

# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

COGUASIMALES SERVICE S.A.S

# 2025





# 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 presente documento ha sido elaborado con el acompañamiento técnico de la Corporación Fenalco Solidario, como parte del proceso de construcción del Informe de Sostenibilidad de Coguasimales Service S.A.S. Este documento se fundamenta en los asuntos materiales previamente priorizados por la organización y tiene como objetivo orientar la estructuración y fortalecimiento del contenido del informe, asegurando su alineación con los temas más relevantes para los grupos de interés y los impactos significativos derivados de sus operaciones. Todo el proceso se desarrolla bajo los lineamientos del Estándar GRI (Global Reporting Initiative), garantizando el cumplimiento de los principios y requisitos establecidos, incluyendo aquellos relacionados con la identificación de asuntos materiales, la participación de los grupos de interés, la exhaustividad del contenido y el contexto de sostenibilidad.*

## Control de Versiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
3/03/2026	01	Primera revisión informe de sostenibilidad 2025	Corporación Fenalco Solidario
23/03/2026	02	Segunda revisión informe de sostenibilidad 2025	Corporación Fenalco Solidario
24/04/2026	03	Tercera revisión informe de sostenibilidad 2025	Corporación Fenalco Solidario



# 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

## Información de Contacto

### Sedes

Cúcuta: Cll 10 # 0-106, Local 5 Centro - Cll 9 #4-52, C.C. River Plaza

Bogotá: Carrera 62 #97-50, Barrio Andes.

Cartagena: Manzana CLT 20, Calle 29 #77-83 La Plazuela.

Teléfono de contacto: 60 (7) 5 89 2820

Horario de atención: lun – viernes 8 am - 6 pm

Página web: [www.coguasimales.com](http://www.coguasimales.com)

### Redes sociales:

Facebook: @grupocoguasimales

Instagram: @coguasimalesbpo

Linkedin: Coguasimales BPO

### Punto de contacto

Nombre: Paula Andrea Sánchez C.

Líder de Gestión Estratégica y Sostenibilidad

Correo electrónico: [lider.gestioncalidad@coguasimales.com](mailto:lider.gestioncalidad@coguasimales.com)



# ÍNDICE

## Tabla de contenido

### 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 del máximo representante.....	7
Acerca de este informe .....	10
¿Quiénes somos? .....	13
Nuestra operación y presencia .....	14
Nuestro modelo de negocio .....	15
Canales de atención y distribución .....	15
Capacidades analíticas y tecnológicas .....	16
Nuestros clientes y sectores atendidos .....	16
Nuestra oferta de servicio.....	17
Nuestra identidad .....	19
Nuestro compromiso .....	21
Nuestra cadena de suministro .....	24
Nuestro gobierno corporativo .....	29
Composición del gobierno corporativo .....	29
Estructura y supervisión estratégica.....	29
Evaluación de desempeño del gobierno corporativo.....	30
Remuneración del gobierno corporativo.....	31
Órganos de apoyo y comités de gobierno .....	31
Alta dirección y roles organizacionales.....	32
Supervisión y aprobación del informe de sostenibilidad.....	33
Gestión de conflictos de interés y promoción de la integridad.....	34
Mecanismos de consulta, asesoramiento y reporte en ética y cumplimiento .....	35
Procesos de atención y remediación de casos .....	36
Comunicación de inquietudes críticas .....	37
Cumplimiento normativo y participación sectorial .....	38
Protección de datos y privacidad de la información .....	40
Nuestro enfoque en sostenibilidad.....	44
Relacionamiento con grupos de interés .....	44
Análisis de materialidad .....	45
Nuestra gestión económica .....	48
Valor económico generado y distribuido.....	49
Innovación.....	52
Nuestra gestión ambiental.....	56



# 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 .....	56
Consumo de energía .....	57
Reducción del consumo de energía .....	58
Indicadores de gestión de la Energía .....	60
Gestión del Agua .....	61
Extracción de agua .....	62
Consumo de Agua .....	62
Indicadores de consumo de Agua .....	64
Gestión de emisiones .....	65
Emisiones alcance 1 .....	66
Emisiones alcance 2 .....	66
Emisiones alcance 3 .....	67
Gestión de residuos .....	68
Residuos generados .....	69
Nuestra gestión social .....	72
Seguridad y salud en el trabajo .....	72
Diversidad e igualdad de oportunidades .....	76
Derechos humanos .....	79
Gestión del talento humano .....	81
Índice de contenidos GRI .....	88

# 1. CARTA DEL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

SIGUIENTE-NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA





# ÍNDICE

1. CARTA DE  
NUESTRO MÁXIMO  
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.

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



# ÍNDICE

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

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.

## 2. SOBRE NUESTRO REPORTE

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.

## 3. ¿QUIÉNES SOMOS?

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.

## 4. NUESTRO ENFOQUE EN 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.

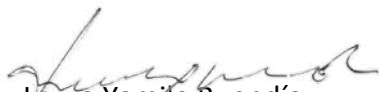
## 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

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.

## 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

*Con gratitud y visión hacia el futuro.*

## 7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

  
Laura Yamile Buendía  
**Gerente**

## 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



ANTERIOR-CARTA DEL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

# 2. SOBRE NUESTRO REPORTE

SIGUIENTE-¿QUIÉNES 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

## Acerca de este informe

Este informe ha sido elaborado de conformidad con los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) en su versión 2021, aplicando el enfoque de reporte basado en impactos materiales.

## Alcance y cobertura del informe GRI 2-2

El presente informe comprende la totalidad de las áreas estratégicas y operativas de Coguasimales Service S.A.S., ofreciendo una visión integral de su desempeño e impacto en los ámbitos económico, social y ambiental. La información presentada corresponde de manera exclusiva a la organización y refleja su gestión durante el período reportado.

En este sentido, el alcance del informe incluye todas las sedes operativas de la organización, la cual cuenta con presencia en diversas ciudades del país. En **Cúcuta**, dispone de dos sedes ubicadas en la Calle 10 N.º 0-106, Local 5, Centro, y en la Calle 9 N.º 4-52, Centro Comercial River Plaza. En **Bogotá D.C.**, la sede se encuentra localizada en la Carrera 62 N.º 97-50, barrio Andes. Adicionalmente, la organización opera en **Cartagena**, en la Manzana CLT 20, Calle 29 N.º 77-83 La Plazuela.

De manera consistente con lo anterior, el perímetro de reporte coincide con el alcance de los estados financieros consolidados y auditados por Coguasimales Service S.A.S., garantizando coherencia, comparabilidad y trazabilidad entre la información financiera presentada. Asimismo, no se identifican cambios significativos en la estructura organizacional, propiedad o control que afecten la comparabilidad de la información reportada frente a periodos anteriores.

## Periodo, frecuencia y punto de contacto GRI 2-3

La elaboración y presentación del informe está a cargo del área de Sistemas de Gestión bajo la responsabilidad del Líder de Gestión Estratégica y Sostenibilidad encargado de consolidar, verificar y reportar la información contenida en este documento. Para efectos de transparencia y atención a los grupos de interés, la organización dispone del correo institucional [lider.gestioncalidad@coguasimales.com](mailto:lider.gestioncalidad@coguasimales.com), a través del cual se podrán canalizar consultas, solicitudes de información o comentarios relacionados con el contenido y alcance del presente 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

El periodo objeto del informe corresponde al comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, en concordancia con el ejercicio contable y financiero de la organización.

La periodicidad del informe es anual, de acuerdo a los ciclos de planificación estratégica, evaluación de desempeño y rendición de cuentas de la compañía. Esta frecuencia permite realizar un seguimiento sistemático de los avances, resultados y oportunidades de mejora en materia económica, social, ambiental y de gobierno corporativo.

## Comparabilidad de la información GRI 2-4

Teniendo en cuenta que este corresponde al segundo informe de sostenibilidad elaborado bajo los Estándares GRI, la información presentada es comparable con el período anterior. En este sentido, el presente reporte no presenta modificaciones metodológicas. No obstante, en caso de identificarse ajustes, estos serán debidamente explicados, justificados y revelados para garantizar la consistencia, trazabilidad y confiabilidad de los datos reportados.

## Verificación del informe GRI 2-5

Coguasimales Service S.A.S., en la elaboración del presente Informe de Sostenibilidad bajo los Estándares GRI y con el acompañamiento de la Corporación Fenalco Solidario, informa que este documento no ha sido sometido a verificación externa. No obstante, la información reportada ha sido obtenida de fuentes confiables y ha sido revisada y validada internamente por la dirección y áreas responsables, siguiendo los lineamientos de los estándares GRI y criterios de rigurosidad técnica, integridad y transparencia.

# 3.

# ¿QUIÉNES 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?

### Una mirada a nuestra organización

#### GRI 2-1

Somos una organización colombiana que ofrece soluciones integrales en el sector de Business Process Outsourcing (BPO), con un enfoque estratégico en la gestión de la experiencia del cliente (Customer Experience Management – CEM). Apoyamos nuestros procesos en el uso de herramientas tecnológicas e inteligencia artificial, las cuales nos permiten optimizar la gestión operativa, fortalecer la toma de decisiones y generar experiencias consistentes y de alto valor para nuestros clientes y usuarios finales.

La organización Coguasimales Service S.A.S., identificada con el Número de Identificación Tributaria (NIT) 900469704-5, está constituida bajo la persona jurídica de naturaleza comercial con un tipo de propiedad privada. Su actividad económica principal se encuentra clasificada bajo el código CIIU N8291 correspondiente a “Actividades de agencias de cobranza y calificación crediticia”, lo cual refleja el sector en el cual la organización desarrolla sus operaciones y presta sus servicios.

La cartera de clientes se encuentra distribuida en cuatro verticales estratégicas: el sector Real/Retail, con una participación del 22.7%; el sector Financiero, con un 31.8%; el sector Telco, con un 18.2% y el sector de Servicios Públicos/Sector Público, con un 27.3%. La organización cuenta con presencia en Colombia, Perú y México, donde desarrolla operaciones y prestación de servicios.

Esta diversificación sectorial contribuye a la estabilidad del negocio, al mitigar la exposición a ciclos económicos adversos en industrias específicas y reducir el riesgo de concentración de ingresos, fortaleciendo así la resiliencia y sostenibilidad de la organización al largo plazo.

Al cierre del período del presente reporte la organización cuenta con un total de 738 colaboradores vinculados.

**+8 B**

Asignación de cartera anual para recuperar

**+25 M**

Interacciones de llamadas InBound y OutBound

**+600 MM**

Portafolios NPL adquiridos

**+65 M**

Envío de correo electrónico

**+1 MM**

Envío de SMS e IVR

**< 3 %**

Tasa de rotación de personal



# 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

Coguasimales Service S.A.S. es una sociedad legalmente constituida el 11 de octubre de 2011, inscrita ante la Cámara de Comercio de Cúcuta, en el departamento de Norte de Santander, Colombia, ciudad donde se encuentra su domicilio principal. Desde su creación, la organización ha orientado su crecimiento al desarrollo de servicios confiables, eficientes y alineados con las necesidades del mercado.

## Nuestra operación y presencia

### Unidos para servirte

Las operaciones de Coguasimales Service S.A.S. se ejecutan en las diferentes sedes a nivel nacional, en coherencia con su modelo de negocio y su estrategia de crecimiento sostenible, lo que le permite ampliar su cobertura, generar empleo y contribuir al desarrollo económico y social de los territorios donde opera.

La sede principal se encuentra ubicada en la ciudad de **Cúcuta**, donde se concentran los procesos administrativos, financieros y estratégicos de la organización. Esta operación se complementa con la sede **River Plaza**, lo que permite fortalecer la capacidad operativa y garantizar una atención oportuna y eficiente a clientes y aliados estratégicos.

Por su parte, la sede **Bogotá D.C.** contribuye a la expansión del alcance organizacional, al fortalecimiento de alianzas estratégicas y a la prestación de soluciones integrales orientadas al desarrollo empresarial y la gestión de cobranza. Adicionalmente, la sede **Cartagena** apoya la cobertura regional de la organización, facilitando la atención de clientes en la zona Caribe y consolidando su presencia en nuevos mercados.





# 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

## Nuestro modelo de negocio Innovación y resultados

La organización desarrolla sus actividades en el sector BPO a través de un portafolio de servicios diversificado, que incluye Pagos y Recaudos, Contact Center y Cobranzas, diseñados para mejorar la eficiencia operativa de sus clientes, optimizar la gestión de procesos y fortalecer la experiencia del usuario final a lo largo de toda la cadena de valor.

### 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.



## Canales de atención y distribución

La organización dispone de diversos canales de atención que soportan la prestación del servicio:





# 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

## Capacidades analíticas y tecnológicas

### MODELOS DE SCORING Y PROPENSIÓN DE PAGO



Identificar la probabilidad de pago de cada cliente para priorizar esfuerzos de cobranza. Le permite asignar recursos de cobranza de manera eficiente y mejorar tasas de recuperación.

### SEGMENTACIÓN AVANZADA DE CLIENTES MOROSOS



Clasificar clientes en grupos homogéneos según comportamiento y características de deuda. Permite diseñar estrategias de cobranza personalizado y mejorar la efectividad de contacto.

### OPTIMIZACIÓN DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA CON IA



Mejorar la gestión de cobranza determinando el mejor canal, horario y mensaje. Reducción de costos operativos y aumento en la efectividad de recuperación.

