



SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL 2023



MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

Nos enorgullece presentar este informe de sostenibilidad, un reflejo de nuestro firme compromiso con la responsabilidad social y ambiental. Desde nuestros valores y principios se refleja la importancia de dejar un impacto positivo y procurar dejar las cosas mejor de cómo las encontramos; cada una de nuestras decisiones, las asumimos con disciplina y compromiso, convencidos de que podemos contribuir a un futuro más próspero y sostenible.

Cada año nuestra empresa se enfrenta a grandes desafíos, sin embargo, en Coguasimales Service S.A.S. respondemos con resiliencia y adaptabilidad, fortaleciendo nuestra capacidad para innovar y mejorar continuamente. Logramos incorporar tecnologías avanzadas y transformar nuestros procesos para seguir desarrollando soluciones que no solo atienden las necesidades del presente, sino que también promueven un futuro sostenible.

Quiero destacar el papel fundamental de nuestros colaboradores, quienes, con un sentido arraigado de sostenibilidad, han sido el motor de estos avances. Cada uno de los miembros de nuestro equipo lleva en su ADN la misión de contribuir al bienestar del planeta, y gracias a su esfuerzo, hemos alcanzado logros importantes en áreas clave como la gestión del agua, la eficiencia energética, la reducción de residuos y el fortalecimiento de nuestros programas de responsabilidad social.

Este informe es una invitación a conocer nuestro progreso en estos ámbitos, y cómo hemos trabajado para proteger el medio ambiente y mejorar la calidad de vida de las comunidades donde operamos. Sabemos que aún queda mucho por hacer, pero con determinación continuaremos enfocados en nuestro propósito de crear un impacto positivo y significativo.

En Coguasimales Service S.A.S., creemos que la sostenibilidad no es solo una estrategia, sino un compromiso con la vida real de las personas. Seguiremos dedicándonos a mejorar la vida cotidiana de cada individuo, promoviendo espacios donde esa vida pueda florecer genuinamente. Así, nos consolidamos como una empresa que, con cada paso, busca ser un referente de sostenibilidad en Colombia y el mundo.

Con gratitud y visión hacia el futuro.



NUESTRO COMPROMISO

1. CONTEXTO

ESTRATEGIAS SUSTENTABLES



Reducción de emisiones y energía



Gestión de Residuos



Uso eficiente de recursos naturales



Educación y capacitación ambiental

El año 2023 ha sido testigo de importantes avances en nuestro compromiso con la sostenibilidad en Coguasimales Service S.A.S. Durante este período, hemos reforzado nuestra dedicación a prácticas empresariales responsables, orientadas a generar un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

A lo largo del año, hemos implementado una serie de iniciativas innovadoras que no solo han contribuido a nuestro crecimiento económico, sino que también han mejorado el bienestar de nuestras comunidades y la preservación del entorno natural. Entre nuestros logros destacan proyectos que promueven la eficiencia energética, la reducción de residuos y la conservación de recursos naturales, subrayando nuestro compromiso con un futuro más sostenible.

El papel de nuestros colaboradores ha sido crucial en la consecución de estos objetivos. Gracias a su participación activa y compromiso, hemos podido implementar programas de desarrollo comunitario, apoyo a poblaciones vulnerables y fomento de la educación y el bienestar. Estos esfuerzos han fortalecido nuestros vínculos con la comunidad y han demostrado que el crecimiento empresarial puede ir de la mano con la responsabilidad social.

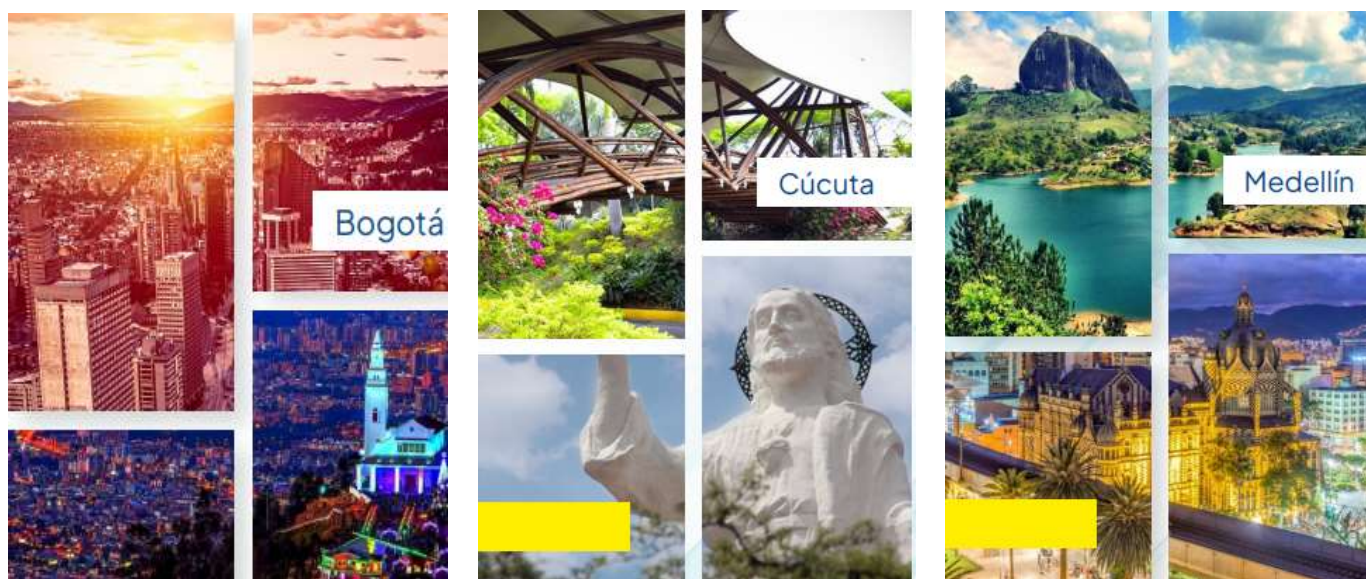
1.1 Estrategias para el desarrollo económico y social

La implementación de tecnologías avanzadas, como software de gestión de cartera y automatización de procesos, permite a la organización gestionar mejor los tiempos de cobro, reducir errores y mejorar la experiencia del cliente. Al optimizar los procesos, se incrementa la rentabilidad y se asegura una mayor recuperación de cartera en menor tiempo, beneficiando el servicio al cliente.

Coguasimales Service S.A.S, apuesta por soluciones tecnológicas innovadoras, como el uso de inteligencia artificial y análisis de datos, permite a la empresa anticiparse a las tendencias de pago de los clientes y ajustar las estrategias de cobro. Estas inversiones no solo mejoran el desempeño financiero, sino que también posicionan a la empresa como un líder en su sector.

UNIDOS PARA SERVIRTE

NUESTRAS SEDES



NUESTRA IDENTIDAD

¿Quiénes Somos?

