

# Coguasimales

BPO



## **REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2024 COGUASIMALES SERVICE S.A.S**



ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

1

CARTA DEL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA



5

NUESTRA GESTIÓN ECONOMICA



2. SOBRE NUESTRO REPORTE

2

SOBRE NUESTRO REPORTE



6

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL



4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

3

¿QUIENES SOMOS?



7

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL



7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

4

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD



8

INDICE DE CONTENIDOS GRI



8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



# 1

## CARTA DEL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

# CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

## (Contenido 2-22)

### Contenido 2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible

Estimados colaboradores, aliados estratégicos y comunidad en general,

Es un placer presentar el informe de sostenibilidad, reflejo del compromiso inquebrantable de Coguasimales Service S.A.S. con el desarrollo sostenible, la inclusión social y la generación de valor compartido. Desde sus valores y principios, la organización enfatiza la importancia de generar un impacto positivo, asumiendo cada decisión con disciplina y compromiso, convencidos de que es posible contribuir a un futuro más próspero y sostenible.

Cada año, la empresa enfrenta grandes desafíos; sin embargo, en Coguasimales Service S.A.S. respondemos con resiliencia y adaptabilidad, fortaleciendo la capacidad de innovar y mejorar continuamente. Se han incorporado tecnologías avanzadas y transformando procesos para desarrollar soluciones que no solo atienden las necesidades del presente, sino que también promueven un futuro sostenible.

Desde sus inicios, la organización ha concebido y ejecutado programas y proyectos con un propósito claro: transformar realidades y construir un futuro más equitativo y sostenible. Se ha trabajado en la creación de oportunidades significativas, especialmente para los jóvenes, brindándoles herramientas que potencien su desarrollo profesional. Paralelamente, se han impulsado iniciativas alineadas con la responsabilidad social y la reducción de la huella de carbono, reafirmando un fuerte compromiso con el entorno. La sostenibilidad no solo se mide por los impactos ambientales, sino también por la capacidad de generar bienestar y equidad en la comunidad.

La visión de la empresa se basa en la sostenibilidad como modelo de desarrollo respetuoso con el entorno, asegurando una mejor calidad de vida para las futuras generaciones. La solución a las necesidades del territorio y el aprovechamiento de oportunidades dependen de la unión de esfuerzos; por ello, se trabaja en estrecha colaboración con actores clave de la región.

La estrategia organizacional parte del fortalecimiento de las capacidades internas, con una clara orientación hacia la generación de impacto. Se busca profundizar los resultados de cada programa, fusionando la responsabilidad social con iniciativas ambientales para construir, en conjunto con la comunidad, planes de sostenibilidad efectivos.

## ÍNDICE

### 1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

Es fundamental reconocer el papel de los colaboradores, quienes, con un profundo sentido de sostenibilidad, han sido el motor de estos avances. Cada miembro del equipo lleva en su ADN la misión de contribuir al bienestar del planeta, y gracias a su esfuerzo, se han alcanzado logros importantes en áreas clave como la gestión del agua, la eficiencia energética, la reducción de residuos y el fortalecimiento de programas de responsabilidad social.

El impacto sobre los derechos humanos también es una prioridad. Desde la generación de oportunidades para personas en situación de vulnerabilidad hasta la promoción de empleos dignos y sostenibles para la comunidad, el compromiso con el trabajo decente y el bienestar social es una pieza fundamental del modelo de sostenibilidad.

En este informe se presentan los avances, logros y desafíos enfrentados en el camino hacia la sostenibilidad. Se está convencido de que el trabajo en equipo y la colaboración con aliados y la comunidad son esenciales para seguir construyendo una sociedad más justa, responsable y en armonía con el entorno.

Se agradece profundamente el compromiso y esfuerzo de cada persona que ha sido parte de esta misión. Se invita a seguir sumando esfuerzos, innovando y fortaleciendo la cultura de sostenibilidad. Juntos, podemos marcar la diferencia y consolidar un futuro donde el progreso y el respeto por el planeta vayan de la mano.

*Con gratitud y visión hacia el futuro.*

Laura Yamile Buendía  
**Gerente**

### 2. SOBRE NUESTRO REPORTE

### 3. ¿QUIÉNES SOMOS?

### 4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

### 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

### 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

### 7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

### 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



# 2

## SOBRE NUESTRO REPORTE

## ÍNDICE

### 1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

### 2. SOBRE NUESTRO REPORTE

### 3. ¿QUIÉNES SOMOS?

### 4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

### 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

### 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

### 7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

### 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

## SOBRE NUESTRO REPORTE

### (Contenido 2-2, Contenido 2-3, Contenido 2-4)

#### **Contenido 2-2: Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad**

#### **Contenido 2-3: Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto**

El presente informe abarca todas las áreas estratégicas y operativas de la organización, garantizando una visión integral del impacto económico, social y ambiental. La información presentada corresponde exclusivamente a Coguasimales Service S.A.S.

Los estados financieros consolidados y auditados reflejan con precisión la situación económica y operativa de la organización, en cumplimiento con los principios contables aplicables. El periodo reportado comprende del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

Coguasimales Service S.A.S. opera en tres sedes ubicadas en Cúcuta y Bogotá. En Cúcuta, sus oficinas están en la Calle 10 N° 0-106, Local 5, Centro, y en la Calle 9 N° 4-52, dentro del Centro Comercial River Plaza. En Bogotá, la sede se encuentra en la Carrera 62 N° 97-50, Barrio Andes.

#### **Contenido 2-4: Actualización de la información**

Cualquier cambio metodológico que pueda impactar la comparabilidad de los datos entre períodos se documenta y comunica con total transparencia, permitiendo a los grupos de interés comprender la evolución del desempeño en materia de sostenibilidad.

Teniendo en cuenta que este es el primer informe de sostenibilidad bajo estándares GRI, no tenemos información para ser actualizada.



3

**¿QUIENES SOMOS?**

## ÍNDICE

### 1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

### 2. SOBRE NUESTRO REPORTE

### 3. ¿QUIÉNES SOMOS?

### 4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

### 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

### 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

### 7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

### 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

## ¿QUIENES SOMOS?

### (Contenido 2-1, Contenido 2-6)

#### Contenido 2-1: Detalles organizacionales

Coguasimales Service S.A.S legalmente constituida el 11 de octubre de 2011 e inscrita en la cámara de comercio de la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander - Colombia, 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.

## NUESTRA IDENTIDAD

#### 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”.

#### 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”.

## NUESTROS PRINCIPIOS

Son la guía que orienta los comportamientos y acciones, permitiendo crecer y adaptarse a los cambios del mundo sin perder la 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 respetar 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.

## ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

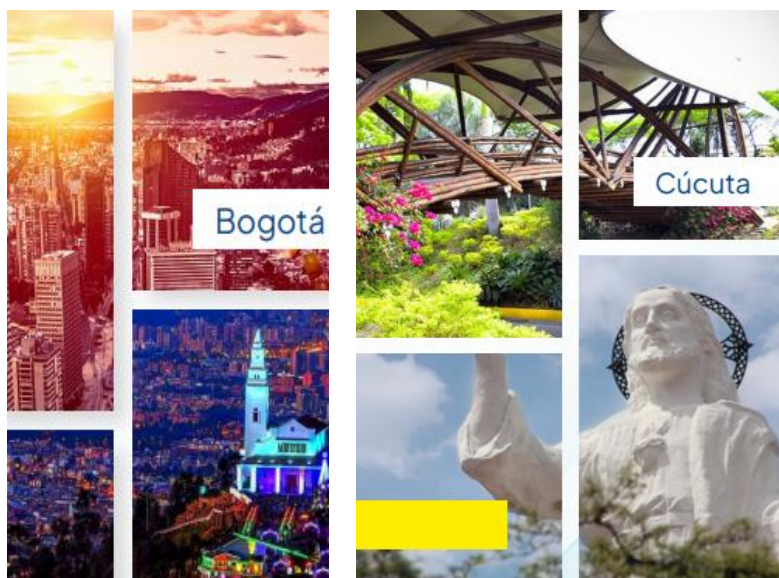
8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Los valores son el corazón de la cultura de Coguasimlaes Service S.A.S siendo un reflejo de legado y liderazgo.



## UNIDOS PARA SERVIRTE NUESTRAS SEDES

La sede principal está ubicada en la ciudad de Cúcuta, donde se centralizan los procesos administrativos y estratégicos de la organización. Esta sede se complementa con la **sede River Plaza**, garantizando una atención eficiente a los clientes y aliados. Por su parte, la **sede Bogotá** permite expandir el alcance, fortalecer alianzas estratégicas y ofrecer soluciones integrales en desarrollo empresarial y gestión de cobranza.



## NUESTRO COMPROMISO

En **Coguasimales Service S.A.S.**, la innovación y el desarrollo son pilares fundamentales en la estrategia de crecimiento sostenible. Se prioriza la implementación de soluciones tecnológicas y metodologías avanzadas para optimizar procesos en el sector de desarrollo empresarial y gestión de cobranzas, fortaleciendo la competitiva y garantizando servicios eficientes y de alta calidad.

La transformación digital ha permitido mejorar la experiencia del cliente, optimizar la gestión de datos y reforzar la seguridad de la información. Además, se promueve una cultura de mejora continua a través de programas de formación y capacitación, impulsando el talento humano y fomentando la creatividad en cada área de la organización.

## ÍNDICE

### 1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

### 2. SOBRE NUESTRO REPORTE

### 3. ¿QUIÉNES SOMOS?

### 4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

### 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

### 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

### 7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

### 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

El compromiso es seguir evolucionando en un entorno dinámico, adoptando nuevas tecnologías y metodologías que generen valor, consoliden a la empresa como un referente en el sector y contribuyan activamente al desarrollo social y ambiental.

## Contenido 2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales

# NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

Objetivos de Desarrollo Sostenible

El propósito de Coguasimales Service S.A.S. es impulsar el progreso compartido con y para las partes interesadas, manteniendo un firme compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU para construir un futuro más equitativo y sostenible. A través de un análisis de nuestra gestión, logramos identificar 11 ODS y 33 metas a los que aportamos mediante el trabajo con los grupos de interés (Tabla 1).



Tabla 1. Contribución de Coguasimales Service S.A.S., con los ODS.

Capítulo	ODS	Meta
Gobierno Corporativo	5, 16	5.5, 16.5, 16.7, 16.9
Políticas y cumplimiento	16	16.3, 16.6
Desempeño económico	8, 9	8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5
Innovación	4, 8, 9, 16	4.4, 4.5, 4.7, 8.2, 9.5
Gestión Ambiental (Agua, energía, emisiones, residuos)	3, 6, 7, 8, 12, 13	3.9, 6.4, 8.4, 12.2, 12.4, 12.5, 13.1
Seguridad y salud en el trabajo (SST)	3, 8	3.3, 3.4, 3.9, 8.3, 8.5, 8.6, 8.8
Diversidad e igualdad	5, 10, 16	5.1, 5.5, 10.2, 10.3, 10.4
Derechos humanos	16	16.3, 16.6
Gestión de Talento	3, 4, 5, 8, 10	3.3, 3.4, 3.9, 4.4, 4.5, 5.1, 5.5, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.8, 10.2, 10.3, 10.4
Protección de datos	16	16.3; 16.10

\*Realizamos la alineación de nuestra gestión con los ODS y sus metas específicas utilizando la guía “Un análisis de las metas y objetivos de desarrollo sostenible” de Pacto Global.