### PREDICCIÓN DE DETERIORO Y PREVENCIÓN DE MORA



Identificar señales tempranas de deterioro para evitar que clientes entren en mora. Reducción del índice de morosidad y mitigación de pérdidas financieras.

## Nuestros clientes y sectores atendidos

Sector Financiero	
Sector Telecomunicaciones	
Servicios Públicos	
Sector Real	



# 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

## Nuestra oferta de servicio



**Cobranzas**  
Coguasiñales

### **GESTIÓN DE CARTERA TRADICIONAL**

Servicio de cobranzas a través de gestores de cuentas.

Teléfono – En terreno – Híbrido.

### **GESTIÓN DE CARTERA DIGITAL**

Servicio de cobranzas a través de un BOT con capacidad de direccionar a gestores de cuenta; este puede ser vía voz o chat.

### **GESTIÓN DE CARTERA HÍBRIDA**

Modelo integrado entre la gestión de cartera digital y tradicional, mediante el uso del BOT, finalizando en la interacción con un gestor humano.

### **SERVICIO DE CONSULTORÍA**

Servicio de consultoría en los procesos de originación, colocación y recuperación de activos; así como la optimización en los modelos operacionales que hacen parte del modelo de la gestión de cobro.

### **SERVICIOS DE COBRO JURÍDICO**

Servicio de cobro tendiente a lograr el pago de la deuda a través de sentencia judicial.



# 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



**Vocces Ip**  
Coguasiñales

## SOPORTE MULTICANAL

- Atención telefónica especializada.
- Soporte vía chat y redes sociales.
- Gestión de consultas vía correo electrónico.

## MESA DE AYUDA ESPECIALIZADA

- Resolución de consultas sobre productos financieros.
- Soporte para servicios bancarios en línea.
- Asistencia en procesos de contratación.
- Gestión de incidencias y reclamaciones.

## ANÁLISIS DE DATOS Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE

- Monitoreo de indicadores de calidad.
- Generación de reportes de desempeño.

## SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

- Gestión de cobro en todas las edades de mora.
- Cobro de cartera digital.
- Seguimiento personalizado de deudores.
- Cobro prejudicial y jurídico.

## ONBOARDING Y VENTAS CRUZADAS

- Atención a nuevos clientes.
- Asesoramiento en productos financieros.
- Identificación de oportunidades de venta.
- Seguimiento y fidelización.



# 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

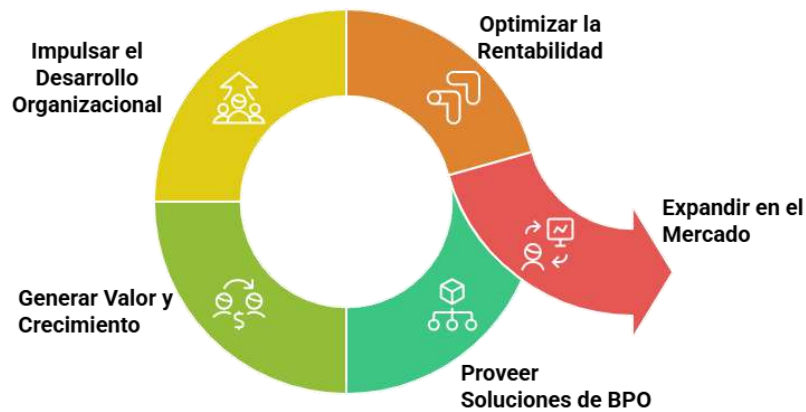
7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

## Nuestra identidad

### Impulsamos valor hoy, construimos el crecimiento del mañana

Nuestra misión y visión reflejan el compromiso de la organización con la generación de valor, la optimización de la rentabilidad y la expansión en el mercado, apoyadas en la innovación, la mejora continua y una cultura sólida que pone al cliente y al talento humano en el centro de la estrategia.



#### MISIÓN

Proveer soluciones de BPO eficientes e innovadoras que generen valor y crecimiento para nuestro grupo de interés, impulsando el desarrollo organizacional, la optimización en la rentabilidad y la expansión en el mercado. Esto se logra mediante una cultura organizacional enfocada en la calidad, con experiencias personalizadas, sostenibles, adaptadas a un entorno global, priorizando la innovación, la excelencia operativa y la mejora continua.

#### VISIÓN

Ser la organización líder en soluciones de BPO, reconocida por su innovación, desarrollo organizacional, sostenibilidad y excelencia operativa, con una cultura sólida que impulsa el talento, optimiza procesos, mejora la rentabilidad, fortalece la satisfacción del cliente y acelera la expansión en el mercado a nivel internacional. Nos proyectamos como un referente en la industria, generando valor a través de experiencias innovadoras que contribuyan al crecimiento sostenible de nuestros aliados y usuarios en un entorno global en constante evolución.



# 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

## Nuestros principios

### Nuestra razón de ser y horizonte estratégico

Son la guía que orienta los comportamientos y la toma de decisiones, permitiendo a la organización crecer y adaptarse a los cambios del entorno, sin perder su identidad ni los principios que definen su 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:** La transformación digital 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

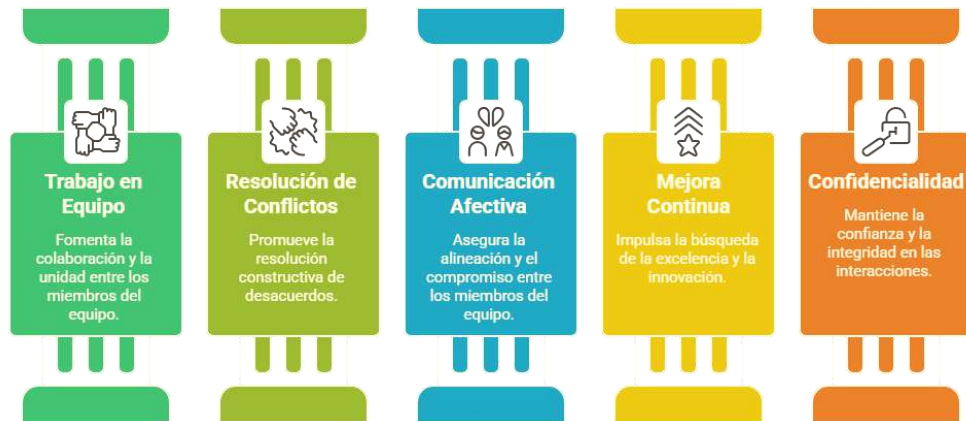
5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

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



## Nuestro compromiso

En Coguasimales Service S.A.S. asumimos el compromiso de gestionar nuestras operaciones de manera ética, responsable y sostenible, integrando criterios económicos, sociales, ambientales y de gobierno corporativo en la toma de decisiones. Este compromiso orienta nuestra estrategia, nuestras políticas y la forma en que nos relacionamos con nuestros grupos de interés.

En este sentido, la organización estructura su gestión a partir de las siguientes dimensiones, en las cuales aborda sus impactos, riesgos y oportunidades:

### Compromiso económico.

Trabajamos de manera continua para generar valor compartido a través de soluciones de Business Process Outsourcing (BPO) eficientes e innovadoras, apoyadas en el uso responsable de la tecnología y la inteligencia artificial, con el objetivo de fortalecer la experiencia del cliente, optimizar los procesos y garantizar la continuidad del negocio en el largo plazo.

### Compromiso social.

Promovemos la protección de los derechos humanos, la promoción de entornos laborales seguros, diversos e inclusivos, y el desarrollo del talento humano como eje fundamental de nuestra operación. Así también, fomentamos una relación de confianza para así cumplir con las expectativas de 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

## Compromiso con el gobierno corporativo.

Fortalecemos el gobierno corporativo a través del cumplimiento normativo, impulsando prácticas responsables en la gestión de la información y la protección de datos, reconociendo la confianza como un pilar clave de nuestras relaciones.

## Compromiso ambiental.

Promovemos el uso eficiente de los recursos, la digitalización de procesos y la adopción de buenas prácticas que contribuyan a la reducción de impactos indirectos, alineando nuestras acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).




## Nuestra contribución a los ODS



El propósito de Coguasimales Service S.A.S. está enfocado en impulsar el progreso y la generación de valor compartido junto a sus grupos de interés, integrando los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas como una guía para la gestión responsable del negocio. Este compromiso orienta nuestras decisiones y acciones hacia la construcción de un futuro más equitativo, inclusivo y sostenible.

A partir del análisis de nuestra gestión y del diálogo constante con los grupos de interés, la organización ha identificado su aporte a 11 Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de 33 metas, las cuales se encuentran directamente relacionadas con nuestras actividades, nuestra cadena de valor y nuestras relaciones comerciales (Tabla 1).

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

Capítulo	Contribución de Coguasimales Service S.A.S.	ODS	Meta
<b>Gobierno Corporativo</b>	Fortalecimiento de estructuras de gobierno, transparencia, control interno y toma de decisiones éticas y responsables.	5, 16  	5.5, 16.5, 16.7, 16.9
<b>Políticas y cumplimiento</b>	Implementación de políticas internas, cumplimiento normativo y prevención de riesgos legales y reputacionales.	16 	16.3, 16.6



# 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

Capítulo	Contribución de Coguasimales Service S.A.S.	ODS	Meta
<b>Desempeño económico</b>	Generación de valor económico sostenible, empleo formal y fortalecimiento de la economía local y regional.	8, 9	  8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5
<b>Innovación</b>	Uso de tecnología e inteligencia artificial para optimizar procesos, mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa.	4, 8, 9, 16	    4.4, 4.5, 4.7, 8.2, 9.5
<b>Gestión Ambiental (Agua, energía, emisiones, residuos)</b>	Uso eficiente de recursos, digitalización de procesos y reducción de impactos ambientales indirectos.	3, 6, 7, 8, 12, 13	      3.9, 6.4, 8.4, 12.2, 12.4, 12.5, 13.1
<b>Seguridad y salud en el trabajo (SST)</b>	Implementación del SG-SST, prevención de riesgos laborales y promoción del bienestar de los colaboradores.	3, 8	  3.3, 3.4, 3.9, 8.3, 8.5, 8.6, 8.8
<b>Diversidad e igualdad</b>	Promoción de igualdad de oportunidades, no discriminación e inclusión en el entorno laboral.	5, 10, 16	   5.1, 5.5, 10.2, 10.3, 10.4
<b>Derechos humanos</b>	Respeto y protección de los derechos humanos en la operación y en la cadena de valor.	16	 16.3, 16.6
<b>Gestión de Talento</b>	Desarrollo de competencias, formación continua, bienestar y fortalecimiento del capital humano.	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
<b>Protección de datos</b>	Protección de datos personales y seguridad de la información de clientes, colaboradores y aliados.	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.

En este contexto, los programas sociales y ambientales de la organización están orientados a fortalecer la relación con los grupos de interés y a consolidar un modelo de prestación de servicios responsable y sostenible. Cada iniciativa se encuentra alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y articulada con la planeación estratégica de Coguasimales Service S.A.S., asegurando consistencia entre la gestión, el propósito y el impacto generado.



# 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 1. Contribución Sostenible Corporativa

## Nuestra cadena de suministro GRI 2-6

En Coguasimales Service S.A.S. priorizamos el trabajo con proveedores y emprendedores locales, reconociendo que esta práctica contribuye al fortalecimiento de la economía regional y al desarrollo sostenible de los territorios donde operamos. Nuestra cadena de suministro se encuentra estructurada para garantizar eficiencia, calidad y sostenibilidad en cada una de las operaciones, mediante una gestión estratégica de proveedores, insumos y procesos logísticos.

La organización mantiene un proceso de clasificación y evaluación permanente de los proveedores a través de la “Evaluación de Proveedores” que se realiza semestralmente en donde de acuerdo a los resultados se presta especial atención a aquellos que resultan críticos para la continuidad del negocio. Este enfoque permite fortalecer la relación con aliados estratégicos y asegurar el cumplimiento de los estándares definidos para la prestación del servicio.

**Gasto total en Proveedores**  
\$20.050.871.550  
COP



# 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 manera complementaria, se desarrollan acciones orientadas a la identificación, evaluación y gestión de riesgos asociados a la cadena de suministro, contando con planes de contingencia actualizados que permiten responder de forma oportuna ante posibles eventualidades. Los procesos logísticos son planificados de manera cuidadosa para garantizar la oportunidad en las entregas y el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

La operación de la compañía se estructura en un conjunto de etapas interrelacionadas que garantizan la prestación eficiente de servicios, la satisfacción del cliente y la sostenibilidad del negocio. Estas etapas integran tanto la gestión operativa como la articulación con actores clave del ecosistema empresarial, las cuales son:

## **Gestión comercial y relación con clientes**

Comprende la captación, negociación y mantenimiento de clientes incluyendo la identificación de oportunidades de negocio, el diseño de propuestas de valor, la formalización contractual y la gestión de la experiencia y satisfacción del cliente. Asimismo, se realiza seguimiento al cumplimiento de a Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), asegurando relaciones sostenibles y a largo plazo.

## **Diseño y alistamiento del servicio.**

En esta etapa se estructura la operación requerida por el cliente, definiendo el alcance operativo y realizando el dimensionamiento de los recursos necesarios (humanos, tecnológicos, infraestructura). Incluye la configuración de plataformas tecnológicas, la capacitación del personal, la transferencia de conocimiento y la ejecución de pruebas piloto para la validación del servicio antes de su implementación.