Un grupo empresarial constituido el 11 de octubre de 2011, prestamos servicios en soluciones integrales en el sector Business Process Outsourcing (BPO) enfocados en Customer Experience Management (CEM) con un amplio portafolio en áreas como Pagos y Recaudos, Courier, Contact Center y Cobranzas.

1.2 Misión

“Generar valor agregado a nuestros aliados y usuarios, que redunde en una mayor fidelización de los mismos garantizando la mejor experiencia en servicios de BPO”.

1.3 Visión

“Para el año 2025 Coguasimales Services S.A.S. proyecta ser reconocida entre las mejores empresas en el sector BPO en territorio internacional contando con un talento humano competente e idóneo para la operación que lidere la optimización de los procesos y asegure la satisfacción del cliente con la prestación del servicio”.

NUESTRO PROPÓSITO

El propósito de Coguasimales Service S.A.S es darle un enfoque de progreso compartido con y para nuestras partes interesadas, comprometiéndose firmemente con los Objetivos de desarrollo sostenible establecidos por la ONU para lograr un futuro mejor y más sostenible para todos. Es con este objetivo que Coguasimales Service S.A.S se propone a crear una empresa modelo en la prestación de servicios sustentables.



Ilustración 1. Objetivos de Desarrollo sostenible de la ONU (ODS)

COGUASIMALES SERVICE S.A.S participa en los 17 ODS en diferentes niveles y tiene un impacto directo en 14 de ellos.

NUESTROS PRINCIPIOS

Son la brújula que guía nuestros comportamientos y acciones, permitiéndonos crecer y adaptarnos a los cambios del mundo sin perder nuestra esencia.

Excelencia en el Servicio al Cliente:

Nos permite brindar el mejor nivel de experiencia en el servicio, conocer y satisfacer las necesidades y expectativas del cliente en todas las áreas de negocio, buscando la mejora continua en la prestación del servicio.

Innovación y tecnología:

Transformación digital que permite a nuestra compañía la creación de tecnología, servicios y soluciones que permite brindar soluciones de alta calidad y nuevos modelos de negocio.

Responsabilidad social:

La organización es consciente de su papel en la sociedad y se compromete a ser un buen ciudadano corporativo, respetando los derechos humanos, el medio ambiente y contribuyendo al desarrollo sostenible de las comunidades en las que opera.

Seguridad de la información:

Medidas técnicas, organizativas y legales que permiten a la organización asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de un sistema de información.

Ética y transparencia:

En la organización, el compromiso y el trabajo equitativo, consiste en respetar el buen funcionamiento de la organización.

Rendición de cuentas y compromiso:

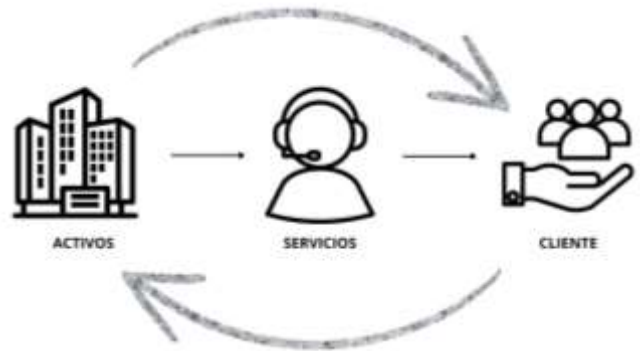
Permite generar confianza y credibilidad con las partes interesadas, manteniendo transparencia financiera en la toma de decisiones estratégicas en beneficio del modelo de negocio.

Nuestros valores son el corazón de nuestra cultura; un reflejo de nuestro legado y liderazgo.



2. MODELO DE NEGOCIO

La cadena de valor tradicional de Coguasimales Service incluye **activos**, que son elementos materiales desarrollados mediante una inversión; **servicios**, desarrollados en base a los activos y **cliente**, a quienes se les ofrece diversas soluciones en la prestación del servicio.



ACERCA DE NOSOTROS

Coguasimales Service S.A.S, es una Organización que ofrece soluciones integrales en el sector BPO enfocados en CX, haciendo uso de la IA para potencializar nuestros resultados.

+27 Años de servicio

+800 Clientes Aliados

+10M Usuarios Conectados

+1000 Empleos directos



Red transaccional para procesos de recaudos, corresponsalías bancarias y recargas



Servicios a la medida que generan valor a nuestros aliados



Gestión de conciliación de cartera tradicional y virtualizada

Para adaptarse a tus requerimientos OFERTA DE SERVICIO



Red que centraliza servicios financieros y de recaudo.

Ventas
Pagos
Recaudos



Servicio al cliente, servicios de back office, servicios de soporte, servicios de encuestas, telemarketing, entre otros.

Servicio al cliente
Back Office
Tecnologías de la información



Gestión de cartera tradicional y virtualizada, gestión de cartera híbrida, compras de activos improductivos

Gestión de cartera
Compra de activos improductivos.

2.1 PERFIL DE LA COMPAÑÍA

Somos una de las empresas más destacadas en el sector de cobranza en Colombia. Con más de 20 años de experiencia, hemos consolidado nuestro liderazgo en el mercado, destacándonos por nuestra eficiencia y compromiso con la recuperación de cartera de nuestros clientes.

A lo largo de nuestra trayectoria, hemos desarrollado estrategias innovadoras y adaptativas que nos permiten gestionar el cobro de cartera de manera efectiva y ética, asegurando la satisfacción de nuestros clientes. Nuestra misión es no solo recuperar los valores adeudados, sino también ofrecer soluciones personalizadas que promuevan relaciones comerciales sostenibles y de largo plazo.

En Coguasimales Service S.A.S., creemos firmemente en el valor compartido. Nuestro enfoque no solo se centra en el aspecto financiero, sino también en el desarrollo y bienestar de las comunidades donde operamos. Nos esforzamos por impactar positivamente la sociedad y el medioambiente, implementando prácticas responsables y sostenibles en todos nuestros procesos.

Estamos orgullosos de nuestra capacidad para adaptarnos a las necesidades cambiantes del mercado y de nuestros clientes, ofreciendo servicios que integran tecnología de punta y un equipo humano altamente capacitado. Cada interacción con nuestros clientes y deudores es una oportunidad para demostrar nuestra dedicación a la excelencia y al servicio de calidad.



3. GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD



Nuestra organización, se rige bajo un enfoque basado en procesos donde los colaboradores desde sus áreas de trabajo se relacionan entre sí para dar cumplimiento de los objetivos de la organización. Con una infraestructura articulada se logra prestar un excelente servicio con estándares de calidad los cuales garantizan el cumplimiento de metas y la obtención de factores diferenciadores que hacen parte de la empresa con un enfoque más socialmente responsable, medio ambientalmente más amigable y sustentable a lo largo del tiempo.

Dentro de la infraestructura actual, Coguasimales Service S.A.S además de su sede principal ubicada en la ciudad de Cúcuta, también posee otra en la capital del país (Bogotá), donde en conjunto se desarrollan y se controlan las diferentes actividades organizacionales.

