ATENTO

Leading Next Generation CX



TABLE OF CONTENTS

1. Overview Atento
2. Experiencia
3. Diferenciales Atento
4. Cómo lo Hacemos



Somos Atento



Líder en América Latina y España

En gestión de relaciones con clientes y outsourcing de procesos comerciales (CRM / BPO), y uno de los cinco mayores proveedores del mundo.

150k empleados en todo el mundo, 80k desde Atento@Home.

≈100 centros de relación con clientes en todo el mundo.

92k estaciones de trabajo en todo el mundo.

+400 clientes de multinacionales líderes de telecomunicaciones, banca y servicios financieros, sector salud, consume y administraciones públicas.

#1 América Latina CRM/BPO proveedor de servicios con un 15.2% de cuota de mercado

Atento es la única compañía de la industria dentro del ranking **World´s 25 Best Multinational Workplaces 2019 ranking.**

18 años consecutivos como una de las **Mejores Empresas para Trabajar** en Latinoamérica

La primera empresa del mundo del sector en lograr la certificación de gestión de la innovación ISO 56002.

Una de las empresas más innovadoras del sector servicios.

Operaciones en 14 países



Reconocimientos

Gartner Everest Group® FROST & SULLIVAN

ATENTO

Leading
Next Generation CX

Atento es el líder de las soluciones de Next Generation Services

1999
Comenzó operaciones

2016/2018
Comprometidos con la transformación digital

Adquisiciones

keepcon

interfile
FULL SERVICE BPO
EMPRESA DO GRUPO ATENTO

R BRASIL SOLUÇÕES
EMPRESA DO GRUPO ATENTO

Más allá del BPO Digital

Fortaleciendo las capacidades para acelerar la transformación de la industria



Nuestros valores:

- **Integridad:** hacemos lo correcto, incluso cuando nadie nos está viendo.
- **Agilidad:** tenemos sentido de urgente en todo lo que hacemos.
- **One Team:** somos una sola compañía global, que trabaja como un solo equipo.
- **Orientación al cliente:** el consumidor final está en el centro de todo lo que hacemos
- **Accountability:** Mantenemos nuestros compromisos y las promesas que hacemos.

PREMIO AMAUTA · ISO 27001 · imt. · Fundação Vanzolini · PROBARE · SAI · Great Place To Work. · World's Best Selection Workplaces · Selo Paulista da Diversidade · Premios LATAM · top Employer Brasil 2019 · Índice de Maturidade Digital · COPC · OHSAS 18001 · ISO 14001

ATENTO

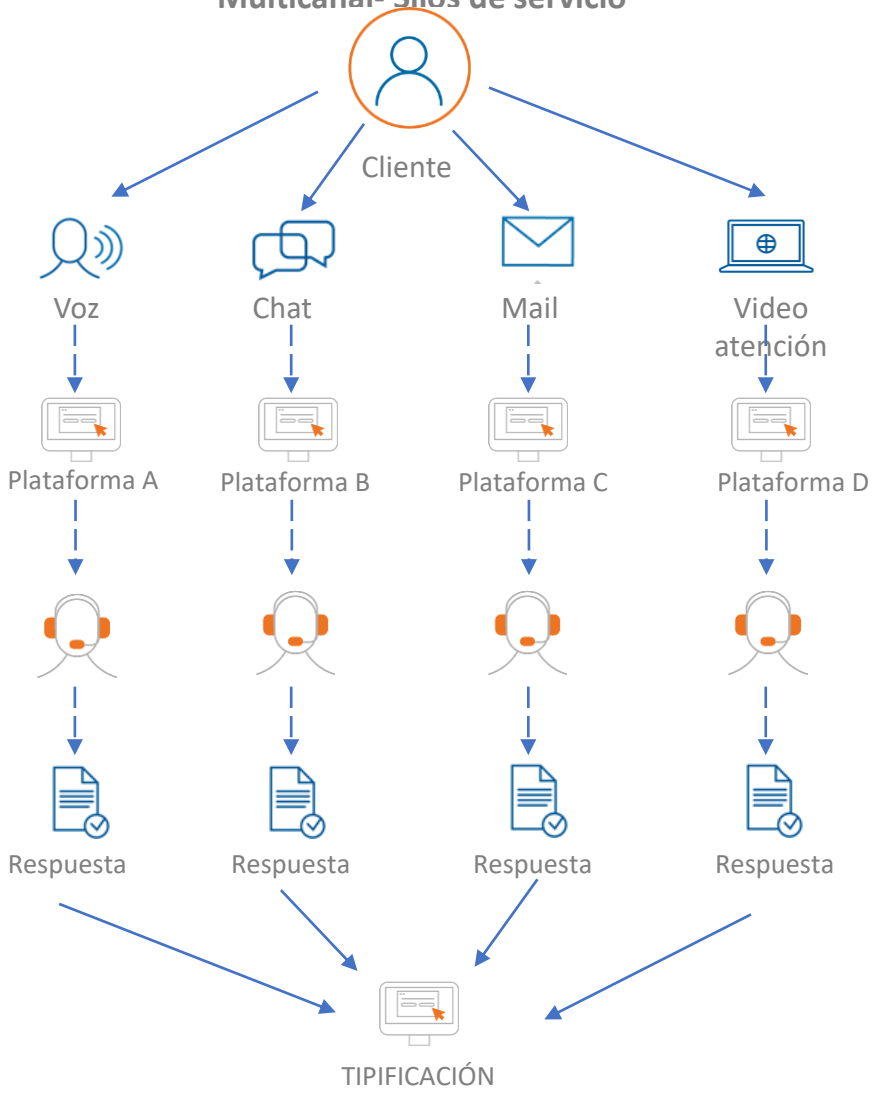
Leading
Next Generation CX


+ 10 Años
5 – 9 Años
1 - 5 Años
Telcos
Financiero
Salud
Multi-sector
Telefonica
movistar
Claro
eTb
Flash MOBILE
vtr.com
WOM
tigo
COLPATRIA
BBVA
DAVIVIENDA
macrofinanciera
Bancamía
Banco W
Banco Falabella
universal assistance
CredibanCo
Banco AV Villas
BBVA Continental
FOPEP
Pensionados de FOPEP
Bancolombia
sufi
BNP PARIBAS CARDIF
DataCrédito
A part of Experian
Colfondos
del grupo Scotiabank
Banco de Occidente
Santander
COL MÉDICA
Baxter
Pfizer
compensar
CLINICA JUAN N. CORPAS
MetLife
Whirlpool
McDonald's
corona
SONY
PRAXAIR
SONY
CLINICA JUAN N. CORPAS
cencosud
ABB
PHILIP MORRIS INTERNATIONAL
EL TIEMPO
UNIVERSIDAD CENTRAL
sura
Level (3)
RUNT
Jenos pizza
DiDi
PEPSICO
UNIAGUSTINIANA
VEOLIA
Nestlé
A gusto con la vida
JetSMART
Vuela SMART
codensa
Grupo Enel
Ford
3M
CONSTRUCTORA BOLÍVAR
Colsubsidio
Con todo lo que te mereces
falabella.

TRANSFORMACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL

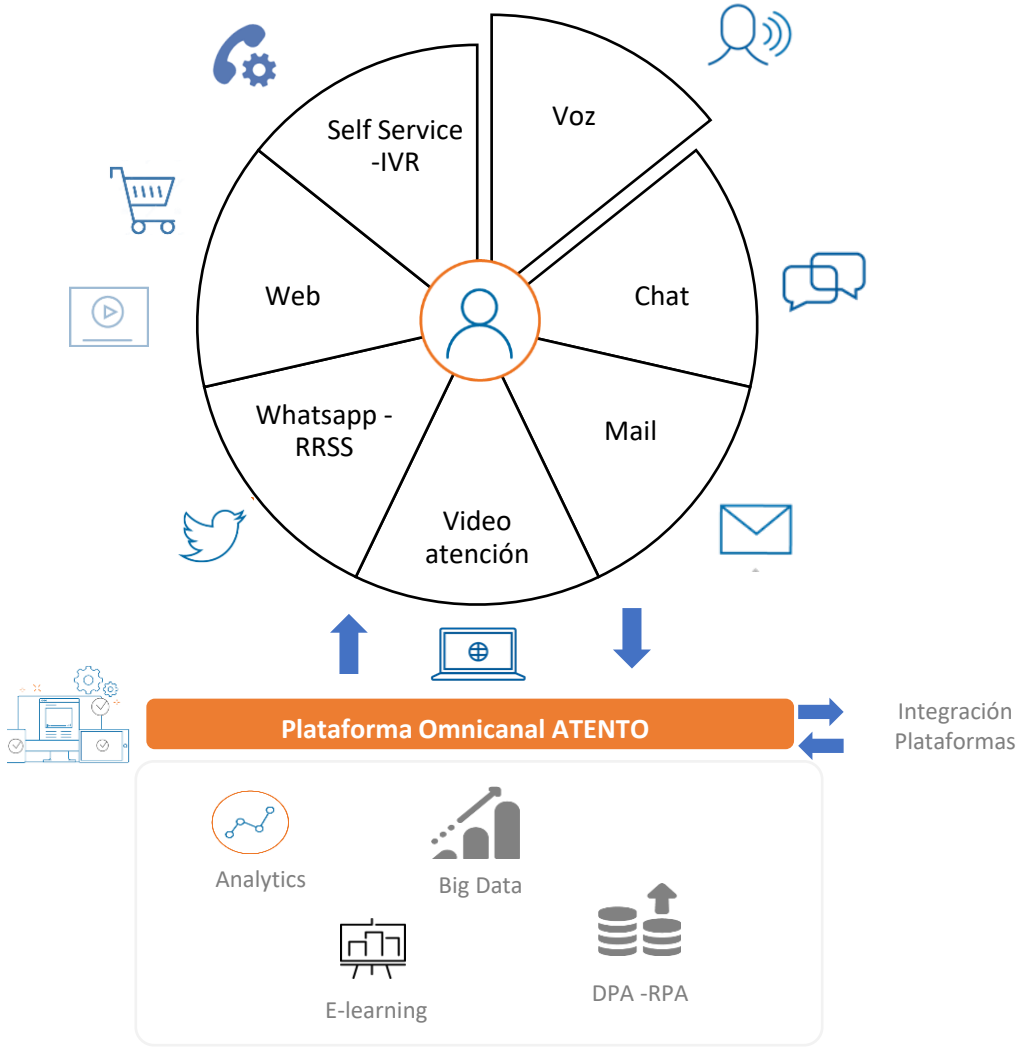
Operación Actual

Multicanal- Silos de servicio



Operación To Be

Omnicanal – Vista 360 del Cliente



ATENTO

Leading Next Generation CX

GENERACIÓN DE VALOR

Beneficios	¿Cómo?	Resultado
Autogestión	Capacidad de Automatización BOT	Eficiencia
Trazabilidad del Front + BackOffice	Unificación de la Gestión	Procesos y Costos Tiempo de Respuesta
Vista 360° del Cliente	Omnicanalidad	Mejora en Experiencia al Cliente
	Trazabilidad	
Información de Negocio	Big Data	Aumento de ventas y Fidelización



ATENTO

Leading
Next Generation CX

Nuestras Soluciones Generales

Metodología de Transformación

A través de una metodología y validación de procesos se determina el journey y la introducción de tecnología

Speech Analytics

Descubrir información para mejorar el desempeño de los procesos .
Análisis de tendencias, causa raíz, categorización de llamadas, y generación de tendencias.

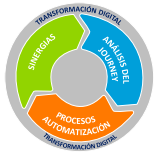
Agente Virtual

El agente virtual es la personalidad que está al frente de la aplicación interactuando con los clientes del dirigiendo las preguntas y respuestas.

Back Office

Gestión de procesos basados en flijos de alto desempeño soportados en herramientas como BPM, BRMS integración de OCR.

Capacidades









NLP

Big Data

Machine Learning

Text Meaning

Text Analitycs









Chat BOT

Asistente virtual capaz de reconocer,, un lenguaje natural que simula una conversación para dar información y ofrecer un servicio comunicacional de texto para los usuarios a través de Internet.

Front Desk Optimization / BOT

Más agilidad: los datos centralizados en un único front-end e integrado con CTI
Menos intrusivo: El sistema automatizará sin la necesidad de personalizaciones en los sistemas heredados del cliente

Tecnología Semántica

Software con conocimientos de lingüística que tiene por objetivo recibir un texto y entender automáticamente el sentido del mismo.

WhatsApp

Software integrado con Whatsaap Bussiness para el manejo unificado de canales digitales

ATENTO

Leading
Next Generation CX

Customer Journey

Ventas

- Ventas Digitales
- Ventas Cruzadas
- Ventas B2B / Ventas Internas
- Servicios de campo

Servicio al Cliente

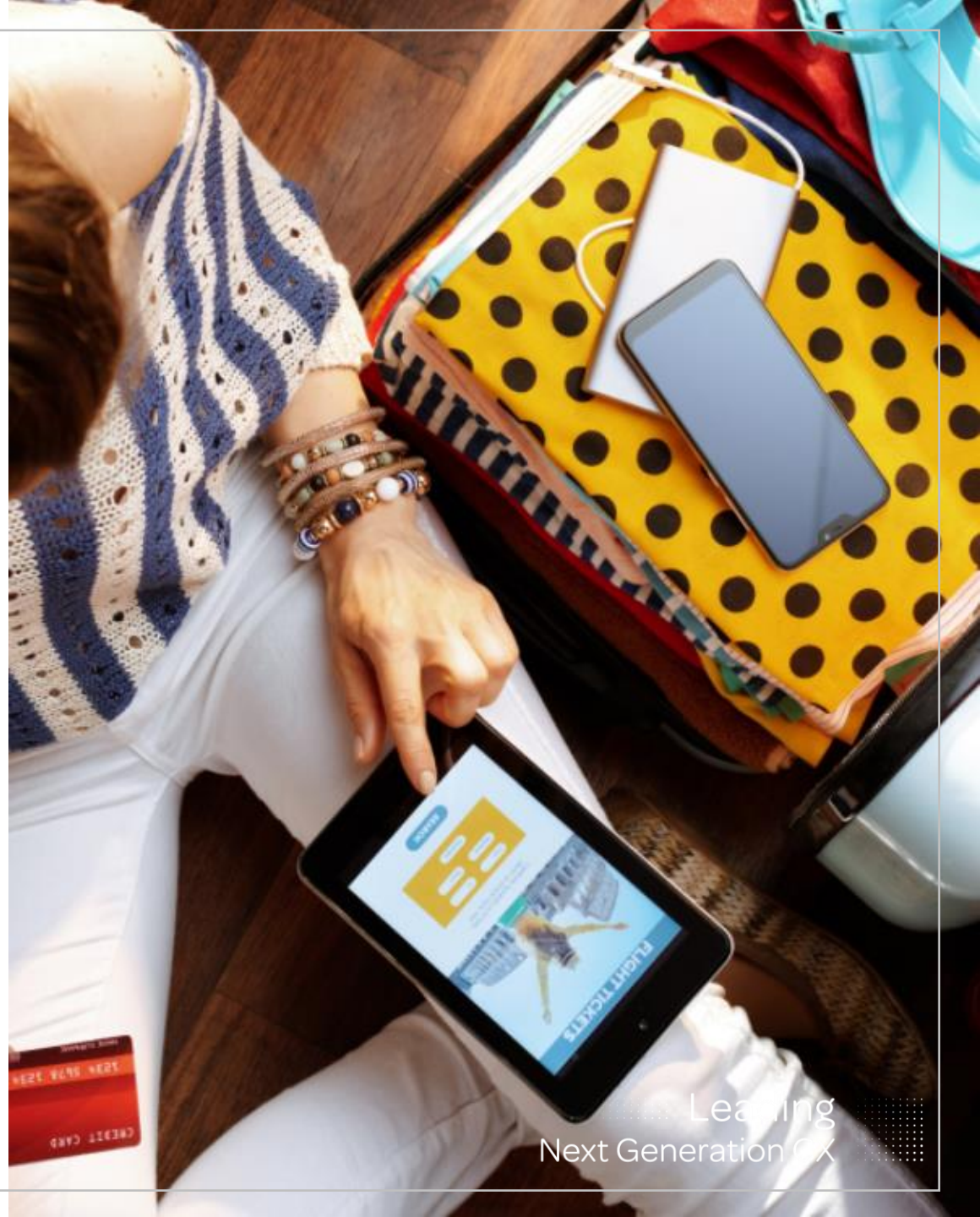
- Servicio Digital al Cliente
- Interacción en Redes Sociales
- Soporte Técnico
- Retención
- Blindaje

Cobranzas

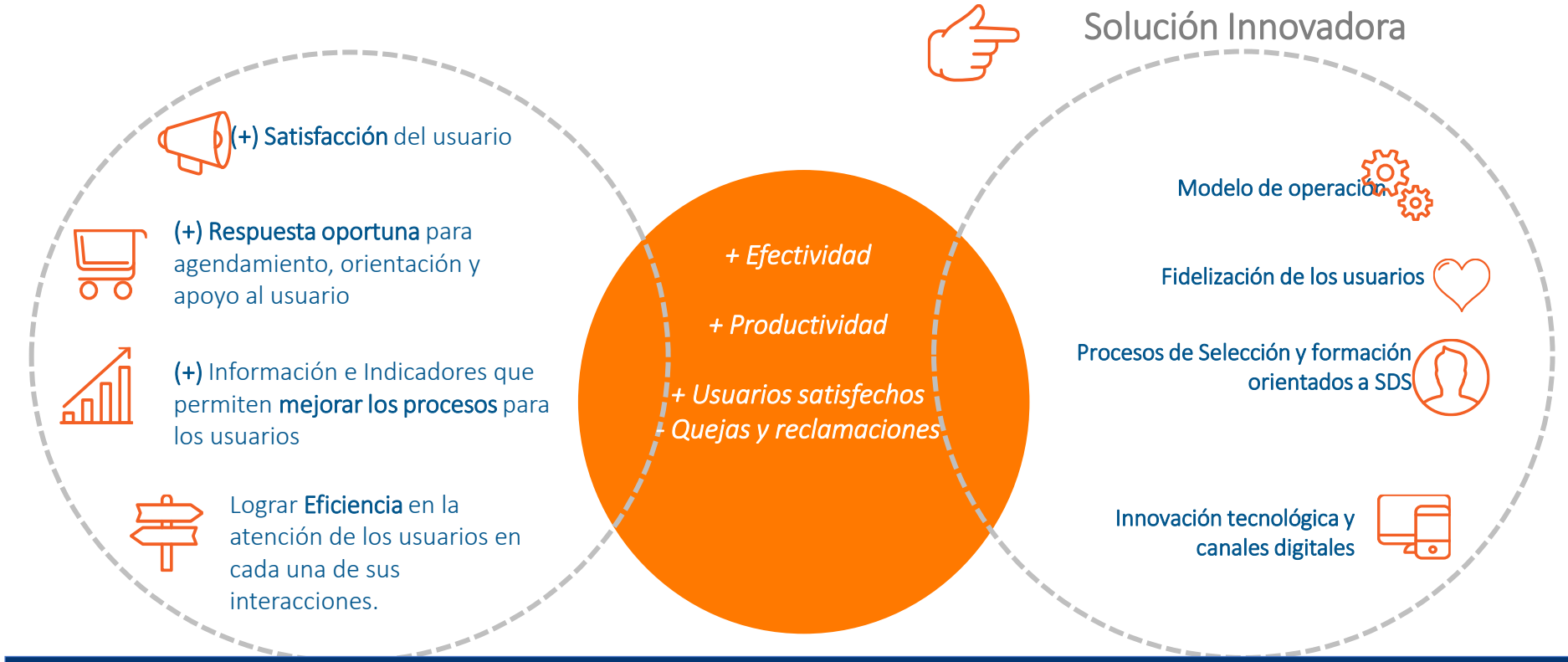
- Cobranzas Tardías
- Cobranzas B2B
- Cobranzas Digitales Tempranas

