

	<b>POLÍTICA AMBIENTAL</b>	Código: CRE-PO-07
		Versión: 1
	3.2.1 Environmental management and sustainability	Página: 1 de 8

## 1. INTRODUCCIÓN:





En **TELEPERFORMANCE MIDDLE AMERICAS REGION (TP MAR)** entendemos que el éxito empresarial va más allá de ofrecer un excelente servicio al cliente, en adición a esto, implica asumir una responsabilidad activa hacia el ambiente y contribuir al bienestar de nuestra comunidad. Por lo cual como compañía estamos comprometidos a operar de manera sostenible y a minimizar nuestro impacto ambiental en todas nuestras actividades y prestación de servicios.

Esta Política refleja nuestro compromiso con la protección del ambiente y la adopción de prácticas sostenibles que integren principios ecológicos en nuestras actividades diarias. A través de su implementación, buscamos un desarrollo bajo en carbono reduciendo nuestras emisiones, promocionando el uso eficiente y responsable de los recursos para así fomentar un entorno de trabajo consciente del impacto ambiental.

Nuestro objetivo es cumplir con las normativas ambientales vigentes, pero también superar las expectativas en términos de sostenibilidad, para lograrlo adoptamos medidas para optimizar el consumo de energía, reducir la generación de residuos e incentivar su aprovechamiento mediante la economía circular, gestionar eficientemente los recursos y fomentar la participación activa de todos(as) nuestros(as) trabajadores(as) en iniciativas ambientales. Invitamos a cada miembro de nuestra organización y las partes interesadas a unirse a este esfuerzo colectivo, comprometiéndose con las prácticas establecidas en esta política para reafirmar nuestra intención de liderar con el ejemplo y a contribuir a un futuro más sostenible y saludable para todas las personas.


## 2. OBJETIVO:

Determinar los lineamientos que direccionan la gestión ambientalmente sostenible y responsable para contribuir a la conservación del planeta para futuras generaciones.

-  Establecer y desarrollar estrategias que direccionen a la conservación y protección del ambiente a través de la prevención y control de los impactos ambientales.
-  Promover acciones que reduzcan las afectaciones sobre el ambiente a partir de las actividades de la compañía.
-  Fomentar la toma de conciencia en los(as) trabajadores(as) hacia el uso eficiente y responsable de los recursos naturales, la gestión adecuada de residuos y la reducción de emisiones de gases efecto invernadero derivado del transporte.
-  Cumplir los requisitos legales, normativos, corporativos y contractuales asociados a la gestión ambiental.

**TELEPERFORMANCE SOLO USO INTERNO: TODOS LOS DEPARTAMENTOS.**

Se requiere autorización por escrito del propietario de la información antes de distribuir el documento de "Solo uso interno" a terceros.

	<b>POLÍTICA AMBIENTAL</b>	Código: CRE-PO-07
		Versión: 1
	3.2.1 Environmental management and sustainability	Página: 2 de 8

### 3. ALCANCE:

Los lineamientos de la presente política son de obligatorio cumplimiento para todos(as) los(as) trabajadores(as) de **TELEPERFORMANCE MIDDLE AMERICAS REGION**, incluyendo trabajadores directos e indirectos y sus representantes, así como contratistas, proveedores, visitantes y demás partes interesadas.

### 4. RESPONSABILIDAD:

- 🔔 **La alta dirección** establecerá los lineamientos de la política ambiental.
- 🔔 **El/la líder del proceso o jefe inmediato** garantizará el cumplimiento de esta política.
- 🔔 **El Líder del sistema de gestión ambiental** mantendrá actualizada la política y asegurará su divulgación a todas las partes interesadas y/o grupos de interés.

### 5. AUTORIDAD

- 🔔 **Aprobación:** Alta Dirección
- 🔔 **Revisión y actualización:** Líder del sistema de gestión ambiental.

### 6. DEFINICIONES

- 🔔 **Cambio climático:** Se refiere a los cambios a largo plazo de las temperaturas y los patrones climáticos. las actividades humanas han sido el principal motor del cambio climático, debido principalmente a la quema de combustibles fósiles como el carbón, el petróleo y el gas. La quema de combustibles fósiles genera emisiones de gases de efecto invernadero que actúan como una manta que envuelve a la Tierra, atrapando el calor del sol y elevando las temperaturas. Las emisiones principales de gases de efecto invernadero que provocan el cambio climático son el dióxido de carbono y el metano.
- 🔔 **Desarrollo sostenible:** El desarrollo sostenible representa la transición de la sociedad actual a una sociedad más respetuosa con el medio ambiente. Es un modo de desarrollo cuyo objetivo es garantizar el equilibrio entre el crecimiento económico, la preservación del medio ambiente y el bienestar social.
- 🔔 **Emisiones de gases de efecto invernadero:** Los gases de efecto invernadero retienen el calor del Sol dentro de la atmósfera, provocando un aumento de la temperatura de la Tierra. Estos gases son principalmente dióxido de carbono, metano, óxido nitroso y los gases fluorados. Aunque muchos se producen de forma natural, la actividad humana ha generado un exceso que ha contribuido al calentamiento global. Esta actividad incluye el uso, producción y transporte de

**TELEPERFORMANCE SOLO USO INTERNO: TODOS LOS DEPARTAMENTOS.**

Se requiere autorización por escrito del propietario de la información antes de distribuir el documento de "Solo uso interno" a terceros.

