

	<b>POLÍTICA DE DIVERSIDAD, INCLUSIÓN, EQUIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN</b>	Código: CRE-PO-01
		Versión: 5
	Capacidad: 3.2. Corporate Social Responsibility & Sustainability	Página: 1 de 12

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	INTRODUCCIÓN .....	2
2.	OBJETIVO .....	2
3.	ALCANCE .....	2
4.	RESPONSABILIDAD.....	2
5.	AUTORIDAD .....	3
6.	DEFINICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN .....	3
7.	DOCUMENTOS DE CONSULTA .....	3
8.	CONTENIDO DE LA POLÍTICA .....	4
8.1.	DEFINICIONES.....	4
8.2.	PILARES DE LA POLÍTICA.....	6
8.3.	PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN .....	7
8.4.	PRÁCTICAS RESPONSABLES.....	9
9.	APROBACIÓN.....	11
10.	CONTROL DE CAMBIOS Y CICLO DE APROBACIÓN.....	12

**TELEPERFORMANCE PÚBLICO.**

Se puede compartir internamente y a terceros sin autorización adicional del propietario de la información.

	<b>POLÍTICA DE DIVERSIDAD, INCLUSIÓN, EQUIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN</b>	Código: CRE-PO-01
		Versión: 5
	Capacidad: 3.2. Corporate Social Responsibility & Sustainability	Página: 2 de 12

## 1. INTRODUCCIÓN

En Teleperformance, creemos firmemente que la diversidad, la equidad y la inclusión (DE&I) son pilares fundamentales para el éxito y la sostenibilidad de nuestra organización. Fomentar un entorno en el que cada persona se sienta valorada, respetada y empoderada para ser auténtica no solo refuerza nuestra cultura organizacional, sino que también potencia la innovación y la colaboración. Esta política establece los lineamientos y compromisos que nos guían hacia la construcción de un espacio de trabajo equitativo, inclusivo y diverso, donde las diferencias individuales sean reconocidas como una fortaleza que enriquece nuestra visión global.

## 2. OBJETIVO

### General:

Fomentar una cultura organizacional que valore y promueva la diversidad, mediante la implementación de prácticas equitativas e inclusivas que garanticen un entorno laboral seguro, accesible y libre de discriminación, generando un impacto positivo en todos los grupos de interés.

### Específicos:

- Establecer principios claros que garanticen prácticas responsables y efectivas para la prevención y gestión de cualquier forma de hostigamiento o discriminación en el entorno laboral.
- Definir las responsabilidades de todas las partes interesadas, tanto internas como externas, para el aseguramiento y promoción de un compromiso activo con la diversidad, equidad e inclusión.
- Consolidar el marco de actuación para la estrategia de diversidad, equidad e inclusión que se encuentre alineado con los valores organizacionales.
- Garantizar el cumplimiento de las directrices y compromisos adoptados por la compañía en materia de diversidad, equidad e inclusión a nivel global, fomentando su aplicación uniforme en todos los procesos.

## 3. ALCANCE

Los lineamientos de la siguiente política son de obligatorio cumplimiento para todos(as) los(as) trabajadores(as) de **Teleperformance Middle Americas Region**, incluyendo trabajadores(as) directos e indirectos, contratistas, subcontratistas, proveedores y demás partes interesadas.

## 4. RESPONSABILIDAD

- La Alta Dirección establecerá los lineamientos de la presente política del sistema de gestión de DE&I
- El(la) Manager de Responsabilidad Social Corporativa en conjunto con el(la) sponsor del comité garantizarán el cumplimiento de esta política, además de su comunicación, difusión y socialización a las partes interesadas.
- Todas las partes interesadas deberán dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en esta

### **TELEPERFORMANCE PÚBLICO.**

Se puede compartir internamente y a terceros sin autorización adicional del propietario de la información.

