones que generan riesgos y que la Compañía adopte las correspondientes medidas correctivas evitando (en este caso) que la compañía se siga viendo expuesta a una posible materialización de riesgo de Soborno Transnacional.

Por otro lado, el Procedimiento Administrativo Sancionatorio se inicia con el fin de verificar si la Sociedad ha incumplido con las obligaciones derivadas de la normatividad existente en materia de PTEE, con fundamento en los hallazgos evidenciados.

De acuerdo con el Tribunal Administrativo de Cundinamarca, en sede de medio de control de nulidad, cuyo accionado fue la Superintendencia Financiera, estableció:

- *"el hecho de que la Capitalizadora hubiera tomado en forma diligente las medidas necesarias **para enmendar las irregularidades por las cuales la acusó la Superintendencia**, ello no desvirtuaba la violación del referido literal f), numeral 1, del artículo 182 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, **por el cual se le acusó y posteriormente sancionó**, porque la potestad sancionatoria que tiene de la Superintendencia Bancaria que le confiere expresamente el numeral 5º, literal i) del art. 326 por violación a la ley, al estatuto o reglamento o sus instrucciones o Circulares, **no puede supeditarse al hecho de que las entidades vigiladas, presenten o no planes de ajuste a consideración de la entidad de control respectiva**"¹⁵. (Negrilla fuera del texto).*

Se reitera entonces que, al haber acatado las acciones correctivas, no exonera del incumplimiento a la Sociedad. Pues son dos procedimientos diferentes, donde uno da lugar a la apertura del Proceso Administrativo Sancionatorio en aras de demostrar el incumplimiento y el otro imparte directrices para que la Sociedad mejore e implemente debidamente las órdenes establecidas en el Capítulo XIII.

Por otro lado, la Sociedad establece que debió hacerse una descripción de las conductas sancionables, no de forma general, y establecer las cuantías a imponer.

Sobre ello, es menester indicar por parte de la Dirección, que al remitirnos al Pliego de Cargos consecutivo No. 240-007372¹⁶ numeral Quinto

¹⁵ Tribunal Administrativo de Cundinamarca Sección Primera Subsección A, agosto treinta de 2001. Magistrada Ponente: M.A. de Castillo Expediente Radicado 20000420 Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho. Demandante: Capitalizadora Aurora S.A. Demandado la NACIÓN- Superintendencia Bancaria.

¹⁶ Radicado 2024-01-422150 de 08 de mayo de 2024

"FORMULACIÓN DE CARGOS", los cargos en contra de la Sociedad fueron los siguientes:

"5.1. Primer cargo: la Sociedad CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S operó sin aplicar los elementos que componen un PTEE descritos en el numeral 5.1 del Capítulo XIII

(...)

5.2. Segundo cargo: la Sociedad CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S operó sin aplicar los elementos que componen un PTEE descritos en el numeral 5.2 del Capítulo XIII

(...)

5.3. Tercer cargo: la Sociedad CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S operó sin diseñar y aplicar de manera sistemática procesos de Debida Diligencia encaminados a la prevención del riesgo de Corrupción, desconociendo durante este periodo lo dispuesto en el numeral 5.3. del Capítulo XIII

(...)"

Al realizar una lectura del contenido de cada cargo, se encuentra que esta Dirección le indicó a la Sociedad puntalmente cuales fueron los subnumerales que violó, es por ello que las descripciones de las conductas sancionables se encuentran en el contenido de cada uno de los cargos los cuales están estrechamente relacionados con el numeral enunciado en cada uno de los títulos.

En este sentido, el título de cada cargo constituye el anunciamiento de la disposición vulnerada y su contenido la descripción y desarrollo de cada aspecto en específico violado.

Se advierte por esta Dirección, que el contenido de cada uno de los cargos evidencia una descripción clara y concreta de cada una de las disposiciones vulneradas, sin reprochar conductas ajenas a las establecidas en el numeral citado de cada título de los cargos.

En cuanto a las cuantías a imponer el numeral Sexto **"CONCLUSIÓN"**, del Pliego de Cargos, se estableció por esta Dirección que:

"Por lo anterior, de confirmarse el incumplimiento de CONCENTRIX a las órdenes contenidas en el Capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica, relativo a la puesta en marcha de Programas de Transparencia y Ética Empresarial a través de actividades de Autocontrol y Gestión de los riesgos de Corrupción y Soborno Transnacional, esta Entidad podrá imponerle una sanción consistente en multa de hasta DOSCIENTOS SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES (200 SMLMV), por cada cargo formulado de conformidad con lo dispuesto en la norma citada en el párrafo anterior". (negrilla por fuera del texto original)

En virtud del numeral 3° del artículo 86 de la Ley 222 de 1995, establece que el incumplimiento de las órdenes dadas por esta Superintendencia da lugar a la imposición de multas o sanciones a quienes incumplan sus órdenes, la ley o los estatutos por la cuantía establecida anteriormente.

Así las cosas, los argumentos presentados por la Sociedad no están llamados a prosperar.

4.3. DE LOS CARGOS FORMULADOS Y SU FALTA DE PRECISIÓN Y CLARIDAD

La Sociedad manifestó en su escrito, que los cargos formulados por esta Dirección no fueron claros, ciertos, específicos, pertinentes y suficientes.