Los programas sociales y ambientales buscan fomentar la participación de los distintos grupos de interés para consolidar una empresa referente en la prestación de servicios sostenibles. Cada iniciativa está alineada con los Objetivos

## ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

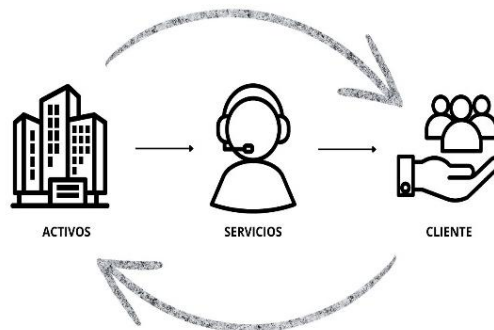
de Desarrollo Sostenible (ODS), en coherencia con la planeación estratégica de Coguasimales Service S.A.S.



Figura 1. Estrategia Sostenible Corporativa

## NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

La cadena de valor de Coguasimales Service S.A.S. integra tres elementos clave:



**Activos:** Elementos materiales adquiridos mediante inversión, incluyendo infraestructura, tecnología y plataformas digitales.

**Servicios:** Desarrollo de soluciones basadas en los activos, optimizando procesos de cobranzas, análisis de datos y gestión documental.

**Clientes:** Se les ofrecen soluciones especializadas y adaptadas a sus necesidades en la prestación del servicio, garantizando calidad y eficiencia.

### Relación con los Clientes

- 👋 Atención personalizada y adaptada a cada cliente.
- 📊 Reportes de gestión y análisis de datos en tiempo real.
- 🗣️ Comunicación transparente a través del área de Marketing y Comunicaciones.
- 💡 Programas de fidelización y formación para clientes y aliados.

## ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

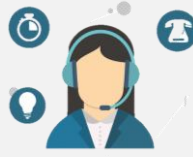
7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

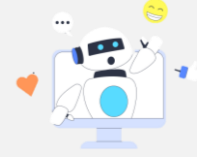
### Canales de Distribución y Atención



Plataformas digitales y CRM de gestión de clientes.



Call center especializado en cobranzas y atención al cliente.



Correo electrónico, chatbots y redes sociales.



Oficinas físicas para atención personalizada

## ACERCA DE NOSOTROS

Nuestra misión es brindar soluciones que generen valor a nuestros clientes, asegurando gestión de calidad, atención personalizada y resultados sostenibles en cada proceso.

*“En Coguasimales Service S.A.S., impulsamos la transformación del sector con innovación y compromiso”.*

### Actividades Clave

- Recuperación de cartera y gestión de cobranzas.
- Análisis de datos y segmentación de clientes.
- Cumplimiento normativo y gestión de riesgos.
- Programas de sostenibilidad, inclusión y educación.
- Innovación y mejora continua en procesos internos

## NUESTRA OFERTA DE VALOR

Innovación y resultados



## ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



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

## OFERTA DE SERVICIO



Red que centraliza servicios financieros y de recaudo.

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

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

Ventas  
Pagos  
Recaudos

Servicio al cliente  
Back Office  
Tecnologías de la información

Gestión de cartera  
Compra de activos improductivos.



PAGO

Múltiples lugares  
**+ 8 corresponsalías**  
Bancarias

Ahorra tiempo  
**+ 700 puntos**  
De acopio de atención al cliente

Confía en nosotros  
**+ 3 millones**  
de transacciones



RECAUDO

Récord transaccional  
**+ 30 mil millones**  
Movimiento efectivo

Alianzas estratégicas  
**+ 5000**  
Convenios

Estrategias  
**+ 10.000**  
Auditorías online



VENTAS

## ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

## Centralizamos servicios financieros y de recaudo

Algunos aliados...

Sector Financiero	
Sector Telecomunicaciones	
Servicios Públicos	
Sector Real	



- Servicio al cliente
- Atención de PQRSF
- Encuestas
- Telemarketing
- Servicios de soporte
- Agente virtual (Bot)
- Envío de mensajes masivos
- Consultoría en modelos de atención



Analizando y asegurando  
**+10 millones de auditorias**  
Online anuales



Potencia de comunicación  
**+10 millones de emails**  
Anuales



Conexiones significativas  
**+78 millones de mensajes**  
De voz anuales



La era de la comunicación  
**+58 millones de mensajes**  
de texto anuales



Desarrollo de estrategias eficientes en la gestión de cartera, llegando a los clientes en todos los bucket de mora.



Gestión de cartera tradicional  
Gestión de cartera virtualizada



Consultoría en modelos de cobranzas

Analítica de datos



## ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



Estudio de bienes

Certificado de incobrabilidad



Análisis de variables de riesgo

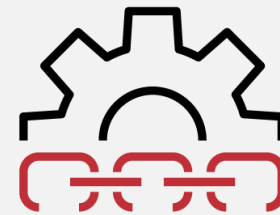
Compra de activos improductivos



## NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO

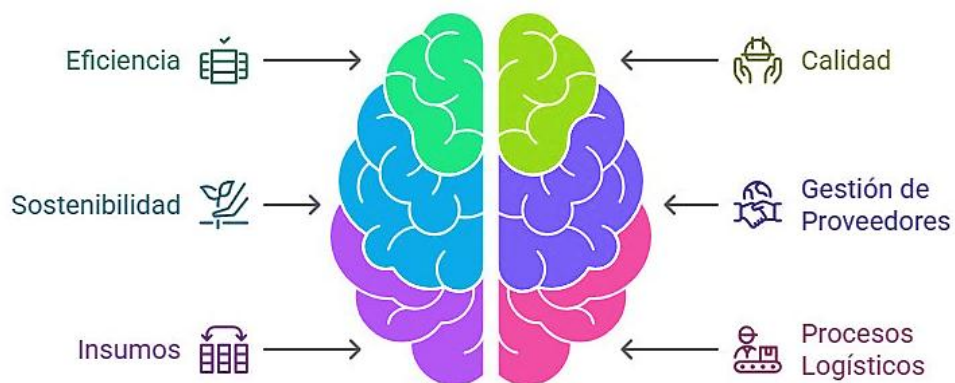
Preferimos que nuestros proveedores sean organizaciones locales y/o emprendedores para favorecer su economía y contribuir con el desarrollo sostenible de la región.

La cadena de suministro está diseñada para asegurar eficiencia, calidad y sostenibilidad en cada operación. Se gestionan estratégicamente los proveedores, insumos y procesos logísticos, garantizando el cumplimiento de altos estándares en la prestación del servicio.



**Gasto total en proveedores**  
\$18.275.028.181  
COP

Los proveedores se clasifican en críticos y no críticos, según su impacto en la continuidad y calidad de la operación. Se mantiene una comunicación constante para fomentar la mejora continua y se actualiza periódicamente el plan de contingencia y continuidad del negocio. Además, se realizan evaluaciones periódicas para garantizar el cumplimiento total de los estándares de calidad.



**Figura 2.** Componentes clave de la gestión de la cadena de suministro

# GOBIERNO CORPORATIVO

## (Contenido 2-9, Contenido 2-15)

### Contenido 2-9: Estructura de gobernanza y composición

El modelo de gobernanza de Coguasimales Service S.A.S. garantiza una toma de decisiones ágil y una supervisión efectiva de los impactos económicos, ambientales y sociales.

#### Asamblea de accionistas



Es el máximo órgano de la organización, integrada por los accionistas quienes son responsable de definir las estrategias corporativas y velar por el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Su labor se fundamenta en principios de transparencia, equidad, responsabilidad y sostenibilidad a largo plazo, asegurando una gestión alineada con los intereses de los accionistas y demás grupos de interés.

#### Comités de la organización:



La compañía cuenta con comité gerencial encargado de implementar las decisiones estratégicas, supervisar la gestión de la alta dirección y fomentar una cultura de integridad y cumplimiento normativo.



El Comité de riesgos y seguridad es el responsable de la identificación, evaluación y mitigación de los riesgos que puedan afectar la continuidad del negocio, la seguridad de la información y la integridad de las operaciones.



El Comité de ética se encarga de promover y garantizar el cumplimiento de los valores, principios y normas de conducta dentro de la organización.



**DISCIPLINE** El Comité disciplinario tiene la función de analizar y tomar decisiones respecto a situaciones de incumplimiento normativo, faltas laborales o conflictos internos que requieran sanciones o medidas correctivas.



El Comité de Calidad es el encargado de supervisar y mejorar los procesos, productos y servicios de la organización para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad.

#### Principios Corporativos

	Excelencia en el servicio al cliente
	Innovación y tecnología
	Ética y transparencia
	Rendición de cuentas y compromiso
	Responsabilidad social
	Seguridad de la información

## ÍNDICE

### 1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

### 2. SOBRE NUESTRO REPORTE

### 3. ¿QUIÉNES SOMOS?

### 4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

### 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

### 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

### 7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

### 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Cada comité está conformado por un **Presidente**, quien generalmente es el Gerente General o un alto directivo, encargado de liderar y garantizar el cumplimiento de los objetivos del comité. Además, cuenta con un **Responsable** del Comité, quien supervisa la ejecución de las acciones y vela por el seguimiento de los acuerdos establecidos. También participan un **Suplente**, que asume las funciones en caso de ausencia del presidente o del responsable, un **Secretario**, encargado de documentar las reuniones, elaborar actas y dar seguimiento a los compromisos, y **Vocales**, quienes representan diferentes áreas de la organización, aportando su conocimiento y perspectiva en la toma de decisiones.

#### Alta dirección

##### Gerente general



El gerente general representa legalmente a la compañía y dirige su operación de la mano de la subgerencia y los diferentes líderes de proceso para cumplir los objetivos organizacionales, promoviendo la mejora continua, la innovación y la sostenibilidad en cada área.

##### Líderes de proceso



Son los líderes responsables de las funciones específicas de la organización, como operaciones, recursos humanos, marketing, gestión de calidad, entre otros, y es a través de estos como se gestiona los recursos e impactos económicos, ambientales y sociales.

Coguasimales Service S.A.S. garantiza una gestión eficiente y una toma de decisiones basada en los principios corporativos; como parte de este compromiso, el Informe de Sostenibilidad es revisado y aprobado por la Asamblea de Accionistas y la Alta Dirección, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos y las mejores prácticas corporativas.



Figura 3. Aspectos de gobierno corporativo

## ÍNDICE

### 1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

### 2. SOBRE NUESTRO REPORTE

### 3. ¿QUIÉNES SOMOS?

### 4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

### 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

### 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

### 7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

### 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

## Contenido 2-15: Conflictos de interés

En Coguasimales Service S.A.S., nos regimos por principios de transparencia, equidad y responsabilidad, por lo que es fundamental evitar cualquier situación que pueda generar un conflicto de interés. Consideramos que un conflicto de interés ocurre cuando los intereses personales, familiares o de terceros entran en contradicción con los intereses de la empresa, afectando la objetividad y compromiso.

