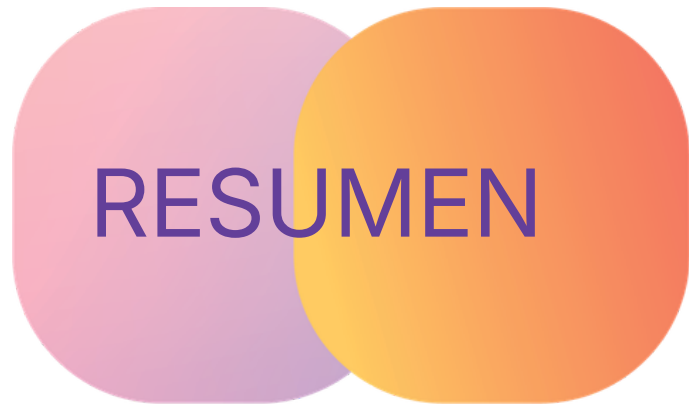




intelcia

POLÍTICA HUMANA DEL GRUPO INTELICIA

#MoreHumanThanEver | Junio
2026



Introducción: qué queremos construir

La misión de la Dirección de RRHH del Grupo

Exigibilidad y legislación vigente

Ámbito de aplicación del documento

Entidades del Grupo responsables

Recursos desplegados

Enlaces a otros documentos del Grupo

I-La ética y el Derecho en el centro de nuestras preocupaciones

1. Los derechos humanos: un principio inquebrantable
2. Uso adecuado de la IA en nuestros procesos de RR. HH
3. Respeto por los datos personales



II- El viaje de nuestra plantilla de Intelcia

1. Contratación basada en la igualdad de oportunidades
2. Diversidad, anclaje e inclusión
3. Incorporación: una etapa clave
4. Formación para desarrollar las capacidades y la empleabilidad
5. Evaluaciones y desarrollo profesional

III- Políticas salariales y sociales que fomenten el rendimiento, la retención y el compromiso

1. Política salarial
2. Más allá de las obligaciones legales
3. Prestaciones sociales y beneficios

IV- Política de salud y seguridad del Grupo

1. Un entorno sano para toda la plantilla
2. Evaluación de riesgos
3. Obligaciones legales
4. Iniciativas de formación y sensibilización
5. TME y RPS

V- Una experiencia única para la plantilla

1. Herramientas para facilitar la vida a nuestros equipos
2. Teletrabajo
3. Una vida empresarial dinámica
4. Canales de diálogo
5. Medir la satisfacción



VI- Un diálogo social abierto y constructivo

1. Respeto de los interlocutores sociales
2. Recursos disponibles y no discriminación

VII- El impacto de los avances tecnológicos en nuestra profesión

VIII- Post Intelcia

1. Salida del personal de Intelcia
2. Despidos colectivos o planes de reestructuración

IX- Plantilla externa de Intelcia

X- Solidaridad con nuestras comunidades

XI- Nuestro ecosistema y el desarrollo sostenible

Introducción: qué queremos construir

En Intelcia, estamos construyendo mucho más que una historia de éxito: estamos construyendo una narrativa humana. Esta visión está profundamente arraigada en nuestro ADN y es parte integrante de nuestra razón de ser: tener un impacto positivo en nuestros equipos en las regiones en las que operamos y ser fieles a nuestros valores.



Nuestras personas son nuestro activo más valioso. Nos esforzamos por ofrecerles las mejores condiciones de trabajo para ayudarles a crecer y desarrollar su potencial mientras trabajan en los proyectos del Grupo, y dentro de su región u operación.

Así, en Intelcia, la aventura y el rendimiento son impulsados por sus personas, y en la empresa nos enfocamos por garantizar que se sientan en un ambiente amable. Por ello, nuestros esfuerzos giran aún más en torno a nuestros equipos. En Intelcia nos comprometemos a salvaguardar su dignidad y sus derechos, la diversidad y la igualdad de oportunidades, la transparencia y la posibilidad de ser escuchados y escuchadas, la salud y la seguridad, la gestión de sus carreras para favorecer el desarrollo de sus talentos, la garantía del diálogo social, una remuneración decente y un ambiente laboral estimulante que cree lazos de realización y solidaridad.

Nuestro compromiso "We Care" se extiende en todas las zonas donde operamos. En Intelcia apostamos por incluir a personas alejadas del mercado laboral y con discapacidad, ofreciéndoles un empleo digno y oportunidades de progreso, contribuyendo así a su (re)integración.

Por último, existe un sentimiento de solidaridad entre nuestra plantilla, que se implican en las iniciativas de la empresa para ayudar a los grupos más desfavorecidos y apoyar causas en los ámbitos de la salud, la infancia y la educación, la pobreza, la discapacidad y otras cuestiones, logrando así un impacto positivo en la sociedad.

La misión de la Dirección de RRHH del Grupo

Nuestra misión en RRHH en INTELICIA es potenciar un ambiente de trabajo que celebre la diversidad, fomente la colaboración, nutra el desarrollo y el crecimiento individual, y colectivo.

Nos dedicamos a atraer, desarrollar y retener a los mejores talentos ofreciéndoles oportunidades significativas de progreso y crecimiento. Mediante sólidas estrategias de contratación, programas integrales de incorporación, y planes de desarrollo personalizados, nuestro objetivo es crear una experiencia positiva y atractiva para el equipo que fomente el compromiso, la implicación y el alto rendimiento.



Además, nos comprometemos a promover una cultura de aprendizaje e innovación continuo, en la que se anima a todos nuestros profesionales a desafiar el statu quo, aceptar el cambio y buscar la excelencia en todo lo que hacemos.