	<b>POLÍTICA AMBIENTAL</b>	Código: CRE-PO-07
		Versión: 1
	3.2.1 Environmental management and sustainability	Página: 3 de 8

energías no renovables, la industria, la ganadería y la agricultura, y la gestión de residuos.

**Objetivos del desarrollo sostenible:** Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), también conocidos como Objetivos Globales, fueron adoptados por las Naciones Unidas en 2015 como un llamamiento universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que para el 2030 todas las personas disfruten de paz y prosperidad.

**Teleperformance Middle Americas Region:** Región conformada por los países Colombia, Perú, Nicaragua, Guyana y Trinidad & Tobago.

## **7. DEFINICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL**

**¿Qué es?** Es un conjunto de elementos relacionados entre sí, bajo procesos de trabajo orientados en prevenir la contaminación y proteger el ambiente.

**¿Para qué es?** Mejorar el desempeño ambiental de la organización, incentivando que todos sus procesos se lleven a cabo de la forma más eficiente, consumiendo responsablemente los recursos y reduciendo los posibles impactos que se puedan derivar.

## **8. DOCUMENTOS DE CONSULTA:**

- Política del Sistema Integrado de Gestión.**
- Política de Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad.**
- Política de consumo responsable.**
- Política de compras responsables y sostenibles.**
- Política de ecoeficiencia y economía circular.**
- Norma ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental.**

## **9. CONTENIDO DE LA POLÍTICA:**

### **9.1. PILARES DE LA POLÍTICA:**

- La protección del ambiente y prevención de la contaminación ambiental.
- Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Adhesión a los Principios de Pacto Global.
- Programa de voluntariado "Hands On".
- Héroes del planeta.
- Toma de conciencia.
- Emergencias ambientales.
- Compromiso con el ambiente externo.

**TELEPERFORMANCE SOLO USO INTERNO: TODOS LOS DEPARTAMENTOS.**

Se requiere autorización por escrito del propietario de la información antes de distribuir el documento de "Solo uso interno" a terceros.

	<b>POLÍTICA AMBIENTAL</b>	Código: CRE-PO-07
		Versión: 1
	3.2.1 Environmental management and sustainability	Página: 4 de 8

## 9.2. CONTENIDO ESPECIFICO DE LA POLÍTICA:

### 9.2.1. Compromisos

- Identificar, controlar, reducir, prevenir y compensar los aspectos e impactos ambientales adversos generados de nuestras actividades teniendo en cuenta su ciclo de vida, con el fin de prevenir la contaminación y contribuir así con la conservación del ambiente.
- Promover la conciencia ambiental, asegurando así la gestión integral de los residuos sólidos (reducción de generación, clasificación, aprovechamiento y disposición final), la economía circular, el uso responsable del recurso hídrico y energético, la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, la movilidad sostenible y el consumo responsable.
- Adoptar estrategias e iniciativas que contribuyan a la adaptación a la variabilidad climática y reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, que permitan mitigar los riesgos relacionados con las alteraciones por los efectos del cambio climático.
- Promover el desarrollo sostenible, impulsando las acciones sociales en las comunidades y el entorno, fortaleciendo el compromiso con el desarrollo de iniciativas que beneficien y generen alto impacto positivo en las personas y el ambiente.
- Fomentar la aplicación e implementación de buenas prácticas ambientales en la cadena de valor, incluyendo las partes interesadas, incluyendo la reducción del plástico de un solo uso.

### 9.2.2. Adhesión a los Objetivos de Desarrollo Sostenible en materia de ambiente

- **Objetivo 6 Agua limpia y saneamiento básico:** El acceso a agua potable, saneamiento e higiene es fundamental para la salud y el bienestar humano. La compañía determina estrategias que direccionen al uso adecuado del recurso hídrico, así como la implementación de tecnologías bajas en consumo de agua en la compañía y generación de consciencia en los colaboradores para el cuidado de este recurso.
- **Objetivo 7 Energía asequible, segura, sostenible y moderna:** La organización promueve el uso racional del recurso de energético y la reducción de este consumo a través de tecnologías más limpias en las instalaciones.
- **Objetivo 11 Ciudades y comunidades sostenibles:** El objetivo es hacer que las ciudades y asentamientos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. Desde la compañía se promueve este objetivo a través de la vivencia en algunos edificios amigables con el ambiente, promoción de la movilidad sostenible, intervención en espacios externos (comunidades), contribución a la restauración de ecosistemas mediante la siembra de árboles, entre otras estrategias que permiten impactar este objetivo.
- **Objetivo 12 Producción y consumo responsable:** Busca asegurar prácticas de consumo y

**TELEPERFORMANCE SOLO USO INTERNO: TODOS LOS DEPARTAMENTOS.**

Se requiere autorización por escrito del propietario de la información antes de distribuir el documento de "Solo uso interno" a terceros.

