

	POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS	Código: CRE-PO-9
		Versión: 2
	Capacidad: 3.2 Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad	Página: 1 de 13

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	OBJETIVO	2
3.	ALCANCE	3
4.	RESPONSABILIDAD.....	3
5.	AUTORIDAD	3
6.	DEFINICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	3
7.	DOCUMENTOS DE CONSULTA	4
8.	CONTENIDO DE LA POLÍTICA	4
8.1	CONCEPTOS DE LA POLÍTICA	4
8.2	PILARES DE LA POLÍTICA	5
9.	APROBACIÓN	12
10.	CONTROL DE CAMBIOS Y CICLO DE APROBACIÓN:	12

TP PÚBLICO

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

	POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS	Código: CRE-PO-9
		Versión: 2
	Capacidad: 3.2 Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad	Página: 2 de 13

1. INTRODUCCIÓN

En TP, reafirmamos nuestro compromiso con la excelencia organizacional a través de la implementación de una Política de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones (PQRSF) diseñada para garantizar una comunicación interna y externa eficiente, transparente y accesible.

Reconocemos que la gestión adecuada es esencial para atender de manera oportuna las inquietudes y necesidades de nuestras partes interesadas, identificar oportunidades de mejora y fortalecer los procesos internos. Este enfoque refuerza nuestra cultura de respeto, confianza y alineación con los valores corporativos que distinguen a TP.

Esta política establece los lineamientos necesarios para asegurar que cada PQRSF sea gestionada de manera objetiva, ágil, justa y confidencial, promoviendo un ambiente laboral positivo y garantizando la mejora continua de nuestras prácticas operativas.

2. OBJETIVO

General:

Garantizar la gestión eficiente y estructurada de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) presentadas por las partes interesadas a través de los diferentes canales de atención asegurando la recepción, investigación, resolución y monitoreo adecuado de cada uno con el fin de incrementar la optimización de procesos y un ambiente laboral basado en la confianza y el respeto.

Específicos:

- Definir los principios que aseguran un eficaz y eficiente manejo de las PQRSF durante su recepción, clasificación, investigación y resolución cumpliendo con requisitos legales normativos, contra actuales y corporativos.
- Asegurar un sistema de seguimiento y monitoreo continuo de las PQRSF dónde se cumplan los tiempos de respuesta definidos, la calidad, privacidad y protección de la información asegurando que todas las solicitudes sean canalizadas y gestionadas correctamente.
- Fomentar la comunicación efectiva con las partes interesadas durante todo el proceso, manteniéndoles informados sobre el estado y resolución de sus PQRSF, afianzando la transparencia.
- Designar recursos y personal capacitado para evaluar las PQRSF de manera exhaustiva y objetiva contribuyendo con la optimización de una gestión alineada con los valores organizacionales y los más altos estándares de excelencia operativa.

TP PÚBLICO

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

	POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS	Código: CRE-PO-9
		Versión: 2
	Capacidad: 3.2 Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad	Página: 3 de 13

3. ALCANCE

Los lineamientos de la presente política son de obligatorio cumplimiento para todas las partes interesadas de **TP MIDDLE AMERICAS REGION (TP MAR)**, incluyendo trabajadores(as) directos e indirectos y sus representantes, así como contratistas, proveedores, visitantes y demás.

4. RESPONSABILIDAD

- La **Alta Dirección** en representación del/la sponsor del sistema establecerá los lineamientos de la Política del sistema de gestión, realizará las revisiones pertinentes al proceso y asegurará la implementación de las mejoras requeridas en la organización.
- Los/las **representantes** del sistema de gestión asegurarán el cumplimiento de esta política, realizarán el seguimiento, monitoreo, control y desarrollo de informes sobre el funcionamiento y desempeño del sistema. Adicional mantendrán actualizada la política y asegurarán su divulgación a todas las partes interesadas.
- Los/las **líderes de procesos** incluidos y sin limitarse a gerentes, directores, coordinadores, representantes de comités y jefes de otras áreas deberán asegurar la gestión de respuestas bajo su responsabilidad, teniendo en cuenta tiempos, calidad, acciones correctivas y registro.
- Todas las **partes interesadas** deberán leer, entender y dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en esta política e informar sobre cualquier posible transgresión.

