

	<b>POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA TP MAR</b>	Código: CRE-PO-4
		Versión: 1
	Capacidad 3.2. Corporate Social Responsibility & Sustainability	Página: 1 de 11

## **1. OBJETIVOS**

### **A. General:**

Establecer el marco de referencia para que Teleperformance TP MAR logre potenciar un comportamiento socialmente responsable, mediante la sistematización de los esfuerzos humanitarios e implicación de todas las partes interesadas, con el fin de animar a los empleados, clientes, colaboradores y demás actores para que se sumen al compromiso de conducir a una mejora en la sociedad y el ambiente.

### **B. Específicos:**

- Establecer el marco para acciones que realicen aportes en el entorno social, ambiental y económico, así como la consideración de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles y pactos nacionales e internacionales.
- Incrementar el orgullo, lealtad y satisfacción de nuestros grupos de interés, especialmente nuestros empleados y colaboradores.
- Garantizar la protección de los Derechos Humanos, la Diversidad, la Equidad y la Inclusión (DEI), la prohibición del trabajo infantil y forzoso para brindar justicia y convivencia en un ambiente sano e igualitario.

## **2. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

La presente política es aplicable a todas las sedes, actividades y trabajadores a nivel TP MAR, adicionalmente su cumplimiento es de carácter obligatorio por parte de todos los grupos de interés como lo son trabajadores, contratistas, proveedores, visitantes, entre otros, con el fin de garantizar su responsabilidad frente al conocimiento y aplicación.

De igual forma, esta política estará disponible permanentemente y será difundida a todos los niveles de la organización, incluidas las partes interesadas.

## **3. RESPONSABILIDADES Y COMPROMISOS**

- La Alta Dirección establecerá los lineamientos de la política del sistema de gestión de responsabilidad social.
- Todos los colaboradores de TP MAR deberán velar por el cumplimiento de esta política.
- El líder del sistema de gestión de responsabilidad social corporativa mantendrá actualizada la política y asegurará su divulgación a todas las partes interesadas.
- Los comités que estén estrechamente relacionados con esta política deberán velar por su aplicación y validez.
- Los grupos de interés deben leer, entender y dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en esta política e informar cualquier posible transgresión.

	<b>POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA TP MAR</b>	Código: CRE-PO-4
	Capacidad 3.2. Corporate Social Responsibility & Sustainability	Versión: 1  Página: 2 de 11

#### 4. AUTORIDAD

- Aprobación: Alta dirección
- Revisión y actualización: Mánager de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad TP MAR

#### 5. DEFINICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

##### SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

**Qué es:** Conjunto de elementos encaminados a gestionar procesos de forma eficaz que buscan fomentar el diálogo con los grupos de interés y la gestión de los riesgos y aspectos relevantes en las dimensiones social, económica y ambiental, mientras que se garantiza una gestión ética, transparente y caracterizada por su comunicación.

**Para qué es:** Garantizar la estandarización y eficiencia de las decisiones y acciones que puedan generar impactos reales y/o potenciales en los componentes sociales, ambientales y de gobernanza donde se pueda afectar a los grupos de interés, la sociedad o el planeta.

#### 6. CONTENIDO

##### 6.1. Pilares de la política

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es la forma de gestión caracterizada por tener en cuenta el impacto que la totalidad de sus actividades generan sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medio ambiente y sobre la sociedad en general. Ello implica el cumplimiento obligatorio de la legislación nacional e internacional en el ámbito social, laboral, medioambiental y de Derechos Humanos, así como cualquier otra acción voluntaria que la compañía quiera emprender para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, las comunidades en las que opera y la sociedad en su conjunto.

En la actualidad, ya sea en contextos nacionales o internacionales, se ha reconocido el rol que realizan tanto las empresas como sus grupos de interés al momento de desarrollar un comportamiento socialmente responsable que permita alcanzar la tan anhelada meta del desarrollo sostenible y es por esta razón que hoy en día las organizaciones deben identificar y conocer sus fortalezas y debilidades frente a su operación y así conocer si el desempeño es o no eficaz y responsable, cumpliendo con las regulaciones y normativas vigentes y aplicables.