Por ello, todo colaborador de Coguasimales Service S.A.S debe abstener de participar en actividades que compitan o interfieran con la empresa, informando al **Comité de Ética** cualquier relación comercial con clientes o competidores, así evita recibir o conceder beneficios que puedan influir en decisiones empresariales. No está permitido utilizar el cargo para obtener ventajas personales ni participar como proveedor de la empresa mientras tenga vínculo laboral. Además, se garantiza la independencia en las relaciones con proveedores, clientes y competidores, evitando recibir beneficios sin autorización expresa de la presidencia. En caso de tener familiares en la organización, estas deben de trabajar en áreas distintas, salvo autorización de la Alta Dirección.

Cualquier posible conflicto debe ser reportado al **Comité de Ética**, asegurando así el cumplimiento del **Código de Ética** y el fortalecimiento de la gobernanza corporativa.

#### Divulgación y Medios de Comunicación

💡 **Denuncias Físicas:** Calle 10 N° 0-106 Local 5 Centro – Cúcuta, Norte de Santander, 📄 usando el formato “Reporte de denuncias”

🔍 **Correo de Transparencia:**  
[transparencia@coguasimales.com](mailto:transparencia@coguasimales.com)

📞 **Página Web:**  
[www.coguasimales.com](http://www.coguasimales.com)



Figura 4. Interrelación del conflicto de interés

## ÍNDICE

1. CARTA DE  
NUESTRO  
MÁXIMO  
REPRESENTANTE  
DE LA EMPRESA

2. SOBRE  
NUESTRO  
REPORTE

3. ¿QUIÉNES  
SOMOS?

4. NUESTRO  
ENFOQUE EN  
SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA  
GESTIÓN  
ECONÓMICA

6. NUESTRA  
GESTIÓN  
AMBIENTAL

7. NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE  
CONTENIDOS  
GRI

# POLÍTICAS Y CUMPLIMIENTO

## (Contenido 2-27)

### Contenido 2-27: Cumplimiento de la legislación y las normativas

Durante el período objeto del informe, no hemos registrado casos de incumplimiento significativos de la legislación y normativas aplicables. Por lo tanto, no hemos incurrido en multas ni sanciones no monetarias derivadas de incumplimientos legales.

Para prevenir y gestionar posibles incumplimientos, contamos con un sistema de monitoreo y control que incluye auditorías internas, revisiones de cumplimiento normativo y evaluaciones de riesgos. Estos mecanismos nos permiten identificar, prevenir y corregir cualquier posible desviación de las normativas vigentes, asegurando una gestión responsable y alineada con los principios de transparencia y cumplimiento legal.

Hemos mantenido la actualización en las políticas y programas. Adicionalmente se ha designado un oficial de cumplimiento, enfocado en mantener la continuidad en programas de cumplimiento, de acuerdo con los estándares.

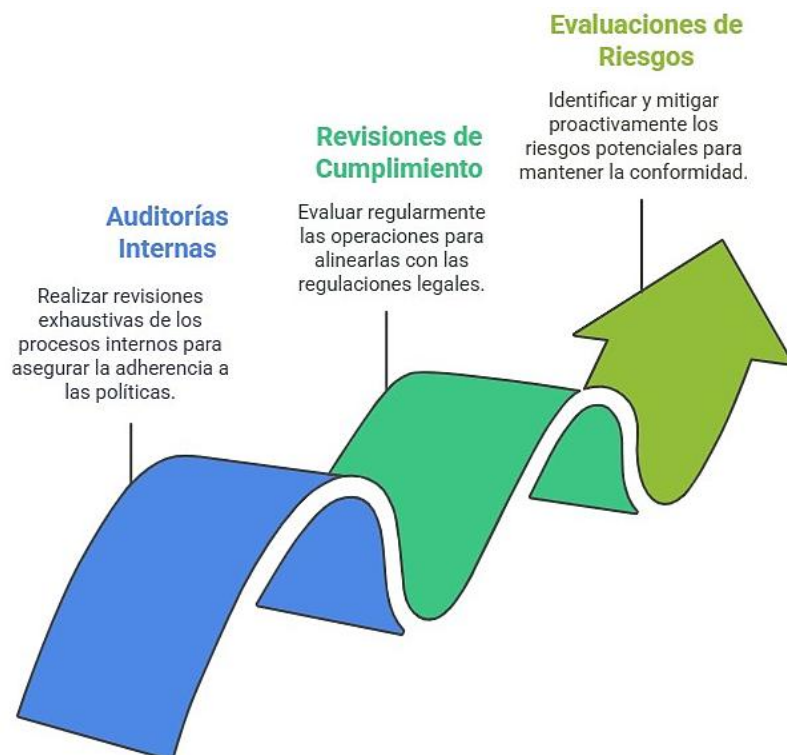


Figura 5. Ciclo de cumplimiento de gestión



# **4 NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD**

## ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

## ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

(Contenido 3-1, Contenido 3-2)

Para determinar los temas materiales, se implementó un proceso estructurado con los líderes de proceso y asesoría externa para identificar y priorizar los impactos económicos, ambientales y sociales de las operaciones y relaciones comerciales, encontrando los siguientes temas materiales:



Figura 6. Temas Materiales

Estos temas materiales guían nuestra estrategia corporativa y nos permiten desarrollar acciones concretas para fortalecer la sostenibilidad de la organización y la confianza de nuestros grupos de interés.



# 5 NUESTRA GESTIÓN ECONOMICA

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

(Estándar 201 (2016), Contenido 201-1)

### Estándar 201 (2016): Desempeño Económico

#### Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

En la organización, se han identificado y gestionado de manera integral los impactos económicos, ambientales y sociales derivados de las operaciones y relaciones comerciales. Los temas materiales generan tanto impactos positivos, como la generación de empleo, innovación y crecimiento económico sostenible, como impactos negativos potenciales, incluyendo riesgos asociados al uso de recursos naturales, afectaciones a la salud laboral y desafíos en la protección de datos.

Logramos un cumplimiento en general en el **100%** de los ingresos.

Mantuvimos nuestro nivel de endeudamiento financiero

Para mitigar estos impactos negativos, se implementan políticas y compromisos alineados con estándares internacionales, promoviendo la transparencia, la inclusión y la sostenibilidad. Se adoptan medidas preventivas y correctivas, como la optimización de procesos para reducir emisiones, la promoción de ambientes de trabajo saludables y la aplicación de protocolos de ciberseguridad. Se realiza un monitoreo constante de las acciones a través de indicadores clave de desempeño, auditorías internas y retroalimentación de los grupos de interés, lo que permite mejorar continuamente las estrategias y fortalecer el impacto positivo en la sociedad.

Desde la Asamblea de Accionistas se presentan los proyectos, planes y programas estratégicos para su análisis y evaluación. En este espacio se define la mejor disposición de los recursos, alineando las decisiones con el cumplimiento del objeto social de la organización y garantizando la sostenibilidad a largo plazo.

#### Ingresos

**\$ 44.547.908.187.88**

Los ingresos de Coguasimales Service S.A.S. reflejan la solidez y estabilidad de la operación, obtenidos a partir de las actividades principales de la empresa. Este valor es fundamental para medir el impacto financiero de la organización, ya que permite evaluar su capacidad de crecimiento, reinversión y generación de valor para sus grupos de interés.

#### Egresos

**\$ 41.881.679.931.57**

Los egresos se distribuyen a través del pago de costos operacionales, salarios y beneficios a los colaboradores, inversiones en la comunidad y cumplimiento de

## ÍNDICE

### 1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

### 2. SOBRE NUESTRO REPORTE

### 3. ¿QUIÉNES SOMOS?

### 4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

### 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

### 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

### 7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

### 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

obligaciones fiscales. Asimismo, se asegura un valor económico retenido que permite continuar con el crecimiento y sostenibilidad a largo plazo.

## Excedente \$ 2.666.228.256.31

La diferencia entre ingresos y egresos nos genera los excedentes de la operación del año 2024, los que directamente se invierten en proyectos de reinversión, innovación y desarrollo, proyectos de impacto social, ambiental y comunitario, alineados con los políticas y estrategias de la organización.

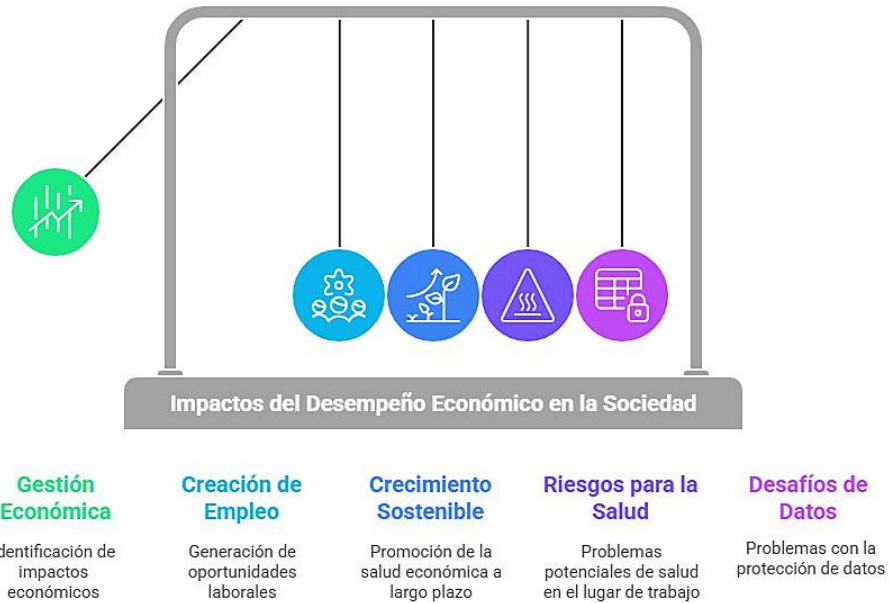


Figura 7. Impactos del desempeño económico

## ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

## INNOVACIÓN (Tema NO GRI)

### Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

En Coguasimales Service S.A.S., la innovación es el motor que impulsa la evolución y permite ofrecer un servicio excepcional a los clientes. La clave para mantenerse competitivo en un entorno dinámico es la mejora continua, por lo que se han desarrollado e implementado proyectos innovadores enfocados en optimizar la experiencia del cliente y fortalecer la eficiencia operativa.

Durante este año realizamos una inversión de **\$1.243.713.430** millones de pesos colombianos destinados a temas de innovación.

Se han incorporado soluciones tecnológicas avanzadas, incluyendo plataformas digitales de autogestión que agilizan la comunicación con los clientes y brindan mayor autonomía en la gestión de sus requerimientos. Además, se han rediseñado los canales de atención, integrando herramientas de análisis de datos que permiten personalizar la experiencia de cada usuario y responder de manera más ágil y efectiva a sus necesidades.

#### Aplicaciones In- house

	Software CRM para la gestión de cobranza
	Software de registro y control de PQR
	Software para medir el comportamiento de las transacciones efectuadas en PAC
	Software de registro y control de visitas
	Software monitorea el acceso a la organización

El desarrollo de modelos predictivos y sistemas de inteligencia artificial ha sido clave para la aplicación de estrategias de innovación. Estas herramientas han permitido crear modelos anticiparse a las necesidades de los clientes, identificar oportunidades de mejora y ofrecer soluciones proactivas que optimizan la gestión de cobranzas y la recuperación de cartera. Asimismo, se han implementado programas de capacitación, asegurando que cada colaborador

cuenta con las habilidades y conocimientos necesarios para brindar un servicio basado en la excelencia, la transparencia y el compromiso.