En virtud de ello, esta Dirección considera importante definir las anteriores afirmaciones de la Sociedad. Para ello, es preciso indicar que la Sentencia C-189 de 2017 de la Corte Constitucional, define de la siguiente forma:

*"La claridad hace relación a que los argumentos sean determinados y comprensibles y permitan captar en qué sentido el texto que se controvierte infringe la Carta. Deben ser entendibles, no contradictorios, ilógicos ni anfibológicos. Conforme la exigencia de la certeza, de una parte, se requiere que **los cargos tengan por objeto un enunciado normativo perteneciente al ordenamiento jurídico** e ir dirigidos a impugnar la disposición señalada en la demanda y, de la otra, que la norma sea susceptible de inferirse del enunciado acusado y no constituir el producto de una construcción exclusivamente subjetiva, con base en presunciones, conjeturas o sospechas del actor.*

*La especificidad de los cargos supone concreción y puntualidad en la censura, es decir, **la demostración de que el enunciado normativo exhibe un problema de validez constitucional y la explicación de la manera en que esa consecuencia le es atribuible**. Es necesario que los cargos sean también pertinentes y, por lo tanto, por una parte, que planteen un juicio de contradicción normativa entre una disposición legal y una de jerarquía constitucional y, por la otra, que el razonamiento que funda la presunta inconstitucionalidad sea de relevancia constitucional, no legal, doctrinal, político o moral.*

*Tampoco **el cargo es pertinente si el argumento en que se sostiene se basa en hipótesis acerca de situaciones de hecho, reales o de hipotética ocurrencia, o ejemplos en los que podría ser o es aplicada la disposición**. Y, por último, la suficiencia implica que la demostración **de los cargos contenga un mínimo desarrollo, en orden a demostrar la inconstitucionalidad que le imputa al texto demandado**. El cargo debe proporcionar razones, por lo menos básicas, que logren poner en entredicho la presunción de constitucionalidad de las leyes, derivada del principio democrático, que justifique llevar a cabo un control jurídico sobre el resultado del acto político del legislador¹⁷.* (negrilla por fuera del texto original)

¹⁷ Sentencia C.189/17. Corte Constitucional. MP. José Antonio Cepeda Amarís. Recuperado de: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2017/C-189-17.htm>

Ahora bien, al remitirnos al Pliego de Cargos consecutivo No. 240-007372¹⁸, se encuentra que esta Dirección en cada uno de los cargos formulados realiza un desglose de los subnumerales a los cuales hace referencia en el título de cada cargo. De la siguiente forma:

"5.1. Primer cargo: la Sociedad CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S operó sin aplicar los elementos que componen un PTEE descritos en el numeral 5.1 del Capítulo XIII"

Sobre este primer cargo, esta Dirección estableció que la Sociedad operó omitiendo la aplicación de los elementos mínimos para su protección frente a los riesgos de Soborno Transnacional al incumplir con lo establecido en los subnumerales "5.1.5.4. Revisoría fiscal", "5.1.4. Canales de Comunicación", "5.1.3.1. Divulgación", "5.1.1.1. Procedimientos de diseño y aprobación", "5.1.2. Auditoría de Cumplimiento del PTEE" y "5.1.5.3 Oficial de Cumplimiento".

Seguidamente, sobre el segundo cargo, el cual fue formulado de la siguiente forma:

"5.2. Segundo cargo: la Sociedad CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S operó sin aplicar los elementos que componen un PTEE descritos en el numeral 5.2 del Capítulo XIII"

Esta Dirección describió en el cargo formulado, las deficiencias con las que contaba la Sociedad en su Matriz de Riesgos, puntualizando en cada una de las disposiciones violadas a partir de los subnumerales "5.2.1. identificación del Riesgo C/ST", "5.2.2. Identificación de los factores de Riesgo C/ST", "5.2.3. Medición o evaluación del Riesgo C/ST" y "5.2.4. Control y monitoreo de las Políticas de Cumplimiento y PTEE".

Finalmente, en cuanto al tercer cargo, el cual fue formulado de la siguiente manera:

"5.3. Tercer cargo: la Sociedad CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S operó sin diseñar y aplicar de manera sistemática procesos de Debida Diligencia encaminados a la prevención del riesgo de Corrupción, desconociendo durante este periodo lo dispuesto en el numeral 5.3. del Capítulo XIII"

En este cargo se describieron las razones por las cuales fue vulnerado el subnumeral "5.3.2. Debida Diligencia en materia de Riesgo C/ST". Donde se evidenció que la Sociedad no contaba con los elementos esenciales para la identificación y evaluación de los Riesgos de Soborno Transnacional.

Todo lo anterior, se encuentra descrito y explicado en detalle en el Pliego de Cargos, ya que, para cada uno de los subnumerales citados dentro de los cargos formulados a la Sociedad, esta Dirección hizo un análisis del por qué la Sociedad violó las disposiciones allí dispuestas.

¹⁸ Radicado 2024-01-422150 de 08 de mayo de 2024

En este sentido, los cargos formulados no contienen múltiples situaciones y/o elementos sin precisar a cuál de ellos se hace referencia, porque como bien se citó a lo largo de este acápite, cada cargo formulado referencia las distintas falencias y situaciones encontradas en la Sociedad que componen cada título de cargo.

Por otro lado, en cuanto al debido proceso, otro argumento reprochado por la Sociedad. Esta Dirección considera, en primer lugar, que es importante traer a colación el artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, el cual establece que:

"Artículo 29. El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas.

Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio.