Sedes principales

Otras sedes



Ilustración 2. Sedes de la organización Coguasimales Service S.A.S

Además del enfoque en procesos, Coguasimales Service S.A.S. tiene como meta ajustarse a los requerimientos de ley y obtener certificaciones que permitan generar confiabilidad y reconocimiento a nivel empresarial de manera colectiva y no individualista, que involucre a todos sus trabajadores. Para esto la empresa tiene un compromiso con todos los sujetos sociales dentro y fuera de la organización, pensando en políticas de bienestar y en prácticas de responsabilidad social que inicie desde la alta gerencia a todas las dependencias o procesos donde se toman decisiones, es por esto que se considera de gran importancia el equilibrio de los procesos y de su parametrización como tal, para lograr el equilibrio con todas las partes interesadas lo que concluiría con la planeación, ejecución y control de buenas prácticas, reduciendo o mitigando riesgos que hagan que se pierdan oportunidades de negocio o la posibilidad de generar un cambio de tipo social dentro de la comunidad.

3.1 Gobierno Corporativo

En Coguasimales Service S.A.S somos conscientes de que la sostenibilidad de la compañía se fundamenta en la transparencia e integridad de nuestro actuar y procesos. Este compromiso, junto con la consideración de las expectativas de nuestros grupos de interés y con un enfoque integral de los temas económicos, ambientales y sociales, conforman los pilares fundamentales para ser competitivos a largo plazo y brindar de manera asertiva y valiosa el mejor servicio a nivel nacional e internacional.



El gobierno corporativo se materializa en manuales de ética y conducta, procedimientos y políticas que aplican a nuestros colaboradores, proveedores y contratistas y que, alineados con nuestra estrategia corporativa, nos permite realizar un aporte significativo a la región.

3.2 Comité Directivo

El gobierno corporativo de Coguasimales Service S.A.S es liderado de forma general por el Gerente, Subgerente y el Director de servicio, donde cada uno de ellos cumple un rol específico de manejar, gestionar y controlar sus colaboradores y actividades durante el desarrollo de sus funciones. Estos participan en la identificación y gestión de riesgos y en el análisis de retos y oportunidades relacionados con temas económicos, ambientales y sociales, lo que permite desarrollar estrategias que busquen el crecimiento empresarial, personal y profesional de todos los colaboradores mediante la implementación de diversas estrategias de enseñanza y aprendizaje que generen gran impacto, productividad y mejora en los vínculos sociales de todos sus trabajadores, socios, aliados y clientes.



Ilustración 3. Organigrama Coguasimales Service S.A.S.

3.3 Política de ética y gestión del riesgo

Para identificar, analizar y gestionar los principales factores que puedan representar un riesgo para la organización, contamos con una Política de Gestión del Riesgo que nos permite determinar, examinar y valorar de forma sistemática los eventos que pudieran materializar un riesgo, problema o desastre. De esta forma se categorizan de acuerdo con su probabilidad de ocurrencia y se determina una acción para su manejo. Esta política permite prevenir y mitigar los riesgos con las comunidades, el medio ambiente, la salud y la seguridad, entre otros.



Paralelamente contamos con una política de ética y conducta regida por el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y estatutarias sujetos a las responsabilidades de cumplir en el desarrollo de las actividades, procesos y todas las disposiciones relacionadas al cargo.

3.4 Política de anticorrupción

El análisis de riesgos incluye aquellos que resultan de nuestra exposición a actividades de soborno transnacional, corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo por parte de terceros con quienes tendríamos la posibilidad de estar relacionados. Para evitarlos y gestionarlos, contamos con un Manual para la Prevención de Corrupción y con un Sistema de

Autocontrol y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT). Dichos documentos han sido dispuestos de forma que atiendan a la realidad y características de nuestra empresa, dando cumplimiento a la regulación vigente. Con el objetivo de comprender a qué riesgos podemos estar expuestos teniendo en cuenta con quién nos relacionamos, contamos con un proceso que monitorea y hace seguimiento de manera aleatoria asegurando el cumplimiento

3.5 Sistema de gestión

Entendiendo el compromiso y actitud de servicio adquirido desde nuestro origen con todos nuestro clientes, colaboradores y comunidad en su conjunto, Coguasimales Service S.A.S. cuenta con los certificados de la norma ISO 9001:2015, en el que nuestro sistema de gestión es cada vez más efectivo dado que se realiza una administración, análisis y mejora en la calidad de los servicios que presta en cuanto a los servicios de cobro de cartera en todas las etapas (jurídica, prejurídica y castigada), recaudo de servicios público y privados, servicios de cobranzas, contact center, entre otros.



Coguasimales Service S.A.S, teniendo presente sus labores relacionadas con la prestación de servicios, se ha propuesto introducir un sistema de gestión de calidad que permita alcanzar los objetivos propuestos y dar a conocer a toda la empresa los alcances, objetivos y metas a cumplir mediante las políticas de calidad.

3.6 Política de Calidad

Coguasimales Services S.A.S. presta servicios de BPO en modalidades tales como la Gestión de Cobranzas y Contact Center, Visitas; así como, alianzas transaccionales para el recaudo y pagos de servicios públicos y privados, corresponsalías bancarias, entre otras, soportado en la mejora continua de nuestros procesos, velando por el cumplimiento de los requisitos legales y los reglamentarios aplicables.

Para garantizar el cumplimiento de la norma ISO 9001: 2015, la política de calidad establece los siguientes compromisos:

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Durante 2023 participamos y nos postulamos a diferentes premios y rankings a nivel nacional e internacional obteniendo los siguientes resultados:

1. Certificación ISO 9001 con ampliación del alcance a actividades relacionadas con la experiencia del cliente.

- Proporcionar servicios de alta calidad que cumplan con los requisitos y expectativas de nuestros aliados.
- Mejorar continuamente nuestros procesos para aumentar la eficiencia y la efectividad en la prestación de servicios y la satisfacción de las partes interesadas.
- Cumplir con la normativa legal y reglamentaria aplicable en todas nuestras operaciones.
- Promover una cultura de calidad en toda la organización, fomentando la participación activa de todos los colaboradores.
- Fomentar la comunicación abierta y transparente con nuestros aliados para entender sus necesidades y expectativas.
- Identificar los peligros inherentes al Sistema, valorando los riesgos con el fin de generar los respectivos controles y acciones de mitigación.
- Implementar prácticas sostenibles y responsables en todas nuestras operaciones para minimizar nuestro impacto ambiental, fomentando el uso eficiente de recursos, la responsabilidad social empresarial y la reducción de emisiones de carbono, con el fin de contribuir activamente a la mitigación del cambio climático y promover la sostenibilidad en nuestras actividades y entre nuestras partes interesadas.