“Gracias a estas iniciativas, no solo se ha mejorado la experiencia del cliente, sino que también se ha impulsado la generación de empleo en Norte de Santander, contribuyendo al desarrollo económico de la región y ofreciendo oportunidades de crecimiento profesional al talento humano”.



# 6 NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

## ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

# GESTIÓN DE LA ENERGÍA

## (Estándar 302 (2016), Contenido 302-1)

### Estándar 302 (2016): Energía

#### Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

El desempeño económico de la organización influye directamente en la economía, el medio ambiente y la sociedad. Mediante una gestión eficiente, se generan oportunidades de crecimiento, empleo y desarrollo, al tiempo que se mitigan los riesgos asociados al uso de recursos y la sostenibilidad ambiental. No obstante, es inevitable que surjan efectos adversos, como el consumo intensivo de energía y la generación de emisiones, lo que exige estrategias adecuadas para su control.

Para minimizar estos impactos, se han implementado políticas de sostenibilidad y eficiencia operativa, orientadas a reducir la huella ambiental, optimizar el uso de recursos y fomentar el aprovechamiento de energías limpias. Como parte de este compromiso, se ha llevado a cabo un análisis detallado del consumo energético en cada sede, obteniendo información clave para la toma de decisiones.

#### Desarrollo Sostenible

	Su objetivo principal es alcanzar un desarrollo social y económico sin comprometer los recursos naturales.
	Los 17 objetivos de desarrollo sostenible son una serie de metas que la ONU busca alcanzar
	Algunos de estos objetivos son, educación de calidad, buenas condiciones de trabajo, acción contra el cambio climático, entre otros.
	Utilizar energías renovables, políticas de reducción de residuos sólidos y papel, son algunas actividades que llevan a cabo las empresas en temas de sustentabilidad.

#### Contenido 302-1 Consumo de energía dentro de la organización

Tabla 2. Consumo de energía 2024

Tipo	Indicador	Sedes		
		Calle 10	River Plaza	Bogotá
Consumo	Consumo de electricidad	328.881 (Kwh)	102.065(Kwh)	39.264 (Kwh)

## ÍNDICE

### 1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

### 2. SOBRE NUESTRO REPORTE

### 3. ¿QUIÉNES SOMOS?

### 4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

### 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

### 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

### 7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

### 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

#### Alineación con ODS

**ODS 7: Energía asequible y no contaminante:** Integración con paneles solares y reducción del consumo energético asociado al agua.

**ODS 9: Industria, innovación e infraestructura:** Implementación de tecnologías para el uso eficiente del recurso hídrico.

Con base en estos datos, desarrollamos un plan de acción para la gestión de la energía e implementación de estrategias enfocadas en optimizar el consumo energético. Se estableció una meta del >75% para reducir el consumo de energía dentro de la organización y fomentar prácticas sostenibles alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), obteniendo un cumplimiento del 97% en el año 2024.

#### Alineación con ODS

**ODS 12: Producción y consumo responsables:** Estrategias de ahorro y concientización ambiental.

**ODS 13: Acción por el clima:** Reducción de impacto ambiental a través de medidas sostenibles.

#### Estrategias y plan de acción

1. Integración con el programa de ahorro y uso de energía.
2. Proyección de instalación de paneles solares para el año 2025.
3. Sensibilización y cultura organizacional (Siembra de árboles).

A través de la ejecución disciplinada de cada estrategia, no solo optimizamos el consumo energético y reducimos costos operativos, sino que también fortalecemos nuestro compromiso con la sostenibilidad, la mitigación del cambio climático y la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Cada medida implementada, desde el uso de energías renovables hasta la modernización de equipos, representa un paso hacia la eficiencia y la innovación. Estas acciones no solo benefician a la organización en términos económicos, sino que también fomentan una cultura de responsabilidad ambiental entre colaboradores, clientes y aliados estratégicos.

#### Indicadores de Gestión de la energía

Tabla 3. Indicadores de gestión de energía

Indicador	Fórmula de Cálculo	Frecuencia de Medición	ODS	Estrategia	Meta	Resultado
Reducción de Consumo de energía (%)	$[(\text{Consumo inicial} - \text{Consumo actual}) / \text{Consumo inicial}] * 100$	Trimestral	ODS 7 ODS 12	Reducir el consumo de energía en un <b>15% en tres años</b> mediante estrategias de eficiencia.	> 75%	96,7%
Disminución de costos operativos por consumo de energía (%)	$[(\text{Consumo inicial} - \text{Consumo actual}) / \text{Consumo inicial}] * 100$	Semestral	ODS 7 ODS 9	Implementar tecnologías para aprovechamiento y reutilización del	> 87%	98,4%

## ÍNDICE

### 1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

### 2. SOBRE NUESTRO REPORTE

### 3. ¿QUIÉNES SOMOS?

### 4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

### 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

### 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

### 7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

### 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

<b>Cumplimiento de iniciativas de eficiencia energética (%)</b>	Número de acciones implementadas / Número total de acciones planificadas	Anual	ODS 7 ODS 13	agua en procesos internos.  Sensibilizar al <b>100% de los colaboradores</b> sobre el uso responsable del recurso.	> 80%	100%
---	--	-------	-----------------	--	-------	------

Además, el seguimiento constante y la medición de resultados nos permiten evaluar el impacto de cada iniciativa y realizar ajustes que garanticen una mejora continua. De esta manera, aseguramos la sostenibilidad a largo plazo y demostramos que el crecimiento empresarial puede ir de la mano con la preservación del medio ambiente.

#### Iniciativas para gestionar nuestros impactos

Programa de ahorro y uso de energía, busca incentivar el aprovechamiento del recurso energético al desconectar los dispositivos cuando no están siendo utilizados.

Proyecto de paneles solares, con el fin de reducir el impacto ambiental de la empresa mediante el uso de energías renovables, disminuyendo el consumo de energía convencional y la huella de carbono.

Sin embargo, para que estas iniciativas sean verdaderamente efectivas y sostenibles en el tiempo, es esencial la colaboración de nuestros grupos de interés. Al involucrar a colaboradores, proveedores, clientes y comunidades en la toma de decisiones y en la implementación de estrategias, fortalecemos el impacto de cada acción y fomentamos una cultura de uso responsable de la energía.

A través de capacitaciones, espacios de diálogo y campañas de concienciación, promovemos el compromiso colectivo, generando soluciones innovadoras que nos permitan avanzar juntos hacia un futuro más eficiente y sustentable.



**Figura 8.** Campaña “siembra de semillas”, mitigación de impacto ambiental (Consumo de energía)

## ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

# GESTIÓN DEL AGUA

## (Estándar 303 (2018), Contenido 303-5)

### Estándar 303 (2018): Agua y efluentes

#### Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

La gestión eficiente del agua es fundamental en la mitigación de impactos ambientales y en la promoción de un uso responsable de este recurso vital. Como parte de la gestión, se ha diseñado e implementado un plan de acción dentro del Programa de ahorro y uso eficiente del agua, alineado con la estrategia de sostenibilidad y los objetivos de desarrollo sostenible (ODS). Este programa permite optimizar el consumo hídrico en la operación a través de la instalación de sistemas de reutilización, la sensibilización de los colaboradores y la integración de tecnologías de bajo consumo.

Como parte de la estrategia, se han establecido medidas de monitoreo y reducción del consumo en las diferentes sedes de la organización, permitiendo una gestión basada en datos para la toma de decisiones informadas. Durante el último periodo de evaluación, se identificaron patrones de consumo que han servido como base para el desarrollo de iniciativas enfocadas en la eficiencia hídrica:

#### Iniciativas para gestionar nuestros impactos

Minimizar el consumo de agua en operaciones internas y promover el uso eficiente del recurso. (Implementación del programa de ahorro y uso eficiente de agua).

Contribuir a la conservación y recuperación de ecosistemas clave para la disponibilidad de agua.

Aplicar soluciones tecnológicas para mejorar la eficiencia y control del recurso hídrico.

Tabla 4. Consumo de agua 2024.

Tipo	Indicador	Sedes		
		Calle 10	River Plaza	Bogotá
Consumo de agua según fuente	Consumo total de agua anual (mL)	325	39	42

Entre las acciones implementadas, se destaca la instalación de dispositivos ahorradores de agua, como grifos con sensores y sanitarios de bajo flujo, logrando una reducción del desperdicio del 30%.

Estas iniciativas han permitido evaluar y optimizar el consumo, garantizando la efectividad de las estrategias implementadas y fortaleciendo el compromiso con la sostenibilidad y la conservación del medioambiente a largo plazo. Adicionalmente, se han desarrollado campañas de concientización dirigidas a colaboradores y

## ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

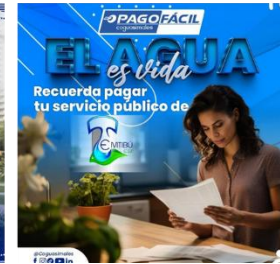
6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

grupos de interés, promoviendo una cultura de responsabilidad hídrica basada en la educación y la adopción de buenas prácticas.

En este contexto, Coguasimales Service S.A.S. prioriza la protección y conservación de los recursos naturales, fomentando el uso eficiente del agua a través de programas de sensibilización, capacitación y mejora continua. Estas acciones aseguran la disponibilidad del recurso para futuras generaciones y consolidan un modelo de gestión hídrica alineado con las mejores prácticas ambientales y regulatorias. Para el año 2024, se logro el cumplimiento de las metas establecidas, reafirmando el compromiso con la preservación del medioambiente a largo plazo.



### Contenido 303-5 Consumo de agua

Tabla 5. Indicadores de consumo de agua

Indicador	Fórmula de Cálculo	Frecuencia de Medición	ODS	Estrategia	Meta	Resultado
Reducción de Consumo de agua (%)	$[(\text{Consumo inicial} - \text{Consumo actual}) / \text{Consumo inicial}] * 100$	Mensual	ODS 6 ODS 12	Implementación de tecnologías de bajo consumo. (Reducir el consumo en un 15% en 2 años)  Auditorías de consumo hídrico y campañas de sensibilización (Alcanzar una reducción del 40% en 3 años)	> 80%	85,2%
Eficiencia hídrica (%)	$[(\text{Consumo inicial} - \text{Consumo actual}) / \text{Consumo inicial}] * 100$	Anual	ODS 6 ODS 12		> 90%	96,4%
Cumplimiento de iniciativas de eficiencia hídrica (%)	Número de acciones implementadas / Número total de acciones planificadas	Anual	ODS 6 ODS 13		> 90%	100%

## ÍNDICE

1. CARTA DE  
NUESTRO  
MÁXIMO  
REPRESENTANTE  
DE LA EMPRESA

2. SOBRE  
NUESTRO  
REPORTE

3. ¿QUIÉNES  
SOMOS?

4. NUESTRO  
ENFOQUE EN  
SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA  
GESTIÓN  
ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN  
AMBIENTAL

7. NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE  
CONTENIDOS  
GRI

# GESTIÓN DE EMISIONES

## (Estándar 305 (2016), Contenido 305-1, Contenido 305-2, Contenido 305-3)

### Estándar 305 (2016): Emisiones

#### Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

En Coguasimales Service S.A.S., la gestión de sostenibilidad está enfocada en minimizar los impactos negativos y potenciar los beneficios sociales y económicos de las operaciones. Comprender la responsabilidad en la generación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) ha sido clave para la implementación de estrategias efectivas que permitan mitigar estos efectos y avanzar hacia una operación más sostenible.