5. AUTORIDAD

- **Aprobación:** Alta dirección y Mánager de responsabilidad social & sostenibilidad.
- **Revisión y actualización:** Mánager del HelpDesk y especialista de responsabilidad social & sostenibilidad.

6. DEFINICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

- **Qué es:** Es un conjunto estructurado de procesos y herramientas diseñado para la recepción, registro, análisis, respuesta y monitoreo de las solicitudes de clientes, colaboradores(as) y demás partes interesadas. Promueve la mejora continua en los servicios o procesos y contribuye a la toma de decisiones estratégicas en la empresa.
- **Para qué es:** Garantiza una comunicación efectiva y oportuna, fomentando la satisfacción, la confianza y el compromiso mediante la resolución adecuada de inquietudes y sugerencias. Este sistema no solo responde a las expectativas de las partes interesadas, sino que también permite a la organización identificar áreas de mejora, fortalecer procesos internos y alinear sus operaciones con estándares internacionales como la ISO 10002:2018.

TP PÚBLICO

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

	POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS	Código: CRE-PO-9
		Versión: 2
	Capacidad: 3.2 Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad	Página: 4 de 13

7. DOCUMENTOS DE CONSULTA

Externos:

- Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- Norma ISO 9004:2018 Norma de Gestión Avanzada.
- Norma ISO 10001:2018 Gestión de Calidad – Satisfacción del Cliente.
- Norma ISO 10002:2018 Directrices para las quejas en las organizaciones.
- Norma ISO 10003:2019 Directrices para la resolución de conflictos de forma externa.
- Norma ISO 10004:2012 Directrices para el seguimiento y la medición.
- Norma ISO 26000:2010 Guía de Responsabilidad Social.
- Declaración Universal de Derechos Humanos.

Internos:

- Política del Sistema Integrado de Gestión.
- Política de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad.
- Política de protección y garantía de los Derechos Humanos.
- Política de tratamiento de información personal.
- Política de la línea directa de ética global.

8. CONTENIDO DE LA POLÍTICA

8.1 CONCEPTOS DE LA POLÍTICA

- **Debida diligencia:** Proceso continuo de gestión que permite a las empresas identificar, prevenir, mitigar y responder de las consecuencias negativas sobre los derechos humanos directamente relacionadas con operaciones, servicios prestados por sus relaciones comerciales, incluso cuando no hayan contribuido a generarlos.
- **Derechos humanos:** Son normas que reconocen y protegen la dignidad de todos los seres humanos.
- **Felicitación:** Manifestación que expresa agrado o satisfacción del/la usuario(a) con un(a) funcionario(a) o con los procesos y/o servicios ofrecidos.
- **Gestión de calidad:** Administración y manejo estratégico que dirige y controla todos los procesos de la organización para garantizar su efectividad.
- **Gestión de riesgos:** Consiste en identificar, evaluar y controlar los riesgos de una organización.
- **Indicadores de Gestión:** Métricas definidas para medir el desempeño del sistema de gestión de PQRSF, evaluando su eficacia, eficiencia, calidad y satisfacción, etc.
- **Mejora Continua:** Proceso sistemático mediante el cual la organización identifica oportunidades de mejora en su sistema de gestión de PQRSF, asegurando mayor eficiencia y satisfacción de las partes interesadas.

TP PÚBLICO

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

	POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS	Código: CRE-PO-9
		Versión: 2
	Capacidad: 3.2 Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad	Página: 5 de 13