En materia penal, la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable (...)"¹⁹

En segundo lugar, según la Sentencia C-341/14 de 04 de junio de 2024, define el debido proceso, como:

"5.3.1. El debido proceso como derecho fundamental, se encuentra consagrado expresamente en el artículo 29 de la Constitución Política, y como primer elemento cabe resaltar su aplicación no solo para los juicios y procedimientos judiciales, sino también para todas las actuaciones administrativas, cuando establece que: "El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales o administrativas". La jurisprudencia de esta Corporación ha precisado que la extensión del debido proceso a las actuaciones administrativas, tiene por objeto garantizar la correcta producción de los actos administrativos, y extiende su cobertura al ejercicio de la administración pública, en la realización de sus objetivos y fines estatales, cobijando todas sus manifestaciones, "en cuanto a la formación y ejecución de los actos, a las peticiones que realicen los particulares, a los procesos que por motivo y con ocasión de sus funciones cada entidad administrativa debe desarrollar y desde luego, garantiza la defensa ciudadana al señalarle los medios de impugnación previstos respecto de las providencias administrativas, cuando crea el particular, que a través de ellas se hayan afectado sus intereses"²⁰

En tercer lugar, y acorde con lo establecido anteriormente, se encuentra que el debido proceso en el presente Proceso Administrativo Sancionatorio, no ha sido vulnerado porque principalmente, él mismo es adelantado en virtud de una orden preexistente y descrita en la Circular Externa 100-000011 de 2021 y la Ley 222 de 1995 adicionalmente, en todo momento se han respetado las etapas del mismo.

¹⁹ Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia de 1991.

²⁰ Sentencia C-341 de 2014 de 04 de junio de 2024 M.P. Mauricio González Cuervo. Recuperado de: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2014/C-341-14.htm>

Según el artículo 4º del CPACA, establece que, entre las formas de iniciar las actuaciones administrativas se encuentran:

"ARTÍCULO 4o. FORMAS DE INICIAR LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS. Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

- 1. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general.*
- 2. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular.*
- 3. Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.*
- 4. Por las autoridades, oficiosamente"²¹.*

Para el presente caso, se dio inicio de manera oficiosa en cumplimiento de un deber legal establecido en la Circular Externa 100-000011 de 2021 y el artículo 86 de la Ley 222 de 1995, tal como se estableció en el Pliego de Cargos, en virtud de la visita administrativa llevada a cabo el 11 de diciembre de 2023, se encontró que existían méritos para adelantar el proceso sancionatorio, mediante la apertura de una investigación administrativa y formulación de cargos²².

Dicha formulación de Cargos fue realizada a través del acto administrativo con numero de consecutivo 240-007372 del 08 de mayo de 2024²³, en el que se señalaron, con precisión y claridad, los hechos que dieron origen a la investigación, la persona jurídica objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y la sanción procedente, así mismo, se concedieron quince (15) días hábiles para la presentación de los descargos²⁴ donde la Sociedad aportó las pruebas que pretendía hacer valer²⁵, seguidamente mediante consecutivo 240-009599²⁶ se decidió sobre la solicitud de pruebas y se corrió traslado a la Sociedad por el termino de diez (10) días para la presentación de los alegatos de conclusión²⁷.

Con el anterior recuento, se confirma que se respetaron y se otorgaron todas las etapas del Proceso Administrativo Sancionatorio establecidas en la Ley 1437 de 2011, de manera tal que se le garantizó a CONCENTRIX su derecho de defensa y contradicción y así mismo, se le informó por parte de la Superintendencia el inicio del presente Proceso Administrativo Sancionatorio y su desarrollo en el idioma Castellano, el cual, según el artículo 104 de la Ley 1564 de 2012, es el idioma oficial de Colombia, jurisdicción en la cual se encuentra la Sociedad con su domicilio principal en la Ciudad de Bogotá D.C. de conformidad con el Certificado de Existencia y representación Legal, en este sentido, se excluye cualquier posibilidad de prosperar violación alguna del artículo 29 de la Constitución Política.

Así las cosas, los argumentos presentados por la Sociedad no están llamados a prosperar.

²¹ Artículo 4 de la Ley 1437 de 2011.

²² Radicado 2024-01-153172 de 21 de marzo de 2024.

²³ Radicado 2024-01-422150 de 08 de mayo de 2024.

²⁴ Artículo 47 de la Ley 1437 de 2011.

²⁵ Radicado 2024-01-529790 de 31 de mayo de 2024.

²⁶ Radicado 2024-01-565423 de 17 de junio de 2024.

²⁷ Artículo 48 de la Ley 1437 de 2011

4.4. AUSENCIA DE SUPUESTOS DE HECHO QUE HAYAN DADO LUGAR A UNA INFRACCIÓN DE LAS NORMAS, QUE SEAN SUSCEPTIBLES DE SANCIÓN

La Sociedad manifestó en su escrito que, en la visita administrativa llevada a cabo el 11 de diciembre de 2023, la Superintendencia evidenció la existencia de un manual y políticas encaminadas a prevenir los riesgos de C/ST y una Matriz de Riesgos y procesos, dando cumplimiento al Programa de PTEE, así como la política de regalos y capacitaciones.

Por lo anterior, es preciso indicar por esta Dirección:

En primer lugar, como bien se estableció en el pliego de cargos número de consecutivo 240-007372 del 08 de mayo de 2024²⁸, la Sociedad cumplió con los requisitos para ser sujeto obligado a implementar PTEE a corte 31 de diciembre de 2021, por lo tanto, la Sociedad debió implementar el programa el 31 de mayo de 2022, y solo hasta el 15 de marzo de 2024, fue aprobado el PTEE mediante acta de Asamblea General de Accionistas No. 40, esto es, de 1 año, 9 meses y 15 días, en los cuales la Sociedad no contó con un PTEE.

La extemporaneidad con la cual se aprobó el programa puso en riesgo de materialización de Soborno Transnacional en CONCENTRIX, al operar omitiendo la aplicación de los elementos mínimos para su protección, aumentando así su exposición de la materialización de esta conducta.