## **Prestación del servicio.**

Corresponde al núcleo del negocio, donde se ejecuta la atención de interacciones a través de diferentes canales (voz, chat, correo electrónico y procesos back office). Incluye la operación de los procesos definidos por el cliente, el monitoreo del desempeño mediante indicadores clave (KPIs operativos y de calidad) y la gestión de incidentes, garantizando la continuidad del 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

## Control, calidad y mejora continua.

En esta etapa se asegura el cumplimiento de estándares operativos y de calidad mediante la ejecución de auditorías internas, el seguimiento a indicadores de desempeño, la gestión de acciones correctivas y de mejora, y la implementación de iniciativas de optimización y automatización de procesos, promoviendo la eficiencia y la excelencia operacional.

## Gestión de proveedores y aliados estratégicos

Comprende la selección, evaluación y seguimiento de proveedores y aliados estratégicos que soportan la operación. Incluye la gestión contractual, el monitoreo de niveles de servicio, la integración de soluciones tecnológicas y el análisis de desempeño y riesgos asociados, contribuyendo a la sostenibilidad y resiliencia de la operación.

Asimismo, dentro de los actores claves que intervienen en la prestación del servicio se encuentran:

Actores Clave	Descripción
<b><i>Clientes</i></b>	Organizaciones que externalizan procesos. Son el eje central del modelo y definen requerimientos, expectativas y niveles de servicio.
<b><i>Proveedores</i></b>	Terceros que suministran recursos necesarios para la operación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnología (software, telecomunicaciones, infraestructura TI)</li> <li>• Talento humano especializado (en algunos casos)</li> <li>• Servicios complementarios (logística, capacitación, etc.)</li> </ul>
<b><i>Aliados estratégicos</i></b>	Socios que aportan capacidades diferenciales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores tecnológicos especializados (automatización, IA, analítica)</li> <li>• Consultores en mejora de procesos</li> <li>• Partners de innovación y transformación digital</li> </ul>
<b><i>Talento humano interno</i></b>	Equipo operativo, administrativo y estratégico responsable de la ejecución del servicio y la gestión del cliente.

El control documental y la trazabilidad de las operaciones de compra se gestionan en coherencia con el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), asegurando transparencia, control y mejora continua. Así también, la organización promueve el uso eficiente de los recursos, la optimización de costos y tiempos, y la adopción de prácticas de compras responsables y sostenibles, alineadas con sus principios corporativos.



# 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

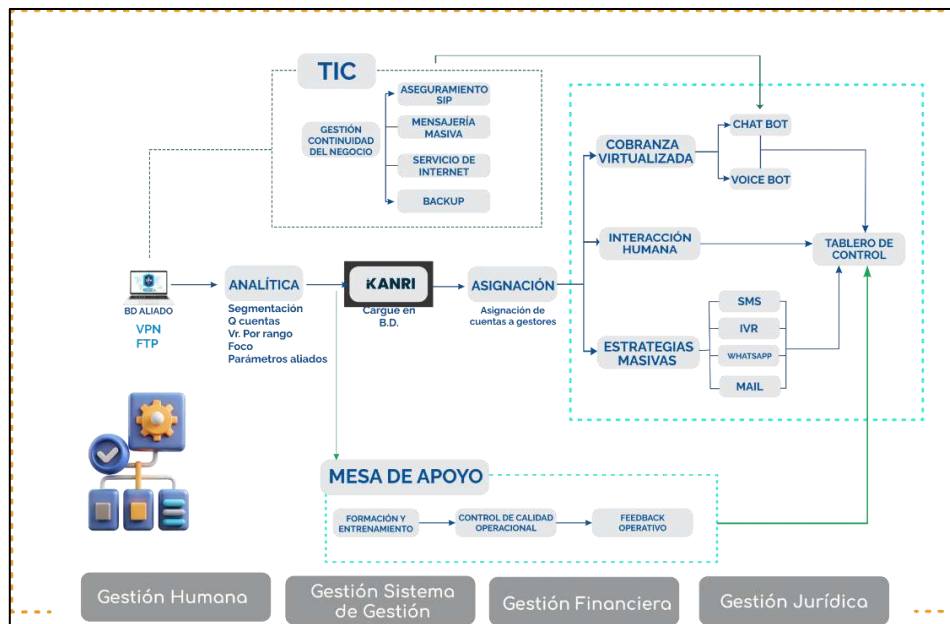
8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Este enfoque integral permite a Coguasimales Service S.A.S. mantener una cadena de suministro ágil, confiable y resiliente, coherente con los principios de calidad, sostenibilidad y eficiencia operativa, y alineada con las expectativas de sus grupos de interés.



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

La cadena de valor de Coguasimales Service S.A.S. se basa en los resultados que respaldan nuestro negocio:



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

**Servicios BPO:** Externalización de procesos a un proveedor especializado para mejorar eficiencia, calidad y enfoque en el negocio principal.



# 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

**Experiencia del cliente (CX):** Percepción del cliente resultado de todas sus interacciones con la organización a lo largo del servicio.

## Impactos y cadena de valor

Dentro de los impactos económicos, sociales y ambientales asociadas por cada etapa se encuentran:

### Impactos económicos.

La actividad de Pagos y Recaudos contribuye a la dinamización de la economía, facilita el pago de servicios, transferencias y recaudos para empresas y genera ingresos por comisiones para fortalecer las relaciones comerciales con aliados y proveedores; la actividad Contact Center mejora la eficiencia en la atención al cliente, contribuye a la fidelización de usuarios y permite gestionar ventas, soporte y soluciones de manera centralizada optimizando los costos operativos de la organización y la productividad de los procesos de servicio y la actividad de Cobranzas permite recuperar cartera manteniendo la estabilidad financiera, mejorando los flujos de caja y reduciendo los niveles de morosidad, esto fortalece la sostenibilidad económica tanto de la organización como de sus clientes corporativos.

### Impactos sociales.

La actividad de Pagos y Recaudos promueve la inclusión financiera al permitir que personas y comunidades accedan a servicios de pago, especialmente en zonas donde el acceso al sistema bancario es limitado, genera empleo y fortalece la confianza de los usuarios en los servicios financieros; la actividad Contact Center genera empleo en áreas de servicio al cliente, soporte técnico y gestión comercial e influye en la experiencia del usuario y en la percepción de calidad del servicio y en la actividad de Cobranzas tiene un impacto directo en la relación con los usuarios o deudores, por lo que debe gestionarse bajo principios de ética, transparencia y respeto.

### Impactos ambientales.

La actividad de Pagos y Recaudos tiene un impacto ambiental directo bajo, genera un consumo de energía, uso de papel en comprobantes de pago y residuos asociados a insumos operativos; la actividad de Contact Center tiene un impacto ambiental asociado principalmente al consumo de energía eléctrica de equipos tecnológicos, centros de datos y sistemas 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

telecomunicaciones, así como al uso de infraestructura física y la actividad de Cobranzas tiene impactos ambientales generalmente bajos y se relacionan principalmente con el uso de recursos tecnológicos, consumo de energía y, en algunos casos, el uso de papel en comunicaciones o documentación.

## Nuestro gobierno corporativo

### Composición del gobierno corporativo

**GRI 2-9, GRI 2-10, GRI 2-11**

La Asamblea de Accionistas es el máximo órgano de gobierno de Coguasimales Service S.A.S. y está integrada por un total de cinco (5) miembros accionistas, con una composición de género de tres (3) hombres y dos (2) mujeres.



La designación de los miembros se realiza de forma anual durante el mes de marzo o de manera extraordinaria cuando las circunstancias lo requieren. El proceso de selección considera criterios como competencias estratégicas, disponibilidad y compromiso, independencia y objetividad, integridad y ética, así como idoneidad profesional. Asimismo, los cargos asignados dentro del órgano de gobierno son revisados de forma anual.

La Representante Legal de la organización preside el máximo órgano de gobierno. Los miembros de la Asamblea son responsables de definir la estrategia corporativa y supervisar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Su gestión se fundamenta en principios de transparencia, equidad, responsabilidad y sostenibilidad a largo plazo, asegurando la alineación de las decisiones con los intereses de los accionistas y demás grupos de interés.

### Estructura y supervisión estratégica

**GRI 2-9, GRI 2-12, GRI 2-17**

En Coguasimales Service S.A.S. adoptamos y fortalecemos buenas prácticas de gobernanza, orientadas a promover relaciones sólidas y confiables con nuestros grupos de interés. Este enfoque nos permite actuar con coherencia,



# 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

responsabilidad y claridad en la toma de decisiones, asegurando una gestión transparente y alineada con nuestra estrategia corporativa. Actualmente la empresa cuenta con indicadores ambientales, sociales y económicos que permiten la medición y avance en la mejora de su compromiso con la sostenibilidad y las partes interesadas; estos indicadores son de seguimiento trimestral y presentados junto con el avance de la Planeación Estratégica de la empresa en la misma periodicidad.

Nuestro modelo de gobierno corporativo promueve el cumplimiento de la normativa legal vigente, las políticas internas y los principios de la ética empresarial, fomentando relaciones basadas en la confianza y la transparencia con la asamblea de accionistas, los líderes de proceso, los colaboradores, proveedores, clientes, aliados estratégicos y las entidades de regulación y control.

La organización dispone de una estructura normativa y de procedimientos que respalda la gestión y el seguimiento de los asuntos clave del negocio. Esta estructura se materializa en instancias como la Asamblea de Accionistas y los órganos de dirección, que acompañan la supervisión de temas relacionados con la transparencia, el cumplimiento, la gestión de riesgos, la gestión financiera, la gestión tecnológica y la sostenibilidad, contribuyendo al fortalecimiento de un gobierno corporativo sólido y orientado al largo plazo.

Actualmente, se realizan consultorías con profesionales externos para adelantar la construcción y fortalecimiento del ecosistema sostenible de la empresa; así también, se proyecta para el próximo periodo anual realizar un plan de formación dirigido a todo el personal directivo, máximo órgano de gobierno y cuerpo de líderes de la empresa.

## Evaluación de desempeño del gobierno corporativo GRI 2-18

Para asegurar la efectividad de este rol, la organización cuenta con mecanismos de evaluación del desempeño del órgano de Gobierno Corporativo y Alta Dirección, dentro de los cuales están: la Evaluación de desempeño 270° de los colaboradores y su cumplimiento frente a los Objetivos Estratégicos del Gobierno Corporativo, la Revisión trimestral de OKR y Planeación Estratégica de la organización, las Auditorías internas y Externas (aliados y proveedores) periódicas durante todo el año y la Revisión de Indicadores (KPI) de gestión de todas las áreas frente a los requerimientos gerenciales.



# 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

## Remuneración del gobierno corporativo GRI 2-19, GRI 2-20, GRI 2-21

En Coguasimales Service S.A.S., los aspectos relacionados con la remuneración del gobierno corporativo se gestionan conforme a los lineamientos internos de la organización y a la normativa legal vigente. Para el período reportado, la organización no cuenta con una política formal documentada de remuneración aplicable al máximo órgano de gobierno o a la alta dirección, ni con un proceso formalmente establecido para la determinación de la misma.

En este sentido, la organización no dispone de información estructurada que permita describir criterios específicos de compensación o mecanismos formales de definición de remuneración para estos niveles organizacionales. Asimismo, durante el período evaluado, no se cuenta con información disponible que permita calcular la relación entre la remuneración total anual de la alta dirección y la remuneración promedio de los empleados, por lo que este indicador no es reportado.

La organización reconoce la importancia de fortalecer estos aspectos como parte de la evolución de su modelo de gobierno corporativo, con el fin de avanzar hacia mayores niveles de transparencia y alineación con buenas prácticas internacionales.

## Órganos de apoyo y comités de gobierno GRI 2-9



La compañía cuenta con el Comité Gerencial, con frecuencia de convocatoria trimestral, se encarga 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 con frecuencia de convocatoria trimestral quien 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.



# 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 Comité de Ética con frecuencia de convocatoria semestral quien se encarga de promover y garantizar el cumplimiento de los valores, principios y normas de conducta dentro de la organización.



**DISCIPLINE**  
El Comité Disciplinario con frecuencia de convocatoria trimestral (o cada vez que se requiera) quien 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 con frecuencia de convocatoria trimestral quien es el encargado de supervisar y mejorar los procesos, productos y servicios de la organización para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad.

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 y roles organizacionales

### GRI 2-13



La gestión organizacional es liderada por la alta dirección, encabezada por el gerente general, quien representa legalmente a la compañía y dirige la operación en articulación con la subgerencia y los líderes de proceso, con

## Pilares del Gobierno Corporativo



### Estructura Organizativa

Define roles y responsabilidades



### Políticas de Toma de Decisiones

Establece directrices para decisiones



### Relación entre Actores

Fomenta la colaboración entre partes interesadas



### Confianza de los Inversores

Atrae y retiene capital



### Sostenibilidad a Largo Plazo

Asegura la viabilidad futura



### Minimización de Riesgos

Reduce la exposición a la corrupción



# 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 propósito de cumplir los objetivos organizacionales y promover la mejora continua, la innovación y la sostenibilidad en cada una de las áreas.

