

## Acuerdo de Implementación Local

**En el presente acuerdo participan las partes de Teleperformance, UNI, Utraclaro en Colombia.**

### Identificación de las partes intervinientes

- a. Trabajadores de Teleperformance afiliados al sindicato: Trabajadores de Teleperformance Colombia que decidieron unirse a Utraclaro. Por su afiliación adquieren los derechos de pertenecer a la unión sindical establecidos en la legislación Colombiana.
  - b. Representantes sindicales: Trabajadores de Teleperformance Colombia afiliados a Utraclaro y que satisfacen los criterios del sindicato para la elección y han sido debidamente elegidos por los empleados sindicalizados de Teleperformance de cada área de trabajo dentro de la empresa. La capacitación para el rol será proporcionada por el sindicato y para la asistencia a esta capacitación se les garantizará el pago de esas horas previamente acordadas y delimitadas en este mismo acuerdo en el numeral de permisos sindicales.
  - e. Representantes oficiales de Uni - Utraclaro: Externos a TP y miembros de Utraclaro.
1. Política de Teleperformance sobre el derecho de los empleados a afiliarse a un sindicato.

Teleperformance reconoce el importante papel que tienen los sindicatos en la representación de los intereses de los empleados. El derecho a unirse a un sindicato es un derecho humano, y queremos asegurar a todos los empleados, en todos los niveles, que pueden unirse y participar en un sindicato si así lo desean.

La empresa reconoce que nuestros empleados son nuestro mayor activo y estamos comprometidos a trabajar junto con el sindicato para garantizar que se respeten los derechos de los empleados, se escuchen sus voces y se represente sus intereses.

Teleperformance no obstaculizará la formación del sindicato en el lugar de trabajo. El personal que decida afiliarse al sindicato, o que desee desempeñar un papel más amplio como representante o líder sindical, no se verá perjudicado por la empresa.

Teleperformance ha firmado un acuerdo global sobre derechos laborales con la federación sindical internacional UNI Global Unión, que reconoce el importante papel del sindicato en la representación de los intereses de los empleados. Como empresa, creemos firmemente que este acuerdo beneficiará tanto a nuestros empleados como a nuestra empresa en conjunto.

<sup>DS</sup>  
DAVA

<sup>DS</sup>  
MDPRF

<sup>DS</sup>  
mm

Teleperformance, UNI y Utraclaro se reunirán para resolver cualquier disputa sobre neutralidad.

## 2. Tratamiento de datos personales empleados Teleperformance Colombia

Teleperformance se compromete a compartir con empleados antiguos y nuevos el formulario de recolección de información de trabajadores definido por ambas partes para este fin.

Todos los trabajadores antiguos recibirán el comunicado con la política de Teleperformance sobre el derecho de los empleados a afiliarse al sindicato incluyendo el formulario de autorización de tratamiento de datos personales.

Los trabajadores nuevos, al momento de la firma del contrato, recibirán el comunicado con la política de Teleperformance sobre el derecho de los empleados a afiliarse al sindicato incluyendo el formulario de autorización de tratamiento de datos personales. Teleperformance se compromete a submitir a Utraclaro la información de aquellos empleados que hayan dado autorización para compartir su información al sindicato, al diario una vez implementado.

## 3. Acceso sindical:

Se define y entiende como el permiso para que los Representantes sindicales y/o Representantes oficiales lleven a cabo sus actividades sindicales, incluida la afiliación de los trabajadores dentro de las instalaciones de la empresa en áreas comunes al personal sin la supervisión de la gerencia, por ejemplo, áreas de descanso. Se ha acordado un proceso similar para que el sindicato se reúna y se comunique de forma virtual y afilie a los empleados que se encuentran bajo la modalidad de teletrabajo.

## 4. Acceso Físico:

Existen tres razones por las que los Representantes sindicales y/o Representantes oficiales visitarán las instalaciones de TP:

1. Finalidad. Se permitirá el acceso de los Representantes sindicales y/o Representantes oficiales a las zonas comunes, comedores, salas de descanso, espacios acordados para la función sindical dentro del lugar de trabajo a efectos de tener acceso a los trabajadores. Los Representantes sindicales y/o Representantes oficiales y trabajadores podrán reunirse, discutir y reclutar trabajadores únicamente fuera de las horas de trabajo, por

DS  
DA

DS  
MA

DS  
MDPRF

ejemplo, antes o después de los turnos o durante los descansos. Las visitas físicas serán realizadas por las partes definidas en este acuerdo, incluyendo a:

- a. Trabajadores de Teleperformance afiliados al sindicato,
- b. Representantes Sindicales.
- c. Oficiales de UNI – Utraclaro, externos a TP y miembros de Utraclaro que no pertenezcan a la competencia directa (Callcenter, Contact Center, BPO y demás negocios cuyo objeto social sea el mismo o similar al objeto social de Teleperformance).

