

	POLÍTICA INTEGRAL DE GESTIÓN	Código: DE-L-04
		Versión: 9
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Publico
		Vigencia: 2/01/2026

Política Integral de Gestión

Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la información, Privacidad de la Información y Calidad de los Procesos

(Decreto 1072 :2015 resolución 0312 :2019 SST, NTC/ISO 9001:2015 – ISO/IEC 27001:2022 – ISO/IEC 27701:2019 -)

La privacidad, ciberseguridad, seguridad de la información, la mejora continua, integrado a la seguridad y salud de los empleados así como el cuidado del medio ambiente en cada uno de nuestros procesos son esenciales para el éxito, la confianza y satisfacción de nuestros clientes, empleados y demás partes interesadas pertinentes, por tanto; desde la Alta Dirección se establecen los principios y directrices para gestionar de manera integral la **ciberseguridad**, la **privacidad** de los datos, la **seguridad de la información**, la calidad de los procesos, el cuidado del **medio ambiente**, la **seguridad y salud de los trabajadores, contratistas y todas sus partes interesadas de LIAN BPO**.

La Alta Dirección, establece los recursos necesarios para preservar y administrar la confidencialidad, disponibilidad, autenticidad, privacidad e integridad y no repudio de la información, la gestión de riesgos; con el propósito de prevenir incidentes de seguridad, garantizar la continuidad del negocio; alineado al cumplimiento de los requisitos legales y contractuales aplicables, requisitos legales en materia de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente.

La organización se compromete con un velar por el bienestar y la integridad del trabajador, brindando los recursos necesarios para la seguridad, salud de los empleados y medio ambiente, brindando oportunidades equitativas a los trabajadores, fomentando el cuidado y protección del medio ambiente; generando acciones de prevención a partir de la gestión de riesgos y peligros, enfermedades, incidentes o accidentes laborales y/o ambientales, así como contribuyendo a la mejora continua con el fin de satisfacer las partes de interés pertinente.

1. Alcance:

La presente política se aplica a todos los colaboradores, contratistas, los sistemas, procesos, actividades y servicios que involucren la gestión, procesamiento y almacenamiento de información, así como la operación de nuestros servicios de recuperación de cartera, servicios BPO, Centro de atención telefónica y servicios del modelo relacional.

2. Objetivos

- **Ciberseguridad:** Proteger todos nuestros sistemas informáticos contra amenazas, ataques y accesos no autorizados, asegurando la continuidad del servicio y la protección de los activos digitales.
- **Privacidad:** Asegurar que los datos personales de nuestros clientes, empleados y socios sean tratados de manera conforme a la legislación vigente, garantizando su confidencialidad y protegiendo su derecho a la privacidad.
- **Seguridad de la Información:** Mantener la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información a través de controles de seguridad efectivos.

FECHA DE REVISION: 2/01/2026

FECHA DE APROBADO: 2/01/2026

Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión de LIAN BPO S.A.S para acceder a la versión oficial

	POLÍTICA INTEGRAL DE GESTIÓN	Código: DE-L-04
		Versión: 9
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Publico
		Vigencia: 2/01/2026

• **Calidad de los Procesos:** Asegurar que nuestros procesos sean eficientes, eficaces y que se alineen con las expectativas de nuestros clientes, manteniendo la mejora continua y el cumplimiento de los estándares de calidad.

• **Equidad:** Brindar oportunidades laborales equitativas para todos los trabajadores de LIAN BPO.

• **Medio ambiente:** Implementar acciones en pro del cuidado del medio ambiente, y contribuir con un cultura y prácticas amigables al medio ambiente.

• **Seguridad y salud en el trabajo:**

- Proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable, minimizando los riesgos laborales y previniendo accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo
- Asegurar que la empresa cumpla con todas las normativas locales, nacionales e internacionales relacionadas con la seguridad y salud laboral, incluyendo la normativa ISO 45001:2018
- Implementar un sistema de mejora continua en seguridad y salud laboral, integrado al sistema de mejora continua de calidad en los productos o servicios.
- Garantizar que todos los empleados reciban capacitación periódica en seguridad y salud laboral, así como en la cultura de autocuidado y prevención dentro de la organización.
- Involucrar a todos los empleados en la identificación de peligros y evaluación de riesgos y la propuesta de soluciones para mejorar la seguridad y salud en el trabajo.

ESTRATEGIAS

Son estrategias para el desarrollo de la política del Sistema integrado de Gestión, las siguientes:

- **Mejora Continua:** Adelantar acciones de mejora o correctivas acorde al seguimiento y evaluación.
- **Planificación:** Adoptar los planes de trabajo anuales para cada uno de los sistemas que permitan el cumplimiento de la política y los requisitos del SIG
- **Revisión de la política:** Esta política tendrá que ser revisada como mínimo una vez al año y de requerirse, será actualizada acorde con los cambios de la normatividad del SIG o los sistemas que lo conforman. Es decir, en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la información, Privacidad de la Información y Calidad de los Procesos.
- **Seguimiento y Evaluación:** Realizar actividades de autocontrol por parte de los responsables de los procesos, así como la evaluación independiente por parte del SIG.
- **Socialización:** Dar a conocer la Política del Sistema Integrado de Gestión al personal de LIAN BPO y a las partes interesadas o grupos de interés, a través de los diferentes mecanismos de comunicación que posee LIAN BPO.

FECHA DE REVISION: 2/01/2026

FECHA DE APROBADO: 2/01/2026

Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión de LIAN BPO S.A.S para acceder a la versión oficial