



Política de **Responsabilidad Social Corporativa**

Control Documental

Documento realizado por Grupo GSS

Proyecto ref: Política RSC Grupo GSS

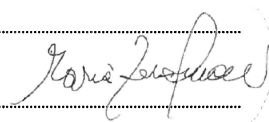
Fecha entrega: 26/05/2022

DERECHOS DE USO:

Todos los derechos reservados. No está permitida la reimpresión de parte alguna de este trabajo, ni tampoco su reproducción, ni utilización, en cualquier forma o por cualquier medio, bien sea electrónico, mecánico o de otro tipo, tanto conocidos como los que puedan inventarse, incluyendo el fotocopiado y grabación, ni se permite su almacenamiento en un sistema de información y recuperación, sin el permiso anticipado y por escrito del editor. La presente documentación es propiedad de GSS. Tiene carácter confidencial y no podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y escrito de GSS, titular del copyright. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a esta documentación será perseguido conforme a la ley.

Redacción: Comité RSC

Revisión: Maria Teresa Rencinai (Group Head of Legal and Compliance)



Aprobación: César López (Presidente GSS y Head of Strategic Development en Covisian)

Firmado por LOPEZ PEREZ
CESAR VICENTE -
***8941** el día
24/06/2022 con un
certificado emitido por
AC FNMT Usuarios

Índice

1. Aprobación y ámbito de aplicación	5
2. Definición y objetivos	7
3. Estrategia Corporativa y principios	9
4. Compromisos y prácticas responsables	12
4.1 Clientes	12
4.2 Empleados	12
4.3 Acciones e Inversiones	13
4.4 Sociedad y medio ambiente	13
4.5 Proveedores	14
4.6 Responsabilidad fiscal	14
4.7 Prevención de conductas ilegales	14
4.8 Respeto a los Derechos Humanos	14
4.9 Otros compromisos nacionales e internacionales suscritos	15
5. Canales de comunicación	17
6. Gobierno	19



Aprobación y ámbito de aplicación



1. Aprobación y ámbito de aplicación

La política de Responsabilidad Social Corporativa ha sido aprobada por el Presidente de GSS el 30 de mayo de 2022, y es de aplicación a todas las sociedades, actividades y profesionales de GSS, a nivel mundial.

Se entenderá por “GSS” o “Grupo” a Grupo GSS y las sociedades contratadas directa o indirectamente por ésta, lo que incluye todas las empresas del grupo GSS en España (GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE, S.L.U., GSS VENTURE, S.L., GLOBAL SALES SOLUTIONS ATLÁNTICO, S.L., GSS LINE AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA, S.L., GSS LINE BUSINESS PROCESS OUTSOURCING, S.L.U., GSS CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO, S.L., S.L.U., COVISIAN TRANSACTIONAL SERVICES SPAIN, S.L., UNIGLOBAL GESTIÓN, AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA, S.L.U., AVANZA INSURANCE OUTSOURCING SERVICES, S.L.U., VISIANKO S.L.), en Portugal (GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE PORTUGAL, LDA), en México (GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE MEXICO, S.A. DE C.V.), en Argentina (GLOBAL SALES SOLUTIONS ARGENTINA, S.A.), en Colombia (GLOBAL SALES SOLUTIONS COLOMBIA S.A.S.), en Chile (GLOBAL SALES SOLUTIONS CHILE S.A.) y en Perú (GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE S.L., SUCURSAL EN PERU, GSS VENTURE, S.L., SUCURSAL EN PERU, GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ANDINA, S.A.)

Definición y objetivos



2. Definición y objetivos

GSS entiende la Responsabilidad Social Corporativa (en adelante “RSC”) como la responsabilidad que le corresponde a la organización por el impacto de su actividad en la sociedad. Para cumplir con esta responsabilidad, GSS integra las preocupaciones sociales, medioambientales, éticas, sobre derechos humanos y de los grupos de interés o stakeholders en su negocio diario, y en las relaciones con ellos.

A través de su política de RSC, el Grupo debe contribuir a los siguientes objetivos:

- Desarrollar la actividad principal de forma responsable, situando a las personas en el centro de su propósito.
- Maximizar la creación de valor sostenible y compartido para sus accionistas y para los demás grupos de interés y el conjunto de la sociedad en la que opera.
- Prevenir y mitigar los posibles impactos negativos derivados de su actividad.
- Mejorar la reputación de GSS.

Esta política de RSC pretende crear un marco de referencia que contribuya a definir e impulsar comportamientos que permitan generar valor para todos los grupos de interés (clientes, empleados, accionistas, proveedores y sociedad) en el marco de una cultura de responsabilidad social que se traduzca en el desarrollo de una actividad responsable en todas las entidades que forman parte del Grupo.