2. Coguasimales Service S.A.S Se certifica en Responsabilidad Social Empresarial y Huella de Carbono. Este premio resalta el esfuerzo de las empresas en diez categorías donde se destacan los ejemplos empresariales más exitosos en temas como aporte a la comunidad, innovación, protección del medio ambiente, responsabilidad social empresarial, entre otros.
3. Reconocimiento de AXA Colpatría al Trabajo seguro, cumplimiento de un 98%.

3.7 Estrategias de relacionamiento con grupos de interés



Coguasimales Services S.A.S. ha implementado acciones que han contribuido al fortalecimiento del tejido social en Norte de Santander. Estas iniciativas, impulsadas por la alta dirección, demuestran el firme compromiso de la empresa con la sociedad, presentando diversas acciones en los ámbitos social, ambiental y económico que han tenido un impacto positivo en nuestros grupos de interés, promoviendo el desarrollo sostenible y la responsabilidad social corporativa.

En Coguasimales Service S.A.S trabajamos por mantener y promover la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de manera transparente, constructiva y recíproco con nuestros grupos de interés basados en un plan donde definimos los principios, objetivos, canales y las promesas de valor

del relacionamiento para cada uno de ellos. Este relacionamiento lo implementamos en la gestión responsable de los riesgos e impactos derivados de la operación, así como en la construcción conjunta de acciones e iniciativas que contribuyan a la mejora continua de la organización que contribuyan al desarrollo socioeconómico de la región.

Con el objetivo de impulsar la responsabilidad social y comprender el papel fundamental de nuestras partes interesadas o stakeholders (aliados, colaboradores, accionistas entes de control, proveedores y comunidad en general), en el transcurso del 2023 se realizaron las siguientes actividades:

Parte Interesada	Acciones desarrolladas
Alta dirección	Celebración día de la tierra Siembra de 1000 semillas de <i>tectona grandis sp</i> Coguasimales Service S.A.S.
	Vinculación y celebración día de la familia. Celebración día del niño (Halloween) Celebración día de las cometas. Celebraciones de cumpleaños Integración con colaboradores, temática “Colombianidad” Celebración de la inclusión y la diversidad
Comunidad en general	Vinculación y entrega de desayunos a grupos vulnerables (Habitantes de calle) Alianzas con centros educativos públicos y privados para aportar estrategias de crecimiento profesional. Entrega de regalos Hospital Universitario Erasmo Meoz (Niños y niñas con cáncer) Entrega de útiles de aseo Fundación Hoasis.

4. ENFOQUE ESTRATEGICO DE SOSTENIBILIDAD

La materialidad es parte fundamental en la forma en que dirigimos nuestras operaciones. Es la base que permite forjar la relación de la organización con los grupos de interés y escuchar su visión entorno a los temas prioritarios, con el fin de incorporar estos temas dentro de los ejes estratégicos a trabajar.

TEMAS PRIORIZADOS

1. Contribución a la economía y el desarrollo de la región y el país.
2. Generación de empleo a nivel local y nacional.
3. Cumplimiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
4. Cumplimiento de los Derechos Humanos (DDHH) y la Salud y seguridad en el trabajo.
5. Gestión responsable de la calidad de los recursos naturales.
6. Cuidado y conservación de la biodiversidad.
7. Proyectos de colaboración con ONGs y organizaciones sin fines de lucro.
8. Relacionamiento con la comunidad y aporte al mejoramiento de su calidad de vida.
9. Implementación de iniciativas de RSC en la estrategia empresarial.

En 2023, llevamos a cabo una revisión de nuestros asuntos materiales para actualizar e identificar nuevos temas relevantes y significativos que impactan tanto a la organización como a los grupos de interés externos. Este proceso nos permitió evaluar cuáles aspectos son relevantes, y fortalecer nuestra transparencia y responsabilidad al abordar de manera proactiva los desafíos y oportunidades que realmente importan con todas las partes involucradas.

Para llevar a cabo este estudio de materialidad, seguimos parcialmente la metodología propuesta en el marco de los estándares del Global Reporting Initiative (GRI). A su vez, consideramos otras prácticas empresariales que destacamos, aplicando los principios de participación de los grupos de interés, el contexto de sostenibilidad, la materialidad y exhaustividad.

En este proceso de integración de la visión que conecta nuestra estrategia global con nuestro modelo de sostenibilidad, implementamos el diálogo con grupos de interés para profundizar y reconocer sus necesidades y expectativas, enfocándonos en integrar el análisis interno y externo.



TEMAS MATERIALES

- Cambio climático
- Creación de valor a la comunidad
- Ecoeficiencia
- Ética empresarial
- Gestión de cliente
- Gestión de riesgos
- Gestión de talento
- Gobierno Corporativo
- Innovación
- Modelo de negocio
- Relacionamento estratégico
- Seguridad de la información y ciberseguridad.

Asunto material	Definición	Alcance
Dimensión ambiental		
Gestión y mitigación del cambio climático	Se refiere a las acciones y estrategias que una organización implementa para reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y su huella de carbono, con el fin de minimizar su impacto ambiental.	Adopción de energías renovables, medición y reducción de la huella de carbono, optimización del uso de recursos (agua, energía) y gestión de residuos y economía circular.
Dimensión social		
Talento humano	Gestión de la atracción, desarrollo, retención del talento generando condiciones de trabajo adecuadas y el respeto por los derechos humanos	Generar planes de carrera y promoción interna, capacitación y desarrollo profesional, retención del talento y manejo de la rotación.
Diversidad, equidad e inclusión	Promover políticas, buenas prácticas y programas que incentiven el desarrollo de espacios diversos, equitativos e inclusivos dentro y fuera de las organizaciones	Incentivar la integración e inclusión para grupos vulnerables (LGBTQ+, personas con discapacidades), igualdad de género, eliminación de barreras para la equidad salarial, programas de sensibilización y formación en diversidad y no discriminación.
Dimensión gobierno		
Reputación corporativa	Desarrollo e implementación de estrategias y acciones que contribuyan a mejorar la percepción interna y externa de la compañía y sus filiales, impactando positivamente su reputación y posicionamiento	Impulsar y mejorar la reputación y el posicionamiento de marca. Responsabilidad social y ambiental Gestión de crisis, cumplimiento ético y normativo.

