

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

20
23



ACERCA DE ESTE INFORME

Alcance y cobertura

Teleperformance Colombia S.A.S. - Teledatos Zona Franca S.A.S presenta su segundo informe de sostenibilidad, elaborado de forma anual para el periodo del 1° de enero al 31° de diciembre de 2023. Este documento estará disponible al público a partir del 11 de junio de 2024.

La verificación se alinea a nuestro compromiso con la mejora continua y el cumplimiento de estándares y requisitos, tal como se establece en nuestra Política del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Cabe destacar que el organismo verificador ha colaborado previamente con Teleperformance en procesos de auditoría y certificación.

El alcance de esta verificación abarca los 22 sitios de operación bajo nuestra razón social en Colombia.

Es importante mencionar que los informes financieros de nuestra compañía son publicados por Teleperformance Global. Puedes encontrar algunos de estos en https://bit.ly/Financial_Publications con frecuencia anual, semestral y trimestral. Adicional, en el archivo https://bit.ly/Universal_Registraton_Document se encuentra la información consolidada del año a reportar.

Este informe está alineado con el periodo financiero de resultados anuales de 2023.

Actualizaciones

Las actualizaciones de este informe son significativas en comparación con el del año anterior, ya que se centran específicamente en los asuntos materiales. El año pasado, estos temas fueron definidos mediante un análisis de materialidad a nivel global, mientras que este año se ha llevado a cabo un proceso propio adaptado al contexto colombiano, siguiendo la metodología propuesta por el GRI 3.

Personas de contacto:

Revisión y aprobación:

Robert Gutiérrez Molina
Manager de RSC & Sostenibilidad TP MAR
robert.gutierrezmolina@teleperformance.com

Preguntas y comentarios sobre el reporte:

Daniela Murcia Rojas
Especialista de RSC & Sostenibilidad TP MAR
valerie.murciarojas@teleperformance.com

CONTENIDO

01 Pág. 4 CONTENIDOS GENERALES



02 Pág. 35 CRECIMIENTO RESPONSABLE E INCLUSIVO



03 Pág. 57 SER ÚNICO ES SER INCREÍBLE

04 Pág. 64 JÓVENES POR LA INNOVACIÓN SOCIAL

05 Pág. 70 VERSE BIEN ES SENTIRSE BIEN

06 Pág. 79 HÉROES DEL PLANETA

07 Pág. 87 HANDS ON



08 Pág. 93 ÍNDICE GRI

CONTENIDOS GENERALES



MENSAJE DE NUESTRO CEO ANDRÉS BERNAL

“En TP evolucionamos
con valor”



Desde Teleperformance venimos pensando constantemente en la importancia de la sostenibilidad en todos los niveles de la compañía, es por esto, que venimos agrupando esfuerzos para que sea parte del ADN y la cultura de la organización. Pretendemos involucrar más manos constructoras de cambio y con consciencia de las necesidades del entorno para lograr un mundo más equitativo, inclusivo, sano y verde. A diario, cada uno hace la diferencia, pero ¿se imaginan si nos unimos lo que podemos lograr?

Para el equipo de TP Colombia es un placer presentar nuestra Memoria de Sostenibilidad 2023 en donde se resumen nuestras buenas prácticas empresariales desde los ámbitos económico, social y ambiental. Además, compartir las distintas iniciativas, actividades, proyectos y oportunidades que se desarrollaron durante el año dejando la experiencia y aprendizajes logrados gracias a la familia TP, para mí, el mejor equipo del planeta.

Generando reflexión del 2023 concluyo que logramos ser vencedores, que batallamos con transparencia y corazón, que el ganar y construir siempre estuvo en nuestra conversación. Es increíble ver atrás y notar el camino que juntos hemos labrado. Aquí hablamos de progreso, de seguir trabajando paso a paso y de mantener el compromiso ambiental, social y económico buscando el equilibrio con nuestro entorno.

Seguimos inspirándonos y aprendiendo, pero, sobre todo, continuamos retándonos como compañía para seguir evolucionando y liderando con oportunidades más innovadoras para todos nuestros públicos de interés. El 2023 nos presentó una visión más sostenible de Teleperformance alineada a los 17 objetivos de desarrollo propuestos por la ONU en la agenda 2030, brindando espacios de liderazgo para que juntos construyamos el mundo que soñamos.

Con esta presentación también quiero agradecer a toda la familia TP, el gran equipo de trabajo detrás de los éxitos de la compañía que, con convicción, empatía, disposición y alegría, hoy permiten que Teleperformance siga siendo líder. Soy testigo de ese esfuerzo diario que hoy en día permite hacer la diferencia y que nos va a seguir llevando por el camino del éxito. La mejor forma de avanzar es con este equipo, juntos somos imparables.

Destaco nuestra estrategia de Responsabilidad Social y Sostenibilidad en la cual participan más de 15.000 voluntarios que son colaboradores de la compañía y que disponen de sus manos para construir el cambio.

Trabajamos por los derechos humanos, el cambio social, el medio ambiente, la educación, la salud, el bienestar de las comunidades, entre otros, con la firme creencia de que podemos construir un mundo mejor lleno de oportunidades y progreso.

En 2023 este equipo logró victorias increíbles. TP Colombia fue reconocido como la tercera empresa más inclusiva de América Latina en el Ranking Latinoamericano de Empresas Incluyentes, desarrollado por el Centro Nacional de Consultoría y la Cámara de la Diversidad, asegurando el compromiso de la compañía por consolidar espacios libres y seguros para todos y todas con respeto, tolerancia y responsabilidad. Así mismo, alcanzamos un hito extraordinario. Somos la primera empresa de la región en lograr la certificación de la norma ISO 30415 modelo AENOR que califica el sistema de Diversidad, Equidad e Inclusión de la compañía.

Por otro lado, fuimos reconocidos por la Cámara de Comercio de Bogotá como la segunda empresa más sostenible del país, avalando nuestra estrategia ambientalmente sostenible con la que hemos logrado la siembra de 2.000 árboles equivalentes a 666,6 toneladas de CO2, la transformación de 1'283.294 de Tetrapak en 81 puntos ecológicos compensando 1,4 toneladas de CO2 o inclusive, gestionando y recuperando más de 6,4 toneladas de residuos de la compañía para transformarlas en una oportunidad, entre otras iniciativas. Distintas oportunidades hemos encontrado para aportar y lograr equilibrio con nuestro entorno ambiental.

Buscamos continuar aportando a la región desde nuestra estrategia de negocio. En todo el territorio nacional, Teleperformance apuesta por un modelo de negocio sostenible y consciente con el entorno, cumpliendo con los más altos estándares ambientales, de calidad, diversidad y de responsabilidad social para seguir siendo una compañía transparente y confiable para nuestros diversos públicos.

En nombre de Teleperformance agradecemos su interés en esta memoria. Recuerden:

Juntos construimos el mundo que soñamos

Andrés Bernal

CEO TP MAR

NUESTRO PROPÓSITO

Teleperformance fue fundada hace 46 años en Francia por nuestro CEO Daniel Julien. Hoy somos una organización líder en experiencias tecnológicas en más de 95 países. Nos destacamos por soluciones innovadoras en analytics, ciberseguridad, gaming y realidad virtual.





MISIÓN

Creemos un mundo mejor y más justo a medida que proporcionamos un excelente lugar para trabajar. A través de la Global Impact Sourcing Initiative, promovemos empleos productivos, diversos, igualitarios e inclusivos. Nuestro compromiso con la sostenibilidad impulsa a nuestra comunidad a liderar el cuidado del planeta y la sociedad.



VISIÓN

“El toque humano, la Diversidad y la Inclusión”

Creemos en una solución simple para lograr nuestros objetivos: Teleperformers felices hacen clientes felices.

ADN

Ofrecemos una excelente experiencia al cliente en cada oportunidad como resultado de nuestro compromiso, pasión y dedicación a la excelencia. Por esto, enmarcamos nuestras acciones y decisiones en el día a día en estos 5 valores:



Cosmos | Integridad

Digo lo que hago.
Hago lo que digo



Tierra | Respeto

Trato a los demás con
amabilidad y empatía.



Metal | Profesionalismo

Hago las cosas bien
la primera vez.



Aire | Innovación

Yo creo y mejoro.



Fuego | Compromiso

Soy una persona apasionada
y comprometida.



MARCANDO EL MUNDO

Teleperformance Colombia S.A.S. - Teledatos Zona Franca S.A.S desde el 2009 se ha consolidado como una organización líder en el sector privado, operando como una Sociedad por Acciones Simplificada. Con más de 40 000 colaboradores en 300 ciudades y municipios en todo el país. Nuestra presencia se extiende desde Bogotá D.C. hasta Medellín y Barranquilla. La sede principal, está ubicada en el Ecosistema Empresarial Connecta 26 en la dirección Calle 26 # 92-32 en el corazón de la capital.

NUESTRA PRESENCIA HA LOGRADO EXPANDIRSE A 58 PAÍSES DE DIFERENTES CONTINENTES DEL MUNDO.

AMÉRICA

- ▶ Argentina
- ▶ Brasil
- ▶ Canadá
- ▶ Chile
- ▶ Colombia
- ▶ Costa Rica
- ▶ El Salvador
- ▶ Estados Unidos
- ▶ Guatemala
- ▶ Guyana
- ▶ Honduras
- ▶ Jamaica
- ▶ México
- ▶ Nicaragua
- ▶ Perú
- ▶ República Dominicana

ÁFRICA

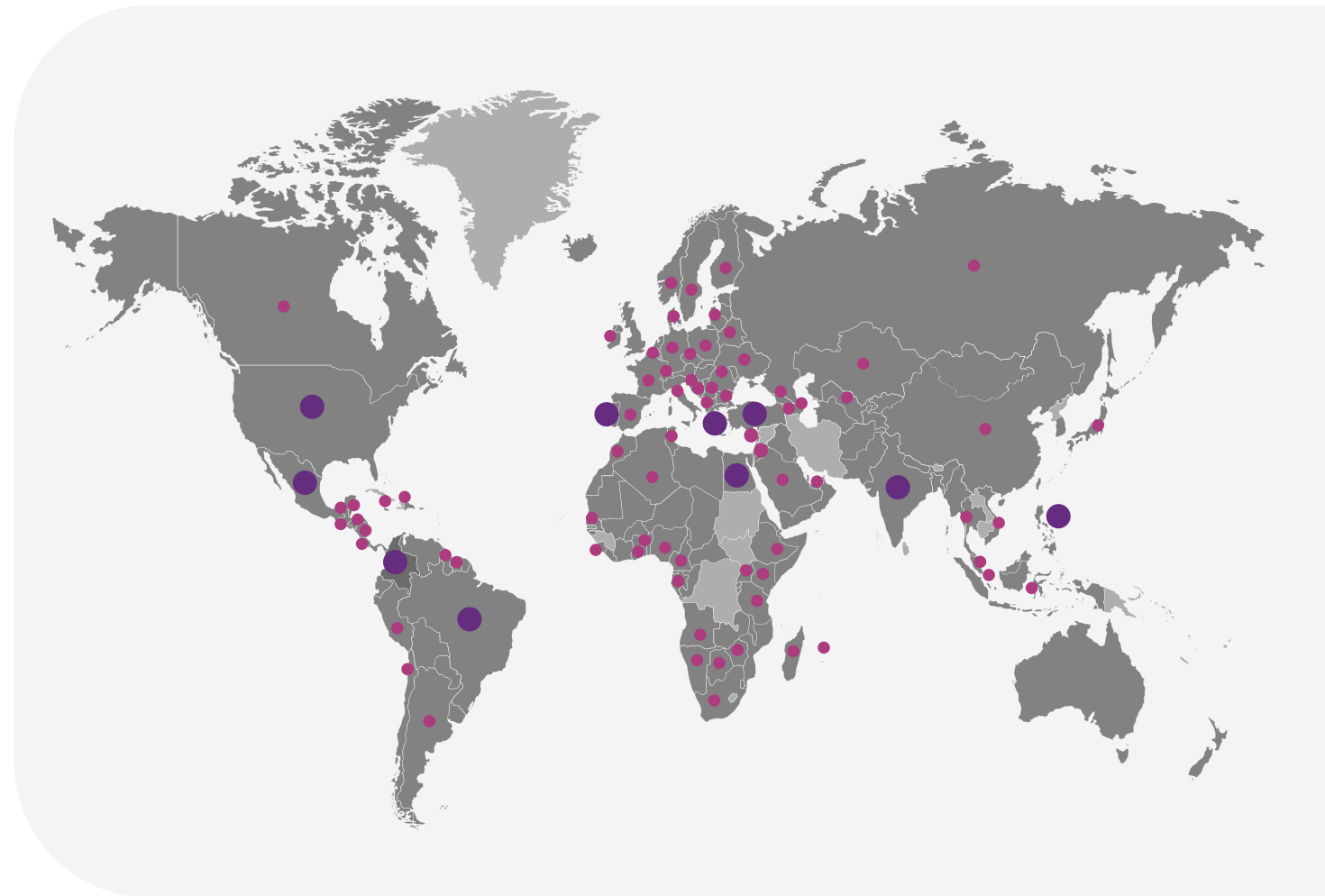
- ▶ Egipto
- ▶ Emiratos Árabes Unidos
- ▶ Madagascar
- ▶ Marruecos
- ▶ Nigeria
- ▶ Sudáfrica
- ▶ Túnez

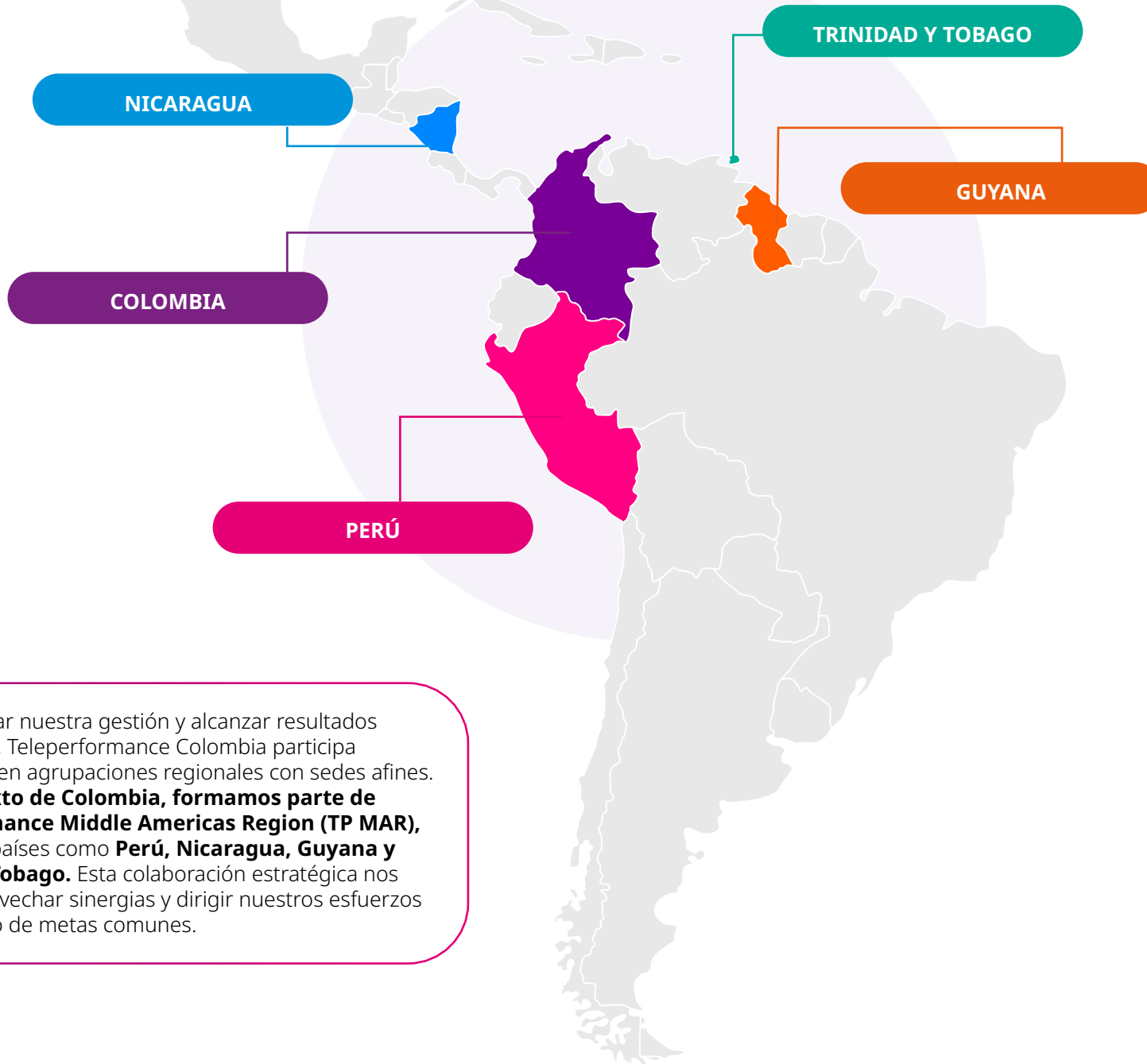
EUROPA

- ▶ Albania
- ▶ Alemania
- ▶ Austria
- ▶ Bosnia y Herzegovina
- ▶ Croacia
- ▶ Dinamarca
- ▶ España
- ▶ Finlandia
- ▶ Francia
- ▶ Grecia
- ▶ Italia
- ▶ Noruega
- ▶ Países Bajos
- ▶ Polonia
- ▶ Portugal
- ▶ Reino Unido
- ▶ República Checa
- ▶ Rumania
- ▶ Rusia
- ▶ Suecia
- ▶ Suiza
- ▶ Turquía
- ▶ Ucrania

ASIA

- ▶ Arabia Saudita
- ▶ China
- ▶ Corea del Sur
- ▶ Filipinas
- ▶ India
- ▶ Indonesia
- ▶ Japón
- ▶ Líbano
- ▶ Malasia
- ▶ Singapur
- ▶ Tailandia
- ▶ Vietnam





Para optimizar nuestra gestión y alcanzar resultados significativos, Teleperformance Colombia participa activamente en agrupaciones regionales con sedes afines. **En el contexto de Colombia, formamos parte de Teleperformance Middle Americas Region (TP MAR),** que incluye países como **Perú, Nicaragua, Guyana y Trinidad & Tobago.** Esta colaboración estratégica nos permite aprovechar sinergias y dirigir nuestros esfuerzos hacia el logro de metas comunes.

Desde Teleperformance Global, se realiza la recolección de información financiera a cada regional con el fin de presentar abiertamente las publicaciones en el sitio web: https://bit.ly/Financial_Publication la cual es de interés para nuestras partes interesadas:



Información financiera trimestral



Reportes financieros semestrales



Ingresos trimestrales



Resultados Anuales



UNIVERSO TP

DONDE LA CREATIVIDAD SE ENCUENTRA CON LA EJECUCIÓN

Ofrecemos una amplia gama de servicios en el sector terciario, destacando nuestra innovación en Inteligencia Artificial. Desde el diseño hasta la operación de soluciones omnicanal, incluyendo la gestión del talento humano y áreas de soporte, en modalidad presencial y de teletrabajo.

Contamos con tecnología avanzada en telefonía, datos, redes de comunicaciones y más. Nuestra cadena de valor, compuesta por 369 contratistas y proveedores locales, establece relaciones comerciales a largo plazo para el desarrollo de proyectos. En 2023, generamos pagos a proveedores y contratistas por más de 74 millones de euros.





CX digital:
 cartera de servicios impulsada por IA para satisfacer las necesidades clientes

Acelere sus resultados comerciales y transforme su negocio con nuestra experiencia y liderazgo de cuatro décadas en la industria. Optimizamos procesos y funciones para maximizar su éxito

IA regenerativa:
 Mayor rendimiento empresarial

La IA potencia a sus colaboradores, automatiza tareas repetitivas y mejora la precisión del modelo con el etiquetado de datos, todo enfocado en la atención al cliente. Su poder ofrece resultados empresariales más eficientes y efectivos

Servicios de confianza y seguridad:
 Enfoque holístico

Proteja su presencia digital con nuestro monitoreo en línea. Nuestros algoritmos avanzados y aprendizaje automático, junto con nuestros valores humanos, garantizan la integridad y seguridad de su empresa y sus usuarios.

Subcontratación administrativa:
 Mayor eficiencia

Integre funciones administrativas críticas para optimizar los resultados en todo su negocio. Las empresas pueden eliminar los silos contraproducentes y garantizar niveles de calidad consistentes alineando y conectando digitalmente todas las organizaciones funcionales.

Servicios de traducción e interpretación:
 Clase mundial

Aumente la eficiencia y el cumplimiento en su negocio con nuestros servicios de interpretación, traducción y localización. Contamos con lingüistas profesionales y altamente capacitados para ofrecer la más alta calidad en cada servicio.

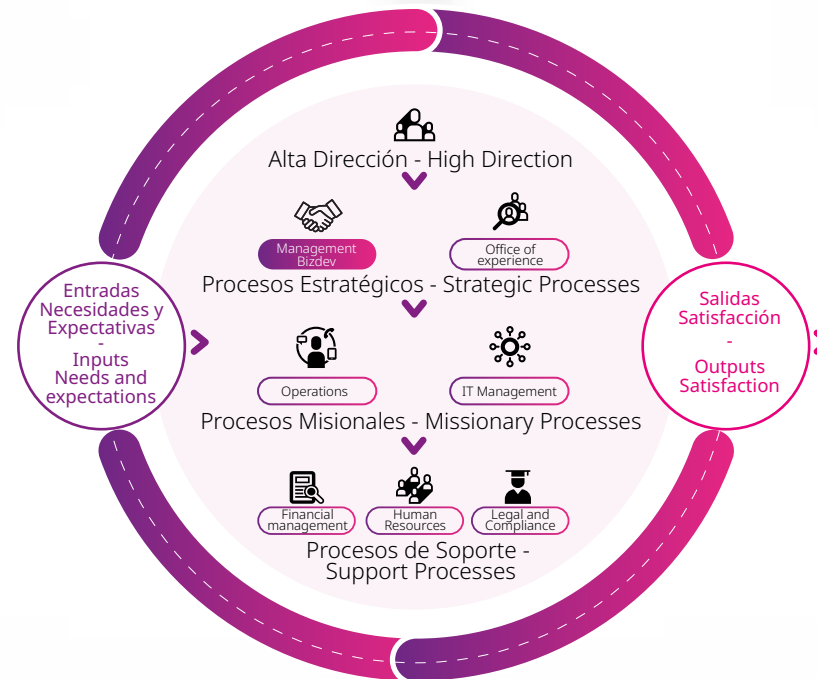
Trabajo en casa:
 Soluciones seguras y comprobadas

Optimice su entorno remoto con nuestras medidas de seguridad integrales, reclutamiento virtual y procesos automatizados. Todo conectado a través de nuestros Cloud Campus Hubs centralizados y de última generación.

Al momento de ofrecer cada uno de los servicios brindamos información clara y transparente a potenciales clientes sobre nuestras operaciones y cómo se han obtenido certificaciones que avalan el cumplimiento de estándares internacionales en aspectos como seguridad de la información, salud y seguridad en el trabajo, privacidad de datos personales, responsabilidad ambiental, gestión ambiental, calidad, diversidad equidad e inclusión, derechos humanos, entre otros. Gracias a este proceso, no presentamos casos de incumplimiento relacionados con la información y características de los servicios.

Contamos con un mapa de procesos el cual proporciona una perspectiva holística donde se posiciona cada uno de los procesos que realizamos con respecto a nuestra cadena de valor. Como se evidencia a continuación, las entradas (“aguas arriba”) de nuestra organización son las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés y las salidas (“aguas abajo”) es la satisfacción de estos, gracias a las actividades y toma de decisiones ejecutadas en nuestros procesos estratégicos.

GRI: 417-1 / 417-2 / 2-29






Reconocemos a nuestros grupos de interés como parte fundamental de nuestra cadena de valor, es por esto que contamos con procedimientos establecidos que nos permiten la identificación de estos, pero a su vez la determinación de sus necesidades y expectativas. De igual forma contamos con una matriz que permite visualizar globalmente la participación y el nivel de impacto en los diferentes grupos de interés. Dentro del proceso se pueden resumir los siguientes pasos (aplica tanto para partes internas como externas):




- 1. Evaluación para la determinación del grupo de interés mediante entrevista.**
- 2. Identificación del tipo de relación que tendría la parte interesada con la organización.**
- 3. Clasificación de la relación directa que tiene la organización con el grupo de interés.**

Como resultado, hemos logrado identificar 15 grupos de interés principales, los cuales se distribuyen en las siguientes categorías:

Grupos de interés vinculados







-  Propietarios de terrenos y espacios
-  Proveedores y contratistas
-  Clientes

Grupos de interés Internos

-  Alta dirección
-  Trabajadores
-  Corporación



Grupos de interés externos

-  Competencia
-  Organizaciones de estándares internacionales
-  Asociaciones
-  Autoridades
-  Medios de comunicación
-  Fundaciones y ONGs
-  Sociedad y comunidad
-  Inversores



Con el fin de validar la participación y atención a los grupos de interés, una vez son determinados, se establecen sus necesidades y expectativas con la finalidad de conocer si pueden convertirse en un riesgo o una oportunidad para nuestra organización. Lo anterior es posible gracias a la disposición de diversos canales de participación como lo son:

Línea ética global: mecanismo para denunciar conductas ilícitas, protegiendo a quienes informan de represalias. Todos somos responsables de mantener la integridad en Teleperformance. Se lo debemos a nuestros clientes, socios, accionistas y a nosotros mismos.

Comités: hemos establecido varios comités para representar y abogar por nuestros grupos de interés en caso de situaciones inesperadas. Estos comités incluyen:

TP Diversity

Fomentamos una cultura y ADN diverso, basados en el respeto, la aceptación y la no discriminación.
Correo: TPMARDiversity@teleperformance.com

Comité de Responsabilidad Social Corporativa

Aporta al progreso de las comunidades preservando los recursos naturales e impactando positivamente al planeta.
Correo: TPResponsabilidadsocial@teleperformance.com

TP Contigo

Realiza seguimiento a los casos de hostigamiento sexual, laboral, brindando orientación psicológica a las personas involucradas.
Correo: TPContigo@teleperformance.com

Comité de Convivencia Laboral (COCOLAB)

Protege a todos(as) los(as) colaboradores(as) ante posibles factores de acoso laboral que atenten contra la sana convivencia.
Correo: Comitedeconvivencia@teleperformance.com

TP Women

promueve la equidad de género en todos los niveles corporativos.
Correo: TPWomen_MAR@teleperformance.com

COPASST
Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo

Vigila, participa y promueve ambientes de trabajo seguros y saludables para todas las personas, mediante la búsqueda de acuerdos con todas las partes interesadas.
Correo: COPASST@teleperformance.com

UN VIAJE DE DESCUBRIMIENTO Y LOGROS

- Salud y seguridad en el trabajo
- Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad
- Gestión ambiental
- Diversidad, Equidad e Inclusión
- Seguridad de la información
- Calidad

Obtuvimos una amplia serie de reconocimientos y certificaciones que avalan el cumplimiento de los estándares nacionales e internacionales más altos, lo que nos posiciona como empresa líder en tendencias de sostenibilidad. Con orgullo les compartimos los siguientes logros:



Logramos cumplimiento del 100% en la norma que proporciona el marco trabajo y principios para asegurar el enfoque de gestión para la satisfacción de necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas, especialmente en cuanto a nuestros servicios.



Logramos cumplimiento del 100% de la norma que demuestra nuestro compromiso y responsabilidad sobre la protección y conservación del ambiente, priorizando la gestión de riesgos, el uso responsable de recursos, atención y prevención de emergencias.



Si bien esta norma no es certificable, obtuvimos como resultado una adhesión al 100% de la guía que permite el fortalecimiento de la responsabilidad social corporativa y sostenibilidad.



Logramos cumplimiento del 100% en la norma que permite el aseguramiento, confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan.



Logramos cumplimiento del 100% en la norma que establece la gestión de riesgos y oportunidades en el marco de la salud y seguridad en el trabajo, con la finalidad de prevenir lesiones y deterioro de la salud, brindando lugares de trabajo seguros y saludables.



Se logró la primera certificación en la norma que promueve la gestión de energía en la organización en pro a la eficiencia energética, la seguridad energética, la utilización de energía y el consumo energético con un enfoque sistemático.



Somos la segunda mejor empresa para trabajar en Colombia, lo que demuestra que poseemos de las mejores culturas laborales para el potencial humano.



La evaluación de esta norma europea nos permitió un cumplimiento del 100% frente a la gestión ética y socialmente responsable, integrando aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno.



Nos ubicamos en la segunda posición del Ranking de Sostenibilidad, llevado a cabo por la Cámara de Comercio de Bogotá en conjunto con ICONTEC, que permite identificar el estado actual de la organización en materia de sostenibilidad, visibilizando la gestión en aspectos económico, ambiental y social.



Somos la primera empresa de la región en certificar la norma ISO 30415 (Modelo AENOR) en el marco de la gestión de la diversidad e inclusión, desde un enfoque de mejora continua



Ocupamos el tercer puesto en el ranking de empresas incluyentes de América Latina, lo que destaca nuestro compromiso con la inclusión y la diversidad en sus lugares de trabajo.



Logramos nuestra certificación como negocio amigable con la comunidad LGBTIQ+ bajo en el marco de Friendly Biz.



Certificamos nuestra gestión frente a la experiencia del cliente en el marco de la regla de seguridad HIPAA/HITECH en aspectos como acceso y cancelación de usuario y capacitación en seguridad de la información al momento de la contratación.



Certificamos la garantía razonable del acceso físico a sistemas de datos y funciones que estén debidamente autorizados, administrados y protegidos contra acceso no autorizado o uso, modificación, adición o eliminación no intencional.



Desde Global, logramos la certificación Verego que proporciona un marco integral para gestionar iniciativas de responsabilidad social corporativa, priorizando temáticas como Liderazgo, Ética, Personas, Comunidad y Ambiente.



Logramos el cumplimiento al 98.9% ubicándonos en el estado ideal del Diagnostica RSE, certificado que respalda a las organizaciones que se encuentran comprometidas con la responsabilidad social en 8 áreas de interés.



Obtuvimos el sello que reconoce nuestro compromiso con la economía circular, reconociendo el enfoque de ciclo de vida y la generación relaciones "gana-gana" a lo largo de la cadena de valor en pro de la conservación ambiental y el bienestar social.



Certificamos el proceso de medición de huella de carbono, clave para la identificación e implementación de estrategias de mitigación y compensación de emisiones de gases de efecto invernadero.

Salud y seguridad en el trabajo

Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad

Gestión ambiental

Diversidad, Equidad e Inclusión

Seguridad de la información

Calidad



ALIANZAS QUE TRANSFORMAN

Reconocemos y agradecemos las alianzas que hemos formado con diversos actores, colaborando juntos para transformar el mundo.



CECODES

Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible para el fortalecimiento de la contribución de las organizaciones a la sostenibilidad.



CÁMARA DE LA DIVERSIDAD

Plataforma gremial que brinda oportunidades de inclusión económica a personas y organizaciones en Colombia y América Latina.



PACTO GLOBAL COLOMBIA

Invitación a las organizaciones a adherirse y cumplir los 10 principios universales



SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

Creadores de "Empleo Incluyente" programa de empleo dirigido a organizaciones de Bogotá.



SECRETARÍA DE LA MUJER

Generadores de diálogos con el sector empresarial para su participación en estrategias que impulsan la igualdad de género.



GOBERNACIÓN DEL META

Intermediario para la promoción de la educación de calidad y espacios tecnológicos en instituciones educativas.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ

Promotor de la equidad de género para la igualdad de oportunidad en niñas del municipio.