En las diferentes bases operativas de Teleperformance Middle Americas Region (TP MAR), ubicadas en Colombia, Perú, Guyana, Nicaragua y Trinidad y Tobago, vemos la RSC como la oportunidad de que nuestra organización adquiera mayores compromisos, inclusive los voluntarios, para gestionar de manera más sostenible los impactos derivados de nuestras actividades y decisiones, además de ser un ámbito clave para la relación con nuestros grupos de interés.

	<b>POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA TP MAR</b>	Código: CRE-PO-4
	Capacidad 3.2. Corporate Social Responsibility & Sustainability	Versión: 1  Página: 3 de 11

Somos conscientes que una adecuada Política de Responsabilidad Social Corporativa permitirá a nuestra organización sacar provecho de los beneficios derivados de promover la sostenibilidad. Es por esto por lo que contamos con nuestro Comité de Responsabilidad Social Corporativa, el cual es responsable de crear y controlar la estrategia de RSC de la organización a nivel internacional, incluyendo el desarrollo y cumplimiento de políticas y documentos rectores para una correcta gestión. De la mano con esto, estamos fuertemente comprometidos con la mejora continua de nuestros procesos gracias a la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo, Ambiente, Calidad, Responsabilidad Social Corporativa y Seguridad de la Información, en adelante el Sistema HSEQ+CSR+IS-IMS.

Esta Política cuenta con alineación con los valores centrales presentados en el Código de Conducta de la organización:



Integridad

Digo lo que hago y hago lo que digo



Respeto

Trato a los demás con amabilidad y empatía



Profesionalismo

Hago las cosas bien desde la primera vez



Innovación

Creo y mejoro



Compromiso

Soy apasionado y comprometido

Teniendo en cuenta los compromisos mencionados en nuestra Política Integrada de Salud, Seguridad, Ambiente, Calidad y Responsabilidad Social, desde Teleperformance contamos con 5 compromisos principales que permiten ser logrados a partir de diversas responsabilidades adquiridas, en las cuales estaremos mencionando aquellas que están directamente relacionadas con la presente Política<sup>1</sup>:

Compromisos:

- (1) Prevenir lesiones y enfermedades laborales.
- (2) Proteger del ambiente y desarrollo sostenible.
- (3) Velar por la satisfacción de nuestros clientes y la mejora continua
- (4) Promover la equidad, inclusión, diversidad, no discriminación, sostenibilidad laboral, ética y transparencia.
- (5) Garantizar la confidencialidad, integridad y seguridad de la información

**6.2. Contenido específico política integral:**

**A. Definiciones:**

Acoso: Se entiende por acoso la acción de hostigamiento, persecución o molestia dirigida de una persona hacia otra. El verbo acosar hace referencia a una acción o conducta que genera incomodidad o disconformidad en el otro.

Derechos humanos: Son normas que reconocen y protegen la dignidad de todos los seres humanos

<sup>1</sup> En caso de querer conocer más sobre las responsabilidades adquiridas por Teleperformance lo invitamos a leer la Política Integrada de Salud, Seguridad, Ambiente, Calidad y Responsabilidad Social.

	<b>POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA TP MAR</b>	Código: CRE-PO-4
		Versión: 1
	Capacidad 3.2. Corporate Social Responsibility & Sustainability	Página: 4 de 11

Discriminación: Visión dominante en donde un grupo de personas es superior a otro por cualquier otro motivo. Toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra que tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de un grupo.

Diversidad: Originalidad y pluralidad de identidades que caracterizan a los grupos y las sociedades que componen la humanidad. Radica en la abundancia, variedad y diferencia. Se manifiesta en la variedad entre religiones, orientaciones sexuales, posturas políticas, etnias, costumbres, tradiciones, experiencias, culturas, lenguas, edad y la coexistencia entre sí.

Equidad de género: Es la imparcialidad en el trato que reciben mujeres y hombres de acuerdo con sus necesidades respectivas, ya sea con un trato igualitario o con uno diferenciado que se considere equivalente en lo que refiere a derechos, beneficios, obligaciones y posibilidades.