	<b>POLÍTICA DE DIVERSIDAD, INCLUSIÓN, EQUIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN</b>	Código: CRE-PO-01
		Versión: 5
	Capacidad: 3.2. Corporate Social Responsibility & Sustainability	Página: 3 de 12

política, además de informar inmediatamente cualquier posible trasgresión de esta.

- Los comités, especialmente aquellos estrechamente ligados a esta política, deberán velar por su aplicación y validez (Comité de Responsabilidad Social Corporativa, Comité TP Diversity, Comité TP Women, Comité TP contigo, Comité de Convivencia Laboral<sup>1</sup> (COCOLAB) y Helpdesk). De igual manera, deberán apoyar la gestión de casos presentados a través de sus canales de atención relacionados con presunta discriminación, vulneración de derechos humanos o cualquier acto contrario a los principios de igualdad y respeto.

## 5. AUTORIDAD

- **Aprobación:** Alta Dirección y sponsor del comité.
- **Revisión y actualización** Sponsor del comité de diversidad, Manager de responsabilidad social corporativa & sostenibilidad y especialista DEI.

## 6. DEFINICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

### SISTEMA DE GESTIÓN DE DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

- **Qué es:** Conjunto de estrategias, programas y acciones, que de manera interrelacionada permiten una cultura organizacional participativa y equitativa, aseguran calidad de vida para todos los actores involucrados en las actividades de la compañía, mejoran la satisfacción laboral y favorecer el compromiso organizacional.
- **Para qué es:** Garantizar la estandarización y eficiencia de los lineamientos para identificar, prevenir y reparar situaciones donde se ponga en riesgo el principio de equidad e inclusión en la organización, así como el procedimiento establecido para cada caso, según corresponda, garantizando entonos diversos seguros, a su vez potenciando talentos en beneficio del entorno.

## 7. DOCUMENTOS DE CONSULTA

### Externos:

- ISO 30415: 2021 (Modelo AENOR) Sistemas de Gestión de diversidad e inclusión
- ISO 26000: 2010 - Guía de responsabilidad social
- IQNet SR10:2015 - Sistema de Gestión de Responsabilidad Social
- SGE-21: 2017 - Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable.
- SA 8000 - Estándar de certificación social
- Declaración Universal de Derechos Humanos
- Agenda 2030: 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible

<sup>1</sup> Comité de intervención frente al hostigamiento sexual laboral o según aplique.

### TELEPERFORMANCE PÚBLICO.

Se puede compartir internamente y a terceros sin autorización adicional del propietario de la información.

	<b>POLÍTICA DE DIVERSIDAD, INCLUSIÓN, EQUIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN</b>	Código: CRE-PO-01
		Versión: 5
	Capacidad: 3.2. Corporate Social Responsibility & Sustainability	Página: 4 de 12

- Principios de Pacto Global.

**Internos:**

- Plan de responsabilidad social corporativa & sostenibilidad.
- Manual del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad.
- Manual del sistema de Gestión de protección y garantía de los Derechos Humanos.
- Manual del sistema de gestión de diversidad, equidad e inclusión.

**8. CONTENIDO DE LA POLÍTICA**

**8.1. DEFINICIONES**

**Acción afirmativa:** Se produce cuando se observan las diferencias y se favorece a un grupo de individuos de acuerdo con sus características o circunstancias, sin perjudicar de ninguna manera a otros grupos.

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

**Acoso laboral:** Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un(a) trabajador(a) por parte de un(a) empleador(a), un(a) jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un(a) compañero(a) de trabajo o un(a) subalterno(a), encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia de este(a).

**Acoso sexual:** Conducta inapropiada, no deseada razonablemente, que ofende o humilla a una persona. Se trata de insinuaciones no deseadas, peticiones de favores sexuales, conductas físicas o verbales, entre otros comportamientos que son percibidos como ofensivos. Esa conducta puede interferir sobre el trabajo, transformándose en algo intimidante.