Para ello, se han adoptado políticas de reducción de emisiones y eficiencia energética, alineadas con estándares internacionales y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Entre las principales estrategias implementadas se encuentran la optimización del consumo energético, la transición progresiva hacia fuentes de energía renovable y la incorporación de tecnologías más eficientes, con el propósito de disminuir las emisiones de CO<sub>2</sub> y otros GEI.

Para la determinación de emisiones se utilizó el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol), un estándar internacional de contabilidad corporativa, y la norma ISO 14064-1:2018, asegurando así un enfoque preciso y alineado con las mejores prácticas. La evaluación incluye emisiones directas (Alcance 1), derivadas del consumo de combustibles y emisiones fugitivas, así como emisiones indirectas (Alcance 2, 3 y 4), relacionadas con el consumo de energía, el transporte y el uso de productos, cuantificados por factores de emisión.

#### Protocolo GEI

##### Alcance 1 (Emisiones Directas):

Emisiones generadas por fuentes propias, como el consumo de combustibles fósiles en vehículos o maquinaria.

##### Alcance 2 (Emisiones Indirectas por Energía Comprada):

Emisiones derivadas de la electricidad adquirida y utilizada en las operaciones.

##### Alcance 3 (Otras Emisiones Indirectas):

Emisiones generadas en la cadena de valor, incluyendo proveedores, transporte, viajes de negocios y disposición de residuos.

#### Beneficios de la gestión de emisiones

- 🌍 Cumplimiento de normativas ambientales internacionales y locales.
- ⚡ Reducción de costos operativos a través del uso eficiente de energía y recursos.
- 💡 Mayor resiliencia empresarial ante regulaciones y cambios climáticos.

Los factores de emisión utilizados para la presente cuantificación de gases de efecto invernadero fueron los establecidos por diferentes entes especializados en la materia y seleccionados para tener cercanía con las características que posee Colombia.

## ÍNDICE

### 1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

### 2. SOBRE NUESTRO REPORTE

### 3. ¿QUIÉNES SOMOS?

### 4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

### 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

### 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

### 7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

### 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

## 1. Factor de emisión combustibles fósiles

Tabla 6. Factores de emisión para combustibles fósiles.

Elemento	GEI	Factor de emisión	Unidad	Fuente Bibliográfica
ACPM Fuentes fijas	CO <sub>2</sub>	10,1800	kg CO <sub>2</sub> /gal	(Incombustión, 2016)
	CH <sub>4</sub>	0,000010	kg CH <sub>4</sub> /gal	
	N <sub>2</sub> O	0,000006	kg N <sub>2</sub> O/gal	
Gasolina corriente Fuentes móviles	CO <sub>2</sub>	8,8080	kg CO <sub>2</sub> /gal	
	CH <sub>4</sub>	0,000293	kg CH <sub>4</sub> /gal	
	N <sub>2</sub> O	0,000028	kg N <sub>2</sub> O/gal	

## 2. Factor de emisión biocombustibles

Tabla 7. Factores de emisión para biocombustibles.

Elemento	GEI	Factor de emisión	Unidad	Fuente Bibliográfica
Biodiesel palma Fuentes fijas	CO <sub>2</sub>	6,8820	kg CO <sub>2</sub> /gal	(Incombustión, 2016)
	CH <sub>4</sub>	0,000026	kg CH <sub>4</sub> /gal	
	N <sub>2</sub> O	0,000005	kg N <sub>2</sub> O/gal	
Etanol anhidro Fuentes móviles	CO <sub>2</sub>	5,9200	kg CO <sub>2</sub> /gal	
	CH <sub>4</sub>	0,000088	kg CH <sub>4</sub> /gal	
	N <sub>2</sub> O	0,000200	kg N <sub>2</sub> O/gal	

## 3. Factores de emisión extintores

Tabla 8. Factores de emisión para extintores.

Elemento	GEI	Factor de emisión	Unidad	Fuente Bibliográfica
CO <sub>2</sub>	CO <sub>2</sub>	1,00	kg CO <sub>2</sub> /kg	(IPCC, 2016)

## 4. Factor de emisión gases refrigerantes

Tabla 9. Factores de emisión para gases refrigerantes.

Elemento	GEI	Factor de emisión	Unidad	Fuente Bibliográfica
R22	HCFC-22	1.960,00	kg CO <sub>2</sub> e/kg	(IPCC, 2021; Table 7 – 2021 (AR6))
R401A	HCFC-22	1.960,00		
	HCFC-124	597,00		
	HFC-152a	164,00		

Las emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) producidas equivalen a 11,07 tCO<sub>2</sub>e y aportan el 5,76% de las emisiones totales producidas.

## ÍNDICE

### 1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

### 2. SOBRE NUESTRO REPORTE

### 3. ¿QUIÉNES SOMOS?

### 4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

### 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

### 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

### 7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

### 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

## Contenido 305-2: Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)

El cálculo de las emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero (GEI) asociadas al consumo de energía (alcance 2) se realiza considerando tanto el enfoque basado en la ubicación como, cuando es aplicable, el basado en el mercado. Se incluyen los gases CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> y N<sub>2</sub>O, utilizando metodologías reconocidas y factores de emisión derivados de fuentes oficiales.

#### Compensación de emisiones

Cuando la reducción total de emisiones no es posible, se pueden implementar estrategias de compensación a través de proyectos ambientales como:

- Reforestación y conservación de ecosistemas. (Siembra de árboles)
- Participación en iniciativas de economía circular.
- Implementación de proyectos ambientales (Paneles solares)

El factor de emisión de electricidad que se emplea para la estimación de emisiones indirectas, principalmente se da por la mayor participación de generación hidráulica dadas las condiciones favorables que se propiciaron al tener mayores reservas en los embalses del Sistema Interconectado Nacional. Para estimar el factor de emisión, se tuvieron en

cuenta cada una de las plantas que inyectan energía al SIN dependiendo del tipo de fuente de generación, tecnología, utilizada, combustible utilizado, y otras condiciones específicas de cada una de las centrales. Para el cálculo del factor de emisión se empleó la información de XM S.A. E.S.P. articulado con el Ministerio de Minas y Energía de Planeación Minero-Energética (UPME), para obtener un factor unificado de emisiones de CO<sub>2</sub> (XM S.A. E.S.P, 2024), permitiendo mejorar la eficiencia energética y reducir la huella de carbono.

#### 5. Factor de emisiones electricidad

Luego de realizar el cálculo de acuerdo con la metodología seleccionada se presenta el factor de emisión en términos de CO<sub>2</sub> para 1 kWh.

Tabla 10. Factor de emisión energía eléctrica.

Elemento	GEI	Factor de emisión	Unidad	Fuente Bibliográfica
Energía eléctrica	CO <sub>2</sub>	0,1728	kg CO <sub>2</sub> e/kWh	(XM S.A. E.S.P, 2024)

## Contenido 305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)

El cálculo de las emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero (GEI) del alcance 3 incluye aquellas derivadas de actividades como el transporte de bienes y personas, el uso de productos vendidos y la gestión de residuos. Se han estimado en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, considerando gases como CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> y N<sub>2</sub>O, junto con emisiones biogénicas cuando corresponde. Las emisiones se calculan mediante factores de emisión oficiales y tasas de potencial de calentamiento global (GWP) de fuentes reconocidas.

## ÍNDICE

### 1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

### 2. SOBRE NUESTRO REPORTE

### 3. ¿QUIÉNES SOMOS?

### 4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

### 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

### 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

### 7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

### 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Para estimar las otras emisiones indirectas, se tiene en cuenta diferentes estudios acerca de los factores de emisión para cada uno de los ítems que se detallan a continuación:

**Tabla 11.** Factores de emisión para transporte organizacional y viajes corporativos.

Elemento	GEI	Factor de emisión	Unidad	Fuente Bibliográfica
Transporte en carro	CO <sub>2</sub>	0,18921	kg CO <sub>2</sub> /km*pasajero	Bedoya, 2016) Página 310- Cuadro 1
Transporte en moto		0,02467		
Transporte en bus		0,03501		
Viajes aéreos		0,1395	Kg CO <sub>2</sub> /km	(Rodríguez & Ruiz - Ochoa, 2020)

### 6. Factores de emisión por uso de productos y generación de residuos

**Tabla 12.** Factores de emisión por uso de productos y generación de residuos.

Elemento	GEI	Factor de emisión	Unidad	Fuente Bibliográfica
Papel bond	CO <sub>2</sub>	0,91	kg CO <sub>2</sub> e/kg	(DEFRA, 2023)
Residuos ordinarios	CH <sub>4</sub>	0,055	kg CH <sub>4</sub> /kg	(MVC Colombia, 2016)

### 7. Factores de potencial de calentamiento global

De acuerdo con el protocolo GHG, para cuantificar los diferentes Gases de Efecto Invernadero de los diferentes gases refrigerantes y llevarlos a un equivalente en términos de CO<sub>2</sub> equivalente, se revisa el listado publicado con los potenciales de calentamiento global (GWP por sus siglas en inglés) para los diferentes GEI, en la Tabla # se presentan los utilizados para la cuantificación:

**Tabla 13.** Potencial de calentamiento global.

GEI	Factor de emisión	Unidad	Fuente Bibliográfica
CO <sub>2</sub>	1,00	kg CO <sub>2</sub> e/kg	(IPCC, 2021) Pág. 1842- Table 7
CH <sub>4</sub>	27,90		
N <sub>2</sub> O	273,00		
HCFC-22	1.960,00		
HCFC-124	597,00		
HFC-152a	164,00		

Las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) producidas equivalen a 181,08 tCO<sub>2</sub>e y aportan el 94,24% de las emisiones totales producidas.

De acuerdo con los resultados expuestos anteriormente, el inventario total de GEI es de 192,15 tCO<sub>2</sub> equivalente.

## GESTIÓN DE RESIDUOS

(Estándar 306 (2020), Contenido 306-1, Contenido 306-3)

### Estándar 306 (2020): Residuos

#### Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

La gestión responsable de residuos en Coguasimales Service S.A.S., esta alineada con los principios de la economía circular; comprendemos que la adecuada gestión de los residuos no solo mitiga el impacto ambiental, sino que también aporta beneficios sociales y económicos. Por ello, hemos implementado acciones concretas para minimizar la generación de residuos, fomentar su reutilización y asegurar una disposición final segura y eficiente.



#### Estrategias de mitigación

- **Optimización del uso de materiales y energía**, reduciendo el consumo innecesario y promoviendo alternativas sostenibles.
- **Implementación de programas de reciclaje y aprovechamiento de residuos** en alianza con gestores ambientales certificados.
- **Capacitaciones y socializaciones** para colaboradores y aliados estratégicos en buenas prácticas de gestión de residuos.

La reducción de residuos sólidos y de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) es una prioridad dentro de la gestión ambiental. Para ello, hemos desarrollado estrategias enfocadas en la optimización del uso de materiales, la implementación de mecanismos de reciclaje y la reutilización. En este marco, trabajamos con empresas recolectoras certificadas que garantizan la correcta gestión de los residuos reciclables y peligrosos, asegurando su tratamiento conforme a la normativa ambiental vigente.