Grupos de interés: Los grupos de interés son empresas, instituciones o personas que pueden verse afectadas por una empresa o pueden influir en ella.

Impacto: Efecto que genera una actividad humana sobre un medio.

Inclusión: Dar la bienvenida y abrazar las fortalezas de nuestras diferencias, promoviendo prácticas incluyentes y brindando igual acceso a oportunidades e información.

Inclusión Laboral: Es la creación de condiciones favorables para la participación de personas en situación de vulnerabilidad dentro del mercado laboral. Deben ser condiciones libres de discriminación y con igualdad de oportunidades en el acceso, permanencia, remuneración y ascenso en el empleo.

Responsabilidad social: Es el compromiso de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medioambiente, a través de un comportamiento transparente y ético.

## **B. Responsabilidades:**

- Mejorar continuamente los procesos mediante la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado HSEQ+CSR+IS-IMS para así asegurar el cumplimiento de requisitos legales y normativos nacionales e internacionales, organizacionales contractuales, de Derechos Humanos y laborales según la Organización Internacional del Trabajo (OIT)
- Mantener procesos para la comunicación, consulta y participación de los grupos de interés, especialmente los trabajadores, mediante canales de fácil acceso, así como la cooperación con los diferentes comités de la organización.
- Promover un ambiente de sana convivencia para la prevención de conductas de acoso laboral y hostigamiento sexual.
- Mitigar los impactos ambientales negativos generados por las actividades desarrolladas por la organización y prevenir la contaminación para contribuir a la protección ambiental.
- Promover la conciencia ambiental.

	<b>POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA TP MAR</b>	Código: CRE-PO-4
		Versión: 1
	Capacidad 3.2. Corporate Social Responsibility & Sustainability	Página: 5 de 11

- Promover el desarrollo sustentable y sostenible impulsando acciones sociales en comunicades y el entorno, forjando compromiso con el desarrollo de iniciativas sociales que beneficien y generen alto impacto positivo en las comunidades.
- Promover estrategias para mitigar riesgos sociales y laborales con énfasis en la pobreza extrema, la desigualdad, la inequidad de género, la discriminación y requisitos laborales aplicables.
- Desarrollar estrategias que garanticen el cumplimiento de pactos y compromisos internacionales relacionados con la responsabilidad social, Pacto Global de la Organización de Naciones Unidas, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los principios de sostenibilidad, equidad y protección a los Derechos Humanos.
- 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.
- Promover la cultura de equidad de género y respeto a las oportunidades de los trabajadores para su desarrollo profesional y el derecho a la igualdad de oportunidades sin discriminación

**C. Principios de actuación generales:**

Teleperformance es una organización multinacional líder en innovación, tecnología y desarrollo, por lo cual buscamos ofrecer servicios caracterizados por nuestra pasión y dedicación a la excelencia que permiten brindar experiencias excepcionales para dar cumplimiento a principios éticos, a regulaciones y normativas, pero que también realizar actividades que se caracterizan por crear valor a lo largo de nuestra cadena y para todos nuestros grupos de interés.

Teniendo en cuenta que TP MAR cuenta con un alcance regional internacional, nuestro amplio marco de principios de actuación se caracteriza principalmente por dar atención a acuerdos y normas internacionales como, por ejemplo, la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Dentro del marco también se encuentran los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, fuente de inspiración para determinar las 5 líneas de acción sobre las cuales se fundamentan nuestros planes de trabajo con enfoque socialmente responsable:

1. Salud y bienestar
2. Educación de calidad
3. Diversidad, equidad e inclusión
4. Trabajo decente y crecimiento económico
5. Acción por el clima

	<b>POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA TP MAR</b>	Código: CRE-PO-4
	Capacidad 3.2. Corporate Social Responsibility & Sustainability	Versión: 1  Página: 6 de 11



En conjunto con los ODS, los 10 principios de establecidos en Pacto Global de la Organización de Naciones Unidas son otro pilar fundamental de nuestros principios de actuación pues nos brindan una orientación para lograr una máxima contribución:



### DERECHOS HUMANOS

**Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.**

Asumimos un compromiso firme frente a los Derechos Humanos reconocidos a nivel internacional y actuamos con debida diligencia al identificar, prevenir y mitigar cualquier impacto que se pueda generar.

**Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los Derechos Humanos.**

Cumplimos los Derechos Humanos de forma interna y externa con nuestros grupos de interés, estamos comprometidos con denunciar cualquier incumplimiento a lo largo de la cadena de suministro y finalizaremos la relación con cualquier actor que viole estos derechos.



### ESTÁNDARES LABORALES

**Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.**

Respetamos en todo momento el derecho a la afiliación y negociación colectiva, dando cumplimiento a la regulación y normativa tanto nacional como internacional.

**Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.**

Velaremos porque el desarrollo de su actividad se realice siempre respetando tanto los derechos como la integridad de todas las partes que interviene en la misma, denunciando cualquier forma de trabajo forzoso que pueda detectar. Además, nos comprometemos a no ser cómplice o beneficiarnos del trabajo realizado bajo cualquiera de las formas que puede adoptar el trabajo forzoso.

**Principio 5: Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.**

Rechazamos cualquier forma de trabajo infantil y forzoso, a su vez nos comprometemos a erradicar estas dos modalidades de forma interna en la organización y externa a lo largo de la cadena de suministro con nuestras partes interesadas según lo establecen las regulaciones y normativas nacionales e internacionales.

	<b>POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA TP MAR</b>	Código: CRE-PO-4
		Versión: 1
	Capacidad 3.2. Corporate Social Responsibility & Sustainability	Página: 7 de 11

**Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.**

Promovemos la Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) con todos nuestros colaboradores y trabajadores, previniendo que no exista ningún tipo de discriminación o exclusión ya sea por raza, color, sexo, religión, opinión política, nacionalidad de origen, extracción social y/o discapacidad física o mental.



**MEDIO AMBIENTE**

**Principio 7: Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.**

Respetamos el ambiente, incentivando a su cuidado y conservación, dando cumplimiento a lo establecido por las regulaciones y normativas nacionales e internacionales.

**Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.**

Procuramos que las actividades y decisiones de nuestra organización estén basadas en la conservación y preservación del ambiente, disminuyendo los impactos negativos que puedan derivarse.

**Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.**

Incentivamos la implementación de tecnologías de bajo impacto e incentivamos la actualización de las que impactan negativamente.



**ANTICORRUPCIÓN**

**Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.**

Apostamos a la transparencia en todas las actividades que desarrollamos y su respectiva información financiera la cual está al alcance de nuestras partes interesadas.

Finalmente, teniendo en cuenta el marco mencionado anteriormente y el hecho de que en Teleperformance contamos con un sistema integrado, es importante relacionar cómo nuestros sistemas, procedimientos y documentos rectores aportan a la responsabilidad social corporativa a cada uno de las siete (7) materias presentadas en la Guía ISO 26000:

Materia	Enfoque
Gobernanza y Derechos Humanos	Declaración de Derechos Humanos Política de Derechos Humanos Código de Conducta
Prácticas laborales	Política de salud y seguridad Política de sustancias psicoactivas Política de Seguridad Vial Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial
Ambiente	Política ambiental Políticas Emergencias Ambientales
Prácticas justas de operación	Código de Políticas Éticas Programa de Transparencia y Ética Política de Proveedores
Asuntos de consumidores	Política confidencialidad de las redes sociales Política seguridad de la información TP Global Security Policies

	<b>POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA TP MAR</b>	Código: CRE-PO-4
		Versión: 1
	Capacidad 3.2. Corporate Social Responsibility & Sustainability	Página: 8 de 11

Participación y desarrollo de la comunidad	Política de Diversidad, Inclusión, Equidad y No Discriminación
--	--

#### D. Principios y prácticas responsables con grupos de interés

Como organización comprendemos nuestro potencial como empresa ancla para incentivar y extender el compromiso con prácticas socialmente responsables y sostenibles a lo largo de nuestra cadena de valor y con cada uno de los actores que la conforman. Para lograr lo anterior y demostrar nuestro compromiso por un desarrollo cada vez más sostenible, hemos desarrollado dos prácticas principales en las cuales incentivamos la participación de nuestros grupos de interés y reforzamos su compromiso con el ambiente y la sociedad:

Inicialmente, para promover la protección y conservación de nuestro planeta por medio de estrategias fundamentadas en principios de prevención y mitigación de la contaminación ambiental, en 2008 nace la iniciativa corporativa internacional **Citizen of The Planet (COTP)** con el objetivo de disminuir los impactos ambientales negativos derivados de las actividades y decisiones de la organización, incentivando el actual de forma sostenible para asegurar que las generaciones futuras puedan satisfacer sus necesidades.

De igual forma está la iniciativa con enfoque en el desarrollo social y compromiso con las comunidades, en la cual involucramos a todas nuestras partes de interés, conocida como **Citizen of the World (COTW)** que nace en el 2006 con el objetivo de ayudar a las comunidades más vulnerables a desarrollar estilos de vida prósperos y en armonía con la naturaleza, facilitando desarrollar su potencial individual y comunitario.

Con el fin de seguir fortaleciendo nuestro relacionamiento con las partes interesadas, en Teleperformance contamos con un procedimiento para determinar las necesidades, expectativas de los grupos de interés, por lo que hemos podido visualizar de manera global la participación y el nivel de impacto en los diferentes grupos.

A continuación, se presentan los principios y prácticas responsables con nuestros grupos de interés, donde se evidencia un fuerte compromiso en materia de Derechos Humanos de forma transversal, donde abarcamos la debida diligencia con el fin de lograr gestionar de forma proactiva los riesgos reales y potenciales a lo largo de la cadena.

#### Principios con Derechos Humanos

En Teleperformance velamos por el cumplimiento de todas las regulaciones y normas nacionales e internacionales y los Derechos Humanos en todas nuestras relaciones con las partes interesadas y en todas nuestras actividades y decisiones. Es por esto por lo que contamos con una declaración de Derechos Humanos que tiene como objetivo demostrar nuestros procesos y procedimientos con cada grupo de interés y posiciones estrictas frente a temas como el trabajo infantil y forzado, las horas de trabajo y compensación y la libertad de asociación y negociación colectiva.

#### Principios con contratistas y proveedores

- Contratar a proveedores que respeten y promuevan la responsabilidad social y sostenibilidad.
- Divulgar entre los proveedores contratados los principios de actuación generales en el marco de la responsabilidad social y sostenibilidad.

	<b>POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA TP MAR</b>	Código: CRE-PO-4
		Versión: 1
	Capacidad 3.2. Corporate Social Responsibility & Sustainability	Página: 9 de 11

- Proporcionar información completa y transparente en los procesos de contratación y aprovisionamiento.
- Demandar el respeto a los Derechos Humanos y laborales en la cadena de suministro e incentivar la priorización de productos servicios socialmente responsables.
- Verificar el cumplimiento de requisitos para contratistas y proveedores promoviendo la responsabilidad mutua, el cumplimiento del código de ética y la gestión socialmente responsable.

#### **Principios con empleados**

- Respetar los derechos fundamentales de los empleados y velar por su protección.
- Generar en TP MAR una cultura de acciones socialmente responsables, propiciando el cuidado, protección y uso racional de los recursos naturales, públicos y organizacionales
- Promover la búsqueda de soluciones que respondan a las necesidades del entorno de manera oportuna, eficaz y con un alto sentido ético vinculando al personal.
- Garantizar la libertad a la asociación sindical, de esta forma crear un ambiente de trabajo seguro y cómodo para todos los que conforman esta organización.
- Fomentar en TP MAR, un ambiente libre de discriminación, incorporando la diversidad e inclusión.
- Apoyar la formación y el desarrollo profesional de los todos los empleados y garantizar entornos seguros y saludables para velar por su salud y seguridad.

#### **Principios con accionistas e inversionistas**

- Obtener y mantener las certificaciones relacionadas con el sistema de gestión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad de la organización.
- Brindar con transparencia, veracidad y homogeneidad la información.