**Discapacidad:** Situación de la persona que, por sus condiciones físicas, sensoriales, intelectuales o mentales duraderas, encuentra dificultades y desigualdades para su participación e inclusión social

**Discriminación:** Trato desigual hacia una persona o colectividad por motivos de raza, etnia, género, sexo, orientación sexual, origen nacional, religión, aspecto físico, edad, condición física o mental o cualquier otro que tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad de oportunidades.

**Diversidad:** Incluye todas las formas en que las personas difieren y abarca todas las diferentes características que hacen que un individuo o grupo sea diferente de otro.

**Equidad:** Trato justo y equitativo, acceso, oportunidad y compromiso para todas las personas.

**TELEPERFORMANCE PÚBLICO.**

Se puede compartir internamente y a terceros sin autorización adicional del propietario de la información.

	<b>POLÍTICA DE DIVERSIDAD, INCLUSIÓN, EQUIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN</b>	Código: CRE-PO-01
		Versión: 5
	Capacidad: 3.2. Corporate Social Responsibility & Sustainability	Página: 5 de 12

**Equidad de género:** Implica que todas las personas tengan los mismos derechos, recursos y oportunidades independientemente de su identidad de género y sean tratadas con el mismo respeto en todos los aspectos de la vida cotidiana: trabajo, salud, educación, entre otros.

**Enfoque diferencial:** Principio orientador que reconoce la necesidad de atender, asistir y proteger a todas las personas o grupos poblacionales de forma que se ajuste a sus particularidades propias con la finalidad de garantizar sus derechos.

**Estatus Migratorio:** Condición asignada por la autoridad migratoria para el ingreso de una persona al país receptor. Es importante aclarar que migración humana puede ser forzada o voluntaria, interna o externa; esta genera transformaciones culturales tanto en las personas que migran como en las comunidades de recepción lo cual, en algunas situaciones, puede desencadenar acciones de rechazo, discriminación y xenofobia.

**Género:** Categoría que organiza y jerarquiza las prácticas sociales, asignando roles en diferentes ámbitos. Sirve como mecanismo que marca las diferencias entre las personas, basándose en el sexo como un factor que conlleva a prácticas del ser y deber ser entre hombres y mujeres, principalmente.

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

**Inclusión laboral:** Es la creación de condiciones favorables para la participación de personas que por sus cualidades y características pueden presentar brechas en entornos laborales. Estas condiciones deben promover espacios y procesos libres de discriminación con igualdad de oportunidades.

**Interseccionalidad:** Interacción entre dos o más factores sociales que definen a una persona. Cuestiones de la identidad como el género, la etnia, la raza, la ubicación geográfica, o incluso la edad no afectan a una persona de forma separada. Al contrario: estos se combinan de distintas formas, generando desigualdades (o ventajas) diversas.

**Lenguaje Inclusivo:** Hace referencia al uso del lenguaje de manera que se reconozca e integre a los diversos grupos poblacionales, evitando el sesgo hacia las personas con discapacidad, pertenecientes a grupos étnicos, con orientaciones sexuales e identidades de género diversas y migrantes, entre otros.

**LGBTIQ+:** Lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersexuales, queer y demás colectivos que no están representados en las siglas anteriores.

**Orientación sexual:** Es el deseo y la atracción afectiva o sexual que se siente por otra persona, ya sea de su mismo sexo o de otro.

**Persona cabeza de familia:** Persona que asume en forma exclusiva y sin apoyo alguno la responsabilidad del hogar.

#### TELEPERFORMANCE PÚBLICO.

Se puede compartir internamente y a terceros sin autorización adicional del propietario de la información.

	<b>POLÍTICA DE DIVERSIDAD, INCLUSIÓN, EQUIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN</b>	Código: CRE-PO-01
		Versión: 5
	Capacidad: 3.2. Corporate Social Responsibility & Sustainability	Página: 6 de 12

**Pertenencia étnica:** Concepto usado para la identificación de las personas como integrantes de uno de los grupos étnicos legalmente reconocidos, la pertenencia étnica da cuenta de las diferencias culturales y socio-organizativas de algunos colectivos; lo étnico recoge las diferentes manifestaciones culturales de una población teniendo como referencia sus prácticas religiosas, políticas, organizativas, espirituales, así como sus cosmovisiones y su lengua.