Uno de los aspectos más importantes de los sistemas de prevención es la sintonía que deben tener todos los órganos en la construcción de una política de cumplimiento, así es que el Capítulo XIII le asignó al máximo órgano social, al representante legal y al oficial de cumplimiento funciones específicas que tienen como objetivo la integración de estos órganos en la elaboración y puesta en marcha de los programas de cumplimiento.

El Capítulo XIII establece las siguientes funciones de la Junta Directiva o, a falta de esta, del Máximo Órgano Social:

"5.1.5.1. Funciones de la junta directiva o del máximo órgano social

Le corresponde a la junta directiva de la Entidad Obligada, o del máximo órgano social en caso de no contar con una junta directiva, establecer y definir las Políticas de Cumplimiento, lo cual incluye las instrucciones que deban impartirse respecto del diseño, estructuración, implementación, ejecución y verificación de las acciones dirigidas a la prevención y mitigación efectiva de cualquier práctica corrupta, no sólo en la Entidad Obligada, sino también en sus Sociedades Subordinadas, si fuera el caso. De acuerdo con lo anterior, la junta directiva o máximo órgano social, en el evento en que no exista junta directiva, se obliga a realizar las siguientes acciones:

- a. Expedir y definir la Política de Cumplimiento.**
- b. Definir el perfil del Oficial de Cumplimiento conforme a la Política de Cumplimiento, sin perjuicio de lo establecido en este Capítulo.*

²⁸ Radicado 2024-01-422150 de 08 de mayo de 2024.

- c. Designar al Oficial de Cumplimiento.
- d. Aprobar el documento que contemple el PTEE.**
- e. Asumir un compromiso dirigido a la prevención de los Riesgos C/ST, de forma tal que la Entidad Obligada pueda llevar a cabo sus negocios de manera ética, transparente y honesta.**
- f. Asegurar el suministro de los recursos económicos, humanos y tecnológicos que requiera el Oficial de Cumplimiento para el cumplimiento de su labor.
- g. Ordenar las acciones pertinentes contra los Asociados, que tengan funciones de dirección y administración en la Entidad Obligada, los Empleados, y administradores, cuando cualquiera de los anteriores infrinja lo previsto en el PTEE.
- h. Liderar una estrategia de comunicación y pedagogía adecuada para garantizar la divulgación y conocimiento eficaz de las Políticas de Cumplimiento y del PTEE a los Empleados, Asociados, Contratistas (conforme a los Factores de Riesgo y Matriz de Riesgo) y demás partes interesadas identificadas.” (negrilla por fuera del texto original)

Una las funciones principales, en este caso, de los cuerpos colegiados de la compañía, es la implementación, aprobación y aseguramiento de la efectividad del cumplimiento del PTEE dentro de la empresa, tal como lo establece, principalmente, el inciso D del subnumeral anteriormente citado.

En este orden de ideas, cuando el Capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica determinó la obligación de que sea la Junta Directiva o máximo órgano social quien apruebe el PTEE es porque entiende que el control estructural le corresponde a este, al ser quienes determinan los lineamientos y hacia dónde va la Empresa, pues como quedó claro será el responsable final de la efectividad de los controles de la empresa.

Teniendo en cuenta que la Sociedad no tuvo un PTEE por 1 año, 9 meses y 15 días demuestra un actuar negligente por parte de la Sociedad ya que las funciones de los cuerpos supremos de gestión societaria fueron incumplidas.

Ha indicado la Doctrina, la importancia que genera para la Sociedad que, por ejemplo, la junta directiva sea el promotor principal en la toma de decisiones estratégicas que definen un camino claro para las compañías:

"(...) este rol corresponde a la junta directiva o instancia equivalente, cuyo propósito es operar bajo una perspectiva de mayor objetividad y orientar al equipo gerencial en las decisiones estratégicas; además de actuar como responsable final para una efectiva arquitectura de control y una adecuada gestión de riesgos.”²⁹

Si bien es cierto que existían unos documentos elaborados por la Sociedad, los mismos carecían de los elementos establecidos por el Capítulo XIII tal como se estableció en el Pliego de Cargos, sumado a que la validez de los mismos se encuentra entredicho principalmente por la no aprobación del PTEE como ruta y guía a seguir por parte de la Sociedad en la prevención de materialización del Soborno Transnacional. Situación que fue afirmó la Sociedad en el acta de visita administrativa de 11 de diciembre de 2023:

²⁹ Guía de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo para empresas competitivas, productivas y perdurables. Edición No.3. Elaborada por: Superintendencia de Sociedades, Confecámaras y Cámara de Comercio de Bogotá

"La Oficial de Cumplimiento manifestó durante la visita administrativa que el programa del PTEE no está aprobado por la Asamblea de Socios".³⁰

Ahora bien, sin contar con un PTEE la Sociedad no tendría un procedimiento de control de riesgos, en este sentido, las capacitaciones, divulgaciones y/o comunicaciones, no tendrían fuerza ni procedimiento en el cual valerse, teniendo en cuenta que la Sociedad no contaba con un programa.

Sobre estos puntos es preciso aclarar que, en cuanto a la divulgación, el fin que lo compone es dar a conocer a las distintas áreas de la Empresa la existencia del programa para su puesta en marcha y para la activación de las actividades que correspondan de acuerdo a ello.

Por otro lado, las capacitaciones hacen referencia a los aspectos de riesgos que deben conocer los colaboradores para que al momento de identificarlos sepan cómo actuar.