Ética, gobierno corporativo y cumplimiento	Normas, políticas y procedimientos de control interno que establezcan las reglas de funcionamiento de los órganos de gobierno, promoviendo la gestión transparente y honesta.	Implementación de un código de ética y conducta, Política anticorrupción y prevención de fraudes, cumplimiento de normativas locales e internacionales, supervisión y transparencia en la toma de decisiones.
Gestión del riesgo	Considerar las amenazas y oportunidades en el sistema de gestión de riesgos.	Integrar en el sistema de gestión de riesgos, la consideración de aspectos ambientales y sociales que puedan impactar el desempeño de la organización, mecanismos de prevención y mitigación de riesgos. Planes de contingencia y continuidad del negocio.
Sostenibilidad	Se refiere a la inclusión de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo dentro de los factores de decisión de financiamiento e inversión.	Implementación de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), proyectos que fomenten la sostenibilidad ambiental, económica y social
Seguridad, privacidad de la información y protección de datos	Se refiere a medidas de protección de la información que se aplican para evitar el acceso no autorizado a los datos, los cuales pueden encontrarse en ordenadores, documentos físicos, bases de datos, sitios web, entre otros	Políticas de privacidad y cumplimiento con normativas, sistemas de ciberseguridad y protección contra ataques informáticos, educación y concientización sobre protección de datos.
Desempeño económico sostenible	Es la capacidad de utilizar los activos para generar beneficios en el corto y largo plazo fortaleciendo la relación con los diversos grupos de interés	Creación de valor a largo plazo para accionistas y partes interesadas, innovación en servicios sostenibles, rentabilidad equilibrada con prácticas social y ambientalmente responsables.

4.1 Objetivos de Nuestro Programa de Responsabilidad Social

Coguasimales Service S.A.S. se mantendrá como una de las empresas líderes en el sector de BPO en la ciudad de Cúcuta con el certificado de responsabilidad social empresarial por sus buenas prácticas e impacto social y se compromete a:

- Aumentar en un 50% la participación de la empresa en actividades de impacto social que aporten un cambio positivo en la salud y bienestar de las poblaciones más vulnerables de la ciudad de Cúcuta.
- Hacer de Coguasimales Service S.A.S. la mejor empresa líder del sector de BPO y CEM para el año 2025 en relación con la adopción de las mejores prácticas empresariales y el aprovechamiento de su recurso humano que permita la mejora continua y la continuidad del negocio.



4.2 Política de Responsabilidad Social Empresarial

En Coguasimales Service S.A.S., estamos comprometidos con el desarrollo sostenible y la contribución positiva a la sociedad en la que operamos. Reconocemos que nuestras acciones tienen un impacto significativo en diversos aspectos, por lo que nos comprometemos a integrar la responsabilidad social en

todas nuestras operaciones y decisiones comerciales; con el fin de contribuir activa y voluntariamente al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de la empresa a sus stakeholders.

4.2.1 Beneficios obtenidos de la RSE en nuestra organización

Para los colaboradores y directivos de Coguasimales Service S.A.S. es gratificante comprobar la grata experiencia que se obtiene al lograr una ventaja competitiva o un factor diferenciador ante la comunidad, frente a otros que ya cuentan con mucha más trayectoria. Ya que como lo seguimos demostrando, nuestra empresa seguirá creciendo gracias al compromiso y esfuerzo de cada uno de los colaboradores demostrando así el liderazgo y desempeño de la organización.

BENEFICIOS

- Mejor aceptación en la comunidad en general al identificarnos con el desarrollo de actividades sociales y ambientales.
- Mejora de la lealtad de clientes.
- Mejora en la imagen y reputación ante clientes y demás partes interesadas.
- Reducción de costos operativos.
- Aumento de la calidad y la productividad de los trabajadores
- Aumento de la estabilidad laboral.
- Mayor control y seguimiento a las actividades de formación, capacitación, inducción del personal.
- Reducción de riesgos

5. ACCIÓN POR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Como uno de los grupos financieros más grandes del país, somos conscientes de la responsabilidad que tenemos de promover acciones que contribuyan a las metas globales enmarcadas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, como hoja de ruta que pone en el centro a las personas, el planeta, la prosperidad y las alianzas para el desarrollo.

5.1 GESTIÓN ODS EN LOS GRUPOS DE INTERES

Coguasimales Service S.A.S. en conjunto con las partes interesadas nos encontramos comprometidos de manera activa y voluntaria con la política ambiental y la responsabilidad social con el objetivo de promover el mejoramiento social, económico y ambiental de la población, generando desarrollo sostenible teniendo en cuenta los recursos actuales, la protección del medio ambiente y las generaciones futuras. En cuanto a las áreas de interés se pueden encontrar: medio ambiente, estado, comunidad y sociedad, clientes y consumidores, proveedores, competencia, trabajadores y accionistas.

5.1.1 MEDIO AMBIENTE

Coguasimales Services S.A.S. ha implementado diversas iniciativas que refuerzan nuestro compromiso con el medio ambiente, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas.

ODS 6: Agua limpia y saneamiento

Hemos desarrollado programas de uso eficiente y ahorro del agua, que incluyen la reducción del consumo. Estas acciones no solo benefician nuestras operaciones, sino que también contribuyen a la disponibilidad de agua limpia.

En Coguasimales Service S.A.S., nos esmeramos por generar estrategias de bajo consumo como apagar pantallas y equipos cuando no se están usando. En cuanto al agua potable se cuentan con grifos con sistema push el cual evita que las llaves queden abiertas y se desperdicie agua.



Ilustración 4. Control de consumo de agua (Grifos con sistema push)

ODS 7: Energía asequible y no contaminante

Nuestra empresa se encuentra en proceso de invertir en energías renovables, con el fin de mejorar la eficiencia energética de nuestras instalaciones. El proyecto consiste en la implementación de paneles solares y la adopción de tecnologías de bajo consumo que permitirán reducir nuestra huella de carbono y promover el uso de energía sostenible.

De En el año 2023, Coguasimales Service S.A.S, implementó campañas de concientización sobre la importancia del ahorro energético y sus beneficios ambientales y económicos.



Ilustración 5. Campaña de Ahorro y uso eficiente de energía Coguasimales Service S.A.S

ODS 12: Producción y consumo responsables

Fomentamos prácticas de consumo responsables a través de la reducción de residuos y el reciclaje. Además, nos encontramos en proceso de optimización de nuestras operaciones, para minimizar el impacto ambiental y promover una economía circular dentro de nuestra organización.

En el año 2023, se generaron diversas actividades implementando material reciclaje como es el día de las cometas y la celebración día de la familia, para estas actividades se diseñaron trajes ecológicos realizados por los colaboradores, con el fin de incentivar y promover campañas de reducción de residuos.



Ilustración 6. Desfile con Trajes ecológicos en Coguasimales Service S.A.S

Como estrategia se generaron campañas de separación, recolección de material reciclable, identificando el código de colores para su disposición final, y así contribuir con la reducción del impacto ambiental.



Ilustración 7. Campaña de separación de residuos aprovechables en COGUASIMALES SERVICE S.A.S

MANEJO DE RESIDUOS O PRODUCTOS TÓXICOS: Coguasimales Service S.A.S, cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental que permite realizar convenios con empresas que se encargan de darle una disposición final a todos los productos o residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), que son desechados por la empresa. Dentro de estas empresas que nos prestan sus servicios de manejo de residuos electrónicos encontramos a GEOECOLOGICOS y ARCA UNIDOS ESP, quienes certifican el recibido de materiales para darles un tratamiento adecuado que preserve el ambiente. En cuanto al papel se contó con la Fundación Pequeños Guerreros, a los cuales se hizo entrega de papel para su aprovechamiento y reutilización.