PARTICIPACIÓN EN ESPACIOS EXTERNOS

El desarrollo de estas alianzas nos ha permitido oportunidades de participación en espacios estratégicos para seguir avanzando en el camino de la sostenibilidad de la mano con nuestros grupos de interés externos.

Visita de la Cámara de la diversidad

En el marco de la certificación Friendly Biz contamos con la visita de la Cámara para construir un espacio de relacionamiento **para conocer los avances que Teleperformance ha logrado para seguir consolidando un desarrollo económico sostenible**, espacios libres de discriminación y respeto por las diferencias humanas.

Desayuno con la Secretaría de la Mujer

La Secretaría Distrital de la Mujer abrió el espacio **para dialogar con el sector empresarial acerca de sus estrategias de apoyo** para el emprendimiento y vinculación laboral e invitar al sector privado a enlazar sus estrategias con las rutas y mecanismos que el distrito tiene en marcha. A su vez, se habló sobre el sello de "Igualdad de género" que galardona las buenas prácticas distritales y empresariales que apuestan a la disminución de brechas por medio de la defensa y promoción de los derechos de las mujeres en Bogotá.

Es una iniciativa que busca incentivar en las empresas de Bogotá la contratación laboral de 19 poblaciones priorizadas por el programa y que presentan riesgos de vulnerabilidad en entornos de empleabilidad en la ciudad. En el caso de Teleperformance se lograron postular más 640 personas que hacen parte de nuestra comunidad.

Programa de empleo incluyente de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Encuentro organizado por el Swedish Workplace Programme (SWP) y la Fundación ACADI/VOCA Latinoamérica (FAVLA) para conocer, compartir y cocrear las prácticas corporativas alrededor de la Diversidad, Equidad e Inclusión. El espacio consistió en el desarrollo de mesas de trabajo que permitieron dinamizar la exposición de experiencias en Diversidad, Equidad e Inclusión de las distintas compañías presentes, gracias a este ejercicio fue posible identificar retos, compartir prácticas y generar conclusiones para compartir en los escenarios laborales y en la aplicación de estrategias que promuevan la equidad en el escenario laboral.

Foro de Empresas incluyentes más allá de la diversidad

Nos convocaron para acompañar a la Feria Laboral del Comité Internacional de Rescate, cuyo propósito de conectar a las empresas de la ciudad para brindar nuevas oportunidades laborales, de educación y desarrollo a personas migrantes y refugiadas. Asimismo, el Comité nos invitó a participar en un espacio "Shark Tank" donde la población migrante tuvo la oportunidad de presentar sus ideas de negocio ante jurados evaluadores con la finalidad de brindar acompañamiento en la estructuración de sus emprendimientos.

Feria Laboral y Shark Tank del IRC

Gala de la Fundación Urrego

Se realizó la convocatoria de aliados estratégicos para acompañar y promover a la Fundación en la recolección de fondos para la prevención del suicidio en niños, niñas y adolescentes a través de la Gala en conmemoración de la vida de Sergio David Urrego y así apoyar la Línea Salvavidas que ha logrado salvar más de 10.000 vidas.

Construyendo Tejido Empresarial

Nuestro Manager de Responsabilidad Social Corporativa y sostenibilidad participó como panelista en el conversatorio "Construyendo Tejido empresarial: La migración como valor agregado" donde pudo compartir la experiencia de Teleperformance en la inclusión sociolaboral para población migrante y refugiada. Abordó temas como los retos y oportunidades de las compañías para enfrentar el fenómeno migratorio, la articulación de asuntos migratorios con el acompañamiento y asesoría en procesos de empleabilidad y los nuevos compromisos conjuntos para forjar redes de apoyo y con ello tejido empresarial.

Feria de Emprendimiento Consejo Danés De Refugiados

Dentro de nuestra estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión, acompañamos las iniciativas de ONG y fundaciones que promueven emprendimientos, en esta ocasión, lo hicimos en el espacio propuesto por el consorcio compuesto por las organizaciones Consejo Danés de Refugiados, Consejo Noruego de refugiados y Save the Children, quienes habilitaron un espacio para brindar información sobre Teleperformance y sus procesos de empleabilidad. El espacio permitió la relación con los miembros de las organizaciones que integraron la actividad, generando nuevos enlaces y compromisos de cara a la población migrante.

We Trade

Participamos en We Trade uno de los eventos más importantes para nuestra región en el marco de la diversidad, equidad e inclusión, pues se reúnen líderes empresariales, personajes públicos, emprendedores, académicos y muchos más con personas de grupos poblacionales para así impulsar el relacionamiento, aprendizaje y comercio.

El día del Gamer se conmemora dentro de Teleperformance con un foro en el que se visualiza la importancia del reconocimiento de los e-sports en la actualidad de la sociedad. Se brinda el reconocimiento al Ministerio de Deportes por financiación, formación y apoyo económico. Se realizaron tres conversatorios en torno a las problemáticas presentadas por la comunidad gamer y sus necesidades, los riesgos y beneficios de las TICs. Todo esto culmina con la promoción del curso propiciado por Teleperformance y la Defensoría del Pueblo sobre el uso de las TICs para la protección y garantía de los Derechos Humanos en todas las comunidades a las que la organización impacta en la población.

Foro de cultura gaming, e-sports y DD.HH.

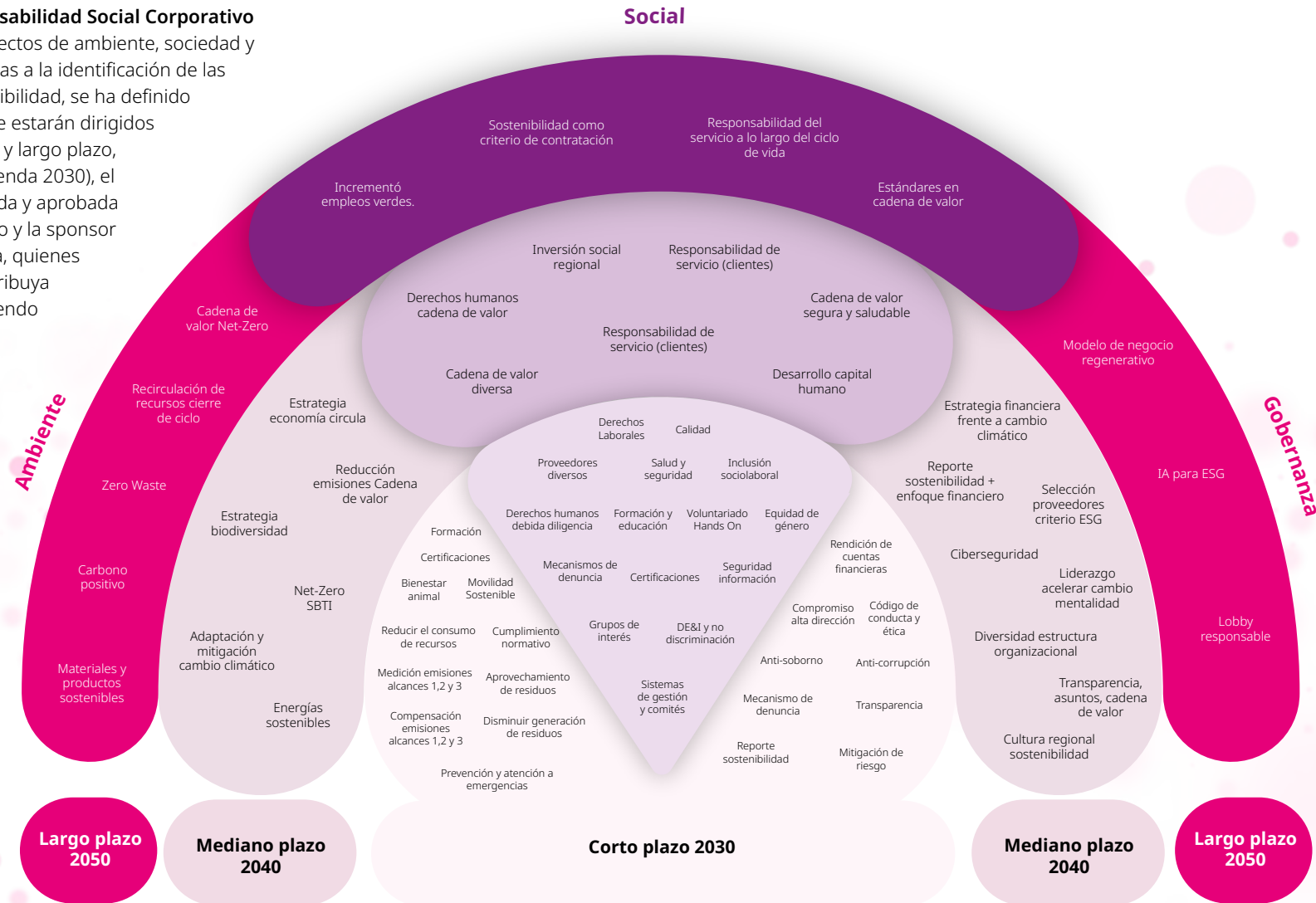
El equipo de trabajo de la Mesa de Inclusión y Diversidad hace una invitación especial a participar en esta conversación a Teleperformance, donde damos a conocer la Estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión el cual se trabaja de la mano con el programa de voluntariado Hands On.

Mesa de Inclusión y Diversidad: Pacto Global



ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Se encuentra dentro de nuestro **Plan de Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad** el cual dirige y encausa los aspectos de ambiente, sociedad y gobernanza (ASG) de nuestra organización. Gracias a la identificación de las principales problemáticas y tendencias en sostenibilidad, se ha definido un plan de acción que permite identificar a donde estarán dirigidos nuestros esfuerzos en marcos de corto, mediano y largo plazo, siendo el más corto el año 2030 (siguiendo la Agenda 2030), el mediano a 2040 y el largo a 2050. Esta fue revisada y aprobada por el presidente del máximo órgano de gobierno y la sponsor del Comité de Responsabilidad Social Corporativa, quienes velan por la finalidad de que esté alineada y contribuya a los objetivos estratégicos de la organización, siendo transversal a los procesos establecidos.



EJES DE NUESTRO PLAN DE ACCIÓN

Hemos definido 6 ejes para la ejecución de nuestro plan de acción y garantizar la contribución a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, entre estos se encuentran: **Verse bien es sentirse bien, Jóvenes por la innovación social, Ser único es ser increíble, Crecimiento inclusivo y responsable, Héroe del Planeta y Hands On.**

Somos ambiciosos en nuestros aportes para la conservación de nuestro planeta y hacer frente al cambio climático. Prevenimos, mitigamos, controlamos y compensamos aquellos posibles impactos asociados a nuestras actividades y toma de decisiones.

Enmarcamos nuestra actuación en la responsabilidad e integridad, adquiriendo fuertes compromisos en contra de la corrupción, el soborno y la competencia desleal. Cumplimos con los más altos estándares nacionales e internacionales en materia de Buen Gobierno, Legalidad, Seguridad y gestión de riesgos, Derechos Humanos y Calidad.

Nos comprometemos fuertemente con promocionar y brindar espacios saludables y seguros para nuestros colaboradores y actores de nuestra cadena de valor, incluyendo la comunidad externa a quienes extendemos jornadas y brigadas.

Estamos fielmente convencidos que la formación, educación y capacitación de las personas son herramientas clave para el desarrollo de nuevas habilidades para lograr una mejor calidad de vida y desarrollo de nuestros colaboradores y sociedad en general.



Nos retamos a impulsar el desarrollo y bienestar de las personas incentivando la Diversidad, Equidad e Inclusión, tanto con nuestro público interno como con aquellas comunidades priorizadas. Es por esto que trabajamos fuertemente en generar espacios seguros y en ser una organización líder a nivel nacional en temas de inclusión sociolaboral y proveedores diversos.

PILARES DEL PLAN DE ACCIÓN

Para garantizar la correcta ejecución de los 6 ejes propuestos, hemos establecido diferentes pilares de trabajo en cada uno con la finalidad de identificar los objetivos, metas, recursos e indicadores de gestión para promover una mejora continua año a año.



Verse bien es sentirse bien

- Brigadas de salud
- Mega jornadas
- TP con Comunidades

Jóvenes por la innovación social

- Formación y capacitación ambiental y social
- Educación formal para todos
- Reuse to transform

Ser único es ser increíble

- Atención social a comunidad LGBTIQ+
- Atención social a refugiados y migrantes
- Atención social a etnias
- Atención social a mayores de 40 años
- Equidad de género
- Proveedores diversos
- Empresas incluyentes
- Inclusión social-laboral
- Ferias empleo incluyente
- Comunicación

Crecimiento inclusivo y responsable

- DD.HH. en el entorno laboral
- Transparencia y ética
- Relacionamiento Grupos de interés
- Calidad
- Comunicación

Héroes del planeta

- Gestión de recursos
- Ecoeficiencia y economía circular
- Gestión de residuos sólidos y peligrosos
- Mitigación y adaptación al cambio climático
- Movilidad sostenible
- Prevención y atención a emergencias
- Comunicación
- Cumplimiento legal y normativo

Objetivos de Desarrollo Sostenible transversales



Objetivos de Desarrollo Sostenible prioritarios



Objetivos de Desarrollo Sostenible significativos



DEBIDA DILIGENCIA: RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Gracias al proceso realizado de doble materialidad, se lograron identificar los impactos positivos que nuestra organización genera en la sociedad y el planeta, asimismo, fue posible conocer la gestión realizada por nuestra organización para la mitigación de los riesgos asociados a las actividades y relaciones comerciales. A continuación, se presentan aquellos con la priorización más alta:

IMPACTO POSITIVO PARA LAS PERSONAS Y EL PLANETA

3

SALUD Y BIENESTAR



3.3., 3.4., 3.7., 3.8., 3.9. Contamos con personal de salud idóneo para identificar condiciones de salud de manera oportuna y desarrollar acciones para la protección y promoción de la salud y la prevención, atención y rehabilitación de la enfermedad común y laboral.

16

PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



16.3., 16.6., 16.10. Contamos con mecanismos de rendición de cuentas para el acceso público a la información, su gestión caracterizada por la privacidad y protección.

17

ALIANZA PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



17.15., 17.16. Generamos alianzas estratégicas con diversos actores para generar acciones social y ambientalmente responsables que impacten positivamente el desarrollo de la sociedad.

MITIGACIÓN DE RIESGOS PARA LAS PERSONAS Y EL PLANETA

3

SALUD Y BIENESTAR



3.9. Promovemos la salud de las personas construyendo un planeta más sano.

8

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



8.8. Trabajamos arduamente en la protección de los derechos humanos y laborales para promover entornos más seguros para todas las personas.

10

REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



10.7. Sabemos que un ADN diverso permite mejores lugares de trabajo y logro de objetivos.

11

CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



11.6. Construimos estrategias para reducir el impacto ambiental derivado de nuestras actividades, procesos, decisiones y relaciones comerciales.

12

PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE



12.1., 12.2. Incentivamos el consumo responsable en nuestra comunidad, fortaleciendo la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.

13

ACCIÓN POR EL CLIMA



13.1, 13.2., 13.3. Hemos establecido programas que nos permiten la mitigación y adaptación al cambio climático.

No obstante, nuestro compromiso con la debida diligencia va más allá. Constantemente nos encontramos en el proceso de gestión de riesgos y oportunidades, mediante sus identificación, prevención, mitigación y respuesta. Esto es posible gracias al trabajo realizado a la articulación de la alta dirección, encargada de la revisión y aprobación de la información, y los representantes del Sistema integrado de gestión responsables de la identificación de los riesgos y oportunidades de acuerdo con la participación, necesidades y expectativas de los grupos de interés presentes en la cadena de valor. Es importante resaltar que el C-Level, como máximo órgano de gobierno, debe analizar los resultados obtenidos cada año mediante la rendición de cuentas, según aplique y en dado caso establecer medidas de mejora continua o consentimiento.

Riesgos y oportunidades generales

Gracias a nuestro procedimiento para determinar y evaluar riesgos y oportunidades hemos logrado la identificación, análisis, valoración, tratamiento y comunicación de los distintos tipos de riesgos, con el fin de establecer las oportunidades que contribuyen a la mejora del desempeño, fomento de la innovación y logro de objetivos estratégicos. La valoración de riesgos y oportunidades se presenta anualmente o cuando sea requerido a la Alta Dirección describiendo cada uno, su probabilidad de ocurrencia y magnitud del impacto, con el propósito de priorizarlos y definir el tratamiento adecuado. El realizar este proceso nos permitió gestionar 50 riesgos y 57 oportunidades del contexto interno y externo a lo largo del año.



GRI: 308-2 / 414-2

Riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobernanza

Nuestro interés de identificar los riesgos y las oportunidades es cada vez mayor, por lo cual realizamos el análisis de los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) ya que son un conjunto de “reglas” estratégicas para al momento de tomar decisiones que puedan llegar a afectar el valor de nuestra organización frente a nuestros grupos de interés. Es por esto que, a los riesgos y oportunidades más representativos según la evaluación de aspectos, impactos, debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas logramos priorizar los más importantes para la organización y su interacción con nuestros grupos de interés, además del trato que se le da a cada uno. Los resultados obtenidos fueron 40 oportunidades y 53 riesgos en el marco de los Diversidad, Equidad e Inclusión (DE&I), Ambiente, Buen Gobierno, Derechos Humanos y componente social.

Riesgos y oportunidades frente a los derechos humanos

No obstante, teniendo en cuenta el enfoque en derechos humanos que antepone en el presente reporte, quisimos demostrar nuestro compromiso frente a los Derechos Humanos e ir más allá en cuanto a debida diligencia. En nuestro procedimiento para la identificación y priorización de riesgos asociados a los Derechos humanos se plasma una metodología propia donde podemos evaluar teniendo en cuenta criterios como la exposición (probabilidad e impacto), la vulnerabilidad (reparabilidad y complicidad), su importancia y su relacionamiento con los grupos de interés. Finalmente, se establece la medida de control del impacto ya sea real o potencial. Como resultado se identificaron 42 riesgos a lo largo de nuestro mapa de procesos.



CONDUCIENDO EL CAMBIO: NUESTRO COMPROMISO COLECTIVO

Principios del Pacto Global

Somos signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, por lo que incorporamos los "Diez Principios" como marco rector complementario a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, esto es posible gracias al compromiso asumido desde la alta dirección y que es incentivado en los diferentes niveles y contextos de Teleperformance. Lo anterior ha permitido generar una serie de Políticas y documentos rectores que priorizan la debida diligencia, el principio precautorio y/o de prevención, la protección y garantía de los derechos humanos y que han sido aprobados por el máximo órgano de nuestra organización.

Este repositorio cumple con los requisitos de confidencialidad establecidos dentro de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, donde aquellas que requieren la socialización a partes interesadas externas se encuentran públicas o son compartidas por medio de canales como: correo electrónico, sitio web, espacios de socialización, entre otros. Sin embargo, para las partes interesadas internas contamos con: nuestra intranet TP Home, mensajes de texto, correo electrónico, tableros y similares. En conclusión, cada actor logra acceder a la documentación que requiere obligatorio cumplimiento según su contexto y participación, ya sea en procesos o relaciones comerciales.

Promesa de acción de TP

Hemos logrado establecer un marco de gobernanza conformado por más de 38 Políticas, Manuales y similares que guían nuestro accionar en el día a día en temas como administración de personal, salud y seguridad en el trabajo, tecnología informática (IT), seguridad de la información, componente legal, entre otros. Algunos de estos se mencionarán a lo largo de este reporte, por lo cual en este apartado mencionaremos aquellas específicas para los derechos humanos:

Política del Sistema Integrado de Gestión (SIG):

Promover la mejora continua de los procesos basado en el principio precautorio y de gestión de los riesgos mediante la implementación de los diferentes sistemas de gestión en el marco de salud y seguridad en el trabajo, seguridad de la información, protección de datos personales, calidad, ambiente, gestión energética, responsabilidad social, derechos humanos y diversidad, equidad e inclusión, asegurando el cumplimiento de requisitos legales, normativos, corporativos, contractuales y de negociación colectiva.



Política de Responsabilidad Social Corporativa y sostenibilidad:

Establecer el marco de referencia para 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 trabajadores, clientes, colaboradores y demás actores para que se sumen al compromiso de conducir a una mejora continua en la sociedad y el ambiente.

Política de Diversidad, Inclusión y Equidad y No Discriminación:

Asegurar una cultura organizacional incluyente, equitativa y diversa, permitiendo la promoción de lugares de trabajo seguros, diversos y libres de discriminación, incentivando las mejores prácticas a los grupos de interés tanto internos como externos.



Política de Protección y Garantía a los Derechos Humanos:

Promover, respetar y garantizar los Derechos Humanos reconocidos en la carta universal para asegurar el bienestar y desarrollo justo, inclusivo y equitativo de nuestros colaboradores y grupos de interés de la cadena de valor. Contamos con la "Carta de declaración de los Derechos Humanos" y la "Carta de compromiso de declaración contra la esclavitud moderna y trata de personas".

Para el cumplimiento de la promesa de acción de TP, es de gran importancia establecer la conducta y ética ética esperada por los grupos de interés dentro de los procesos y relaciones comerciales, con la finalidad de incentivar y garantizar que su desarrollo sea transparente y acorde a los principios universalmente aceptados. **Es por tal razón que contamos con tres mecanismos claves para promover una conducta empresarial responsable:**



Código de ética:

Establecer un marco de valores que orientan nuestra actuación y consolidar la ética y transparencia.

Código de conducta:

Establecer un marco de conductas deseables, que sirvan como referencia para el comportamiento de los trabajadores en el ejercicio de sus funciones, en las relaciones laborales y en las interacciones con la población.



Manual de Transparencia y Ética Empresarial y/o Política de Anticorrupción:

Disponer de controles y procedimientos específicos que permitan prevenir, detectar y corregir cualquier conducta que pueda suponer un acto de corrupción, fraude o un conflicto de intereses.

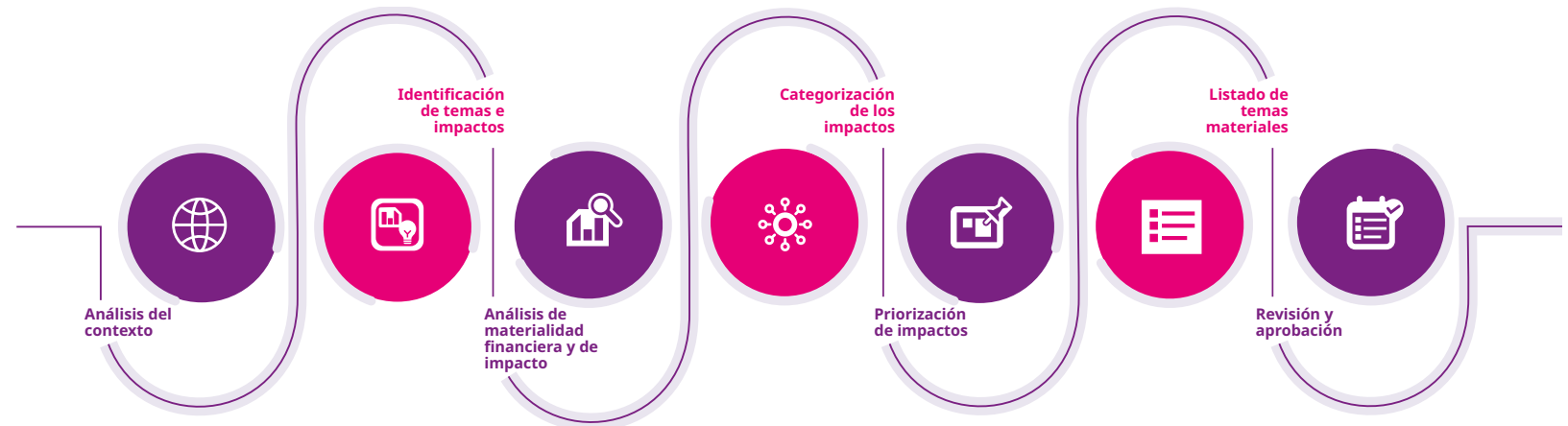


Cada uno de nuestros colaboradores cuenta con la formación onboarding y Annual refreseh, no solo en estos mecanismos, sino también de cada una de las políticas con la finalidad de que conozcan sus compromisos y rol para garantizar su cumplimiento. Caso distinto para nuestras partes interesadas externas, donde al momento de establecer su relación con nuestra organización, son compartidas las políticas correspondientes a su contexto y su rol dentro de la cadena de valor para contribuir a los aspectos en sostenibilidad de la organización. En caso de que alguno de nuestros grupos de interés cuente con alguna duda sobre el cumplimiento de estos mecanismos y/o Políticas, manuales, entre otros, pueden comunicarse a la Línea Directa de Ética dispuesta, con su líder directo o incluso con los representantes de los sistemas de gestión.

DEFINICIÓN DE ASUNTOS MATERIALES

Realizamos el análisis de doble materialidad con la finalidad de mantener actualizados los asuntos más relevantes para nuestra organización y grupos de interés en el marco de la sostenibilidad, teniendo en cuenta los últimos estándares de reporte internacional. Lo anterior se realiza debido a nuestro compromiso en comunicar de forma ética, transparente y oportuna a todas las partes sobre el desempeño de nuestra organización en aspectos ambientales, sociales y de gobernanza, mediante la práctica de reportes de sostenibilidad.

Dado que nuestro interés es identificar cómo aportamos al desarrollo sostenible, el análisis de doble materialidad será realizado cada 3 años. A continuación, se presenta el método a implementar:



Es esencial comprender contexto en el que opera la organización antes de realizar la definición de la doble materialidad e incluso antes de identificar los aspectos e impactos a evaluar. Es así como el análisis del contexto permite contar con un marco necesario para comprender los riesgos y oportunidades presentes en nuestro entorno y así lograr una mejor toma de decisiones en la integración del marco de sostenibilidad.

Contexto interno:

- ▶ Reportes de Sostenibilidad de años anteriores.
- ▶ Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- ▶ Necesidades y expectativas de partes interesadas (SIG).
- ▶ Riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de buen gobierno.
- ▶ Priorización de partes interesadas en Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad.
- ▶ Identificación de necesidades y expectativas de perfiles diversos.
- ▶ Identificación y evaluación de requisitos legales de Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad.
- ▶ Informes financieros (Teleperformance Global).

Contexto externo:

- ▶ Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- ▶ Riesgos Globales - World Economic Forum.
- ▶ Carta internacional de Derechos Humanos, incluidos los Principios rectores sobre las empresas.
- ▶ Estándares Global Reporting Initiative.
- ▶ Reportes de sostenibilidad de empresas con el mismo core de negocio.



De igual forma, gracias a nuestro Sistema Integrado de Gestión (SIG) fue posible la identificación de las partes interesadas y la determinación de sus necesidades y expectativas. Mediante la matriz de Mendelow logramos realizar la priorización de estas en el marco de la Responsabilidad Social & Sostenibilidad, los cuales serán consultados para la priorización de los asuntos materiales.

Teniendo en cuenta diferentes fuentes de información de nuestra organización, fue posible conocer los riesgos, oportunidades e impactos tanto reales como potenciales, ya sea positivos o negativos que se puedan desligar de nuestras actividades y relaciones comerciales. Estos fueron evaluados teniendo en cuenta dos enfoques:

Materialidad financiera: el análisis se centra en factores financieros que pueden afectar el valor de la organización (sostenibilidad financiera).

- ▶ Impacto en las finanzas.
- ▶ Impacto en la reputación.
- ▶ Impacto en la estrategia.

Materialidad de impacto: el análisis se centra en los aspectos sociales, ambientales y de gobernanza que son relevantes para la organización y sus partes interesadas.

- ▶ **Gravedad:** escala (nivel de gravedad del impacto), alcance (extensión del impacto) y remediabilidad (dificultad que supone contrarrestar o corregir el daño resultante).
- ▶ **Probabilidad:** posibilidad de que el impacto se produzca.
- ▶ **Derechos Humanos:** la gravedad del impacto prevalece sobre su probabilidad.
- ▶ **Escala:** nivel de gravedad del impacto.
- ▶ **Alcance:** extensión del impacto.

Debido a la gran cantidad de temas e impactos identificados (109) a lo largo de todos los procesos, realizamos una categorización macro, que permitió agrupar y así identificar con mayor facilidad las temáticas con importancia media y alta, las cuales serían priorizadas por las partes interesadas para conocer los asuntos materiales de la organización.

Listado de temas priorizados

El análisis realizado, permitió identificar aquellos temas, aspectos e impactos con priorización media y alta para nuestra organización, entre los cuales encontramos:

Verse bien es sentirse bien

- ▶ Salud y seguridad en el trabajo (salud física y mental)
- ▶ Lugares de trabajo seguros y saludables
- ▶ Cumplimiento de requisitos legales en salud y seguridad
- ▶ Bienestar de los colaboradores + clima laboral
- ▶ Impactos a la salud en la cadena de valor

Jóvenes por la innovación social

- ▶ Formación y sensibilización de los colaboradores
- ▶ Capacitación y desarrollo

Hands On

- ▶ Proyectos e impactos socioambientales
- ▶ Programa de voluntariado



Crecimiento inclusivo y responsable

- ▶ Desempeño económico
- ▶ Anticorrupción, competencia y fiscalidad
- ▶ Prácticas de abastecimiento
- ▶ Derechos Humanos y Laborales
- ▶ Mecanismos de consulta y participación
- ▶ Calidad del servicio y satisfacción
- ▶ Marketing y comunicaciones (reputación)
- ▶ Privacidad y seguridad de la información
- ▶ Innovación tecnológica
- ▶ Cumplimiento de requisitos legales generales

Héroes del planeta

- ▶ Gestión del recurso energético e hídrico
- ▶ Gestión de residuos (economía circular)
- ▶ Cambio climático y huella de carbono
- ▶ Cumplimiento de requisitos legales ambientales



Ser único es ser increíble

- ▶ Espacios diversos, seguros e inclusivos
- ▶ Procesos libres de discriminación
- ▶ Remuneración justa y equitativa
- ▶ Comunicación inclusiva y accesible
- ▶ Igualdad de oportunidades
- ▶ Cumplimiento de requisitos legales DE&I



EJE	LETRA	ASUNTO
Verse bien es sentirse bien	A	Salud física y mental de los trabajadores
Verse bien es sentirse bien	B	Lugares de trabajo seguros y saludables
Verse bien es sentirse bien	C	Bienestar de los colaboradores (Clima)
Verse bien es sentirse bien	D	Cumplimiento de requisitos legales de salud y seguridad
Verse bien es sentirse bien	E	Impactos a la salud a lo largo de la cadena de valor
Jóvenes por la innovación social	F	Formación y sensibilización de los colaboradores
Jóvenes por la innovación social	G	Capacitación y desarrollo profesional
Ser único es ser increíble	H	Espacios diversos, seguros e inclusivos
Ser único es ser increíble	I	Procesos libres de discriminación
Ser único es ser increíble	J	Remuneración justa y equitativa
Ser único es ser increíble	K	Comunicación inclusiva y accesible
Ser único es ser increíble	L	Igualdad de oportunidades
Ser único es ser increíble	M	Cumplimiento de requisitos legales de diversidad, equidad e inclusión
Crecimiento inclusivo y responsable	N	Desempeño económico
Crecimiento inclusivo y responsable	O	Anticorrupción, competencia y fiscalidad
Crecimiento inclusivo y responsable	P	Prácticas de abastecimiento
Crecimiento inclusivo y responsable	Q	Derechos Humanos y Laborales
Crecimiento inclusivo y responsable	R	Mecanismos de consulta y participación
Crecimiento inclusivo y responsable	S	Calidad del servicio y satisfacción
Crecimiento inclusivo y responsable	T	Marketing y comunicaciones (Reputación)
Crecimiento inclusivo y responsable	U	Privacidad y seguridad de la información
Crecimiento inclusivo y responsable	V	Innovación tecnológica
Crecimiento inclusivo y responsable	W	Cumplimiento de requisitos legales generales
Héroes del planeta	X	Gestión del recurso energético
Héroes del planeta	Y	Gestión del recurso hídrico
Héroes del planeta	Z	Gestión de residuos (Economía circular)
Héroes del planeta	AA	Cambio climático y huella de carbono
Héroes del planeta	BB	Cumplimiento de requisitos legales ambientales
Héroes del planeta	CC	Emergencias ambientales
Hands On	DD	Proyectos e impactos socioambientales en la comunidad
Hands On	EE	Programa de voluntariado

A lo largo de este reporte se presentará la gestión que realizamos desde Teleperformance en cada uno de los temas o asuntos materiales.

