

# Grupo Teleperformance

## Política de Prevención de Riesgos Laborales



## Control del documento

Nombre del documento: Política de Prevención de Riesgos Laborales del Grupo  
 N.º de versión: 2  
 Autoría del documento: Annette Engelsgaard & Aurélie Dubost  
 Fecha de entrada en vigor: 01/08/2019  
 Intervalo de revisiones: Anual

Aprobación del documento		
Nombre	Cargo	Fecha
Leigh Ryan	Directora Ejecutiva del Departamento Jurídico y Agente Ejecutiva de Cumplimiento	30/07/2019

Historial de cambios y revisiones		
Autoría del cambio	Resumen del cambio	Fecha de revisión



**Alan Winters**  
 Director Ejecutivo de Administración del Grupo,  
 Subdirector Mundial de Cumplimiento,  
 Director Ejecutivo de Privacidad y Protección de  
 Datos del Grupo

## 1. Introducción y objetivos

En Teleperformance aspiramos a proporcionar a nuestros empleados, contratistas y visitantes las máximas garantías en cuanto a Prevención de Riesgos Laborales (“PRL”). Queremos fomentar una cultura de trabajo favorable a la PRL y crear un entorno de trabajo seguro con el fin de reducir el riesgo de enfermedades laborales y de lesiones durante el trabajo.

La finalidad de la presente Política de PRL consiste en definir cómo Teleperformance debe gestionar la prevención de riesgos laborales, para lo cual se establecen tanto el marco de gestión correspondiente como las responsabilidades pertinentes, y también cómo y cuándo cada responsable debe ejercer estas últimas. Esta Política de PRL es aplicable a toda persona que acceda a nuestras instalaciones, lo que incluye tanto a empleados y contratistas como a visitantes.

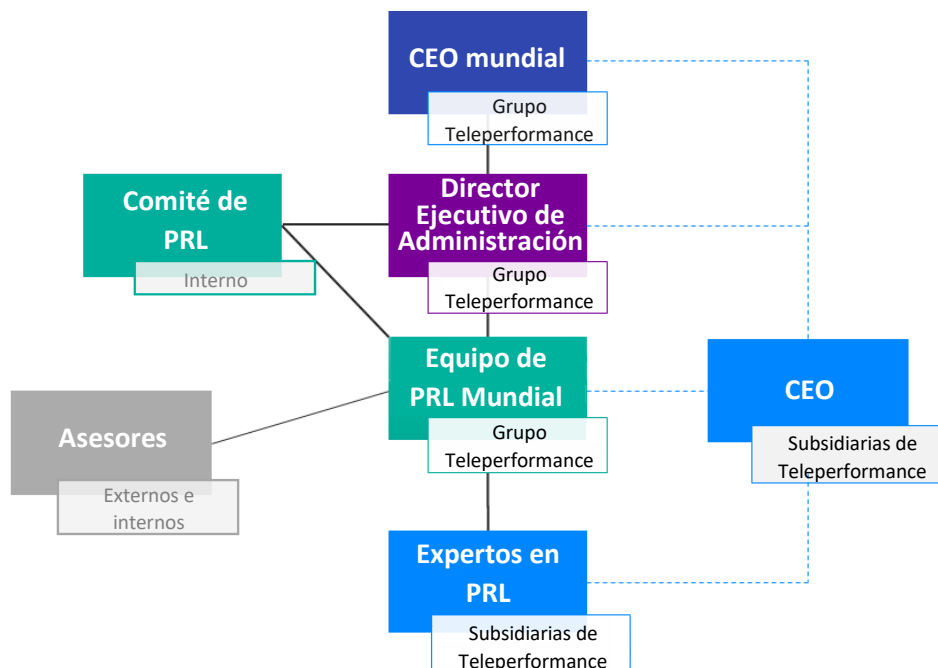
## 2. Declaración general de la Política

Teleperformance se compromete a:

- *proporcionar y mantener unas condiciones de trabajo seguras y salubres, incluyendo aspectos como la seguridad de los equipos, de las estaciones de trabajo y del mobiliario;*
- *llevar a cabo Evaluaciones de Riesgos de PRL con el fin de identificar, priorizar y gestionar los riesgos de salubridad y seguridad inherentes a cada puesto de trabajo o que puedan derivarse de las actividades que en él se realizan;*
- *prevenir accidentes e incidentes de salubridad y seguridad en nuestros centros de trabajo, así como reaccionar con rapidez y eficacia en caso de que se produzcan, con el fin de proteger a nuestros empleados, contratistas y visitantes;*
- *proporcionar a todos los empleados, contratistas y visitantes formación, información y recursos adecuados para que puedan desempeñar sus cometidos de manera segura;*
- *recabar la opinión de nuestros empleados y de sus representantes en los aspectos relacionados con la PRL en sus puestos de trabajo;*
- *evaluar nuestro rendimiento en cuanto a PRL mediante revisiones y auditorías periódicas, y*
- *cumplir todas las leyes y normativas de PRL pertinentes, así como mantener sistemas de gestión que permitan verificar nuestro cumplimiento de dichas obligaciones.*