	<b>POLÍTICA AMBIENTAL</b>	Código: CRE-PO-07
		Versión: 1
	3.2.1 Environmental management and sustainability	Página: 5 de 8

producción sostenibles, esenciales para preservar los medios de vida tanto de las generaciones actuales como de las futuras. Para reducir nuestros niveles de consumo, es crucial modificar nuestros hábitos y, en particular, reemplazar los sistemas de adquisición actuales por opciones más sostenibles. Es así como Teleperformance incluye en sus procesos la compra sostenible en los procesos y apoya la toma de conciencia desde esta perspectiva en los(as) trabajadores(as), teniendo en cuenta su ciclo de vida.

- **Objetivo 13 Acción por el clima:** El cambio climático, impulsado por actividades humanas, representa una amenaza significativa para la vida en la Tierra tal como la conocemos. El aumento de las emisiones de gases de efecto invernadero está acelerando el aumento de la temperatura climático mucho más rápido de lo esperado. Este fenómeno puede tener efectos devastadores, como eventos meteorológicos extremos y el aumento del nivel del mar.

Si no se controla, el cambio climático podría revertir muchos de los avances en desarrollo logrados en los últimos años y provocar migraciones masivas que podrían llevar a inestabilidad y conflictos. Para limitar el calentamiento global a 1,5 °C por encima de los niveles preindustriales, las emisiones deberían estar disminuyendo ya y necesitarían reducirse casi a la mitad para 2030. Por lo anterior se realizan acciones determinadas en los objetivos anteriores a la protección de los recursos y la reducción de emisiones de gases por fuentes y actividades propias, además de la compensación es estas.


- **Objetivo 14 Vida submarina:** Busca conservar y utilizar de manera sostenible los océanos, mares y recursos marinos. La compañía adopta medidas que aporten a la reducción de las posibles afectaciones sobre este ecosistema, relacionadas con la reducción de consumo y generación de residuos plásticos, la gestión adecuada de los residuos y la promoción de campañas comunicativas asociadas a este ecosistema.
- **Objetivo 15 Vida de ecosistemas terrestres:** Se enfoca en la conservación de los ecosistemas terrestres. Su propósito es proteger y restaurar estos ecosistemas, gestionar de manera sostenible los bosques, combatir la desertificación, revertir la degradación de las tierras y frenar la pérdida de biodiversidad. A través de siembra de árboles, recolección de residuos, intervención en comunidades, embellecimiento, determinación de emergencias ambientales asociadas a la protección de fauna y flora se busca impactar a este objetivo desde la compañía.

### 9.2.3. Adhesión a los principios ambientales de Pacto Global

- **Principio 7:** La compañía apoya un enfoque de precaución respecto a los desafíos del ambiente desde los diferentes frentes.
- **Principio 8:** La compañía fomenta las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- **Principio 9:** La compañía favorece el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas

#### TELEPERFORMANCE SOLO USO INTERNO: TODOS LOS DEPARTAMENTOS.

Se requiere autorización por escrito del propietario de la información antes de distribuir el documento de "Solo uso interno" a terceros.

	<b>POLÍTICA AMBIENTAL</b>	Código: CRE-PO-07
		Versión: 1
	3.2.1 Environmental management and sustainability	Página: 6 de 8

con el ambiente.

#### **9.2.4. Programa de voluntariado “Hands On”**

- Vinculamos a los(as) trabajadores(as) de la compañía en acciones y actividades que promueven el bienestar y la protección ambiental, con el fin de generar conciencia a medida que aportar una huella positiva sobre nuestro entorno a través del programa de voluntariado corporativo “Hands On”.

#### **9.2.5. Héroes del planeta**

- Implementamos estrategias direccionadas a la medición de la huella de carbono, metas de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y compensación.
- Mantenemos la certificación del sistema de gestión ambiental.
- Apuntamos a la reducción gradual del uso de combustibles fósiles y apostamos a la migración progresiva a fuentes de energías renovables (mediano y largo plazo).
- Implementamos tecnologías más limpias y amigables con el ambiente.
- Fomentamos una cultura de mitigación y adaptación al cambio climático en la cadena de suministro, incluyendo nuestras partes interesadas.
- Sensibilizamos y formamos a trabajadores(as), proveedores, contratistas y otros grupos de interés desde el eje ambiental.
- Establecemos criterios de eficiencia energética para reducir las emisiones y la resiliencia ante algún desastre climático en la compañía.
- Gestionamos planes de mitigación de riesgos, preparación, respuesta y resiliencia en desastres naturales y emergencias ambientales.
- Impulsamos la reducción de plástico de un solo uso en los colaboradores.