Los líderes de proceso son responsables de las funciones específicas de la organización, tales como operaciones, recursos humanos, marketing y gestión de calidad, entre otras. A través de estos roles se gestionan los recursos y los impactos económicos, ambientales y sociales asociados a la operación. En este contexto, el área de sistemas de gestión tiene a su cargo la administración y atención de los temas ambientales, sociales y de sostenibilidad de la organización.



De esta manera, la gestión se desarrolla mediante la asignación de responsabilidades a los diferentes niveles organizacionales, donde la alta dirección orienta la toma de decisiones y los líderes de proceso ejecutan las acciones en sus respectivas áreas. Esta estructura permite que las funciones se desarrollen de manera articulada, en coherencia con la orientación estratégica definida por el máximo órgano de gobierno.

## Supervisión y aprobación del informe de sostenibilidad GRI 2-14

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.

La organización cuenta con un proceso estructurado de validación del informe de sostenibilidad, orientado a asegurar la calidad, integridad y confiabilidad de la información reportada en materia ambiental, social y de gobierno (ESG). La validación del informe es liderada por la Alta Dirección (Gerencia General), quien realiza la aprobación final, el Área de Sostenibilidad / Sistemas de Gestión, responsable de consolidar y coordinar la información, los Líderes de proceso, quienes validan los datos específicos de sus áreas (ambiental, social, seguridad de la información, calidad, etc.) y el Comité Gerencial como instancia de revisión estratégica.

Esta validación se realiza de forma trimestral con la medición de los OKR estratégicos alineados a la Planeación Estratégica de la compañía con



# 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

validación y aprobación anual. Dentro de los criterios de validación y aprobación del informe están: la exactitud y trazabilidad de los datos (soporte documental verificable), la coherencia con periodos anteriores y metas establecidas, el cumplimiento de estándares aplicables, el cumplimiento normativo y compromisos con partes interesadas y la consistencia entre narrativa y resultados cuantitativos. El informe es aprobado formalmente por la Alta Dirección una vez se verifica el cumplimiento de los criterios definidos, dejando evidencia documental del proceso de revisión y aprobación.

## Aspectos del gobierno corporativo



Figura 3. Aspectos de gobierno corporativo

## Gestión de conflictos de interés y promoción de la integridad

### GRI 2-15

En Coguasimales Service S.A.S. creemos en una forma de trabajo basada en la honestidad, la responsabilidad y el respeto, donde las decisiones se toman pensando siempre en el bienestar de la organización y de quienes se relacionan con ella. Por eso, prestamos especial atención a prevenir situaciones que puedan generar conflictos de interés y afectar la confianza construida con nuestros grupos de interés.

Un conflicto de interés puede presentarse cuando intereses personales, familiares o comerciales influyen, o pueden influir, en el desempeño de las funciones o en las decisiones que se toman dentro de la organización. Ante estas situaciones, la organización se ha comprometido en comunicar oportunamente al **Comité de Ética** cualquier relación que pueda generar dudas o riesgos.



# 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


Durante el período anual reportado, no se presentaron ni se reportaron casos de conflictos de interés relacionados con los miembros de los órganos de gobierno, la alta dirección o los colaboradores de la organización. La organización mantiene lineamientos y mecanismos orientados a promover la transparencia, la ética y la integridad en la toma de decisiones, garantizando que las actuaciones de sus integrantes se desarrollen en cumplimiento de las políticas internas y de los principios de buen gobierno corporativo.

No está permitido utilizar el cargo para obtener beneficios personales ni mantener relaciones comerciales con la organización en calidad de proveedor mientras exista un vínculo laboral, salvo autorización expresa de la Alta Dirección. De la misma manera, cuidamos la independencia en nuestras relaciones con proveedores, clientes y aliados, evitando recibir o conceder beneficios que puedan influir en decisiones empresariales. Cuando existen vínculos familiares dentro de la organización, estos se gestionan de manera responsable, procurando la separación de funciones y áreas y contando con la validación de la Alta Dirección cuando es necesario.

## 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)

## Mecanismos de consulta, asesoramiento y reporte en ética y cumplimiento GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-26

Los principios de ética, integridad y cumplimiento se materializan a través de la aplicación del Código de Ética y de un conjunto de políticas que orientan la conducta organizacional, tales como la Política de Sostenibilidad y Buen Gobierno, la Política de Derechos Humanos y la Política Anticorrupción. Estas políticas se encuentran integradas en una matriz consolidada junto con otras políticas transversales de la organización, lo que permite su seguimiento, implementación y control mediante los mecanismos definidos internamente.

En este marco, la organización ha dispuesto canales de ética y transparencia orientados tanto a la recepción de denuncias como al asesoramiento y



# ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

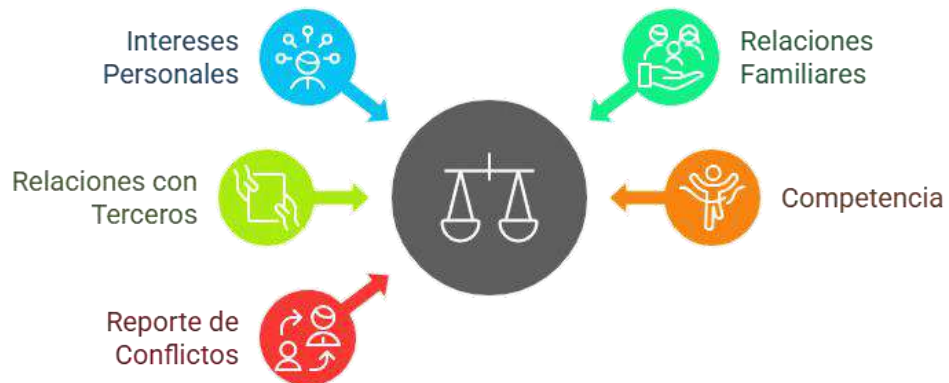
5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

acompañamiento de colaboradores y partes interesadas en temas relacionados con la conducta organizacional.



**Figura 4.** *Interrelación del conflicto de interés*

A través de estos canales es posible reportar posibles incumplimientos, irregularidades o conductas no éticas, solicitar orientación frente a dilemas éticos o situaciones de conflicto de interés, y plantear consultas relacionadas con la aplicación de políticas internas, el cumplimiento normativo y los estándares de conducta.

Los usuarios pueden hacer uso de estos mecanismos para recibir orientación sobre la correcta aplicación del Código de Ética, gestionar posibles conflictos de interés, aclarar inquietudes sobre cumplimiento legal o regulatorio y reportar situaciones potenciales antes de que se materialicen riesgos. La organización garantiza la confidencialidad de la información y, cuando aplica, el anonimato de los usuarios, así como el acceso a estos canales para colaboradores, proveedores y otras partes interesadas, promoviendo una gestión basada en la imparcialidad y la transparencia.

Cualquier posible conflicto o incumplimiento es canalizado a través de estos mecanismos y reportado al Comité de Ética para su análisis y gestión conforme a los lineamientos internos, contribuyendo al fortalecimiento del gobierno corporativo y a la prevención de riesgos legales y reputacionales.

## Procesos de atención y remediación de casos

### GRI 2-25

La organización cuenta con un modelo estructurado para la gestión de situaciones laborales sensibles y de cumplimiento, como casos de acoso, denuncias éticas e incumplimientos internos, asegurando un tratamiento oportuno, confidencial e imparcial en todas sus etapas.



# 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

Ante la recepción de un caso, la empresa activa de manera inmediata sus canales formales de reporte (línea ética, buzón de denuncias o reporte directo a talento humano), garantizando la protección del denunciante y la reserva de la información. Posteriormente, se realiza una evaluación preliminar que permite clasificar el caso, definir su criticidad y asignar el equipo responsable de la investigación, el cual actúa bajo principios de independencia y objetividad. Durante la fase de investigación, se recopilan evidencias, se realizan entrevistas y se documentan los hallazgos conforme a los procedimientos internos establecidos. Con base en los resultados, se determinan las acciones correctivas y disciplinarias correspondientes, en alineación con el reglamento interno de trabajo, el código de ética y la normatividad legal vigente. Estas acciones pueden incluir desde procesos de formación y sensibilización, hasta sanciones disciplinarias o desvinculación laboral, según la gravedad del caso.

De manera complementaria, la organización implementa acciones de mejora orientadas a prevenir la recurrencia, tales como ajustes en procesos, fortalecimiento de controles, capacitaciones específicas y campañas de cultura organizacional. El cierre del caso se realiza una vez se han ejecutado y verificado las acciones definidas, dejando evidencia documentada de todo el proceso, desde la recepción hasta la resolución. Asimismo, cuando aplica, se comunica el resultado a las partes involucradas, manteniendo siempre la confidencialidad y el debido proceso.

Este enfoque permite a la empresa no solo atender de manera efectiva cada situación, sino también fortalecer continuamente su cultura de integridad, respeto y cumplimiento.

## Comunicación de inquietudes críticas

### GRI 2-16

La organización garantiza la comunicación oportuna, estructurada y transparente de los asuntos críticos hacia la alta dirección, incluyendo posibles sanciones, incumplimientos normativos e investigaciones en curso, mediante un esquema formal de reporte alineado con las buenas prácticas de gobierno corporativo.

Para tal fin, la empresa dispone de canales formales definidos, entre los que se incluyen informes periódicos de cumplimiento, reportes extraordinarios, comités de ética y cumplimiento, así como la línea ética corporativa. Estos



# 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

mecanismos permiten escalar de manera inmediata cualquier situación relevante que represente un riesgo legal, reputacional u operativo para la organización.

Cuando se identifica un asunto crítico, el área responsable (jurídica, auditoría interna o talento humano, según corresponda) elabora un reporte ejecutivo que contiene la descripción del caso, análisis de impacto, estado de la investigación, riesgos asociados y acciones implementadas o recomendadas. Este informe es presentado a la alta dirección a través de los canales establecidos, tales como comités directivos, juntas o comunicaciones formales previamente definidas.

Adicionalmente, la organización cuenta con protocolos de escalamiento que definen niveles de criticidad, tiempos de respuesta y responsables, asegurando que los temas más sensibles sean comunicados de forma inmediata y prioritaria. La gestión de estos reportes incluye su registro, seguimiento y actualización periódica hasta su cierre, garantizando trazabilidad y control.

Finalmente, todas las comunicaciones y decisiones adoptadas quedan debidamente documentadas, permitiendo evidenciar la gestión realizada y facilitando procesos de auditoría y mejora continua. Este modelo asegura que la alta dirección disponga de información clara, confiable y oportuna para la toma de decisiones estratégicas y el fortalecimiento del sistema de control interno.

## Cumplimiento normativo y participación sectorial

### GRI 2-27, GRI 2-28

Coguasimales Service S.A.S. mantiene un sistema de cumplimiento normativo orientado a la identificación, actualización y seguimiento del marco regulatorio aplicable a su actividad comercial, con el propósito de anticipar riesgos y asegurar una operación alineada con las mejores prácticas legales y regulatorias. Este sistema se apoya en políticas y procedimientos internos que orientan la gestión diaria, incluyendo las políticas de

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.



# 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

tratamiento de datos personales, las cuales se revisan y ajustan periódicamente en función de los cambios normativos.

Como parte del fortalecimiento de la vigilancia normativa, la organización participa activamente en espacios especializados y gremiales, lo que le permite mantenerse actualizada frente a tendencias, lineamientos y buenas prácticas del sector. En este sentido, Coguasimales Service S.A.S. es miembro activo de la World Compliance Association, cuenta con membresías en revistas jurídicas y hace parte de gremios como COLCOB y BPrO, lo que contribuye al fortalecimiento de una cultura de cumplimiento a través de capacitaciones y acceso permanente a información relevante.

En el ámbito operativo, la organización incorpora parámetros y controles internos que facilitan el cumplimiento de los estándares legales aplicables, incluyendo aquellos orientados a la protección de los usuarios finales. De manera complementaria, en el ámbito contractual se integran cláusulas que refuerzan la protección de datos personales, la confidencialidad, la seguridad de la información y la salvaguarda de los derechos de propiedad intelectual, garantizando que la prestación de los servicios preserve los derechos de las partes y el cumplimiento de las obligaciones regulatorias pertinentes.

Durante el período objeto del informe, no se registraron casos significativos de incumplimiento de la legislación y normativas aplicables, por lo que la organización no incurrió en multas ni sanciones, monetarias o no monetarias, derivadas de incumplimientos legales.

**Creemos  
firmemente en el  
comportamiento  
ético y moral de  
nuestros  
colaboradores**

Para prevenir y gestionar posibles desviaciones, Coguasimales Service S.A.S. cuenta con mecanismos de monitoreo y control, que incluyen auditorías internas, revisiones de cumplimiento normativo y evaluaciones de riesgos. Estos procesos permiten identificar de manera oportuna oportunidades de mejora, prevenir incumplimientos y fortalecer una gestión responsable, transparente y alineada con los principios de cumplimiento legal y 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



Figura 5. Ciclo de cumplimiento de gestión

## Protección de datos y privacidad de la información GRI 3-3, GRI 418-1

En Coguasimales Service S.A.S., la protección de datos personales y la privacidad de la información constituye un aspecto esencial en la prestación de los servicios asegurando la confianza y la seguridad de clientes, colaboradores y aliados.

Este compromiso se enmarca 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.



# 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

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, Coguasimales Service S.A.S. no registró reclamaciones fundamentadas relacionadas con violaciones de la privacidad del cliente, pérdida de datos personales o incidentes de seguridad de la información que hayan afectado a 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.