**Refugiado:** Persona que se encuentra fuera de su país de origen, o bien donde reside, debido al temor de ser perseguido por razones relacionadas a su etnia, religión, nacionalidad, grupo social u opiniones políticas.

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

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

**Vulnerabilidad:** Incapacidad de resistencia cuando se presenta un fenómeno amenazante, o la incapacidad para reponerse después de que ha ocurrido un desastre.

## **8.2. PILARES DE LA POLÍTICA**

Conscientes de los retos que enfrentan las organizaciones en la promoción de la equidad y el respeto en todos los niveles, a raíz de situaciones de discriminación derivadas de sesgos inconscientes, sexismo, racismo y otros comportamientos que generan barreras de acceso a herramientas y oportunidades, **Teleperformance Middle Americas Region** se compromete a implementar acciones sostenibles que brinden soporte a las diferentes bases operativas de la organización. En este sentido, asume los siguientes compromisos:

- La promoción del autocuidado, el bienestar integral y las condiciones de trabajo saludables y seguras para la prevención de lesiones y deterioro de la salud
- La protección del ambiente y prevención de la contaminación ambiental
- La satisfacción de clientes y la mejora continua
- La confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información
- La protección de los datos personales
- La gestión ética y socialmente responsable
- La protección y garantía de los Derechos Humanos en toda nuestra cadena de valor
- La equidad, inclusión, diversidad y no discriminación
- El cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables al Sistema Integrado de Gestión (SIG)

Este compromiso se alinea con los valores fundamentales establecidos en el Código de Conducta de la organización, reforzando nuestra cultura de respeto, integridad y colaboración:

### **TELEPERFORMANCE PÚBLICO.**

Se puede compartir internamente y a terceros sin autorización adicional del propietario de la información.

	<b>POLÍTICA DE DIVERSIDAD, INCLUSIÓN, EQUIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN</b>	Código: CRE-PO-01
		Versión: 5
	Capacidad: 3.2. Corporate Social Responsibility & Sustainability	Página: 7 de 12



### 8.3. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

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

- Verse bien es sentirse bien
- Jóvenes por la innovación social
- Ser único es ser increíble
- Crecimiento inclusivo y responsable
- Héroe del planeta



Para el Sistema de Gestión de Diversidad, Equidad e Inclusión, aplica directamente el eje de **“Ser único es ser increíble”**

También se encuentran los 10 principios de establecidos en Pacto Global de la Organización de Naciones Unidas, fundamentales para nuestros principios de actuación pues nos brindan una orientación para lograr una máxima contribución:



Siendo aquellos de Estándares Laborales y Derechos Humanos los más estratégicos para el Sistema de Gestión. Es por lo anterior, que esta política se enmarca en los principios:

- Igualdad de trato y oportunidades: Garantizar que todas las personas tengan acceso a las mismas oportunidades y recursos.
- Respeto por la diversidad: Reconocer, valorar y celebrar las diferencias individuales como una

#### TELEPERFORMANCE PÚBLICO.

Se puede compartir internamente y a terceros sin autorización adicional del propietario de la información.

	<b>POLÍTICA DE DIVERSIDAD, INCLUSIÓN, EQUIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN</b>	Código: CRE-PO-01
		Versión: 5
	Capacidad: 3.2. Corporate Social Responsibility & Sustainability	Página: 8 de 12

fortaleza, fomentando un entorno donde cada persona se sienta aceptada y valorada.

