DocuSign Envelope ID: 054383A8-7E79-42B5-AEF3-88A57DEC2862

Bogotá DC, veintiséis (26) de noviembre de dos mil veintiuno (2021)

Señores
FIDELITAS
Ciudad

Asunto: Proceso de Evaluación y calificación de proveedores para la prestación de servicios de Contact Center con DIRECTV ARGENTINA S.A. por TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S.

Estimados Señores,

De conformidad con la amable invitación realizada por **DIRECTV ARGENTINA S.A** para que **TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S.**, participe en el proceso de calificación de proveedor para la prestación de servicios de Contact Center**,** atentamente manifestamos que dentro de los requerimientos realizados por **FIDELITAS**, existe información de carácter confidencial que por esta razón no puede ser compartida o transmitida. Así las cosas, a continuación, listamos los requerimientos de información que no pueden ser suministrados para la evaluación descrita en el asunto:

1. **Principales Clientes:** La información de nuestros clientes es de carácter confidencial, debido a acuerdos de protección de la información. De tal manera, suministramos un consolidado por industria:

Industria del Cliente	País de Origen	%Participación ventas (netas)	Moneda
Financial Services and Banks	España	6,6%	COP
Financial Services and Banks	Colombia	6,2%	COP
Consumer Goods	Bélgica	5,9%	COP
Healthcare & Pharmaceutical	Colombia	5,9%	COP
Healthcare & Pharmaceutical	Colombia	4,2%	COP
Travel, Tourism and Accommodation	Argentina	3,9%	COP
Financial Services and Banks	Colombia	3,9%	COP
Retail, E-retailers and Wholesale Trade	Argentina	3,8%	COP
Travel, Tourism and Accommodation	Panama	3,8%	COP
Cable / Satellite Providers / Pay TV	Chile	3,5%	COP

Confidencial – Teleperformance Colombia

DocuSign Envelope ID: 054383A8-7E79-42B5-AEF3-88A57DEC2862

2. Como compañía contamos con el estándar más alto de seguridad de protección de la información de nuestros clientes y calidad de servicios en el mercado a nivel local y global dado por nuestra casa matriz. Adicionalmente, al ser Teleperformance Colombia filial de una compañía que cotiza en la Bolsa de Valores la información que proporciona al mercado es regulada, actuamos bajo políticas de confidencialidad que nos impiden compartir cierta información específica de nuestros empleados, proveedores y procesos internos. De esta manera, la siguiente información solicitada no puede ser suministrada:

    - Libro sueldos y Jornales, importes totales de liquidación (sueldos brutos y sueldos totales) de los últimos 6 (seis) meses. ultimo folio libro sueldos. (No enviar recibos) Copia de rúbrica del libro en Subsecretaría de Trabajo.
    - Información sobre nuestros Proveedores Estratégicos.
    - Información sobre Seguros Contratados.
    - Información de Ventas y Compras Post-Balance (2021)

No obstante todo lo anterior, es nuestro interés prioritario continuar nuestra relación de aliados estratégicos a largo plazo con DIRECTV ARGENTINA S.A., fortaleciendo sus líneas de negocio, mejorando sus estándares de calidad y logrando el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Cordialmente,

DocuSigned by:
Martha Sofia Guzman
1A55D3321DA64DB...

MARTHA SOFÍA GUZMAN ARANGO
CC. 42.874.425
Representante Legal

DS RTC

DS JMGR

Confidencial – Teleperformance Colombia


Great Place To Work®
Certificación
JUL 2021-JUN 2022
NI
™

Teleperformance



MEDIDAS GENERALES DE BIOSEGURIDAD PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA TRANSMISIÓN DEL *SARS-CoV-2 (COVID-19)*



Salud TP

Teleperformance
each interaction matters

Creamos un ambiente feliz, saludable, seguro y sostenible para todos, dentro y fuera de TP

DECÁLOGO DE BIOSEGURIDAD

1

ENCUESTA DE RIESGO INDIVIDUAL 2021: determina el riesgo individual de complicaciones por *COVID-19*

2

MONITOREO DIARIO DE SALUD: evalúa a diario el estado de salud del trabajador.