## 3. Organización y responsabilidades

### 3.1. Organización de la PRL en Teleperformance



Cada empresa del Grupo Teleperformance deberá designar como mínimo a un Experto cualificado y con experiencia en PRL. Las personas designadas deberán participar en la Ruta de Formación en PRL y formar parte del Comité de PRL local. La Ruta de Formación en PRL instruye en profundidad sobre esta Política de PRL y sobre los siguientes aspectos: inspecciones de PRL en los centros de trabajo, evaluaciones de riesgos, informes de accidentes o incidentes, simulacros de evacuación y formación de nuevo personal, entre otros. En la intranet del Grupo se puede encontrar el kit de herramientas de PRL “Teleperformance H&S Toolkit”, con el que todos los Expertos en PRL podrán implementar la cultura de PRL de Teleperformance, en cumplimiento de nuestro compromiso de proporcionar a empleados y contratistas unas condiciones de trabajo seguras y salubres de forma continuada, reduciendo al mínimo el riesgo de enfermedades y lesiones en el lugar de trabajo.

## 3.2. Alcance de la Política de PRL

La presente Política de PRL rige en todos los centros de trabajo de Teleperformance Core Services, lo que incluye los servicios ARM y DIBS, independientemente de que estos centros sean alquilados o propios, compartidos o dedicados.

Language Line, TLS y los agentes de teletrabajo no están incluidos en el alcance de esta Política de PRL.

Teleperformance ofrece diversos servicios que sus empleados prestan directamente en instalaciones de los clientes respectivos. Aunque nuestros empleados deben atenerse a la presente Política de PRL, se regirán preferentemente por la política de PRL local de cada cliente cuando trabajen en instalaciones de este. El responsable de operaciones de Teleperformance en las instalaciones del cliente deberá garantizar la existencia de una política local de PRL adecuada, así como de las medidas de PRL pertinentes. En los casos en que el cliente no cuente con una política de PRL, las operaciones realizadas en sus instalaciones deberán cumplir, como mínimo, los requisitos de esta Política de PRL.

## 3.3. Responsabilidades de Teleperformance

La responsabilidad general de implementar esta Política de PRL corresponde al CEO del Grupo. El CEO de cada empresa de Teleperformance es responsable de implementar esta Política de PRL en todos sus centros de trabajo.

**La responsabilidad cotidiana** de garantizar el cumplimiento de esta Política de PRL está delegada en el Experto en PRL de cada empresa de Teleperformance. Si una empresa de Teleperformance tiene varios centros de trabajo, el CEO de dicha empresa debe establecer en el plan de negocio quién actuará en cada centro de trabajo como enlace con el Experto en PRL de la empresa. Cada empresa del Grupo Teleperformance debe nombrar un Comité y/o un equipo de PRL para evaluar los riesgos de PRL de cada centro de trabajo, así como elaborar las recomendaciones necesarias para reducir estos riesgos. El Comité de PRL debe incluir representantes del equipo de alta dirección (p. ej., CEO, CFO, EVP, CHRO o CIO).

Todas las empresas del Grupo Teleperformance, por lo general a través de su CEO y/o de su CHRO, deben asegurarse de que todos los aspectos relacionados con la prevención de riesgos laborales sean comunicados a los representantes de los empleados, si los hay, y consultados con ellos.

## 3.4. Responsabilidades de los empleados

Todos los empleados tienen el deber y la responsabilidad de adoptar medidas razonables para velar tanto por su propia salubridad y seguridad como por la de otras personas que puedan verse afectadas por sus acciones u omisiones. Estas medidas incluyen:

- *colaborar con los directores de línea y otros directores de departamento para garantizar que se mantengan unas prácticas laborales seguras y salubres;*
- *comunicar inmediatamente cualquier preocupación relacionada con la salubridad o la seguridad a un contacto local designado por el CEO de la empresa (o a la dirección de la empresa correspondiente cuando se trabaje en instalaciones del cliente), y*
- *actuar de forma responsable en el lugar de trabajo, asistir a las sesiones de formación sobre PRL y evitar los comportamientos inseguros en el trabajo.*

### **3.5. Peligros específicos de cada centro de trabajo**

Cada empresa del Grupo Teleperformance debe realizar una Evaluación de Riesgos de cada centro de trabajo y también de sus alrededores, ya que los peligros específicos de este pueden estar relacionados con el edificio propiamente dicho (escaleras, pasillos, aparcamientos, cantina, gimnasio, dormitorios, etc.), como con el exterior (riesgo de inundación, tifón, terremoto, actos de violencia, etc.).