- Inclusión activa: Crear espacios y procesos que permitan la plena participación de todas las personas.
- Accesibilidad: Asegurar que los entornos laborales, las oportunidades de desarrollo y los procesos internos sean accesibles para todas las personas, eliminando barreras físicas, tecnológicas y culturales.
- Acción afirmativa: Implementar medidas concretas para promover la equidad, corrigiendo desigualdades estructurales y garantizando la representación en todos los niveles organizacionales.
- Prevención de la discriminación: Establecer mecanismos para prevenir, abordar y sancionar cualquier forma de discriminación, acoso u hostigamiento en el entorno laboral.
- Responsabilidad compartida: Asegurar que todas las partes interesadas asuman la responsabilidad de promover un entorno diverso, equitativo e inclusivo.
- Transparencia y evaluación continua: Comunicar de manera clara las políticas, objetivos y avances de la estrategia de DE&I, estableciendo mecanismos de seguimiento, evaluación y mejora continua.
- Formación y sensibilización: Promover el entendimiento de la diversidad, la equidad y la inclusión, fomentando cambios culturales positivos en toda la organización.
- Compromiso con la comunidad: Extender los valores más allá de la organización, colaborando con comunidades y socios estratégicos para generar un impacto positivo en la sociedad.

En adición la organización se compromete a:

- Fomentar una cultura que valore la diversidad en todas sus formas, promoviendo la inclusión y la equidad en todas las interacciones y decisiones, garantizando el derecho a la igualdad de las oportunidades y la no discriminación por causa de edad, sexo, raza, identidad de género, orientación o identidad sexual, pertenencia a un grupo étnico, tradiciones y costumbres culturales, origen nacional, condiciones de discapacidad, características genéticas, aspecto físico, estado de salud (incluyendo enfermedades infecciosas), embarazo, religión, afiliación política, afiliación sindical, estado civil o cualquier otro que se considere injustificado, durante todo el ciclo de vida de los(as) trabajadores(as).
- Generar estrategias que mitiguen riesgos sociales y laborales con énfasis en la pobreza extrema, la igualdad, equidad de género, no discriminación y requisitos legales laborales aplicables.
- Dar cumplimiento a los procedimientos establecidos para abordar los requerimientos relacionadas con la diversidad, la equidad y no discriminación, teniendo en cuenta la aplicación del modelo de debida diligencia.
- Incentivar la diversidad a lo largo de la cadena de valor.

#### **TELEPERFORMANCE PÚBLICO.**

Se puede compartir internamente y a terceros sin autorización adicional del propietario de la información.

	<b>POLÍTICA DE DIVERSIDAD, INCLUSIÓN, EQUIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN</b>	Código: CRE-PO-01
		Versión: 5
	Capacidad: 3.2. Corporate Social Responsibility & Sustainability	Página: 9 de 12

#### **8.4. PRÁCTICAS RESPONSABLES**

El compromiso de Teleperformance con la diversidad, la equidad y la inclusión forma parte de los valores fundamentales del Grupo Corporativo. Trabajamos diariamente en fomentar un entorno laboral que defienda la diversidad, la equidad y la inclusión (DEI) en todos los niveles. Reconocemos las invaluable contribuciones que personas de diversos orígenes aportan a nuestra organización y estamos comprometidos a cultivar una cultura en la que cada trabajador(a) se sienta valorado(a), respetado(a) y capacitado(a) para alcanzar su máximo potencial.

Nuestro compromiso se aplica en todos los aspectos de la relación laboral, incluidos: Reclutamiento y contratación, capacitación, promociones y crecimiento profesional, anti-acoso, remuneración, entre otros procesos relacionados al ciclo de vida del trabajador.

##### **8.4.1. Estrategia de diversidad, equidad e inclusión:**

Su objetivo es garantizar que todas las actividades, procesos y entornos laborales de la organización (incluida su cadena de suministro) sean libres de discriminación, promoviendo espacios seguros e inclusivos donde se respete y valore la diversidad en todas sus formas. Esta estrategia fomentará acciones afirmativas y el respeto mutuo, sin distinción de sexo, origen, raza, orientación sexual, edad, condición de discapacidad u otras características personales.