Adicionalmente, promovemos la reutilización de equipos y materiales (tapas, cartón, papel, entre otras) en condiciones óptimas a través de donaciones a fundaciones, colegios y organizaciones sociales.

La gestión sostenible de residuos no sería posible sin la colaboración de grupos de interés, incluyendo colaboradores, proveedores y la comunidad. A través de iniciativas de sensibilización y alianzas estratégicas, se ha fortalecido la adopción de mejores prácticas, asegurando que cada actor involucrado contribuya activamente a la sostenibilidad.

#### Registro de reciclaje

Tipo de Residuo	Residuo	Cantidad
Residuos no peligrosos	Papel	45 kg
	Cartón	60 kg
	Plástico (tapas)	239 kg
Residuos peligrosos	RAEE	330 kg

## ÍNDICE

### 1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

### 2. SOBRE NUESTRO REPORTE

### 3. ¿QUIÉNES SOMOS?

### 4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

### 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

### 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

### 7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

### 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

## Contenido 306-3 Residuos generados

En cuanto a la generación de residuos, se lleva un registro detallado de los volúmenes generados, diferenciando su composición y garantizando su correcta disposición. Este proceso se realiza bajo un enfoque de trazabilidad, alineándose con las regulaciones nacionales y estándares internacionales para una gestión ambiental transparente y efectiva.

### Mitigación y monitoreo de estrategias

Tabla 14. Indicadores de residuos

Indicador	Fórmula de Cálculo	Frecuencia de Medición	ODS	Estrategia	Meta	Resultado
Generación total de residuos (kg/mes)	Total residuos generados en el periodo	Mensual	ODS 12	Reducir en un 20% anual	>90%	92,5%
Reducción del uso de papel (%)	$((\text{Consumo inicial} - \text{Consumo actual}) / \text{Consumo inicial}) \times 100$	Anual	ODS 15	Reducción del 40% del uso de papel.	>80%	85,3%
Manejo de residuos peligrosos (%)	$(\text{Residuos peligrosos gestionados adecuadamente} / \text{Total residuos peligrosos}) \times 100$	Anual	ODS 3 ODS 12	100% cumplimiento normativo	100%	100%



Figura 9. Campaña entrega de tapas a fundaciones de Norte de Santander



# **7** NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

## ÍNDICE

1. CARTA DE  
NUESTRO  
MÁXIMO  
REPRESENTANTE  
DE LA EMPRESA

2. SOBRE  
NUESTRO  
REPORTE

3. ¿QUIÉNES  
SOMOS?

4. NUESTRO  
ENFOQUE EN  
SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA  
GESTIÓN  
ECONÓMICA

6. NUESTRA  
GESTIÓN  
AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN  
SOCIAL

8. ÍNDICE DE  
CONTENIDOS  
GRI

## SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

(Estándar 403 (2018), Contenido 403-1, Contenido 403-2, Contenido 403-3, Contenido 403-4, Contenido 403-5, Contenido 403-6, Contenido 403-7, Contenido 403-8, Contenido 403-9, Contenido 403-10)

### Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

En Coguasimales Service S.A.S., garantizamos que las actividades comerciales en la gestión de cobranzas se desarrollan con un enfoque responsable y sostenible, minimizando cualquier impacto negativo en el entorno. Nos comprometemos con la responsabilidad social, asegurando el bienestar de nuestros colaboradores y la comunidad en general.

### Contenido 403-1 Sistema de gestión de SST

En materia de seguridad y salud en el trabajo, hemos implementado un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) alineado con la normativa vigente, incluyendo el Decreto 1072 de 2015 y estándares internacionales como la norma ISO 45001.

### Contenido 403-8 Cobertura del sistema de gestión de SST

Este sistema abarca a todos nuestros empleados, contratistas y subcontratistas, garantizando la aplicación de medidas de prevención de riesgos laborales y mitigación de accidentes. Contamos con el respaldo de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL), AXA Colpatria Seguros de Vida S.A., en la gestión de riesgos laborales, categorizados con el nivel de riesgo tipo 1, según la actividad económica desarrollada, siguiendo la tabla de riesgos establecida en el sistema general de riesgos laborales en Colombia (Decreto 1607 de 2002). Además, se alcanza un cumplimiento del 100% en los estándares establecidos por la ARL, como resultado del compromiso con la prevención de riesgos y el bienestar de los colaboradores. La ARL realiza evaluaciones periódicas que permiten identificar oportunidades de mejora y fortalecer continuamente la gestión en seguridad y

### Certificaciones & Reconocimientos



## ÍNDICE

### 1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

### 2. SOBRE NUESTRO REPORTE

### 3. ¿QUIÉNES SOMOS?

### 4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

### 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

### 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

### 7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

### 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

salud en el trabajo, garantizando un entorno laboral seguro, saludable y conforme a la normativa vigente.

#### **Contenido 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de accidentes**

En Coguasimales Service S.A.S., la protección y el bienestar de cada colaborador es una prioridad. Por eso, llevamos a cabo procesos constantes de identificación de peligros laborales mediante evaluaciones periódicas, estudios ergonómicos, diagnósticos de riesgo psicosocial y espacios de retroalimentación con nuestros equipos de trabajo, todo ello con el acompañamiento técnico de la ARL y siguiendo la metodología y lineamientos de la Guía técnica colombiana. Gracias a este enfoque preventivo, hemos identificado riesgos como posturas inadecuadas, movimientos repetitivos, diseño poco ergonómico de los puestos, cargas excesivas de trabajo, falta de control sobre algunas tareas y condiciones ambientales desfavorables. Coguasimales Service S.A.S cuenta con mecanismos de notificación accesibles y confidenciales para reportar peligros o situaciones de riesgo sin temor a represalias, fomentando una cultura de seguridad activa y participativa.

Respetamos y garantizamos el derecho de los colaboradores a retirarse de cualquier situación que represente un riesgo para su salud o integridad, contando con procedimientos claros para su reporte, análisis y seguimiento. Aunque durante el periodo reportado no se han presentado accidentes laborales ni investigaciones de incidentes, mantenemos un enfoque preventivo y proactivo, priorizando la identificación oportuna de condiciones peligrosas. Aplicamos metodologías de análisis de causas cuando se reportan situaciones que puedan generar riesgos, con el fin de implementar acciones correctivas y preventivas que fortalezcan de manera continua nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).



Mantenemos canales de comunicación abiertos y efectivos que permiten informar de manera oportuna sobre los avances del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), recoger sugerencias de los colaboradores e identificar oportunidades de mejora.

#### **Contenido 403-4 Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre SST**

Para fortalecer este proceso, realizamos reuniones mensuales en las que participan los diferentes actores involucrados en la gestión de la seguridad y la salud laboral. El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) está conformado por 18 colaboradores, representando de manera equitativa al personal directivo, administrativo y operativo, así como a la empresa y a los trabajadores. Este comité

## ÍNDICE

### 1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

### 2. SOBRE NUESTRO REPORTE

### 3. ¿QUIÉNES SOMOS?

### 4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

### 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

### 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

### 7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

### 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

tiene la función de supervisar los riesgos, formular propuestas de mejora y promocionar una cultura organizacional basada en la prevención, el autocuidado y el bienestar.

#### Contenido 403-5 Formación de trabajadores sobre SST

En el ámbito de la formación, desarrollamos capacitaciones generales y específicas, ajustadas a los riesgos propios de cada puesto de trabajo, con el propósito de fortalecer la cultura de prevención en la organización. Durante el periodo reportado, se llevaron a cabo un total de 79 capacitaciones; 55 internas complementando con 24 capacitaciones externas impartidas por la ARL, lo que evidencia nuestro compromiso con el desarrollo de competencias en seguridad y salud en el trabajo, dando cumplimiento del 100% del cronograma de capacitaciones.

Adicionalmente, promovemos el bienestar integral de nuestros colaboradores a través de campañas educativas y programas enfocados en la adopción de hábitos de vida saludables.



#### Contenido 403-9 Lesiones por accidente laboral

			
<b>Fallecidos</b>	<b>Lesiones</b>	<b>Accidentes menores</b>	<b>Accidentes graves</b>
0 registro	0 registro	0 registro	0 registro

#### Contenido 403-10 Las dolencias y enfermedades laborales.

Durante el periodo objeto del informe, en la organización no se han registrado fallecimientos de empleados ni de trabajadores como resultado de dolencias o enfermedades laborales. Mantenemos un bajo número de casos de dolencias y enfermedades registrables, principalmente relacionadas con riesgos ergonómicos, como síndrome del túnel carpiano, dolores de espalda y molestias oculares, así como riesgos psicosociales, incluyendo estrés laboral, fatiga y ansiedad.

## ÍNDICE

### 1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

### 2. SOBRE NUESTRO REPORTE

### 3. ¿QUIÉNES SOMOS?

### 4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

### 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

### 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

### 7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

### 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Para mitigar estos riesgos, aplicamos medidas de control efectivas, como el diseño ergonómico de los puestos de trabajo, pausas activas, ejercicios de estiramiento, programas de prevención de riesgos psicosociales y capacitación continua. Aunque

nos esforzamos por incluir a todos los trabajadores en nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), en casos puntuales evaluamos la aplicación de estas medidas para trabajadores independientes que realizan tareas específicas fuera de nuestras instalaciones, asegurándonos siempre de que cumplan con las normativas de seguridad y estén expuestos al menor riesgo posible. La recopilación de datos de salud ocupacional se realiza bajo metodologías estandarizadas y en conformidad con la legislación colombiana, garantizando la precisión y seguimiento de los indicadores para detectar posibles desviaciones y tomar medidas preventivas oportunas.

Dentro del marco estratégico de bienestar también se encuentran los siguientes beneficios\*:



\*El acceso a los beneficios aplica según criterios definidos por políticas internas

## ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI




# DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES (Estándar 405 (2016), Contenido 405-1)

## Estándar 405 (2016): Diversidad e igualdad de oportunidades

### Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

Con el propósito de impulsar el cierre progresivo de las brechas de género, el empoderamiento y el acceso equitativo a oportunidades y espacios de interacción y crecimiento, incluimos la Política de Diversidad, Equidad, Inclusión y No discriminación en nuestra política de Sostenibilidad y buen gobierno. En el ámbito de este propósito, promovemos la apertura de oportunidades para que todas las personas se desempeñen en espacios libres de estereotipos, propiciando así su desarrollo profesional y empresarial, y la eliminación de barreras y techos de cristal.

#### Colaboradores por sexo

	<b>Hombres</b> <b>15%</b>
	<b>Mujeres</b> <b>65%</b>
	<b>LGTBI</b> <b>2,59%</b>
<b>OTRO</b>	<b>2,66%</b>

## Nuestro compromiso

### Política de Diversidad, Equidad, Inclusión y No discriminación

- Promover una cultura organizacional que valore la diversidad, la inclusión, la equidad y que rechace la discriminación.
- Desarrollar la estrategia local de Inclusión y Diversidad, la cual busca fortalecer el desarrollo, tener un ADN diverso, donde la inclusión va primero y promover una generación de líderes incluyentes.
- Velar por el cumplimiento de la Política.
- Crear entornos de trabajo seguro, lo que se traduce en eficiencia y eficacia en el trabajo que desempeñan nuestros profesionales, pues su bienestar no solo físico sino también emocional es clave para su desarrollo integral.
- Construir una cultura de equidad de oportunidades en todos los niveles de la organización.
- Construir un liderazgo inclusivo y desarrollar capacidades en los colaboradores.