3

VACUNACIÓN: fomenta la participación en las jornadas según priorización.

4

TAPABOCAS: uso obligatorio y permanente en las instalaciones.

5

DISTANCIAMIENTO FÍSICO: 2 metros entre personas (operaciones y zonas comunes).

6

LAVADO DE MANOS: cada 3 horas, y en momentos clave, con agua y jabón.

7

VENTILACIÓN: fomentar ventilación natural, en la medida de lo posible.

8

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN: rutinas y jornadas para limpieza de equipos de trabajo y elementos personales.

9

MANEJO DE RESIDUOS: tapabocas y demás residuos biológicos (biosanitarios) en caneca roja.

10

RESPETO Y AUTOCUIDADO: es responsabilidad de los trabajadores cumplir con las medidas de bioseguridad.

1. ENCUESTA DE RIESGO INDIVIDUAL

EVALUAR EL RIESGO INDIVIDUAL

- Por medio de formularios digitales, y bajo todos los parámetros de confidencialidad y seguridad de la información, se encuesta a toda la población activa sobre condiciones individuales de salud que podrían tener complicaciones por exposición al *SARS-CoV-2*, para definir la prioridad de trabajo en casa vs trabajo presencial.
- Los resultados de esta encuesta son revisados por el equipo médico, quienes aíslan de manera preventiva a los trabajadores y hacen seguimiento periódico según la condición de cada uno.



Teleperformance
each interaction matters

2. MONITOREO DIARIO DE SALUD

VIGILAR EL ESTADO DE SALUD CADA DÍA

- Todos los días los trabajadores deben actualizar su estado de salud mediante un formulario integrado a CCMS, en el cual se evalúan síntomas de *COVID-19*, contacto estrecho y realización de pruebas confirmatorias.
- Los resultados son analizados sistemáticamente y los trabajadores que presenten cambios en su estado de salud son captados en tiempo real por el equipo médico para dar inicio al proceso de contención, seguimiento, notificación y reintegro laboral del trabajador una vez recuperado.



Teleperformance
each interaction matters

3. VACUNACIÓN CONTRA *COVID-19*

PROMOVER VACUNACIÓN

- Permanentemente se informa y fomenta a los trabajadores sobre las jornadas de vacunación contra *COVID-19*, así como las fases y etapas de vacunación según priorización establecida por el gobierno nacional.
- Se han llevado a cabo mesas de trabajo con entes gubernamentales y algunas plataformas para facilitar el acceso a la vacunación.



Teleperformance
each interaction matters

4. USO DE TAPABOCAS

MECANISMO DE BARRERA

- El uso de tapabocas es obligatorio para todos los trabajadores y visitantes durante su permanencia en las instalaciones de la compañía.
- De manera periódica y permanente se ejecutan procesos de formación (capacitación) e información (comunicación) sobre el uso adecuado de tapabocas y disposición final.
- En todos los espacios existe señalización alusiva al uso obligatorio de tapabocas. Además, en lugares estratégicos se ubican contenedores señalizados para la disposición final de los tapabocas usados.



Teleperformance
each interaction matters

5. DISTANCIAMIENTO FÍSICO

DISTANCIA DE 2 METROS

- La estrategia madre para promover el distanciamiento físico incluyó mantener a más del 90% de los colaboradores desempeñando sus labores desde casa.
- Para los trabajadores que están de manera presencial, en todos los espacios (áreas de trabajo, de descanso y zonas públicas) se debe conservar una distancia de **2 metros** de otras personas, cumpliendo con los aforos.
- Los puestos de trabajo fueron modificados, retirados o bloqueados mediante un esquema de “ajedrez” para conservar el distanciamiento.
- Las cuadrillas de SST permanentemente hacen recorridos de verificación para el cumplimiento del distanciamiento.