#### **Principios con clientes**

- Brindar innovación y transformación de los servicios promoviendo la mejora continua y dando cumplimiento a las expectativas y requisitos del cliente.
- Considerar a nuestros clientes como centro de nuestra actividad, para así establecer relaciones duraderas, fundadas en la mutua confianza y aportación de valor.

#### **Principios con la sociedad y el ambiente**

- Incentivar la incorporación de nuevos voluntarios a Hands On como programa de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad de TP MAR
- Acompañar los procesos sociales en el ejercicio de protección de las identidades y construcciones culturales con la comunidad.
- Velar por el cuidado del ambiente por medio de la implementación de programas ambientales que promueven la reducción de impactos ambientales significativos y control de los impactos ambientales no significativos.
- Generar espacios de interacción con diferentes sectores de la comunidad para la difusión de conocimientos e intercambio de experiencias científicas, artísticas y culturales.
- Generar espacios de formación y sensibilización a los grupos de interés de la organización.
- Establecer alianzas público-privadas que generen impactos positivos en la sociedad.

	<b>POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA TP MAR</b>	Código: CRE-PO-4
		Versión: 1
	Capacidad 3.2. Corporate Social Responsibility & Sustainability	Página: 10 de 11

### Principios con la prevención de conductas ilegales y conducta ética

- Garantizar el cumplimiento de las obligaciones regulatorias y normativas, y evitar cualquier conducta que sea contraria a las normas y políticas internas o que puedan perjudicar a cualquiera de las partes interesadas.
- Garantizar el cumplimiento de forma adecuada de las obligaciones tributarias y evitar cualquier práctica que suponga la ilegalidad.
- Cumplir con el código de conducta y velar por su cumplimiento por todos los actores de la cadena.
- Realizar rendición de cuentas de información relevante y veraz sobre el desempeño de la compañía.
- Contar con canales y mecanismos de relación y diálogo transparente con los grupos de interés para velar por sus intereses.
- Luchar contra la corrupción, extorsión y soborno de acuerdo con lo establecido en el código de conducta.

### E. Canales de comunicación, participación y diálogo con grupos de interés

En Teleperformance contamos con una amplia variedad de herramientas y canales que permiten la comunicación, participación y diálogo con todos los grupos de interés de nuestra cadena, los cuales facilitan la presentación de información de forma detallada y actualizada. Esto lo realizamos con el objetivo de fomentar la debida diligencia, transparencia, rendición de cuentas, comportamiento ético y respeto a los intereses de las partes interesadas.

#### Canales internos:

- TP Home
- TP Escucha
- HelpDesk
- Comités
- Línea ética
- Comunicados internos
- Redes sociales

#### Canales externos:

- Página web corporativa
- Redes sociales
- Reportes de sostenibilidad
- Correo electrónico
- Encuestas de satisfacción

## 7. CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTO

Solo para uso interno de Teleperformance: Documento de uso interno que dirige una autoridad superior a todos o aparte de sus subalternos simultáneamente para darle a conocer disposiciones o asuntos internos para que se cumplan a cabalidad. El documento podrá ser compartido de acuerdo con las políticas de confidencialidad y seguridad de la información de la compañía.

	<b>POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA TP MAR</b>	Código: CRE-PO-4
		Versión: 1
	Capacidad 3.2. Corporate Social Responsibility & Sustainability	Página: 11 de 11

## 8. APROBACIÓN

La presente Política de Responsabilidad Social Corporativa de Teleperformance ha sido aprobada por el Comité de Responsabilidad Social Corporativa con fecha de 15 de mayo de 2023.

Aprobada por:

*Andrés Bernal*

---

Andrés Bernal Gutiérrez  
CEO Teleperformance Colombia, Perú, Guyana, Nicaragua, Trinidad y Tobago  
15 de mayo de 2023

## 8 CONTROL DE CAMBIOS Y CICLO DE APROBACIÓN:

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	CICLO DE APROBACIÓN
15-may-2023	1	Creación de documento de la Política de Responsabilidad Social Corporativa	<b>Elabora:</b> Daniela Murcia <b>Revisa:</b> Robert Gutiérrez <b>Aprueba:</b> Karina Juárez