2. Reuniones con trabajadores. Si los Representantes sindicales y/o Representantes oficiales requieren una reunión privada con uno o los trabajadores solicitarán con al menos 48 horas de anticipación y por escrito a la empresa el uso de una (1) sala de reuniones.

3. Eventos de inducción y formación. TP se compromete a compartir su calendario de eventos de incorporación y capacitación con el sindicato trimestralmente. La empresa dará a los Representantes sindicales y/o Representantes oficiales un espacio de 20 minutos en cada evento para hablar con los trabajadores sobre los beneficios de afiliarse al sindicato, sin la presencia de supervisores o gerentes. Se permitirá al sindicato tener tres (3) Representantes Sindical y Representantes Oficiales de Uni-Utraclaro presente en reuniones de inducción o eventos de capacitación ya sea presencial o virtual, pero debe aplicarse un enfoque de sentido común en proporcionalidad a la sesión. A los Representantes sindicales que sean trabajadores de Teleperformance y que estén en permisos sindical desarrollando las labores sindicales asistiendo a estas sesiones en calidad de representante sindical se les pagará por su tiempo, como también se le pagará el tiempo al trabajador afiliado o no afiliado a Utraclaro que participe de estos espacios, siempre sin afectar la jornada laboral ni los turnos de trabajo de los empleados, ni operación normal de Teleperformance Colombia.

El sindicato también puede invitar a nuevos trabajadores a reunirse con ellos antes o después de un turno o en los descansos en la cafetería o en una sala de chat privada / no supervisada si los trabajadores requieren más información sobre cómo unirse al sindicato.

4. Acceso: El acceso al lugar de trabajo de cualquiera de las 3 partes intervinientes identificadas al inicio de este documento, se concederá si la dirección recibe una carta o correo electrónico con al menos 48 horas de antelación especificando el motivo de la visita. En el caso de un problema con la fecha propuesta, entonces el sindicato y TP acordarán mutuamente nuevas fechas. TP proporcionará a los dirigentes sindicales carnet

<sup>DS</sup>  
DAVA

<sup>DS</sup>  
MDPRF

<sup>DS</sup>  
MM

de acceso que deben ser usados siempre en un lugar visible. Teleperformance dará trámite y garantiza los espacios solicitados por la organización sindical.

## 5. Acceso Digital

TP se compromete a distribuir la declaración de neutralidad al personal que trabaja a distancia tres veces al año.

1. TP creará un lugar de fácil acceso para sus empleados dentro de la intranet de Teleperformance, donde se publicará la declaración de neutralidad acordada, y el sindicato puede publicar información para los trabajadores. Esta publicación debe ser entregada al equipo de comunicaciones de TP quienes son los administradores de la intranet para que ellos publiquen en la misma.
2. TP acepta que los datos de los representantes sindicales y los representantes oficiales también se publicarán en la intranet para cualquier trabajador que desee ponerse en contacto con ellos. Se creará un formulario digital donde el trabajador podrá dejar sus datos de contacto para que los representantes sindicales puedan ponerse en contacto con el trabajador a través de una plataforma virtual utilizada por la empresa (licencia de Zoom profesional otorgada por TP para uso del sindicato).
3. TP también está de acuerdo en que el sindicato puede programar seminarios web mensuales y crear un enlace de reunión desde la plataforma virtual asignada por Teleperformance. TP anunciará estos seminarios web programados junto con el enlace para acceder.
4. TP proporcionará una licencia profesional de Zoom para uso exclusivo del Sindicato, lo que permitirá que se lleven a cabo reuniones virtuales con los Representantes sindicales y/o Representantes oficiales en caso de que necesiten reunirse con los trabajadores.
5. La gerencia no monitoreará las interacciones digitales entre los trabajadores y los Representantes sindicales y/o Representantes oficiales de ninguna manera.
6. La licencia de Zoom proporcionada por TP al Sindicato le otorga la atribución de administración completa y plena de la herramienta al sindicato, con el fin que los Representantes sindicales y/o Representantes puedan comunicarse directa y libremente y establecer canales de discusión.