Cambios significativos

En comparación con los asuntos materiales del año 2022, se evidencia un cambio significativo ya que para este año se tuvo en cuenta el enfoque establecido en la doble materialidad. Entre estos, se presenta que asuntos con importancia baja como la innovación y cambio climático pasaron a tener importancia media. Asimismo, temas como ética y cumplimiento o derechos humanos, pasan a tener una priorización alta. Se logra concluir que, si bien la categorización de los asuntos materiales varía entre ambos años, estos guardan gran similitud frente a los temas más relevantes para nuestra organización y su valor, además de nuestras partes interesadas.

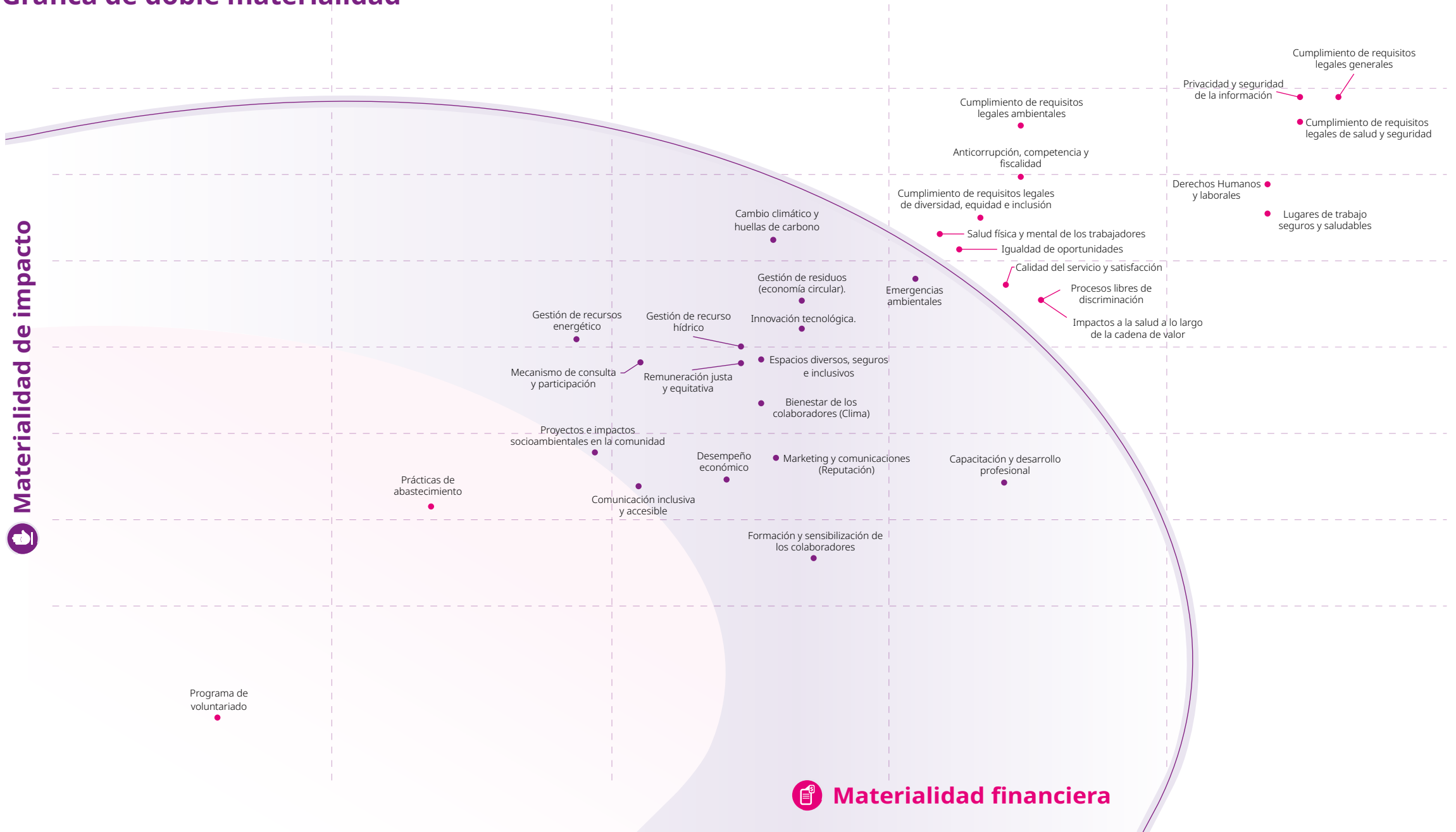
Revisión y aprobación

El listado de asuntos materiales fue aprobado por la alta dirección de nuestra organización, la cual está representada por el CEO, la CXO y el Manager de Responsabilidad Social Corporativa. & Sostenibilidad, con la finalidad de lograr abarcar diferentes intereses y expectativas de nuestra organización a lo largo de todos los niveles.

En este sentido, se busca que los temas materiales demuestren la contribución de Teleperformance a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Agenda 2030) y Derechos Humanos.



Gráfica de doble materialidad



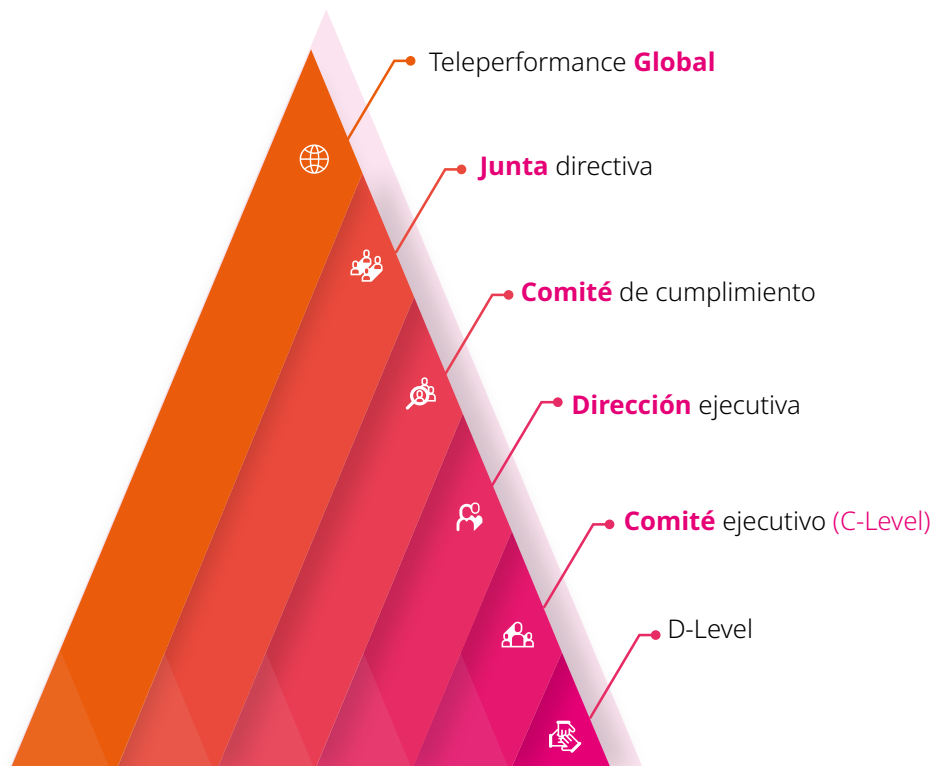
CRECIMIENTO RESPONSABLE E INCLUSIVO



GOBERNANZA

Gobierno corporativo

Promovemos una sólida cultura de gobierno corporativo en toda nuestra organización, buscando prácticas sanas y eficientes en nuestras relaciones y actuaciones. Nos esforzamos por fortalecer la confianza a través de la gestión de riesgos y el establecimiento de políticas, reglamentos, manuales y procedimientos. Contamos con un Manual de Gobierno Corporativo que define los lineamientos y directrices para una mejora continua en el desempeño, siempre cumpliendo con los más altos estándares de ética y responsabilidad.



Teleperformance Global: es el órgano de más alto nivel que administra la compañía y representa los intereses de todas las partes interesadas, incluyendo los inversionistas. Su misión es proteger y valorizar el patrimonio de manera sustentable.

Junta directiva: Es el máximo órgano de gobierno que, por un lado, debe encargarse de dirigir a la empresa como un todo y, por otro, es la instancia que asegura el control y la supervisión de la dirección general y, concretamente, de toda la empresa.

Comité de Cumplimiento: encargado de verificar el cumplimiento de los lineamientos corporativos de la organización en materia de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo, Ética, Soborno Nacional o Transnacional. Está liderado por el Oficial de cumplimiento

Dirección ejecutiva: es el encargado de reportar y dirigir a líderes de los diversos procesos y áreas estratégicas y operativas (C -Level). Este rol es el responsable máximo ante el Global de cumplir con los objetivos estratégicos que establezcan.

Comité ejecutivo (C-Level): alude a los puestos de alta dirección en la empresa, es decir, personas que son cabeza de equipos o jefes de algún área. En este caso, en conjunto con el Chief Executive Officer (CEO).

En adición, contamos con otros 6 comités que son mecanismo de consulta y participación para nuestras partes interesadas (Comité de Convivencia Laboral -COCOLAB, Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST, Comité TP Contigo, Comité TP Women, Comité TP Diversity, Comité de Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad).

D-Level: hace referencia al resto de puestos de dirección de la organización, es decir aquellas cabezas o líderes de sub-áreas o sub-procesos dentro de las que dirige el C-Level.





Andrés Bernal
CEO TP MAR

A continuación, se presenta el organigrama correspondiente al C-Level, como máximo órgano de gobierno de la organización a nivel regional, siendo el líder nuestro CEO. Es importante aclarar que el 65% de este es contratado de la comunidad local, es decir nacidos en Colombia o con nacionalidad Colombiana.



Carlos Beltrán

Chief Operations Officer

Online Services, Social Media
PropTech, Tech App
Transportation

Juan Camilo Granados

Chief Operations Officer

Healthcare, Gaming,
Technology, Tech App Delivery
Media & Entertainment

Moisés Saavedra

Chief Operations Officer/
Country Manager GUY, T&T
and Nicaragua

Financial & Utilities

Hector Muraira Garza

Chief Operations Officer/
Country Manager TP Peru

Travel, Leisure & Hospitality
Retail & E-Commerce

Pilar Forero

Chief Operations Officer

Business Services
Telecommunications
Transportation & Logistics
Tech-home Services

Luis Iglesias

Chief Operations Officer
- TikTok TP MAR

Martha Sofía Guzmán

Chief Operations Officer - Panamerican Market

Felipe Izquierdo

Sr. Director - Offshore Market



Agustín Issel

VP of Business Development & Digital Transformation

Karina Juárez

Chief Experience Officer

Juan Carlos Gaitán

Chief Human Resources Officer

Sebastián Téllez

Chief Workforce Management Officer

Claudio Esteves

Chief Technology Officer

Nicolás Gutiérrez

Chief Financial Officer

Fernando Victoria

Chief Legal Officer

Paola Álvarez

Financial Planning Director

Andrés Barrios

Management Dr

*Para conocer más sobre los conocimientos y habilidades de nuestros líderes, te invitamos a acceder a su perfil de LinkedIn

**Si bien el 22 de nuestro C-Level esta compuesto por mujeres, incluyendo el D-Level con Directores y Managers la participación de mujeres está en 40% y 38% respectivamente, dominando el rango de edad entre 31 a 40 años de edad.

Nuestro C-Level cuenta con capacidad de independencia para la toma de decisiones sin necesidad de tener influencias externas ni conflictos de interés con los actores de la cadena de valor. En cambio, su finalidad es garantizar el desarrollo y satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y las comunidades vulnerables priorizadas en nuestra estrategia de sostenibilidad.

Al igual cuenta con la asesoría, por parte de la sponsor del Comité de Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad, sobre las oportunidades en aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno que tiene nuestra organización para responder a los aspectos materiales y contribuir a la prevención y mitigación de riesgos.

Para incentivar la ética, transparencia y responsabilidad en todos los niveles de la organización, en todos los procesos y en todas las relaciones comerciales, contamos con diversos lineamientos como:



Código de conducta



Código de ética



Manual de Transparencia y Ética Empresarial y/o Política de Anticorrupción

Sabemos que tener un conflicto de intereses no es necesariamente malo, pero no revelarlo oportunamente puede violar nuestros lineamientos. Este se puede generar cuando alguno de nuestros trabajadores, tiene intereses o actividades financieras, comerciales o personales que interfieran o entren en conflicto o parezcan interferir o entrar en conflicto, con los intereses superiores o la reputación.

Aunque no es posible enumerar todas las situaciones que pudieran crear un conflicto que dé lugar a una violación de este manual, aprobado por la alta dirección, si indica algunos ejemplos de los casos que se deben evitar. En contribución a esto, en caso de tener preguntas, se debe solicitar asesoría del equipo de Recursos Humanos o de cumplimiento a través del Canal de denuncia (Línea Ética Global).

Adicionalmente, somos conscientes de incentivar y aplicar la competencia leal y justa conforme a las regulaciones para no afectar a los grupos de interés a lo largo de la cadena de valor. Esto nos permite fortalecer constantemente nuestro compromiso frente a la equidad y justicia, rendimiento, ética y cultura, motivación y desarrollo personal, retención de talentos y a mejorar nuestra reputación a nivel nacional e incluso global.

Lo anterior, permitió que durante 2023 no se presentaran acciones legales por competencia desleal o incumplimiento de requisitos legales asociados al mercado y libre competencia.

En este marco, contamos con una serie de mecanismos para garantizar la eficiencia y eficacia de esta gestión:

Manual de SAGRILAFT:

Define las directrices y lineamientos con la finalidad de aplicar lineamientos de identificación, detección, prevención, reporte, monitoreo y respuesta ante actos de LA/FT/FPADM

Política de la línea directa de ética global:

Proporciona un mecanismo para la denuncia de presuntas conductas empresariales, protegiendo al mismo tiempo a las personas de represalias u otras medidas laborales adversas.

Asimismo, se encuentra el Comité Integrado de Gestión encargado de la toma de decisiones y de la supervisión de la gestión de los impactos de nuestra organización desde diferentes frentes. Este

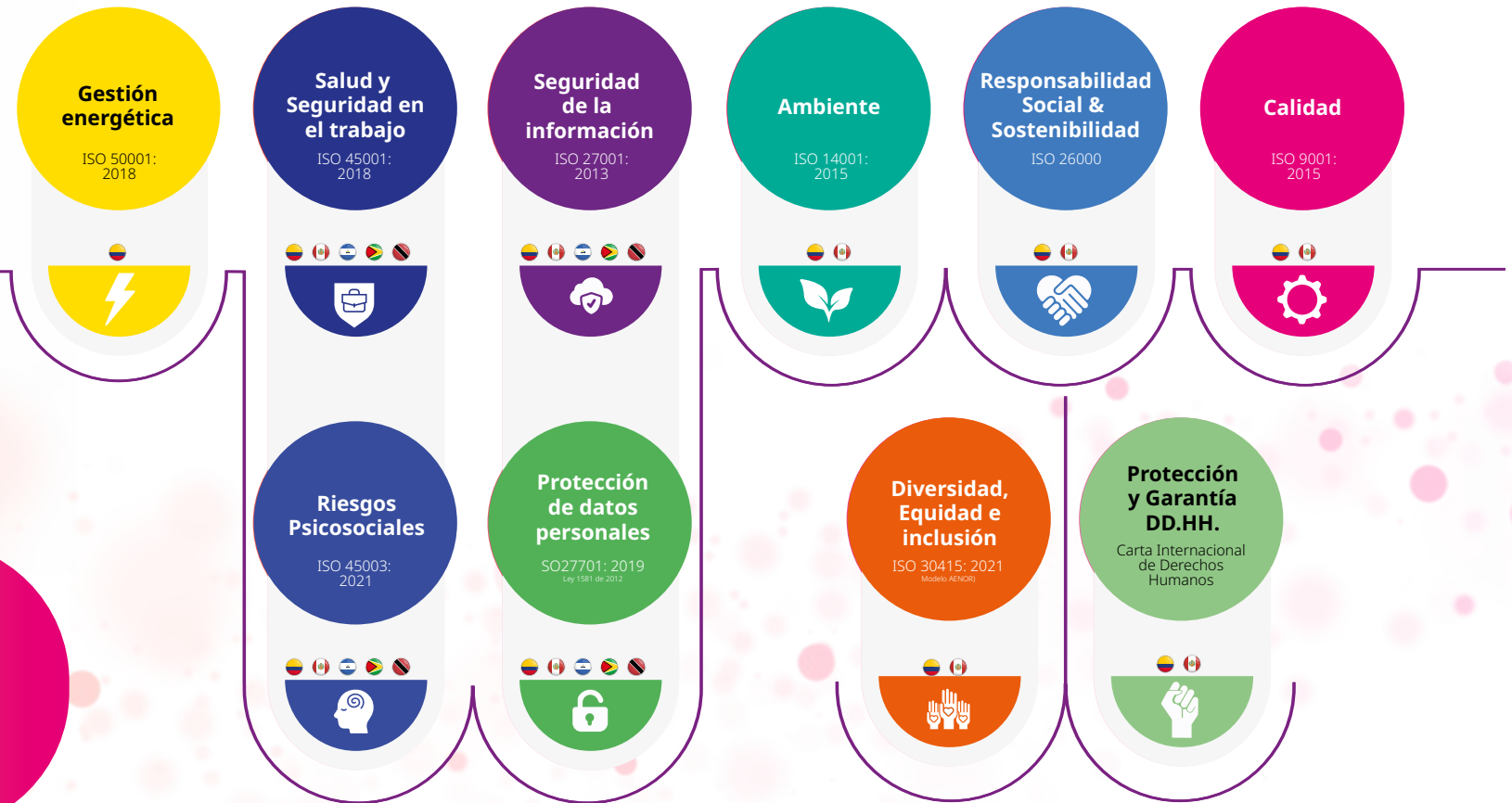
comité cuenta con sponsor ante la alta dirección con la finalidad de contribuir al cumplimiento de los objetivos de nuestra organización, a su vez, está integrado por profesionales integrales de diversas disciplinas que dan la posibilidad a la organización de cumplir con los estándares nacionales e internacionales más altos, garantizando así la mejora continua caracterizada por procesos efectivos. Los sistemas de gestión que lo integran son:

- ▶ Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (Incluye gestión de riesgos psicosociales)
- ▶ Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (Incluye gestión de protección de datos personales)
- ▶ Sistema de Gestión de Calidad
- ▶ Sistema de Gestión Ambiental
- ▶ Sistema de Gestión Energética
- ▶ Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad
- ▶ Sistema de Gestión de Diversidad, Equidad e Inclusión
- ▶ Sistema de Gestión de Protección y Garantía de los Derechos Humanos (DD.HH.)





Anualmente, el Sistema Integrado de Gestión se encarga de presentar los resultados a la alta gerencia sobre la gestión realizada a lo largo del año y así demostrar la eficacia de los procesos ejecutados. En este caso, la alta dirección es la encargada de revisar, aprobar y generar recomendaciones con respecto a la contribución a los objetivos estratégicos de nuestra organización.



Este sponsor tiene como funciones:

- ▶ Contar con las competencias y conocimientos necesarios en materia de gestión de los aspectos de los sistemas de gestión que conforman el integrado, como lo son: Salud y seguridad en el trabajo, Calidad, Seguridad de la Información, Ambiente, Responsabilidad Social Corporativa, Protección de datos personales, Diversidad equidad e Inclusión y Protección y Garantía de los Derechos Humanos.
- ▶ Conocer las implicaciones e impactos en el marco de acción de los diferentes sistemas de gestión, así como el detalle de la actividad y operación de la organización.
- ▶ Velar por la implementación, cumplimiento, seguimiento y evaluación del Sistema Integrado de Gestión para Teleperformance Middle Americas Region.

- ▶ Impulsar el cumplimiento y ejecución de los objetivos estratégicos de la organización y proporcionar los recursos necesarios para la implementación de los sistemas integrados de gestión.
- ▶ Facilita la presentación del informe de revisión por la dirección, en el cual se plasman todos los resultados obtenidos a lo largo del año. En adición se cuenta con los reportes de sostenibilidad donde se socializa la información a Teleperformance Global.

Es importante resaltar que, para cada uno de estos sistemas, todos los colaboradores cuentan con responsabilidades con la finalidad de garantizar su participación en la contribución a los riesgos, impactos y oportunidades.

Director meetings y TP Live talks

Para garantizar la comunicación de las inquietudes hacia la alta gerencia, se han diseñado dos mecanismos clave para acercar a nuestro CEO hacia la comunidad de TP.



Director meetings

Espacio estratégico llevado a cabo quincenalmente con el C-Level y el D-Level donde los representantes, directores y vicepresidentes de cada proceso puede elevar sus inquietudes frente a la gestión actual de la organización y la consecución de los objetivos estratégicos.



GRI: 2-16 a

TP Live talks:

Espacio anual donde cualquier grupo de interés interno puede elevar sus inquietudes al CEO con la finalidad de aclararlas o en dado caso iniciar su gestión.



Cumplimiento normativo y legal

Durante este año, nuestra organización no recibió sanciones y/o multas asociadas al incumplimiento de la normatividad y legislación. Lo anterior es la suma de procesos llevados a cabo por el área legal en conjunto con los representantes de los sistemas de gestión, encargados de realizar la identificación y evaluación de cumplimiento de los requisitos aplicables al contexto de Teleperformance. Esto se ve respaldado por las auditorías externas de cumplimiento que se realizaron especialmente para el marco de Gestión ambiental, Responsabilidad Social (Derechos Humanos y Diversidad, Equidad e Inclusión) y Salud y Seguridad en el Trabajo.

Lucha contra la corrupción

El Manual de Transparencia y Ética Empresarial va dirigida a la totalidad de nuestra organización, lo que significa que su aplicación es correspondiente al 100% de los procesos que desarrollamos, esto se ve reflejado en nuestro análisis de riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobernanza, donde el riesgo más significativo está asociado a las sanciones derivadas de no conocer ni aplicar debidamente los controles requeridos para garantizar la anticorrupción interna y a lo largo de la cadena de valor.

No obstante, eso se previene gracias a la socialización, comunicación y formación sobre los compromisos éticos y transparentes de nuestra organización a la totalidad del 100% de los(as) trabajadores(as) (sin importar su jerarquización) tanto al momento de ingresar a la organización como un anual refresher. Similar caso para la totalidad nuestras relaciones comerciales, donde al momento de adquirir compromisos contractuales son compartidos los documentos que permiten una lucha contra la corrupción.

Riesgo SAGRILAF

Contamos con un Manual de SAGRILAF cuyo objetivo es controlar y prevenir, en nuestros clientes, asociados, proveedores, trabajadores, y en general por todas aquellas personas jurídicas o naturales con las cuales mantenemos relaciones comerciales, las operaciones de lavado de dinero, financiación del terrorismo o financiación de proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FPADM).

Fiscalidad con propósito

Nuestro grupo empresarial es consciente que la contribución a nuestro país y comunidades es posible gracias al pago de impuestos y al combatir la evasión fiscal. Por esto es que realizamos el pago no solo el impuesto sobre la renta corporativa, sino también todos los impuestos adeudados en los diversos países donde operamos, como los impuestos locales y los cargos de seguridad social. Adicionalmente, se propende por dar cumplimiento legal y regulatorio aplicable en esta materia como la presentación de las declaraciones de impuestos requeridas y el pago oportuno de los impuestos. Asimismo, como grupo empresarial nos comprometemos a dar cumplimiento a estándares fiscales internacionales establecidos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

En cuanto a la política fiscal esta es implementada por el departamento de impuestos del grupo que informa al director ejecutivo adjunto y al director financiero. La política fiscal es revisada por el Comité de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento de la Junta Directiva a nivel Global.

Privacidad y seguridad de la información

Contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que da atención a los estándares establecidos en la norma internacional ISO 27001:2013 y un Sistema de Gestión de Privacidad de Datos Personales que se fundamenta en la Norma ISO 27701:2019 y da cumplimiento legal a la Ley 1581 de 2012. Para cada uno han sido establecidas diferentes metas que contribuyen a los objetivos estratégicos de la organización y su nivel de cumplimiento es revisado por la alta dirección con la finalidad de establecer, en caso de ser requeridas, oportunidades de mejora. Algunas están relacionadas con:

Seguridad de la Información:

- ▶ Contribuir a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, a través de la aplicación de las políticas, controles y directrices emitidas por la organización a nivel Global.
- ▶ Gestionar los riesgos altos y priorizados a través de la implementación de controles internos de la organización u otros alineados con estándares internacionales.
- ▶ Implementar controles de seguridad de la información.
- ▶ Gestionar el seguimiento y actualización de los planes de continuidad del negocio involucrando a las partes interesadas.

Privacidad de Datos Personales:

- ▶ Implementar y cumplir los Controles del Programa Global de Privacidad.
- ▶ Asegurar el cumplimiento de los cursos de privacidad establecidos por la compañía.
- ▶ Promover la cultura y la aplicación de las políticas y procedimientos de protección de los datos. Promover la privacidad por diseño y por defecto en los productos, servicios y procesos en los que se traten datos personales.
- ▶ Implementar la Política de Retención de Datos personales.
- ▶ Cumplir con el principio de responsabilidad demostrada.
- ▶ Tramitar en los términos de ley el ejercicio de los derechos de los titulares de los datos personales.

Debida a nuestra migración hacia la #ExperienceTech donde nuestras soluciones se basan en Analytics, Ciberseguridad, Gaming, Realidad virtual e inteligencia artificial, la seguridad de la información y la protección de datos personales pasan a ser críticos en la gestión de nuestros procesos. Es por esto que nuestros mayores esfuerzos se concentran en el procesamiento y almacenamiento seguro para así brindar mayor confianza a los clientes demostrando el compromiso con su bienestar.

Durante 2023 no se presentaron reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad de la información de datos del cliente.

Calidad del servicio

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, certificado bajo los estándares internacionales de la norma ISO 9001:2015, es el conjunto de herramientas que establecen los objetivos y especifican los procesos y recursos para cumplir las metas estratégicas. Además, es el responsable de establecer los lineamientos para la elaboración, implementación, mantenimiento y mejora de la elaboración y control de la información documentada.

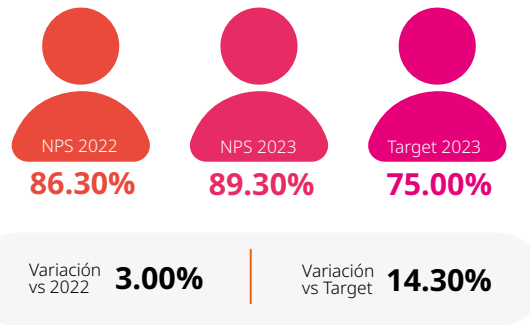
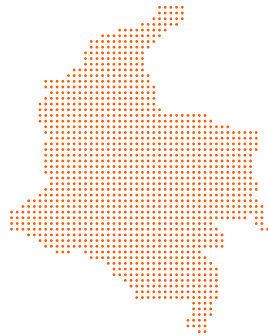
Hemos desarrollado un manual compartido con los demás sistemas donde detallamos todos los procesos que componen a nuestra organización, iniciando en la fase de la planificación con el análisis del contexto, la planificación para el tratamiento de los riesgos, los objetivos y directrices de la política integrada, la ejecución de todo lo planificado haciendo especial énfasis en el proceso operativo que es la base de la organización, y finalizando con la evaluación del desempeño e implementación de acciones correctivas para garantizar la mejora continua.

Los principios fundamentales de nuestro Sistema son:

Enfoque al Cliente:

nuestros clientes son esenciales dentro de las partes interesadas, por lo tanto, sus necesidades y expectativas presentes y futuras son prioritarias. Nos comprometemos a satisfacer sus requisitos mediante una comunicación constante y la medición continua de su satisfacción. En 2023, concluimos el KSAT de la siguiente manera:

Colombia



*NPS: Net Promoter Score

Liderazgo:

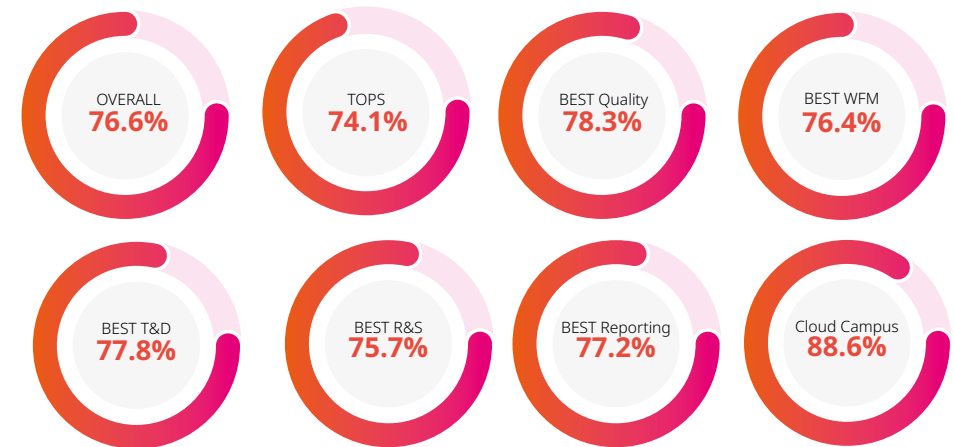
Nuestros líderes en todos los niveles establecen una unidad de propósito y dirección, creando condiciones para que todos los miembros participen en el logro de los objetivos de calidad de la organización. Para respaldar esto, contamos con un sólido programa de formación para todos nuestros colaboradores, enfocado en el desarrollo de habilidades de liderazgo.

- ▶ **JUMP: Plan carrera.**
- ▶ **Foundations: Formación para asensos.**
- ▶ **Lean Six Sigma: Formación para líderes en mejora de procesos.**

Compromiso de las personas: las personas competentes, empoderadas y comprometidas son fundamentales para potenciar la capacidad de la organización en generar y proporcionar valor. En consecuencia, en consonancia con las necesidades del Sistema de Gestión de la Calidad, implementamos otros sistemas que fortalecen el compromiso con nuestro equipo humano.

Enfoque basado a procesos: un resultado deseado se alcanza eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente, Por esta razón, desde el Sistema de Gestión de la Calidad, identificamos y documentamos los procesos de la organización.

Mejora: las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora, por tanto, hemos adoptado la metodología de Six Sigma para mejora de problemas de desempeño donde se desconoce la causa raíz. Por otra parte, la organización ha dispuesto de procesos operativos que ayudan a la mejora continua basado en el ciclo PHVA (Planeas, Hacer, Verificar y Actuar), denominado TOPS – BEST, dichos procesos son implementados, mantenidos y mejorados mediante el seguimiento del indicador del desempeño:



*WFM: Workforce management

*T&D: Training and development

*R&S: Recruitment and selection

Toma de decisiones basada en la evidencia: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información, contamos con un área que ayuda a la recopilación y exporte de datos por medio de Power BI, cuya carga se realiza en una herramienta centralizada para la publicación de los datos conocida como TP Compass.

Gestión de las relaciones: contamos con un proceso dedicado a identificar, atender, dar seguimiento y mejorar las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Esto nos permite gestionar eficazmente nuestras relaciones con ellas.

Desempeño económico

A continuación, se presenta el estado de los resultados proforma para el año finalizado en el 31 de diciembre de 2023. En caso de requerir más información, se recomienda dirigirse al Documento de Registro Universal 2023 en el cual se incluye el informe financiero anual de Teleperformance Global, es de dominio público y está disponible en el sitio (<http://www.teleperformance.com>).