Estas acciones reflejan nuestro compromiso con la responsabilidad social y el desarrollo sostenible, asegurando que nuestras operaciones no solo sean económicamente viables, sino también ambientalmente responsables y socialmente beneficiosas.

Adicionalmente, gracias al equipo de marketing y comunicaciones y la participación de nuestros colaboradores, se generaron constantes campañas y actividades encaminadas a la protección, conservación y la aplicación de buenas prácticas. Dentro de las actividades que se desarrollan se encuentra la celebración del día mundial de la energía, el día mundial del agua, el día del reciclaje, la hora del planeta entre otras.



Ilustración 10. Campañas internas de concientización ambiental.

- VERIFICACIÓN DE EMPAQUES

Coguasimales Service S.A.S. cuenta con una Política de Compras, donde se les solicita a los proveedores que los empaques y embalajes donde envían la mercancía sea lo menos contaminantes posible o que dentro de su organización manejen alguna política ambiental o estrategia de reciclaje con un buen manejo de residuos, esto con el fin de demostrarles que la protección hacia el medio ambiente es un tema de vital importancia para ser seleccionado como proveedor. Este requisito se controla en el área de compras por medio de la declaración donde debe indicar si aplica o no al requisito de utilizar manejo de embalajes con el ambiente y contar con prácticas de responsabilidad social.

5.1.2 ESTADO

Coguasimales Services S.A.S. se compromete a contribuir activamente al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad en colaboración con el Estado, alineando nuestras acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas.

ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico

Colaboramos con el Estado para fomentar un entorno laboral justo y seguro, garantizando condiciones de trabajo dignas y el respeto a los derechos laborales. Apoyamos la creación de empleos de calidad y promovemos el crecimiento económico inclusivo y sostenido en nuestras áreas de operación.



Ilustración 11. Campañas internas de concientización ambiental.

Coguasimales Service S.A.S. está legalmente constituida desde el 11 de octubre del año 2011 en la ciudad de San José de Cúcuta, como persona jurídica con NIT: 900469704-5, cumple con los requisitos establecidos por el Ministerio de Trabajo en relación a salarios, prestaciones sociales, riesgos laborales, entre otros. También se cuenta con el aval de la Superintendencia de Sociedades con la presentación de informes, documentos, libros y papeles de comercio necesarios para el cumplimiento y continuidad de la operación. Somos miembros de la Asociación Colombiana de la Industria de la Cobranza, donde se busca la implementación de las mejores prácticas que conduzcan a la profesionalización y consolidación ética de la cobranza, como uno de los pilares económicos del país, así como la generación de espacios académicos, con contenido relevante y actual que permita su desarrollo e innovación. También tenemos presente el Estatuto del Consumidor donde se tienen en cuenta las consideraciones mínimas de atención y trato a los usuarios que permita generar la mejor experiencia en servicios de BPO y CEM.



ODS 9: Industria, innovación e infraestructura

Trabajamos en conjunto con empresas para mejorar la infraestructura local y promover la innovación. Participamos en proyectos que buscan modernizar la industria y desarrollar infraestructuras resilientes, fomentando una industrialización inclusiva y sostenible.



ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles

Contribuimos a la planificación y gestión urbana sostenible en colaboración con las autoridades locales. Apoyamos iniciativas de desarrollo urbano que mejoran la calidad de vida de las comunidades, incluyendo la creación de espacios públicos seguros y accesibles.

ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas

Apoyamos el fortalecimiento de instituciones eficaces, responsables y transparentes en todos los niveles. Colaboramos con el Estado para promover la justicia y construir sociedades pacíficas e inclusivas, asegurando que nuestras operaciones respeten los principios de derechos humanos y la legalidad.

ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos

Reconocemos la importancia de las alianzas y trabajamos en estrecha colaboración con el gobierno, organizaciones no gubernamentales y otras partes interesadas para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible. Fomentamos la cooperación y el diálogo para maximizar el impacto positivo de nuestras acciones.

En Coguasimales Service S.A.S. siempre estamos comprometidos con la salud y el bienestar de todos nuestros colaboradores, es por esto que con la ayuda de instituciones como IMSALUD, NUEVA EPS y MEDIMAS, buscamos mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y dependiendo de las necesidades que se van generando de acuerdo a las evaluaciones del clima organizacional y ambiente laboral, se procede a solicitar apoyo de estas entidades para planear y ejecutar la realización de capacitaciones, jornadas de afiliación o jornadas de salud y prevención.

También nos encontramos prestos a recibir propuestas de entidades tanto públicas como privadas que permitan el desarrollo de actividades con enfoque social, para esto tenemos disponible:

- Nuestra página web <https://coguasimales.com/>
- Chat en línea
- Línea de contacto mediante el numero +57 (7) 5832270 se comunica con el área comercial disponible para atender cualquier solicitud.
- Correo electrónico: servicioalcliente@coguasimales.com

CONVENIOS Y PROGRAMAS CON INSTITUCIONES PÚBLICAS Y UNIVERSIDADES:

Dentro de la organización existen diversos convenios y acuerdos interinstitucionales entre Coguasimales Service S.A.S. y universidades como la Francisco de Paula Santander, y la Simón Bolívar, entidades públicas como el SENA y privadas (aliados, Fundación Soñar, Fundación Creer Colombia), donde se les brinda la posibilidad a los estudiantes y trabajadores de aplicar lo aprendido de forma teórica en un ambiente de trabajo seguro, como son las prácticas empresariales y las pasantías como modalidad de grado, o en caso de ser préstamos de personal que se puedan generar investigaciones y productos que aporten a la mejora continua. En este ámbito también consideramos que el estudiante y el trabajador aportan con nuevas ideas al mejoramiento continuo y el uso de nuevas estrategias haciendo de la empresa un líder en competitividad e innovación en todos sus aspectos. Se brinda apoyo por parte de las cajas de compensación para que los colaboradores y demás stakeholders sigan preparándose y actualizando sus conocimientos por medio de cursos, talleres, capacitaciones, inclusive programas técnicos, tecnológicos y universitarios.



5.1.3 COMUNIDAD Y SOCIEDAD

Coguasimales Services S.A.S. se compromete a contribuir activamente al bienestar y desarrollo sostenible de las comunidades y la sociedad en general, alineando nuestras acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas.

ODS 1: Fin de la pobreza

Implementamos programas de apoyo comunitario que buscan reducir la pobreza en las áreas donde operamos. A través de iniciativas de desarrollo económico y social, proporcionamos recursos y oportunidades para mejorar la calidad de vida de las personas más vulnerables.



Ilustración 12. Programas de apoyos a los colaboradores

ODS 2: Hambre cero

Apoyamos la seguridad alimentaria mediante proyectos que fomentan la agricultura sostenible y la producción local de alimentos. Colaboramos con organizaciones locales para distribuir alimentos a comunidades necesitadas y promover prácticas agrícolas eficientes y ecológicas.