Estrategia corporativa



3. Estrategia Corporativa y principios

La visión RSC de GSS es: “Creemos en una manera de gestionar el BPO diferente, utilizando la tecnología para hacer el trabajo de las personas más fácil. Por eso, desde GSS Grupo Covisian hacemos un esfuerzo en acercar la tecnología a nuestros empleados, stakeholders y a nuestros clientes, a través de iniciativas de innovación y formativas colaborativas a nivel internacional. Creemos que esto ayudará a nuestros empleados a hacer su trabajo de manera más eficiente, y por tanto, a ser más felices, lo que repercutirá en clientes y accionistas más felices. Como parte de ejecución de este plan, realizamos programas para nuestros empleados que abarcan la participación de los mismos sobre bienestar, diversidad, equidad e inclusión, derechos humanos, así como formación y desarrollo humano, a la vez que velamos de manera continua por la salud y seguridad de nuestros colaboradores”.

GSS realiza su actividad dentro del estricto cumplimiento de la normativa aplicable al desarrollo de su actividad y de acuerdo a los más altos estándares éticos y de conducta profesional, siempre fiel a su compromiso de aportar valor a sus clientes, empleados, accionistas y demás grupos de interés.

La relación de GSS con sus grupos de interés es la piedra angular de su política de Responsabilidad Social. De ahí que su estrategia de sostenibilidad se construya cada día en constante diálogo con ellos.

Esta política de RSC se alinea con el Código Ético de GSS (https://covisian.com/wp-content/uploads/2021/07/Codigo_etico_GSS.pdf) en el que se establecen las pautas de comportamiento conformes con los valores de GSS.

Los principios que rigen la política RSC son:

- La integridad, como manifestación de la ética en nuestras actuaciones y en las relaciones con los grupos de interés.
- Transparencia en la difusión de la información a los grupos de interés, que ha de ser adecuada, veraz, así como contrastable y completa. Adoptando en todo momento prácticas de comunicación responsable que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.
- Creación de valor con búsqueda permanente de la rentabilidad y el crecimiento sostenible.

- Impulso constante a la calidad comprometida, innovación, seguridad y respeto al medio ambiente.
- Respeto a los derechos humanos, propiciando e impulsando que todas las personas que integran GSS guarden un respeto escrupulosos a los Derechos Humanos y Libertades Públicas, incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.
- Propulsar los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación y diversidad entre sus empleados, garantizando la igualdad de oportunidades y la aplicación colectiva de una misma norma interna.
- Protección del medio ambiente, seguridad colectiva y salud pública, desarrollando su actividad teniendo en cuenta el respeto del entorno natural, el consumo mínimo de recursos y el control del impacto medioambiental.
- Promover la integración de criterios sociales y ambientales en las decisiones de negocio.

Compromisos y prácticas responsables



4. Compromisos y prácticas responsables

A fin de cumplir con esta estrategia y principios, GSS pone en práctica los siguientes compromisos:

4.1. Clientes

- Poner a los clientes en el centro de nuestra actividad, con el objetivo de establecer relaciones duraderas, fundadas en la mutua confianza y aportación de valor.
- Mantener una comunicación transparente, clara y responsable, con la suficiente información para que puedan tomar decisiones informadas.
- Favorecer el desarrollo de servicios que tengan un impacto medioambiental y social, adaptado al contexto en el que viven los clientes finales de nuestros clientes.
- Promover la innovación y la colaboración entre nuestros clientes a través de la formación, con el fin de conseguir mejoras finales para la sociedad, al impactar en mejores y más desarrollados servicios de atención al cliente de nuestros clientes.

4.2. Empleados

- Fundamentar la política de gestión de personas en el respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razones de género, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia, fomentando la diversidad, la equidad, la inclusión social y un entorno laboral adecuado y digno.
- Promover un ambiente de trabajo motivador y respetuoso con las necesidades laborales y personales de los profesionales, favoreciendo la conciliación y el apoyo familiar.
- Implantar prácticas para garantizar la seguridad de la plantilla y velar por la salud de todos los empleados.
- Impulsar una cultura de compromiso social y valores compartidos entre todos los empleados, facilitando las condiciones para que se puedan realizar actividades de Voluntariado acordes con los valores corporativos
- Gestionar el talento de la organización para impulsar el desarrollo profesional de los colaboradores, con criterios meritocráticos en los procesos de selección internos, favoreciendo la atracción y fidelización del talento.

- Promover la formación de los colaboradores, para su desarrollo personal y profesional, y como motor de una mejora social, con impacto directo en la experiencia diaria de los clientes con las marcas.
- Fomentar el diálogo y la comunicación interna para lograr una mayor satisfacción laboral.
- Colaborar con instituciones y grupos vulnerables de la sociedad que tengan un impacto directo o indirecto prioritario en nuestros colaboradores y su entorno
- Incentivar la participación comunitaria en los programas e iniciativas que lleven a un mejor desarrollo integral de la persona.