Back Office

- Originación de Créditos - Hipotecas
- Originación de Créditos - Préstamos de nómina
- Automatización de la Confidecialidad Legal
- Automatización de procesos Back-Office
- Proveedor de Servicios RPA
- Cuentas Bancarias



ESTRATEGIA ATENTO
Nuestro Foco

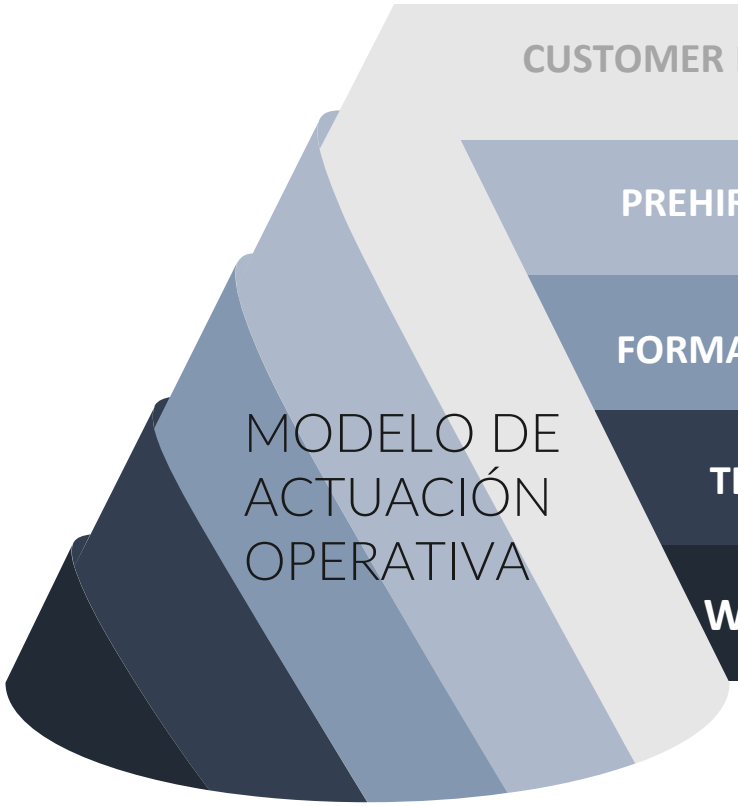


Unificación de la atención de los usuarios
Operación disciplinada y eficiente
Mejores practicas de atención al usuario

=

Transformación del modelo de atención
Experiencias memorables para los usuarios
Satisfacción en cada proceso de atención

Elementos Diferenciales



01 = PROCESOS ADECUADOS

02 = PERFIL DE ÉXITO

03 = PERSONAL ALTAMENTE ENTRENADO

04 = DISPONIBILIDAD DE SISTEMAS Y PLATAFORMAS

05 = PRODUCTIVIDAD

Atento + Digital

ELEMENTOS DIFERENCIALES

Reclutamiento y Proceso Prehiring



93%
Calidad en el Reclutamiento

Reclutamiento

Especializado

- Ferias de Empleo Dedicadas a este Perfil
- Publicaciones en Redes Sociales
- Alianzas Universidades, institutos y alcaldías.
- Entrevistas Telefónicas Validando la experiencia.



Bienvenida

- Bienvenida a los Candidatos
- Ofertas Claras del Proceso
- Solución de Dudas de los Candidatos



98%
Puntualidad Selección

Evaluación:

- Online Assessment **HR IQ**
- Pruebas a la Medida de acuerdo al Perfil (Niveles)

Prueba de Técnicas
Pruebas Psicotécnicas
Pruebas de Conocimiento



Intervención

- El proceso de selección es realizado por **Psicólogos**

- Validación Pruebas Prehiring
- Entrevistas Por Competencias
- Clínica de Ventas
- Assessment Center
- Entrevistas Jefes Inmediatos



Entrenamiento

92%
Puntualidad Reclutamiento

Agente Especializados

Agentes SAC



Agentes Ventas



Agentes BackOffice



Agentes Bilingüe



Agentes Presencial



Agentes Chat y Redes Sociales



ELEMENTOS DIFERENCIALES

Modelo de Selección Operativo

Evaluaciones

1 Herramienta Quantum Talent

quantum talent People analytics.

- Cuestionario Online
- Resultados en Línea
- Perfil Predictivo de Competencias

2 Entrevistas STAR

- **Evaluación por competencias**

3 Role Play

- **Identificación habilidades y competencias para el cargo.**
- **Validación de conocimiento para el cargo**

4 Entrega Candidatos

- **Terna de candidatos para Staff Operativo**
- **Entrega de candidatos (Rac) a formación**

Perfil Exitoso En La Operación



Ofertas Visualmente Llamativas e interactivas



Estudios Sociodemográfico



Reclutamiento y Selección Focalizada Perfil Oculto

Atento + Digital

ELEMENTOS DIFERENCIALES

Proceso de Formación - Simulator

SIMULATOR
Una experiencia real

METODOLOGÍA

- Análisis de contenidos
- Desarrollo Simuladores
- Llamada Agente Estrella
- Talleres prácticos
- Personal capacitado

Logos

Calidad grupos nuevos	Deserción en sala	Rotación Temprana	TMO (Mejora)
60% › 73%	22% › 9%	19% › 6%	14%

214 x mes

11 Salas

2 adobe connet y 9 con Open metting

9 BOG

2 PER

ELEMENTOS DIFERENCIALES

Formación Continua – E-learning

Alcance

E-learning para formación continua, evaluaciones, preturnos administrada por formación.

Cobertura

Agilidad en el tiempo de capacitación y masificación.

Participación

Cuestionario, foros, encuetas, talles, y juegos. Todos son calificables.

Reportaría

Reportaría y estadísticas en línea detallada en pantalla y Excel

Seguridad

Usuario ligado al de red. Acceso controlado por perfil (profesor – estudiante) y campaña.

Diseño

Línea gráfica para todas las campañas
Materia pensado en los usuarios, amigable y eficaz.

ELEMENTOS DIFERENCIALES

Programa de Semilleros

Promover el crecimiento los futuros líderes operativos

de la compañía, por medio de un modelo de autoformación y desarrollo que fortalece las habilidades y competencias a desarrollar en los tres cargos críticos del negocio.

97%

Vacantes Cubiertas



Metodología

B- Learning

@cademia

(Centro de Autoaprendizaje, Formación y Entrenamiento)

ELEMENTOS DIFERENCIALES

Modelo Reporting

ATENTO brindará a la operación de Linio una plataforma para visualización de reportes de manera diferente, integrando diferentes fuentes de información, desde aplicaciones propias de Linio como las fuentes propias de la plataforma del Centro de Contacto.

Fuentes de Información



Business Intelligence



BBDD Externos



BBDD Internas

Líder proceso Reporting Colombia

Encargado de la estrategia y configuración de fuentes, controles de información y dashboard principales