Al actuar como socio estratégico de nuestras unidades de negocio, proporcionar soluciones estratégicas de gestión del talento e impulsar la excelencia operativa, nuestro objetivo es construir una organización de alto rendimiento que impulse el crecimiento sostenible, y cree valor a largo plazo para nuestra empresa, todas nuestras partes interesadas y nuestros clientes.

Aplicabilidad y legislación vigente

Esta política está en consonancia con los principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

En ella se establecen los principios generales del Grupo Intelcia para la gestión de recursos, ya sean plantilla, socios, proveedores o subcontratistas, o miembros de los equipos locales.

Todos los países y entidades de Intelcia deben adherirse a estos principios en sus políticas y procesos, entendiéndose que cada país o entidad debe redactar sus propios documentos, que deben estar en consonancia con esta Política del Grupo y, sobre todo, con la legislación local.

Las leyes y reglamentos locales, así como la legislación laboral, en virtud de la cual se redactan en particular, los contratos de trabajo, prevalecen y constituyen un marco operativo más específico para cada país y entidad.

Ámbito de aplicación del documento

Este documento establece la política del Grupo Intelcia, que se aplica a todas sus entidades, y a sus filiales en particular.

Los principios de la política deben ser respetados por todas las partes interesadas, especialmente los socios estratégicos, proveedores, prestadores de servicios y subcontratistas.

El Grupo Intelcia se compromete a revisar esta política a intervalos regulares, al menos cada cinco años.

Entidades del Grupo responsables

Junto a la Dirección de Recursos Humanos del Grupo, que es la creadora y principal garante de este documento, varias entidades han participado en diversas etapas, desde su redacción hasta garantizar su aplicación:

- Los departamentos de Formación.
- Los departamentos de Recursos Humanos de las entidades de cada país.
- Los departamentos de RSC del Grupo.
- Los departamentos de Servicios Generales del Grupo.
- Los departamentos jurídicos.



Este documento se ha compartido con los representantes del personal de los países, se ha distribuido internamente a la plantilla y puede ponerse a disposición de cualquier parte interesada pertinente, según sea necesario.

Recursos desarrollados

Intelcia debe asegurarse de que todas sus entidades disponen de los recursos adecuados y suficientes para aplicar su política:

- Organización y gobernanza dinámicas y adecuadas, a todos los niveles.
- Procedimientos que tengan en cuenta las mejores prácticas del sector, así como los principios rectores y los compromisos del Grupo.
- Herramientas de gestión, incluidos sistemas de información a central.
- Informes periódicos centrados en indicadores para cada uno de los componentes clave de la política.
- Formación continua de los equipos responsables, junto con iniciativas periódicas de sensibilización.
- Seguimiento jurídico, normativo e innovador de los distintos asuntos tratados.

Enlaces a otros documentos del Grupo

Este documento forma parte del conjunto de documentos que rigen el Grupo Intelcia a distintos niveles. Por lo tanto, está estrechamente vinculado a:

- Compromiso con los derechos humanos.
- Política de diversidad.
- El Código Ético.

Todos estos documentos están disponibles en el sitio web de la empresa.

Los distintos departamentos del Grupo llevan a cabo y revisan periódicamente una evaluación de los riesgos relacionados con las personas (recursos humanos, regiones y territorios, personas trabajadoras externas, etc.). Éstas se realizan de acuerdo con los principios establecidos en este documento.

Cuando alguna persona se incorpora al Grupo Intelcia, se le envía un pack de bienvenida digital, que incluye al menos los siguientes documentos que hacen referencia a esta Política y a los documentos de compromiso antes mencionados:

- El contrato de trabajo.
- Información sobre la posición que ocupa en Intelcia.
- Las normas generales de procedimiento del país.
- Equipamiento TI.
- El documento de confidencialidad junto con el contrato.

Otros documentos marco se entregan o se ponen a disposición de la plantilla, según proceda en cada país.



I- La ética y el Derecho en el centro de nuestras inquietudes

1- Los derechos humanos: un principio inquebrantable

En línea con nuestro Código Ético, nuestro Compromiso con los Derechos Humanos, así como con la legislación internacional y nacional, cualquier entidad o filial de Intelcia tiene estrictamente prohibido y debe utilizar todos los medios para prevenir, identificar, poner fin y castigar, en particular:

- Trabajo infantil y de menores.
- Trabajo forzado, no remunerado y mal pagado.
- Esclavitud en sus formas tradicionales o modernas.
- Todas las demás formas de trabajo ilegal o encubierto.

Del mismo modo, en relación con los documentos y la legislación antes mencionados, así como con nuestra Política de Diversidad, se exige la misma postura con respecto a:

- Cualquier forma de discriminación.
- Cualquier forma de acoso, ya sea psicológico o sexual.
- Cualquier otra forma de exclusión o violación de los derechos humanos.

Se han establecido y compartido con nuestros equipos los canales de información y denuncia a distintos niveles, incluida la plataforma de denuncia Intelcia IntegrityCounts, disponible en el sitio web de Intelcia.

Las sanciones disciplinarias que la empresa puede imponer se basan en hechos objetivos y se ajustan estrictamente a las disposiciones legales de los países en los que opera. En nuestra región se encuentran recogidos en el convenio colectivo de aplicación.

En caso de que un menor deba realizar un trabajo ocasional para la empresa, como por ejemplo un shadowing, o por motivos de su programa de estudios, se establece un documento formal que regula explícitamente esta relación excepcional y que firman todas las partes (empresa, escuela, estudiante). Esta persona recibe el nivel de protección que la ley marca en cada momento.