- **Partes interesadas (Grupos de interés):** Son empresas, instituciones o personas que pueden verse afectadas, percibirse como afectadas por las actividades de la organización y/o que pueden influir en ella.
- **Petición/Solicitud:** Solicitudes realizadas por las partes interesadas para obtener información, documentos, aclaraciones o realizar trámites específicos.
- **Quejas:** Manifestaciones de inconformidad relacionadas con algún servicio, proceso, el comportamiento de la organización o colaboradores(as).
- **Reclamante:** Persona, organización, cliente, o su representante que presenta una petición, queja o reclamo.
- **Reclamos:** Expresión formal de insatisfacción de una parte interesada respecto a un servicio o proceso, que requiere respuesta y solución.
- **Resolución:** Acción correctiva o respuesta proporcionada por la organización para dar solución a una PQRSF presentada por una parte interesada.
- **Retroalimentación:** Opiniones, comentarios o valoraciones recibidas de las partes interesadas sobre los servicios o productos de la organización.
- **Satisfacción del Cliente:** Percepción del/la cliente respecto al nivel en que sus expectativas han sido cumplidas por la organización.
- **Seguimiento:** Proceso de monitoreo de las acciones implementadas para responder a una PQRSF o sugerencia, asegurando su correcta resolución y cierre.
- **Sugerencias:** Ideas, recomendaciones o propuestas realizadas por las partes interesadas para mejorar los procesos, servicios o productos de la organización.
- **TP Middle Americas Region (TP MAR):** Región conformada por Colombia, Perú, Nicaragua, Guyana y Trinidad & Tobago.
- **Tiempos de Respuesta:** Plazos establecidos por la organización para dar solución y respuesta a las PQRSF de manera ágil y efectiva.
- **Herramienta interna de registro PQRSF:** Documento o base de datos donde se recopila la información sobre cada PQRSF presentada, su estado y las acciones tomadas para su resolución.

8.2 PILARES DE LA POLÍTICA

8.2.1. Principios Guía

Compromiso: Conscientes de la importancia de establecer comunicación con nuestras partes interesadas, se ha establecido una conexión por medio del Helpdesk y los canales de atención que tiene la compañía. Sin embargo, en la necesidad de evolucionar y fortalecer dichos canales se diseña el Sistema de Gestión Integral para la Atención de Requerimientos (SG-IAR) reafirmando la relevancia que tiene la información allí recibida y en busca del progreso en tiempos y la calidad de las respuestas brindadas por este medio.

El Sistema de Gestión estará completamente regido por la normativa legal vigente en cada país, garantizando el cumplimiento los requisitos legales y regulatorios, normativos, contractuales y

TP PÚBLICO

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

	POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS	Código: CRE-PO-9
		Versión: 2
	Capacidad: 3.2 Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad	Página: 6 de 13

corporativos pertinentes en cuanto a la gestión de los casos recibidos y el derecho de las personas de presentar PQRSF ante las entidades públicas y privadas, asegurando una gestión eficiente y oportuna.

Capacidad: Con el propósito de consolidar un sistema de gestión efectivo y adecuado para las necesidades de la organización, se dispone del equipo del Helpdesk en todos sus niveles manteniendo la cantidad de personal requerido para asegurar niveles de servicio óptimos de acuerdo con el flujo de casos recibidos. Desde la alta dirección se asevera la implicación de todos los procesos y demás recursos informáticos, humanos o financieros requeridos para el manejo idóneo de quejas.

Transparencia: La información de interés con respecto a procesos, acciones a realizar, tiempos, y/o resultados se mantendrá comunicada en todo momento por medio de una estrategia de comunicaciones, de modo que se pueda entender y verificar el estado, avance, resolución y reportes sobre los casos atendidos. Se asegurará el involucramiento de las partes interesadas desde el principio hasta el fin del flujo de gestión para fomentar la confianza y asegurar la aplicación del sistema de acuerdo con los procedimientos y principios estipulados.

Accesibilidad: Aportando desde todos los frentes a la cultura organizacional, participativa y equitativa, se apunta a disponer canales diversos, seguros y fáciles de usar que permitan la presentación de PQRSF sin barreras ni restricciones. Contando con diferentes medios como plataformas en línea (formularios), chat, atención telefónica, correo electrónico y atención presencial en nuestras oficinas, se amplían las opciones para todos los usuarios, esto en conjunto con una interfaz amigable de usar y entender, un soporte bilingüe y la disponibilidad 24/7 en canales específicos garantiza la misma oportunidad de interacción para todos(as) los(as) usuarios(as).

Capacidad de respuesta: Potenciando la habilidad operativa del Helpdesk y de la experiencia de las áreas en atención al cliente, se ratifican la habilidad de atención rápida, la capacidad de análisis frente a la recurrencia, la eficiencia en la resolución, la experticia del personal y la aptitud de reacción frente a un creciente volumen.