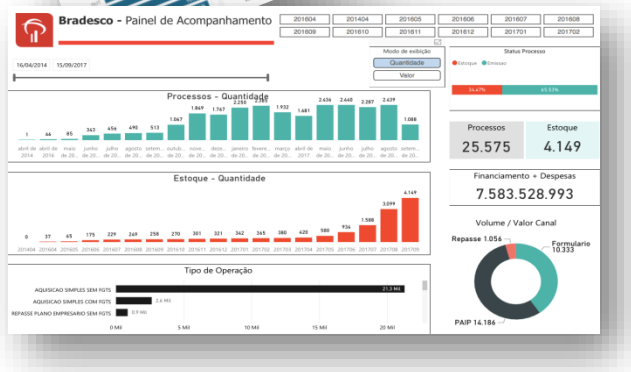
KPI's de seguimiento

A la medida para configuración personal en los tableros de control

Visualización en Línea

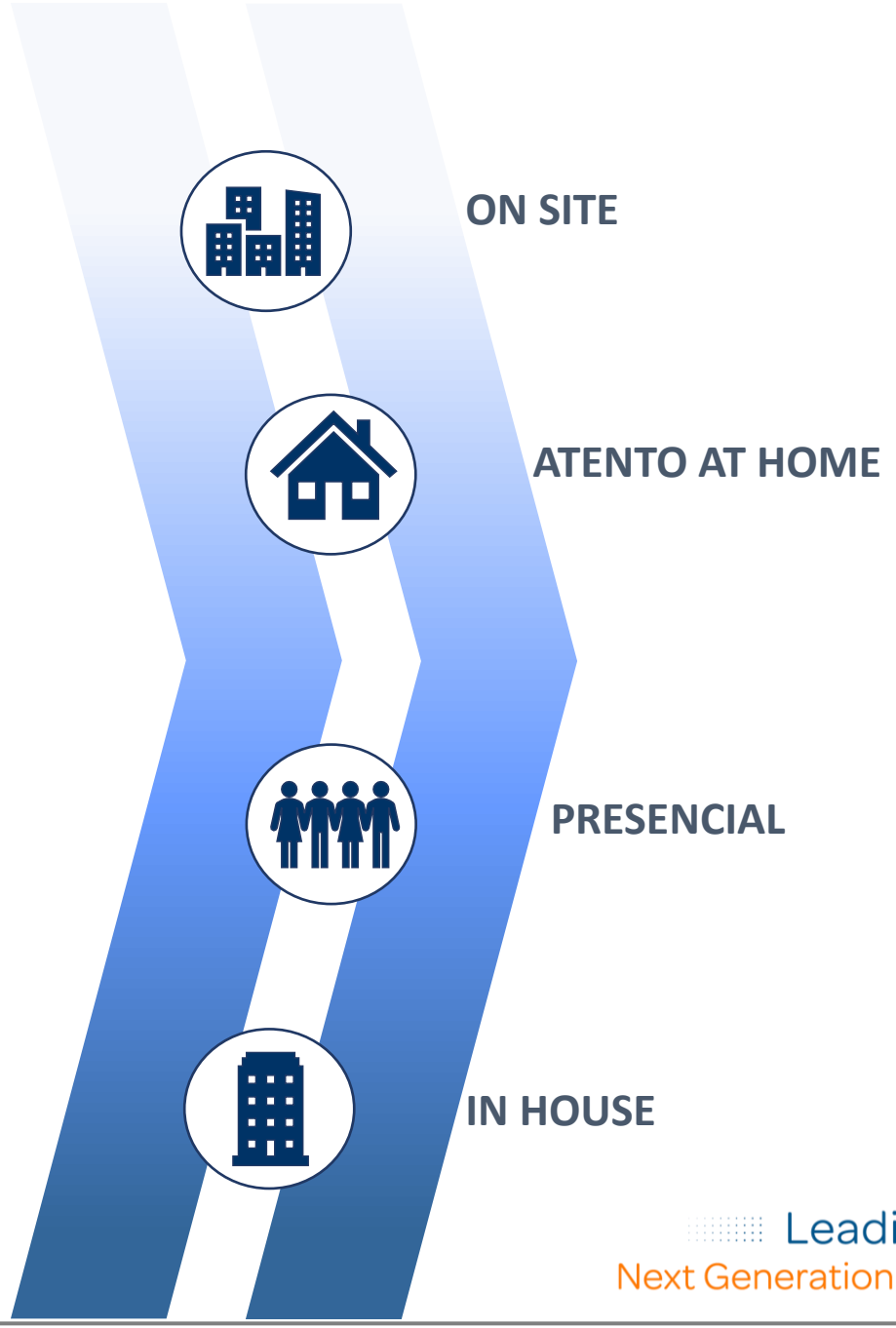
Gestión de indicadores desde cualquier dispositivo en línea





Nuestras Modalidades de trabajo

En Atento buscamos adaptarnos a las diferentes necesidades de nuestros clientes con el fin de convertirnos en un aliado flexible que aporte positivamente a la consecución de todos sus objetivos, enfocados en el cumplimiento de indicadores, mejora en la satisfacción de los usuarios y aumento en la productividad del servicio generando sinergias con nuestros clientes; por lo cual contamos con diferentes modalidades de trabajo como:



ATENTO

Leading
Next Generation CX

Nuestras Sedes

Sedes COLOMBIA

Bogotá

Royal
Calle 67 #12-35



Salitre
Av. El Dorado #81b-29



Dorado
Av. El Dorado #85c-25 local 150c



Telares
Cra 54 #5c-56



Pereira

Olaya
Calle 22 con Cra. 12



Torre Central
Calle 17 con Cra. 10



Tres Nevados
Calle 21 #3 -26



Bucaramanga

Calle 39 con Cra. 22



Quibdó

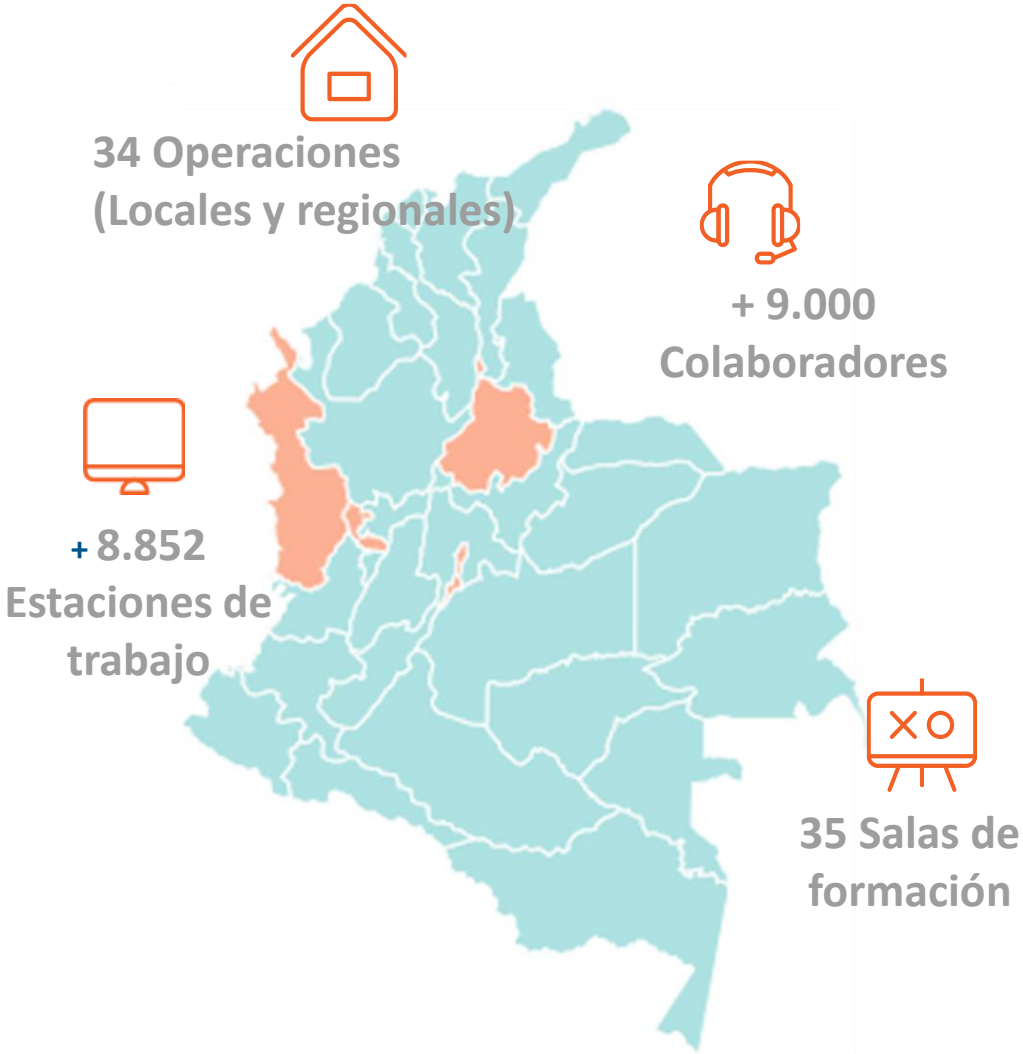
Cra. 2 Calle 31 esquina



Medellín
Calle 10 sur nro 51ª 55



Pendiente por definir sede Bogotá o Medellín



ATENTO

Leading
Next Generation CX

Nuestras Sedes

Caracteristicas

- ✓ Salas de monitoreo y calidad.
- ✓ Salas de formación y selección.
- ✓ Salas de reuniones, selección
- ✓ Zonas de circulación.



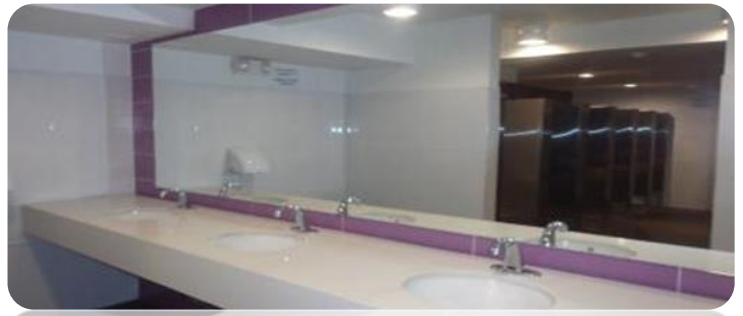


Áreas comunes



- ✓ Cafeterías, zonas de esparcimiento y entretenimiento.
- ✓ Parqueaderos y enfermerías.
- ✓ Cafeteria (Hornos, Vending machines).
- ✓ Dispensadores de agua para el consumo.
- ✓ Zonas de Descanso.