Nuestro objetivo para 2030 es que la plantilla, debe realizar los cursos de formación obligatorios relacionados con este documento, en particular:

- El curso on line sobre el Código Ético.
- Curso de formación on line contra la discriminación y el acoso.
- El curso e-learning sobre la Marca: Valores de la empresa y modelo de liderazgo.

Objetivos 2030

Que el 100% de la plantilla complete cada uno de estos cursos de formación.



2 - Uso de la IA en nuestros procesos de RRHH

Entre las muchas evoluciones a las que se enfrenta nuestro sector se encuentra el aumento del uso de la tecnología y la inteligencia artificial (IA). En Intelcia, nos comprometemos, que en caso de utilizar la inteligencia artificial (IA) se hará de forma ética, respetando las leyes y normativas.

Nos aseguraremos de que todas las aplicaciones de IA, especialmente en la contratación, la gestión del rendimiento y el desarrollo profesional, se rijan por estrictos principios éticos para evitar sesgos y garantizar una toma de decisiones justa e informada. Todas las decisiones automatizadas están sujetas a la supervisión humana adecuada, garantizando que la tecnología complemente la experiencia humana en lugar de sustituirla.

Este marco ético es vital para mantener la confianza de nuestra plantilla y reforzar nuestra cultura corporativa basada en la integridad y el respeto a cada persona.

3- Respeto por los datos personales

En Intelcia nos comprometemos a proteger los datos personales de nuestras personas, candidatos/as y socios con los más altos estándares. Todos los datos personales recopilados como parte de nuestros procesos de RR. HH., ya sea para la contratación, la gestión de la carrera profesional o la nómina, se tratan de forma confidencial y de conformidad con las leyes y normas aplicables.

Con este fin, nuestras herramientas y plataformas de RR. HH. cumplen con la legislación en materia de protección de datos personales y se evalúan periódicamente para garantizar su fiabilidad, y conformidad.

Además, nuestros procesos internos garantizan una gestión responsable y ética de los datos personales. Este enfoque refuerza la integridad de nuestras prácticas, protege los derechos de todos y consolida una cultura corporativa basada en el respeto y la responsabilidad.



II- El viaje de la plantilla de Intelcia

1- Contratación basada en la igualdad de oportunidades

Toda nuestra política de contratación y desarrollo de RRHH se basa en las competencias, el mérito, la equidad y la igualdad de oportunidades.

La calidad de nuestra contratación depende de:

- Equipos especializados formados para utilizar técnicas de evaluación y combatir la discriminación, y familiarizados con los principios de los derechos humanos y nuestros documentos de compromiso.
- Herramientas, pruebas y evaluaciones que garanticen que las competencias duras y blandas se evalúan de forma objetiva, y justa.

Los candidatos/as que participan en nuestro proceso de selección reciben información actualizada sobre las vacantes disponibles.

Un procedimiento de contratación que garantiza la transparencia, la meritocracia y la equidad de oportunidades según convenio de aplicación vigente en cada momento. Uno de los retos de la contratación es también adaptarse a las circunstancias cambiantes, como ocurre actualmente con la GenZ, para la que la atención se centre en que se familiaricen con los códigos y alinear sus prácticas habituales con las nuevas expectativas.

2- Diversidad, anclaje e inclusión

Utilizamos la contratación para promover nuestra misión; como tal, consideramos que la contratación no sólo tiene que ver con la inclusión y el anclaje local, sino también con la diversidad, que está formalmente consagrada en nuestra Política de Diversidad y en nuestras prácticas.

La diversidad de nuestro grupo se refleja en distintos ámbitos: edad, sexo, nacionalidades, orígenes y muchas otras características que, combinadas armoniosamente, constituyen nuestra fuerza y nuestro mayor activo. Centramos nuestra contratación en esta diversidad y nos esforzamos por lograr una coherencia global con todos los programas que hemos puesto en marcha.

Por eso utilizamos diversos métodos de contratación. Además de las candidaturas espontáneas, en la contratación también participan socios privados o asociaciones y organizaciones locales que nos facilitan el acceso a grupos considerados alejados del mercado laboral, como personas con discapacidad, minorías y refugiados, u otras categorías de personas a las que queremos dar una oportunidad de inclusión, de acuerdo con las condiciones locales, y el contexto legislativo de los países.

De este modo, nos aseguramos tener una presencia y un impacto positivo en las regiones en las que operamos, creando puestos de trabajo duraderos y de alta calidad, y mejorando la empleabilidad de las personas que se unen a nosotros.

Objetivos 2030 :

Al menos 50% de la plantilla en su conjunto, incluido la dirección, deben ser mujeres

A nivel de grupo, el 2 % de la plantilla debe estar compuesto por personas con discapacidad.



3 - Incorporación: una etapa clave

La incorporación de nuevo personal es una etapa crucial para que puedan asumir rápidamente sus funciones, desarrollar su sentido de pertenencia al lugar de trabajo y aumentar rápidamente sus competencias. Las personas que se incorporan al grupo Intelcia deben sentirse valoradas y acogidas, y comprender los retos de su misión.

Para agentes, aunque el proceso de incorporación dura varios días o incluso semanas, los dos primeros días son cruciales: durante el proceso de incorporación, Intelcia proporciona información clave a toda la plantilla de nuestro grupo. Se establece un proceso de incorporación para todo el grupo, que consiste en:

- Proporcionar a nuestro personal toda la información necesaria: presentación de la empresa, los equipos, los valores, las condiciones de empleo, las normas, el reglamento interno, etc.
- Proporcionar a nuestra plantilla una formación exhaustiva sobre la campaña u operación, los procesos y las competencias interpersonales.