6. LAVADO DE MANOS

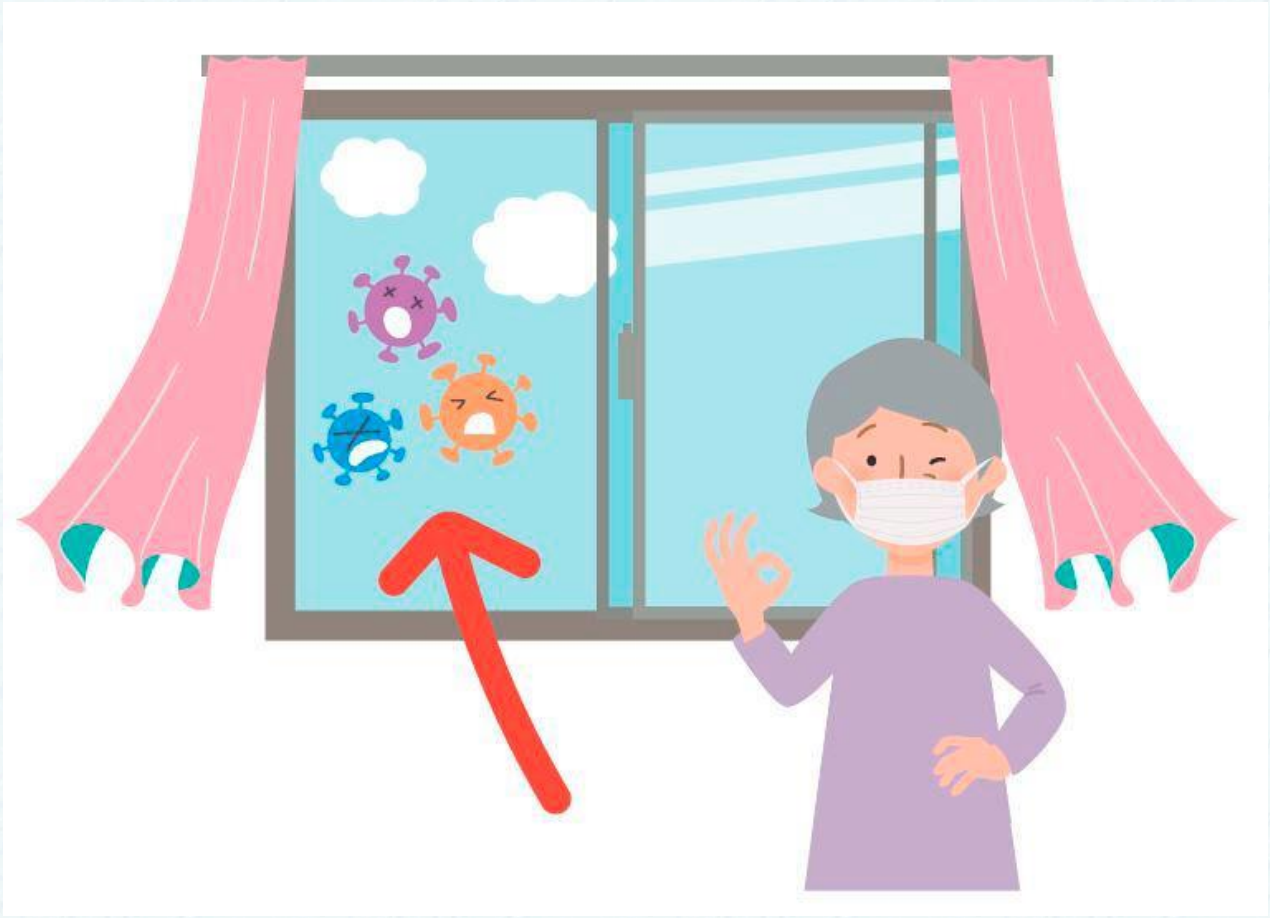
ELIMINACIÓN MECÁNICA Y QUÍMICA

- Se promueve durante la jornada laboral el lavado de manos con agua y jabón cada 3 horas, así como al entrar y salir de trabajar, antes de comer y después de ir al baño o de manipular entornos colectivos (manijas, cerraduras, dinero, transporte, etc.)
- En todos los baños se instalaron dispensadores de toallas de papel desechables y jabón líquido. Además, en todas las zonas comunes y operaciones se dispuso alcohol glicerinado (gel antiséptico) para la higienización de manos.