Objetividad: Fundamentados en la imparcialidad, se establece una gestión equitativa, neutral y ecuánime evitando cualquier sesgo o trato diferencial en la investigación, resolución, monitoreo y control de los casos recibidos. Se actúa sobre la evidencia presentada en cada requerimiento y nunca sujeto a intereses o el sentir personal de quién gestiona o del/la reclamante para garantizar la igualdad de las partes procesales. Asimismo, se asegura que no se tomarán represalias ni acciones adversas contra quienes presenten requerimientos, promoviendo un ambiente de confianza, transparencia y respeto en la gestión de los casos.

Cargos: El proceso de presentación de quejas desde el inicio hasta el final se mantendrá de forma gratuita para el/la reclamante, asegurando el fácil acceso a todos los usuarios y manteniendo los principios aquí instaurados.

TP PÚBLICO

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

	POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS	Código: CRE-PO-9
		Versión: 2
	Capacidad: 3.2 Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad	Página: 7 de 13

Integridad de la información: La toma de decisiones, la resolución de problemas y la mejora de los procesos se debe dar por una fuente de información precisa, consistente y confiable que este alineada con los requisitos legales, normativos, corporativos y contractuales aplicables. Se verán reflejados datos reales y exactos en los reportes y en la información suministrada en los casos; la información debe ser constante en todas las áreas y tiempos sin contradicciones, por lo que se contempla un mecanismo de seguridad que prevenga la alteración, eliminación o manipulación de la información.

Confidencialidad: El continuo contacto con la información sensible que se recibe demanda que se avale el resguardo y protección de los datos personales y la información suministrada, por ende, se aplica la **LE-PC-01 Política de tratamiento de información personal** para evitar que se revele, comparta o divulgue con personal o entidades no autorizadas a excepción de lo establecido por la ley.

Enfoque centrado en el cliente: La implementación de la norma busca mejorar la eficiencia de los procesos en la organización, se centraliza en los(as) usuarios(as) directamente implicados en el desarrollo de la organización buscando satisfacer sus expectativas y necesidades, para ello se prioriza la escucha activa. Buscando la lealtad y confianza de las partes interesadas, toda la información aquí recolectada será tratada con seriedad y consideración para lograr respuestas más acertadas, una experiencia superior y sobre todo un bienestar general, por lo que dicha satisfacción es uno de los indicadores claves que lideran el camino de la mejora continua.

Responsabilidad: Determinados con el éxito del sistema, todos(as) los(as) involucrados(as) en la gestión, decisiones y resultados deben ser conscientes de su rol e importancia en este, actuarán con diligencia en la correcta ejecución de las funciones, cumplimiento de plazos y en la calidad del servicio. La necesidad de estar debidamente capacitados(as), informados(as) y de mantener una cohesión dentro del equipo y sinergia con todos los procesos es imperativa para el correcto desempeño de esta política.

Mejora: La recepción de estas PQRSF trae nuevas fuentes de información que se deben convertir en oportunidades de mejora para los procedimientos internos y la prestación de servicios de la organización, por medio de estas se aumenta la satisfacción y el cumplimiento de las expectativas de todas las partes interesadas, además de la superación de metas establecidas.

Competencia: El compromiso de la organización por evolucionar y mejorar se extiende a sus colaboradores(as), contando con personal competente y con las habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para llevar a cabo esta gestión de manera profesional y eficiente. El proceso no se limita a mejorar acciones, sino que se despliega a la capacidad de análisis, la toma de decisiones, la actitud de servicio, el cumplimiento normativo, las habilidades interpersonales y la formación continua del personal involucrado.

Puntualidad: Es crucial el manejo de tiempos de manera efectiva y la priorización de tareas en un sistema donde se atenderán múltiples solicitudes y serán varios los involucrados, por lo que la coordinación entre sí y la organización de las asignaciones debe darse en conjunto dentro de los plazos acordados.

TP PÚBLICO

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

	POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS	Código: CRE-PO-9
		Versión: 2
	Capacidad: 3.2 Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad	Página: 8 de 13

8.2.2. Derechos Humanos y Derechos Laborales

El artículo 13 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos contempla que *“toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección.”* Con la responsabilidad que asume TP de respetar los derechos humanos, se busca prevenir y mitigar las posibles vulneraciones que se puedan dar, dicha responsabilidad se extiende y aplica en todos los procesos y desde cada frente en atención y relación a las partes interesadas.