Esta busca construir una cultura y ADN que celebren la diversidad y que brinde igualdad de oportunidades a todas las personas. Esto es posible gracias a la implementación de planes y programas que aseguren la eliminación de cualquier tipo de discriminación en actividades y procesos tanto internos como externos, la creación de espacios laborales seguros y accesibles caracterizados por el respeto y empatía para que todas las personas puedan desarrollarse plenamente.

##### **8.4.2. Priorización de comunidades y áreas de trabajo:**

En TP MAR, realizamos la priorización de perfiles y comunidades que puedan ser alcanzados desde la estrategia de diversidad, equidad e inclusión, con la finalidad de encaminar el sistema de gestión a la atención de sus necesidades y expectativas, además de generar y fortalecer buenas prácticas que nos posicionen como una de las organizaciones más inclusivas de la región.



Lo anterior se realiza, teniendo en cuenta el enfoque global de Teleperformance hacia la diversidad, la equidad y la inclusión. Además, se han establecido diferentes áreas de trabajo sobre las cuales se busca

#### **TELEPERFORMANCE PÚBLICO.**

Se puede compartir internamente y a terceros sin autorización adicional del propietario de la información.

	<b>POLÍTICA DE DIVERSIDAD, INCLUSIÓN, EQUIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN</b>	Código: CRE-PO-01
		Versión: 5
	Capacidad: 3.2. Corporate Social Responsibility & Sustainability	Página: 10 de 12

impactar a estas personas, donde se incluye, pero no limita a: Formación, salud y bienestar, empleabilidad, proyectos especiales y el programa de voluntariado corporativo.

### **8.5. RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS**

#### **Alta dirección y líderes:**

- Promover la diversidad, la equidad y la inclusión en el lugar de trabajo.
- Fomentar una cultura diversa, equitativa e inclusiva dentro de sus equipos, asegurando que todos(as) los(as) trabajadores(as) se sientan incluidos(as) y valorados(a).
- Abordar incidentes de discriminación o prejuicios teniendo en cuenta los canales y mecanismos disponibles.
- Brindar oportunidades para el desarrollo y crecimiento de los(as) trabajadores(as)
- Asumir un liderazgo de acuerdo con esta Política y establecer un ambiente de trabajo libre de discriminación y acoso.
- Responder ante cualquier forma de discriminación o acoso que se les informe, tomando medidas rápidas y denunciando a través del Comité TP Diversity.
- Asignar los recursos necesarios para la implementación efectiva de la política.
- Garantizar procesos justos en reclutamiento, selección, desarrollo profesional y promoción.

#### **Clientes:**

- Ser aliados en la promoción de los valores de diversidad, equidad e inclusión.
- Proporcionar opiniones sobre el impacto de las acciones de DE&I en las relaciones con la organización.

#### **Proveedores y contratistas:**

- Promover la diversidad, la equidad y la inclusión en el lugar de trabajo.
- Alinear sus prácticas con los valores y políticas de DE&I de la organización.
- Implementar prácticas inclusivas en sus propios entornos laborales.

#### **Trabajadores:**

- Promover la diversidad, la equidad y la inclusión en el lugar de trabajo.
- Colaborar en las iniciativas, formaciones y actividades relacionadas con DE&I.
- Respetar y valorar la diversidad de las personas, contribuyendo a crear un ambiente de trabajo inclusivo. Esto implica tratar a todas las personas con dignidad y respeto, estar abierto(a) a nuevas perspectivas y experiencias y hablar si son testigos de algún incidente de discriminación o prejuicio.
- Denunciar cualquier forma de discriminación o acoso que se les informe a través del Comité TP Diversity.

#### **Comité TP Diversity & Líder del proceso de DEI:**

- Implementar y monitorear esta política y apoyar los esfuerzos de DEI a través de capacitación e

### **TELEPERFORMANCE PÚBLICO.**

Se puede compartir internamente y a terceros sin autorización adicional del propietario de la información.