En Coguasimales, reconocemos que la diversidad y la igualdad de oportunidades generan impactos positivos en múltiples dimensiones. A nivel económico, fomentan la innovación y la creatividad, impulsando el desempeño financiero de la organización. Desde una perspectiva social, la equidad y la inclusión fortalecen el tejido social y mejoran nuestra reputación. Asimismo, el respeto a la diversidad garantiza el cumplimiento de los derechos humanos fundamentales. No obstante, somos conscientes de los impactos negativos potenciales que podrían surgir, como

## ÍNDICE

### 1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

### 2. SOBRE NUESTRO REPORTE

### 3. ¿QUIÉNES SOMOS?

### 4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

### 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

### 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

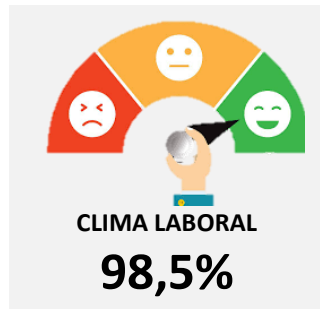
### 7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

### 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

la discriminación y la falta de igualdad de oportunidades, los cuales pueden generar conflictos internos, afectar el bienestar de los trabajadores y dañar nuestra reputación.

Como parte de las medidas adoptadas para prevenir y mitigar impactos negativos, se destacan los programas de capacitación y sensibilización en temas de diversidad e inclusión, la implementación de canales de comunicación abiertos para reportar posibles situaciones de discriminación, y el monitoreo continuo de nuestras políticas internas. Gracias a estas acciones, durante el periodo no se reportaron casos de discriminación en la organización, lo cual refleja el compromiso corporativo con el respeto, la equidad y la promoción de un ambiente laboral seguro e inclusivo para todos.

Además, abordamos cualquier incidente reportado mediante investigaciones exhaustivas, aplicación de medidas correctivas y preventivas, y colaboración con organizaciones de derechos humanos. En este sentido, el clima laboral se gestiona de forma proactiva a través de espacios de diálogo abierto, encuestas de percepción y acciones orientadas a fortalecer la convivencia, el sentido de pertenencia y el respeto mutuo, contribuyendo así a un entorno laboral armónico y comprometido.



En Coguasimales Service S.A.S, consideramos la diversidad no solo como un requisito para la sostenibilidad del negocio, sino como un elemento fundamental de nuestra identidad y promesa de marca. Por esta razón, nos enorgullece afirmar que el 65% de nuestros agentes de cambio son mujeres y que en todas nuestras categorías laborales hay personas de diversas edades



#### Diversidad de profesiones

**+100**  
Profesiones

Disponemos de un equipo diverso de profesionales de diferentes campos y perspectivas, lo que nos brinda una visión holística al crear soluciones para nuestros clientes.

Coguasimales cuenta con cero casos de discriminación reportados.

**REPORTAR CASOS DE ACOSO SEXUAL**

Este medio busca ofrecer un espacio seguro para que puedas reportar situaciones de acoso sexual. Todas las respuestas son confidenciales.

Nuestro objetivo es proporcionar un espacio seguro y accesible para que puedas reportar cualquier situación de acoso sexual.

Valoramos su confianza y garantizamos que todas las respuestas se manejarán de manera confidencial y con la máxima seriedad.

Su bienestar es nuestra prioridad y queremos asegurarnos de que se sienta apoyado/a en todo momento.

**Pop ups**  
Intranet de la organización

## ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



Figura 10. Campañas y reconocimiento de Inclusión laboral Coguasimales Service S.A.S

### Remuneración

En Coguasimales Service S.A.S, estamos comprometidos a ofrecer salarios equitativos y a respetar todos los derechos de



**Menor a 1**, los hombres tienen una remuneración más alta.



**Igual a 1**, igualdad de remuneración entre hombres y mujeres.



**Mayor a 1**, las mujeres tienen una remuneración más alta.

nuestros colaboradores, de acuerdo con la Declaración de Derechos Humanos, las directrices de compensación, así como nuestra política de Inclusión y Diversidad y la normativa del Código Sustantivo de Trabajo.

Tabla 15. Ratio salarial por categoría

Categoría laboral	Ratio Salario base*	Ratio remuneración promedio
High	1,00	0,98
Middle	0,94	0,90
Senior	1,07	0,95
Staff	1,00	0,97

Además, para asegurar la transparencia y claridad en nuestros procedimientos, hemos elaborado una estructura salarial que es supervisada de manera minuciosa por la Junta Directiva. Esta escala considera el mercado laboral y el nivel de responsabilidad de cada puesto. Al establecer los diferenciales entre las categorías media y alta de cada cargo, se toman en cuenta habilidades, responsabilidades, formación académica, experiencia, nivel de inglés, certificaciones y evaluaciones de desempeño, así como el perfil del puesto ocupado de cada uno de nuestros profesionales.

## ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

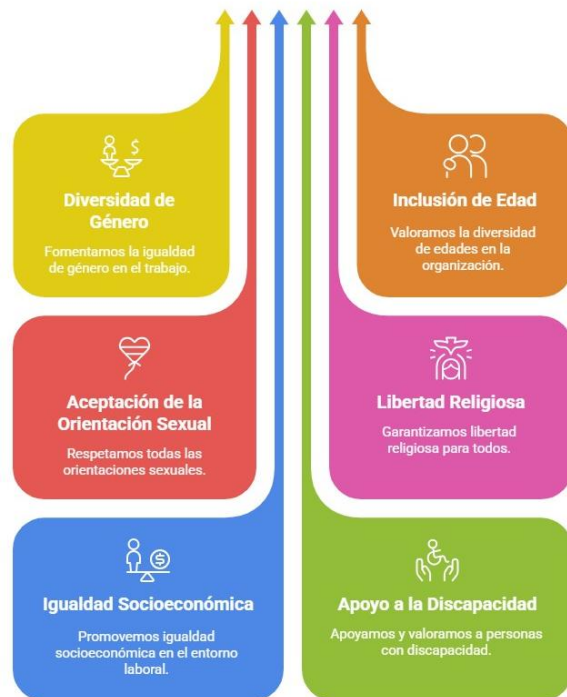
# DERECHOS HUMANOS

## (Estándar 406 (2016), Contenido 406-1)

### Estándar 406 (2016): No discriminación

#### Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

En Coguasimales Service S.A.S., trabajamos bajo el compromiso de garantizar un entorno laboral libre de discriminación y respetuoso de los derechos humanos. Todas las personas vinculadas a la organización son tratadas con dignidad, equidad y respeto, sin importar su género, edad, orientación sexual, religión, condición socioeconómica, discapacidad u otra condición personal. Reconocemos que el respeto por los derechos humanos es esencial para mantener relaciones laborales justas y responsables, por lo que nuestras decisiones se basan en el mérito, las competencias y el desempeño de cada individuo.



Este enfoque ha generado resultados positivos, promoviendo relaciones laborales basadas en la confianza, la equidad y la corresponsabilidad. Asimismo, ha fortalecido el compromiso del equipo humano, mejorando el clima organizacional y contribuyendo al desarrollo sostenible de nuestras operaciones. La organización también cuenta con mecanismos internos para prevenir y atender cualquier conducta que vulnere los derechos fundamentales de las personas, reafirmando así nuestro compromiso con una gestión ética y responsable.

Coguasimales Service S.A.S sigue los lineamientos de la OIT en la prevención de la discriminación.



Para asegurar el cumplimiento de los lineamientos establecidos, Coguasimales Service S.A.S. ha implementado protocolos claros para la atención de denuncias, así como un canal de comunicación confidencial que permite a cualquier persona reportar situaciones de trato desigual o indebido. En este marco, se realiza un seguimiento continuo a las políticas de no discriminación, a través de herramientas como encuestas de clima organizacional y auditorías internas. Estos mecanismos han facilitado mantener un entorno laboral respetuoso y libre de cualquier forma de discriminación.

## ÍNDICE

### 1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

A nivel externo, Coguasimales Service S.A.S. también promueve la inclusión y la equidad en la comunidad y entre sus aliados estratégicos. Colaboramos con instituciones y organismos que trabajan en pro de la igualdad de derechos, apoyando iniciativas que fomentan la integración de poblaciones vulnerables y el acceso equitativo a oportunidades de empleo y desarrollo.

Contamos con un sistema de **PQRSF** para gestionar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones.

### 2. SOBRE NUESTRO REPORTE



### 3. ¿QUIÉNES SOMOS?

El compromiso con la no discriminación no solo fortalece la cultura organizacional, sino que también posiciona a Coguasimales Service S.A.S. como una empresa referente en buenas prácticas de inclusión y equidad, generando un impacto positivo tanto dentro como fuera de la organización.

### 4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD



*Figura 11. Campañas de Inclusión e igualdad de género Coguasimales Service S.A.S*

### 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

### 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

### 7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

### 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

## ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

# GESTIÓN DE TALENTO

## (Contenido 2-7, Contenido 2-8)

El equipo de trabajo de Coguasimlaes Service S.A.S., está conformado por 738 Colaboradores, segmentados según género y ubicación geográfica. La composición incluye personal fijo, garantizando una estructura organizacional equilibrada. La recopilación de datos se realiza mediante metodologías que permiten reflejar con precisión la distribución del talento (Encuesta de Perfil sociodemográfico), considerando variables como plantilla de personal y unidades equivalentes de tiempo completo. Cualquier variación significativa en la cantidad de empleados durante el periodo reportado es analizada para identificar tendencias y optimizar la gestión de recursos humanos.



Nuestro talento estuvo compuesto por **738 Colaboradores**



**189**

Masculino



**529**

Femenino

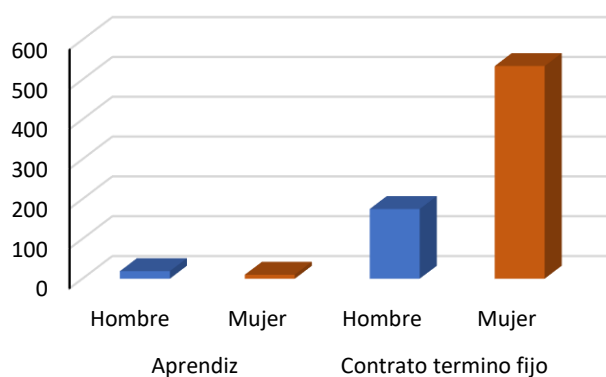


**20**

LGTBI

### Tipo de contrato

Contamos durante el año fiscal 2024 con 166 nuevas incorporaciones entre colaboradores (137) y aprendices (29), de los cuales fueron contratados al finalizar su periodo de práctica.



La rotación de personal disminuyó un 4% en comparación con el periodo anterior, situándose en un 3%. Dentro de este contexto, los colaboradores menores de 30 años son los que presentan la mayor rotación, con una tasa del 36,6%; sin embargo, hay una tendencia de disminución del 2,46% con respecto al año anterior, teniendo en cuenta el porcentaje de rotación obtenido en el 2024.