Hay un enfoque especial hacia los derechos laborales teniendo en cuenta la alta participación que tienen los(as) colaboradores(as) en los contactos recibidos, ya que pueden tener impactos negativos en las actividades de la organización; de allí que se establezca un mecanismo operacional propio para recibir y tratar las reclamaciones relacionadas a los derechos fundamentales y se formalice en dicho proceso la debida diligencia de estos canales de atención. Este es un proceso constante y en conjunto que garantiza el bienestar y la integridad de las partes interesadas, potencia el compromiso y la motivación de estos estimulando a la compañía para cumplir sus objetivos en materia de derechos.

8.2.3. Modelo de Atención al Trabajador (MAT)

El Modelo de Atención al trabajador se integra como base fundamental en el Sistema de Gestión implementado alineándose a los procesos, estrategias y protocolos aquí diseñados para proporcionar apoyo con los niveles de atención y los mecanismos de reacción ya conocidos y difundidos en la organización. Esta integración garantiza que el bienestar del personal sea una prioridad para la empresa, promueve un ambiente laboral saludable, eficiente y legalmente correcto. Además, este enfoque favorece la mejora continua y el crecimiento tanto personal como organizacional.

Ambas herramientas se interrelacionan con los siguientes objetivos:

- Promover la comunicación bidireccional no solo entre los(as) colaboradores(as), sino también entre las partes interesadas y la empresa.
- Anticipar y resolver las problemáticas de forma proactiva, evitando que se conviertan en conflictos mayores.
- Reafirmar el compromiso del modelo para asegurar que las peticiones y reclamos de los(as) colaboradores(as) estén alineados con las normativas legales, normativas, corporativas y contractuales, promoviendo el cumplimiento de derechos laborales y evitando riesgos legales para la organización.
- Fortalecer la relación de confianza con la empresa con inquietudes que son atendidas de manera justa y transparente
- Impulsar procesos de cambio y optimización que benefician tanto a las partes interesadas como a la empresa.

TP PÚBLICO

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

	POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS	Código: CRE-PO-9
		Versión: 2
	Capacidad: 3.2 Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad	Página: 9 de 13

El modelo se transforma ampliando su alcance y traslada la información previamente recolectada para reestructurar una estrategia que evoluciona en un proceso aplicable de forma transversal y así brindar un mejor soporte y acompañamiento a las partes interesadas y directamente relacionadas con las actividades de una compañía que está en la constante búsqueda de la excelencia y superación de sus procesos.

8.3. TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA & IA

La transformación digital y el auge de la Inteligencia Artificial (IA) representan tanto una oportunidad estratégica como una responsabilidad ética para el Sistema de Gestión Integral para la Atención de Requerimientos (SG-IAR). TP reconoce que la incorporación responsable de la IA en la gestión de PQRSF debe orientarse bajo principios de transparencia, equidad, privacidad y respeto a los derechos humanos, tanto en su aplicación interna como en el impacto que genera en las partes interesadas.

Potenciación del SG-IAR mediante Herramientas de IA: TP se compromete a incorporar progresivamente herramientas de inteligencia artificial que potencien la eficiencia, calidad y oportunidad en la atención de requerimientos. Entre los principales escenarios de aplicación se encuentran: la clasificación y enrutamiento automático de PQRSF mediante algoritmos de procesamiento de lenguaje natural (NLP), la implementación de asistentes virtuales y chatbots para la atención inicial 24/7 en los canales digitales, el uso de analítica predictiva para identificar tendencias, picos de demanda y patrones de recurrencia, la automatización de respuestas a solicitudes estándar de alta frecuencia, y el apoyo a los equipos del Helpdesk mediante sistemas de recomendación para la resolución de casos complejos. Estas capacidades se implementarán garantizando que el criterio humano prevalezca en decisiones que afecten los derechos o el bienestar de las personas.