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:



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



# 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

## Nuestro enfoque en sostenibilidad

### Nuestro relacionamiento con grupos de interés GRI 2-29

La organización asegura una comunicación efectiva, bidireccional y transparente con sus grupos de interés (clientes, colaboradores y proveedores) mediante la disposición de canales formales y espacios estructurados de participación y consulta, alineados con su modelo de gestión y principios de relacionamiento.

Para los clientes, la empresa cuenta con canales como líneas de atención, correo electrónico corporativo, plataformas de servicio, encuestas de satisfacción y mecanismos de PQRS. Estos permiten no solo atender requerimientos y gestionar inquietudes, sino también recoger retroalimentación clave para la mejora continua del servicio. Adicionalmente, se desarrollan espacios formales como comités de seguimiento, reuniones periódicas de servicio y evaluaciones de desempeño contractual.

En relación con los colaboradores, se dispone de canales internos como intranet, correos institucionales, reuniones de equipo, buzones de sugerencias y línea ética. Asimismo, la organización promueve espacios formales de participación como comités de convivencia laboral, reuniones de bienestar, evaluaciones de clima organizacional y sesiones de retroalimentación, donde los colaboradores pueden expresar sus opiniones, propuestas e inquietudes en un entorno estructurado y confidencial.

Para los proveedores, la comunicación se gestiona a través de correos oficiales, reuniones de seguimiento y procesos formales de evaluación y reevaluación. También se habilitan espacios de interacción como reuniones de alineación, procesos de homologación y consultas durante etapas contractuales, garantizando claridad en los requisitos y fortaleciendo la relación comercial.

Todos estos canales y espacios están definidos, documentados y gestionados bajo lineamientos internos que aseguran su accesibilidad, trazabilidad y oportunidad. La información recibida es analizada y, cuando aplica, integrada en la toma de decisiones y en la implementación de acciones de mejora.

De esta manera, la empresa no solo da cumplimiento al requerimiento, sino que fortalece una cultura organizacional basada en la escucha activa, la participación y la construcción conjunta con sus 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

## Análisis de materialidad

### GRI 3-1, GRI 3-2

Coguasimales Service S.A.S. desarrolla un proceso estructurado para la identificación y priorización de los temas materiales, con el objetivo de reconocer aquellos asuntos que reflejan los impactos más relevantes de la organización en los ámbitos económico, social, ambiental y de gobernanza, así como aquellos que influyen de manera significativa en la toma de decisiones de sus grupos de interés.

Este proceso parte del análisis del modelo de negocio, la cadena de valor y las relaciones comerciales, considerando el contexto del sector BPO, la estrategia corporativa y los compromisos en materia de sostenibilidad. Adicionalmente, se tienen en cuenta marcos de referencia como los Estándares GRI, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la normativa legal aplicable.

La identificación de los temas se apoya en la revisión de información interna, resultados de la gestión, evaluaciones de riesgos, cumplimiento normativo y el diálogo con los grupos de interés relevantes, incluyendo colaboradores, clientes, proveedores, aliados y otros actores clave. A partir de este ejercicio, se evalúa la relevancia de cada tema considerando la magnitud de los impactos generados y la importancia para los grupos de interés.

Los resultados del análisis son revisados por instancias internas de la organización, lo que permite validar los temas priorizados y asegurar su alineación con la estrategia corporativa. Este proceso se revisa periódicamente con el fin de incorporar cambios en el entorno, en la operación o en las expectativas de los grupos de interés, fortaleciendo la mejora continua del enfoque de sostenibilidad.

Como resultado del proceso de determinación de la materialidad, Coguasimales Service S.A.S. ha identificado los siguientes temas materiales, los cuales orientan la gestión, la definición de prioridades y la elaboración del presente informe de 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



Figura 6. Temas Materiales

Estos temas reflejan los asuntos más relevantes para la organización y sus grupos de interés, y constituyen la base para la definición de acciones, indicadores y metas que permiten gestionar los impactos, riesgos y oportunidades asociados, en coherencia con la estrategia corporativa y los compromisos de sostenibilidad de Coguasimales Service S.A.S.

# 5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

SIGUIENTE-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

## NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA GRI 201, GRI 3-3

En Coguasimales Service S.A.S., el desempeño económico se concibe no solo como la obtención de resultados financieros, sino como la capacidad de generar valor de manera responsable, sostenible y confiable para todos sus grupos de interés. Bajo este enfoque, la organización gestiona este tema material mediante la integración de la planeación financiera, la eficiencia operativa, la innovación y la gestión integral de riesgos, con el propósito de asegurar la continuidad del negocio y su estabilidad en el largo plazo.

La organización registró ingresos en el 2025 con un crecimiento del 10.6% respecto al año anterior 2024

En términos de impactos, la organización contribuye al desarrollo económico mediante la generación de empleo formal directo (738 colaboradores) e indirecto (32), el fortalecimiento de su cadena de suministro —con participación de proveedores regionales (42,2%), nacionales (55,2%) e internacionales (2,6%)— y el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, que para el año 2025 ascendieron a \$1.094.248.343. Estas acciones reflejan su aporte al crecimiento económico inclusivo y al fortalecimiento del entorno empresarial en el que opera.

Para la gestión de estos impactos, la organización cuenta con políticas, lineamientos y mecanismos de control interno que orientan la toma de decisiones económicas, enfocados en prevenir y mitigar riesgos financieros, operativos, tecnológicos y reputacionales. En este marco, la seguridad de la información y la ciberseguridad se gestionan como elementos estratégicos, mediante la implementación de controles tecnológicos, protocolos de protección de datos y procesos de sensibilización dirigidos a los colaboradores, contribuyendo a la continuidad operativa y a la confianza de los clientes.

En cuanto a la evaluación del desempeño, la organización realiza seguimiento permanente a través de indicadores financieros y operativos, tales como la rentabilidad del patrimonio (ROE), con un cumplimiento promedio anual de 9,89% y una variación positiva del 2,1% frente al año anterior; la rentabilidad del activo (ROA), con un 8,21% y un crecimiento del 1,9%; y el nivel de endeudamiento (IE), con un 21,43% y una variación del 3,1%. Este seguimiento se complementa con revisiones periódicas, análisis internos 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

espacios de toma de decisiones que permiten identificar desviaciones, definir acciones correctivas y fortalecer la mejora continua.

De manera complementaria, el máximo órgano de gobierno participa en la revisión de los resultados económicos y en la definición de proyectos, planes y programas estratégicos, asegurando una adecuada asignación de recursos y su alineación con el cumplimiento del objeto social y la sostenibilidad de la organización en el largo plazo.

Desde este enfoque integral, la organización gestiona su desempeño económico en coherencia con su estrategia corporativa, generando valor compartido a través del fortalecimiento del empleo, la cadena de valor y las relaciones basadas en la confianza, la transparencia y la sostenibilidad.

## Valor económico generado y distribuido GRI 201-1

Ingresos

**\$ 49.265.930.048**

Los ingresos de Coguasimales Service S.A.S. reflejan la solidez financiera y la estabilidad de su modelo de negocio, derivados del desarrollo de sus actividades operacionales y de la prestación de servicios asociados a su objeto social. Este resultado constituye un indicador fundamental del desempeño económico de la organización, al evidenciar su capacidad para generar flujos de efectivo sostenibles, fortalecer la reinversión y consolidar la creación de valor para sus grupos de interés. Asimismo, los ingresos permiten evaluar la resiliencia de la organización frente a las dinámicas del mercado y los cambios del entorno económico. Para el presente período 2025 analizado con respecto al año anterior 2024 se registró una variación incremental por este rubro de un 15,59%. El incremento en los ingresos se explica principalmente por el fortalecimiento de la gestión comercial, reflejado en la vinculación de nuevos clientes, la ampliación de servicios en cuentas existentes y ajustes en tarifas, así como por una mayor capacidad operativa que permitió atender un mayor volumen de demanda.



# 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

## Egresos

**\$ 55.401.851.636**

Los egresos corresponden a los recursos destinados al desarrollo de la operación, incluyendo el pago de costos operativos, salarios, prestaciones sociales y beneficios otorgados a los colaboradores, así como las inversiones realizadas en iniciativas de impacto social y comunitario. De igual forma, se consideran los recursos destinados al cumplimiento oportuno de las obligaciones fiscales, legales y contractuales. Para el presente período 2025 analizado con respecto al año anterior 2024 se registró una variación incremental por este rubro de un 7,10%. El aumento en los egresos obedece principalmente al crecimiento de la operación, especialmente en costos de personal y gastos asociados a la prestación del servicio, así como a inversiones en tecnología, infraestructura y fortalecimiento de áreas de soporte, en línea con la estrategia de expansión y mejora operativa.

## Excedentes

**\$ 6.135.921.588**

El excedente generado, como resultado de la diferencia entre los ingresos y los egresos, evidencia un desempeño económico favorable durante el año 2025 y refleja la efectividad de la gestión financiera y operativa de la organización. Estos recursos son destinados a procesos de reinversión orientados al fortalecimiento de la capacidad operativa, la innovación de servicios y el desarrollo organizacional. Adicionalmente, una parte del excedente se orienta a la ejecución de proyectos con impacto social, ambiental y comunitario, en coherencia con las políticas corporativas, los objetivos estratégicos y el enfoque de sostenibilidad de Coguasimales Service S.A.S. Para el presente período 2025 analizado con respecto al año anterior 2024 se registró una variación incremental por este rubro de un 98,11%. La variación en el excedente es resultado del comportamiento conjunto de los ingresos y egresos, donde el crecimiento operativo y las inversiones realizadas impactaron el margen; no obstante, se evidencia una gestión orientada a la eficiencia y sostenibilidad financiera en el mediano plazo.

**Tabla 2. Valor económico generado y distribuido**

Concepto	Valor
<b>Valor económico generado</b>	
Ingresos ordinarios	\$ 47.074.918.285
Ingresos no ordinarios	\$ 2.191.011.763
<b>Total ingresos</b>	<b>\$ 49.265.930.048</b>



# 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

Concepto	Valor
<b>Valor económico distribuido-egresos</b>	
Gastos de administración	\$ 8.152.664.020
Beneficios y salarios a empleados	\$ 3.798.344.961
Impuestos	\$ 2.632.593.852
Proveedores	\$ 1.721.725.207
Inversiones	\$ 13.174.323.966
Gastos operacionales de ventas	\$ 239.189.804
Costos de venta y operación	\$ 32.493.804.114
Estrategias comerciales de servicio	\$ 5.709.551.651
Costos de producción	\$ 19.202.507.213
Otros costos de operación	\$ 7.581.745.250
Gastos no operacionales	\$ 1.341.869.731
<b>Total egresos</b>	<b>\$ 55.401.851.636</b>

La gestión de riesgos económicos durante el período 2025 se abordó de manera integral, considerando riesgos financieros, operativos y tecnológicos. En el aspecto financiero, se realizó seguimiento permanente a indicadores clave de liquidez, endeudamiento y rentabilidad desde el área financiera permitiendo anticipar desviaciones y fortalecer el control del gasto y la planeación presupuestal. A nivel operativo, se identificaron riesgos asociados a la capacidad de prestación del servicio, continuidad operativa, considerando la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información para la operación y la gestión del Talento Humano, implementando acciones orientadas a la optimización de procesos, estandarización y monitoreo continuo del desempeño. En el frente tecnológico, se gestionaron riesgos relacionados con la seguridad de la información (siguiendo los lineamientos de la ISO 27005), disponibilidad de plataformas y continuidad de los servicios, mediante el fortalecimiento de controles, actualización de infraestructuras y aplicación de buenas prácticas en Ciberseguridad.

Como resultado, la organización adoptó medidas de mitigación enfocadas en la prevención, control y respuesta oportuna ante eventos de riesgo, incluyendo la implementación de controles internos, planes de continuidad del negocio, fortalecimiento de la arquitectura tecnológica y seguimiento periódico a los riesgos críticos, contribuyendo así a la estabilidad operativa y sostenibilidad financiera de la compañía.

La gestión responsable de los excedentes permite fortalecer la estabilidad financiera, asegurar la continuidad del negocio y contribuir al desarrollo de la cadena de valor, promoviendo relaciones basadas en la confianza, la transparencia y la generación de valor compartido.