Baterías de baños



ATENTO

Leading
Next Generation CX

Nuestras Sedes

Salas de Formación

- ✓ Iluminación adecuada
- ✓ 22 salas cuentan con Video Beam
- ✓ Todas las salas cuentan con Equipo de Cómputo de excelente agilidad y conectividad
- ✓ Capacidad total de entrenamiento de 719 participantes en todas las salas
- ✓ Tablero
- ✓ Aire acondicionado
- ✓ Sillas universitarias
- ✓ Conexión a Internet
- ✓ Parlantes









Baños y Lockers:

- ✓ ATENTO cuenta con baterías de baños para hombres y damas independiente, están diseñados según el índice de ocupación por plataforma según ARP.

- ✓ Todas las sedes y operaciones de ATENTO cuentan con un espacio físico organizado que permiten tener un módulo seguro para guardar los objetos personales de los colaboradores.





ATENTO

Leading
Next Generation CX

Gracias!



DECLARACIÓN
Etiqueta Oficinas Corporativas

Concedido a

ATENTO COLOMBIA

TRES NEVADOS / Pereira

ACTIVIDAD : Oficinas

ETAPA : Confirmada

BVQI Colombia Ltda ha evaluado el sitio específico designado en el presente documento de acuerdo con los requisitos de **SAFE GUARD versión 1- 04/2020:**

☐ Además de una auditoría remota * y basada en la información proporcionada por o en representación del representante legal del sitio a auditar;

☑ Además de una auditoría in situ del sitio específico designado en el presente documento;

Esta declaración N°° 160-2021-005649-ES se ha publicado en 29/07/2021 además de la evaluación satisfactoria realizada en 28/07/2021 **



Para **BVQI Colombia Ltda**
Martha Angellica Triana

DECLARACIÓN
Etiqueta Oficinas Corporativas
Concedido a
ATENTO COLOMBIA
Atento Sede Salitre / Bogotá
ACTIVIDAD : Oficinas
ETAPA : Confirmada

BVQI Colombia Ltda ha evaluado el sitio específico designado en el presente documento de acuerdo con los requisitos de **SAFE GUARD versión 1- 04/2020:**

☐ Además de una auditoría remota * y basada en la información proporcionada por o en representación del representante legal del sitio a auditar;

☑ Además de una auditoría in situ del sitio específico designado en el presente documento;

Esta declaración N°° 160-2021-005761-ES se ha publicado en 04/08/2021 además de la evaluación satisfactoria realizada en 22/07/2021 **



Para **BVQI Colombia Ltda**
Martha Angellica Triana

DECLARACIÓN
Etiqueta Oficinas Corporativas
Concedido a
ATENTO COLOMBIA
Atento Sede Telares / Bogotá
ACTIVIDAD : Oficinas
ETAPA : Confirmada

BVQI Colombia Ltda ha evaluado el sitio específico designado en el presente documento de acuerdo con los requisitos de **SAFE GUARD versión 1- 04/2020:**

☐ Además de una auditoría remota * y basada en la información proporcionada por o en representación del representante legal del sitio a auditar;

☑ Además de una auditoría in situ del sitio específico designado en el presente documento;

Esta declaración N°° 160-2021-005760-ES se ha publicado en 04/08/2021 además de la evaluación satisfactoria realizada en 23/07/2021 **



Para **BVQI Colombia Ltda**
Martha Angellica Triana

DECLARACIÓN
Etiqueta Oficinas Corporativas
Concedido a
ATENTO COLOMBIA
Atento Sede Dorado / Bogotá
ACTIVIDAD : Oficinas
ETAPA : Confirmada

BVQI Colombia Ltda ha evaluado el sitio específico designado en el presente documento de acuerdo con los requisitos de **SAFE GUARD versión 1- 04/2020:**

☐ Además de una auditoría remota * y basada en la información proporcionada por o en representación del representante legal del sitio a auditar;

☑ Además de una auditoría in situ del sitio específico designado en el presente documento;



Esta declaración N°° 160-2021-005762-ES se ha publicado en 04/08/2021 además de la evaluación satisfactoria realizada en 22/07/2021 **

Para **BVQI Colombia Ltda**
Martha Angellica Triana

DECLARACIÓN
Etiqueta Oficinas Corporativas
Concedido a
ATENTO COLOMBIA
Atento Sede Royal / Bogotá
ACTIVIDAD : Oficinas
ETAPA : Confirmada

BVQI Colombia Ltda ha evaluado el sitio específico designado en el presente documento de acuerdo con los requisitos de **SAFE GUARD versión 1- 04/2020:**

☐ Además de una auditoría remota * y basada en la información proporcionada por o en representación del representante legal del sitio a auditar;

☑ Además de una auditoría in situ del sitio específico designado en el presente documento;

Esta declaración N°° 160-2021-005759-ES se ha publicado en 04/08/2021 además de la evaluación satisfactoria realizada en 21/07/2021 **



Para **BVQI Colombia Ltda**
Martha Angellica Triana

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

La Secretaría Distrital de Ambiente

Certifica que:

ATENTO COLOMBIA S.A.

PTE ARANDA

Sede: Carrera 54 # 5C - 66

alcanzó reconocimiento en

Nivel III - SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL

Ciclo 2 – 2018

y obtuvo la aprobación en la Estrategia

acercar

Programa
GESTIÓN AMBIENTAL
EMPRESARIAL

Diciembre de 2019

Este certificado es válido por dos (2) años

ADRIANA LUCÍA SANTA MÉNDEZ
Directora de
Gestión Ambiental

PATRICIA MARÍA GONZÁLEZ RAMÍREZ
Subdirectora de Ecourbanismo
y Gestión Ambiental Empresarial

Escaneado con CamScanner

ARL AXA COLPATRIA
NIT 860002183-9

CERTIFICA QUE

La empresa **ATENTO COLOMBIA S.A**, identificada con NIT 830.065.842 - 5, cuenta con el documento: **"PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD ATENTO COLOMBIA"** dentro del Plan de Prevención y Contingencia COVID-19, por el cual se adoptan medidas de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19, acatando las exigencias de la normatividad vigente, establecida por el Ministerio de salud y protección social.

Dando alcance a la vigilancia delegada, la ARL AXA COLPATRIA, ha realizado seguimiento a la implementación y ejecución de dicho protocolo, observando que la empresa ha llevado a cabo las acciones allí consignadas para el beneficio de sus colaboradores.

La presente se expide a solicitud de la empresa, a los cinco (05) días del mes de noviembre de 2021.

Cordialmente,

Carlos Eduardo Barrera S.
Profesional de Prevención y Servicio

Mary Luz Orjuela Lara
Asesor en prevención de riesgos

ATENTO	PROCESO:	GESTION DE RECURSOS HUMANOS - SST	PR SST 08 R.02 VERSIÓN: 02 18.12.2020
	FORMATO:	PLAN ANUAL DE TRABAJO	
Información Uso Interno			

PLAN DE TRABAJO SG-SST

OBJETIVO	ALCANCE
Establecer y ejecutar las actividades necesarias para implementar el Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo según lo establecido en el Decreto 1072 de 2015	Aplica para todos trabajadores de ATENTO COLOMBIA

AÑO	META	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD DEL ANÁLISIS
2021	80%	Mensual	Trimestral

2021

No.	FRECUENCIA	ACTIVIDADES	ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC		ACTIV. PROGRA	ACTIV. EJECUT	%	RESPONSABLE	RECURSOS	OBSERVACIONES
			P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E						
Politicas y Objetivos del SG-SST																																
1	Revisar y actualizar la politica del SG-SST (Anual)	Anual			1	1																					1	1	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
2	Revisar y actualizar la politica de Prevencion de consumo de alcohol, drogas y tabaco	Anual							1	1																	1	1	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
3	Revisar y actualizar la politicas de Seguridad Vial	Anual							1	1																	1	1	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
4	Divulgar las politicas del SG-SST al COPASST	Anual											1	1													1	1	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
5	Divulgar las politicas del SG-SST (Comunicado virtual, Induccion y re induccion)	Anual											1	1													1	1	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
6	Actualizar el cuadro de mando de SST (objetivos y fichas de indicadores)	Anual	1	1																							1	1	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
7	Divulgar responsabilidades de los trabajadores en cuanto al SG-SST (Comunicado virtual, Induccion y re induccion)	Anual			1	1																					1	1	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
8	Medición y análisis de los indicadores de SST	Mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
Revision por la Direccion																																
9	Informe preliminar de revision por la Direccion	Anual																					1				1	0	0%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
10	Revision por la Direccion con el representante legal	Anual																							1		1	0	0%	PROFESIONAL SST/GERENTE	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
11	Divulgar a las partes interesadas la revisión por la direccion y gestionar la implementación de los planes de acción	Anual																							1		1	0	0%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
Revisióm de la documentación																																
12	Revisar la documentación de SG-SST y si se identifican cambios a realizar se informará al area de procesos y mejora continua para el cambio de versión	Anual	1	1																							1	1	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
Auditoria del SST																																
13	Revisar y actualizar el procedimiento de Auditoria	Anual	1	1																							1	1	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
14	Realizar auditoria interna al sistema de gestion de seguridad y salud en el trabajo y ambiental	Anual													1												1	0	0%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
Acciones preventivas, correctivas y mejora continua																																
15	Revisión y actualizacion del procedimiento de acciones correctivas y preventivas	Anual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
16	Documentar las acciones que se generen y hacer seguimiento a su cierre y eficacia	Trimestral	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgosActualizacion de matrices a nivel nacional																																
17	Revision y actualizacion del procedimiento para identificacion de peligros (procedimiento de identificacion de peligros, valoracion de riesgos y determinacion de controles) de ser necesario	Anual	1	1																							1	1	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
18	Actualizacion de las matrices de identificacion de peligros y valoracion de riesgos a nivel nacional	Anual											1	1													1	1	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
19	Divulgacion de los peligros y riesgos especificos de cada area	Semestral			1	1					1	1					1	1									3	3	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
20	Seguimiento a la implementacion de los controles de las matrices de peligros a nivel nacional	Trimestral					1	1					1	1					1	1					1		4	3	75%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
Requisitos Legales																																
21	Revisión y actualizacion del procedimiento de identificacion y evaluacion de requisitos legales de SST	Anual	1	1																							1	1	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
22	Actualizacion matriz de requisitos legales de SST, divulgacion de dichos requisitos a las partes interesadas	Mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
23	Evaluar el cumplimiento de los requisitos legales y establecer planes de accion y mejora de ser necesario.	Anual																	1	1							1	1	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
24	Hacer seguimiento a la afiliación y los aportes a seguridad social a traves de un muestreo	Semestral									1	1													1		2	1	50%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
Incidentes, accidentes de trabajo y enfermedad laboralRegistro en la matriz																																
25	Realizar reporte de incidente, accidente de trabajo y enfermedad laboral según corresponda	Cada vez que se requiera	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
26	Socialización procedimiento de reporte e investigacion de incidentes y accidentes de trabajo.	Semestral	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
27	Investigación de incidentes, accidentes de trabajo.	Cada vez que se requiera	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	