Cada persona que se incorpora a una de nuestras entidades recibe un pack de bienvenida con la información mencionada, la mayoría en formato digital

El personal de nueva incorporación, dispone de una aplicación digital o classroom que les ayuda en el proceso de incorporación.

Para los directivos y el personal de apoyo, se diseña un programa de incorporación personalizado para cada nuevo empleado/a o empleado/a ascendido, lo que les permite familiarizarse rápidamente con la empresa y las personas con las que trabajarán, y obtener apoyo mientras se adaptan a su nuevo puesto.

El acceso a la intranet corporativa permite a nuestra plantilla consultar diversas funciones y documentos administrativos, publicaciones, etc., así como las noticias del grupo.

Para las personas con certificado de discapacidad o necesidades especiales, la empresa se esfuerza por poner en marcha medidas para acomodarlas y formarlas, por ejemplo:

- Trabajar con médicos del trabajo y/o ergónomos para adaptar las herramientas de trabajo.
- Disponibilidad de contratos a tiempo parcial, horarios flexibles o teletrabajo, por ejemplo, para familias monoparentales, personas con discapacidad o mayores.

Objetivos 2030 :

A nivel del grupo, más del 80 % de los empleados superan el período de prueba y son contratados/as de forma definitiva.



4 - Formación para desarrollar las capacidades y la empleabilidad

Nuestro objetivo es crear una cultura de aprendizaje continuo y formar a toda nuestra plantilla, lo que hacemos invirtiendo en formación básica y continua.

Cada organización de los países en los que operamos aplica un plan de formación alineado con los objetivos del grupo, así como con los objetivos específicos de esa organización, y de sus clientes.

La empresa ha desarrollado programas de formación completos, adaptados e innovadores, dirigidos por equipos de formadores/as internos cualificados, con el fin de optimizar las competencias y el compromiso de nuestros recursos. Existen varios sistemas que se mejoran constantemente:

- Intelcia University, destinada a Team Leaders, Ops managers y funciones de soporte.
- Un Plan formativo anual disponible a través de la nómina.
- Otros cursos o formaciones que son específicos para cada área, cliente o campaña

En cuanto los agentes asumen sus funciones, cuentan con una formación de iniciación adaptado a campaña, que les permite alinearse con los principios de la empresa, como la ética y la sostenibilidad. A lo largo de su carrera en Intelcia, seguirán recibiendo formación a través de los planes de formación para asegurarse de que pueden seguir trabajando y desarrollándose profesionalmente.

Para los directivos y el personal de estructura se desarrollan cursos de formación para cada puesto, además de áreas transversales centradas en el liderazgo, la gestión y las competencias técnicas.

Además, en el caso del personal de estructura, ofrecemos soporte corporativo para contribuir a su formación sobre necesidades específicas relacionadas con su área de especialización.

Objetivo 2030 :

Al menos el 60% de la plantilla realiza al menos un curso de formación durante el año



5 - Evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional

La promesa de Intelcia no es sólo proporcionar a su personal un puesto de trabajo, sino una carrera profesional estructurada y satisfactoria para quienes tengan el deseo, y el potencial.

La equidad y la igualdad de oportunidades son primordiales en estas evaluaciones y procesos de desarrollo para afianzar nuestra política de meritocracia y centrarnos en el desarrollo individual, creando así confianza con nuestra plantilla.

Las campañas de evaluación se realizan de manera digital, en aras de la trazabilidad y la transparencia, así como de la eficacia.

Se utilizan criterios bien establecidos, claros y comunicados para evaluar el rendimiento del personal en relación con los objetivos de rendimiento, el compromiso y las habilidades interpersonales.

Los directivos deben organizar reuniones periódicas "One to One" con cada persona de su equipo para evaluar el rendimiento y aplicar planes individualizados de mejora, y desarrollo del funcionamiento. Estas reuniones también brindan la oportunidad de dialogar para plantear y resolver cualquier problema o limitación.

Anualmente se llevan a cabo revisiones completas del rendimiento, las competencias y el potencial de desarrollo. Basándose en las competencias de un modelo de liderazgo formalizado, la empresa ha puesto en marcha las siguientes herramientas según las necesidades de cada región:

- My Eval, una revisión anual para evaluar el rendimiento y fijar objetivos.
- My Feedback, una revisión de 180° para que el equipo evalúe las habilidades y el liderazgo de los directivos.
- Talent Review, una evaluación del potencial para identificar a los empleados/as con posibilidades de progresar y desarrollar planes de desarrollo individualizados y planes de sucesión para garantizar la continuidad de las organizaciones.

Como resultado de estas revisiones, que las entidades están obligadas a realizar, se elaboran planes de formación que se despliegan en función de las peticiones de cada área.

Todas las vacantes se publican en nuestra intranet, a la que pueden acceder todo nuestro personal, y puede presentar su candidatura directamente si cumplen los requisitos.

El proceso de contratación interna es neutral y objetivo, y se basa en entrevistas, pruebas y evaluaciones para determinar si se cumplen los criterios buscados. También debe cumplir nuestros principios de meritocracia e igualdad de oportunidades.

Se ha elaborado una Carta de Movilidad del Grupo para compartir las normas sobre movilidad y promoción, y permitir a la plantilla desempeñar un papel activo en el desarrollo de su carrera.

Objetivos 2030 :

Igualdad de género en el desarrollo de la carrera profesional

Al menos el 90% de la plantilla con derecho a ello realizan una evaluación anual de su rendimiento.

Al menos el 70% de los puestos (directivos y de apoyo) se cubren mediante promoción interna.