Ilustración 13. Entrega de mercados Fundación Hoasis

ODS 3: Salud y bienestar

Contribuimos a mejorar la salud y el bienestar de las comunidades mediante la financiación de clínicas locales, programas de salud pública y campañas de concienciación sobre enfermedades. Promovemos el acceso a servicios de salud de calidad y fomentamos hábitos de vida saludables.



Ilustración 14. Campas de bienestar de Coguasimales Service S.A.S

ODS 4: Educación de calidad

Apoyamos la educación en nuestras comunidades a través de becas, mejora de infraestructuras escolares y programas de capacitación. Fomentamos la educación inclusiva y equitativa, asegurando que todos los niños y jóvenes tengan acceso a una educación de calidad.

ODS 5: Igualdad de género

Promovemos la igualdad de género mediante políticas y programas que empoderan a las mujeres y niñas. Nos aseguramos de que nuestras prácticas laborales sean inclusivas y equitativas, y apoyamos iniciativas que aborden la violencia de género y la discriminación.



Ilustración 15. Campañas y reconocimiento de Inclusión laboral Coguasimales Service S.A.S

ODS 10: Reducción de las desigualdades

Trabajamos para reducir las desigualdades en nuestras comunidades, promoviendo la inclusión social y económica de todos, independientemente de su raza, género, origen étnico o condición económica. Apoyamos políticas y programas que fomentan la equidad y la justicia social.

ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles

Contribuimos al desarrollo de ciudades y comunidades sostenibles a través de proyectos de infraestructura, vivienda asequible y espacios públicos seguros. Promovemos prácticas urbanas que mejoran la calidad de vida y la resiliencia de las comunidades locales.

APOYO A LA FUNDACIÓN SOÑAR: Coguasimales Service S.A.S. se une a la fundación Soñar en apoyo a los niños, niñas y adolescentes con cáncer, mediante la recolección de tapas plásticas como apoyo para el desarrollo de diferentes actividades necesarias en el proceso de diagnóstico y tratamiento contra el cáncer. Por medio de la Campaña Tapatón todos los colaboradores, administrativos y comunidad estamos sumados a esta campaña mediante la recolección de este material, generando un impacto positivo en nuestros más pequeños, brindándoles la posibilidad de seguir con el tratamiento y mejorando su calidad de vida.



Ilustración 16. Tapatón COGUASIMLAES SERVICE S.A.S y Fundación Soñar

- **PARTICIPACIÓN ACTIVA DE VOLUNTARIOS:**

En Coguasimales Service S.A.S. poseemos un equipo de voluntarios que apoya todos los eventos a los que Coguasimales Service S.A.S. asiste o es responsable con el objetivo de salvaguardar la integridad, salud y vida de los colaboradores y asistentes, estando siempre preparados gracias a las capacitaciones, talleres, seminarios y simulacros preparados por la organización. Se hizo presencia en el evento brigadista por un día, organizada por Bomberos Cúcuta.



Ilustración 17. Voluntariado con Defensa Civil


También se coordinó la campaña “Ayúdanos a ayudarlos” donde se hizo acompañamiento a la Fundación Hoasis El Refugio en Cúcuta en donde albergan, hacen acompañamiento médico y apoyo nutricional a los niños y adultos con VIH Sida, que no cuentan con los recursos para un tratamiento digno. Dentro de las actividades que se coordinaron fueron: acompañamiento, recreación, alimentación y entrega de útiles de aseo, ropa y calzado tanto a niños como adultos. Contamos con la participación de todos nuestros colaboradores que aportaron recursos, tiempo y disposición para hacer de esta actividad un éxito.



Ilustración 18. Campaña Ayúdanos a ayudarte.

5.1.4 CLIENTES Y CONSUMIDORES

En Coguasimales Service S.A.S. tenemos en cuenta que para prestar un buen servicio y generar la mejor experiencia a nuestros clientes, primero debemos empezar con nuestros colaboradores por medio de capacitaciones y planes de formación que se le generan a cada uno de ellos con el objetivo de ofrecer valor agregado y hacer del contacto la mejor experiencia de servicio. Actualmente, a nuestros clientes se les invita a tomar conciencia de sus acciones y pensar en el autocuidado como método de prevención, es por ello que algunas de nuestras publicaciones en la web y redes sociales se enfocan hacia este esquema. Para que los clientes permanezcan activos, logren sus metas, mejoren su historial crediticio y cancelen sus deudas.



ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas Mantenemos prácticas comerciales transparentes y éticas, promoviendo la justicia y la integridad en todas nuestras relaciones comerciales. Una de las estrategias utilizadas es recordar siempre que todos nuestros usuarios y clientes son especiales en Coguasimales Service S.A.S. para esto se tiene la política de Derechos Humanos donde se plasma el trato que se le debe dar a cada persona interna o externa, la cual debe ser respetuosa, igualitaria y sin discriminación, respetando sus creencias, ideologías y pensamientos. Fomentamos la rendición de cuentas y la construcción de instituciones sólidas en colaboración con nuestros socios y proveedores.

5.1.5 PROVEEDORES

En cuanto a los proveedores, Coguasimales Service S.A.S. se destaca por tener en cuenta las prácticas empresariales utilizadas por cada uno de ellos desde el momento en que se solicita la cotización para poderlos evaluar y calificar de acuerdo a la “Hoja de vida del proveedor”, el encargado y responsable de este procedimiento es el proceso de Compras donde clasifica y mediante confirmación de datos evalúa la mejor opción de compra no solo por la calidad y disposición del producto sino por la confiabilidad del proveedor, no debe aparecer en ninguna lista negativa o presentar vínculos con lavado de activos o narcotráfico.

Es para la empresa una ventaja competitiva que las empresas manejen normas ambientales, normas de seguridad y salud en el trabajo, contar con prácticas de Responsabilidad Social, utilizar materiales de empaque y embalaje amigables con el ambiente, apoyar la vinculación de personal en situación de vulnerabilidad o discapacidad, no emplear menores de edad y tener la disposición de alguna u otra manera de participar en proyectos de Responsabilidad social empresarial en temas de medio ambiente, salud, bienestar, entre otros. Ya cuando son oficialmente proveedores de Coguasimales Service S.A.S. se lleva un control de las requisiciones, junto con las órdenes de compras para no incumplir con ninguno de los compromisos y generar los pagos de acuerdo con el cumplimiento del proveedor, generando alianzas fuertes y confiables.


5.1.6 COMPETENCIA

En Coguasimales Service S.A.S. se cuenta con el manual de ética y conducta que no permite el desarrollo de ninguna actividad mientras haya algún caso o sospecha de actuaciones ilícitas es por esto que se aplica la libre competencia, las buenas prácticas empresariales y la generación de proyectos alternos que mejoren la calidad de vida de las personas y la comunidad en general.