Los estados financieros consolidados fueron preparados teniendo en cuenta las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) adoptadas por la Unión Europea a la fecha de presentación y cumplen con los requisitos de presentación de la NIC 1. Las políticas contables aplicadas en estos estados financieros consolidados al y para el año terminado el 31 de diciembre de 2022, con la excepción de las nuevas normas, modificaciones e interpretaciones establecidas en las nuevas normas e interpretaciones NIIF.

Los estados financieros se preparan sobre la base del costo histórico con una excepción significativa para los siguientes activos y pasivos que se miden a su valor razonable: instrumentos financieros derivados e instrumentos financieros mantenidos para negociar.

Estado consolidado de posición financiera

/ ASSETS

<i>(in millions of euros)</i>	Notes	12/31/2023	12/31/2022*
NON-CURRENT ASSETS			
Goodwill	4	5,147	3,068
Other intangible assets	3.6	1,297	1,483
Right-of-use assets	3.4	760	626
Property, plant and equipment	3.5	692	613
Loan hedging instruments	7.4	3	17
Other financial assets	7.2	100	98
Equity-accounted investees		5	-
Deferred tax assets	5.2	147	78
Total non-current assets		8,151	5,983
CURRENT ASSETS			
Current income tax receivable		116	75
Accounts receivable - Trade	3.3	2,132	1,707
Other current assets	3.7	359	245
Derivative financial instruments - positive fair values	7.4	4	-
Other financial assets	7.2	110	66
Cash and cash equivalents		882	817
Total current assets		3,603	2,910
Total ASSETS		11,754	8,895

/ EQUITY AND LIABILITIES

<i>(in millions of euros)</i>	Notes	12/31/2023	12/31/2022*
EQUITY			
Share capital	61	159	148
Share premium		1,098	576
Translation reserve		-117	9
Other reserves		3,092	2,937
Equity attributable to owners of the Company		4,232	3,670
Non-controlling interests		5	-
Total equity		4,237	3,670
NON-CURRENT LIABILITIES			
Post-employment benefits	3.12	76	34
Lease liabilities	3.4	595	510
Loan hedging instruments	7.4	10	24
Other financial liabilities	7.4	3,822	2,021
Deferred tax liabilities	5.2	306	346
Total non-current liabilities		4,809	2,935
CURRENT LIABILITIES			
Provisions	9.2	102	90
Current income tax	5.3	172	167
Accounts payable - Trade	3.13	334	232
Other current liabilities	3.13	1,085	911
Lease liabilities	3.4	237	178
Other financial liabilities	7.4	778	710
Total current liabilities		2,708	2,288
TOTAL EQUITY AND LIABILITIES		11,754	8,893

*Restated following the finalization of the measurement of the assets and liabilities of PSG Global Solutions (see note 2.2 Change in consolidation scope).

Estado de resultados consolidado

<i>(in millions of euros)</i>	Notes	2023	2022*
Revenues	3.1	8,345	8,154
Other revenues	3.1	9	10
Personnel	3.14	-5,604	-5,339
External expenses	3.15	-948	-1,044
Taxes other than income taxes		-27	-31
Depreciation and amortization		-266	-281
Amortization of intangible assets acquired as part of a business combination		-141	-143
Depreciation of right-of-use assets (personnel-related)		-18	-15
Depreciation of right-of-use assets		-201	-192
Impairment loss on goodwill		-4	-8
Share-based payments	3.8	-105	-113
Other operating income and expenses	2.16	-29	-6
Share of profit or loss of equity-accounted investees		-	-
Operating profit		1,011	992
Income from cash and cash equivalents		21	10
Gross financing costs		-126	-72
Interest on lease liabilities		-48	-44
Net financing costs	7.3	-153	-106
Other financial income and expenses	7.3	-25	13
Financial result		-178	-93
Profit before taxes		833	899
Income tax	5.1	-231	-256
Net profit		602	643
Net profit - Group share		602	643
Net profit attributable to non-controlling interests		-	-
Earnings per share (in euros)	6.3	10.27	10.92
Diluted earnings per share (in euros)	6.3	10.18	10.77

* Restated following the finalization of the measurement of the assets and liabilities of PSG Global Solutions (see note 2.2 Change in consolidation scope).

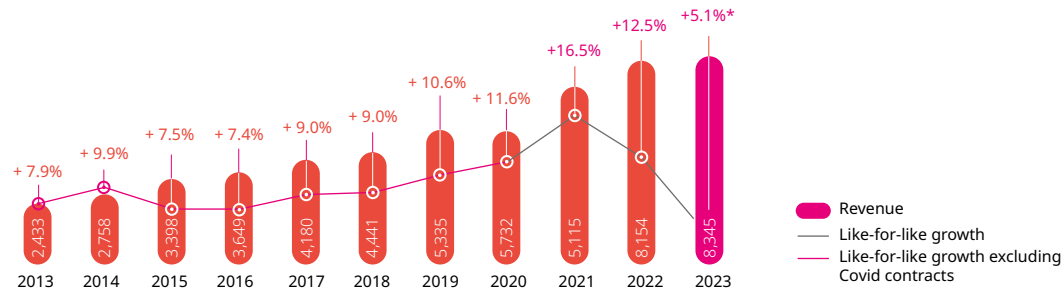
Estado consolidado de flujos de efectivo

<i>(in millions of euros)</i>	Notes	2023	2022*
CASH FLOWS FROM OPERATING ACTIVITIES			
Net profit - Group share		602	643
Net profit attributable to non-controlling interests		-	-
Income tax expense		231	256
Net financial interest expense		104	53
Interest expense on lease liabilities		47	44
Non-cash items of income and expense	8.1	716	761
Income tax paid		-349	-291
Internally generated funds from operations		1,351	1,466
Change in working capital requirements	8.2	24	-172
Net cash-flow from operating activities		1,375	1,294
CASH-FLOWS FROM INVESTING ACTIVITIES			
Acquisition of intangible assets and property, plant and equipment		-233	-298
Loans granted		-6	-16
Acquisition of subsidiaries, net of cash and cash equivalents acquired	8.3	-2,373	-304
Proceeds from disposals of intangible assets and property, plant and equipment		21	1
Loans repaid		4	15
Net cash-flow from investing activities		-2,587	-602
CASH-FLOWS FROM FINANCING ACTIVITIES			
Increase in parent company share capital	2.2	581	-
Acquisition net of disposal of treasury shares		-366	-146
Change in ownership interest in controlled entities		-16	-
Dividends paid to parent company shareholders		-277	-194
Financial interest paid		-88	-49
Lease payments		-261	-244
Increase in financial liabilities		5,779	1,627
Repayment of financial liabilities		-4083	1,709
Net cash-flow from financing activities		1,319	-715
Change in cash and cash equivalents		107	-23
Effect of exchange rates on cash held		-53	1
NET CASH AT JANUARY 1	8.5	813	835
NET CASH AT DECEMBER 31	8.5	867	813

* Restated following the finalization of the measurement of the assets and liabilities of PSG Global Solutions (see note 2.2 Change in consolidation scope).

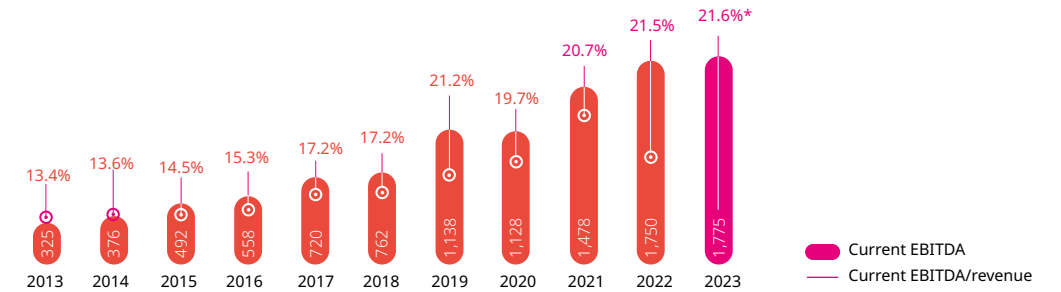
En adición a lo anterior, se presentan de forma consolidada los indicadores de desempeño financiero:

REVENUE (€M)



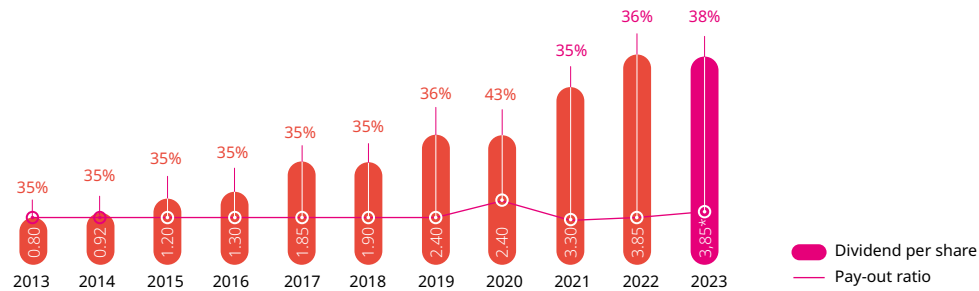
* Excluding adjustments for hyperinflation.

CURRENT EBITDA (€M)



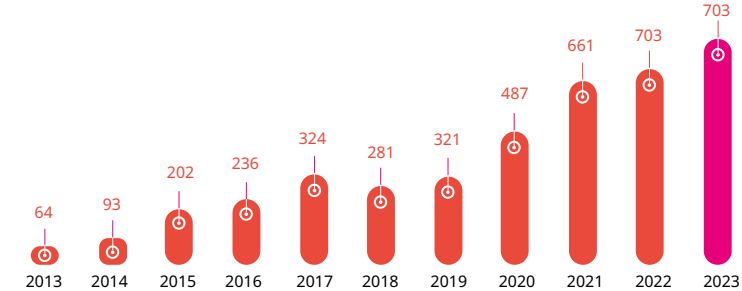
* Excluding two months of activity of Majorel.

DIVIDEND PER SHARE (€)



* Subject to shareholder's approval at the Annual General Meeting to be held on May 23, 2024.v

NET FREE CASH FLOW (€M)



Gestión de riesgos financieros

La identificación, evaluación y respuesta a los riesgos son principalmente responsabilidad de tres departamentos del Grupo: Finanzas, Legal y Cumplimiento, y Operaciones. Se lleva a cabo un proceso de identificación de riesgos climáticos y oportunidades comerciales en toda la organización para evaluar riesgos físicos, de cumplimiento, operativos, financieros y de reputación.

Nuestro Grupo ha implementado una metodología para identificar, evaluar y gestionar riesgos en diferentes niveles con un enfoque top-down y bottom-up que cubre la Compañía, unidades de negocio, regiones geográficas, funciones y proyectos. Los principales riesgos identificados y analizados, así como las medidas que pueden utilizarse para limitar sus impactos, son supervisados por la dirección del Grupo y el Consejo de Administración y en particular a través del Comité de Responsabilidad Social Corporativa del Consejo.

A) Operaciones directas: dado que nuestras actividades están ampliamente distribuidas en todo el mundo y que se han implementado sólidos planes de continuidad del negocio, los riesgos directos relacionados con el cambio climático generalmente se consideran menos significativos. Estos son mayores a nivel de las instalaciones y comparables a otros riesgos como incendios, terremotos y otros desastres naturales que podrían provocar interrupciones en el negocio.

B) Cadena de suministro: los principales proveedores abastecen de hardware y software informático, servicios de telecomunicaciones, agencias de servicios temporales y servicios en site como limpieza y seguridad. Los riesgos principales y las medidas de mitigación correspondientes se comparten con las partes interesadas en el informe anual global. Además, hemos elaborado un Plan de Vigilancia que presenta las medidas de supervisión razonables implementadas en todo el Grupo para identificar riesgos y prevenir violaciones graves a los derechos humanos, libertades fundamentales, salud y seguridad, así como al medio ambiente resultantes de nuestras actividades. Este plan está disponible en el sitio web del Grupo.

Para conocer de forma más desglosada sobre la asistencia financiera recibida por la organización de cualquier gobierno se recomienda leer la nota 3 del Documento de Registro Universal 2023.



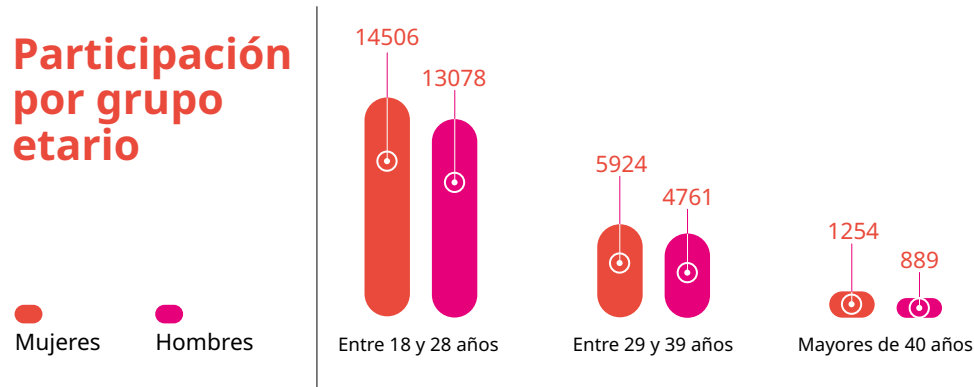
Comunidad Teleperformer

Gracias a la gestión del área de administración de personal, hemos logrado documentar, controlar y gestionar la información correspondiente a nuestra comunidad Teleperformer. Durante 2023, logramos contar con 40 412 personas que en su día a día contribuyen al desarrollo de nuestra organización. Como se evidencia a continuación, el 54% del total corresponde a mujeres.



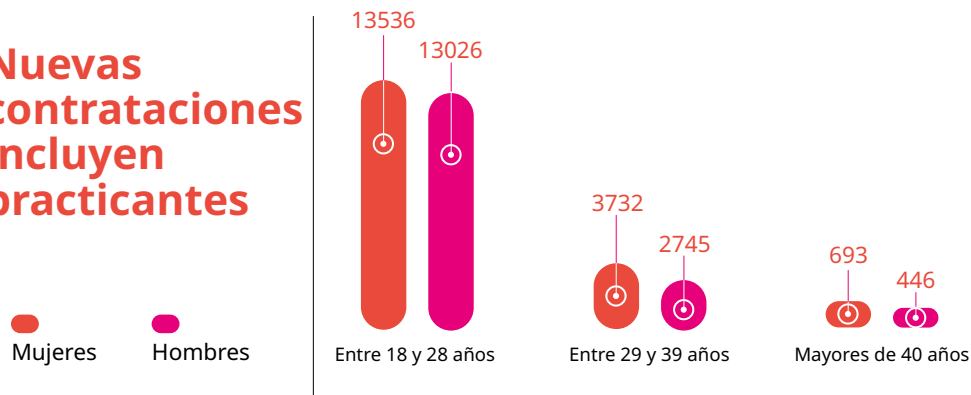
Gracias a las plataformas internas utilizadas para la gestión de administración de personal, se ha podido identificar las características laborales y personales de nuestra comunidad; como su edad, contratación, entre otros. Como se evidencia en el siguiente gráfico, el grupo etario entre los 18 y 28 años es el que presenta mayor número de personas, esto se debe a la oportunidad de primer empleo que nuestra empresa les brinda a las personas jóvenes. Sin embargo, para las personas mayores, es importante resaltar que nuestra organización realiza el acompañamiento cuando están por iniciar su proceso de jubilación para hacerlo lo más sencillo posible.

Participación por grupo etario



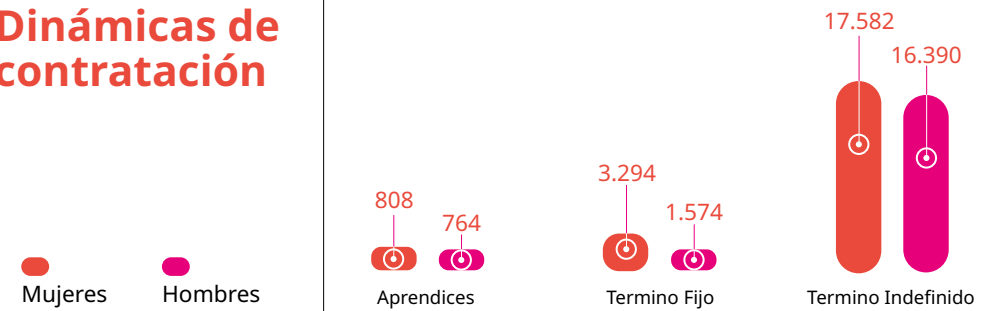
Lo anterior se respalda al momento de analizar las contrataciones realizadas durante 2023, donde más del 70% corresponde al grupo etario entre 18 a 28 años.

Nuevas contrataciones incluyen practicantes



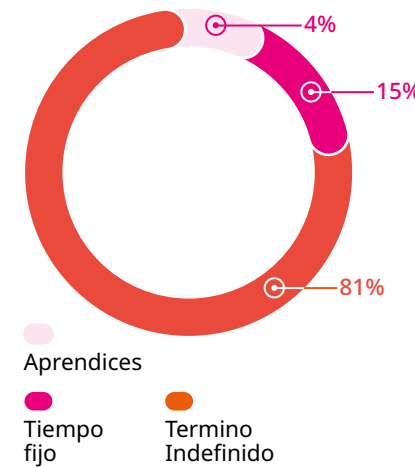
En adición, contamos con 3 tipos de contratos: termino fijo, término indefinido y aprendizaje.

Dinámicas de contratación

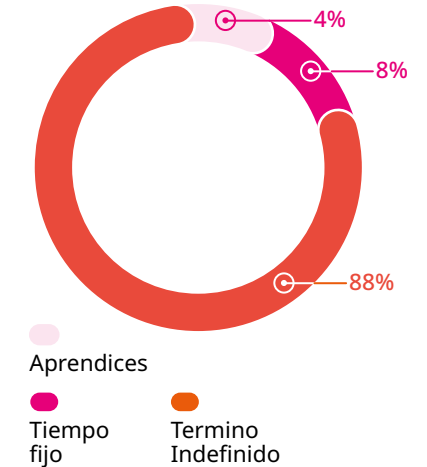


Tanto para hombres como para mujeres, más del 80% de la contratación se hace bajo modalidad de "término indefinido" debido a los beneficios que significan para nuestros colaboradores, como lo es la estabilidad laboral, confianza y prestaciones, lo cual se refleja en una mayor confianza y compromiso frente a nuestra organización.

Dinámica de contratación de mujeres



Dinámica de contratación de hombres



De la mano con las dinámicas de contratación, presentamos la información correspondiente a los tiempos. Para la modalidad de tiempo completo, se tienen intensidades horarias de 230 y 235 horas mensuales, caso diferente para la modalidad de tiempo parcial con intensidades de 120, 150, 180, 200, 210 y 220 horas al mes.

Modalidad de contrato



Modalidad de contrato mujeres

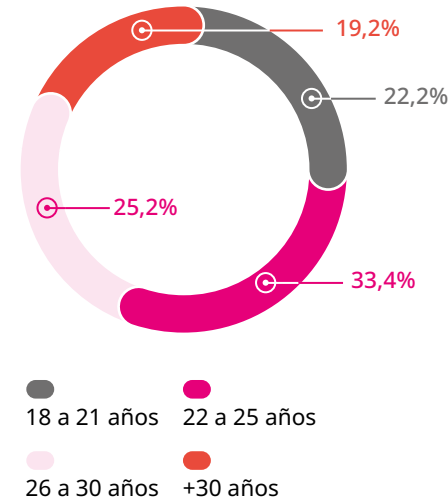


Modalidad de contrato hombres

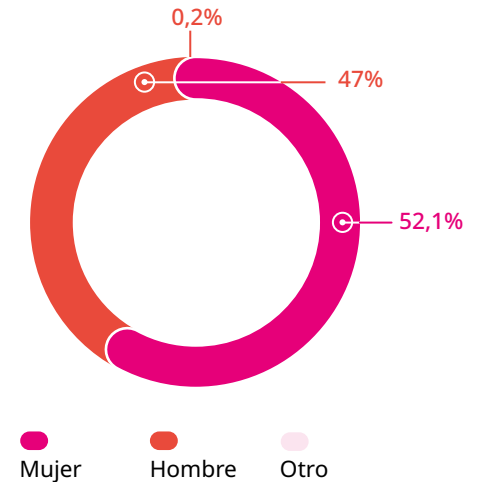


Hemos podido evidenciar que dentro de los entornos laborales se resalta la estabilidad, continuidad, desarrollo de talento interno y la fuerte cultura organizacional; esto teniendo en cuenta la tasa de attrition, cuyo valor para 2023 fue del 7% lo que demuestra ser óptimo para el contexto nacional. A continuación, se representa de forma más específica las características de las personas que hicieron parte de estas cifras.

Attrition por rango de edad



Attrition por sexo



Más allá del Salario: Beneficios extralegales y cumplimiento legal

Todos nuestros colaboradores cuentan con las prestaciones establecidas por ley, además de una serie de beneficios adicionales para fortalecer su bienestar, entre estos encontramos:

Cumplimiento normativo

- ▶ Seguridad social: Incluye la inscripción al sistema de seguridad social, que incluye salud, pensión y riesgos laborales, además de la caja de compensación.
- ▶ Prima de servicios
- ▶ Cesantías
- ▶ Intereses sobre cesantías
- ▶ Vacaciones
- ▶ Liquidación laboral

Beneficios extralegales

Dentro de nuestro portafolio de prestaciones extralegales brindamos un seguro de vida. Sin embargo, gracias a las alianzas llevadas a cabo con proveedores y clientes, es posible ofrecer:

- ▶ Fondo de empleados TP4U
- ▶ Medicina complementaria
- ▶ Bonos para consumo
- ▶ Bonos económicos por desempeño

Personal externo

Dentro de nuestra comunidad también incluimos a nuestros colaboradores que no son empleados(as), pero que su trabajo está controlado por nuestra organización. En este caso, están relacionados a los servicios de seguridad física (327 personas), higienización de cuartos sanitarios (21 personas) y aseo y limpieza (191 personas).

Gracias al trabajo con nuestros proveedores logramos contar con la plantilla del personal y así brindar las condiciones laborales que permitan desarrollar sus actividades de forma saludable y segura.

Derechos humanos y laborales

En Teleperformance adoptamos la Declaración Universal de Derechos Humanos y los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas como marco rector y nos unimos a las declaraciones establecidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Esto se refleja en nuestro Sistema de Gestión de Protección y Garantía de los Derechos Humanos y en el proceso de Debida Diligencia, donde evaluamos riesgos, realizamos la implementación de planes y programas y seguimiento adecuado para mitigar su materialización.

Asimismo, manifestamos nuestra responsabilidad de NO tolerancia a prácticas de trabajo forzoso u obligatorio ni la vinculación de trabajo infantil en nuestra compañía ni en nuestra cadena de suministro por el compromiso de brindar justicia y convivencia en un ambiente, seguro sano e igualitario.

Hemos establecido políticas y procedimientos para prevenir y abordar cualquier forma de posible vulneración a los Derechos Humanos en el lugar de trabajo. Estas políticas se comunican de forma transparente a todos nuestros colaboradores y se aplican de manera consistente en nuestras operaciones. Además, se proporciona capacitación regular nuestra comunidad y a las personas responsables de la toma de decisiones para garantizar la comprensión y el cumplimiento de estas.

Este programa de formación y sensibilización cuenta con espacios periódicos para la intervención en nuestros grupos de interés incluyendo colaboradores, contratistas, clientes y proveedores, donde se resalta la importancia de adquirir compromiso de respecto a los riesgos y consecuencias la posible vulneración de cualquier derecho.

Dentro de la organización hemos establecido como mecanismos internos de monitoreo y cumplimiento de la Política de Protección y Garantía de los Derechos Humanos, entre estos, auditorías internas, actualización de los documentos, revisión de los requisitos legales y la mejora continua.

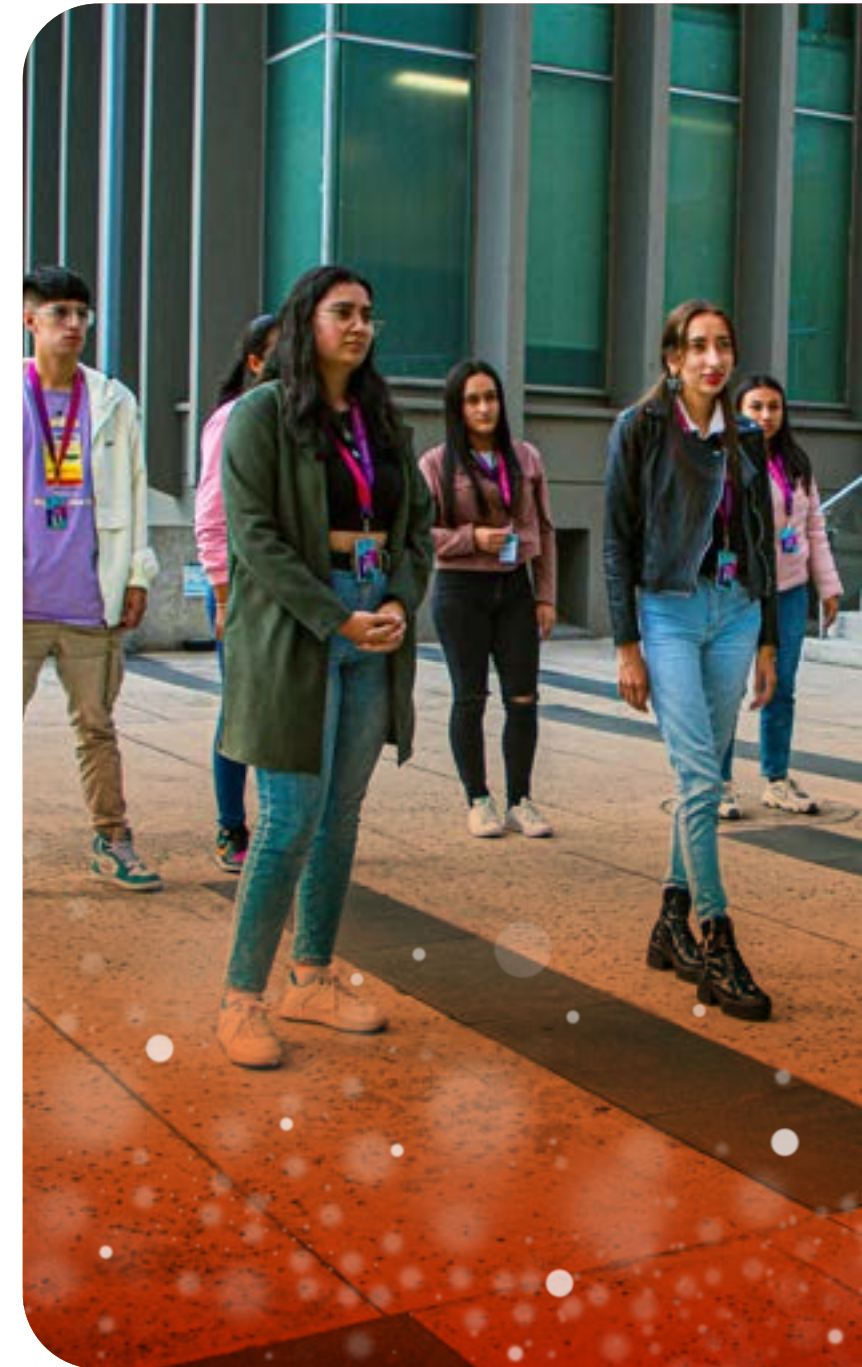
Anidado al marco de Derechos Humanos, es de recalcar que nuestra organización cuenta con un Procedimiento para la reestructuración socialmente responsable donde se establece que cualquier cambio significativo en nuestra organización y representativo para nuestros colaboradores debe tener una gestión controlada para evitar y/o minimizar los impactos negativos desligados de estos.

Libertad de asociación y negociación colectiva

Es esencial que se gestionen de manera proactiva estas relaciones laborales para mitigar los riesgos asociados y fomentar un entorno de trabajo equitativo y propicio para el crecimiento sostenible de la organización. Es por esto por lo que estamos comprometidos firmemente con el derecho a la libre asociación. Nos esforzamos por respetar y garantizar este derecho sin restricciones, creando espacios para una escucha activa y proporcionando capacitación a nuestros colaboradores.

Para nosotros es esencial promover el diálogo abierto, cumplir con las leyes laborales y proporcionar canales para que nuestros colaboradores expresen sus inquietudes de manera segura y sin represalias por unirse a la asociación de protección y representación. De igual manera, fomentamos un diálogo abierto y constructivo mediante reuniones regulares entre la dirección y los representantes de los colaboradores para discutir temas laborales y resolver posibles requerimientos o inquietudes de manera colaborativa.

Actualmente, cerca del 2 % de nuestra población ejerce su derecho de libertad de asociación y negociación colectiva, no hay convenios colectivos directamente con Teleperformance.



Trabajo infantil y trabajo forzoso u obligatorio

En Teleperformance estamos comprometidos con la erradicación del trabajo infantil y forzoso u obligatorio. Por eso, hemos establecido Cartas de Compromiso que protegen los Derechos de Infancia y de los trabajadores, además de revisar nuestros grupos de interés a partir de auditorías y sensibilizaciones para combatir estas modalidades.

Igual, hemos establecido un marco de acción de la Protección y Garantía de los Derechos Humanos cuya meta es el respeto y la protección del 100% de los derechos establecidos en la Declaración Universal de forma interna y externa, esto es posible gracias a que nuestro modelo de debida diligencia, evalúa la complicidad en los diferentes riesgos identificados en la cadena de valor, no obstante los mecanismos de control nos permiten confirmar que no tenemos complicidad Directa, Beneficiosa ni Silenciosa en nuestros procesos ni relaciones comerciales.

Es fundamental comprender las causas profundas del trabajo infantil, que pueden incluir la pobreza, la falta de acceso a la educación, la discriminación y otros factores socioeconómicos. En Teleperformance hemos incorporado esta comprensión del contexto socioeconómico del país en el que operamos, con el fin de implementar medidas de protección a los Derechos, tanto para erradicar el trabajo infantil y forzoso u obligatorio, como para promover, desde nuestros ejes de intervención descritos en el voluntariado corporativo, espacios de educación, salud y bienestar.

Estrategias de Protección Integral

Buscamos extender nuestro compromiso frente a la protección y garantía de los Derechos Humanos a lo largo de nuestra cadena de valor, por ejemplo, nuestros proveedores de seguridad física con quienes hemos desarrollado procesos de auditorías y capacitaciones. Teniendo en cuenta la necesidad de proteger a nuestros colaboradores (que no son empleados) e instalaciones a medida que garantizamos sus derechos, en alianza con la empresa proveedora de seguridad, durante el 2023 realizamos capacitaciones al personal en temas de Derechos Humanos y Diversidad, Equidad e Inclusión, ejecutadas presencial y virtualmente, impactando a un 6% de la población general, es decir, a un 75% de la población que trabaja en las instalaciones de Teleperformance.

Mecanismos de respuesta a solicitudes

En el marco de la debida diligencia, somos consciente de la importancia de identificar, conocer y respetar las necesidades y expectativas de las partes interesadas involucradas a lo largo de la cadena de valor, debido a que son personas o grupos que pueden afectar o verse afectados por nuestras actividades y decisiones. Es por lo anterior que hemos generado mecanismos para la presentación de requerimientos para nuestros grupos internos y externos.



Gracias al proceso de consulta y participación del Sistema Integrado de Gestión con los interesados, se pueden establecer los canales de comunicación para la recepción y entrega de información considerando retroalimentación. En este caso, para el marco del Sistema de Gestión de Protección y Garantía de Derechos Humanos se cuenta con:

Helpdesk: Modelo de Atención al Trabajador

Diseñamos el Modelo de Atención al Trabajador para atender los requerimientos de nuestros colaboradores para proteger y garantizar sus derechos.