	<b>POLÍTICA DE DIVERSIDAD, INCLUSIÓN, EQUIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN</b>	Código: CRE-PO-01
		Versión: 5
	Capacidad: 3.2. Corporate Social Responsibility & Sustainability	Página: 11 de 12

iniciativas que garanticen su cumplimiento.

- Identificar áreas de oportunidad para reforzar las acciones y la cultura inclusiva.
- Atender y gestión (según aplique) las quejas y requerimientos asociados a la trasgresión de esta política.
- Capacitar y brindar apoyo a las demás áreas, partes y procesos involucrados en el ciclo de vida del trabajador.
- Establecer métricas e indicadores para evaluar el impacto y progreso de las acciones de DE&I.

## 8.6. CANALES DE CONSULTA, PARTICIPACIÓN Y DIÁLOGO

Contamos con una amplia variedad de herramientas y canales que permiten la comunicación, participación y diálogo con todos los grupos de interés de nuestra cadena, los cuales facilitan la presentación de información de forma detallada y actualizada.

### Canales internos

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

### Canales externos

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

Se hace especial énfasis en el contacto al Comité TP Diversity encargado de visibilizar las necesidades, retos y oportunidades de todas las poblaciones de la región: [TPMARDiversity@teleperformance.com](mailto:TPMARDiversity@teleperformance.com)

## 9. APROBACIÓN

La presente Política ha sido aprobada por el Comité TP Diversity, en representación de su sponsor y la alta dirección con fecha de 25 de junio de 2024.

  
**Andrés Bernal Gutiérrez**  
 CEO TP MAR  
 25 junio 2024

  
**Karina Juárez**  
 Sponsor del comité  
 25 junio 2024

### TELEPERFORMANCE PÚBLICO.

Se puede compartir internamente y a terceros sin autorización adicional del propietario de la información.

	<b>POLÍTICA DE DIVERSIDAD, INCLUSIÓN, EQUIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN</b>	Código: CRE-PO-01
		Versión: 5
	Capacidad: 3.2. Corporate Social Responsibility & Sustainability	Página: 12 de 12

#### 10. CONTROL DE CAMBIOS Y CICLO DE APROBACIÓN

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	CICLO DE APROBACIÓN
07-Ene-2019	1	Creación del Documento	<b>Elabora:</b> Comité de RSC & Sostenibilidad <b>Revisa:</b> Robert Gutiérrez   Manager de RSC & Sostenibilidad <b>Aprueba:</b> Karina Juárez   CXO TP MAR
10-Ago-2021	2	Actualización objetivos	<b>Elabora:</b> Comité de RSC & Sostenibilidad <b>Revisa:</b> Robert Gutiérrez   Manager de RSC & Sostenibilidad <b>Aprueba:</b> Karina Juárez   CXO TP MAR
25-Jun-2022	3	Actualización alcance	<b>Elabora:</b> Comité de RSC & Sostenibilidad <b>Revisa:</b> Robert Gutiérrez   Manager de RSC & Sostenibilidad <b>Aprueba:</b> Karina Juárez   CXO TP MAR
18-Oct-2023	4	Inclusión del Modelo AENOR (ISO 30415)	<b>Elabora:</b> Lina Higuera   Especialista DEI <b>Revisa:</b> Robert Gutiérrez   Manager de RSC & Sostenibilidad <b>Aprueba:</b> Karina Juárez   CXO TP MAR
25-junio-2024	5	Actualización compromisos y responsabilidades	<b>Elabora:</b> Lina Higuera   Especialista DEI <b>Revisa:</b> Robert Gutiérrez   Manager de RSC & Sostenibilidad <b>Aprueba:</b> Karina Juárez   CXO TP MAR

#### TELEPERFORMANCE PÚBLICO.

Se puede compartir internamente y a terceros sin autorización adicional del propietario de la información.