Y por último, las comunicaciones son aquellos medios que brinda la Sociedad de forma general para dar a conocer el programa y motivar las denuncias de ST e incumplimiento del PTEE de manera anónima, como lo son a través del canal de denuncia dispuesto para ello en la Sociedad, (el cual debe ser manejado por el Oficial de Cumplimiento en aras de garantizar la imparcialidad), y los canales de denuncia de Superintendencia y de la Secretaria de transparencia establecidos en el subnumeral 5.5 del Capítulo XIII.

Por lo anteriormente expuesto, CONCENTRIX no contó con un PTEE desde el 31 de mayo de 2022 hasta el 15 de marzo de 2024.

En segundo lugar, la Sociedad afirmó que contaban con un equipo de cumplimiento en Colombia, y que el Oficial de Cumplimiento a pesar de no estar domiciliado en Colombia, no es la única persona en la cual recae la obligación de prevenir los riesgos de C/ST.

En cuando a ello, esta Dirección de Cumplimiento se permite recordar que el Capítulo XIII transversalmente describe los diferentes procesos en los que este rol participa y que lo hacen líder de todo el sistema de prevención.

Muestra de ello son los numerales 5.1.5.3, 5.1.5.3.1 y 5.1.5.3.2, que le encargan taxativamente liderar, administrar y contar con la capacidad de tomar decisiones frente a la gestión de los riesgos C/ST y, de igual forma, le encomienda a la administración brindarle apoyo efectivo y los recursos humanos, físicos, financieros y técnicos necesarios para llevar a cabo el cumplimiento del PTEE.

De manera concordante con lo anterior, la figura del Oficial de Cumplimiento contiene unas responsabilidades asignadas en el numeral 5.1.5.3.2. ibídem, como son:

"5.1.5.3.2. Funciones del Oficial de Cumplimiento

³⁰ Vid. R a dicado 20 24-01-106996 de 0 5 de marzo de 2 024.

Además de las funciones que se le asignen al Oficial de Cumplimiento en el PTEE de cada Entidad Obligada, deberá cumplir, como mínimo, las siguientes:

- a. Presentar con el representante legal, para aprobación de la junta directiva o el máximo órgano social, la propuesta del PTEE.
- b. Presentar, por lo menos una vez al año, informes a la junta directiva o, en su defecto, al máximo órgano social. Como mínimo, los reportes deberán contener una evaluación y análisis sobre la eficiencia y efectividad del PTEE y, de ser el caso, proponer las mejoras respectivas. Así mismo, demostrar los resultados de la gestión del Oficial de Cumplimiento y de la administración de la Entidad Obligada, en general, en el cumplimiento del PTEE.
- c. Velar porque el PTEE se articule con las Políticas de Cumplimiento adoptada por la junta directiva o el máximo órgano social.
- b. Velar por el cumplimiento efectivo, eficiente y oportuno del PTEE.
- c. Implementar una Matriz de Riesgos y actualizarla conforme a las necesidades propias de la Entidad Obligada, sus Factores de Riesgo, la materialidad del Riesgo C/ST y conforme a la Política de Cumplimiento;
- d. Definir, adoptar y monitorear acciones y herramientas para la detección del Riesgo C/ST, conforme a la Política de Cumplimiento para prevenir el Riesgo C/ST y la Matriz de Riesgos;
- e. Garantizar la implementación de canales apropiados para permitir que cualquier persona informe, de manera confidencial y segura acerca de incumplimientos del PTEE y posibles actividades sospechosas relacionadas con Corrupción;
- f. Verificar la debida aplicación de la política de protección a denunciantes que la Entidad Obligada haya establecido y, respecto a empleados, la política de prevención de acoso laboral conforme a la ley;
- g. Establecer procedimientos internos de investigación en la Entidad Obligada para detectar incumplimientos del PTEE y actos de Corrupción;
- h. Coordinar el desarrollo de programas internos de capacitación;
- i. Verificar el cumplimiento de los procedimientos de Debida Diligencia aplicable a la Entidad Obligada;
- j. Velar por el adecuado archivo de los soportes documentales y demás información relativa a la gestión y prevención del Riesgo C/ST;
- k. Diseñar las metodologías de clasificación, identificación, medición y control del Riesgo C/ST que formarán parte del PTEE; y
- l. Realizar la evaluación del cumplimiento del PTEE y del Riesgo C/ST al que se encuentra expuesta la Entidad Obligada."

Adicional al liderazgo en la gestión del PTEE se suma su posición privilegiada dentro de la Empresa como designado y bajo la dependencia directa de la junta directiva o máximo órgano y con comunicación directa con este órgano social, tal como lo establece el literal a del numeral 5.1.5.3.1 del precitado Capítulo.

La figura del Oficial de Cumplimiento se hace necesaria e irremplazable por ser aquella persona encargada de darle a conocer a la Asamblea de Accionistas, en este caso, los riesgos a los cuales la Sociedad se expone, para que, de esta forma, quienes dirigen el rumbo de la Sociedad puedan tomar decisiones encaminadas a evitar la materialización del Soborno Transnacional en la

Página: 122

Sociedad.

Si bien el Oficial de Cumplimiento puede apoyarse en un equipo que favorezca y le ayude en los resultados de su gestión, ello no exonera la figura del Oficial de Cumplimiento como líder del proceso.

Sumado a ello, es deber de la Sociedad, contar con un Oficial de Cumplimiento radicado en Colombia, tal como lo establece el inciso 5.1.5.3.1 del Capítulo XIII:

"5.1.5.3.1. Requisitos mínimos para ser designado como Oficial de Cumplimiento

(...)

g. Estar domiciliado en Colombia."