Lo componen varios actores clasificados en diferentes niveles considerando la criticidad de los requerimientos y brindando un servicio de atención eficiente y eficaz que nutra la generación de planes de acción preventivos o en caso de reparación ante la posible vulneración de derechos. A lo largo de todo este proceso se han establecido medidas para garantizar que ninguno de nuestros colaboradores engañe represalias por la presentación de requerimientos.

El Helpdesk es la plataforma estratégica para contribuir a la aplicación de la debida diligencia en la organización con el fin de garantizar condiciones que favorezcan al desarrollo personal, social y laboral de todas las partes interesadas. En este participa un equipo centralizado y capacitado que recibe, atiende y acompaña a nuestros colaboradores con las dudas, solicitudes y quejas que puedan presentar, permite registrar los contactos recibidos con un banco de datos facilitando la identificación de procesos, actividades y/o áreas de oportunidad de mejora.

- ▶ **Helpdesk nivel I:** Atención a dudas que pueden ser resueltas de manera inmediata o en corto plazo. Es el equipo encargado de la recepción y clasificación del requerimiento (solicitud o queja) para así determinar el flujo de trabajo requerido para gestión.
- ▶ **Helpdesk nivel II:** Atención a solicitudes que requieren un proceso adicional o intervención de otra área y quejas las cuales deben tener un seguimiento puntual (Nivel III). Dada su criticidad se generan planes de acción de prevención y mitigación.
- ▶ **Nivel III:** Participación de los comités como primeros garantes en la gestión del requerimiento y para aplicar estrategias de mitigación. En caso de ser requerido un proceso de investigación, intermediación y reparación se cuenta con el Comité de Convivencia Laboral (COCOLAB), organismo que garantiza la confidencialidad, legalidad y protección del colaborador.

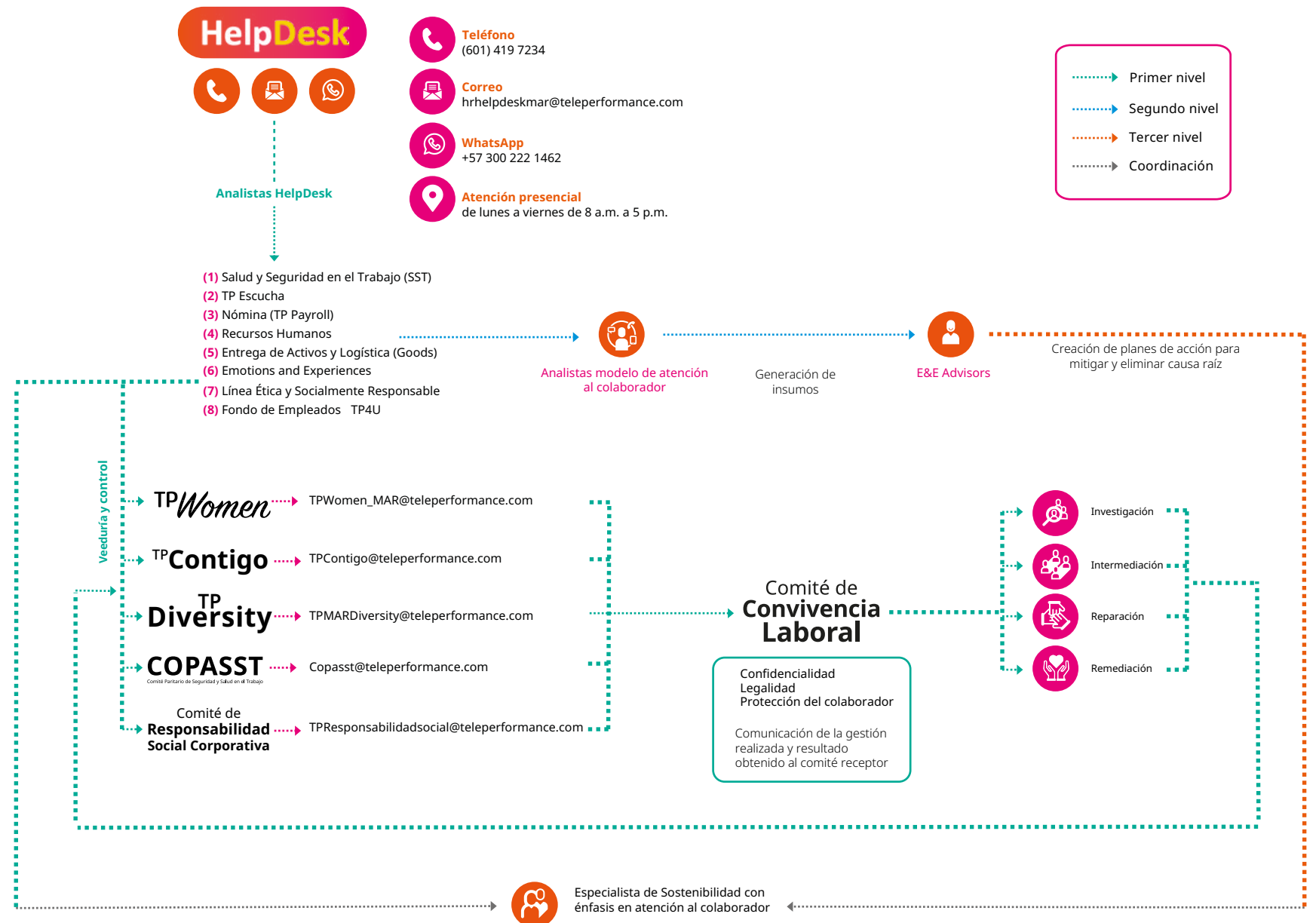
Para garantizar la eficacia de este modelo, hemos establecido indicadores de gestión que permiten dar un seguimiento al cumplimiento de las metas operativas desde el nivel de servicio en la atención, proyecciones para asegurar el personal requerido en la cantidad de contactos recibidos, encuestas de satisfacción sobre el servicio prestado, tiempos adecuados, análisis de los contactos por temáticas y/o áreas, resolución, entre otros. Estos resultados son presentados mediante reportes a las vicepresidencias operativas y la alta dirección.

Cómo intervenimos en la reparación

En Teleperformance, tomamos muy en serio cualquier reclamación o queja que pueda surgir en temas de vulneración de los Derechos Humanos. Por eso hemos desarrollado un Protocolo de reparación de impactos sobre los Derechos Humanos si se materializa una vulneración y considerando la complejidad de nuestra organización. En este se establecen tanto las medidas correctivas, como los mecanismos de reparación y compensación, dentro de los cuales se incluyen gestión del cambio, formación, disculpas, sanciones, acompañamiento y compensaciones (no) monetarias.

Además, creamos un Plan de Mitigación de Casos Críticos en Derechos Humanos, que se presenta como un esfuerzo integral y coordinado para abordar y contrarrestar casos más recurrentes con la finalidad de evitar una vulneración a derechos humanos. Este tiene por objetivo principal promover un entorno laboral y operativo que garantice el respeto, la protección y la promoción de los derechos humanos de todas las partes interesadas, mediante la identificación, prevención y mitigación de casos priorizados en todas las facetas de sus operaciones y actividades.

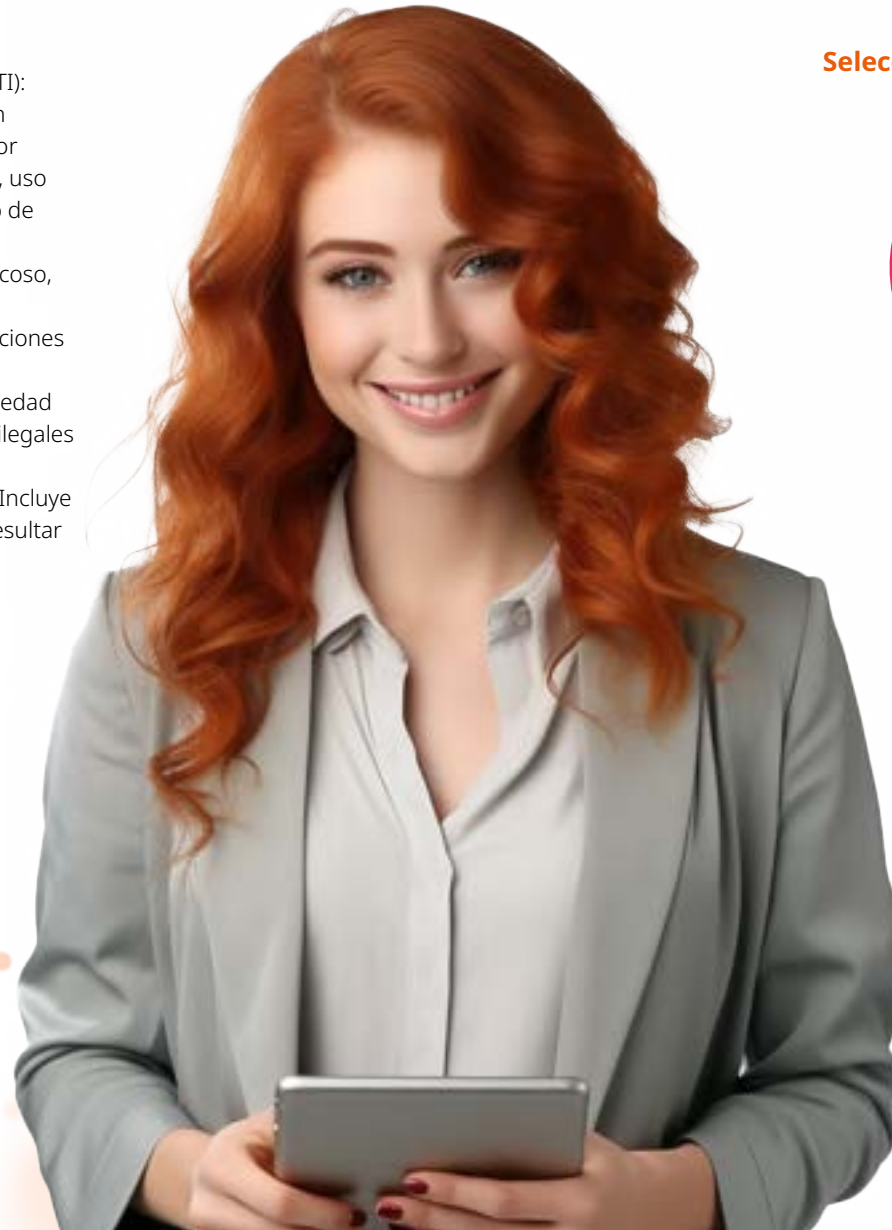
Modelo de Atención al Trabajador: Helpdesk



Línea ética global

Para nuestros grupos de interés externos, contamos con la **Línea ética global** (gestionada por Teleperformance Global) como mecanismo de participación protegiendo a las personas informantes de represalias y otras acciones. Esta línea es pública y cualquiera puede hacer uso de esta para temáticas asociadas a:

- ▶ Seguridad de la tecnología de la información (TI): Problemas o vulnerabilidades relacionadas con posibles alteraciones a los sistemas o redes. Por ejemplo, correos electrónicos de tipo phishing, uso indebido de datos personales, uso compartido de contraseñas o manipulación de métricas).
- ▶ Asuntos Gerenciales: Incluye acusaciones de acoso, favoritismo, represalias o discriminación.
- ▶ Comportamiento corporativo poco ético: Situaciones que incumplan el Código de conducta de Teleperformance, como soborno, uso de propiedad de la empresa para beneficio personal o fines ilegales y cualquier forma de discriminación.
- ▶ Comportamiento de operaciones poco éticos: Incluye actividades o comportamientos que pueden resultar en riesgos operativos, contractuales o legales, incluidos los derechos humanos.



Prácticas de abastecimiento

Para prevenir impactos en las personas y el medio ambiente en nuestra cadena de valor, implementamos diversas prácticas de abastecimiento. Estas prácticas nos permiten no solo conocer la gestión realizada por las partes interesadas externas, sino también evaluar el cumplimiento de diversos estándares en salud y seguridad laboral, responsabilidad social corporativa y gestión ambiental. Dentro de estas prácticas se encuentran:

Selección de proveedores responsables



Auditorías y seguimiento



Transparencia en la cadena de suministro

Selección de proveedores responsables

Gracias a nuestra Política de Compras, aseguramos el abastecimiento del 100% de los productos y/o servicios mediante negociaciones óptimas alineadas con las especificaciones técnicas y de sostenibilidad requeridas. Esto implica el desarrollo de proveedores confiables que ofrecen productos acordes al mercado.

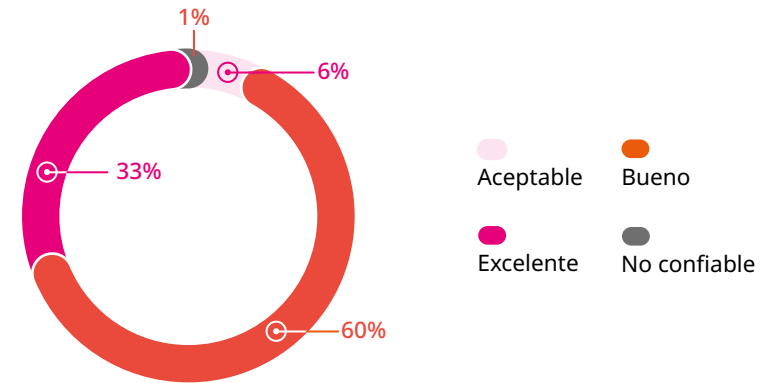
Nuestro compromiso de difundir buenas prácticas de sostenibilidad a lo largo de nuestra cadena de valor se relaciona directamente con nuestra meta de reducir riesgos asociados con situaciones ambientales, sociales e incluso económicas. Adoptamos prácticas de abastecimiento que respetan y garantizan los derechos humanos, promueven condiciones laborales justas y fomentan el desarrollo económico en la sociedad.

El proceso de evaluación de proveedores corporativo es realizado en conjunto entre los integrantes de las áreas usuarias y el área de compras de la siguiente forma:

Área	Criterios
Compras	Precios
	Condiciones comerciales
Usuario final	Cumplimiento de calidad
	Cumplimiento tiempo de entrega
	Servicio
Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo	Cumplimiento estándares en Salud y seguridad en el trabajo
Gestión ambiental	Cumplimiento de estándares en sostenibilidad ambiental
Gestión de Responsabilidad Social y Sostenibilidad	Cumplimiento de estándares en sostenibilidad social y de gobernanza

En 2023, 369 proveedores son locales; sus operaciones, productos y/o servicios son colombianos, los costos asociados a estos proveedores representan el 92 % del total. El proceso de evaluación de proveedores corporativo realizado en este año evaluó un total de 430 proveedores. Los resultados obtenidos en el proceso de evaluación de proveedores son los siguientes:

Evaluación de Proveedores

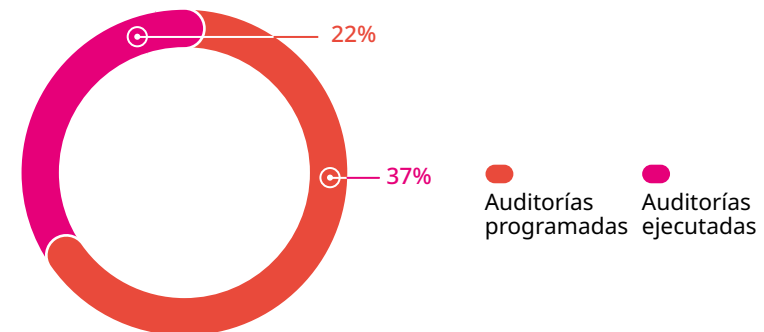


Auditorías y seguimiento

Salud y seguridad en el Trabajo

Desde Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) se ejecuta revisión y seguimiento de las actividades de los contratistas y proveedores, en conformidad con las normativas establecidas para Colombia, la Resolución 0312 de 2019 y la Norma 1072 de 2015 considerando las particularidades de la actividad económica de cada uno. Como parte de nuestros esfuerzos para fortalecer las medidas de SST en nuestras operaciones, se programaron inicialmente 37 auditorías a contratistas y proveedores durante el presente periodo.

Auditoría H&S Contratistas y proveedores



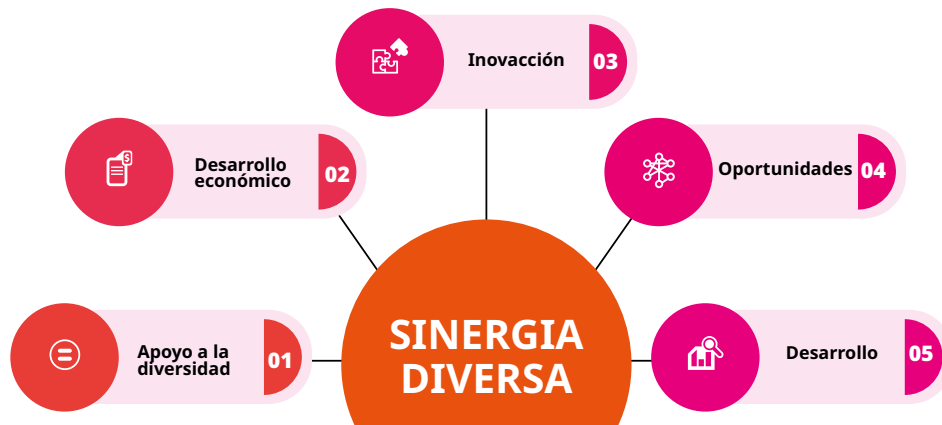
Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad

Aunque se evalúa por primera vez a los proveedores en su selección, desde el área de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad, rastreamos a aquellos de alta importancia para nuestros procesos, para incentivar el cumplimiento de los estándares nacionales e internacionales establecidos.

Si bien en 2023 no ingresaron nuevos proveedores y/o contratistas de alta importancia, si se evalúa mediante auditoría el 100% de los procesos programados en el año, que dan atención y gestionan los impactos ambientales y sociales potenciales y reales que puedan asociarse a su contexto.

Sinergia diversa

En nuestro compromiso de incentivar la igualdad de oportunidades a lo largo de la cadena de valor hemos creado nuestro programa de sinergia diversa, cuyo objetivo es identificar, establecer y promover alianzas estratégicas con proveedores que presentan enfoque diferencial brindando oportunidades de negocio.



En este programa incentivamos la vinculación de proveedores que se caractericen por su liderazgo e impacto a comunidades que en entornos sociolaborales pueden presentar vulnerabilidad, entre estas hemos incluido:

- ▶ Micro y pequeñas empresas
- ▶ Empresas lideradas por/o que impactan a mujeres
- ▶ Empresas lideradas por/o que impactan a la comunidad LGBTQI+
- ▶ Empresas lideradas por/o que impactan a personas asociadas al proceso de reintegración y paz
- ▶ Empresas lideradas por/o que impactan a personas mayores de 40 años
- ▶ Empresas lideradas por/o que impactan a personas en situación de vulnerabilidad económica
- ▶ Empresas lideradas por/o que impactan a personas con discapacidad

En 2023, año de lanzamiento del piloto de sinergia diversa, logramos que el 1% de los proveedores en el país fueran parte de nuestra cadena de valor; participantes organizaciones de actividades económicas y que ahora cuentan con el respaldo de Teleperformance.

El avance de este programa es significativo, ya que contribuye a crear oportunidades equitativas para el crecimiento y desarrollo de emprendimientos. Al apoyar a estos negocios emergentes, la compañía muestra su compromiso con las personas, y fomenta la diversidad y promueve la inclusión en el mundo empresarial.

Feria de emprendimiento

Somos conscientes del potencial de cada uno de nuestros colaboradores y sabemos que muchos buscan impulsar proyectos propios. Por eso todos los años impulsamos la Feria de emprendimiento dentro de nuestra estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión de la mano con bienestar, para acompañarlos y poderlos llevar a un siguiente nivel.

Nuestra Feria de Emprendimiento nace con la finalidad de crear un evento dinámico que impulsa el ecosistema emprendedor al proporcionar espacios para la exhibición, aprendizaje, networking y acceso a recursos, contribuyendo así al crecimiento y desarrollo de nuevas empresas y proyectos innovadores desarrollados por nuestros teleperformers.

Esta versión inicia con el recibimiento de un amplio número de aplicaciones, no obstante, un comité ejecuta la evaluación estilo "shark tank" de las características de los productos y servicios, con el fin de seleccionar un aquellos más innovadores, sostenibles y de mayor interés, teniendo en cuenta el público objetivo de este evento.

La versión de 2023 dio inicio en el mes de noviembre, siendo el primer lugar de actividad nuestro 4to Congreso Internacional de Voluntarios en el TP Gaming Arena. Este año participamos 10 emprendimientos, cuyos negocios forman parte de diversas categorías de productos y servicios caracterizados por brindar bienestar a las personas y por su sostenibilidad.

En este caso, desde Teleperformance adaptamos espacios físicos en los diferentes sites de Colombia, donde cada emprendedor contaba con su respectivo stand para exhibir sus ideas y productos.

**¡LA FERIA DEJÓ
UN TOTAL DE
\$20'000,000 COP
MILLONES DE
GANANCIAS EN
TOTAL Y ASISTIERON
MÁS DE 2 000
TELEPERFORMERS!**



Como premio, este año se hizo entrega de un bono económico al emprendimiento ganador posterior a la evaluación de un panel de jueces donde se tuvieron en cuenta criterios como sostenibilidad, innovación, creatividad y generación de bienestar. En adición, el resto de los participantes de esta feria ahora hacen parte de nuestra cadena de valor gracias a "Sinergia Diversa".

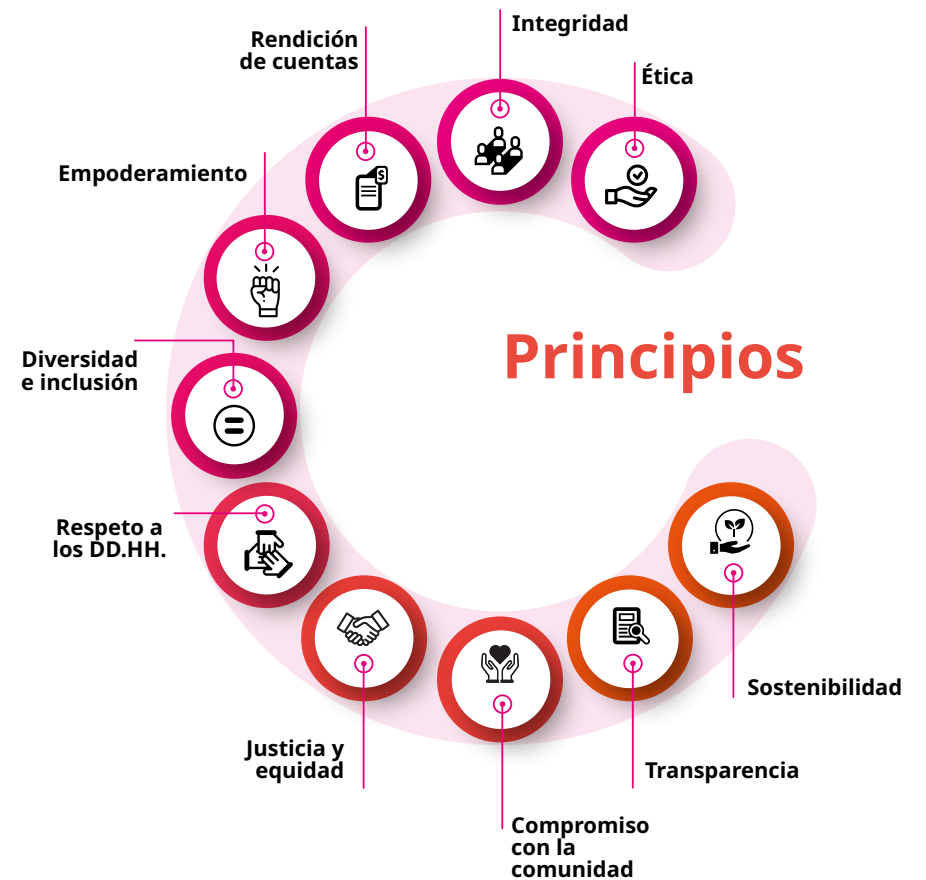


Marketing y comunicaciones

Establecemos principios basados en la ética y transparencia para todos los procedimientos del área de publicidad y marketing, estos están principalmente orientados en:

- ▶ Diseñar servicios originales, enfocados en el respeto y diversidad de los grupos de interés, entendiendo las necesidades del cliente interno, externo o área solicitante generando protección a públicos vulnerables a través de comunicados socialmente responsables, obteniendo y brindando protección a los datos personales en todas sus comunicaciones, seleccionando elementos de marketing y/o materiales responsables en todos los eventos y comunicados que se desarrollan en la organización.
- ▶ Instauración de relaciones con los medios de comunicación basadas en la integridad para transmitir información honesta, justa y precisa, manejando lenguaje y tono de comunicaciones inclusivas, representando a todos los grupos de interés con un discurso universal abierto a la diversidad y con oportunidades de representar situaciones de comunicación.

Algunos de los principios que aplicamos para asegurar que nuestro marketing y comunicaciones sean socialmente responsables son:



Lo anterior nos ha permitido dar cumplimiento a la normativa asociada tanto a marketing como a publicidad, promoción y patrocinio, por lo que no hemos presentado multas o sanciones por incumplimiento.

Durante los últimos años, la gestión de las comunicaciones ha venido evolucionando y progresando con sentido a posicionarnos como empresa socialmente responsable y sostenible con todos nuestros públicos de interés. Reconocemos que las comunicaciones son una herramienta estratégica en los procesos de la compañía que aporta en la toma de decisiones, el posicionamiento de la cultura organizacional, la imagen, la reputación y los objetivos planteados.

En este sentido, la gestión de comunicaciones se trabaja desde 2 focos fundamentales: la comunidad interna y los públicos externos. A nivel interno se empodera la cultura, se fomenta la participación y sirve de puente para el conocimiento de los teleperformers, ajustando tono, mensaje y sentido en los distintos canales propios de la relación entre la compañía y sus más de 40 000 colaboradores.

Por otra parte, desde la gestión externa, se combina un mensaje alineado a las necesidades y oportunidades del entorno sumado con los lineamientos globales de la marca, en donde se pretende ser una compañía inspiracional que construye cambio positivo e innovación dentro de su modelo de negocio.



Comunicación inclusiva y accesible

Estamos totalmente comprometidos con fomentar ambientes de respeto, tolerancia y equidad con visión a que juntos construyamos el mundo que soñamos. Trabajamos día a día en ser un espacio seguro para todas las comunidades, poblaciones y personas asegurando una cultura y ADN diverso, inclusivo y equitativo tanto con nuestros colaboradores como con nuestro entorno social. Buscamos cercanía, claridad y fomentar hábitos sostenibles con nuestros públicos de interés.

Sabemos que lograr una comunicación inclusiva y accesible requiere de grandes esfuerzos, por eso trabajamos fuertemente en generar cada día una comunicación para todas las personas, sin importar sus capacidades, recursos económicos, discapacidades o cualquier circunstancia, tengan igualdad de acceso y participación en la información.

Para lograrlo, buscamos que las comunicaciones cumplan con estas características:

- ▶ **Educativa:** empoderar la cultura en sus públicos objetivos permitiéndoles comprender información de valor potenciando la apropiación diversa, inclusiva, ambiental, respetuosa, garante de los Derechos Humanos y consciente con el entorno social.
- ▶ **Transparente y coherente:** honesta y congruente con la realidad, evitando que pueda confundir a la audiencia.
- ▶ **Consciente:** entiende las necesidades de la compañía y de su entorno ambiental y social.
- ▶ **Usa un lenguaje no sexista:** evita el uso de términos o frases que reflejen una preferencia de género y opta por un lenguaje neutro en cuanto al género.
- ▶ **Evita estereotipos y prejuicios:** no utiliza expresiones o ejemplos que perpetúen estereotipos de género, raza, orientación sexual, religión u otras características personales.
- ▶ **Resalta la diversidad:** reconoce y celebra la diversidad en la comunicación. Por ejemplo, menciona el compromiso de la empresa con la diversidad y diferentes comunidades priorizadas en la estrategia de diversidad, equidad e inclusión, contribuyendo a un entorno laboral enriquecedor.
- ▶ **Fomenta la igualdad:** el lenguaje refleja el compromiso de Teleperformance con la igualdad de oportunidades y la equidad en el trato.
- ▶ Utiliza un **lenguaje inclusivo** en lugar de lenguaje excluyente.
- ▶ **Evita el lenguaje ofensivo o peyorativo:** el lenguaje usado está libre de términos ofensivos o despectivos que puedan herir a cualquier grupo o individuo.
- ▶ **Incluye referencias a los derechos humanos:** refleja el compromiso de la organización con los derechos humanos y evita cualquier lenguaje que minimice o ignore la importancia de estos derechos.
- ▶ **Rompe barreras:** busca presentarse de forma estratégica para que todas las personas puedan tener accesibilidad y participación. Asimismo, se esfuerza por utilizar un lenguaje claro y comprensible que no excluya a personas con niveles educativos o habilidades lingüísticas limitadas.

SER ÚNICO
ES SER
INCREÍBLE



ADN DIVERSO

Conocemos el poder de un ADN diverso, por esta razón, sabemos que “ser único es ser increíble”. La Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) nos ha dado beneficios como diferentes perspectivas y habilidades para la toma de decisiones, ambientes de trabajo más positivos caracterizados por su buen clima laboral e incluso cumplimiento legal y ético.

La Política de Diversidad, inclusión, equidad y no discriminación, tiene como objetivo asegurar una cultura organizacional incluyente, equitativa y diversa, basada en los principios establecidos en el código de conducta, compromiso del Pacto Global de las Naciones Unidas y reglamento interno de trabajo, permitiendo la promoción de un lugar de trabajo diverso y libre de discriminación.

Gracias al Sistema de Gestión de Diversidad, Equidad e Inclusión se han establecido indicadores que permiten conocer nuestro desempeño frente a la regulación de las prácticas de empleo y no discriminación para identificar posibles áreas de mejora. De esto, se desarrollan evaluaciones periódicas para garantizar el cumplimiento continuo con los estándares nacionales, internacionales y del marco regulatorio aplicable.