# 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

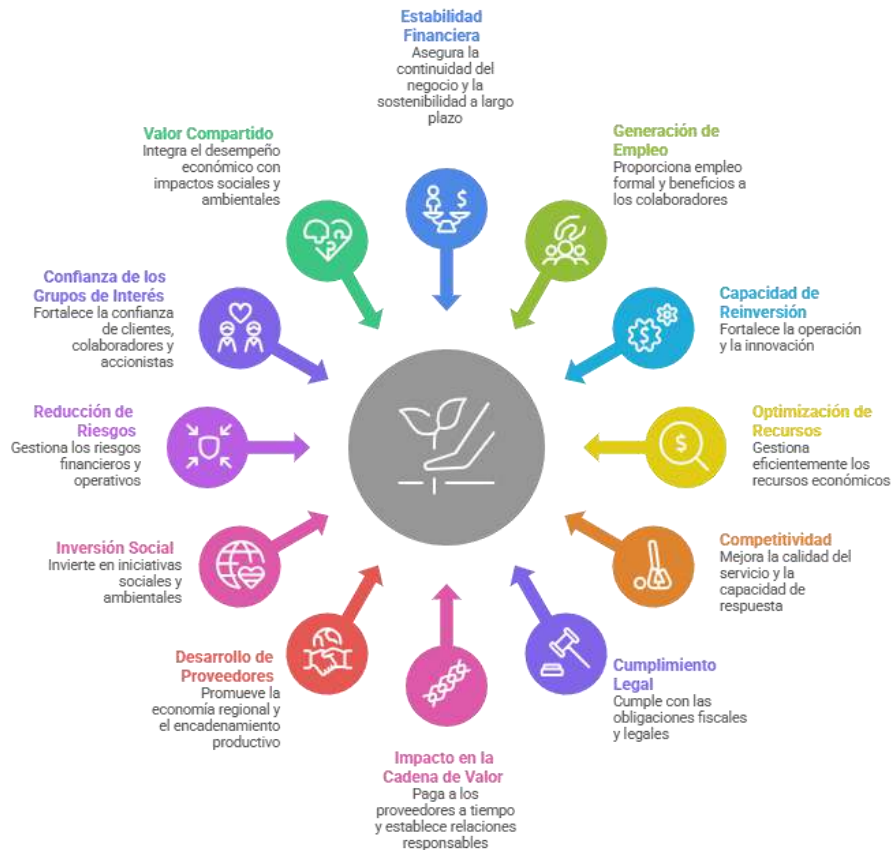


Figura 7. Impactos del desempeño económico

## Innovación

### GRI 201, GRI 3-3

En Coguasimales Service S.A.S., la innovación se entiende como una herramienta para mejorar la forma en que se prestan los servicios, optimizar los procesos internos y adaptarse a las dinámicas propias del sector de Business Process Outsourcing (BPO). A través de la incorporación de soluciones tecnológicas y prácticas de mejora continua, la organización busca ofrecer servicios más eficientes, confiables y alineados con las expectativas de los clientes. Para el presente período 2025 analizado con respecto al año anterior 2024 se registró una variación incremental por este rubro de un 8.3%.

Durante este año realizamos una inversión de **\$ 13.174.323** millones de pesos colombianos destinados a temas de innovación

Dentro de la operación BPO, las iniciativas de innovación se orientan a la automatización y estandarización de procesos, la mejora de los flujos de trabajo y el fortalecimiento de la gestión de la información. El uso 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

herramientas digitales permite reducir tiempos de respuesta, disminuir reprocesos, mejorar la calidad del servicio y aumentar la trazabilidad de las operaciones, aportando mayor control y consistencia en la prestación de los servicios.

Durante el período evaluado, la organización evidenció mejoras en sus principales indicadores de desempeño tales como calidad del servicio, atención de PQR y cumplimiento de la normativa legal aplicable, todos con niveles superiores al 96%, destacándose avances en la calidad del servicio, reflejados en el cumplimiento de niveles de servicio y la disminución de incidencias. De igual manera, se logró una optimización en la estructura de costos, mediante la implementación de acciones de control y eficiencia en el uso de recursos. En términos de eficiencia operativa, se observan mejoras derivadas de la estandarización de procesos, la automatización de actividades clave y el fortalecimiento del seguimiento a indicadores, lo que permitió incrementar la productividad y la capacidad de respuesta de la operación.

## Tecnologías aplicadas en la operación

La organización ha venido incorporando soluciones basadas en inteligencia artificial (IA) y analítica de datos como apoyo a los procesos operativos y administrativos. Estas tecnologías facilitan el análisis de grandes volúmenes de información, la identificación de tendencias, la anticipación de desviaciones y el fortalecimiento de la toma de decisiones, siempre bajo criterios de uso responsable, seguridad de la

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
	Software para registrar el acceso a la organización

información y protección de datos personales.

Como parte de este enfoque, Coguasimales Service S.A.S. implementa tableros de indicadores y herramientas de visualización de datos, que permiten hacer seguimiento continuo a indicadores clave de desempeño, tanto operativos como financieros y de calidad. Estos tableros contribuyen a una gestión más clara y oportuna, facilitando la identificación de oportunidades de mejora y el ajuste de acciones de manera temprana.



# 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 manera complementaria, la organización desarrolla e implementa aplicaciones in house, diseñadas para responder a las necesidades específicas de su operación y de sus clientes. Estas soluciones internas permiten adaptar las herramientas tecnológicas a los procesos reales del negocio, brindando mayor flexibilidad, control y eficiencia en la gestión operativa.

Las aplicaciones in house apoyan la administración de procesos clave como la gestión de operaciones, el seguimiento de indicadores, la trazabilidad de servicios y el control de información. Su integración con los sistemas existentes facilita el acceso a datos confiables, reduce la dependencia de herramientas externas y optimiza los flujos de trabajo, contribuyendo a la disminución de reprocesos y a la mejora de los tiempos de respuesta.

En el desarrollo y uso de estas soluciones se incorporan principios de seguridad de la información, control de accesos y protección de datos, con el fin de salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Asimismo, estas herramientas facilitan la automatización de tareas repetitivas y la generación de reportes y alertas tempranas, fortaleciendo el seguimiento del desempeño operativo y financiero.

Desde una mirada de sostenibilidad, las acciones de innovación consideran aspectos sociales y ambientales, priorizando soluciones que optimicen el uso de los recursos, reduzcan reprocesos y contribuyan a una operación más eficiente. De esta manera, la innovación apoya el crecimiento de la organización, mejora la experiencia del cliente y fortalece relaciones basadas en la confianza, la calidad del servicio y la mejora continua.



**Figura 8.** Implementación de IA en la Cadena de Suministros



ANTERIOR-NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

# 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

SIGUIENTE-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

## NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

### Gestión de la energía GRI 302, GRI 3-3

Durante el año 2025, Coguasimales Service S.A.S. continúa gestionando el consumo de energía como un aspecto relevante para la eficiencia operativa y el desempeño ambiental de sus actividades. El consumo energético de la organización se concentra principalmente en el uso de energía eléctrica, asociada a la operación de oficinas administrativas, centros de trabajo BPO, equipos tecnológicos, sistemas de información, iluminación, climatización y demás infraestructuras necesarias para la prestación de los servicios.

#### Desarrollo Sostenible

	El desarrollo sostenible busca un equilibrio entre el crecimiento social y económico y la protección de los recursos naturales, garantizando su disponibilidad para las futuras generaciones.
	Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), impulsados por la ONU, establecen 17 metas globales orientadas a afrontar desafíos sociales, económicos y ambientales, como la educación de calidad, el trabajo decente y la acción frente al cambio climático.
	Las empresas contribuyen a estos objetivos mediante prácticas responsables, como el uso de energías renovables, la reducción de residuos y el consumo eficiente de los recursos.

La organización realiza el seguimiento del consumo de energía eléctrica a

#### 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.

partir de los registros de facturación y controles internos. Esto permite identificar patrones de uso, evaluar el comportamiento del consumo y apoyar la toma de decisiones orientadas a la optimización de los recursos energéticos. Este seguimiento contribuye a fortalecer la gestión operativa y a reducir riesgos asociados a sobrecostos o ineficiencias energéticas. En coherencia con su compromiso con la sostenibilidad,

Coguasimales Service S.A.S. promueve el uso responsable de la energía mediante la implementación de prácticas orientadas a la eficiencia



# 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

energética, tales como el uso racional de equipos tecnológicos, la optimización de horarios de operación, el aprovechamiento de iluminación natural y la adopción gradual de tecnologías más eficientes. Estas acciones buscan reducir el consumo energético sin afectar la continuidad ni la calidad del servicio.

Adicionalmente, se fomenta la sensibilización de los colaboradores sobre el uso responsable de la energía, incentivando hábitos que contribuyan a la disminución del consumo, como el apagado de equipos cuando no están en uso y el uso adecuado de los sistemas de climatización. Estas prácticas fortalecen una cultura de corresponsabilidad frente al cuidado de los recursos.

El consumo de energía de la organización se expresa en unidades estandarizadas (kWh), lo que facilita su análisis, comparación y seguimiento en el tiempo. Esta información sirve como base para evaluar oportunidades de mejora, definir acciones de eficiencia energética y avanzar progresivamente en la reducción de impactos ambientales asociados al consumo energético.

A través de esta gestión, Coguasimales Service S.A.S. busca fortalecer su desempeño ambiental, contribuir a la reducción de emisiones indirectas asociadas al consumo de energía y apoyar el desarrollo de una operación más eficiente y sostenible, en coherencia con su estrategia corporativa y su enfoque de mejora continua.

## Consumo de energía GRI 302-1

Tabla 3. Consumo de energía 2025

Sede	2024 (kWh)	2025 (kWh)	Variación (%)
<i>Calle 10</i>	578.830	328.881	43,18
<i>River Plaza</i>	147.994	102.065	31,03
<i>Bogotá</i>	66.748	39.264	41,18
<i>Cartagena</i>	-	8.621	-



# 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

## Reducción de consumo de energía GRI 302-4

Durante el periodo 2025, Coguasimales Service S.A.S. evidenció una reducción en el consumo de energía eléctrica en sus sedes operativas, en comparación con el año anterior, reflejada en las variaciones porcentuales presentadas en cada una de las ubicaciones.

Esta reducción es el resultado de la implementación de estrategias de eficiencia energética, tales como el uso racional de equipos tecnológicos, la optimización de horarios de operación, el aprovechamiento de iluminación natural y la sensibilización de los colaboradores frente al uso responsable de la energía.

En línea con lo anterior, la organización estableció una meta de reducción superior al 31%, alcanzando un nivel de cumplimiento del 97% durante el periodo reportado, lo que evidencia el avance en la gestión eficiente de los recursos energéticos.

### Estrategias y plan de acción

Para la gestión del consumo de energía dentro de la organización, Coguasimales Service S.A.S. implementa y promueve las siguientes estrategias:

1. Monitoreo del consumo energético, mediante el análisis periódico de facturas y registros internos, para identificar variaciones, picos de consumo y oportunidades de optimización.
2. Uso eficiente de equipos tecnológicos, priorizando el apagado de equipos cuando no están en uso, la configuración de modos de ahorro de energía y la desconexión de dispositivos fuera de la jornada laboral.

#### 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.





# 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

3. Optimización de la iluminación, fomentando el aprovechamiento de la luz natural y la implementación progresiva de sistemas de iluminación eficientes, como luminarias LED.
4. Gestión responsable de sistemas de climatización, promoviendo el uso adecuado de aires acondicionados y ventilación, con ajustes de temperatura que reduzcan el consumo energético sin afectar el confort laboral.
5. Sensibilización y formación de los colaboradores, orientada a promover hábitos responsables en el uso de la energía y fortalecer la cultura de cuidado de los recursos.
6. Mantenimiento preventivo de equipos e instalaciones, con el fin de asegurar su correcto funcionamiento y evitar consumos innecesarios por fallas o ineficiencias técnicas.
7. Evaluación de tecnologías más eficientes, considerando criterios de eficiencia energética en la adquisición y renovación de equipos tecnológicos e infraestructura.
8. Integración de indicadores de consumo energético, que permitan hacer seguimiento al desempeño energético y apoyar procesos de mejora continua.



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.



# 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 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 4. Indicadores de gestión de energía

Indicador	Fórmula de Cálculo	ODS	Meta	2025	2024	Variación	Estrategia
Nivel de cumplimiento de reducción del consumo de energía (%)	$\frac{[(\text{Consumo inicial} - \text{Consumo actual}) / \text{Consumo inicial}] * 100}{}$	ODS 7 ODS 12	≥ 95% (anual)	95,3%	89.7%	6.24%	Reducir el consumo de energía en un <b>15% en tres años</b> mediante estrategias de eficiencia
Disminución de costos operativos por consumo de energía (%)	$\frac{[(\text{Consumo inicial} - \text{Consumo actual}) / \text{Consumo inicial}] * 100}{}$	ODS 7 ODS 9 ODS 12	> 90%	97,2%	93.4%	4.06%	Implementar tecnologías para aprovechamiento y reutilización del agua en procesos internos
Cumplimiento de iniciativas de eficiencia energética (%)	$\frac{(\# \text{Acciones implementadas} / \# \text{Total de Acciones planificadas}) * 100}{}$	ODS 7 ODS 13	> 80%	100%	91.5%	9.3%	Sensibilizar al <b>100% de los colaboradores</b> sobre el uso responsable del recurso

El seguimiento permanente de nuestras acciones nos permite entender qué está funcionando, qué puede mejorarse y cómo generar resultados más efectivos. Medir el impacto de cada iniciativa facilita tomar decisiones oportunas, ajustar estrategias y avanzar de forma responsable, asegurando que las acciones implementadas contribuyan de manera real a la sostenibilidad en el tiempo. Así, reafirmamos que el desarrollo del negocio puede crecer de manera armónica con el cuidado del entorno.



# 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

## 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 organización mediante el uso de energías renovables, disminuyendo el consumo de energía convencional y la huella de carbono.

Para que este esfuerzo tenga un impacto duradero, el compromiso de los grupos de interés resulta fundamental. La articulación con colaboradores, proveedores, clientes y comunidades permite sumar visiones, fortalecer las decisiones y ampliar el alcance de las acciones implementadas, promoviendo hábitos más conscientes y responsables en el uso de la energía.