III- Políticas salariales y sociales que fomenten el rendimiento, la retención y el compromiso

1. Política salarial

Nuestra política salarial se esfuerza por ser transparente, justa, y atractiva para impulsar el rendimiento y la excelencia de nuestro personal y así servir mejor a nuestros clientes. Garantiza la inclusión y la diversidad, en particular la igualdad de género, basándose en lo siguiente:

- El repositorio de categoría profesional según convenio de aplicación, disponible en la intranet, que establece la organización de la empresa.
- La Guía de Entrega, el convenio colectivo aplicable o su equivalente en cada país, proporciona más detalles sobre las misiones y funciones de las áreas de producción.
- Las escalas salariales básicas pueden basarse en el convenio colectivo aplicable y/o en los parámetros de referencia del mercado, cumpliendo las normas sociales mínimas de cada país y garantizando a nuestros profesionales una remuneración digna. Estas escalas salariales permiten una progresión salarial basada en el rendimiento individual y la antigüedad, de acuerdo con procesos claramente establecidos y el convenio colectivo aplicable, siempre que sea de aplicación.
- De acuerdo con los contratos de trabajo vigentes o el convenio colectivo, cuando sea aplicable, bonificaciones basadas en el rendimiento con criterios claramente definidos, que fomenten la superación personal y la excelencia para nuestros clientes.
- Seguro que cubre los distintos riesgos a los que se exponen las personas que trabajan con nosotros durante la jornada laboral.

Las políticas salariales se establecen específicamente para cada país, en función de las condiciones del mercado y la normativa legal o contractual, y se comunica claramente a nuestra plantilla en el momento de su contratación.

Intelcia cumple la normativa de cada país en materia de tiempo de trabajo, derecho a permisos retribuidos y permisos parentales, pago de horas extraordinarias y pago de impuestos y cotizaciones a la Seguridad Social.

Nuestro objetivo es establecer relaciones laborales estables y duraderas. Por ello, de acuerdo con nuestro flujo de actividad, ofrecemos principalmente contratos indefinidos y, en su caso, transformamos los contratos temporales en indefinidos

El contrato de trabajo se pondrá a disposición de toda la plantilla, de acuerdo al convenio de aplicación vigente en cada momento, así como con el código laboral local o los convenios, y acuerdos laborales internos o interprofesionales de cada país.

Objetivos 2030 :

Igualdad total de género en términos de remuneración, independientemente del grado o nivel.



2. Más allá de las obligaciones legales

En función de las prácticas y la legislación de los diferentes países, y en función de los acuerdos empresariales negociados con los representantes laborales, se puede ofrecer a los empleados/as:

- Condiciones salariales más generosas que el salario base
- Planes de pensiones o jubilación
- Días adicionales de vacaciones
- Salario parcial o completo durante los periodos de baja por enfermedad
- Plan de ahorro para empleados/as
- Etc.

Intelcia vela por el cumplimiento de toda legislación y acuerdos relativos a la conciliación familiar, por ello, los derechos relacionados con los permisos parentales y con la conciliación familiar, no tienen penalización en términos de salario o promoción profesional. Dependiendo del país, también se ofrecen medidas específicas, como pausas adicionales para mujeres embarazadas, y pausas de lactancia o salas de lactancia.

3. Prestaciones sociales y beneficios

A nivel local, dependiendo del país, pueden negociarse beneficios adicionales para nuestra plantilla, como acuerdos con gimnasios, servicios médicos, guarderías y escuelas, hoteles y otros.



IV- Política de salud y seguridad del Grupo

1- Un entorno sano para toda la plantilla

En Intelcia, queremos que las instalaciones de nuestra empresa representen nuestra visión de "One Intelcia", por ello estos espacios se diseñan de acuerdo con especificaciones estrictas y relativamente uniformes, cumpliendo las mismas normas de seguridad, higiene, ergonomía y estética. El objetivo es crear espacios seguros, agradables, acogedores, energéticos y comunicativos que fomenten el bienestar y el intercambio. Estos espacios deben cumplir los siguientes requisitos:

- Un entorno de trabajo que, en las distintas instalaciones, pretende ser fluido, colaborativo y digitalizado, y un reflejo de la cultura corporativa y sus valores;
- Distribución de espacios, con puestos de trabajo cerrados, otros colaborativos, espacios específicos para rodajes o formación, sin olvidar lugares para comer, y descansos programados durante la jornada;
- Instalaciones térmicas, de iluminación y sonoras que cumplan los mejores estándares y normas para limitar las molestias y promover un lugar de trabajo agradable y habitable para todos;
- Ergonomía de espacios y mobiliario para garantizar la seguridad de la plantilla reduciendo el riesgo de lesiones y evitando malas posturas causantes de trastornos musculoesqueléticos;
- Equipamiento de uso diario, por ejemplo: fuentes de agua, frigoríficos, microondas, pantallas de visualización;
- Seguridad: equipos contra incendios, planes de evacuación, control de accesos y videovigilancia;
- Enfermería o medicina del trabajo de conformidad según la legislación de los países en cuestión.
- Se presta especial atención a la accesibilidad de nuestras instalaciones, sobre todo para las personas con discapacidad, en función de las limitaciones de cada site.

2- Evaluación de riesgos

La política de salud y seguridad se basa en evaluaciones periódicas de los riesgos durante las auditorías realizadas en los distintos centros, que dan lugar a planes de acción y planes de prevención para reducir los riesgos y mejorar la salud y la seguridad en el lugar de trabajo.

Estos planes de acción se supervisan cuidadosamente en reuniones específicas.

Objetivos 2030 :

El 100 % de los centros se someten a una evaluación o auditoría de salud y seguridad en el trabajo (SST) cada año.