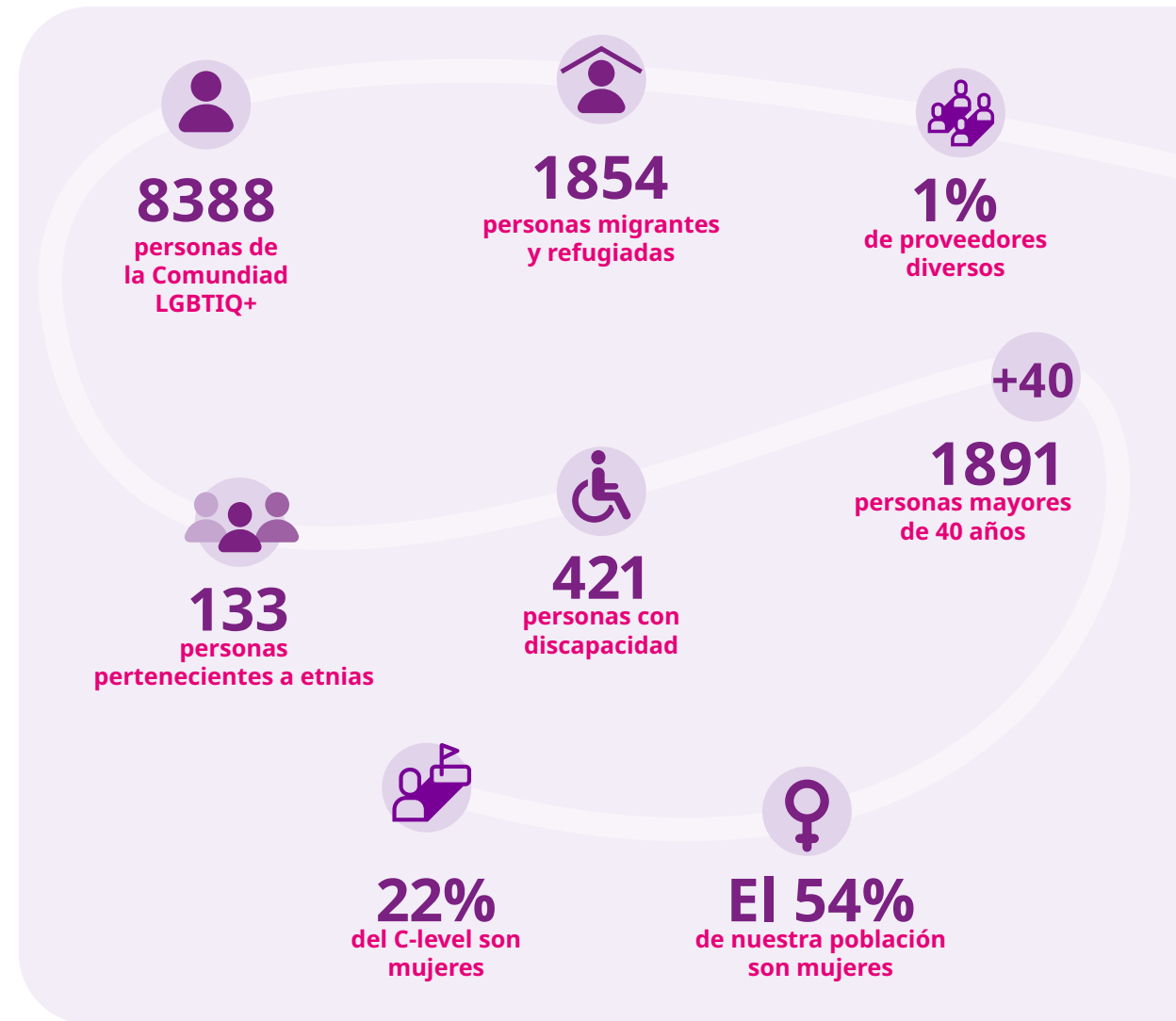
Impact Sourcing

Hemos diseñado una Estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) que nos permitió priorizar 8 comunidades que pueden presentar brechas y riesgos de vulneración en entornos sociolaborales. Gracias a la identificación de sus necesidades y expectativas, hemos logrado desarrollar programas que permiten lugares de trabajo seguros, inclusivos y con igualdad de oportunidades para todas las personas.



En toda Colombia hemos logrado impactar miles de personas con nuestros programas de inclusión sociolaboral, promoviendo el desarrollo personal y profesional de todos sin distinción alguna ya sea por su origen, sexo, raza, religión, discapacidad, edad, orientación sexual, identidad de género o cualquier otra característica que los haga ser quienes son.

Algunas de nuestras cifras para 2023 son:



LA IGUALDAD COMIENZA CON OPORTUNIDADES EQUITATIVAS

Sabemos que, sin equidad no existe la igualdad, por esto, a lo largo de todos nuestros procesos promovemos y respetamos el principio de “no discriminación” a las personas, pues somos garantes de sus derechos en entornos sociolaborales.

Explorando el talento

Es nuestra meta construir equipos diversos y representativos, contar con procesos de reclutamiento y selección que brinden igualdad de oportunidades y que se caractericen por ser libres de discriminación.

Gracias al trabajo en equipo desarrollado por nuestras áreas de reclutamiento y selección, en compañía de administración de personal y el comité TP Diversity, ha sido posible ofrecer vacantes laborales donde no se solicitan características especiales a las personas sino solamente su talento. Nuestras vacantes no presentan requerimientos segregados por edad, sexo, apariencia física, condición de discapacidad, identidad sexual, orientación sexual, entre otros.

Gracias a nuestras alianzas con organizaciones como TENT, Cámara de la Diversidad, Secretaría Distrital de la Mujer, Programa Mujer y Género de la Alcaldía de Cajicá, y Secretaría Distrital de Desarrollo Económico a través del programa de empleo incluyente, entre otras, hemos fortalecido nuestras iniciativas y generado procesos de mejora que nos permiten elevar nuestra estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) a nuevos niveles.

Remuneración justa y equitativa

Como se establece en la Política de Compensación y Beneficios, nuestro compromiso es salvaguardar un desarrollo profesional equitativo del personal mediante la adopción de medidas que hagan frente a cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres. Por lo anterior, contamos con un plan de equidad salarial para monitorear que no se presente alguna situación de diferencia salarial que no tengan una justificación objetiva. Asimismo, frecuentemente realizamos el monitoreo, detección y erradicación de cualquier elemento discriminatorio por razones de género, discapacidad, entre otros, que pongan en situación de desventaja, de forma arbitraria a nuestros colaboradores.

Teniendo en cuenta esto, la remuneración de mujeres y hombres para cada categoría laboral no presenta ratio diferencial, pues nuestras ofertas laborales están dirigidas a personas sin importar sus características inherentes.

Con la finalidad de garantizar una remuneración justa y equitativa contamos con un comité de salarios, el cual se reúne dos veces al año para evaluar el estado de equidad, mediante:

- ▶ Análisis de la dinámica de compensación de los mercados referentes para evaluar ajustes en la política de compensación.
- ▶ Presentación el estado actual de equidad y competitividad de los salarios de nuestros colaboradores, previa validación de cada una de las Vicepresidencias responsables de cada capacidad.
- ▶ Definición del ajuste y actualización de las bandas salariales de la empresa, así como las políticas de incrementos y nivelaciones salarial.
- ▶ Presentación de los estados de rotación por cargo y el impacto de estos para el correcto desarrollo de las operaciones en la organización.
- ▶ Definición de nuevas directrices en la política de compensación, oferta de valor y beneficios a brindar a los trabajadores de TP MAR

Ajustes salariales

Dentro de nuestra organización, garantizamos ajustes salariales que no están ligados a las características de las personas ya sean su sexo, edad, origen, raza, orientación sexual, identidad de género, entre otras, sino acordes a:

Ajustes salariales por incremento legal vigente

Acorde al incremento del salario mínimo legal vigente y en consecuencia al salario mínimo integral, los salarios que de forma respectiva a su régimen que queden por debajo de dicho valor deberán ser ajustados en su medida para cumplir con la reglamentación laboral vigente. Este proceso es operado de forma autónoma por la Dirección de Nómina y auditado por la Gerencia de Compensación y Beneficios.

Ajuste por desempeño

En consonancia con nuestra Política de Evaluación de Desempeño, evaluamos incrementos salariales por desempeños sobresalientes o extraordinarios, siempre considerando el correcto flujo de aprobación. Estos ajustes buscan progresivamente llevar la compensación del colaborador de un mínimo del 80% de la banda asignada hasta un máximo del 120%.

Ajuste por promoción

Se entiende por "promoción" cuando se asume un cargo de nivel funcional superior, que exige un desafío mayor en términos de complejidad de gestión, impacto en los resultados y/o conocimientos más avanzados. El principal criterio para considerar, una vez generada la vacante, es el mérito del candidato o candidata que está postulando. Para ella, evaluamos la banda de compensación a la cual deberá ser remunerado y determinamos si su nivel de pago actual es inferior al 100% de dicha banda.

Ajuste por adecuación al mercado

Si el caso lo amerita y el salario del colaborador está muy por debajo de la banda salarial propuesta para su nivel, ésta puede ser revisada. En estos casos, es necesario establecer según corresponda, un plan de adecuación al mercado que considere incrementos discretos en periodos determinados. La Vicepresidencia de Gestión Humana es responsable de presentar recomendaciones para colaboradores que se encuentren en esta condición. Estas recomendaciones se evaluarán y analizarán junto al vicepresidente de cada capacidad, para conjuntamente presentar al CEO y evaluando criterio de pertinencia y sustentabilidad financiera para así definir planes de acción.

Ajuste salarial por excepción

El acceso a niveles superiores en la banda salarial del cargo se conoce como niveles por excepción y debe quedar documentado y custodiado en el correcto flujo de aprobación por parte de la Gerencia de Compensación. Esto aplica para los colaboradores que exceden las expectativas por su desempeño en el largo plazo. En casos en que se quiera reconocer y compensar un desempeño excepcional sostenido en el tiempo, se puede considerar un posicionamiento por sobre el 120% de la banda definida para el cargo, teniendo la aprobación del Vicepresidencia de Gestión Humana y por el CEO.

Ajuste salarial por retención

En caso de rotación de talento crítico, clave o expertos de negocio, se puede considerar bajo solicitud del vicepresidente de la capacidad; una evaluación de compensación que permita conocer el estado actual del salario en la banda y un referente de compensación del mercado, permitiendo así realizar una contraoferta ya sea en retribución directa o esquemas de beneficios. Buscando así la fidelización del talento y mitigando el impacto de la salida del colaborador. Esta aprobación es escalada acorde al correcto flujo de aprobación hasta el CEO.

Espacios seguros libres de discriminación

Hemos logrado consolidar una estrategia que abarca toda nuestra cadena de valor, mediante acciones como la socialización de nuestras buenas prácticas y procesos de auditoría extendidos a proveedores. Estas acciones tienen dos objetivos: mitigar los impactos negativos derivados de las relaciones comerciales y brindar apoyo en la implementación de políticas internas que promuevan el reconocimiento y respeto por los derechos humanos, así como la gestión de la diversidad. Esto contribuye a crear espacios seguros libres de discriminación en nuestro entorno.



Comité TP Diversity

A través de la gestión de los comités, quienes son receptores de cualquier alerta ante posibles vulneraciones a los derechos humanos y escenarios de exclusión o discriminación, hemos destacado la labor y capacidad del Comité TP Diversity como espacio para atender sugerencias y peticiones en situaciones de posible vulneración de derechos en el entorno laboral, específicamente en el marco de la discriminación. Este comité también se encarga de promover una cultura organizacional positiva y crear un ambiente de trabajo respetuoso, donde todos nuestros colaboradores se sienten valorados y pueden contribuir plenamente con su potencial.

Durante el año 2023, en la gestión del Comité TP Diversity, se presentaron solicitudes específicamente para intervención preventiva, lo que significó que no tuvimos casos asociados directamente a discriminación. Sin embargo, en los casos escalados directamente al Comité de Convivencia Laboral (COCOLAB), se recibieron 12 casos relacionados con presunta discriminación. Todos estos casos fueron gestionados con garantía de confidencialidad. Al momento de la publicación de este informe, todos los casos han sido cerrados y no se requirió implementar planes de remediación, ya que ninguno de estos escalones identificó conductas constitutivas de acoso por discriminación laboral.

TP
Diversity

Gestión preventiva

Con el objetivo de fortalecer la gestión preventiva, hemos trabajado en colaboración con todas las áreas de la compañía en procesos de capacitación, formación y activaciones relacionadas con la diversidad e inclusión. Estos esfuerzos abarcan desde el reclutamiento y selección, pasando por la contratación, la administración del personal, hasta la gestión del bienestar laboral y la desvinculación.

Nuestro propósito es salvaguardar el respeto y la dignidad de todas las personas a través de la implementación de acciones que prevengan y mitiguen posibles impactos negativos que puedan vulnerar los derechos de los trabajadores, generar exclusión social o afectar la salud mental. También nos enfocamos en cumplir con los requisitos legales asociados a la permanencia de personas migrantes o refugiadas, así como su adaptación cultural, transformando estas situaciones en impactos positivos.

Estas medidas se implementan gracias al Sistema de Gestión de Diversidad, Equidad e Inclusión y al Sistema de Gestión para la Protección y Garantía de los Derechos Humanos. Ambos sistemas, basados en el enfoque diferencial, identifican los posibles impactos asociados a diferentes contextos, grupos de población o individuos, considerando sus diversas realidades, necesidades, capacidades y vulnerabilidades para garantizar que las políticas, programas o intervenciones sean equitativas y efectivas para todas las personas.

Como resultado, hemos establecido planes de bienestar adaptados a las comunidades priorizadas, diseñados conforme a lo establecido en la Declaración de los Derechos Humanos y del Trabajador. Estos planes garantizan espacios adaptados a las necesidades individuales, un equilibrio entre la vida personal y laboral, así como ambientes libres de acoso y discriminación.



Viviendo la diversidad

Proyecto Charlie

Logramos consolidar el "Proyecto Charlie", una iniciativa diseñada para que los colaboradores con experiencias de vida trans y género no binario puedan ser identificados e identificadas con su nombre identitario en sus entornos laborales. Esto brinda la oportunidad a aquellas personas que por diversos motivos aún no han tramitado el cambio en su documentación legal para ser reconocidos de manera respetuosa y acorde a su identidad de género.

Esta implementación ha sido posible gracias a la configuración de nuestras herramientas, las cuales permiten registrar el nombre que él o la solicitante indique y hacerlo visible para las áreas administrativas sin alterar los procesos que, por normativa, requieren el uso del nombre legal.

El comité TP Diversity es el encargado de realizar la veeduría y control del proceso para verificar el cumplimiento de los términos y condiciones además de brindar la capacitación necesaria a las áreas involucradas como IT, recursos humanos, seguridad y áreas operativas, con el objetivo de sincronizar el proceso tanto técnica como formativamente y garantizar que la adhesión de los equipos de trabajo sea efectiva y se promueva un ambiente de reconocimiento, inclusión y respeto.

Como resultado se han recopilado valiosos testimonios de las personas que han hecho parte del proyecto, demostrando mayor adherencia a la compañía, interés por participar y proponer iniciativas y bienestar en el ejercicio laboral. La promoción de la diversidad, equidad e inclusión no solo beneficia a las organizaciones, sino también a la sociedad en su conjunto al fomentar la igualdad de oportunidades y la justicia social.

Pride Parade

Estuvimos presentes en la conmemoración del Día Internacional del Orgullo **LGBTIQ+** como parte de nuestro compromiso continuo de promover espacios diversos, inclusivos y seguros para todos. Nuestra organización participó activamente en el evento, incluyendo una carroza en la marcha, con el objetivo de acompañar a más de 800 colaboradores que deseaban ser parte de esta importante celebración.



Calendario de la diversidad

Quisimos mostrar todos los perfiles que demuestran los talentos y exaltar las **características diversas en nuestra organización**. Por lo que, lanzamos una convocatoria para aquellos interesados en participar pudieran formar parte de nuestro Calendario de la Diversidad con el objetivo de crear redes de apoyo e impulsar la diversidad en todos los niveles de nuestra compañía.



JÓVENES POR LA INNOVACIÓN SOCIAL



POTENCIANDO EL TALENTO

Reconocemos el poder transformador de la educación, formación y desarrollo de habilidades de la vida de las personas. Por esto, hemos creado un programa integral de formación y desarrollo (Learning and Development) con un enfoque estratégico e integral. Este programa está disponible para todas las personas de nuestra comunidad, sin distinción alguna, pues creemos en el talento que conforma nuestra organización.

A continuación, te contamos algunos pasos y estrategias generales que utilizamos para fomentar el desarrollo del talento en nuestra compañía:

- ▶ Identificamos competencias clave: Definimos claramente las competencias y habilidades clave necesarias para el éxito en diversos roles dentro de la compañía.
- ▶ Identificamos las habilidades técnicas, interpersonales y de liderazgo necesarias.
- ▶ Contamos con Planes de Desarrollo Individuales basados en sus habilidades actuales, evaluaciones de desempeño y aspiraciones profesionales.
- ▶ Animamos a nuestros colaboradores a tomar un papel activo en su propio desarrollo estableciendo objetivos personales y profesionales.
- ▶ Retroalimentamos constantemente el rendimiento: periódicamente realizamos evaluaciones de desempeño como una herramienta de mejora y oportunidad de crecimiento.
- ▶ Identificamos las personas de alto potencial y les brindamos oportunidades para asumir responsabilidades de liderazgo.
- ▶ Promovemos una cultura de aprendizaje y desarrollo continuo.
- ▶ Aprovechamos la tecnología para el aprendizaje electrónico, la capacitación virtual, blended y las evaluaciones de habilidades.
- ▶ Brindamos oportunidades de capacitación cruzada en diferentes departamentos o roles. Esto no sólo mejora sus habilidades, sino que también ayuda a crear un equipo más versátil.

Este proceso de Learning and Development nos permite promover una cultura de aprendizaje continuo a lo largo de toda la compañía. Esto es posible gracias al desarrollo de distintos programas.



Programas de desarrollo

Diseñamos programas para cultivar el talento necesario y ocupar posiciones de liderazgo en nuestra empresa. Estos programas están dirigidos a líderes actuales y a aquellos que aspiren a serlo en diferentes niveles de la compañía. Durante estos programas, se desarrollan habilidades como influencia, pensamiento estratégico, toma de decisiones, comunicación y gestión del cambio. Además, se abordan temas específicos relacionados con los procesos de la compañía, el conocimiento del negocio, la implementación de herramientas tecnológicas y el desarrollo de inteligencia artificial, entre otros.

El diseño de estos programas se adapta a las necesidades específicas de los diferentes niveles de la compañía y de liderazgo, ofreciendo una profundización adecuada en las áreas relevantes. Algunos de los programas que ofrecemos son:



JUMP!

Es un programa diseñado para crear un banco de talentos destinado a cubrir las posiciones de liderazgo en roles de Staff, como Supervisor, Analista de Calidad, Trainer, Mission Controller y Manager Junior, entre otros.

Foundations

Es un programa diseñado para los nuevos líderes de cargos de staff, donde se utilizan diversas metodologías para desarrollar su conocimiento sobre su nuevo rol en la compañía. Durante este programa, se aborda el conocimiento de estándares, cultura, políticas y expectativas del rol, así como también se proporcionan herramientas, habilidades fundamentales y otros recursos necesarios para el éxito en la compañía.

Director development program

Es un programa diseñado para que los gerentes de nivel medio desarrollen sus competencias de liderazgo y estén preparados para asumir roles de dirección dentro de la organización. Durante este programa, los managers High potentials tienen la oportunidad de profundizar su comprensión de las diversas áreas. Además, participan en talleres de liderazgo y adquieren conocimientos especializados en áreas como finanzas, mentalidad digital, coaching y pensamiento estratégico, entre otros.

Elite circle

Es un programa dirigido a personas de alta dirección en la empresa, diseñado para desarrollar competencias de liderazgo necesarias para roles de vicepresidencia u otros de mayor alcance. Durante este programa, los directores participantes adquieren habilidades clave para generar valor en la compañía, conocimientos especializados en finanzas para ejecutivos, habilidades de gestión de procesos y proyectos a gran escala, liderazgo estratégico, toma de decisiones gerenciales, así como otras habilidades fundamentales para este nivel de liderazgo.

Programas de aprendizaje

Ofrecemos actualización de la información y herramientas para fortalecer las competencias, habilidades y conocimientos de nuestros colaboradores en todos los niveles de la compañía. Esto garantiza una actualización constante y el desarrollo profesional de nuestro equipo.



Algunos de los programas a los que nuestros colaboradores tienen acceso son:

My TP Learning

Contamos con nuestra propia plataforma de aprendizaje, centrada en el colaborador, con el propósito de aumentar los conocimientos y habilidades de cada uno de ellos. Esta plataforma incluye programas diseñados instruccionalmente, así como también programas gamificados que hacen uso de la inteligencia artificial para ofrecer una experiencia de aprendizaje efectiva y dinámica.

Learning journeys

Son una serie de programas de capacitación diseñados para incorporar nuevos conocimientos, desarrollar habilidades existentes y promover el desarrollo profesional. Estos viajes de aprendizaje incluyen una variedad de experiencias educativas que se extienden en el tiempo, ofreciendo contenido personalizado y diversos métodos de entrega. El resultado es la adquisición de nuevos conocimientos, habilidades, actitudes y un cambio positivo en el comportamiento.

Six Sigma

Este programa de formación capacita a los participantes en un conjunto de técnicas y herramientas diseñadas para optimizar el rendimiento de los procesos. Estas técnicas permiten definir, medir, analizar, mejorar y controlar los procesos, con el objetivo principal de eliminar desperdicios y maximizar el flujo de trabajo.

Programas abiertos

Ofrecemos programas de formación que promueven la capacitación continua y mejoran el desempeño de nuestros colaboradores. Estos programas incluyen variedad de cursos, entrenamientos, talleres, certificaciones y seminarios que benefician tanto a los colaboradores en su desarrollo personal y profesional, como a los diversos equipos de trabajo dentro de la organización.

Mentoría y Coaching

Implementamos un programa donde mentores internos y externos, así como líderes, brindan orientación y apoyo a los miembros de nuestros equipos. Este proceso ayuda a nuestros colaboradores a mejorar su desempeño y alcanzar sus objetivos laborales.

Medición de impacto

Evaluamos periódicamente la eficacia de los programas de formación y desarrollo utilizando métricas como el compromiso de los colaboradores, las tasas de retención, las mejoras de productividad y los niveles de dominio de habilidades. Utilizando análisis de datos descriptivos, proyectivos para iterar y mejorar los procesos en el tiempo.

A continuación, se presenta el promedio de horas de formación durante 2023:

Programa	Género	Tipo de rol						Total de horas	Promedio de horas
		Agentes	Candidate	Director	Otros empleados	Supervisor	Top Management		
Foundations	Mujer	2	0	0	9,696	6,749	0	16,447	2,741
	Hombre	0	0	0	11,000	6,503	0	17,503	2,917
	Otro	0	0	0	112	60	0	172	29
JUMP	Mujer	10,627	0	1	461	847	0	11,936	1,989
	Hombre	8,258	0	1	298	832	0	9,389	1,565
	Otro	34	0	0	0	0	0	34	6
Leadership U	Mujer	128	0	28	268	80	528	1,032	172
	Hombre	144	0	72	188	68	568	1,040	173
	Mujer	189,918	76	515	38,646	14,146	81	243,382	40,564
MY TP	Hombre	167,592	101	374	32,760	11,674	77	212,578	35,430
	Otro	1,133	0	18	251	240	0	1,642	274
	Mujer	22,979	135	24	3,779	522	17	27,456	4,576
Onboarding	Hombre	19,162	126	32	2,823	821	0	22,964	3,827
	Otro	58	0	0	16	0	0	74	12
	Mujer	156	0	54	1,958	389	0	2,557	426
Learning Programs	Hombre	129	0	53	1,699	250	0	2,131	355
	Otro	0	0	0	3	0	0	3	1
	Mujer	288	0	0	0	0	0	288	48
Recharge TP	Hombre	288	0	0	0	0	0	288	48
	Mujer	75,959	15,488	0	0	0	0	91,447	15,237
TP language hub	Hombre	83,954	18,160	0	0	0	0	102,114	17,012
	Otro	144	96	0	0	0	0	240	40
	Total de horas	580,953	34,182	1,172	103,958	43,181	1,271	764,717	
Promedio de horas	24,206	1,424	49	4,332	1,799	53		5,311	

	Hombre	Mujer	Otro
Total de horas	368,007	394,545	2,165
Promedio de horas	7,666	8,219	60

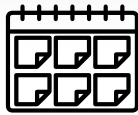
Performance Review

Nuestro programa de Evaluación de Desempeño se caracteriza por su enfoque integral, su transparencia, su orientación al desarrollo y su capacidad para alinear los objetivos individuales con los objetivos organizacionales. Su frecuencia es definida dependiendo el nivel organizacional:

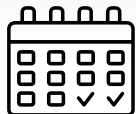
Estratégico: Anualmente



Demás cargos: mensualmente



Táctico: Trimestral



Todo se realiza mediante la plataforma My TP, la cual permite retroalimentación en tiempo real y análisis de datos para medir el progreso para así tomar decisiones informadas. En adición, para los cargos operativos la evaluación se realiza a través de los KPI definidos en cada proceso o cuenta.

Es importante resaltar que promovemos la evaluación de desempeño al 100% de nuestra comunidad, esto es posible gracias a la estrategia ramificada, donde cada uno(a) de los(as) líderes es encargado(a) de realizar 1:1 con su equipo. Incluido el C-Level, máximo órgano de gobierno.



Características del Performance Review

Objetivos claros y medibles:

Establecemos objetivos claros y medibles para cada trabajador(a), alineados con la estrategia y metas de nuestra empresa. Estos objetivos son específicos, alcanzables, relevantes y con plazos definidos.

Feedback continuo:

Fomentamos una cultura de retroalimentación continua, tanto en los(as) líderes como entre pares. Esto permite identificar áreas de mejora, reconocer logros y ajustar objetivos en tiempo real.

Evaluación 360° grados:

Incorporamos evaluaciones de múltiples fuentes que proporcionan una visión más completa del desempeño y promueven una evaluación más equitativa y objetiva.

Desarrollo y capacitación:

Incluimos planes de desarrollo y capacitación, con el fin de fortalecer habilidades, cerrar brechas de desempeño y fomentar el crecimiento profesional.

Cultura de transparencia y comunicación abierta:

Promovemos la transparencia en el proceso de evaluación, comunicando claramente los criterios y expectativas, promoviendo la retroalimentación constructiva de manera abierta y honesta, para así contribuir a la confianza y compromiso de los(as) teleperformers.

VERSE BIEN ES SENTIRSE BIEN



PROMOCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD

El compromiso frente a la salud y seguridad en el trabajo (SST) va desde la alta dirección hacia los diferentes niveles, esto se ve representado en nuestra Política Integrada del Sistema de Gestión, que nos brinda el marco para una gestión efectiva en salud y seguridad en el trabajo (SST), apropiada al propósito, tamaño y contexto de la organización, para todos los centros y modalidades de trabajo, con cobertura a todos los miembros de la organización.

Nuestro Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo (SG-SST) va más allá del cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la Salud y Seguridad en el Trabajo (SST). También abarca otros estándares y directrices, como requisitos normativos, corporativos, contractuales, laborales, de Derechos Humanos y de negociaciones colectivas, entre otros. Nuestro enfoque se centra en la mejora continua de los procesos, utilizando el pensamiento basado en la gestión de riesgos. Contamos con un equipo sólido de profesionales que incluye médicos(as) asistenciales y laborales, enfermeros(as) y auxiliares de enfermería, psicólogos(as) clínicos(as) y ocupacionales, ergónomos(as), fisioterapeutas, fonoaudiólogos(as), ingenieros(as) y administradores(as) en SST, entre otros. Este equipo multidisciplinario garantiza una atención integral y efectiva para promover un entorno de trabajo seguro y saludable.

Su alcance está dirigido para todos los miembros de nuestra organización y contempla las actividades de diseño, implementación y operación de soluciones para la gestión omnicanal de procesos de negocio incluyendo el talento humano para la prestación de estos servicios y áreas de soporte, en todas las modalidades de trabajo (Presencial y Teletrabajo), así como la tecnología asociada, plataformas de telefonía, datos, redes de comunicaciones, sistemas de distribución de llamadas, Inteligencia Artificial (IA), automatización, analítica, gamificación, entre otros.

Tenemos establecidas y definidas las directrices para identificar los peligros para la seguridad y salud de los colaboradores que se puedan generar en el desarrollo de las actividades en las diferentes modalidades, presenciales y a distancia, así como la metodología para evaluar, valorar los riesgos y establecer controles de acuerdo con la priorización establecida. Para esto, hemos definido una periodicidad

de realización anual o cuando sea necesario, bajo el liderazgo de la alta dirección, con la participación y compromiso de todos los niveles de la organización y partes interesadas, incluyendo a los colaboradores y a sus representantes (comités de salud y seguridad en el trabajo e higiene), permitiendo establecer las medidas de control necesarias, al punto de asegurar que cualquier riesgo sea aceptable.

Adicional, la identificación se realiza en compañía de la estructura establecida en el organigrama de Seguridad y Salud en el trabajo garantizando que las personas tengan la competencia para generar los controles pertinentes buscando minimizar cualquier materialización relacionada con el trabajo.

Buscamos impulsar los impactos positivos en las personas, la economía y el ambiente al promover entornos laborales más saludables y seguros, reducir costos asociados con accidentes y enfermedades laborales, mejorando la productividad, y contribuir a la sostenibilidad mediante prácticas responsables. Asimismo, hemos identificado los impactos negativos, dentro de los cuales se encuentran: el sobrecosto de los servicios de SST asociados a la asignación de recursos (humanos, financieros, de infraestructura, técnicos y tecnológicos) y la generación de residuos biológicos (biosanitarios) en mínima cuantía, secundarios a medidas de bioseguridad y como consecuencia de enfermedades infectocontagiosas. Dentro de las medidas adoptadas para prevenir o mitigar este tipo de impactos se incluye la optimización de los recursos y los procesos de formación e información asociados a la generación de residuos biosanitarios.

Hemos establecido varios canales de comunicación (Comités, Linktree, TP Home, línea de HelpDesk) para que los colaboradores puedan notificar situaciones de peligro y los pasos que deben seguir para retirarse y/o reportar cualquier condición que pueda generar lesiones, dolencias o enfermedades. Asimismo, se tienen procesos establecidos para realizar las investigaciones de los accidentes de trabajo con el fin de determinar la causa raíz y determinar las acciones correctivas de acuerdo con el análisis realizado.



Protocolo de atención en salud

Contamos con un protocolo que permita a nuestro personal la toma de decisiones informadas sobre la atención en salud más apropiada, teniendo presente la promoción de la salud, prevención de enfermedades, la elección de las opciones diagnósticas y terapéuticas más adecuadas en el enfoque de un problema de salud o un cuadro clínico específico, optimizando así el abordaje de los problemas de salud, la utilización del tiempo, recursos, y la calidad de la atención prestada. Es importante resaltar que nuestra asistencia en salud priorizamos la conservación de la salud de las personas y, en segundo lugar, evitamos su deterioro tanto lo permita el conocimiento médico y los recursos disponibles.

A esto se suma una herramienta que contiene las pautas que permiten unificar las decisiones del personal asistencial en la elección de procedimientos y conductas que se han de seguir ante un paciente en circunstancias clínicas específicas, para así optimizar la calidad de la atención, reducir el uso de intervenciones innecesarias, ineficaces o dañinas, facilitar el tratamiento de los pacientes con el máximo beneficio y disminuir al mínimo el riesgo de daño, proporcionando así una adecuada atención en las unidades de Salud nuestra organización, donde optimizamos la calidad de atención. Todo lo anterior, se realiza con la finalidad de dar cumplimiento a la Política de Seguridad del Paciente.

Durante la implementación de este protocolo, se garantiza por medio del compromiso de custodia de historia clínica de nuestros proveedores de exámenes y del software de historia clínica. De igual manera, se establecen pautas claras sobre el acopio, la conservación, almacenamiento, uso y comunicación de los datos personales de los colaboradores para salvaguardar su privacidad y evitar cualquier tipo de discriminación basada en su estado de salud, cumpliendo la normatividad vigente.



Involucramiento activo y feedback

Consulta: Nuestro equipo del Sistema Integrado de Gestión consulta a toda la población de la organización y partes interesadas pertinentes los cambios del SG-SST o área del comité del SIG que les afecten y competan; de la misma forma las personas trabajadoras y las partes interesadas pueden realizar consultas en la sección de TP Home en todo lo referente al sistema.

También la alta dirección, comité SIG y/o cargos Directivos pueden realizar consultas a entidades externas, informando al encargado del proceso (Responsable SST), cuando haya inquietudes acerca de las actividades por desarrollar en el sistema.

Participación: Nuestros colaboradores están representados por los 28 integrantes del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), organismo encargado de la vigilancia y control de las actividades de SST. A través del comité, serán representados en todo lo relativo a SST, quedando constancia en las actas de sus reuniones mensuales del COPASST.

Adicionalmente, en los procesos de inducción y reinducción nos aseguramos de que los colaboradores conozcan el canal de comunicación ante el comité, cómo participan en la investigación de accidentes incidentes de trabajo, desarrollo y revisión de políticas y formulación de objetivos.