PLAN DE TRABAJO SG-SST

OBJETIVO	ALCANCE
Establecer y ejecutar las actividades necesarias para implementar el Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo según lo establecido en el Decreto 1072 de 2015	Aplica para todos trabajadores de ATENTO COLOMBIA

AÑO	META	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD DEL ANÁLISIS
2021	80%	Mensual	Trimestral

No.	FRECUENCIA	ACTIVIDADES	2021 ENE P	ENE E	FEB P	FEB E	MAR P	MAR E	ABR P	ABR E	MAY P	MAY E	JUN P	JUN E	JUL P	JUL E	AGO P	AGO E	SEP P	SEP E	OCT P	OCT E	NOV P	NOV E	DIC P	DIC E	ACTIV. PROGRA	ACTIV. EJECUT	%	RESPONSABLE	RECURSOS	OBSERVACIONES
28	Informar a la EPS o Ministerio de trabajo según corresponda la ocurrencia de accidentes de trabajo	Cada vez que se requiera	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
29	Consolidar las estadisticas de IAT(actualizar base de datos para consolidar la información)	Mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
30	Seguimiento a la implementación de los planes de acción y cierre de las investigaciones IAT	Mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
Reporte de Condiciones de Salud y Trabajo PHVA																																
31	Examenes medicos periodicos	Semestral																	1	1	1	1	1		1		4	2	50%	RRHH	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
32	Actualizacion profesiograma	Cada vez que ingresa un nuevo cargo																	1	1							1	1	100%	RRHH	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
33	Seguimiento a los reporte de condiciones de salud y de trabajo	Mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
34	Campañas de divulgacion del reporte de condiciones de salud y trabajo	Semestral			1	1																	1				2	1	50%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
35	Recopilar y tabular la informacion, hacer seguimiento al cierre de los reportes, analizar las causas de salud	Mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
Gestión del cambio																																
36	Actualizar el procedimiento de gestión del cambio	Anual	1	1																							1	1	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
37	Divulgación a las áreas interesadas	Anual			1	1																					1	1	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
38	Seguimiento a la implementación de la gestión del cambio, evaluación del impacto y plan de acción.	Cada vez que se requiera			1	1																					1	1	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
Elementos de Proteccion Personal																																
39	Entrega de EPP	Mensual o cada vez que se requiera	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
40	Inspeccion uso adecuado de EPP	Mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
41	Revisión y actualizaciòm matriz de EPP	Anual	1	1																							1	1	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
42	Capacitacion uso adecuado de EPP	Trimestral	1	1					1	1					1	1					1	1					4	4	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
Comunicación																																
43	Actualizacion matriz de comunicación corporativa con las necesidades de comunicación de SST	Anual							1	1																	1	1	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
44	Divulgar mecanismos de comunicación	Semestral									1	1									1	1					2	2	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
Programas de gestión																																
45	Planear y diseñar programas de gestión y vigilancia epidemiologico de la empresa	Anual	1	1																							1	1	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
46	Implementación y seguimiento del programa de gestión	Mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
47	Medir desempeño del programa mediante los indicadores	Mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
Adquisición y Contratación																																
48	Actualizacion del manual de contratistas, sub contratistas y proveedores	Anual	1	1																							1	1	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
49	Seguimiento a nivel de cumplimiento de los requisitos de SST contemplados en el manual de contratistas, sub contratistas y proveedores a nivel nacional	Trimestral							1	1			1	1					1	1					1		4	3	75%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
Comitè paritario de seguridad y salud en el trabajo-COPASST																																
50	Seguimiento al cumplimiento de las reuniones programadas mensualmente	Mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
51	Coordinar y ejecutar actividades de capacitación a los integrantes del COPASST de acuerdo con lo establecido en el plan de capacitación	Mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
52	Participación de las reuniones mensuales del COPASST	Mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
53	Seguimiento y gestión para el desarrollo del cronograma de actividades del Comité (prevención, investigación de AT, entre otras)	Mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
CCL																																
54	Seguimiento al cumplimiento de las reuniones programadas trimestralmente.	Semestral					1	1															1				2	1	50%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
55	Coordinar y ejecutar actividades de capacitación a los integrantes del nuevo CCL de acuerdo con lo establecido en el plan de capacitación	Semestral							1	1									1	1							2	2	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
Responsabilidades SST																																
56	Divulgar las responsabilidades de SST a cada trabajador (Asegurar inclusión en la inducción , reinducción - campañas de socicalizacion)	Mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
Rendicion de Cuentas SST																																
57	Revisar procedimiento de rendición de cuentas del SG-SST a nivel nacional y actualizar de ser necesario.	Anual	1	1																							1	1	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
58	Realizar el ciclo de rendición de cuentas anual 2021 a nivel nacional	Anual																					1				1	0	0%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	

PLAN DE TRABAJO SG-SST

OBJETIVO	ALCANCE
Establecer y ejecutar las actividades necesarias para implementar el Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo según lo establecido en el Decreto 1072 de 2015	Aplica para todos trabajadores de ATENTO COLOMBIA

AÑO	META	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD DEL ANÁLISIS
2021	80%	Mensual	Trimestral

No.	FRECUENCIA	ACTIVIDADES	2021 ENE P	ENE E	FEB P	FEB E	MAR P	MAR E	ABR P	ABR E	MAY P	MAY E	JUN P	JUN E	JUL P	JUL E	AGO P	AGO E	SEP P	SEP E	OCT P	OCT E	NOV P	NOV E	DIC P	DIC E	ACTIV. PROGRA	ACTIV. EJECUT	%	RESPONSABLE	RECURSOS	OBSERVACIONES
59	Preparar informe de rendición de cuentas a nivel nacional (Solicitar, recepcionar y consolidar información año vigente).	Anual																			1	1					1	1	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
Evaluación inicial y Auto evaluacion de acuerdo a los estandares minimos de SST																																
60	Realizar la autoevaluación de acuerdo al esquema establecido por Ministerio de Trabajo.	Anual																							1		1	0	0%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
61	Establecer e implementar planes de accion de acuerdo con los resultados de la autoevaluacion	Anual																							1		1	0	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
Plan anual de trabajo SST																																
62	Diseñar el plan anual de trabajo del SG-SST 2021	Anual	1	1																							1	1	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
63	Estructurar el presupuesto de SST 2021	Anual	1	1																							1	1	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
64	Seguimiento a la ejecución del plan anual de trabajo del SG-SST	Mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
COVID 19																																
65	Inducción protocolo de bioseguridad personal nuevo basado en la Resolucion 777/2021	Mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	VIGIAS	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
66	Retroalimentación protocolo de bioseguridad basado en la Resolucion 777/2021	Mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	GRUPO ENFERMERIA	Humanos, Tecnologicos, Financieros	Se realizara en los recorridos de la sede y reintegros
67	Campaña manos limpias, manos seguras	Mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	GRUPO ENFERMERIA	Humanos, Tecnologicos, Financieros	Las evidencias del lavado de manos se decarga por GAP.
68	Aislamiento y retorno laboral: Socializar y Retroalimentar el Proceso y Direccionamiento de Aislamiento (sintomatico y asintomatico) .Retorno laboral con prueba negativa y/o prueba Positiva	Mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	GRUPO ENFERMERIA	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
69	Intervencion individual y por campañas: Valorar singnos y sintomas asociados a COVID. Identificar alteraciones de salud que comprometan el bienestar laboral de los colaboradores. Higienizacion de manos.	Mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	42%	GRUPO ENFERMERIA	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
70	Campaña regreso seguro a casa	Bimensual			1	1			1	1			1	1			1	1			1	1			1		6	5	83%	GRUPO ENFERMERIA	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
71	Revision y/o verificacion distanciamiento social	Mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	VIGIAS	Humanos, Tecnologicos, Financieros	Los vigias deberan reportar los casos de incumplimiento a los respectivos PPA de cada sede para su respectiva gestion.
72	Charla cuidado de la voz	Cuatrimestral			1	1									1	1							1				3	2	67%	GRUPO ENFERMERIA	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
73	Charla cuidado auditivo	Cuatrimestral					1	1									1	1							1		3	2	67%	GRUPO ENFERMERIA	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
74	Pausas activas para el cuidado visual	Semestral							1	1											1	1					2	2	100%	GRUPO ENFERMERIA	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
75	Intervencion prevencion de migraña	Semestral							1	1											1	1					2	2	100%	GRUPO ENFERMERIA	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
76	Charla mecanica corporal e higiene postural	Semestral									1	1											1				2	1	100%	GRUPO ENFERMERIA	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
77	Charla de habitos y estilos de vida saludable	Trimestral											1	1					1	1					1		3	2	67%	GRUPO ENFERMERIA	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
78	Pausas cognitivas	Anual															1	1									1	1	100%	EQUIPO SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN																																
79	Programa madres gestantes y planificacion familiar	Mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
80	Campaña para prevenir el consumo de alcohol, cigarrillo y sustancias alucinogenas	Cuatrimestre			1	1									1	1							1				3	2	67%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
81	Campaña para prevenir enfermedades gastrointestinales(Diarrea)	Semestral							1	1									1	1							2	2	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
82	Manejo adecuado de diademas (limpieza y desinfeccion, cuidado auditivo y de la voz)	Anual															1	1									1	1	100%	EQUIPO SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
83	Pausas activas dirigidas	Cuatrimestre	1	1	1	1							1	1							1	1					4	4	100%	EQUIPO SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
84	Jornadas de vacunacion Covid-19	Según requerimiento											1	1					1	1							2	2	100%	EQUIPO SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
85	Semana de la salud	Anual																							1		1	0	0%	EQUIPO SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
EMERGENCIAS																																
86	Divulgación del plan de emergencia a los trabajadores	Anual											1	1													1	1	100%	EQUIPO SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	