3- Obligaciones legales

En todos los centros, los niveles sonoros, acústicos y de iluminación se controlan para garantizar un entorno de trabajo de calidad, de acuerdo con los requisitos normativos locales y las recomendaciones de salud laboral, al menos cada tres años.

El factor de riesgo asociado al ruido es un problema importante en nuestra línea de trabajo. La empresa proporciona auriculares que cumplen las normas vigentes y refuerza los mensajes de prevención sobre su uso correcto.

Según la legislación local vigente, la empresa:

- Garantiza la realización de todos los reconocimientos médicos obligatorios.
- Adapta los puestos de trabajo a personas con discapacidad o problemas de salud.
- Organiza campañas ocasionales de prevención o información, según sea necesario.
- Garantiza que los emplazamientos cumplen los requisitos de seguridad adecuados.

Además de estas medidas preventivas, la empresa debe adoptar, según la legislación vigente, medidas para hacer frente a cualquier incidente, como:

- Disponer de un número suficiente de equipos de emergencia y evacuación que reciban formación en gestión de emergencias.
- disponer de equipos de respuesta, como, botiquines de primeros auxilios, extintores, etc.
- Organizar simulacros anuales de evacuación, con un análisis en profundidad de las reacciones.

Objetivos 2030 :

Formar cada año a un número suficiente de equipos de emergencia en el trabajo / responsables de seguridad y encargados de evacuación en cada centro.
Realizar un simulacro de evacuación al año en cada centro.

4- Iniciativas de formación y sensibilización

Intelcia organiza todo un programa que comprende diversos cursos de formación en el ámbito de la salud y la seguridad. Puede tratarse de cursos de formación obligatorios o no obligatorios, como:

- Certificados de Primeros Auxilios en el Trabajo o de Prevención de Incendios, según los intervalos establecidos por la legislación local.
- Formación en lenguaje corporal y postural, antidiscriminación y contra el acoso.
- Simulacros de evacuación, realizados al menos una vez al año.
- Campañas de sensibilización sobre determinados riesgos físicos o psicosociales.



5- TME y RPS

El objetivo de Intelcia es abordar las cuestiones relacionadas con los trastornos musculoesqueléticos (TME) y los riesgos psicosociales (RPS) de la mejor manera posible, y con carácter preventivo.

Los TME afectan tanto a la salud del personal como a su capacidad para desempeñar sus funciones. La empresa colabora estrechamente con médicos del trabajo y especialistas para mejorar la ergonomía de los puestos de trabajo, y prevenir los TME en la mayor medida posible.

Intelcia también está atenta a los RPS y se compromete a que en situaciones especiales o de emergencia poner en marcha dispositivos adecuados, como proporcionar apoyo in situ y servicios de apoyo. Como medida preventiva, una de las acciones más importantes en todos los países del Grupo es llevar a cabo un trabajo exhaustivo sobre el bienestar, al menos dentro de la empresa, en particular en el marco de In The Move y de la encuesta de riesgos psicosociales.

El seguimiento de los planes de acción debe figurar en el orden del día de las reuniones de los órganos encargados de estos temas.

Objetivos 2030 :

1 plan de prevención de riesgos actualizado anualmente para cada centro



V- Una experiencia única para nuestra plantilla

1- Herramientas para facilitar la vida a nuestra plantilla

Para facilitar los trámites administrativos a nuestros equipos, Intelcia ha desarrollado herramientas y se ha comprometido a implantarla según las necesidades de cada región, en todos los países en los que opera. Estas herramientas están disponibles en la intranet MyIntelcia y, en algunos casos, en teléfonos móviles, como por ejemplo:

- Para obtener información sobre cuestiones estándar: MyExperience (datos de RR. HH.), MyPay (nómina), MyPerf (rendimiento), MyTransport (si lo organiza la empresa) y MyVacation para solicitar vacaciones
- MyPlanning para programar las horas de trabajo, MyFlex para solicitar ajustes en las horas de trabajo y MySwap para solicitar cambios de horario
- MyRequest para preguntas y cuestiones relacionadas con RR. HH. o TI, con un tiempo de respuesta de 72 horas.
- Para consultar las ofertas de empleo internas y presentar solicitudes: My Mobility y My Profile
- Para patrocinar a un candidato: MySponsoring.

2- Teletrabajo

El teletrabajo puede contribuir a mejorar la conciliación de la vida laboral y familiar, ya que responde a las nuevas expectativas de la sociedad en cuanto a métodos de trabajo híbridos, por no hablar del posible impacto indirecto en el medio ambiente y en el poder adquisitivo de nuestra plantilla al reducirse los desplazamientos. En todo caso, el teletrabajo no debe perpetuar los roles y estereotipos de género.

La empresa ha introducido el teletrabajo en los países donde las condiciones y los proyectos lo permiten, y ha definido un marco para ello país por país, mediante cartas o políticas de teletrabajo que establecen las normas asociadas al mismo.

El teletrabajo se basa en criterios de elegibilidad que varían según el proyecto o la organización. Si es necesario, se firma un anexo al contrato de trabajo de la plantilla. Puede exigirse un número mínimo de días trabajados in situ a la semana para preservar el espíritu de equipo, los lazos sociales y el apoyo personalizado.

A nivel local, se establece una carta de teletrabajo en la que se detallan las normas aplicables, los recursos puestos a disposición por la empresa, los posibles acuerdos de la empresa, las obligaciones y responsabilidades del teletrabajador, especialmente en materia de asistencia y seguridad de los datos, etc.

La formación de los directivos en gestión de equipos a distancia es un factor clave para el éxito, al igual que las herramientas de comunicación a distancia (correos electrónicos, chats, videoconferencias, etc.) para que la comunicación y el seguimiento sean tan fluidos como eficaces.