Tanto los representantes del comité como la demás población de la organización deben participar en la identificación y reporte de peligros, riesgos, actos y condiciones inseguras, sugerencias e inquietudes, los cuáles serán recibidos por medio del canal Helpdesk quienes garantizarán que dichos reportes sean tenidos en cuenta y gestionados por el equipo de SST.

Comunicación: Contamos con un proceso de Comunicaciones y Marketing, el cual permite conocer el manejo de las comunicaciones internas y externas apoyando a las diferentes capacidades que integran el SIG para garantizar el cumplimiento de los requisitos. En este caso, el SG-SST realiza la solicitud de la divulgación de comunicaciones tanto interna como externa según corresponda. Al igual se han dispuesto diferentes canales de comunicación para toda la población interna de la organización, canales como BMS, correo electrónico, TP Home, Redes Sociales, Páginas Web etc.

Juntos por la Salud: ¡Cuidándonos Mutuamente!

Reconocemos la importancia de identificar las necesidades de inducción, reinducción, capacitaciones, formaciones y entrenamientos de cada uno de los subprocesos de Seguridad y Salud dentro de la organización. Para identificar las temáticas requeridas, realizamos la Identificación de Peligros y Riesgos para los campos operativos y el área administrativa.

La definición de las necesidades de capacitación se da por resultados de los sistemas y programas implementados, los cuales pueden sugerir entrenamiento o reentrenamiento del personal en un tema específico. Otra forma es por medio de las acciones correctivas sugeridas luego de la ocurrencia de un evento de incidente/ accidente, el cual puede llegar a sugerir la profundización en un tema.

Creciendo en Conjunto: Formación Estratégica para Teleperformers

Logramos fomentar la formación remota gracias a la Plataforma MyTP que le permite a nuestros colaboradores de manera transversal verificar ejecución, cobertura y toma de conciencia.

Para personal en campo operativo interno o externo con actividades de alto riesgo se contempla dentro del plan de capacitación:



Trabajo seguro en alturas



Trabajo en caliente



Espacios confinados



Manejo en energías peligrosas y riesgo eléctrico



Izaje de cargas



Manejo de productos químicos y SGA (Sistema Globalmente Armonizado)

Creciendo en Conjunto: Formación Estratégica para Proveedores y Contratistas

Compartimos una presentación de inducción en SST cada vez que se solicita una autorización de ingreso y se brindamos con un código QR en las recepciones con la evaluación para contratistas, proveedores y visitantes referente a esta para medir la eficiencia. Este es un control obligatorio para el ingreso a las instalaciones de la compañía.



Salud en Acción

Facilitamos a nuestros colaboradores el acceso a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo mediante diversas estrategias y enfoques, incluyendo programas de promoción y prevención de la salud como ausentismo y salud pública, programa de la salud auditiva y sistemas de vigilancia del riesgo psicosocial, bajo nuestro Programa de morbilidad, ausentismo y acciones en salud pública.

También contamos con el Sistema de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial que establece las acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad mental en el entorno laboral dirigidas a toda la población y son diseñadas y ejecutadas por el equipo de salud mental, conformado por psicólogos clínicos y ocupacionales. Dichas actividades de promoción y prevención (P&P) incluyen:

- ▶ **TP Escucha:** línea telefónica de atención psicológica disponible 24 horas al día 7 días a la semana, dedicada a la recepción, contención y regulación de episodios de crisis emocional. Esta línea es de acceso libre y gratuito para los colaboradores activos de nuestra organización.
- ▶ **Atenciones individuales:** espacios de orientación (enfoque no psicoterapéutico) programados para el manejo de dificultades asociadas al bienestar psicosocial de nuestros colaboradores quienes pueden acceder a hasta 3 sesiones por motivo de consulta.
- ▶ **Pausas mentales:** sesiones breves de distensión emocional y cognitiva, diseñados con el propósito de evitar la exposición ininterrumpida a diferentes variables laborales posiblemente asociadas al riesgo psicosocial, las cuales, mediante ejercicios ejecutados por psicólogos asignados a cada campaña, sensibilizan sobre la importancia del cuidado de la salud mental dentro de la jornada laboral.
- ▶ **Talleres grupales:** espacios diseñados y ejecutados por el equipo de salud mental con el propósito de abordar diferentes temáticas de interés, favoreciendo el fortalecimiento de habilidades blandas de nuestra población trabajadora. Estas temáticas impactan de forma positiva la gestión de factores psicosociales de naturaleza intra y/o extralaboral.
- ▶ **Comunicados masivos:** piezas de comunicación que abordan temas de interés sobre salud mental, diseñadas y socializadas mediante diferentes canales de comunicación tales como SMS, correo electrónico, boletín We Care (publicado en TP Home: espacio virtual de la Organización de libre acceso para todos nuestros trabajadores), BMS (herramienta de comunicación organizacional interna).

En cuanto al Programa de promoción y prevención de la salud auditiva está dirigido a toda la población sin distinción de edad, sexo, raza, identidad de género, orientación o identidad sexual, condición o situación de discapacidad, embarazo, religión, afiliación política, sindical o gremial, estado civil o cualquier otra característica; este es diseñado y ejecutado por el equipo de fonoaudiología.

Tejiendo una Red de Bienestar: Impulsando la Salud y Seguridad a lo Largo de la Cadena de Suministro

Para nosotros es fundamental promover una cultura de seguridad y salud en el trabajo en todas las etapas de la cadena de valor, desde la etapa inicial del ofrecimiento de la totalidad de productos y servicios. Esto implica la implementación de políticas y procedimientos robustos en materia de SST, la formación y capacitación del personal, la supervisión constante de las condiciones de trabajo y la colaboración estrecha con los proveedores y contratistas para garantizar el cumplimiento de altos estándares de seguridad y salud en el trabajo.

Además, se establecen mecanismos efectivos de monitoreo y evaluación para identificar áreas de mejora continua y abordar los problemas de manera oportuna. Esto incluye auditorías periódicas de primera y segunda parte, además de recopilar datos sobre accidentes e incidentes laborales y retroalimentación a los empleados y otras partes interesadas.

En última instancia, la prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad en el trabajo requiere de prevención a las partes interesadas, considerando cumplir los requisitos legales aplicables. gobiernos, organizaciones internacionales y sociedad civil. Al trabajar juntos de manera coordinada, podemos crear entornos laborales más seguros y saludables para nuestros colaboradores.



Reflejando nuestra dedicación: métricas que hablan de nuestro compromiso con la seguridad laboral

- ▶ Se ejecutó la herramienta diagnóstica de la Resolución 0312 de 2019 o que arroja como resultado que nuestro sistema de gestión está basado 100% en el cumplimiento de requisitos legales.
- ▶ Continuamos con la certificación de la norma ISO 45001 con resultado de cumplimiento del 100%.
- ▶ Todos nuestros colaboradores, así como aquellos cuyo trabajo o lugar de trabajo están controlados por nuestra organización, están completamente cubiertos por la administración de riesgos laborales. No hay ninguna persona excluida de esta cobertura.
 - ▶ Hemos establecido el programa de Control de Contratistas y proveedores, en donde para los contratistas categorizados como críticos, cuyo contrato es igual o superior a un mes de duración y/o quien ejecuta tareas de alto riesgo, realizarán un informe mensual de acuerdo con los "Indicadores de gestión de contratistas", el listado de personal a ingresar o personal fijas, certificados o soportes de pago de seguridad social vigente y actividades a desarrollar claras.
- ▶ No se han presentado casos de fallecimiento por accidentes de trabajo ni resultantes de una dolencia o enfermedad laboral.
- ▶ En total se han calificado en firme 76 enfermedades laborales: Se tienen procesos establecidos para realizar las investigaciones de las enfermedades laborales con el fin de determinar la causa raíz y determinar las acciones correctivas de acuerdo con el análisis realizado.

69

Desórdenes
musculoesqueléticos

7

Desórdenes
de la voz

Total enfermedades laborales 76

Las cantidades indicadas no son significativamente superiores puesto que no se tienen enfermedades calificadas durante el año 2023 cumpliendo con el indicador de incidencia.

Es crucial destacar que la identificación de peligros (como riesgos físicos, químicos, ergonómicos, entre otros) asociados a las actividades del personal que no son colaboradores nos ha permitido establecer medidas de control para mitigarlos. Estas medidas pueden incluir controles de ingeniería, administrativos, equipo de protección personal (EPP) y capacitación, entre otros. Es importante mencionar que este personal está incluido dentro de nuestros programas y sistemas de gestión de riesgos.

- ▶ Dentro del personal que no son colaboradores (Proveedores, contratistas y subcontratistas) no se presentaron calificaciones de enfermedad laboral.
- ▶ Se registra una tasa del 0.62% registrando 259 accidentes de trabajo con 613 días de incapacidad, adicional se compara con la tasa del sector dada por la administradora de riesgos laborales (0.91%)
- ▶ Las lesiones que más se presentaron durante el 2023 en el top 3 fueron:
 - ▶ Contusión de rodilla
 - ▶ Esguinces y torceduras de tobillo
 - ▶ Contusión en el hombro y brazo
- ▶ Las horas promedio trabajadas por mes fueron: HHT MES 1.987.776.
 - ▶ Indicador: (Número de accidentes de trabajo de un período determinado / Colaboradores expuestos en el mismo período) * 100
- ▶ Se tienen procesos establecidos para realizar las investigaciones de los accidentes de trabajo con el fin de determinar la causa raíz y determinar las acciones correctivas de acuerdo con el análisis realizado, Adicional se lleva un control de los datos recolectados mes a mes relacionados con la frecuencia y severidad de los accidentes en el tablero de indicadores.
- ▶ No se presentaron casos de incumplimiento de la normativa o códigos voluntarios relativos a los impactos de los servicios en la SST.

Bienestar en el lugar de trabajo como motor de éxito

Sabemos que en la actualidad las personas buscan y valoran los incentivos que van más allá de los económicos, cada vez estiman aspectos como poder pasar tiempo con la familia y para desarrollar sus gustos personales. Por lo anterior creamos "Happy Work" nuestra estrategia de salario emocional para impulsar la salud y el bienestar de nuestros colaboradores, pues reconocemos que la falta de equilibrio entre la vida personal y laboral se refleja no solo en una alta rotación de personal, dificultades para retener talento, sino también en un mal ambiente laboral y ausentismo.

Nuestro objetivo es incentivar de forma positiva la imagen que el colaborador tiene sobre su ambiente laboral e incrementar su productividad, así como satisfacer las necesidades personales, familiares o profesionales que manifiesta, mejorando su calidad de vida y fomentando un buen clima organizacional, cuidando su estado anímico y salud mental.

Beneficios de Happy Work

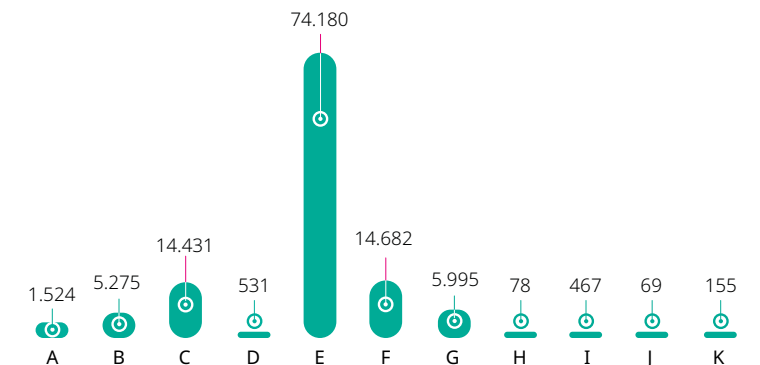
Los beneficios incluidos en nuestra estrategia van dirigidos al 100% de nuestros colaboradores, sin embargo, están segmentados según dos poblaciones: Expertos en interacciones y Administrativos. Dentro de estos se encuentran:

- ▶ Beneficio por cumpleaños
- ▶ Beneficio por cumplir el primer año
- ▶ Beneficio licencia de maternidad extendida
- ▶ Beneficio licencia de paternidad extendida
- ▶ Beneficio licencia de matrimonio extendida
- ▶ Beneficio licencia de duelo extendido
- ▶ Beneficio quinquenios
- ▶ Beneficio jornada navideña especial
- ▶ Beneficio día libre el 24 o 31 de diciembre
- ▶ Beneficio tarde libre el miércoles santo
- ▶ Beneficio de Short Friday
- ▶ Beneficio de horarios flexibles para el estudio

Durante 2023, logramos evidenciar que el total de beneficios utilizados fue de 117 387 lo cual permite tener un referente de asertividad que hay sobre los intereses de los colaboradores sino también, del clima laboral que se vive en nuestra organización.

Leyenda	Beneficios	Total
A	Happy Work	1.524
B	Primer año en TP	5.275
C	Cumpleaños	14.431
D	Licencia de duelo extendida	531
E	ExtraBreak	74.180
F	Tiempo para la familia	14.682
G	Licencia maternidad	5.995
H	Licencia paternidad extendida	78
I	Beneficios para tiempo de estudio	467
J	Beneficio quinquenio	69
K	Licencia de matrimonio	155

BENEFICIOS UTILIZADOS DURANTE 2023





#TPFEST2023

Es el mejor festival de música que una compañía puede ofrecer a sus colaboradores es un evento que combina una variedad de géneros y artistas para crear una experiencia única y emocionante para los asistentes. Este festival se lleva a cabo en un gran espacio al aire libre y cuenta con múltiples escenarios, áreas de descanso, zonas de comida y bebida, además de actividades para entretener a los asistentes durante todo el día y la noche.

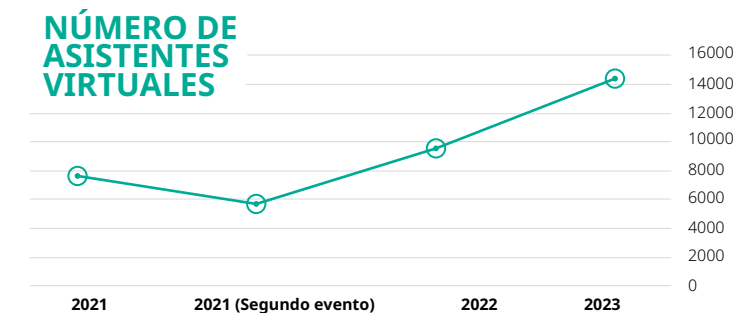
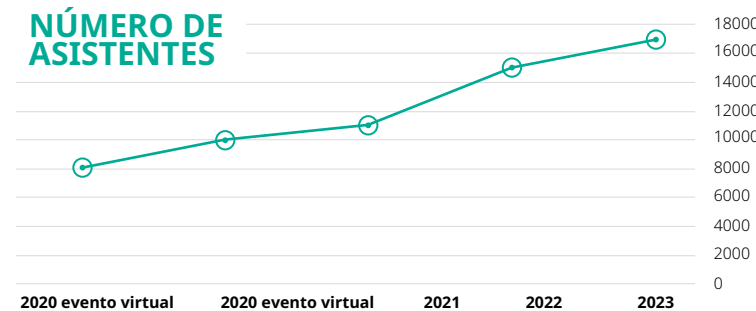
En la búsqueda constante de fortalecer nuestra comunidad laboral y potenciar el compromiso de nuestros colaboradores, nos complace compartir cómo este evento extraordinario ha demostrado ser un catalizador fundamental en la mejora del bienestar, promoviendo los valores de la compañía y desempeñando un papel esencial en los indicadores más importantes.

TP FEST no es simplemente un evento; es una experiencia que va más allá de las celebraciones superficiales. Este festival ha sido diseñado con precisión para abordar las necesidades fundamentales de nuestros colaboradores generando un impacto positivo que se refleja no solo en el ámbito personal de cada individuo, sino también en la dinámica colectiva que define nuestra cultura empresarial. A través de iniciativas cuidadosamente seleccionadas, TP FEST ha emergido como una plataforma que no solo celebra nuestros éxitos, sino que también se compromete a respaldar el bienestar integral de aquellos y aquellas que forman el núcleo de nuestra organización.

Además, es importante destacar que el festival no solo vincula a nuestros colaboradores, sino que también sirve como un puente poderoso que conecta a actores de nuestra cadena de valor como clientes, aliados estratégicos y emprendedores con nuestra visión y valores compartidos. Al integrar a múltiples partes interesadas en esta celebración, fortalecemos no solo los lazos internos, sino también las relaciones que sostienen nuestra posición en el mercado.

El pasado 16 de diciembre, en la ciudad de Bogotá, en uno de los mejores escenarios de Latinoamérica el MedPlus Coliseo, nuestra empresa vivió un día inolvidable en TP FEST, donde la magia de la celebración se fusionó con la energía vibrante de más de 17 000 colaboradores(as) que asistieron al evento. Desde las 11:00 am hasta las 10:00 pm, el lugar se transformó en un escenario de alegría, marcando así uno de los momentos más destacados de nuestra organización.

En el festival reside la convicción de que la celebración no debería tener límites geográficos, más aún cuando evaluamos el alcance de Teleperformance Middle Americas Region. Este año, al igual que años anteriores, el TP FEST no solo fue un evento vibrante para aquellos que se encontraban físicamente presentes, sino también una experiencia emocionante transmitida en vivo a través de plataformas streaming para nuestros colaboradores en diversas ciudades de Colombia, así como para audiencias entusiastas en países como Perú, Nicaragua, Trinidad y Tobago y Guyana.



En el ADN de nuestra organización reside el compromiso inquebrantable con la responsabilidad social corporativa y estamos fielmente convencidos que nuestro impacto va más allá de las instalaciones de la empresa, por lo que se extiende hacia la comunidad que nos rodea. Es en este contexto que TP FEST, nuestro evento insignia, ha surgido como una manifestación tangible de nuestra dedicación a la responsabilidad social corporativa, particularmente a través de la plataforma única que proporciona a los emprendedores internos y que contribuye a nuestro programa "sinergia diversa".

TP FEST no es solo una celebración interna, también es una vitrina que se abre a la innovación y la creatividad emergentes dentro de nuestra propia comunidad. Este evento anual no solo rinde homenaje a los logros colectivos, sino que también sirve como un escenario donde los emprendimientos internos, liderados por nuestros colaboradores, tienen la oportunidad de brillar. Invitar a estos emprendedores a participar en TP FEST y por qué no, en un futuro hacer parte de nuestra cadena de valor. Es por lo anterior que este evento es más que una muestra de aprecio, es un respaldo activo a su visión, su pasión y su esfuerzo.

Al dar visibilidad a estos 18 emprendedores, no solo se enriquece la experiencia del evento, sino que también contribuye al tejido social y económico de nuestras comunidades locales. Estamos construyendo puentes hacia un futuro más sostenible, donde la responsabilidad social corporativa no es solo un compromiso, sino una realidad viva y palpable.

En nuestro continuo esfuerzo por alinear nuestras prácticas empresariales con la responsabilidad ambiental, TP FEST se destaca como un evento pionero en la celebración sostenible. Desde su concepción, hemos priorizado la minimización de nuestra huella de carbono y priorizando la reducción de los impactos que puedan ser derivados, transformando lo que podría ser una celebración común en un festival respetuoso con el medio ambiente.

TP FEST se enorgullece de su compromiso con la sostenibilidad a través de diversas iniciativas que han contribuido a mantener una generación de huella de carbono excepcionalmente baja. Cada aspecto del evento ha sido cuidadosamente diseñado para maximizar el impacto positivo y reducir al mínimo cualquier consecuencia negativa para nuestro entorno.



Energía Renovable

Hemos optado por fuentes de energía renovable para alimentar las diversas actividades del festival, minimizando así nuestra dependencia de combustibles fósiles.



Gestión de Residuos

Implementamos rigurosos programas de separación de residuos con la finalidad de incentivar su recuperación ya sea para procesos de reciclaje y/o compostaje en todo el evento, además para reducir la cantidad de residuos enviados a rellenos sanitarios se promueve también la implementación de materiales con características de sostenibilidad.



Alimentación Sostenible

La oferta alimentaria en TP FEST se basa en prácticas sostenibles, con proveedores que priorizan ingredientes locales y opciones vegetarianas para reducir la huella ecológica de la comida servida, además de la segregación de los residuos orgánicos con potencial de aprovechamiento.



Materiales Ecoamigables

Optamos por materiales de construcción y decoración más sostenibles, minimizando la implementación de plásticos de un solo uso y fomentando la utilización de productos reutilizables.



La Magia de Dar

TP FEST no solo aspira a ser un evento, sino un canal para compartir y difundir la alegría. Invitamos a todos los participantes a unirse a nosotros en esta noble causa, donando regalos y kits escolares que marcaron una diferencia significativa en las vidas de aquellos que enfrentan desafíos económicos. Creemos firmemente que cada pequeño gesto de generosidad contribuye a construir un tejido social más fuerte y solidario.

La participación en la campaña de donación fue completamente voluntaria. Aquellos que deseaban sumarse a esta iniciativa podían llevar regalos y kits escolares en buen estado durante el evento. La diversidad de las donaciones, desde juguetes hasta material escolar esencial, garantizó que pudiéramos llegar a diferentes segmentos de la comunidad, brindando un regalo significativo y útil. Gracias al gran corazón de nuestros colaboradores,

logramos recolectar



**+ DE 1.000
JUGUETES**
para esta navidad

Y



**576
KITS ESCOLARES**
para la próxima jornada
escolar

Certificación Great Place to Work

La eficacia de los resultados de nuestra estrategia de bienestar se ven reflejados en los resultados obtenidos en la evaluación del clima laboral, más específicamente, bajo el cuestionario de Great Place to Work. En el 2023, logramos ocupar la 5° posición de los mejores lugares para trabajar del mundo y el 2° lugar a nivel Colombia.



HÉROES DEL PLANETA



PROTEGIENDO EL MUNDO QUE COMPARTIMOS

Hemos identificado una serie de impactos reales y potenciales en los ámbitos ambiental, económico y social mediante dos enfoques principales.

El primero consiste en la identificación y priorización de riesgos y oportunidades en aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG). En este proceso, se describen los riesgos u oportunidades identificados, se detallan los procesos involucrados, se evalúa su importancia, se analizan sus causas y consecuencias, se identifican las partes interesadas afectadas, se estima la probabilidad de ocurrencia y el impacto, y se asigna un nivel de riesgo u oportunidad (alto, medio o bajo). Además, se establecen medidas de respuesta, métodos de control, responsables y se registra el estado actual de cada caso (abierto, cerrado o en ejecución).

El segundo enfoque implica la identificación de aspectos e impactos ambientales TP MAR utilizando la metodología de Evaluación del Impacto Ambiental desarrollada por Vicente Conesa Fernández-Vitoria.

- ▶ Vinculación de espacios en diferentes edificios que cuentan con infraestructuras de sistemas de aguas lluvias para zonas comunes del complejo Connecta.
- ▶ Agotamiento de recursos naturales en actividades cotidianas por el uso del recurso hídrico en lavamanos, lavaplatos, inodoros y bebederos de agua.

- ▶ Agotamiento de los recursos naturales derivados del consumo de energía eléctrica debido a la alta demanda de colaboradores para desarrollar las diferentes actividades provenientes de la economía de la organización, tales como el uso de aparatos eléctricos y electrónicos (computadores, teléfonos, televisores, celulares, entre otros).
- ▶ Implementación progresiva de tecnología de bajo consumo energético de acuerdo con la necesidad de utilización de implementos tecnológicos en la compañía.
- ▶ La obtención de la certificación en ISO 50001:2018, en una de nuestras sedes, la cual proporciona requisitos para establecer, gestionar y mejorar su consumo y eficiencia energéticos, promoviendo prácticas amigables con el medio ambiente desde este aspecto.
- ▶ Vinculación de espacios en diferentes edificios que cuentan con infraestructuras certificadas en LEED en el complejo empresarial Connecta.

- ▶ En el desarrollo de actividades diarias la generación de residuos comunes se ve reflejada en empaques u envoltorios de alimentos que son consumidos en el turno de los(as) colaboradores(as), espacios de break, cafetería, zonas de esparcimiento, entre otros y la cantidad puede llegar a ser alta de acuerdo con la población que es manejada en la organización, sin embargo, así mismo son generados los residuos aprovechables y direccionados a su respectivo aprovechamiento.
- ▶ La generación de residuos especiales como aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES), pueden ser generados en una alta demanda debido a que a través de estos insumos la organización presta sus servicios, de igual manera estos son direccionados a un aprovechamiento de estos.
- ▶ Alta generación de residuos peligrosos que requieren ser tratados y dispuestos por un tercero (Gestor de residuos) en diferentes circunstancias y/o a necesidad de la compañía.

- ▶ Compensación de las emisiones de CO2 generadas en el año vencido.
- ▶ Emisiones de CO2 y agotamiento a la capa de ozono por actividades de la compañía tales como viajes terrestres por medio de aplicaciones, viajes aéreos, consumo de energía eléctrica, acumulación de correos electrónicos, alta demanda de adquisición de equipos eléctricos y electrónicos, uso de ACPM para mantenimiento y utilización de plantas eléctricas, adquisición de refrigerantes por aires acondicionados, recarga y/o cambio de extintores, generación de residuos comunes y peligrosos.
- ▶ Modalidad de teletrabajo o trabajo en casa de trabajadores de la organización.



Nuestro aporte a un mundo mejor

Si bien nuestro marco de acción de gestión ambiental se encuentra en la Política Integrada, hemos determinado campos de acción adicionales como la Política de Ecoeficiencia y Economía Circular y la Política de Emergencia Ambiental, las cuales incentivan buenas prácticas a lo largo de nuestra cadena de valor. Para lograr llevar esto a la acción, se han implementado diversos programas que incentivan esfuerzos propios y de nuestras partes interesadas, con el fin de promover la conservación del ambiente y del bienestar de las personas, mediante la prevención, control y mitigación de los impactos ambientales reales y potenciales que pueden generarse en las actividades y relaciones comerciales de Teleperformance.

Para cada uno de estos programas, se han determinado diferentes procesos para realizar el seguimiento de la eficacia de las medidas adoptadas para cada uno de los componentes ambientales involucrados en nuestra actividad económica. En primera instancia son fijados los planes de trabajo con el fin de asegurar la ejecución de cada una de las actividades correspondientes y sus respectivos indicadores, metas, recursos, para así obtener información para el seguimiento y poder mejorar continuamente.

Brillando con Eficiencia: Gestión energética

Contamos con nuestro Programa de uso racional y eficiente de la energía (PROURE) en el cual se promueve de manera continua la migración progresiva a aparatos eléctricos y electrónicos con eficiencia energética, la exploración de sedes a nivel de infraestructura que cuenten con características de sostenibilidad para la reducción del consumo de energía eléctrica en las instalaciones y certificaciones de construcción amigable con el ambiente. Gracias a la implementación de este programa se logró la certificación en ISO 50001:2018 en una sede propia de la organización.

Objetivo y meta:

8% de disminución

como mínimo el consumo de energía eléctrica en nuestras instalaciones en relación con el número de colaboradores y con el año 2022.

Indicador:

consumo per cápita anual de kWh.

Resultado:

46% de disminución

per cápita para el año 2023 en comparación con el año 2022.

El consumo de electricidad se calcula a través de la recopilación mensual de facturas del consumo de electricidad de nuestras oficinas. En caso de no contar con la factura correspondiente, llevamos a cabo una proyección de los valores de consumo mediante una regresión de datos, tomando en consideración la población mensual del sitio en cuestión. Como resultado para 2023, nuestro consumo fue de 19 769 675 25 kWh, la reducción significativa del 46% en el consumo de electricidad fue posible gracias a las iniciativas y estrategias dentro de las cuales se destaca la capacitación de nuestro personal en concienciación sobre el ahorro y uso eficiente de la energía eléctrica, así como la realización de inspecciones ambientales para identificar posibles cortocircuitos o fallos en las instalaciones que puedan generar fugas energéticas.

Es importante destacar un éxito significativo, que es la obtención de la certificación de la normativa ISO 50001 para la gestión energética empresarial en nuestro sitio ubicado en el Lote 30, que refleja nuestro compromiso para lograr la eficiencia energética y el cuidado del ambiente y nos impulsa a seguir implementando medidas sostenibles para continuar reduciendo nuestro impacto ambiental.

En adición, a pesar de que no todas las instalaciones de nuestra organización son propias, es importante mencionar que las oficinas ubicadas en el complejo empresarial de Connecta en la ciudad de Bogotá están equipados con paneles solares, los cuales contribuyen significativamente a compensar los niveles de consumo de energía eléctrica. Estos paneles solares forman parte de nuestra estrategia de sostenibilidad y eficiencia energética, permitiendo aprovechar de manera óptima los recursos naturales.

En el complejo, los sistemas fotovoltaicos tienen una capacidad instalada de 707 kWp y generan aproximadamente **876 363 kWh** de energía limpia cada año, es decir, la energía que consumen en promedio **365** hogares colombianos. Es decir que se dejan de emitir, cada año, cerca de **406** toneladas de CO₂ que corresponden a aproximadamente 1 450 árboles sembrados al año.



Mares de oportunidades: Gestión hídrica

Con respecto a las políticas nacionales y distritales, cabe resaltar el Decreto 1090 de 2018, que complementa el Decreto 1076 de 2015, conocido como el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible. El Decreto 1090 de 2018 regula la Ley 373 de 1997 y establece directrices específicas para el uso eficiente y el ahorro de agua, es así como resaltamos nuestro Programa de uso eficiente y ahorro de agua (PUEAA) promueve e implementa infraestructuras que sean amigables con el ambiente para reducir el consumo hídrico en las instalaciones, tales como lavamanos con sensores, inodoros de bajo consumo, aprovechamiento de aguas lluvias. Un factor clave para su aplicación es el fomentar la cultura ambiental y toma de conciencia de las diferentes partes interesadas.

Objetivo y meta:

7% de optimización

del recurso hídrico, por medio de la reducción de la cantidad de m³ consumidos, en las instalaciones en relación con la cantidad de colaboradores y con el año 2022.

Indicador:
consumo per cápita anual de

m³ de agua.

Resultado:

39% de reducción

del consumo hídrico en la compañía per cápita en el año 2023 en comparación con el año 2022.

El recurso hídrico es esencial para nuestras operaciones diarias, ya que se utiliza en una variedad de actividades en nuestras instalaciones. Además de ser fundamental para el uso de retretes, lavamanos y consumo de agua potable por parte de nuestros colaboradores también juega un papel importante en las cafeterías donde se preparan alimentos y bebidas para el personal. Además, el agua es utilizada por el equipo de servicios generales para llevar a cabo tareas de limpieza.

El suministro de agua y el servicio de alcantarillado en nuestra organización son proporcionados por las empresas prestadoras de servicios públicos de acueducto en cada ciudad. En Colombia, tres empresas se encargan de brindar este servicio a nuestra compañía: la Empresa de Acueducto de Bogotá para Bogotá, Empresas Públicas de Medellín para Medellín y la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla para Barranquilla.

Todos los vertimientos generados por nuestra compañía son evacuados directamente al alcantarillado público de la ciudad en la que se encuentran nuestras instalaciones, pues se limitan únicamente a aguas residuales domésticas que provienen de las actividades cotidianas de nuestros colaboradores y de las labores de limpieza de las oficinas. Es importante destacar que estos vertimientos están regulados por la Resolución 631 de 2015, la cual establece los parámetros de calidad de agua que deben cumplirse para los vertimientos en el alcantarillado de aguas domésticas con la finalidad de que no afecten negativamente el sistema de alcantarillado, contribuyendo así a la preservación de nuestros recursos hídricos y al cumplimiento de las regulaciones ambientales vigentes.