Un ejemplo claro de la buena competencia es la participación en COLCOB, Asociación Colombiana para la Industria de la Cobranza, cuyo fin es promover, reunir, representar e integrar a todas aquellas instituciones que participan en el ciclo de crédito, entre estas Coguasimales Service S.A.S. Dentro de las entidades de apoyo aliadas con esta asociación se encuentran: Ministerio de trabajo, el SENA, Ministerio de hacienda, Ministerio de Educación, Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, Ministerio de Industria y Turismo, Programa de Transformación Productiva, Innpulsa, entre otras, encargadas de vigilar, hacer seguimiento y controlar las buenas prácticas de cada uno de los miembros, brindando así mayor seguridad y confianza al sector BPO y CEM y a la empresa como tal, por hacer parte de este grupo.

Uno de nuestros factores diferenciadores es el de la utilización de inteligencia artificial (Sofia) como valor agregado y estrategia competitiva para la preservación del ambiente y la no contaminación ambiental, promoviendo el uso de tecnologías de la información y las herramientas tecnológicas.

También es para Coguasimales Service S.A.S. importante, la generación de valor agregado en las propuestas del contact center donde por medio de la experiencia los aliados, clientes y usuarios sientan un acercamiento adicional personalizado que les genere confianza y soluciones ante cualquier situación que se le presente, ya sea una consulta, reclamo, queja, solicitud o felicitación.



5.1.7 TRABAJADORES

Fomentar el libre desarrollo personal, profesional y familiar de los colaboradores de la empresa, es uno de los ejes fundamentales dentro de la organización que permite que nuestros colaboradores disfruten de espacios que aporten inclusión, satisfacción laboral, felicidad, clima laboral y responsabilidad social haciendo del ambiente laboral un lugar propicio donde se proteja y se busque el bienestar de todos. Se realiza mediante la actividad de “Día de la Familia”, donde se invitan colaboradores y sus familias.



Ilustración 19. Campaña hábitos y estilos de vida saludables.

A través de la dirección de talento humano se mantiene una continua retroalimentación de las decisiones y condiciones de trabajo de los trabajadores para garantizar que no se vulneren sus derechos, promoviendo el escalonamiento dentro de la organización y brindando beneficios de toda índole, desde beneficios de salud hasta económicos, por las labores realizadas dentro de la organización. Es entonces cuando en la empresa se reconoce que antes de poner en funcionamiento una larga carrera en temas de responsabilidad social empresarial es indispensable que de ante mano se socialice con nuestros colaboradores las políticas de Responsabilidad Social, en las que se les comunique de manera periódica y permanente sobre las prácticas que abarca la RSE, para así hacerlos partícipes, y generar beneficio en materia de salud y seguridad en el trabajo.



Ilustración 20. Programas de bienestar Coguasimales Service S.A.S

Estos programas de bienestar social sirven como base para crear condiciones de vida adecuadas en los colaboradores teniendo influencia en su contexto familiar, una de estas es la celebración de fechas especiales como día de los niños, cumpleaños, día de la mujer, de la madre, del padre y del hombre, además de la navidad, día de la familia, entre otras.

La socialización sobre la RSE, en todos los colaboradores permite que cada uno de ellos aporte elementos que puedan mejorar las actividades que se realizan. De igual manera es indispensable que en la medida que brindan sus aportes exista un trato basado en el respeto por la diversidad de ideas, y la mejora de las condiciones de los colaboradores, un ejemplo de esto es la semana de Seguridad y Salud en el Trabajo, la cual permite que la empresa y aliadas presten todos los servicios necesarios para cada uno de los trabajadores y así se sientan a gusto y sean más competitivos. También se hacen campañas de motivación por medio de mensajes alentadores, que les permita dimensionar su actividad y el impacto que esto trae consigo para todos.



Ilustración 21. Tips para mejorar la salud en el trabajo.

5.1.8 ACCIONISTAS O SOCIOS


Coguasimales Service S.A.S fue creada con el fin de prestar una gama de servicios a la comunidad, por lo que sus directivos se esfuerzan de manera constante por lograr que la organización adquiera reconocimiento en los contextos nacionales e internacionales. Siendo así que desde aquellas estrategias utilizadas por los directivos se propone traer a colación la RSE, comprendiendo que es un elemento que integra actividades de gran impacto en los grupos de interés. Así mismo el personal directivo es el encargado de que la RSE sea ejecutada de forma acertada, responsable e imparcial, velando por el bienestar de todos los que hacen parte de la empresa, bien sea de forma directa o indirecta.

6. CONCLUSIONES

En Coguasimales Services S.A.S., estamos firmemente comprometidos con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social. A lo largo de este informe, hemos demostrado cómo nuestras acciones están alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas, reflejando nuestro compromiso integral con la sociedad, el medio ambiente y la economía.

Hemos implementado prácticas sostenibles que protegen y mejoran nuestro entorno natural, gestionando eficientemente el agua, promoviendo la energía renovable, y fomentando la producción y consumo responsables. Estas acciones contribuyen significativamente a la conservación del medio ambiente y a la lucha contra el cambio climático, asegurando que nuestras operaciones sean ambientalmente responsables.

Nuestra colaboración con entidades gubernamentales ha sido crucial para fomentar el desarrollo sostenible y la justicia social. Apoyamos la creación de empleo decente, la innovación industrial y el desarrollo urbano



sostenible, fortaleciendo las instituciones y promoviendo la paz y la justicia en nuestras comunidades. Estas alianzas estratégicas nos permiten maximizar el impacto positivo de nuestras acciones conjuntas.

Nos esforzamos continuamente por mejorar la calidad de vida de las personas en nuestras comunidades. A través de programas que abordan la reducción de la pobreza, la seguridad alimentaria, la salud y la educación, promovemos la igualdad de género y reducimos las desigualdades, contribuyendo al bienestar general y al desarrollo inclusivo.

Mantenemos relaciones éticas y sostenibles con nuestros clientes, consumidores y proveedores. Promovemos prácticas comerciales transparentes y responsables, asegurando que nuestros productos y servicios sean de alta calidad y sostenibles. Además, educamos a nuestros consumidores sobre el consumo responsable y trabajamos con nuestros proveedores para implementar prácticas sostenibles en toda nuestra cadena de suministro.

En el ámbito de la competencia, fomentamos un entorno justo y ético que impulsa la innovación y el crecimiento económico sostenible. Cumplimos con todas las regulaciones de competencia y antimonopolio, asegurando que nuestras prácticas comerciales sean transparentes y justas, lo que refuerza la integridad y la equidad en el mercado.

Finalmente, estamos profundamente comprometidos con el bienestar y el desarrollo profesional de nuestros colaboradores. Promovemos un entorno laboral inclusivo y equitativo, ofreciendo oportunidades de crecimiento, garantizando la salud y seguridad en el trabajo y fomentando un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal.