PLAN DE TRABAJO SG-SST

OBJETIVO	ALCANCE
Establecer y ejecutar las actividades necesarias para implementar el Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo según lo establecido en el Decreto 1072 de 2015	Aplica para todos trabajadores de ATENTO COLOMBIA

AÑO	META	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD DEL ANÁLISIS
2021	80%	Mensual	Trimestral

No.	FRECUENCIA	ACTIVIDADES	2021 ENE P	ENE E	FEB P	FEB E	MAR P	MAR E	ABR P	ABR E	MAY P	MAY E	JUN P	JUN E	JUL P	JUL E	AGO P	AGO E	SEP P	SEP E	OCT P	OCT E	NOV P	NOV E	DIC P	DIC E	ACTIV. PROGRA	ACTIV. EJECUT	%	RESPONSABLE	RECURSOS	OBSERVACIONES
87	Capacitacion primeros auxilios	Anual													1	1											1	1	100%	EQUIPO SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
88	Capacitacion manejo de extintores y control de incendios	Anual															1	1									1	1	100%	EQUIPO SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
89	Capacitacion comportamiento en casos de emergencia	Anual													1	1											1	1	100%	EQUIPO SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
90	Capacitacion movilizacion y traslado de pacientes	Anual																	1	1							1	1	100%	EQUIPO SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
91	Realizacion simulacro de autoproteccion por sismo	Anual																			1	1					1	1	0%	EQUIPO SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL																																
92	Campaña manejo de residuos solidos	Anual											1	1													1	1	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
93	Campaña de las tre R (reducir, reutilizar, reciclar)	Anual					1	1																			1	1	100%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
94	Capacitación manejo y etiquetado de productos químicos	Anual															1	1									1	1	100%	PROFESIONAL SST		
95	Campaña ahorro de agua y energia	Anual																					1				1	0	0%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
PROGRAMA DE INSPECCIONES																																
96	Inspección de Elementos de Protección Personal	Mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
97	Inspección de Extintores y señalizacion de emergencias				1	1					1	1					1	1					1				4	3	75%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
98	Inspección Puntos de Primera Atención		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
99	Inspeccion seguridad, orden y limpieza		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		12	10	83%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
100	Inspeccion de botiquines				1	1					1	1					1	1					1				4	3	75%	PROFESIONAL SST	Humanos, Tecnologicos, Financieros	
																											498	410	82%			

EFICACIA DEL PROGRAMA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	46	44	36	42	38	43	38	41	42	41	43	44	498
ACTIVIDADES EJECUTADAS	46	44	36	42	38	43	37	41	42	41	0	0	410
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR PERÍODO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97%	100%	100%	100%	0%	0%	82%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS ACUMULADO	46	90	126	168	206	249	287	328	370	411	454	498	498
ACTIVIDADES EJECUTADAS ACUMULADO	46	90	126	168	206	249	286	327	369	410	410	410	410
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO ACUMULADO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90%	82%	82%

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
AVANCE IDEAL	9%	18%	25%	34%	41%	50%	58%	66%	74%	83%	91%	100%	54%
AVANCE REAL	9%	18%	25%	34%	41%	50%	57%	66%	74%	82%	82%	82%	52%

82,3%

ANALISIS DE TENDENCIA

OTROS

PLAN DE ACCION

OBSERVACION	DESCRIPCION	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	APROBADO POR
Se hace ajuste al plan de trabajo por pandemia COVID - 19	Se realiza programacion de las actividades concernientes al area de SST tomando en cuenta para la programacion de las mismas los analisis de datos y las tareas y mejoras de las actividades ejecutadas en el año anterior.	Las actividades se ejecutaran según planeacion y periodos contenidos en el cuadro de programacion.	Gerencia de SST, profesional de SST, profesional PYP, analista SST, analista SS.	Mensualmente se realizara la actualizacion del cronograma para verificar el indicador de cumplimiento.	OSCAR VELAZQUEZ DIRECTOR PAÍS FARID GARCIA TORRES GERENTE SG SST

1. Índice

2. Objetivo: 2
3. Alcance: 2
4. Referencias: 2
5. Vocabulario 2
6. Responsabilidades: 2
7. Desarrollo 2
8. Revisión de la Política. 3

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento
sin la autorización expresa de Atento

Información de Uso Interno

2. Objetivo:

Definir una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), la cual será comunicada y divulgada a través de procesos de inducción, reinducción, actividades y ciclos de formación, capacitación y por medio de material publicitario; donde se definan los lineamientos de SST.

3. Alcance:

Esta política aplica en general personal externo e interno con confluye en las sedes de Atento Colombia, incluyendo al personal de las diferentes sedes que ingresen a trabajar a la empresa Atento Colombia, así como a contratistas, subcontratistas y visitantes.

4. Referencias:

Decreto Ley 1072 de 2015
Resolución 0312 de 2019

5. Vocabulario:

SST: Seguridad y Salud en el Trabajo

Política: Lineamientos generales para la toma de decisiones.

Peligro: Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas, o una combinación de estos.

Riesgo: Combinación de la probabilidad de que ocurra un(os) evento(s) o exposición(es) peligroso(s), y la severidad de lesión o enfermedad, que puede ser causado por el (los) evento(s) o la(s) exposición(es).

6. Responsabilidades:

La elaboración y divulgación de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo es responsabilidad de la Gerencia de SST. Cualquier cambio, corrección o actualización, deberá ser revisado por la Dirección de Recursos Humanos y objeto de aprobación del director país.

7. Desarrollo

En **ATENTO COLOMBIA S.A.** estamos comprometidos con la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, (SG-SST) teniendo como pilar la Normatividad Legal Colombiana vigente y aplicable (Decreto 1072 de 2015 y demás subsiguientes), y con base en la naturaleza de los riesgos existentes para nuestras actividades de Contact Center en todos los niveles de la organización, y daremos cumplimiento a las siguientes directrices:

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento
sin la autorización expresa de Atento

Información de Uso Interno

- Identificar los peligros, evaluar los riesgos estableciendo los respectivos controles.

- Cumplir con los requisitos legales vigentes en el país, así como la normatividad aplicable y todos aquellos suscritos por la Organización.

- Promover la calidad de vida laboral, previniendo enfermedades laborales y la ocurrencia de accidentes de trabajo o daño a la propiedad.

- Mantener un buen desempeño del SG SST

- Alcanzar y mantener altos estándares a través de la mejora continua del SG SST.

La Dirección también se compromete con la asignación de los recursos económicos, técnicos y humanos, necesarios para garantizar la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, siendo responsable socialmente con nuestros grupos de interés.

Para cumplimiento de esta Política, la Dirección agradece el apoyo y colaboración de todos los trabajadores de planta, contratistas, subcontratistas y visitantes que forman parte de la compañía, identificando y reportando los peligros a los cuales se encuentran expuestos y acatando las recomendaciones generadas para prevenir la ocurrencia de eventos que afecten su salud de acuerdo con las actividades que cada uno realiza en las diferentes áreas o empresa.

8. Revisión de la Política.

Está política será revisada mínimo cada 12 meses, con el fin de asegurar la vigencia y el cumplimiento. También se encuentra dispuesta a modificaciones ante cambios en la estructura organizacional, siempre y cuando cuente con la revisión de la Gerencia de SST y aprobación del director país.