## **4. Controles y disposiciones de riesgos locales**

Cada empresa del Grupo Teleperformance debe contar en cada uno de sus centros de trabajo con personal suficiente y debidamente instruido para gestionar adecuadamente la PRL, garantizar que los empleados asistan a los cursos de formación en PRL e implementar controles de riesgos que ayuden a identificar, priorizar y abordar los riesgos relacionados con la salubridad y la seguridad.

### **4.1. Evaluaciones de los riesgos relacionados con la PRL**

Todas las empresas de Teleperformance deben realizar anualmente una Evaluación de Riesgos en el ámbito de PRL en cada centro de trabajo, con el fin de identificar sistemáticamente todo tipo de riesgos potenciales. Asimismo, siempre que se realice un cambio considerable en las instalaciones (ampliación, reconfiguración, etc.), se deberá realizar una nueva Evaluación de Riesgos de PRL. Después de cada Evaluación de Riesgos de PRL, la dirección local deberá tomar las medidas adecuadas para mitigar los riesgos identificados dentro de un plazo claramente definido.

### **4.2. Inspecciones de los Centros de Trabajo**

Cada empresa del Grupo Teleperformance debe realizar Inspecciones de PRL en sus Centros de Trabajo. Estas inspecciones serán en todo caso presenciales, con el fin de identificar posibles peligros físicos (p. ej., salidas de emergencia bloqueadas), verificar el mantenimiento del equipamiento, identificar condiciones de peligro y comprobar el orden general del centro de trabajo. Estas Inspecciones de PRL en los Centros de Trabajo se realizarán mensualmente, o con mayor frecuencia si así lo estableciese la Evaluación de Riesgos de PRL pertinente. Si se identificase algún riesgo potencial, la dirección local deberá adoptar medidas correctoras en un plazo claramente definido.

### 4.3. Seguimiento de accidentes, incidentes y cuasiaccidentes

Cada empresa del Grupo Teleperformance debe implementar un proceso de análisis, seguimiento y comunicación de todos los accidentes, incidentes o cuasiaccidentes que ocurran dentro o cerca de las instalaciones. Este proceso debe incluir una solicitud para que la dirección local implemente las medidas correctoras o preventivas necesarias para reducir en el futuro la probabilidad de accidentes o incidentes que puedan derivar en lesiones de empleados, contratistas o visitantes.

### 4.4. Sistemas de detección y alarma / Equipamiento de las instalaciones

Todos los centros de trabajo de Teleperformance deben estar equipados con un sistema de detección y alarma para casos de incendio o emergencias de otro tipo. La dirección local deberá comprobar periódicamente el sistema, así como su correcto mantenimiento por parte personal debidamente cualificado y competente. La dirección local también es responsable de mantener en buen estado y reparado todo equipo instalado en centros de trabajo de Teleperformance o en sus inmediaciones, y de mantener actualizados los registros de pruebas y de mantenimiento de cada equipo, tal como establezca la legislación local.

### 4.5. Simulacros de Evacuación

Simulacros de Evacuación nos ayudan a identificar y adoptar las medidas necesarias para reducir el riesgo de accidentes y de lesiones. También tienen, entre otras, las siguientes finalidades:

- *familiarizar con los procedimientos a toda persona que acceda a las instalaciones;*
- *identificar los puntos débiles de los procedimientos y de los sistemas de comunicaciones y emergencia;*
- *detectar cualquier deficiencia del equipamiento (p. ej., alarmas o luces que no funcionan, puertas de salida que no se abren automáticamente, etc.);*
- *identificar cualquier punto débil en la estrategia de evacuación o en el comportamiento de los empleados, y*
- *verificar el correcto funcionamiento de las medidas adoptadas para empleados discapacitados.*

La dirección local de cada centro de trabajo de Teleperformance deberá realizar al menos un Simulacro de Evacuación al año, dependiendo de la política de dotación de personal (p. ej., del número de turnos por día/noche y de las normas de rotación) y de lo establecido en la Evaluación de Riesgos de PRL del centro de trabajo. En cualquier caso, se deben tomar las medidas adecuadas para garantizar que la mayoría de los empleados participen como mínimo en un Simulacro de Evacuación al año.



## 4.6. Formación del Personal Nuevo

Con el fin de fomentar una cultura favorable a la PRL desde el primer día de trabajo en Teleperformance, todo nuevo empleado debe recibir una introducción presencial sobre la cultura de PRL de Teleperformance en el lugar de trabajo y confirmar que ha entendido las responsabilidades de todas las partes implicadas.