Por lo tanto, desde el 31 de mayo de 2022 hasta el 01 de diciembre de 2023, fecha en la cual se designó al Oficial de Cumplimiento mediante acta No. 37 de Asamblea de Socios, la Sociedad operó sin un oficial de Cumplimiento, en los términos dispuestos en el Capítulo XIII, lo cual es importante, como se mencionó anteriormente, para la gestión del programa considerando que no hubo una figura designada que liderara estas actividades durante 1 año y 6 meses.

Si bien la Sociedad manifiesta que la persona natural líder del programa era del Salvador, país miembro del GAFILAT al que pertenece Colombia, es importante recordarle a la Sociedad que se encuentra frente a dos jurisdicciones diferentes. Al ser países distintos, tener ubicación geográfica distinta, sectores de negocio diferentes, culturas distintas y demás aspectos diferenciales, hace que los riesgos de cada uno sean ajenos, por lo cual, no puede ser aplicable efectivamente una política de cumplimiento que busque prevenir el riesgo de Soborno Transnacional en Salvador y en Colombia.

En tercer lugar, la Sociedad señaló que el incumplimiento por parte de la Revisoría Fiscal no debe ser atribuible a CONCENTRIX.

En cuanto a ello, es importante aclararle a la Sociedad que al momento de la visita administrativa la Sociedad no contaba con un informe de auditoría de PTEE, en este orden de ideas, la Sociedad no tuvo conocimiento por parte de un órgano externo de posibles errores sobre la implementación del programa para así tomar las decisiones que correspondan en cuanto a su mitigación.

Por lo tanto, en este aspecto no se le está endilgando a la Sociedad la responsabilidad correspondiente a la Revisoría Fiscal toda vez que es deber de la Sociedad validar que los postulados del Capítulo XIII se estén cumpliendo y una forma de ello es mediante el informe de revisoría fiscal. Así las cosas, los argumentos presentados por la Sociedad no están llamados a prosperar.

QUINTO. - DECISIÓN

5.1 Determinación de la responsabilidad administrativa

Según lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 86 de la Ley 222 de 1995, esta Superintendencia podrá, “imponer sanciones o multas, sucesivas o no, hasta de doscientos salarios mínimos legales mensuales, cualquiera que sea el caso, a quienes incumplan sus órdenes, la ley o los estatutos”.

Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 50 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sobre la graduación de las sanciones por infracciones administrativas.

Sobre la “potestad sancionatoria”, la Corte Constitucional ha señalado, entre otras, lo que sigue a continuación:

“El poder sancionador estatal ha sido definido como “un instrumento de autoprotección, en cuanto contribuye a preservar el orden jurídico institucional mediante la asignación de competencias a la administración que la habilitan para imponer a sus propios funcionarios y a los particulares el acatamiento, inclusive por medios punitivos, de una disciplina cuya observancia contribuye a la realización de sus cometidos. Esa potestad es una manifestación del jus puniendi, razón por la que está sometida a los siguientes principios: (i) el principio de legalidad, que se traduce en la existencia de una ley que la regule; es decir, que corresponde sólo al legislador ordinario o extraordinario su definición. (ii) El principio de tipicidad que, si bien no es igual de riguroso al penal, sí obliga al legislador a hacer una descripción de la conducta o del comportamiento que da lugar a la aplicación de la sanción y a determinar expresamente la sanción. (iii) El debido proceso que exige entre otros, la definición de un procedimiento, así sea sumario, que garantice el debido proceso y, en especial, el derecho de defensa, lo que incluye la designación expresa de la autoridad competente para imponer la sanción. (iv) El principio de proporcionalidad que se traduce en que la sanción debe ser proporcional a la falta o infracción administrativa que se busca sancionar. (v) La independencia de la sanción penal; esto significa que la sanción se puede imponer independientemente de si el hecho que da lugar a ella también puede constituir infracción al régimen penal³¹” (negrilla por fuera de texto original).

Teniendo en cuenta lo anterior, a lo largo de la presente actuación administrativa se logró demostrar que la Sociedad incurrió en el incumplimiento descrito conforme la individualización de los cargos en correspondencia con lo indicado en el Capítulo XIII, acreditándose la inobservancia de las órdenes proferidas por esta Entidad de manera concreta y con sustento en hechos determinados, lo que acredita el elemento de tipicidad y da cumplimiento al principio de legalidad para la configuración de la responsabilidad administrativa.

El primer incumplimiento analizado por esta Dirección tiene origen en la operación sin aplicar los elementos que componen un PTEE acordes al procedimiento para crear un PTEE de conformidad con lo señalado en los subnumerales 5.1.5.4, 5.1.4, 5.1.3.1, 5.1.1.1, 5.1.2 y 5.1.5.3 del Capítulo XIII de la CBJ, la operación sin aplicar los elementos que componen un PTEE acorde a sus etapas señalado en los subnumerales 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3 y 5.2.4 del

³¹ Sentencia C-74 8 d e 2011. Corte Constitucional a l. M.P. Jo rge Ignac io Pretelt Chaljub.

Capítulo XIII y la Sociedad operación sin diseñar un proceso de Debida Diligencia establecido en el subnumeral 5.3.2 del Capítulo XIII.

Principalmente, los incumplimientos radicaron en la aprobación tardía del PTEE y en la designación tardía del Oficial de Cumplimiento, lo cual hizo que la Sociedad durante los tiempos señalados a lo largo del presente Proceso Administrativo Sancionatorio no haya adoptado las medidas que le permitieran identificar y controlar los riesgos de Soborno Transnacional, sumado a ello, no contó con un proceso de Debida Diligencia que le permitiera evaluar e identificar los riesgos de Soborno Transnacional relacionados a su actividad de conformidad con el subnumeral 5.3.2 del Capítulo XIII.