4.3. Accionistas e inversores

- Transparencia, veracidad, inmediatez, y homogeneidad en la difusión de la información.
- Facilitar el conocimiento de aquellas cuestiones que puedan resultar necesarias para permitir el adecuado ejercicio del derecho de los accionistas.
- Publicar la información de manera continuada, periódica, oportuna y disponible en el tiempo.
- Igualdad de trato de todos los accionistas e inversores que se hallen en la misma posición.

4.4. Sociedad y medio ambiente

- Apoyar al desarrollo de las sociedades donde estamos presentes a través de la formación y de la innovación para generar mejores experiencias de clientes finales, así como nuevos modelos de relación con las marcas.
- Impulsar iniciativas propias o colectivas, para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.
- Participar en iniciativas y colaborar con reguladores, Asociaciones del sector y otras organizaciones para la promoción y difusión de prácticas responsables.
- Promover acciones contra el cambio climático como el impulso de soluciones financieras bajas en carbono y la transparencia en las emisiones.
- Desarrollar las actividades de manera que se minimicen los impactos medioambientales negativos y cumpliendo los estándares establecidos en la normativa medioambiental que sea de aplicación.

4.5. Proveedores

- Definir y aplicar una Política de Compras Responsable que incluya, entre otros, el proporcionar información completa y transparente en los procesos de aprovisionamiento, el respeto a los derechos humanos y laborales en la cadena de suministro, y el estímulo de la demanda de productos y servicios socialmente responsables.

4.6. Responsabilidad fiscal

- Desarrollar su actividad cumpliendo de forma adecuada sus obligaciones tributarias y evitar cualesquiera práctica que suponga la ilícita elusión del pago de tributos o el perjuicio del erario público. Para ello el grupo se rige por los principios de integridad, transparencia y prudencia.

4.7. Prevención de conductas ilegales

- Fomentar el cumplimiento de las obligaciones legales y evitar conductas que sean contrarias a las normas, y políticas internas o que puedan perjudicar al patrimonio, la imagen o la reputación de GSS.
- Actuar en todo momento al amparo de la legislación vigente y de los valores, principios y procedimientos establecidos en su normativa interna. El código ético de GSS contiene los principios y normas de conducta que han de regir la actuación de las compañías que forman parte del Grupo y de todos sus profesionales, con el fin de procurar un comportamiento ético y responsable en el desarrollo de su actividad.

4.8. Respeto a los Derechos Humanos

Promover el respeto de los derechos humanos conforme a la Carta Internacional de los Derechos Humanos, al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y a los principios de actuación y las recomendaciones para el desarrollo de la actividad de negocios publicados por las Naciones Unidas, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, y la Organización Internacional del Trabajo.

4.9. Otros compromisos nacionales e internacionales suscritos

GSS está comprometido con los principales estándares internacionales en materia de RSC, como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Carta Europea de la Diversidad, Chárter del Teletrabajo, Principios de conducta para las empresas del Alto Comisionado de Naciones Unidas para luchar contra la discriminación de las personas LGTBI, Empresa Segura en Perú, Principios de Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas, así como otras iniciativas que se tomen en consideración desde el Comité de RSC.

Canales de comunicación



5. Canales de comunicación

GSS cuenta con múltiples cauces y herramientas de comunicación, participación y diálogo con todos los grupos de interés. Estas herramientas garantizan que los grupos de interés disponen de los canales adecuados para ser atendidos.

Entre los canales externos se encuentran:

- Página web corporativa (www.covisian.com/es).
- Redes sociales (LinkedIn GSS, LinkedIn Covisian Academy, Twitter y Facebook en el caso de GSS Perú).
- Comunicados de prensa y publicaciones en periódicos y revistas.
- Reuniones, webinars, ferias y eventos.
- Entrevistas y encuestas de satisfacción
- Buzones de correo electrónico (info-gss@covisian.com) y atención telefónica

Los principales canales internos son:

- Comunicados internos
- Comités sindicales
- Buzón de sugerencias
- Encuentros y reuniones
- Herramienta de relación con el empleado (Covisian Smart)

Gobierno



6. Gobierno

La aprobación de la política de responsabilidad social corporativa de GSS corresponde al Comité de RSC, compuesto por las áreas de RRHH, Legal, Marketing y Comunicación, Bienestar Social, Relaciones Laborales y Dirección General.

Las acciones que se desarrollen en el marco de la política de responsabilidad social corporativa serán voluntarias para GSS, y no traerán causa de un deber regulatorio o normativo.

Este Comité ya se ha reunido con antelación para la elaboración y aprobación de esta política y participará asimismo, dentro del ámbito de sus competencias, con las áreas de la organización encargadas de la gestión de los riesgos no financieros, según le corresponda de acuerdo con la distribución interna de funciones en el Grupo.

Política de Responsabilidad Social Corporativa