El objetivo de la Formación en PRL del Personal Nuevo es aumentar la conciencia sobre una conducta segura y salubre y, por tanto, reducir al mínimo el riesgo de conductas inseguras o insalubres. Esta formación debe ser eminentemente práctica y estar adaptada a cada centro de trabajo. Estos son algunos de los principales temas que se deben tratar:

- *Responsabilidades (de la empresa y de los empleados)*
- *Ergonomía*
- *Comportamiento seguro en diversas situaciones*
- *Principales riesgos de lesiones y accidentes laborales*
- *Procedimientos y cometidos en caso de evacuación (quién hace qué)*
- *Señalización de emergencia, rutas de salida y puntos de reunión*

## 4.7. Formación especializada

Cada empresa del Grupo Teleperformance debe proporcionar formación adicional sobre los cometidos y responsabilidades existentes en cada uno de sus centros de trabajo. El plan de formación se definirá localmente y deberá estar adaptado a la organización y a los requisitos legales vigentes, debiendo definir como mínimo los siguientes conceptos:

- *Expertos en PRL (IOSH, NEBOSH, entre otros)*
- *Personal de primeros auxilios*
- *Equipos de respuesta a emergencias (extinción de incendios, bloqueo de accesos, comprobación de presencia indebida de personas...)*
- *Dirección del centro de trabajo*
- *Equipos concretos (p. ej., seguridad, personal de cocina, instalaciones, etc.)*

## 4.8. Comunicación y concienciación

Una comunicación eficaz es crucial para fomentar una cultura de trabajo favorable a la PRL. En el ámbito que nos ocupa, la comunicación se presenta en varias formas, abarcando desde esta misma Política de PRL hasta las declaraciones del CEO, la formación en PRL, los procedimientos y controles de salubridad y seguridad, los Informes de PRL y las campañas de concienciación sobre PRL.

Cada empresa del Grupo Teleperformance deberá difundir las comunicaciones de PRL localmente en cada uno de sus centros de trabajo con los métodos más adecuados en cada caso, como vídeos, campañas de



concienciación en PRL, carteles y/o comunicación en CCMS. Para apoyar este esfuerzo, el Grupo proporciona herramientas de comunicación, como vídeos del Grupo sobre PRL y campañas globales sobre PRL (Passion4U).

## 5. Supervisión y auditoría mundiales

### 5.1. Auditoría a distancia

Cada empresa del Grupo Teleperformance debe subir a TP Policy pruebas de su cumplimiento de los requisitos del Grupo en lo relativo a las medidas de PRL en todos sus centros de trabajo. Dependiendo de cada tipo de riesgo, estas pruebas deberán renovarse anual o semestralmente.

El equipo de PRL Mundial realiza una auditoría de las pruebas, anualmente o con mayor frecuencia, para garantizar el cumplimiento de las directrices internacionales de PRL en las siguientes áreas:

- *Responsabilidades, comunicación y concienciación en PRL*
- *Preparación para la PRL*
- *Detección y prevención de riesgos de salubridad y seguridad*

Durante el proceso de auditoría, cada centro de trabajo recibirá una calificación en cada categoría. La dirección local del centro, en colaboración con el equipo de PRL Mundial, establecerá un plan de acción y un cronograma para mejorar el cumplimiento de las medidas de PRL y subir nuevas pruebas que volverán a ser revisadas por el equipo de PRL Mundial.

### 5.2. Inspecciones de PRL en los Centros de Trabajo

Además de la auditoría a distancia, el equipo de Auditorías de Cumplimiento Mundial lleva a cabo Inspecciones de PRL en los Centros de Trabajo, en coordinación con el equipo de PRL Mundial.

El equipo de Auditorías de Cumplimiento Mundial entregará su informe a la dirección del centro de trabajo y también a la dirección de la empresa, además de un resultado general de la Inspección de PRL: Satisfactorio/Insatisfactorio, Conclusiones Críticas, Conclusiones y Observaciones. Tras la emisión del informe, la dirección del centro de trabajo y la dirección de la empresa adoptarán un plan y un cronograma de acciones correctivas para cada centro en función de las conclusiones.

### 5.3. Auditorías de PRL completas

Dependiendo de los resultados de las auditorías de cumplimiento internas, sean auditorías a distancia de TP Policy o Inspecciones de PRL en los Centros de Trabajo, si se identificasen alertas críticas o de nivel

elevado según una serie de reglas y de umbrales predefinidos, en un plazo máximo de 90 días se realizará una auditoría completa de PRL en el centro de trabajo o en la empresa en cuestión.

#### **5.4. Informes de PRL**

Los resultados de PRL a nivel mundial se enviarán trimestralmente al Comité Ejecutivo y semestralmente al Comité de Auditoría y Cumplimiento de la Junta Directiva de Teleperformance.