Ahora bien, en análisis del elemento de la culpabilidad como elemento subjetivo necesario para la configuración de la responsabilidad administrativa observamos que la Empresa actuó infringiendo el deber de cuidado que le correspondía a la Sociedad frente a sus sistemas de autogestión de los riesgos Soborno Transnacional, manteniéndose en el tiempo dicha inobservancia de las órdenes proferidas por esta Entidad.

Aunando en razones, en lo que a culpabilidad respecta, observamos como común denominador a todos los incumplimientos, que la Compañía ha actuado infringiendo el deber de cuidado que le correspondía, al omitir ordenes previstas en un acto administrativo de carácter general que estaba obligada a conocer en aras de prevenir que la Sociedad directa o indirectamente estuviera vulnerable a la materialización de riesgos de C/ST y ha permanecido en el tiempo, en estado de incumplimiento, pese al deber legal que le asistía de acatar las órdenes de esta Entidad

Finalmente, y en cuanto a la antijuridicidad formal y material, para el caso bajo estudio, no se trata únicamente del incumplimiento formal a la normatividad prevista sobre el sistema de prevención en sus especificidades ya explicadas, sino, en su aspecto material, haber afectado la integridad del bien jurídico del orden público económico³² al omitir la puesta en marcha del sistema, exponiéndose así a la Sociedad a riesgos de gravedad que debían ser identificados, evaluados, prevenidos y mitigados.

Debe anotarse que la protección de bienes jurídicos supraindividuales como el orden público económico cuenta con respaldo en los artículos 334 y SS. de la Constitución Política, la denominada *Constitución Económica*. De tal suerte que la citada protección deba anticiparse y reprochar conductas que representen riesgo potencial, aunque el daño material no llegue a consumarse y debe en consecuencia el Estado intervenir tempranamente para corregir falencias que puedan alterar la dirección que aquel hace de la economía, porque recuérdese, es el Estado el sujeto pasivo de las conductas que ponen el peligro el interés jurídico en mención.

³² Corte Constitucional, Sentencia C-083 de 1999: "La noción de orden público económico hace referencia al sistema de organización y planificación general de la economía instituida en un país. En Colombia, si bien no existe un modelo económico específico, exclusivo y excluyente, el que actualmente impera, fundado en el Estado Social de Derecho, muestra una marcada injerencia del poder público en las diferentes fases del proceso económico, en procura de establecer límites razonables a la actividad privada o de libre empresa y garantizar el interés colectivo. Por eso, la Constitución de 1991, al igual que lo hacía la Carta del 86, garantiza la libre competencia pero confía al Estado la dirección general de la economía...(…) al Estado corresponde desplegar una actividad orientada a favorecer el cabal cumplimiento de las prerrogativas inherentes a la libre iniciativa y la libertad económica y, a la vez, procurar la protección del interés público comprometido, en guarda de su prevalencia sobre los intereses particulares que pueden encontrar satisfacción, pero dentro del marco de las responsabilidades y obligaciones sociales a las que alude la constitución"

Es notorio que las conductas que serán sancionadas afectan sensiblemente los intereses jurídicos tutelados por esta Superintendencia en ejercicio de sus competencias legales.

En este sentido, no acatar las instrucciones impartidas por el organismo de supervisión respecto de la puesta en marcha de un Programa de Transparencia y Ética Empresarial en los términos dispuestos en el Capítulo XIII, reviste de suma gravedad, pues, además de no acatar las órdenes de la Superintendencia, la Sociedad ha estado expuesta en mayor medida a ser utilizada para actividades que implican prácticas corruptas tales como el Soborno Transnacional, poniendo en riesgo su operación y reputación al no contar con un sistema ajustado a la regulación vigente.

Así las cosas, y conforme la parte considerativa de este acto administrativo, se han reunido a cabalidad los elementos que permiten concluir en la existencia de una responsabilidad administrativa y en consecuencia la imposición de una sanción.

5.2 Graduación de la sanción

Para efectos de la graduación de la sanción, este Despacho tendrá en cuenta los criterios de graduación de las sanciones dispuestos en el artículo 50 de la ley 1437 de 2011, **en tanto resulten aplicables.**

Todo aquello dentro del marco de discrecionalidad administrativa y de acuerdo con la potestad – función dada por el legislador mercantil en el numeral 3 del artículo 86 de la ley de 1995, según la cual, la Superintendencia de Sociedades puede tiene la función de:

- “3. Imponer sanciones o multas, sucesivas o no, hasta de doscientos salarios mínimos legales mensuales, cualquiera sea el caso, a quienes incumplan **sus órdenes**, la ley o los estatutos”.

De acuerdo con la doctrina especializada, en voces del tratadista Laverde Álvarez:

- “los criterios previstos en el artículo 50 son supuestos de hecho que deben estar probados en la actuación y respecto de los cuales surge la consecuencia jurídica de graduar (atenuar) la sanción conforme ellos, según sean agravantes (la mayoría) o atenuantes de responsabilidad (prudencia o diligencia, reconocimiento de la infracción)”³³.

En esa medida, el legislador administrativo de 2011, parte de la base de reconocer que, para efectos de dosimetría sancionatoria dos son las circunstancias de atenuación de la sanción, positivizadas estas en los numerales 6 y 8 del artículo 50 de la Ley 1437 de 2011.