3- Una vida empresarial dinámica

La motivación, el compromiso, el sentimiento de pertenencia a la empresa y el bienestar se nutren especialmente de la vida corporativa. Nuestro objetivo es hacer que la vida en Intelcia sea rica, diversa, vibrante, alegre y atractiva, transmitiendo los valores positivos del deporte, como el empuje, el desafío y el espíritu ganador.

Por eso queremos ofrecer a nuestra plantilla distintas opciones de un menú que refleje nuestro objetivo:

- Algo de diversión - ejemplos: días temáticos en los que se decoran las sedes, el personal se disfraza y se organizan diferentes actividades.
- Emulación y reconocimiento - ejemplos: retos organizados para impulsar el rendimiento, reconocimientos a nuestros equipos.
- Compromiso - ejemplos: actos solidarios con nuestras comunidades y causas humanitarias o medioambientales que reúnan al personal voluntario.
- Sensibilización - ejemplos: campañas de sensibilización sobre discapacidad, nutrición y medio ambiente.
- Bienestar - ejemplos: actividades de bienestar (relajación, nutrición, deporte, etc.) en los centros durante las semanas de bienestar.
- Deporte: ejemplos: el programa «In The Move» y competiciones deportivas.

Otro aspecto importante de la vida empresarial es la comunicación interna, esencial para garantizar que nuestro personal esté bien informado y se sientan valorados y parte integrante de un objetivo común. Hay que utilizar varios canales de comunicación, como la intranet, las pantallas de visualización in situ, los boletines informativos, las reuniones de equipo, Townhall, las reuniones de responsables, los ejercicios de creación de equipos, y los Coffe Break para reunir a la plantilla y a la dirección de la empresa.

Nuestra comunicación debe ser transparente, sin temas prohibidos y basada en un diálogo bidireccional.

4- Canales de diálogo

El diálogo entre nuestros profesionales y la empresa es un elemento clave para desarrollar el compromiso de nuestra plantilla y cultivar la pertenencia al lugar de trabajo. Este es el objetivo de los distintos canales de diálogo directo que se han desarrollado y se van a desarrollar, dependiendo del país. Por ejemplo:

- Los Townhalls, para compartir la visión y las novedades y responder a las preguntas; o los Intelcia de cerca, que persiguen el mismo objetivo.
- Reuniones con los representantes del personal para compartir información, estudiar peticiones y propuestas, y construir un futuro que tenga en cuenta los intereses de todos.
- Herramientas de ticketing de RR.HH. o TI para resolver problemas o responder a nuestra plantilla.
- Una herramienta de denuncia de irregularidades Intelcia Integrity Counts para alertas éticas.

Además, se sensibiliza y forma a diario a la dirección del centro, los Ops managers y los departamentos de RRHH para que estén siempre atentos y disponibles para el personal en caso de que surjan problemas.



5- Medición de la satisfacción

La empresa dispone de varios sistemas para medir la satisfacción y el compromiso de nuestra plantilla. Estos pueden adoptar la forma de:

- Encuestas de satisfacción tras cursos de formación, eventos o sobre temas específicos.
- La encuesta anual de satisfacción del personal Tell Us.
- Indicadores como el índice de rotación o el índice de absentismo.

Analizamos los resultados y elaboramos planes de acción a escala local o de grupo con el objetivo de mejorar continuamente la satisfacción de nuestra plantilla.

Como parte del diálogo y la transparencia, también se comparten los resultados de la encuesta.

Objetivos 2030 :

Al menos un 67 % de índice de satisfacción del personal en la encuesta Tell Us o equivalente a nivel de grupo.



VI- Un diálogo social abierto y constructivo

1- Respeto de los interlocutores sociales

La comunicación también implica un diálogo social abierto y constructivo con los representantes del personal. Intelcia cumple la legislación en esta materia en cada uno de los países en los que opera y se esfuerza por mantener un diálogo abierto, constructivo y permanente con sus interlocutores sociales, haciendo un seguimiento de las decisiones adoptadas en las reuniones.

Los representantes del personal son informados y escuchados de acuerdo con las disposiciones de las distintas legislaciones locales. En particular, los equipos de Recursos Humanos colaboran estrechamente con ellos en cuestiones de salud y seguridad en el trabajo.

Dependiendo del país, se negocian acuerdos de empresa con los interlocutores sociales para mejorar los salarios y las prestaciones en relación con los mínimos legales o contractuales.

2- Recursos disponibles y no discriminación

Como parte del desarrollo de sus habilidades para desempeñar sus funciones, los o las delegados/delegadas de prevención y miembros de la comisión de igualdad del personal pueden recibir formación para llevar a cabo sus responsabilidades, de acuerdo con las disposiciones legales de cada país o los acuerdos disponibles a nivel local.

Intelcia también vela por que los representantes del personal puedan desempeñar sus funciones en buenas condiciones. Pone a su disposición locales y equipos, tableros de anuncios, y les concede tiempo específico para desempeñar sus responsabilidades.

Por último, Intelcia vela porque no se discrimine a los representantes del personal, ya sea en términos de salario, formación o desarrollo profesional.



VII- El impacto de los avances tecnológicos en nuestra profesión

En Intelcia, permanecemos atentos a la evolución de nuestro sector y a las expectativas de nuestros clientes, integrando los últimos avances tecnológicos, en particular la inteligencia artificial, como verdaderas palancas de progreso.

Estas innovaciones representan una oportunidad para nosotros y nuestros empleados/as de ofrecer servicios cada vez más eficientes, al tiempo que impulsamos los negocios a los que prestamos servicio. La tecnología no pretende sustituir a los seres humanos: les apoya liberándoles de tareas repetitivas o que requieren mucho tiempo, ayudándoles a analizar grandes cantidades de datos y reorientándoles hacia misiones de mayor valor, movilizándolos su inteligencia cognitiva y emocional.