Gracias al método de la matriz de Vicente Conesa,

la cual se revisa y actualiza anualmente, teniendo en cuenta varios factores como la actividad que genera el impacto, el tipo de aspecto ambiental involucrado, el ciclo de vida, las condiciones de operación, la frecuencia, la severidad y el alcance del impacto, además del cumplimiento legal, fue posible identificar el impacto más significativo que es el agotamiento de los recursos naturales, especialmente el agua, recurso esencial para el bienestar de nuestros colaboradores dentro de la compañía y su sobreexplotación puede tener consecuencias graves para el ambiente, la sociedad y la economía en general. Además, la generación de vertimientos de agua doméstica también es un impacto relevante que nuestra compañía identifica y busca mitigar en sus operaciones.

El consumo de agua en lo calculamos a través de la recopilación mensual de facturas de consumo de agua de nuestras oficinas, en caso de no

contar con la factura correspondiente, llevamos a cabo una proyección de los valores de consumo mediante una regresión de datos, tomando en consideración la población mensual del sitio en cuestión. Para Colombia en el consumo fue de 99.39 ML, la reducción lograda con respecto al año anterior fue gracias a las estrategias realizadas, dentro de las cuales resaltamos las revisiones periódicas del consumo, capacitación del personal y la instalación de señalización para promover el ahorro y el uso adecuado de este recurso vital, sin dejar atrás la comunicación estrecha con la administración de estos espacios, colaborando en campañas y actividades que promueven el ahorro y buen uso del agua entre todos(as) los(as) ocupantes del edificio, incluyendo nuestros colaboradores, visitantes y proveedores. Esta colaboración conjunta refuerza nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental y la responsabilidad corporativa.



Cambiando el Clima, Cambiando el Mundo: Gestión climática

El Programa de adaptación y mitigación al cambio climático nos reta a identificar medidas para un desarrollo más bajo en carbono, es por esto que realizamos el reporte de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) lo que incentiva a la generación de estrategias para la reducción y compensación de nuestra huella de carbono como la movilidad sostenible, economía circular, siembra de árboles y restauración de ecosistemas, adquisición de créditos de carbono, entre otros.

Objetivo y meta:

3% de reducción

en la emisión de CO₂e generada por Teleperformance Colombia en relación con el 2021.

Indicador: **CO₂e emitidas.**
toneladas de

Resultado:

2 746,60 tCO₂e.

Anualmente realizamos la cuantificación de las emisiones de Gases Efecto Invernadero (CO₂, CH₄, N₂O y HCFC 22) bajo la metodología ISO 14064-1:2020 y se utilizan los factores de emisión del informe publicado por el Panel Intergubernamental del Cambio Climático (IPCC).



GEI	GWP	UNIDAD	FUENTE BIBLIOGRÁFICA
CO ₂	1,00	Kg CO ₂ e/Kg	(IPCC, 2021) Pag.1842-Tabla 7
CH ₄	27,90	Kg CO ₂ e/Kg	
N ₂ O	273,00	Kg CO ₂ e/Kg	
HCFC 22	1960,00	Kg CO ₂ e/Kg	

Con la finalidad de garantizar su correcto cálculo es revisada y avalada por la Corporación Fenalco Solidario Colombia. Como bien se sabe, estos reportes demuestran las emisiones generadas año vencido, es decir que para el reporte realizado en el 2023 se calculó la información de 2022.

Los resultados obtenidos demuestran que las emisiones directas (alcance 1) equivalen a **97,85 tCO₂e**, las emisiones directas por consumo de energía (alcance 2) fueron **1 783,45 tCO₂e** y las emisiones indirectas (alcance 3) **910, 30 tCO₂e**. Las fuentes de emisiones tenidas en cuenta para la medición de emisiones directas corresponden a combustibles fósiles por plantas eléctricas, vehículos propios y gases refrigerantes, y para las emisiones indirectas se contempló el consumo de energía eléctrica, transporte de combustible recorrido, viajes corporativos, uso de productos como consumo de papel bond y la generación de residuos ordinarios (relleno sanitario). Del total de las emisiones (100%), el **3,56%** corresponden a las emisiones directas y el porcentaje restante, es decir, **96,44%** a emisiones indirectas. Dentro de nuestro reporte no se realiza el reporte de emisiones biogénicas antropogénicas ni biogénicas no antropogénicas ya que no se presentan actividades que las puedan emitir.

Gracias al desarrollo de buenas prácticas, fue posible reducir las emisiones, por ejemplo, el aprovechamiento de **19 841 kg** de residuos aprovechables dispuestos para reciclaje se ha

evitado la emisión de **30,45 tCO₂e**. No obstante, también realizamos la compensación de las emisiones, en el año 2024 fueron adquiridos **2 747 bonos de carbono** para compensar **2 747 tCO₂e** emitidas en el año 2022, esto como una de las principales estrategias de impacto positivo sobre este componente. De igual manera fueron realizadas actividades para la recolección de residuos en espacios inadecuados. Finalmente, la promoción de una cultura ambiental en nuestros(as) colaboradores(as), como parte fundamental y ADN de la compañía, desarrollando acciones mucho más amigables con el medio ambiente y la protección de nuestros recursos naturales.

Se debe recordar que algunos hidroclorofluorocarburos (HCFC) son agotadores de la capa de ozono, en el presente caso el uso de HCFC-22 utilizado como gas refrigerante, con factor de emisión de **1 960,00 Kg CO₂/Kg**, representa una emisión de 33,87 tCO₂e, es decir el **34,61%** del total de las emisiones directas y a un **1,23%** del 100% de las emisiones generadas en el año 2022.

En comparación con el año base (2021) las emisiones directas equivalen a **792,45 tCO₂e** y las emisiones a **173 325,86 tCO₂e** equivalente, esto representa una reducción bastante significativa, principalmente por la reducción de los viajes corporativos los cuales generaron emisiones para el año base de **171 628,54 tCO₂e** y para el año de reporte **57,34 tCO₂e**.

Transformando la linealidad: Gestión de residuos

Nos retamos a cerrar el ciclo gracias a nuestro Plan de gestión integral de residuos sólidos y peligrosos, es por esto por lo que, contamos con estrategias para la segregación de residuos y así poder gestionarlo según sus características de forma que cumplamos con los requisitos normativos, conservemos el planeta y cuidemos la salud de las personas, a medida que buscamos asegurar su aprovechamiento y extensión de vida útil e inclusión nuevamente en la cadena de valor. De igual forma, garantizamos tratamiento y disposición final de los residuos especiales y peligrosos generados en la organización a través de gestores ambientales avalados por las autoridades ambientales o incluso aquellos que cuenten aún con funcionalidad, como computadores, celulares, entre otros, son entregados a fundaciones e instituciones para extender su ciclo de vida útil y fomentar la educación de calidad.

Los residuos generados provienen principalmente del consumo diario de diferentes alimentos por parte de colaboradores en sus espacios de esparcimiento, sin embargo también son generados residuos especiales y peligrosos provenientes de actividades que no forman parte fundamental de la compañía, pero que sí representan un valor significativo, como adecuaciones en las instalaciones locativas, herramientas tecnológicas, la salud de los colaboradores, mantenimiento de las plantas eléctricas, entre otras relacionadas. Adicionalmente, debido a la prestación de servicios tecnológicos, los insumos, productos y/o actividades se presenta principalmente la generación de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). Para 2023, la totalidad de los residuos generados sin importar su gestión (disposición final y/o aprovechamiento) fue de **174 867 toneladas**.

Residuos comunes

Objetivo y meta:

16% de reducción

en la cantidad de residuos comunes (orgánicos y ordinarios) generados en las instalaciones de la organización en relación con el año 2022.

Indicador:

Generación de residuos comunes al año.

Resultado:

38% de disminución

en la generación de residuos comunes en el año 2023 en comparación con el año 2022.

Durante 2023, la generación de residuos comunes fue de: **93 352 kg**, lo cual nos permite saber que se presentó una reducción en la generación per cápita, ya que para este año fue de **0,45 kg/persona** y para 2022 de **0,73 kg/persona**. Esto es posible gracias a las estrategias trabajadas con los colaboradores donde se impulsa la segregación de residuos.

Residuos aprovechables

Objetivo y meta:

65% de material óptimo

certificado para el aprovechamiento, el cual puede ser generado en las instalaciones de la compañía con el fin de extender el ciclo de vida útil de los residuos aprovechables.

Indicador:

porcentaje de residuos aprovechables certificados del total generados.

Resultado:

67% del material aprovechable

generado en la organización para obtener la certificación.

Contamos con puntos ecológicos ubicados en espacios y zonas estratégicas para realizar la segregación correspondiente de los residuos, un caso especial son los contenedores para tapas y botellas plásticas con las cuales hemos logrado transformar para la elaboración de nuevos elementos. Nada de esto sería posible sin la comunicación y desarrollo de actividades con los colaboradores y un sentido de pertenencia. Durante 2023, se obtuvieron **114 092 toneladas** para aprovechamiento. Para tener un mayor control de su gestión, se cuenta con certificados de aprovechamiento emitidos por la organización que se encarga de su recepción y aprovechamiento, entregado por las fundaciones que se encargan de colaborar con plantas de reciclaje o empresas especializadas en el reciclaje de plásticos. Esto incluye el triturado, la limpieza, la fusión y la transformación del plástico en nuevos productos o materias primas.



Residuos peligrosos y especiales

Objetivo y meta:

4% de disminución

en la generación de residuos peligrosos en la organización en comparación con el año 2022.

Indicador:

Generación de residuos

peligrosos al año.

Resultado:

la meta no fue posible cumplirla, por lo cual fueron establecidas diferentes estrategias relacionadas con la adquisición de materias primas netamente necesarias, así mismo la extensión máxima de los diferentes insumos, evitando la generación alta de residuos especiales y peligrosos, el aprovechamiento en la medida de lo posible de herramientas como aparatos eléctricos y electrónicos, entre otras medidas de mejora para garantizar el cumplimiento de la meta para el año 2024.

Objetivo y meta:

100% en la en la disposición final

y correcta de los residuos especiales y peligrosos generados.

Indicador:

porcentaje de residuos peligrosos y especiales certificados del total generados.

Resultado:

100% del tratamiento y la disposición final

correspondiente de los residuos especiales y peligrosos.

Se conforman principalmente por residuos de aparatos eléctricos y electrónicos como equipos que se encuentran obsoletos por su funcionalidad baja para nuestra necesidad, pero que por sus características y excelente estado pueden ser reusados, extendiendo así su vida útil, es por eso por lo que incentivamos la donación de equipos electrónicos como monitores, CPU, mouses, teclados, celulares a fundaciones o instituciones que pueden continuar dando provecho a estas herramientas. Durante este año fueron generados **32 165 ton** de RAEES para su reutilización.

Del total generado; **26,61 toneladas** de residuos especiales y peligrosos fueron destinados a eliminación segura a través de diferentes gestores ambientales autorizados y avalados por las autoridades ambientales correspondientes. Entre estos residuos se encuentran los residuos biológicos (**0,072 toneladas**), residuos fármacos (**0,001 toneladas**), residuos provenientes del mantenimiento de plantas eléctricas (**0,371 toneladas**), residuos provenientes de sustancias químicas (**0,042 toneladas**), residuos especiales y contaminados (**1,151 toneladas**), residuos provenientes de adecuaciones a infraestructura y afines (**26,98 toneladas**), mediante las siguientes operaciones:

- ▶ **Desactivación de alta eficiencia: 0,0719 ton.**
- ▶ **Incineración con recuperación energética: 0,001 ton.**
- ▶ **Tratamiento y celda de seguridad: 28,54 ton.**

Toda la gestión de estos residuos es controlada a través del manifiesto que fija el gestor y correspondientemente su certificado de disposición final y/o aprovechamiento de acuerdo con el tipo de manejo que se le brinde según sus características.

Para garantizar que el tercero cumple con la normativa aplicable se tiene en cuenta:

- ▶ **Identificación y clasificación según su naturaleza y peligrosidad: medidas de protección personal**
- ▶ **Almacenamiento seguro: compatibilidad**
- ▶ **Transporte adecuado: atención a emergencias**
- ▶ **Tratamiento y eliminación segura: desmontaje y separación, reacondicionamiento y reutilización, entre otros.**

Teniendo en cuenta las cifras mencionadas anteriormente, es válido concluir que fueron generados y destinados **28,61 ton** de residuos especiales y peligrosos a eliminación segura a través de diferentes gestores ambientales autorizados y avalados por las autoridades ambientales correspondientes. Entre estos residuos se encuentran los residuos biológicos (**0,0719 ton**), residuos fármacos (**0,001 ton**), residuos provenientes del mantenimiento de plantas eléctricas (**0,371 ton**), residuos provenientes de sustancias químicas (**0,0418 ton**), residuos especiales y contaminados (**1,1508 ton**), residuos provenientes de adecuaciones a infraestructura y afines (**26,98 ton**).



Emergencias ambientales

Nuestro plan de emergencias ambientales actual se ha diseñado considerando los riesgos ambientales específicos presentes en las diferentes instalaciones, estos fueron identificados a través de un proceso que evaluó tanto la probabilidad de ocurrencia como el potencial impacto en el entorno. Como bien se sabe, los riesgos ambientales detectados abarcan diversas situaciones, desde posibles derrames de hidrocarburos hasta incendios forestales o inundaciones, cada uno de estos escenarios han sido evaluado para comprender su probabilidad y la magnitud de su afectación ambiental.

Todo lo anterior con la finalidad comprender claramente los riesgos a los que estamos expuestos, podemos implementar medidas preventivas y de respuesta efectivas para minimizar el impacto negativo tanto en el ambiente como en nuestro equipo de trabajo.

Riesgos identificados



- **Fugas internas de agua:** implica la pérdida de agua en el sistema de tuberías que podría inundar áreas de las instalaciones. Es crucial estar preparados para manejar estas situaciones y reducir al mínimo su impacto en recurso agua y el entorno.



- **Derrames de sustancias químicas e hidrocarburos:** pueden representar un riesgo significativo para el medio ambiente y la seguridad de las personas. Es esencial contar con protocolos de respuesta adecuados para contener y limpiar estos derrames de manera segura.



- **Gestión inadecuada de residuos:** la gestión inapropiada de residuos, tanto aprovechables como no aprovechables, especiales y peligrosos, pueden generar emergencias ambientales. Es fundamental implementar medidas de manejo de residuos eficaces para prevenir contaminaciones y accidentes.



- **Incendios a capa vegetal:** la negligencia en el manejo de residuos como colillas de cigarrillos, vidrios o sustancias químicas inflamables puede provocar incendios en la capa vegetal de las instalaciones. Se deben establecer medidas preventivas y de respuesta para evitar y controlar estos incendios de manera oportuna.



- **Manejo de biodiversidad:** la presencia de especies de fauna y flora en las instalaciones puede generar situaciones de riesgo tanto para los animales como para las personas, por lo que se deben implementar medidas para manejar adecuadamente esta interacción y proteger tanto a la biodiversidad como a las personas.

Nuestros brigadistas ambientales

Contamos con un plan de formación y capacitación de brigadistas ambientales, con la finalidad de que nuestros(as) teleperformers cuenten con los conocimientos y habilidades para dar atención a la posible materialización de emergencias ambientales.

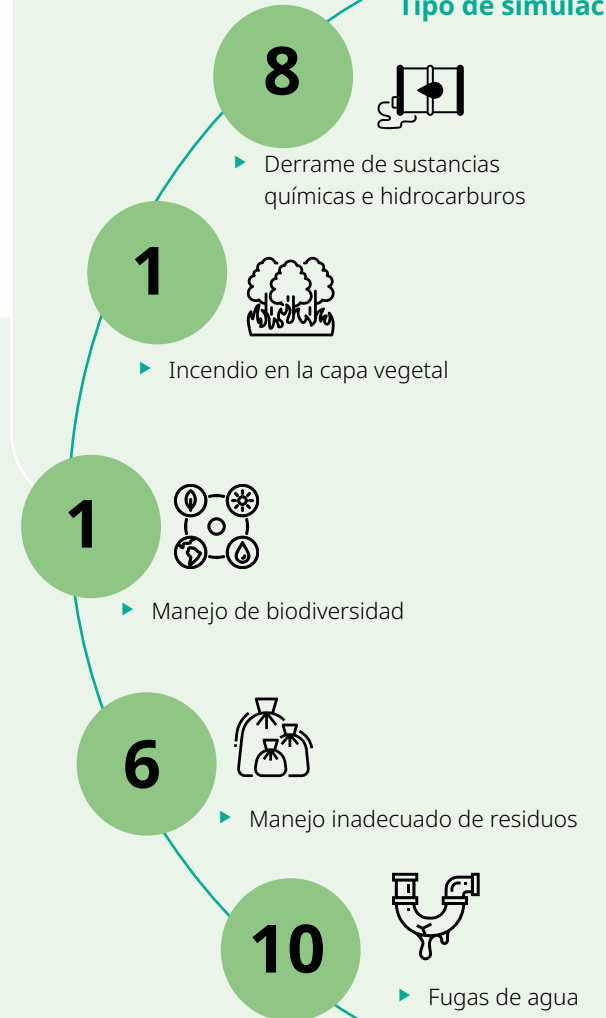
Para 2023, contamos con 7.328 brigadistas de emergencias ambientales que participaron en el curso "Gestión Ambiental y Brigadistas de Emergencia Ambientales" a través de nuestra plataforma de aprendizaje My TP Learning. Este curso abarca una presentación detallada del Sistema de Gestión Ambiental (SGA), incluyendo todos los programas que lo componen, así como la capacitación necesaria para desempeñarse como brigadista de emergencias ambientales.

Mecanismos de control

Para verificar la eficacia de nuestro plan de emergencias realizamos simulacros en las diferentes sedes donde tenemos presencia:

Cantidad realizada

Tipo de simulacro



HANDS ON



HANDS ON

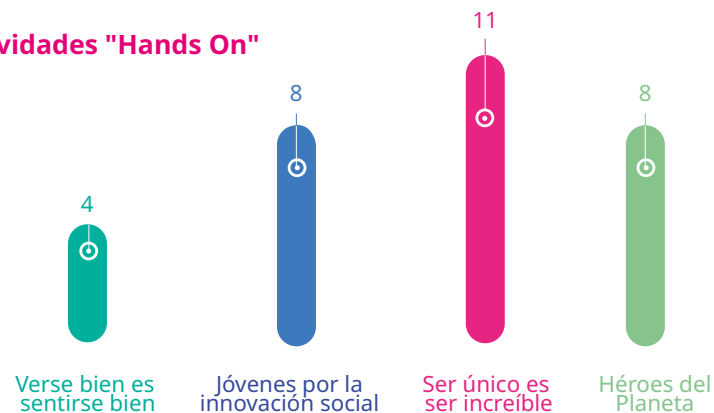
Hemos consolidado un cuerpo de voluntariado que supera las 15 000 personas, quienes con sus manos construyen, educan, cuidan el planeta, entregan ayuda humanitaria y generan valor en la sociedad como agentes de transformación. Nuestro Programa de Voluntariado Corporativo "Hands On" tiene compromiso con los 17 Objetivos para el desarrollo sostenible declarados por Naciones Unidas.

Su finalidad es llevar nuestra estrategia de sostenibilidad del dicho al hecho, generando actividades y proyectos, relacionados estrechamente con los otros 5 ejes, que se caractericen por ser social y ambientalmente responsables, impulsando así el desarrollo de las comunidades, a su vez atendiendo las necesidades y expectativas de nuestros grupos internos y externos.

Transformando Palabras en Hechos

Este año logramos desarrollar diversas actividades que contribuyen al cumplimiento de nuestro Plan de Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad en 4 de los 5 ejes restantes, siendo el eje "Crecimiento Inclusivo y responsable" transversal a todas las actividades pues estas se desarrollan con la finalidad de contribuir a los Derechos Humanos y Laborales de las personas internas y externas a nuestra organización.

Actividades "Hands On"



Esto fue posible gracias a las más de 35 alianzas realizadas, las cuales nos permitieron impactar más de 26 500 personas externas y más de 30 000 internas a lo largo de Teleperformance Middle Americas Region. No obstante, para Colombia, agradecemos a Fundación Rescátame, Fundación Cepylin, Defensoría del Pueblo, Fundación Sergio Urrego, World Vision, Fundación Botellas de Amor, Colegio mayor de Engativá, IRC,

AREANDINA, Fundación al verde vivo, Secretaría de la Mujer, Fundación ACDI/VOCA LA, Ejército de Colombia, Carlo Federici IED, Fundación Kalai, Instituto de Bienestar Familiar, Fundación Vida sin Barreras, Fundación San Antonio, Institución Educativa Simón Bolívar, Secretaría de Desarrollo Económico, Fundación un Lugar donde puedes Soñar, Fundación SICOMORO, Institución Universitaria UNIPAHU y muchos más, por permitirnos hacer real el que "Juntos construimos el mundo que soñamos".

¡Echemos un vistazo al año pasado, donde convertimos sueños en hitos!

Resaltamos:



Sembramos

+ DE 2.000
árboles



+ DE 20.000
CONTRATACIONES
con enfoque diferencial



Cerca de

217.000
casos atendidos por el
Helpdesk



Entregamos

500 LICENCIAS
para el desarrollo de
habilidades técnicas y blandas



Recuperamos

6.3 TONELADAS
DE PLÁSTICO
con ayuda de nuestros(as)
teleperformers



Entregamos

+ DE 200 EQUIPOS
de cómputo para promover la
educación de calidad



Transformamos
cerca de

1.3 TONELADAS DE TETRA PAK

en 81 puntos ecológicos

ALGUNOS DE NUESTROS VOLUNTARIADOS

Educación de calidad

Entrega de licencias

Durante 2023, logramos la entrega de 500 licencias para el estudio del idioma inglés como segunda lengua y para desarrollo de habilidades técnicas y blandas. Contamos con la participación de jóvenes que cursan los últimos años en una institución educativa distrital.



Dotación de salas de cómputo

Luego de un viaje de aproximadamente seis horas, llegamos a El Calvario (Meta) a sumergirnos en las tradiciones y folclore de la zona, lo que generó un ambiente ameno y cercano con los habitantes del lugar. Nos embarcamos en una tarea importante: la adaptación y dotación de una sala de cómputo (entrega de 20 computadores y 100 kits escolares). Esta labor permitió aportar a la educación de calidad de más de 1 500 niños y niñas, además de fortalecer el sentido de colaboración y trabajo en equipo.

Héroes del planeta

Siembra en el páramo de Guacheneque

Gracias al trabajo en equipo con la Fundación al Verde Vivo, logramos sembrar 2 000 árboles en el Páramo de Guacheneque, contribuyendo así a la restauración de un ecosistema clave para toda nuestra ciudad pues es una de las principales fuentes de agua para las personas.



Mes de la Tierra

Durante abril y parte de mayo, conmemoramos el día de la Tierra mediante la recolección de residuos plásticos como botellas plásticas y botellas de amor, con la finalidad de incentivar la participación de los colaboradores en su rol como héroes del Planeta. Logramos fijar un concurso donde las 3 personas con mayor cantidad de residuos recolectados podían ganar increíbles premios para tener una movilidad más sostenible, como resultado, se recuperaron más de 5,2 toneladas de residuos plásticos.



Congreso Internacional de Voluntarios

En 2023 logramos desarrollar la versión IV Congreso Internacional de Voluntarios, con la finalidad de conmemorar el compromiso de nuestros(as) colaboradores(as) frente a la Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad.



En esta ocasión, contamos con la participación de diversos actores de nuestra cadena de valor como invitados para así seguir promoviendo conciencia a lo largo de nuestra cadena de valor. Asimismo, fue posible contar un poco más sobre la gestión realizada a lo largo del año en los diferentes pilares de nuestro Plan. Finalmente, nuestro congreso fue acompañado por la Feria de Emprendimiento, gracias a todo lo anterior **logramos impactar más de 600 personas.**

NUESTRO COMPROMISO NO PARA ACÁ





“ Trabajaremos por integrar todas las buenas prácticas y potenciarlas a su máximo nivel ”

Héctor Muraira

Country Manager TP Perú

“ Garantizaremos cumplimiento a todos los requisitos legales, normativos y corporativos en cada uno de nuestros procesos ”

Fernando Victoria

Chief Legal Officer

“ La sostenibilidad, más que una prioridad, es un compromiso fundamental para el éxito de nuestras operaciones y empresa ”

Luis Iglesias

Chief Operations Officer - US Market

“ Evaluamos continuamente nuestras infraestructuras y procesos tecnológicos para garantizar la privacidad y gestión de la información, con la finalidad de no generar impactos negativos en las personas y su bienestar ”

Claudio Esteves

Chief Information Officer

“ Evaluaremos continuamente nuestras prácticas operativas para mejorar continuamente nuestras prácticas para contribuir a un futuro más sostenible ”

Carlos Beltrán

Chief Operations Officer TP MAR

“ Continuaremos, más fuertes que nunca, con nuestro compromiso de transformar vidas ”

Karina Juárez

Chief Experience Officer

“ Brindaremos las soluciones que nuestros clientes necesitan caracterizadas por su ética y valor humano ”

Agustín Issel

Chief Business Development Officer

“ La sostenibilidad es parte integral de nuestro ADN regional, multiplicaremos nuestros esfuerzos para su adaptación en el resto de los países ”

Moisés Saavedra

Country Manager TP Nicaragua, Guyana y Trinidad & Tobago

“ La sostenibilidad ha sido esa oportunidad para que sigamos innovando y mejorando cada día la eficiencia de nuestras operaciones ”

Juan Camilo Granados

Chief Operations Officer TP MAR





“ Lo más importante para TP son sus colaboradores, abogaremos por su salud, bienestar y desarrollo para seguir impulsando su crecimiento personal y profesional ”

Juan Carlos Gaitán

Chief Human Resources Officer

“ Conocemos el potencial de los teleperformers, incentivaremos los mejores entornos para que puedan seguir dando lo mejor de sí ”

Sebastián Tellez

Chief WFM, Data & Processes

“ Seguiremos identificando oportunidades de mejora continua para lograr que nuestras operaciones sean amigables con las personas y con el planeta ”

Martha Sofía Guzmán

Chief Operations Officer - Panamerican Market

“ Reportaremos nuestra información financiera para garantizar la transparencia en nuestros procesos ”

Nicolás Gutiérrez

Chief Financial Officer



“ Trabajaremos arduamente para continuar siendo líderes en sostenibilidad en nuestro mercado ”

Felipe Izquierdo

Senior Director - Offshore Market

“ Aseguraremos que nuestras prácticas empresariales estén alineadas con los principios sólidos de sostenibilidad ”

Andrés Barrios

Management Director

“ Integraremos consideraciones de sostenibilidad en nuestras estrategias financieras y decisiones de inversión ”

Paola Álvarez

Financial Planning Director

“ Continuaremos buscando constantemente cómo impulsar la sostenibilidad en cada una de nuestras operaciones ”

Pilar Forero

Chief Operations Officer - US Market



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



Declaración de uso	▶ Teleperformance Colombia S.A.S. - Teledatos Zona Franca S.A.S ha preparado el informe siguiendo los Estándares GRI para el periodo de enero a diciembre de 2023, asegurando el cumplimiento de los principios establecidos.
GRI 1	▶ GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares GRI sectoriales aplicables	▶ Ninguno

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN		
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación
CONTENIDOS GENERALES					
ESTÁNDAR GRI	La organización y sus prácticas de presentación de informes				
	2-1	Contenidos organizacionales	2 - 9 -10		
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	2		
	2-3	Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	2		
	2-4	Actualización de la información	2		
	2-5	Verificación externa	2		
	Actividades y colaboradores				
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	12		
	2-7	Trabajadores	46		
	2-8	Trabajadores que no son trabajadores	49		
	Gobernanza				
	2-9	Estructura de gobernanza y composición	36 - 37 - 38		
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno		No se comunica	Restricciones de confidencialidad Información restringida
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	36 -38			
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de los impactos	26 -38			
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	39			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN			
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación	
ESTÁNDAR GRI	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	33				
	2-15 Conflictos de interés	38				
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	40				
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	37				
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	69				
	2-19 Políticas de remuneración		No se comunica	Restricciones de confidencialidad	Información restringida	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	60				
	2-21 Ratio de compensación total anual		No se comunica	Restricciones de confidencialidad	Información restringida	
	Estrategia, políticas y prácticas					
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	23				
	2-23 Compromisos y políticas	28				
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	29				
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	50				
	2-26 Mecanismos para solicitar el asesoramiento y plantear inquietudes	29				
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	41				
	2-28 Afiliación a asociaciones	19				
Participación de los grupos de interés						
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	14					
2-30 Convenios de negociación colectiva	49					
ASUNTOS MATERIALES						
GRI 3: Temas materiales	3-2 Lista de temas materiales	32 - 33				
	3-3 Gestión de los temas materiales	Descrito en cada asunto material				

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN		
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación
ASUNTOS ECONÓMICOS					
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	44			
201-2	Implicaciones financieras, otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	43 - 46			
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	47			
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	46			
202-1	Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	60			
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	37			
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados		No procede		
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	54			
204	Prácticas de abastecimiento	52			
205	Anticorrupción	41			
206	Competencia desleal	38			
207	Fiscalidad	41			
ASUNTOS AMBIENTALES					
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	81			
302-2	Consumo de energía fuera de la organización		No procede		
302-3	Intensidad energética		No procede		
302-4	Reducción del consumo energético	81			
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		No procede		
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	82			
303-2	Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	82			
303-3	Extracción de agua		No procede		
303-4	Vertido de agua		No procede		
303-5	Consumo de agua	82			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN		
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	83			
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	83			
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	83			
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	83			
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	83			
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	83			
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	84			
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	84			
306-3	Residuos generados	84			
306-4	Residuos no destinados a eliminación	84			
306-5	Residuos destinados a eliminación	84			
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	53			
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	27			
ASUNTOS SOCIALES					
401-1	Contrataciones de nuevos colaboradores y rotación de personal	47 - 48			
401-2	Prestaciones para los colaboradores a tiempo completo que no se dan a los colaboradores a tiempo parcial o temporales	48			
401-3	Permiso parental	75			
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	49			
403-1	Sistema de gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo	71			
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	71			
403-3	Servicios de salud en el trabajo	71			
403-4	Participación de los colaboradores, consultas y comunicación sobre Salud y Seguridad en el Trabajo	72			
403-5	Formación de colaboradores sobre Salud y Seguridad en el Trabajo	73			
403-6	Promoción de la salud de los colaboradores	73			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN		
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación
403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	74			
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo	74			
403-9	Lesiones por accidente laboral	74			
403-10	Las dolencias y enfermedades laborales	74			
404-1	Promedio de horas de formación al año por colaborador	68			
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los colaboradores y programas de ayuda a la transición	65			
404-3	Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	69			
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y colaboradores	47			
405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y hombres	60			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas				
407-1	Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	49			
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	49			
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	49			
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	50			
413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	88			
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales		No procede		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	53			
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	27			
416-1	Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	74			
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad				
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	14			
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	14			
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	55			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	41			

AGRADECIMIENTOS

Este memorial fue realizado por el maravilloso equipo de Teleperformance Colombia como informe de sus buenas prácticas en materia ambiental, social, financiera y de gobierno corporativo.

El equipo participe en la construcción del Informe de Sostenibilidad fue:

Contenido:

Karina Juarez - VP Office of Experience
Robert Gutiérrez Molina - Manager de Responsabilidad Social y Sostenibilidad
Daniela Murcia Rojas - Especialista de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad
Diego Peña Suarez - Especialista Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad
David Pinzón Ayala - Especialista de Comunicación Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad

Curaduría:

Marcela Blanco - Internal Communications Manager
Luz Gómez - Internal Communications Analyst
Edward Díaz - Marketing & Communications Expert

Diseño:

Giber Quintero Muñoz - Creative Content Manager – Creative Lab
David Páez Cadena - Creative Content Leader
Natalia Payán Quevedo - Creative Content Expert Sr
Jessica Neira López - Creative Content Expert Jr

Aprobación y revisión:

Robert Gutiérrez Molina - Manager de Responsabilidad Social y Sostenibilidad
Karina Juarez - VP Office of Experience
Andrés Bernal - CEO

 **Teleperformance**