³³ J. M. Laverde Álvarez. (2022). Manual de procedimiento administrativo sancionatorio. Segunda Edición. Legis. 150

Para el caso sub examine resulta procedente reconocer el acaecimiento de una circunstancia de atenuación, aquella que trata el artículo 50 del CPACA en su numeral sexto:

"ARTÍCULO 50. GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES. Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:

6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes"

Lo anterior, habida cuenta que la sociedad cumplió en los términos establecidos en el acta de visita administrativa en la implementación de las acciones correctivas, lo cual, demostró por parte de la Sociedad el interés y disposición por cumplir en adelante con lo establecido en el Capítulo XIII.

Por lo expuesto, esta Superintendencia encuentra procedente imponer una multa de CUARENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS (\$45.000.000) M/Cte, equivalentes a 956,12 UVT; por el primer cargo, sin embargo, atendiendo a los criterios de graduación favorables a la Empresa y previamente expuestos, se disminuirá a **TREINTA Y OCHO MILLONES DE PESOS (\$38.000.000) M/Cte**, equivalentes a 807,39 UVT, suma que corresponde a 29,230 SMLMV.

De otro lado, se procedente imponer una multa de TREINTA Y CINCO MILLONES DE PESOS (\$35.000.000) M/Cte, equivalentes a 743,65 UVT; por el segundo cargo, sin embargo, atendiendo a los criterios de graduación favorables a la Empresa y previamente expuestos, se disminuirá a **VEINTICINCO MILLONES DE PESOS (\$25.000.000) M/Cte**, equivalentes a 531,18 UVT, suma que corresponde a 19,230 SMLMV.

Finalmente, se procedente imponer una multa de TREINTA Y CINCO MILLONES DE PESOS (\$35.000.000) M/Cte, equivalentes a 743,65 UVT; por el tercer cargo, sin embargo, atendiendo a los criterios de graduación favorables a la Empresa y previamente expuestos, se disminuirá a **VEINTICINCO MILLONES DE PESOS (\$25.000.000) M/Cte**, equivalentes a 531,18 UVT, suma que corresponde a 19,230 SMLMV.

Por último, se ordenará al Representante de la Sociedad la lectura de la parte resolutive del presente acto administrativo en la próxima reunión de Asamblea de Socios de la sociedad.

En mérito de lo expuesto, el Director de Cumplimiento de la Superintendencia de Sociedades de Colombia,

RESUELVE

PRIMERO. – IMPONER a CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S. identificada con NIT. 900.319.696 por el incumplimiento correspondiente al primer cargo formulado, lo que constituye el desconocimiento a las órdenes impartidas por la Superintendencia de Sociedades, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3° del artículo 86 de la Ley 222 de 1995 y según las razones expuestas en la parte motiva de este acto administrativo, una multa por valor de **TREINTA Y OCHO MILLONES DE**

PESOS (\$38.000.000) M/Cte, equivalentes a 807,39 UVT, suma que corresponde a 29,230 SMLMV.

SEGUNDO. – IMPONER a CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S. identificada con NIT. 900.319.696 por el incumplimiento correspondiente al segundo cargo formulado, lo que constituye el desconocimiento a las órdenes impartidas por la Superintendencia de Sociedades, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3° del artículo 86 de la Ley 222 de 1995 y según las razones expuestas en la parte motiva de este acto administrativo, una multa por valor de **VEINTICINCO MILLONES DE PESOS (\$25.000.000) M/Cte**, equivalentes a 531,18 UVT, suma que corresponde a 19,230 SMLMV.

TERCERO. – IMPONER a CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S. identificada con NIT. 900.319.696 por el incumplimiento correspondiente al tercer cargo formulado, lo que constituye el desconocimiento a las órdenes impartidas por la Superintendencia de Sociedades de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3° del artículo 86 de la Ley 222 de 1995 y según las razones expuestas en la parte motiva de este acto administrativo. una multa por valor de **VEINTICINCO MILLONES DE PESOS (\$25.000.000) M/Cte**, equivalentes a 531,18 UVT, suma que corresponde a 19,230 SMLMV.

CUARTO. – ADVERTIR que el pago de las multas impuestas deberá ser efectuado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de ejecutoria del presente acto administrativo mediante pago electrónico PSE, para lo cual debe ingresar a la página web www.supersociedades.gov.co, opción "Servicios Electrónicos", -Estado de Cuenta y Pago o mediante la presentación de la cuenta de cobro con código de barras que este mismo sistema le provee, en cualquier sucursal de Bancolombia.

QUINTO. – ORDENAR al Representante Legal de la Sociedad leer la presente resolución en la próxima reunión de la Asamblea de Socios, de lo cual dejará expresa constancia en el texto de la respectiva acta.

SEXTO. – ADVERTIR que contra la presente resolución procede el recurso de reposición y en subsidio el de apelación que podrán interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su notificación ante el Director de Cumplimiento de la Superintendencia de Sociedades, en consonancia con lo establecido en los artículos 74 y 76 inciso 2° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO. – El recurso de apelación podrá interponerse directamente ante el Superintendente Delegado de Asuntos Económicos y Societarios, en concordancia con el numeral 2 del artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

SÉPTIMO. – NOTIFICAR la presente resolución a **CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S.** identificada con NIT. 900.319.696 de conformidad con lo establecido en los artículos 56 y 67, numeral 1 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes, a las direcciones de correo electrónico: [REDACTED], y al correo electrónico [REDACTED], de conformidad con el acápite de notificaciones de los descargos presentados por la Sociedad.

OCTAVO. - REMITIR esta resolución una vez ejecutoriada al Grupo de Cartera de esta Entidad.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.



DANIEL ENRIQUE REY MORA
Director de Cumplimiento (E)
TRD: RESERVA