Aprobado por:



Oscar Velasquez
Director País

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento
sin la autorización expresa de Atento

Información de Uso Interno

9. Control de Cambios

Versión	Fecha Elaboración dd/mm/aa	Descripción Del Cambio	Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
1	25/09/2012	Normatividad Inicial	Analista de SO y RSC	Coordinador Bienestar y SO	Gerente RRHH
2	08/01/2017	Actualización del Documento	Profesional SST	Gerente de SST	Directora RRHH
3	08/02/2018	Actualización del Documento	Profesional SST	Gerente de SST	Directora RRHH
4	08/02/2018	Actualización del Documento	Profesional SST	Gerente de SST	Directora RRHH
5	08/02/2019	Actualización del Documento	Profesional SST	Gerente de SST	Directora RRHH
6	15/01/2020	Actualización del Documento	Profesional SST	Gerente de SST	Directora RRHH
7	05/05/2021	Revisión de Política	Profesional SST	Gerente de SST	Directora RRHH

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización expresa de Atento

Información de Uso Interno

1. Índice

2. Objetivo: 2
3. Alcance: 2
4. Referencias: 2
5. Vocabulario 2
6. Responsabilidades: 2
7. Desarrollo 2
8. Revisión de la Política. 3

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento
sin la autorización expresa de Atento

Información de Uso Interno

2. Objetivo:

Ratificar el compromiso que tiene Atento Colombia S.A., con el control adecuado del consumo de recursos no renovables, así como el manejo correcto de residuos, en el marco de la aplicación de su Política Ambiental, siendo extensiva en su comunicación y divulgación a través de procesos de inducción, reinducción, actividades y ciclos de formación, capacitación y por medio de material publicitario; donde se definan los lineamientos de SST.

3. Alcance:

Esta política aplica para todo el personal de las diferentes sedes que ingresen a laborar en la empresa Atento Colombia S.A. así mismo como contratistas, proveedores y visitantes.

4. Responsabilidades:

La elaboración y divulgación de la Política Ambiental es responsabilidad de la Gerencia de SST. Cualquier modificación, corrección o actualización, deberá ser revisado por la Dirección de Recursos Humanos y objeto de aprobación del director país.

5. Contenido de la Política:

En **ATENTO COLOMBIA S.A.** estamos comprometidos con el cuidado al medio ambiente, realizando nuestras labores de acuerdo con la legislación colombiana vigente para el manejo de los residuos sólidos, mantenimiento de áreas verdes y reducción del consumo de recursos naturales a través del ahorro de agua y energía.

Trabajamos con recurso humano competente y comprometido con las buenas prácticas ambientales buscando la mejora continua de nuestros procesos y servicios.

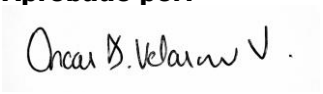
6. Revisión de la Política.

Está política será revisada mínimo cada 12 meses, con el fin de asegurar la vigencia y el cumplimiento. También se encuentra dispuesta a modificaciones ante cambios en la estructura organizacional, siempre y cuando cuente con la revisión de la Gerencia de SST y aprobación del director país.

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento
sin la autorización expresa de Atento

Información de Uso Interno

Aprobado por:



Oscar Velasquez
Director País

Elaborado por:



Farid Garcia Torres
Gerente de SST

7. Control de Cambios

Versión	Fecha Elaboración dd/mm/aa	Descripción Del Cambio	Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
1	25/09/2012	Normatividad Inicial	Gerente SST	Jefe de procesos y mejora continua	Director País
2	08/01/2017	Actualización del Documento	Gerente SST	Jefe de procesos y mejora continua	Director País
3	08/02/2018	Actualización del Documento	Gerente SST	Jefe de procesos y mejora continua	Director País
4	08/02/2018	Actualización del Documento	Gerente SST	Jefe de procesos y mejora continua	Director País
5	08/02/2019	Actualización del Documento	Gerente SST	Jefe de procesos y mejora continua	Director País
6	15/01/2020	Actualización del Documento	Gerente SST	Jefe de procesos y mejora continua	Director País

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento
sin la autorización expresa de Atento

Información de Uso Interno

ATENTO	GESTION DE RECURSOS HUMANOS			
	POL SST 005	POLITICA DE PREVENCION DE CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS	v.6	15/01/2020
Elaborado por:	Farid Garcia Torres - Gerente de seguridad y salud en el trabajo			15/01/2020
Revisado por:	Jose Israel Ayala Infante - Jefe de Procesos y Mejora Continua			15/01/2020
Aprobado por:	Oscar Alonso Velasquez Velez - Director País			15/01/2020

1. Índice

2. Objetivo: 2
3. Alcance: 2
4. Referencias: 2
5. Vocabulario 2
6. Responsabilidades: 2
7. Desarrollo 2
8. Revisión de la Política. 2

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento
sin la autorización expresa de Atento

Información de Uso Interno

2. Objetivo:

Realizar el control efectivo del Consumo de Sustancias Psicoactivas (SPA), con el fin de prevenir incidentes que puedan alterar el bienestar y productividad de Atento Colombia.

Efectuar la comunicación y divulgación de todas aquellas actividades en pro de la Prevención del Consumo de Sustancias Psicoactivas (SPA), a través de procesos de inducción, re inducción, actividades y ciclos de formación, capacitación y por medio de material publicitario; donde se definan los lineamientos de SST.

3. Alcance:

Esta política aplica para todo el personal de las diferentes sedes que ingrese a laborar en la empresa Atento Colombia S.A. así como a contratistas, proveedores y visitantes.

4. Referencias:

Decreto Ley 1072 de 2015
Resolución 0312 de 2019

5. Vocabulario:

SST: Seguridad y Salud en el Trabajo

Política: Lineamientos generales para la toma de decisiones.

Peligro: Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas, o una combinación de estos.

Riesgo: Combinación de la probabilidad de que ocurra un(os) evento(s) o exposición(es) peligroso(s), y la severidad de lesión o enfermedad, que puede ser causado por el (los) evento(s) o la(s) exposición(es).

6. Responsabilidades:

La elaboración y divulgación de la Política de Prevención del Consumo de Sustancias Psicoactivas (SPA) es responsabilidad de la Gerencia de SST. Cualquier cambio, corrección o actualización, deberá ser revisado por la Dirección de Recursos Humanos y objeto de aprobación del Director País.

7. Desarrollo

ATENTO COLOMBIA S.A., en el empeño de mantener productiva la fuerza de trabajo, prohíbe a todos sus colaboradores, contratistas y visitantes en todas las sedes a nivel nacional la posesión, distribución, venta y/o consumo de las diferentes Sustancias Psicoactivas (SPA) o narcóticas en las instalaciones, las áreas

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento
sin la autorización expresa de Atento

Información de Uso Interno

de trabajo y/o los vehículos de transporte de la compañía o de clientes a nivel nacional; así como presentarse a laborar bajo su influencia, pues compromete el bienestar de los demás y la imagen de la misma.

Está terminantemente prohibido fumar en las instalaciones de la compañía a nivel nacional, con el fin de mantener un aire respirable puro al que tienen derecho los no fumadores, procurando por la seguridad de los demás.

La compañía podrá realizar inspecciones aleatorias a sus instalaciones y al personal con el ánimo de detectar la posesión de sustancias peligrosas.

Es responsabilidad de cada colaborador presentarse a trabajar en estado de sobriedad y sin haber consumido drogas y sustancias psicoactivas que influencien negativamente su conducta.

Es de carácter obligatorio participar activamente en los programas de sensibilización y capacitación que promuevan el cumplimiento de la presente política.

Los colaboradores que estén consumiendo cualquier medicamento que pueda interferir en sus habilidades y en el desempeño de sus labores de forma segura y eficiente deberán reportarlo en forma anticipada a su jefe inmediato.

A la violación de las anteriores directrices se aplicarán las disposiciones sancionatorias establecidas en el Contrato de Trabajo, Reglamento Interno de Trabajo, Código Sustantivo de Trabajo, Código de Ética y demás leyes reglamentarias.

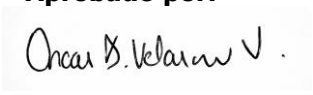
Esta política está enmarcada dentro del concepto de mejora continua de **ATENTO COLOMBIA S.A.** con lineamientos y directrices de obligatorio cumplimiento para sus colaboradores y grupos de interés vinculados

8. Revisión de la Política.

Está política será revisada mínimo cada 12 meses, con el fin de asegurar la vigencia y el cumplimiento. También se encuentra dispuesta a modificaciones ante cambios en la estructura organizacional, siempre y cuando cuente con la revisión de la Gerencia de SST y aprobación del director país.

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización expresa de Atento

Información de Uso Interno

Aprobado por:	Elaborado por:
	
Oscar Velasquez **Director País**	**Farid Garcia Torres** **Gerente de SST**

9. Control de Cambios

Versión	Fecha Elaboración dd/mm/aa	Descripción Del Cambio	Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
1	25/09/2012	Normatividad Inicial	Gerente de SST	Jefe de procesos y mejora continua	Director País
2	08/01/2017	Actualización del Documento	Gerente de SST	Jefe de procesos y mejora continua	Director País
3	08/02/2018	Actualización del Documento	Gerente de SST	Jefe de procesos y mejora continua	Director País
4	08/02/2018	Actualización del Documento	Gerente de SST	Jefe de procesos y mejora continua	Director País
5	08/02/2019	Actualización del Documento	Gerente de SST	Jefe de procesos y mejora continua	Director País
6	15/01/2020	Actualización del Documento	Gerente de SST	Jefe de procesos y mejora continua	Director País

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento
sin la autorización expresa de Atento

Información de Uso Interno