

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DE LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO, AMBIENTE, CALIDAD, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD.

En TELEPERFORMANCE MIDDLE AMERICAS REGION (TP MAR, que comprende Colombia, Perú, Guyana y Nicaragua), somos líderes en innovación, tecnología y desarrollo, ofreciendo en todo momento una experiencia excepcional, resultado de nuestra pasión y dedicación a la excelencia, aspectos que se hacen tangibles gracias a la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Salud y Seguridad en el Trabajo, Ambiente, Calidad, Seguridad de la Información, Protección de Datos Personales, Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad, donde nos comprometemos con:

1. La prevención de lesiones y deterioro de la salud;
2. La protección del ambiente y prevención de la contaminación ambiental;
3. La satisfacción de nuestros clientes y la mejora continua;
4. La confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información;
5. La protección de los datos personales;
6. La equidad, inclusión, diversidad, no discriminación, sostenibilidad laboral, ética y transparencia.

Para lograr nuestros compromisos, todos los niveles de la organización asumen la responsabilidad de:

- Promover la mejora continua de los procesos a partir del pensamiento basado en la gestión de los riesgos, manteniendo las estrategias que ayuden a su mitigación, mediante la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Salud y Seguridad en el Trabajo, Ambiente, Calidad, Seguridad de la Información, Protección de Datos Personales, Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales (locales, nacionales e internacionales vigentes aplicables), normativos (estándares internacionales), corporativos (organizacionales), contractuales (del cliente), de los derechos humanos, laborales determinados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y de negociaciones colectivas, brindando soluciones innovadoras para nuestros clientes.
- Adoptar medidas de protección y promoción de la salud para todos los miembros de la organización, en todas las modalidades de trabajo (presenciales o a distancia), proporcionando condiciones y ambientes de trabajo seguros, saludables y sostenibles para la prevención de enfermedades, lesiones, dolencias y deterioro de la salud, que puedan desencadenarse por exposición a riesgo biomecánico, psicosocial, biológico (incluyendo COVID-19), físico y químico, así como mecanismos de control para la prevención de incidentes y accidentes secundarios a condiciones de seguridad, fomentando la toma de conciencia y apropiación social del cuidado.
- Identificar los peligros para la salud y seguridad en el trabajo, evaluando, valorando y reduciendo los riesgos para los trabajadores y terceros, mediante el establecimiento, cumplimiento y seguimiento a la jerarquía de controles.
- Mantener procesos para la comunicación, consulta y participación de los trabajadores, mediante múltiples canales de fácil acceso, así como la cooperación con los diferentes comités de la organización.
- Promover un ambiente de armonía y sana convivencia para la prevención de conductas de acoso laboral y hostigamiento sexual, mejorando el entorno de trabajo bajo los principios de dignidad, respeto mutuo, confidencialidad, cooperación y confianza.
- Identificar, controlar, reducir y prevenir los aspectos e impactos ambientales adversos que puedan generar nuestras actividades teniendo en cuenta su ciclo de vida, con el fin de prevenir la contaminación ambiental y contribuir así con la protección del ambiente.

- Promover la conciencia ambiental, asegurando así la gestión integral de los residuos sólidos (clasificación, aprovechamiento y disposición final), el uso responsable del recurso hídrico y energético, la reducción de emisiones de carbono a través de la movilidad sostenible.
- Adoptar estrategias e iniciativas que contribuyan a la adaptación al clima y reducción de emisiones de carbono, que permitan mitigar los riesgos relacionados a las alteraciones por el efecto del cambio climático.
- Promover el desarrollo sustentable y sostenible, impulsando las acciones sociales en las comunidades y el entorno, forjando compromiso con el desarrollo de iniciativas sociales que beneficien y generen alto impacto en las comunidades y en el ambiente.
- Implementar estrategias que aseguren el seguimiento y medición del desempeño del sistema de gestión.
- Revisar anualmente, y actualizar en el caso de que aplique, los objetivos estratégicos para la mejora continua de la organización.
- Formar y desarrollar al personal conforme a los requerimientos, necesidades e innovaciones tecnológicas que la organización considere pertinentes, para una ejecución del trabajo y la mejora continua de los niveles de calidad.
- Promover la confidencialidad, integridad y disponibilidad como principios fundamentales de la Seguridad de la Información.
- Implementar innovaciones tecnológicas que ayuden a mejorar las tareas y procesos relacionados con la Seguridad de la Información.
- Identificar, mitigar y gestionar los riesgos basados en un estricto cumplimiento de los controles de seguridad corporativos, alineados con la legislación local, estándares internacionales, requisitos regulatorios de privacidad, y de seguridad de la información.
- Promover la conciencia en los usuarios de la organización sobre posibles amenazas y situaciones que puedan afectar negativamente los principios fundamentales de la seguridad de la información.
- Mantener un sistema de mejora continua a la infraestructura tecnológica de la organización, que permita contar con los recursos necesarios para realizar una gestión de riesgo efectiva.
- Implementar un modelo integral de gestión de la continuidad del negocio proporcionando un marco de mejores prácticas para minimizar la interrupción de la operación durante eventos inesperados.
- Cumplir con los niveles de protección de los datos personales requeridos por los clientes de Teleperformance y de sus usuarios finales, implementando de manera integral el programa global de privacidad y protección de datos personales.
- Promover la cultura y la aplicación de las políticas y procedimientos de protección de los datos en toda la corporación.
- Promover la privacidad por diseño y por defecto en los productos, servicios y procesos de Teleperformance en los que se traten datos personales.
- Implementar medidas que permitan la identificación y control de los datos personales tratados por TP MAR, asegurando la retención y eliminación de los datos personales recolectados por la compañía.