#### **9.2.6. Biodiversidad**


- Valoramos la biodiversidad como un elemento fundamental para bienestar de las comunidades y del ambiente, reconociendo su importancia en el componente de sostenibilidad.
- Nos comprometemos a cuantificar y aplicar acciones para mitigación y/o compensación de nuestra huella de carbono mediante prácticas que reduzcan el consumo de recursos y la generación de residuos, lo que indirectamente contribuye a la protección de la biodiversidad.
- Nos involucraremos en iniciativas y programas comunitarios que promuevan la conservación de la biodiversidad, apoyando proyectos locales que tengan un impacto positivo en el medio ambiente.

#### **9.2.7. Canales de consulta, participación y comunicación disponibles**

- Disponibilidad del Modelo de Atención al Trabajador – Helpdesk en la línea 7” Línea ética, responsabilidad social y sostenibilidad”.

#### **TELEPERFORMANCE SOLO USO INTERNO: TODOS LOS DEPARTAMENTOS.**

Se requiere autorización por escrito del propietario de la información antes de distribuir el documento de "Solo uso interno" a terceros.

	<b>POLÍTICA AMBIENTAL</b>	Código: CRE-PO-07
		Versión: 1
	3.2.1 Environmental management and sustainability	Página: 7 de 8

- Comité de Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad y su respectivo correo corporativo.
- Estrategia de comunicación para la divulgación de información pertinente al sistema de gestión.

#### **9.2.8. Toma de conciencia**

- Fomentamos la toma de conciencia ambiental en los(as) trabajadores(as), a través de la transmisión de información asociada a diferentes acciones mencionadas en la presente política y esfuerzos que realiza el sistema de gestión ambiental.
- Divulgamos comunicaciones que soportan información importante para incentivar el compromiso de cuidado y conservación del ambiente en los(as) trabajadores(as).
- Promovemos la participación de los(as) trabajadores(as) en actividades y acciones que son direccionadas en pro del bienestar de nuestro planeta.
- Compartimos los resultados de nuestra gestión ambiental con las partes interesadas para incentivar la aplicación de buenas prácticas.

#### **9.2.9. Emergencias ambientales**

- Implementamos un plan de emergencias ambientales que permite reducir las afectaciones sobre el entorno en caso de materialización de emergencias.
- Realizamos acciones direccionadas a la mitigación de posibles impactos sobre la afectación y deterioro del ambiente por consecuencia de alguna emergencia ambiental.
- Garantizamos las herramientas y formación necesaria identificar y dar respuesta oportuna a la materialización de emergencias ambientales, asegurando la mínima afectación sobre el ambiente.

#### **9.2.10. Compromiso ambiental desde la cuestión externa**

- A través de diferentes alianzas, ejecutamos acciones claves para aportar de manera positiva el cuidado de nuestro planeta.
- Relacionamos de manera continua con entidades que tienen como línea estratégica el bienestar de los diversos ecosistemas.
- Promovemos en las partes interesadas externas la implementación y aplicación de practicas amigables con el ambiente.

**TELEPERFORMANCE SOLO USO INTERNO: TODOS LOS DEPARTAMENTOS.**

Se requiere autorización por escrito del propietario de la información antes de distribuir el documento de "Solo uso interno" a terceros.

	<b>POLÍTICA AMBIENTAL</b>	Código: CRE-PO-07
		Versión: 1
	3.2.1 Environmental management and sustainability	Página: 8 de 8

## 10. APROBACIÓN

La presente Política ha sido aprobada por la sponsor del Comité de Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad y la alta dirección con fecha de 30 de septiembre de 2024.

*Andrés Bernal*

**Andrés Bernal Gutiérrez**  
CEO TP MAR  
30 de septiembre 2024

*Karina Juárez*

**Karina Juárez**  
Sponsor del comité  
30 de septiembre 2024

## 11. CONTROL DE CAMBIOS Y CICLO DE APROBACIÓN:

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	CICLO DE APROBACIÓN
30-Sep-2024	1	Creación del Documento	<b>Elabora:</b> Lina Izquierdo <b>Revisa:</b> Robert Gutierrez <b>Aprueba:</b> Karina Juarez

**TELEPERFORMANCE SOLO USO INTERNO: TODOS LOS DEPARTAMENTOS.**

Se requiere autorización por escrito del propietario de la información antes de distribuir el documento de "Solo uso interno" a terceros.