8.4. PARTES INTERESADAS

Alta Dirección:

Juega un papel fundamental en la dirección estratégica, la toma de decisiones y la asignación de recursos y a su vez tiene interés en un sistema de gestión eficiente para mejorar la satisfacción y fidelización de los(as) involucrados(as). Más allá de ser una cuestión operativa adicional hay implicaciones estratégicas ya que se espera el sistema ayude a optimizar procesos, reducir riesgos, mejorar la reputación y la satisfacción de colaboradores(as), proveedores y clientes, y fomenta la cultura organizacional. Además del interés que tiene en el correcto desarrollo del sistema asume unas responsabilidades para contribuir a este:

- **Dirección y liderazgo estratégico:** Establecer los objetivos estratégicos del sistema asegurando que se alineen con las metas y valores organizacionales. Lidera la importancia de lo estipulado en esta política y fomenta su uso tanto a nivel interno como externo.
- **Recursos:** Asignar los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del sistema, esto incluye la implementación de herramientas tecnológicas, la capacitación del personal, la

TP PÚBLICO

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

	POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS	Código: CRE-PO-9
		Versión: 2
	Capacidad: 3.2 Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad	Página: 10 de 13

designación de representantes y la mejora de los procesos involucrados.

- **Toma de decisiones:** Delimitar lineamientos de notificación rápida en casos urgentes que no puedan ser resueltos en niveles operativos para una solución inmediata y estableciendo estrategias para prevenir situaciones similares en el futuro.
- **Monitoreo, evaluación y mejora continua:** Supervisar el desempeño del sistema por medio del análisis de indicadores que evalúen el cumplimiento de los objetivos, áreas críticas, calidad y enfoque en el cliente para realizar ajustes o mejoras necesarias.
- **Comunicación bidireccional:** Garantizar que la información requerida sea comunicada con las partes y que los datos recibidos se manejen bajo el cumplimiento legal, normativo, corporativo y contractual, manteniendo una comunicación colaborativa en ambas direcciones.

Líderes de Procesos:

La extensión de un sistema de gestión relacionado con todas las áreas de la compañía requiere que todos sus miembros estén alineados con los protocolos aquí establecidos para que el sistema se ejecute de forma correcta por medio de la colaboración interdepartamental y un enfoque multidisciplinario. Cada miembro aporta desde su conocimiento y experticia, siendo parte fundamental para la implementación y éxito del sistema que busca a su vez retribuir con sugerencias e información de valor para el desempeño correcto del rol y la mejora de procesos que sean cada vez más eficientes; desde esta labor se espera lo mencionado a continuación:

- **Análisis y solución:** Analizar los casos designados que apliquen a su área para dar solución oportuna en el tiempo establecido y tomando las medidas correctivas necesarias.
- **Comunicación efectiva:** Garantizar la sensibilización de procesos, importancia y cambios del sistema con sus equipos, la comunicación de actualizaciones pertinentes con los/las representantes del sistema y de las decisiones o acciones de mejora que se apliquen.
- **Implementación de cambios:** Plantear cambios operativos sostenibles en el tiempo que corrijan las problemáticas planteadas y prevengan otras.
- **Seguimiento:** Asegurar la calidad de respuestas, el registro de la información requerida desde su frente y la efectividad de las soluciones implementadas además del manejo responsable y seguro de la información.

Colaboradores(as):

La experiencia diaria e interacción con el sistema por parte de los/las teleperformers les hace fuente principal de información por su experiencia directa con los procesos de la empresa. Su participación es esencial para identificar problemas, necesidades o posibles mejoras y por medio de su retroalimentación se benefician con procesos más amigables, necesidades atendidas y operaciones que valoran su participación. El sistema busca hacerlos(as) sentir escuchados(as) y tratados(as) con justicia impactando en su motivación, rendimiento y compromiso, con esto que sus responsabilidades son:

- **Cultura participativa:** Influir positivamente en la cultura organizacional al utilizar los canales de

TP PÚBLICO

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

	POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS	Código: CRE-PO-9
		Versión: 2
	Capacidad: 3.2 Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad	Página: 11 de 13

atención y los aplicativos de forma adecuada y profesional contribuyendo con un ambiente de trabajo más colaborativo y orientado a la mejora continua, por medio de interacciones respetuosos y constructivos.