En Coguasimlaes Service S.A.S, valoramos a nuestra gente como nuestro activo más importante y valioso. Su entrega, permanencia, esfuerzo, dedicación y compromiso

## ÍNDICE

### 1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

es lo que nos permite ser una empresa líder en el desarrollo de soluciones innovadoras y sostenibles para nuestros clientes y partes interesadas.

#### Porcentaje de colaboradores por categorías laboral, género y edad.



### 2. SOBRE NUESTRO REPORTE

#### Grupos minoritarios y vulnerables

Población vulnerable	Madres Cabeza de Hogar	LGTBI	Mi primero empleo	Pre pensionados	Etnia	Condición de discapacidad
1,59%	2,52%	2,76%	2,91%	2,15%	1,40%	1,40%

### 3. ¿QUIÉNES SOMOS?

En Coguasimales Service S.A.S. estamos convencidos que para atraer el mejor talento es fundamental fomentar y apoyar el desarrollo de diferentes habilidades y competencias en nuestros colaboradores. Es por esta razón que nos esforzamos continuamente para que cada uno de nuestros profesionales obtenga y refuerce las competencias que sabemos que son esenciales.

**Liderazgo integral:** Me guío a mí mismo y a otros para marcar la diferencia y crear un impacto positivo de forma responsable, auténtica, sólida, incluyente y apasionada.

**Perspectiva de negocio:** Brindo conocimiento empresarial, innovación y perspectiva para crear valor distintivo para los clientes y las partes interesadas.

**Capacidad técnica y digital:** Aplico un conjunto de capacidades técnicas, digitales y profesionales para brindar calidad y generar valor.

**Global e inclusivo:** Trabajo y colaboro de forma efectiva con una mentalidad que trasciende fronteras y acepta diversas perspectivas.

**Relacionamiento:** Construyo relaciones de alto valor, genuinas y significativas.

### 4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD



Figura 12. Ciclo de liderazgo

### 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

### 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

### 7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

### 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

## ÍNDICE

### 1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

### 2. SOBRE NUESTRO REPORTE

### 3. ¿QUIÉNES SOMOS?

### 4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

### 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

### 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

### 7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

### 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

## Contenido 2.8 Trabajadores que no son empleados

El equipo de trabajo incluye a un grupo de personas que, sin ser empleados directos, desempeñan funciones clave bajo la supervisión de la organización. Estos trabajadores suelen estar vinculados mediante contratos por prestación de servicios, desarrollando actividades en áreas estratégicas como soporte técnico, consultoría y operaciones especializadas. La recopilación de datos se realiza con metodologías que permiten reflejar con precisión su participación, considerando unidades equivalentes de tiempo completo y registros periódicos. Cualquier variación significativa en su número es analizada para ajustar la planificación operativa y garantizar la continuidad de las actividades.

Area de actividad	# Personas	Tipo de contrato
Soporte técnico	10	Prestación de servicios
Consultoría	7	
Operaciones Especializadas	11	
Otros	4	



En Coguasimales Service S.A.S., reconocemos que el bienestar de nuestros colaboradores es clave para el éxito organizacional. Por ello, fomentamos un ambiente de trabajo saludable y seguro, basado en el respeto mutuo y el crecimiento profesional. A través de nuestras políticas internas, promovemos la conciliación entre la vida personal y laboral, así como el acceso a beneficios que contribuyan al desarrollo integral de nuestros empleados y sus familias.



Figura 13. Campaña hábitos y estilos de vida saludables.

## ÍNDICE

### 1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

### 2. SOBRE NUESTRO REPORTE

### 3. ¿QUIÉNES SOMOS?

### 4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

### 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

### 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

### 7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

### 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

## PROTECCIÓN DE DATOS

### (Tema NO GRI)

#### Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

En Coguasimales Service S.A.S., la protección de datos personales forma parte esencial de nuestra gestión organizacional, asegurando la confianza y la seguridad de clientes, colaboradores y aliados. Este compromiso se refleja en el estricto cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, así como en la implementación de estándares internacionales como la norma ISO 27001:2022, que establece las mejores prácticas en la gestión de la seguridad de la información.

Para ello, hemos implementado una Política de Protección de Datos Personales, asegurando que la recolección, almacenamiento, uso y eliminación de información se realicen bajo sus principios. Además, contamos con cláusulas contractuales que garantizan que los proveedores y aliados comerciales cumplan con los mismos estándares de protección.

#### Principios ISO 27001:2022



Desde una perspectiva operativa, aplicamos medidas técnicas y organizativas avanzadas, tales como el cifrado de datos, controles de acceso, monitoreo de riesgos, auditorías periódicas y capacitación continua a nuestro equipo, fortaleciendo la cultura de seguridad y privacidad dentro de la organización.

Nuestro enfoque también prioriza la transparencia y el ejercicio de derechos por parte de los titulares de los datos, proporcionando canales accesibles para consultas, actualizaciones y solicitudes relacionadas con el tratamiento de su información.



Reconocemos que la **Protección de la privacidad e integridad de los datos** de nuestros grupos de interés es prioridad para mantener la confianza y entregar resultados sostenibles en el tiempo.

Durante el periodo evaluado, en Coguasimales Service S.A.S. no se presentaron casos de violación a la privacidad de los datos personales de nuestros clientes. Este resultado evidencia el compromiso constante de la organización con la protección de la información y el cumplimiento normativo. A lo largo del año, se realizaron auditorías internas periódicas al Sistema de Gestión de Calidad (SGC), sin que se identificaran hallazgos críticos relacionados con el tratamiento de datos personales. Asimismo, la implementación de la norma ISO 27001:2022 ha fortalecido los controles técnicos y administrativos,

garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos gestionados, lo que ha contribuido significativamente a mantener un entorno seguro y confiable para todos nuestros grupos de interés.

## ÍNDICE

### 1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

### 2. SOBRE NUESTRO REPORTE

### 3. ¿QUIÉNES SOMOS?

### 4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

### 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

### 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

### 7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

### 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Gracias a la aplicación de estas estrategias y al alineamiento con la ISO 27001:2022, hemos logrado consolidar un modelo de gestión de privacidad robusto y eficaz, minimizando incidentes de seguridad y reafirmando nuestra responsabilidad corporativa en la protección de la información.

## Nuestras Políticas, compromisos y lineamientos

A través de los siguientes compromisos, logramos promover una cultura organizacional que tenga en cuenta los temas relacionados con la seguridad de la información y ciberseguridad en todas sus decisiones y acciones:



**Figura 14.** Políticas y lineamientos de seguridad de la información.



**8**

**INDICE DE  
CONTENIDOS GRI**

## ÍNDICE

### 1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

### 2. SOBRE NUESTRO REPORTE

### 3. ¿QUIÉNES SOMOS?

### 4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

### 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

### 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

### 7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

### 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Declaración de uso	Coguasimales Service S.A.S ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero de 2024 y 31 de diciembre de 2024 del periodo objeto del informe utilizando como referencia los Estándares GRI.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	

Estándar GRI / Otra Fuente	Contenido	Número de página	Omisión			N° de referencia del Estándar Sectorial
			Requisitos omisión:	Motivo	Explicación	
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	Contenido 2-1: Detalles organizacionales	9				
	Contenido 2-2: Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	7				
	Contenido 2-3: Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	7				
	Contenido 2-4: Actualización de la información	7				
	Contenido 2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	11				
	Contenido 2-7: Empleados	49				
	Contenido 2-8: Trabajadores que no son empleados	51				
	Contenido 2-9: Estructura de gobernanza y composición	17				
	Contenido 2-15: Conflictos de interés	19				
	Contenido 2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	17				

## ÍNDICE

### 1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

### 2. SOBRE NUESTRO REPORTE

### 3. ¿QUIÉNES SOMOS?

### 4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

### 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

### 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

### 7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

### 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI / Otra Fuente	Contenido	Número de página	Omisión			N° de referencia del Estándar Sectorial
			Requisitos omisión:	Motivo	Explicación	
	Contenido 2-27: Cumplimiento de la legislación y las normativas	20				
<b>GRI 3: Temas Materiales</b>						
GRI 3: Temas Materiales	Contenido 3-1: Proceso de determinación de los temas materiales	22				
	Contenido 3-2: Lista de temas materiales	22				
<b>Desempeño económico</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	24				
Estándar 201 (2016): Desempeño Económico	Contenido 201-1: Valor económico directo generado y distribuido	24				
<b>Energía</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	28				
Estándar 302 (2016): Energía	Contenido 302-1: Consumo de energía dentro de la organización(*)	28				
<b>Agua y efluentes</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	31				
Estándar 303 (2018): Agua y efluentes	Contenido 303-5: Consumo de agua	32				
<b>Emisiones</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	33				
Estándar 305 (2016): Emisiones	Contenido 305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)	33				
	Contenido 305-2: Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	35				
	Contenido 305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	35				

## ÍNDICE

### 1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

### 2. SOBRE NUESTRO REPORTE

### 3. ¿QUIÉNES SOMOS?

### 4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

### 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

### 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

### 7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

### 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI / Otra Fuente	Contenido	Número de página	Omisión			N° de referencia del Estándar Sectorial
			Requisitos omisión:	Motivo	Explicación	
<b>Residuos</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	37				
Estándar 306 (2020): Residuos	Contenido 306-1: Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	37				
	Contenido 306-3 (2020): Residuos generados	38				
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	40				
Estándar 403 (2018): Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo	Contenido 403-1: Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	40				
	Contenido 403-2: Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	41				
	Contenido 403-3: Servicios de salud en el trabajo	41				
	Contenido 403-4: Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	41				
	Contenido 403-5: Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	42				
	Contenido 403-6: Promoción de la salud de los trabajadores	42				
	Contenido 403-7: Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la	42				

## ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI / Otra Fuente	Contenido	Número de página	Omisión			N° de referencia del Estándar Sectorial
			Requisitos omisión:	Motivo	Explicación	
	seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales					
	Contenido 403-8: Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	42				
	Contenido 403-9: Lesiones por accidente laboral	42				
	Contenido 403-10: Las dolencias y enfermedades laborales	42				
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	44				
Estándar 405 (2016): Diversidad e igualdad de oportunidades	Contenido 405-1: Diversidad de órganos de gobierno y empleados	44				
<b>No discriminación</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	47				
Estándar 406 (2016): No discriminación	Contenido 406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	47				
<b>NO GRI: PROTECCIÓN DE DATOS</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	52				
NO GRI: PROTECCIÓN DE DATOS	Garantizar la privacidad de los clientes y sus aliados	52				
<b>NO GRI: INNOVACIÓN</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	52				
NO GRI: INNOVACIÓN	Contar con objetivos estratégicos, lo que marca las estrategias y	52				

## ÍNDICE

### 1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

### 2. SOBRE NUESTRO REPORTE

### 3. ¿QUIÉNES SOMOS?

### 4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

### 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

### 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

### 7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

### 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI / Otra Fuente	Contenido	Número de página	Omisión			N° de referencia del Estándar Sectorial
			Requisitos omisión:	Motivo	Explicación	
	proyectos para dar cumplimiento a la promesa de valor					
<b>NO GRI: INNOVACIÓN</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	26				
NO GRI: INNOVACIÓN	Contar con objetivos estratégicos, lo que marca las estrategias y proyectos para dar cumplimiento a la promesa de valor	26				