- Cumplir con el principio de responsabilidad demostrada para Teleperformance actuando como responsable o encargado del tratamiento de los datos personales.
- Hacer efectivo el ejercicio de los derechos de los titulares de los datos personales que sean tratados por Teleperformance.
- Promover estrategias para mitigar riesgos sociales y laborales con énfasis en la pobreza extrema, la igualdad, equidad de género, no discriminación y requisitos legales laborales aplicables.
- Desarrollar estrategias que garanticen el cumplimiento de pactos y compromisos internacionales relacionados con responsabilidad social, Pacto Global de las Naciones Unidas, objetivos del desarrollo sostenible, principios de sostenibilidad, principios de equidad y protección a los derechos humanos, los cuales son inherentes, universales, interdependientes e inalienables.
- Implementar lineamientos de buen gobierno con fundamento en la ética, transparencia, equidad y diversidad, objetando cualquier práctica ilegal y fraudulenta contraria al código de ética y conducta de la organización.
- Implementar lineamientos de buen gobierno con fundamento en la ética, transparencia, equidad y diversidad, objetando cualquier práctica ilegal y fraudulenta contraria al código de ética y conducta de la organización.
- Promover cultura de equidad y respeto a las oportunidades de los trabajadores, permitiéndoles desarrollarse profesionalmente, garantizando el derecho a la igualdad de las oportunidades y la no discriminación por sexo, género, edad, raza, religión, situación de discapacidad, enfermedad o condición de salud, o cualquier elemento diferencial, manteniendo la transparencia en procesos de selección, contratación y ascensos u otros elementos de acción que permitan y busquen el mejoramiento del trabajador.

Para cumplir estos compromisos, la organización:

- Asigna los recursos humanos, financieros, de infraestructura, técnicos y tecnológicos para el logro de los objetivos y metas del sistema integrado de gestión provenientes de la presente política.
- Proporciona mecanismos, tiempo, formación e información para la consulta y participación de todos los trabajadores y sus representantes, brindando espacios para el desarrollo sustentable y sostenible.
- Implementa todas las medidas de higiene y salubridad, cumpliendo con altos estándares de bioseguridad.
- Define estándares de seguridad y calidad para las mejores prácticas en nuestros servicios.
- Capacita y desarrolla permanentemente los conocimientos y habilidades de los trabajadores tanto en las funciones propias de sus actividades como en temas de Salud y Seguridad en el Trabajo, Ambiente, Calidad, Seguridad de la Información, Protección de Datos Personales, Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad.
- Asegura mecanismos para el reporte de peligros y eventos que puedan comprometer la seguridad de las personas, de la información y del ambiente.
- Promueve una cultura de seguridad que conlleve a la adopción de prácticas seguras.
- Implementa diversas estrategias que permiten mitigar los impactos ambientales negativos.
- Adopta medidas que promueven la cultura ambiental y la toma de conciencia en relación con la protección del ambiente.
- Brinda las herramientas necesarias para extender el ciclo de vida de los residuos generados, el uso racional de los recursos naturales y la reducción en la generación de emisiones que impactan al cambio climático.

- Establece acciones que realizan aportes en el entorno ambiental, social y económico, así como la consideración de los objetivos del desarrollo sostenible.
- Verifica el cumplimiento de los requisitos para contratistas y proveedores, vigilando y promoviendo la responsabilidad mutua, adhiriéndose al código de ética y valor agregado hacia la gestión socialmente responsable.
- Brinda innovación y transformación de los servicios hacia la mejora continua y da cumplimiento a las expectativas y requisitos del cliente.
- Cuenta con un programa de privacidad y protección de datos que es revisado, auditado y mejorado periódicamente con el fin de garantizar la protección de los datos personales en su rol de encargado y/o responsable de los datos personales.
- Controla, resguarda y garantiza la disposición de información documentada frente a políticas, manuales, programas, planes, procedimientos, instructivos, guías, formatos u otros que hagan parte de los sistemas de gestión para la adecuación y mantenimiento de estos; así como su conservación y disposición final (incluyendo eliminación) de acuerdo con las políticas globales de retención y los requisitos normativos.
- Promueve la ejecución de proyectos sociales y ambientales para el cumplimiento de acciones solidarias que permitan conducir a una mejora en la sociedad y el entorno.
- Garantiza la protección de los derechos humanos, prohibición del trabajo infantil y forzoso para brindar justicia y convivencia en un ambiente sano e igualitario.

El cumplimiento de la presente política es de carácter obligatorio para todos los trabajadores, contratistas, proveedores, visitantes, y demás partes interesadas, los cuales tendrán la responsabilidad de conocer y aplicar los procesos y estándares de Salud y Seguridad en el Trabajo, Ambiente, Calidad, Seguridad de la Información, Protección de Datos Personales, Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad correspondientes.

Esta política debe estar disponible permanentemente y ser difundida a todos los niveles de la organización y demás partes interesadas pertinentes en los diferentes frentes de trabajo. Su revisión se realizará mínimo una vez al año por parte de la alta dirección, en conjunto con el comité del sistema integrado de gestión y los representantes de los trabajadores (comités o comisiones de salud y seguridad e higiene en el trabajo).

Andrés Bernal

ANDRÉS IVÁN BERNAL GUTIÉRREZ
CEO TELEPERFORMANCE MAR
21 DE MARZO DE 2023