Teleperformance
each interaction matters

7. OPTIMIZACIÓN DE VENTILACIÓN



VENTILACIÓN ADECUADA DE ESPACIOS

- Se promueve la ventilación natural, en la medida de lo posible. Se abrieron zonas comunes (por ejemplo, comedores) al aire libre para facilitar el flujo continuo de aire.
- Para los trabajadores que están en casa, se promueve abrir puertas y ventanas.

Teleperformance
each interaction matters

8. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

ELIMINAR FUENTES DE CONTAGIO

- Mediante mecanismos químicos (OXIVIR y similares) y físicos (termonebulización a altas temperaturas) se da cumplimiento a los cronogramas de limpieza y desinfección que contemplan espacios en operaciones y zonas comunes, superficies y equipos de trabajo.
- Por otro lado, se promueve en los trabajadores la limpieza y desinfección de los elementos personales (ejemplo, celular) así como las medidas para el hogar y la comunidad.



Teleperformance
each interaction matters

9. MANEJO DE RESIDUOS

GESTIÓN DE RESIDUOS BIOSANITARIOS

- El Plan de Gestión Integral de Residuos contempla la segregación, recolección y disposición final de los residuos biológicos (incluyendo biosanitarios por *COVID-19*).
- En zonas estratégicas se ubicaron contenedores rojos señalizados para segregar los residuos biosanitarios (tapabocas y guantes) los cuales son recolectados por gestores locales avalados por las Secretarías de Salud para su disposición final bajo todas las condiciones de bioseguridad.



Teleperformance
each interaction matters

10. RESPETO Y AUTOCUIDADO



APROPIACIÓN SOCIAL DEL CUIDADO

- Creamos una cultura de apropiación social del cuidado, promoviendo el cumplimiento de las medidas generales y específicas de bioseguridad.
- Mediante un proceso de auditorías diarias evaluamos el cumplimiento de las medidas antes mencionadas, y cada lunes en reunión con el *C-Level* se socializan los resultados para fortalecer su cumplimiento.

Teleperformance
each interaction matters

EQUIPO DE CONTROL Y RESPUESTA

Teleperformance cuenta con un equipo transdisciplinario de profesionales que incluye médicos, psicólogos, enfermeros, así como personal logístico, operativo y administrativo que, mediante procesos de formación, información y toma de consciencia, permanentemente fortalecen el conocimiento y cumplimiento de estas y otras medidas de bioseguridad.