Mediante procesos de formación, espacios de intercambio y campañas de sensibilización, se impulsa una cultura compartida basada en la corresponsabilidad y la mejora continua. Este enfoque facilita la construcción de soluciones prácticas e innovadoras, y nos permite avanzar de manera conjunta hacia una operación más eficiente, consciente y sostenible.

## Gestión del agua GRI 303, GRI 3-3

En Coguasimales Service S.A.S. el agua es gestionada como un recurso esencial para el desarrollo de sus actividades administrativas y operativas. Su uso se orienta bajo principios de responsabilidad, eficiencia y sostenibilidad ambiental. Dada la naturaleza de sus operaciones en el sector de servicios y BPO, el consumo hídrico se concentra principalmente en servicios sanitarios, limpieza de instalaciones y actividades de apoyo en oficinas y centros de trabajo.

La organización orienta la gestión del recurso hídrico a la prevención de consumos innecesarios, la minimización de desperdicios y la reducción de impactos ambientales asociados. Para ello, implementa prácticas de control, seguimiento y mejora continua,

### 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.



# 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

promoviendo el uso eficiente del recurso y el fortalecimiento del desempeño ambiental.

Asimismo, se identifica riesgos asociados al consumo de agua, tales como incrementos en el consumo, fugas internas o restricciones en el suministro. Frente a estos, la organización adopta medidas preventivas para garantizar la continuidad de la operación sin afectar el bienestar de los colaboradores ni el cumplimiento de los compromisos ambientales.

## Extracción de agua GRI 303-3

El agua utilizada por la organización proviene exclusivamente de la red pública de abastecimiento en las ciudades donde opera.

Fuente	Sede	2025 (m3)
Red pública	Calle 10	325
Red pública	River Plaza	39
Red pública	Bogotá	42
Red pública	Cartagena	19

## Consumo de agua GRI 303-5

El consumo de agua proviene principalmente del suministro de la red pública, utilizada en sedes administrativas y centros de operación. La organización realiza el seguimiento del consumo hídrico a partir de las facturas del servicio y registros internos, consolidando la información en metros cúbicos (m<sup>3</sup>).

Este monitoreo permite identificar tendencias, variaciones y oportunidades de mejora, facilitando la toma de decisiones orientadas a la eficiencia hídrica.

Sede	2024 (m3)	2025 (m3)	Variación (%)
<i>Calle 10</i>	507	325	35.90
<i>River Plaza</i>	56	39	30.36
<i>Bogotá</i>	62	42	32.26
<i>Cartagena</i>	-	19	-

Entre las acciones implementadas, se destaca la instalación de dispositivos ahorradores de agua, como grifos con sensores y sanitarios de bajo flujo con



# 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

una inversión aproximada de \$5.230.000, 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 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 2025, se logró el cumplimiento de las metas establecidas, reafirmando el compromiso con la preservación del medioambiente a largo plazo.

El consumo de agua de Coguasimales Service S.A.S. proviene principalmente del suministro de la red pública, utilizado en sus sedes administrativas y centros de operación. La organización realiza el seguimiento del consumo hídrico a partir de las facturas emitidas por el prestador del servicio y de registros internos, consolidando la información en unidades estandarizadas (metros cúbicos – m<sup>3</sup>).

Este monitoreo permite identificar tendencias de consumo, variaciones estacionales y oportunidades de mejora, así como evaluar el impacto ambiental asociado a las actividades de la organización. La información obtenida es utilizada como insumo para la toma de decisiones orientadas a la eficiencia hídrica y al fortalecimiento de las acciones de ahorro y uso responsable del recurso.

Como parte de la gestión del consumo de agua, la organización promueve prácticas como el mantenimiento preventivo de redes internas y equipos sanitarios, la detección temprana de fugas, la optimización de los procesos de limpieza y la adopción progresiva de dispositivos de bajo consumo en sanitarios y lavamanos, cuando es técnicamente viable.





# 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

En Coguasimales Service S.A.S., la gestión de emisiones atmosféricas se concibe como un elemento clave del compromiso ambiental y de la contribución de la organización a la mitigación del cambio climático. La organización reconoce que los gases de efecto invernadero (GEI), en especial el dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), son uno de los principales factores asociados al calentamiento global, por lo cual orienta sus esfuerzos a su control, reducción y prevención.



## Agua y efluentes

Las aguas residuales generadas por Coguasimales Service S.A.S. corresponden principalmente a efluentes domésticos, derivados del uso de servicios sanitarios, lavamanos y actividades de limpieza en oficinas. Estos efluentes son conducidos al

sistema de alcantarillado público y tratados por el prestador del servicio, conforme a la normativa ambiental vigente y a los estándares establecidos por la autoridad competente.

Dada la naturaleza de sus actividades, la organización no genera efluentes industriales ni vertimientos de sustancias peligrosas. No obstante, se implementan controles preventivos para asegurar el manejo adecuado de productos de limpieza y otros insumos, evitando descargas que puedan afectar la calidad del agua o el sistema de alcantarillado.

## Indicadores de consumo de agua

Tabla 7. Indicadores de consumo de agua

Indicador	Fórmula de Cálculo	ODS	Meta	2025	2024	Variación	Estrategia
Nivel de cumplimiento de reducción del consumo de agua (%)	$\frac{[(\text{Consumo inicial} - \text{Consumo actual}) / \text{Consumo inicial}] * 100}{}$	ODS 6 ODS 12	≥ 85%	85.2%	91.5%	6.9%	Implementar tecnologías y prácticas de eficiencia hídrica para reducir progresivamente el consumo de agua
Eficiencia hídrica (%)	$\frac{[(\text{Consumo inicial} - \text{Consumo actual}) / \text{Consumo inicial}] * 100}{}$	ODS 6 ODS 12	> 90%	96.4%	90.7%	6.3%	Implementar tecnologías para aprovechamiento y reutilización del agua en procesos internos.



# 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

Indicador	Fórmula de Cálculo	ODS	Meta	2025	2024	Variación	Estrategia
Cumplimiento de iniciativas de eficiencia hídrica (%)	$\frac{\text{\#Acciones implementadas}}{\text{\#Total de Acciones planificadas}} * 100$	ODS 6 ODS 13	> 90%	100%	92.5%	8.1%	Sensibilizar al 100% de los colaboradores sobre el uso responsable del recurso.

## Sensibilización y cultura del cuidado del agua

La gestión del agua se complementa con acciones de sensibilización dirigidas a los colaboradores, orientadas a fortalecer la cultura del uso responsable del recurso hídrico. A través de comunicaciones internas, campañas de concienciación y recomendaciones prácticas, se promueven hábitos que contribuyan a la reducción del consumo y al cuidado del agua en las actividades diarias.

## Gestión de emisiones GRI 305, GRI 3-3

En Coguasimales Service S.A.S., la gestión de emisiones atmosféricas se concibe como un elemento clave del compromiso ambiental y de la contribución de la organización a la mitigación del cambio climático. La organización reconoce que los gases de efecto invernadero (GEI), en especial el dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), son uno de los principales factores asociados al calentamiento global, por lo cual orienta sus esfuerzos a su control, reducción y prevención.

## Enfoque y marco de referencia

La gestión de emisiones se alinea con estándares y lineamientos internacionales reconocidos, tales como el GHG Protocol, como referencia para la identificación, clasificación y cuantificación de emisiones, y la norma ISO 14064-1:2018, que orienta el diseño de inventarios de GEI y el fortalecimiento de la transparencia y confiabilidad de la información ambiental.

### 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.



# 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

Este enfoque permite a la organización avanzar hacia una gestión estructurada de su huella de carbono y sentar bases para procesos de mejora continua.

## Emisiones alcance 1 GRI 305-1

Las emisiones directas corresponden principalmente al consumo de combustibles en fuentes móviles, como los vehículos utilizados para actividades operativas y administrativas. Estas emisiones generan GEI asociados a la combustión, especialmente CO<sub>2</sub>.

Como estrategia de reducción, la organización implementa acciones orientadas a la eficiencia en el uso de los vehículos, el mantenimiento periódico, la planificación de recorridos y la racionalización de desplazamientos, contribuyendo a la disminución progresiva de las emisiones directas.

### 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.

Tabla 8. Emisiones directas de GEI-Alcance 1

Alcance	Emisiones 2025	Participación (%)
<b>Alcance 1</b>	55,10 tCO <sub>2</sub> e	25,28 %

## Emisiones alcance 2 GRI 305-2

Las emisiones indirectas están relacionadas con el consumo de energía eléctrica en oficinas y áreas administrativas. Aunque estas emisiones se generan fuera de las instalaciones, su impacto es reconocido dentro del desempeño ambiental de la organización. Para su control, se promueve el uso eficiente de la energía mediante prácticas de ahorro, incorporación gradual de tecnologías más eficientes y hábitos responsables en el uso de equipos



# 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

eléctricos, lo cual contribuye a la reducción del CO<sub>2</sub> asociado al consumo energético.

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, 2025), permitiendo mejorar la eficiencia energética y reducir la huella de carbono.

**Tabla 9. Emisiones indirectas de GEI-Alcance 2**

Alcance	Emisiones 2025	Participación (%)
<b>Alcance 2</b>	94,19 tCO <sub>2</sub> e	43,21%

## Emisiones alcance 3 GRI 305-3

Las emisiones de Alcance 3 se asocian a actividades como desplazamientos del personal, servicios tercerizados y la cadena de suministro. Si bien estas emisiones no están bajo control directo, se consideran relevantes dentro del impacto ambiental total.



# 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 organización impulsa decisiones operativas que favorezcan la eficiencia, la optimización de recursos y la selección de proveedores con criterios ambientales, fortaleciendo una visión integral de la gestión de emisiones.

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.

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 9. Emisiones indirectas de GEI-Alcance 3**

Alcance	Emisiones 2025	Participación (%)
<b>Alcance 3</b>	66,64 tCO <sub>2</sub> e	30,57 %

## Gestión de residuos GRI 306, GRI 3-3

En Coguasimales Service S.A.S., la gestión de residuos está alineada con los principios de la economía circular; reconoce que la adecuada gestión de los residuos no solo mitiga impactos ambientales, sino que también genera beneficios sociales y operativos. En este sentido, la organización implementa acciones orientadas a minimizar la generación de residuos, fomentar su reutilización y asegurar una disposición final adecuada.





# 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

## 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) constituye una prioridad dentro de la gestión ambiental. Para ello, se desarrollan estrategias enfocadas en la optimización del uso de materiales, el fortalecimiento de procesos de reciclaje y la reutilización de recursos.

La organización trabaja con empresas gestoras autorizadas, garantizando la adecuada disposición de residuos reciclables y peligrosos conforme a la normativa ambiental vigente. Asimismo, promueve la reutilización de equipos y

materiales (tapas, cartón, papel, entre otras) a través de donaciones a fundaciones, colegios y organizaciones sociales.

La gestión de residuos se desarrolla con la participación activa de colaboradores, proveedores y comunidad. A través de iniciativas de sensibilización y alianzas estratégicas, se promueve la adopción de buenas prácticas que contribuyen al fortalecimiento de la sostenibilidad.

## Residuos generados GRI 306-3

La organización realiza el registro de los residuos generados, diferenciando su tipo y composición, con el fin de asegurar su trazabilidad, adecuada gestión y disposición final. Este seguimiento permite fortalecer la gestión ambiental, facilitar la toma de decisiones y garantizar el cumplimiento de los requisitos normativos aplicables.

### Residuos generados

Tipo de Residuo	Residuo	Cantidad 2025	Cantidad 2024
Residuos no peligrosos	Papel	85 kg	73 kg
	Cartón	70 kg	59 kg
	Plástico (tapas)	356 kg	292 kg
Residuos peligrosos	RAEE	120 kg	123 kg



# ÍNDICE

## Mitigación y monitoreo de estrategias

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

Tabla 16. Indicadores de residuos

Indicador	Fórmula de Cálculo	ODS	Meta	2025	2024	Variación	Estrategia
Nivel de cumplimiento en la reducción de residuos (kg/mes)	$(\text{Reducción lograda} / \text{Reducción planificada}) \times 100$	ODS 12	>90%	92,5%	74%	18,5%	Reducir en un 20% anual
Reducción del uso de papel (%)	$((\text{Consumo inicial} - \text{Consumo actual}) / \text{Consumo inicial}) \times 100$	ODS 12 ODS 13	>80%	85,3%	51.18%	34,12%	Reducción del 40% del uso de papel
Manejo de residuos peligrosos (%)	$(\text{Residuos peligrosos gestionados adecuadamente} / \text{Total residuos peligrosos}) \times 100$	ODS 3 ODS 12	100%	100%	100%	0%	100% cumplimiento normativo



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

## Nuestra gestión social

### Seguridad y salud en el trabajo GRI 403, GRI 3-3

En Coguasimales Service S.A.S., la seguridad y la salud en el trabajo se gestionan como una prioridad organizacional, reconociendo que el bienestar de las personas es fundamental para el desarrollo sostenible y la continuidad de las operaciones. En este sentido, la organización promueve entornos laborales seguros, saludables y alineados con la normativa legal vigente y las buenas prácticas internacionales.

### Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG - SST GRI 403-1

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) se encuentra alineado con el Decreto 1072 de 2015, y estándares internacionales como la norma ISO 45001.