- **Proactividad:** Presentar información que promueva un entorno más eficiente y satisfactorio más allá de las quejas, participar con sugerencias que contribuyan a la mejora y que tengan impacto significativo.
- **Procedimientos:** Seguir los lineamientos para el correcto funcionamiento de la gestión, brindando la información pertinente, conociendo los procedimientos a seguir y esperando los tiempos establecidos.

Contratistas, proveedores, personal retirado y aliados externos:

Si bien son grupos que no forman parte directa de la estructura interna de la organización, su relación con la empresa influye considerablemente en las actividades e interacciones de la cadena de valor. El sistema busca fortalecer las relaciones comerciales con estas partes y dar visibilidad sobre el desempeño recibido y de igual forma gratificarlos en la optimización de la cadena esperando así de su participación:

- **Estándares:** Cumplir con los estándares de calidad y los acuerdos contractuales establecidos entre las partes. Si un problema surge debido a un incumplimiento por parte del proveedor y/o contratista, este tiene la responsabilidad de asumir la corrección del error, y trabajar con la organización para resolver la queja o reclamo de manera eficaz.
- **Comunicación fluida:** Mantener un diálogo constante sobre las inquietudes planteadas por la empresa y sus clientes, garantizando que haya transparencia en la resolución de cualquier incidencia.
- **Cultura Participativa:** Utilizar los canales de atención y los aplicativos de forma adecuada, precisa y respetuosa proporcionando la información relevante con fundamentos y requisitos contractuales para entender el contexto, brindar respuestas acertadas y contribuir con el flujo de retroalimentación y mejora.
- **Procedimientos:** Seguir los lineamientos para el correcto funcionamiento de la gestión, brindando la información pertinente, conociendo los procedimientos a seguir y esperando los tiempos establecidos.

8.5. CANALES DE ATENCIÓN

En TP 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. Esto lo realizamos con el objetivo de fomentar la debida diligencia, transparencia, rendición de cuentas, comportamiento ético y respeto a los intereses de las partes interesadas.

TP PÚBLICO

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

	POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS	Código: CRE-PO-9
		Versión: 2
	Capacidad: 3.2 Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad	Página: 12 de 13

Canales internos:

- TP Friend.
- BMS.
- MYTP.
- HelpDesk.

Canales externos:

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

9. APROBACIÓN

La presente Política ha sido revisada y aprobada por la alta dirección y sponsor del sistema de gestión el 25 de mayo de 2026.

Juan Francisco Herrera
Juan Francisco Herrera (Jun 9, 2026 17:08:47 CDT)

Juan Herrera Acosta
CEO TP MAR

Santiago Cardona
Santiago Cardona (May 25, 2026 20:31:22 CDT)

Santiago Cardona Granada
CXO TP MAR & Sponsor

RGM
RGM

10. CONTROL DE CAMBIOS Y CICLO DE APROBACIÓN:

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	CICLO DE APROBACIÓN
29-Ene-2024	1	Creación del documento	Elabora: Lilian Prieto Vargas Manager del HelpDesk Diego Peña Suarez Especialista de RSC & Sostenibilidad Revisa: Robert Gutierrez Molina Manager de RSC & Sostenibilidad Aprueba: Karina Juárez CXO TPMAR & Sponsor

TP PÚBLICO

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

	POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS	Código: CRE-PO-9
		Versión: 2
	Capacidad: 3.2 Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad	Página: 13 de 13

29-Ene-2025	2	Actualización de canales de atención	Elabora: Lilian Prieto Vargas Manager del HelpDesk Diego Peña Suarez Especialista de RSC & Sostenibilidad Revisa: Robert Gutierrez Molina Manager de RSC & Sostenibilidad Aprueba: Karina Juárez CXO TPMAR & Sponsor
25-May-2026	2	Actualización del apartado Transformación Tecnológica e IA para incorporar lineamientos y transformación sobre el uso responsable de la Inteligencia Artificial en la gestión de PQRSF	Elabora: Diego Peña Suarez Assistant Manager Revisa: Robert Gutierrez Molina Manager de RSC & Sostenibilidad Aprueba: Santiago Cardona CXO TP MAR & Sponsor del Sistema de Gestión

TP PÚBLICO

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