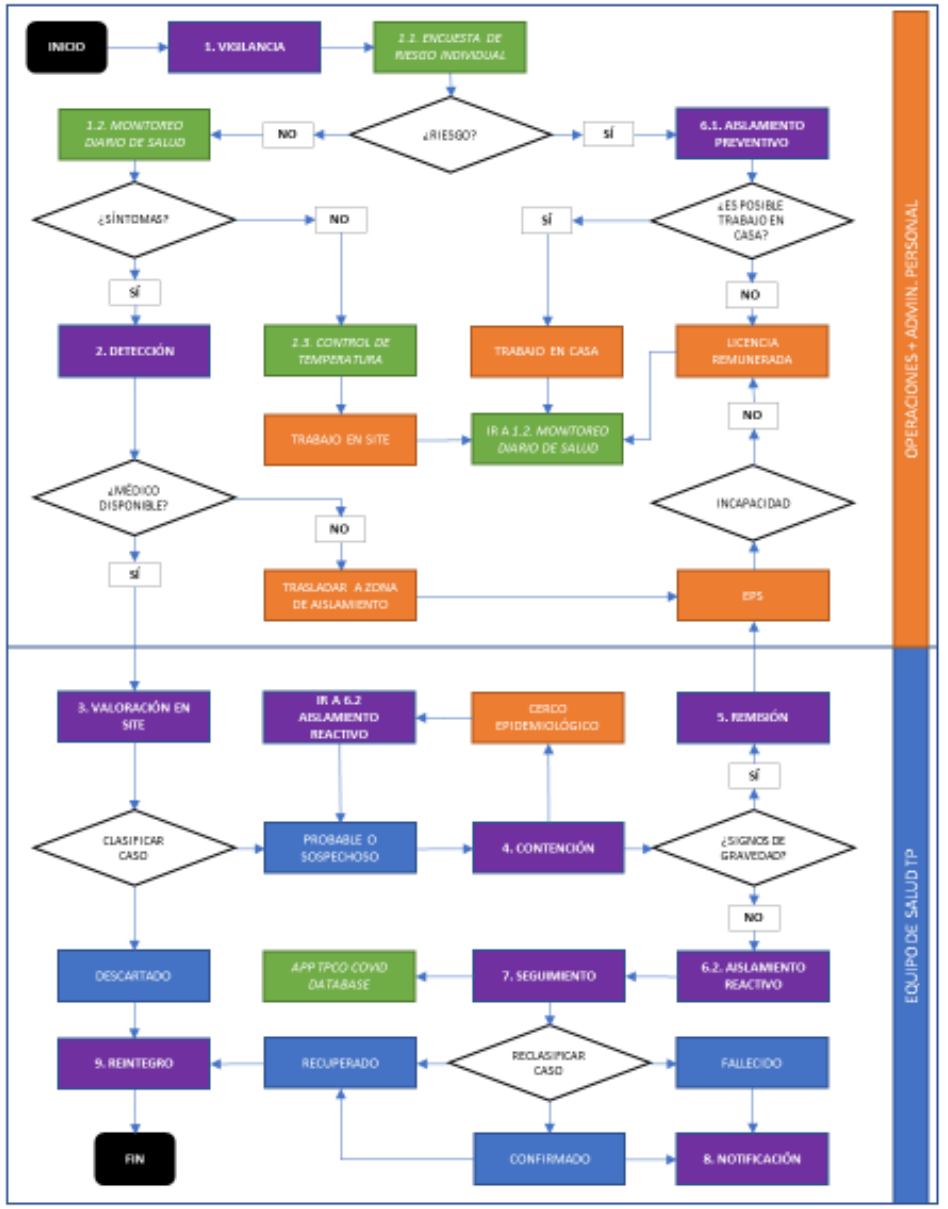
Teleperformance

CONTROL DE CASOS

Implementamos a diario un proceso sistemático de control de casos PROBABLES, SOSPECHOSOS, CONFIRMADOS, DESCARTADOS Y RECUPERADOS de *COVID-19*, que incluye:

1. **VIGILANCIA**,
2. **DETECCIÓN**,
3. **VALORACIÓN**,
4. **AISLAMIENTO**,
5. **REMISIÓN**,
6. **CONTENCIÓN**,
7. **NOTIFICACIÓN**,
8. **SEGUIMIENTO**, y
9. **REINCORPORACIÓN**





TRABAJO EN CASA

1. Seguimiento continuo del **estado de salud** de los colaboradores por parte del equipo **médico**, validando la evolución de los síntomas.
2. Acompañamiento en **salud mental** por parte de **psicólogos** clínicos mediante talleres grupales e intervención por la línea TP Escucha.
3. Verificación remota de **puestos de trabajo** por parte de **fisioterapeutas** para determinar necesidades individuales**.**
4. Asignación de **equipos de trabajo y elementos de confort** por parte de los **generalistas** de RRHH y el área de **activos**.
5. Recepción de **información** mediante las plataformas de **comunicaciones** (*Intranet*, *CCMS*, SMS ,redes sociales, etc.)
6. Educación mediante procesos de **capacitación** con el área de **formación** mediante la plataforma *MyTP*.





SAFE GUARD
RESTART YOUR BUSINESS WITH BV

Instalaciones bioseguras.
Trabajadores formados frente a medidas de prevención.
Equipo de salud entrenado para respuesta y control de casos.
Alta dirección comprometida con la bioseguridad.

Consulta más información en **TP HOME** o escríbenos a saludtp@teleperformance.com