Este compromiso va de la mano con el uso ético y responsable de la IA. Nuestra ambición es clara: alinear los recursos humanos y la tecnología con lo que cada uno de nosotros hace mejor.

Para lograr con éxito este cambio de paradigma, damos prioridad a la información, la escucha y el diálogo con nuestros equipos, al tiempo que invertimos en formación continua para preservar y desarrollar su empleabilidad. Este marco ético y responsable es esencial para mantener la confianza de nuestros equipos y consolidar una cultura corporativa basada en la integridad, el respeto y la responsabilidad.



VIII- Post Intelcia

1- Salida del personal de Intelcia

En caso de que alguien abandone la empresa, ya sea por dimisión, despido o jubilación, Intelcia cumple la legislación vigente en cada país en lo que respecta a los procedimientos de salida, plazos de preaviso, indemnizaciones, liquidación de cuentas y certificados de trabajo.

Un despido siempre se vive como un fracaso, tanto para la persona como para la empresa. Intelcia presta especial atención a este tipo de separación, por un lado, tratando de evitar el despido mediante planes individualizados de mejora del rendimiento y, si el despido es la única solución, apoyando la persona en esta separación para reducir el impacto psicológico negativo.

2-Despidos colectivos o planes de reestructuración

En caso de disminución de la actividad o pérdida de un cliente, hacemos todo lo posible por reasignar al personal afectado a otras actividades para evitar planes de reestructuración o despidos.

Así, el "Carrer Center" sigue siendo la herramienta interna de recolocación por excelencia en algunas regiones del Grupo.

También consideramos la posibilidad de que el personal trabaje desde casa durante un periodo de tiempo, y beneficiarse de la flexibilidad laboral.

Históricamente, Intelcia ha podido evitar el recurso a los despidos colectivos gracias a una gestión manual proactiva y a los dispositivos internos de movilidad y adaptación.

Si en el futuro se materializara un plan de despidos, se negociaría y acordaría específicamente con los interlocutores sociales y las autoridades competentes, de conformidad con la legislación local, teniendo en cuenta el impacto sobre el personal afectado.

Además de las soluciones mencionadas, se hará todo lo posible para evitar planes de reestructuración y despido que no son deseables, y sólo serían un último recurso.



IX- Plantilla externa de Intelcia

El personal externo de Intelcia, ya sean consultores, trabajadores/as temporales, proveedores de servicios o subcontratistas, es tratado con el mismo respeto que nuestra plantilla. Tienen acceso a la misma infraestructura de alta calidad.

También están sujetos/as a las mismas obligaciones, sobre todo en lo que respecta al respeto de los derechos humanos y el cumplimiento de la legislación laboral.

El personal temporal, si los hay, tienen derecho a las mismas condiciones y prestaciones que el personal contratado por Intelcia en puestos equivalentes.

Se presta especial atención a los subcontratistas que participan en trabajos de construcción o mantenimiento de obras para garantizar que puedan trabajar con seguridad.

Intelcia ha formalizado una Carta de Compras Responsables en la que especifica claramente sus requisitos en materia de derechos humanos y el modo en que sus proveedores, y subcontratistas tratan al personal.



X- Solidaridad con nuestras comunidades

La solidaridad promovida por Intelcia se extiende también a las comunidades de los territorios de acogida, con las que la empresa compromete tanto sus recursos humanos como financieros para crear condiciones dignas y de desarrollo, y sembrar semillas de esperanza entre las poblaciones vulnerables, en ámbitos como la pobreza, la infancia, la educación, el empleo, la salud, la violencia contra las mujeres y el medio ambiente.

En colaboración con asociaciones y socios locales, la empresa organiza actos en los que se anima a la plantilla a participar como voluntaria (recogida de donativos, carreras benéficas, donaciones de sangre, recogida de residuos en playa y parques, etc.).

La empresa moviliza recursos en forma de mecenazgo financiero, mecenazgo de competencias, asociaciones y patrocinios.



XI- Nuestro ecosistema y el desarrollo sostenible

Todas nuestras partes interesadas, empezando por nuestra plantilla, están al corriente de nuestra política e iniciativas de RSC y desarrollo sostenible.

Intelcia pretende sensibilizar, formar e incluso apoyar a sus grupos de interés en un esfuerzo de desarrollo sostenible, de diferentes maneras y a distintos niveles, entre ellos:

- Formación interna on line sobre desarrollo sostenible.
- Actividades periódicas de sensibilización.
- Información y/o apoyo a sus proveedores.
- Iniciativas para apoyar a las asociaciones y comunidades locales mediante actividades significativas con un impacto a largo plazo.
- Publicación de un informe anual de RSE en nuestra web.



Una empresa centrada en las personas

Nuestro objetivo es construir una organización de alto rendimiento que ofrezca un crecimiento sostenible y cree valor compartido a largo plazo: a nuestra plantilla, nuestros clientes, nuestros socios, nuestras comunidades y todas las partes interesadas.



Transparencia.Respeto.Cuidado.

Nuestra cultura corporativa se basa en compartir. La generosidad y cohesión son nuestros principales valores. En Intelcia, respetamos las diferencias. Es nuestra forma de crear relaciones enriquecedoras y sostenibles que dirigen inevitablemente al éxito colectivo. También, cuidamos del bienestar de nuestros/as profesionales, clientes y equipos



CEO

M.Karim BERNOUSSI

Deputy CEO

M. Youssef EL AOUFIR

intelcia