DS  
DAV

DS  
MDPRF

## **5.Instalaciones sindicales**

### **Herramientas de comunicación**

Teleperformance proporcionara al sindicato una (1) cartelera por edificio. Esta cartelera debe mantener proporción con las carteleras institucionales de Teleperformance y se debe manejar su contenido protegido para que no haya papel expuesto garantizando el cumplimiento de las políticas de seguridad. Todos los avisos y literatura serán relevantes para el sindicato, pero se acuerda que no se publicara información en contra de la empresa ni que afecte su imagen.

Los representantes sindicales tendrán acceso a un computador de escritorio ubicado en el espacio físico a asignar al sindicato para que puedan llevar a cabo sus tareas sindicales de manera efectiva y mantener la confidencialidad de los datos, siempre en horarios por fuera de los turnos de trabajo..

## **6. Permisos Sindicales**

De acuerdo con lo definido en este acuerdo se entiende por permisos sindicales aquel tiempo solicitado con anticipación para los representantes sindicales para atender las actividades del sindicato.

Teleperformance asignara los permisos sindicales siempre cuando no genere una afectación grave de la operación normal del negocio.

Se propone revisar los permisos sindicales mensualmente en las reuniones de dialogo laboral establecidas en este acuerdo para que de acuerdo con la necesidad de cobertura del sindicato y sin afectar la operación normal del negocio se pueda disminuir o ampliar.

## **7. Compromiso social positivo**

Teleperformance Colombia y Utraclaro y UNI declaran que la concertación y la escucha constituyen factores claves para cimentar la confianza de los interlocutores sociales, que favorecen el progreso individual y colectivo. Las partes están convencidas que su relación debe caracterizarse por un dialogo social constructivo.

Las partes declaran que el mejor método para la resolución de conflictos o posturas divergentes es el dialogo y la concertación por lo que, a la hora de buscar soluciones se comprometen a privilegiar el dialogo en detrimento de cualquier otra forma de acción.

<sup>DS</sup>  
DAVA

<sup>DS</sup>  
MDPRF

<sup>DS</sup>  
MM

Por tal motivo, Utraclaro, UNI y Teleperformance Colombia crearan mecanismos de resolución de conflictos, en el que se puedan tratar los temas en el siguiente orden y que solo se pase a la siguiente instancia de no llegar a ninguna resolución. En este proceso evitará la escalada constante del conflicto, publicaciones en las redes sociales, así como contactar directamente a los clientes de Teleperformance Colombia.

En este sentido Teleperformance Colombia aceptará reunirse con el sindicato previa solicitud o al menos una vez al mes para discutir áreas de preocupación, dándole prioridad a los casos de manejo de datos personales, disputa de neutralidad y conducta malintencionada. Esta será una oportunidad para que ambas partes planteen cualquier esfera de preocupación con miras a encontrar soluciones lo antes posible.

## 8. Resolución de Disputa

En el caso de que surja una disputa con respecto a la interpretación o aplicación de este acuerdo local, ambas partes se reunirán para encontrar una resolución lo antes posible.

En caso de que fracase ese debate local, podrían iniciarse procedimientos de solución de controversias en el Acuerdo Global con respecto a sus disposiciones.

## Alcance

Este acuerdo se construye en línea con el acuerdo global entre UNI Global y Teleperformance.

En constancia se firma a los 14 días del mes de Abril de 2023 por las partes intervinientes.

DocuSigned by:



CB32D5DA74AA42C...

Diego Alejandro Velasco Arias

Presidente Utraclaro & TIC

[Diegoalejandro100@gmail.com](mailto:Diegoalejandro100@gmail.com)

DocuSigned by:



BEA97D0590364EA...

Marcio Monzane

Secretaries Regional de UNIAmerica

[marcio.monzane@uniglobal.org](mailto:marcio.monzane@uniglobal.org)

DocuSigned by:

*Maria del Pilar Ramirez Ferreira*

CAB719CD7C6A486...

Maria del Pilar Ramirez Ferreira

Apoderada General

Teleperformance Colombia SAS

[Mariap.ramirez@teleperformance.com](mailto:Mariap.ramirez@teleperformance.com)

Alan Sable

Director de Organización UNI Global,

[alan.sable@uniglobalunion.org](mailto:alan.sable@uniglobalunion.org).