

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

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

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

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

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

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

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

Para cumplir estos compromisos, la organización:

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

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

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

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

Andrés Bernal

ANDRES IVAN BERNAL GUTIERREZ
CEO TELEPERFORMANCE MAR
21 DE MARZO DE 2023