Este sistema aplica de manera integral a empleados, contratistas y subcontratistas, garantizando la implementación de medidas preventivas y controles operativos.

### Identificación de peligros y evaluación de riesgos GRI 403-2

Se realiza de manera periódica la identificación de peligros y evaluación de riesgos, considerando factores físicos, ergonómicos, locativos, psicosociales, con el fin de implementar controles orientados a la reducción del riesgo.

#### 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

## Servicios de salud en el trabajo

### GRI 403-3

La gestión de desarrolla con el acompañamiento de la ARL AXA Colpatría Seguros de Vida S.A., que acompaña la gestión de los riesgos laborales mediante asesoría técnica, capacitaciones, evaluaciones y seguimiento al SG-SST.

La actividad económica desarrollada por la organización se encuentra clasificada en nivel de riesgo tipo 1, conforme a la tabla de riesgos del Sistema General de Riesgos Laborales en Colombia, establecida en el Decreto 1607 de 2002.

## Comunicación y consulta en SST

### GRI 403-4

Se promueven espacios permanentes de comunicación interna en materia de seguridad y salud, donde se socializan riesgos, medidas preventivas, resultados de recomendaciones para el autocuidado. Estas acciones fortalecen la cultura de prevención y el compromiso colectivo con la seguridad.

## Capacitación y formación en SST

### GRI 403-5

La organización desarrolla programas de capacitación y sensibilización en seguridad y salud en el trabajo, con el apoyo de la ARL, orientados al reconocimiento de riesgos, el uso adecuado de elementos de protección personal y la adopción de prácticas seguras en las labores diarias.



## Promoción de la salud y prevención de enfermedades

### GRI 403-6

Se implementan acciones enfocadas en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades laborales, incluyendo campañas de bienestar, recomendaciones ergonómicas y actividades orientadas al cuidado físico y mental, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los colaboradores.



# 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

## Prevención y mitigación de impactos en SST GRI 403-7

La organización adopta medidas preventivas para evitar impactos negativos en la seguridad y salud, tanto en sus actividades propias como en aquellas ejecutadas por terceros. Estas medidas buscan minimizar la ocurrencia de incidentes y fortalecer la gestión del riesgo en todos los procesos.

## Cobertura del sistema de SST GRI 403-8

El SG-SST cubre el 100 % de los colaboradores, así como contratistas y subcontratistas, asegurando su afiliación al sistema de seguridad social y el acceso a las medidas de prevención y control establecidas.

## Accidentes de trabajo GRI 403-9

La organización realiza el seguimiento y análisis de los accidentes de trabajo, identificando causas y definiendo acciones correctivas y preventivas. Este proceso permite fortalecer la gestión del riesgo y evitar la recurrencia de eventos similares. Como resultado de la labor realizada se han obtenido resultados satisfactorios para los años 2024 y 2025 no se registraron accidentes laborales para ambos períodos:

**Tabla 17. Accidentes laborales**

Año	# Accidentes
2024	0
2025	0

## Gobernanza en SST - COPASST



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 cumple un rol fundamental en la vigilancia del SG-SST, la promoción de condiciones de trabajo seguras y la formulación de recomendaciones para la mejora continua.



# 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

## Desempeño y mejora continua

Como resultado del compromiso con la prevención de riesgos y el bienestar de las personas, la organización alcanza un cumplimiento del 100% de los estándares establecidos por la ARL. La ARL realiza evaluaciones periódicas que permiten identificar oportunidades de mejora y fortalecer continuamente la gestión en seguridad y salud en el trabajo, garantizando un entorno laboral seguro, saludable y conforme a la normativa vigente.

## Enfermedades laborales

### GRI 403-10

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

## 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.

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

Reconocimiento por antigüedad	Reconocimiento de fechas importantes
Fiesta de fin de año	Pago de 100% por incapacidades

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

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



# 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

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.

## Diversidad e igualdad de oportunidades GRI 405, GRI 405-1, GRI 3-3

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

## Nuestro compromiso

En Coguasimales Service S.A.S, 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 la discriminación 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

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.

**REPORTAR CASOS DE ACOSO SEXUAL**

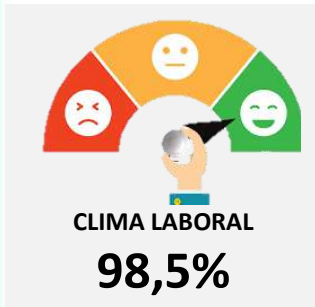
Este medio busca ofrecer un espacio seguro para que puedas reportar situaciones de acoso sexual. Todas las respuestas son confidenciales.

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



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.





# 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 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.



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

## Remuneración equitativa

### GRI 405-2

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

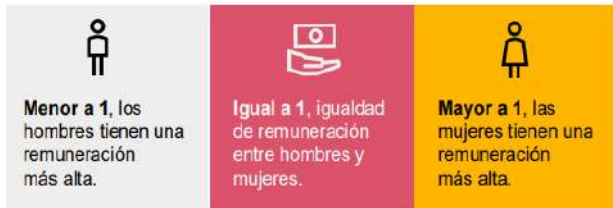


Tabla 18. Ratio salarial por categoría

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



# 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

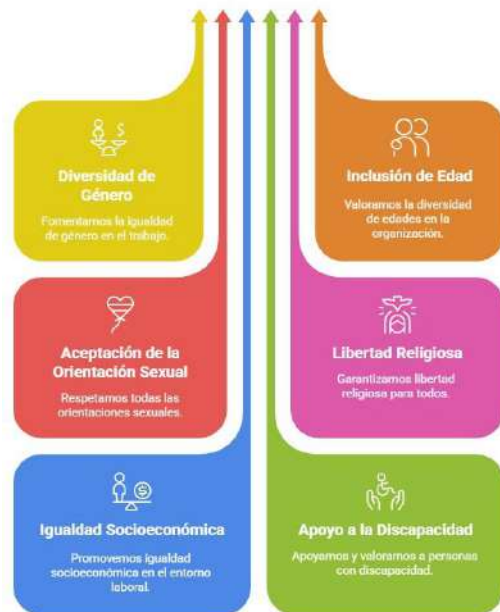
7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

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.

## Derechos humanos GRI 406, GRI 3-3

En Coguasimales Service S.A.S., el respeto por los derechos humanos es un principio fundamental que orienta la conducta organizacional y la forma en que se construyen las relaciones laborales, comerciales y sociales. La organización promueve un entorno de trabajo basado en la igualdad, el respeto, la dignidad y la no discriminación, garantizando condiciones justas y equitativas para todas las personas.



## No discriminación y trato equitativo GRI 406-1

La organización rechaza de manera expresa cualquier forma de discriminación por motivos de género, edad, origen étnico, nacionalidad, condición social, orientación sexual, creencias, discapacidad u otras condiciones personales. Todas las decisiones relacionadas con la vinculación, permanencia, desarrollo y desvinculación del personal se basan en criterios objetivos, como las competencias, el desempeño y el cumplimiento de las funciones.

Coguasimales Service S.A.S. fomenta una cultura organizacional inclusiva, donde se promueve el respeto mutuo, la convivencia y la diversidad, asegurando que cada persona sea valorada por su aporte y tratada con dignidad en el entorno laboral.



# 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

## Prevención y gestión de incidentes de discriminación

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



La organización cuenta con mecanismos internos que permiten prevenir, identificar y atender posibles situaciones de discriminación o trato injusto. Ante cualquier situación reportada, se activan los canales establecidos para su análisis y gestión, garantizando confidencialidad, respeto y medidas correctivas cuando sea necesario.

Durante el periodo de reporte, no se registraron casos de discriminación ni se presentaron incidentes que dieran lugar a sanciones, acciones legales o medidas disciplinarias, reflejando el compromiso de la organización con un entorno laboral respetuoso y alineado con los derechos humanos.

## Compromiso con el respeto y la igualdad

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.

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.



El compromiso con la no discriminación no solo fortalece la cultura organizacional, sino que también posiciona a Coguasimales Service S.A.S. como una organización referente en buenas prácticas de inclusión y equidad, generando un impacto positivo tanto dentro como fuera 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 11.** Campañas de Inclusión e igualdad de género Coguasimales Service S.A.S

## Gestión del talento humano GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 2-30

En Coguasimales Service S.A.S., la gestión del talento humano se orienta al fortalecimiento del desarrollo organizacional, la estabilidad laboral y el bienestar de los colaboradores, reconociendo su papel como eje fundamental para la operación y el crecimiento sostenible. Durante el período reportado, la organización no registra la existencia de sindicatos ni convenios colectivos, por lo que la totalidad de su fuerza laboral se encuentra vinculada bajo esquemas de contratación directa.



Nuestro talento estuvo compuesto por **738** **Colaboradores**

## Composición de la fuerza laboral

Al cierre del período 2025, la organización contó con un total de **738 colaboradores**, vinculados bajo esquemas de contratación directa. 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



# 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

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.

**Tabla 19. Comparativo por criterios 2024- 2025**

Ubicación	2024	2025
Cúcuta – Principal	470	511
Cúcuta – River Plaza	175	190
Bogotá	14	15
Cartagena	21	22

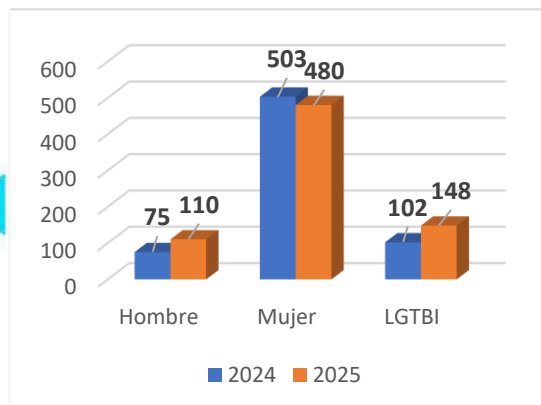
Rango de edad	2024	2025
Menores de 30 años	408	443
Entre 30 y 50 años	237	258
Mayores de 50 años	35	37

Género	2024	2025
Hombre	75	110
Mujer	503	480
LGTBI y otros	102	148

## Tipo de contrato

Contamos durante el año fiscal 2025 con 166 nuevas incorporaciones entre colaboradores (137) y aprendices (29), de los cuales fueron contratados al finalizar su periodo de práctica.

## Rotación de personal



La tasa de rotación disminuyó del **2,1 % en 2024 al 2,0 % en 2025**, evidenciando una mejora en la retención del talento. Entre las actividades implementadas se destacan: encuestas de clima organizacional que permitieron tomar acciones de mejora oportunas asociadas a comunicación interna, liderazgo 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

trabajo en equipo; capacitación técnica y/o transversal para los colaboradores; oportunidades de crecimiento profesional y planes de carrera, actividades de bienestar, salud ocupacional y equilibrio vida-trabajo, entre otras.

Tabla 20. Rotación de personal – Comparativo años 2024 – 2025

	2024	2025
Tasa Rotación de personal	2.1%	2.0%

En Coguasimales Service S.A.S, reconocemos el talento como nuestro activo más importante y valioso. Su entrega, permanencia, esfuerzo, dedicación y compromiso es lo que nos permite ser una organización líder en el desarrollo de soluciones innovadoras y sostenibles para nuestros clientes y partes interesadas.

## Capacitación y desarrollo

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.

Figura 12. Ciclo de liderazgo



# 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

**Tabla 21. Capacitación de personal - Año 2025**

Concepto	Resultado
<i>Horas de capacitación a los colaboradores</i>	<b>17.712 hrs.</b> <b>(prom. 18 horas por colaborador/año)</b>
<i>No. Colaboradores capacitados</i>	738
<i>Programas de Formación implementados</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programas asociados a norma NTC ISO 9001 – Gestión de la Calidad.</li> <li>- Programas asociados a norma NTC ISO/IEC 27001 – Seguridad de la Información</li> <li>- Programas técnicos y operativos relacionados con las operaciones (Contact center, Recaudo, etc).</li> <li>- Programas transversales y de Desarrollo humano</li> <li>- Trabajo en equipo y Liderazgo.</li> <li>- Desarrollo competencias y habilidades.</li> <li>- Comunicación asertiva.</li> </ul>

## Diversidad e inclusión

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%

## Trabajadores que no son empleados

### GRI 2-8

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.



# 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

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



## Bienestar y calidad de vida

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.

Programas	Impacto
<b>a. Programa de Salud Mental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Charlas y talleres sobre manejo del estrés y la ansiedad</li> <li>- Jornadas de sensibilización sobre salud emocional</li> <li>- Atención psicológica individual o líneas de apoyo</li> <li>- Campañas de prevención del burnout laboral</li> <li>- Espacios de pausa activa emocional.</li> </ul>
<b>b. Programa de Salud Física</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jornadas de promoción de hábitos saludables</li> <li>- Pausas activas durante la jornada laboral</li> <li>- Campañas de prevención de enfermedades crónicas</li> <li>- Valoraciones médicas periódicas</li> </ul>
<b>c. Programa de Salud Laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inducción y reinducción en seguridad y salud en el trabajo</li> <li>- Identificación y control de riesgos laborales</li> <li>- Capacitaciones en ergonomía y autocuidado en el puesto de trabajo</li> <li>- Seguimiento médico ocupacional</li> <li>- Investigación y prevención de incidentes laborales</li> </ul>
<b>d. Programa alternativas de vivienda</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación sobre planes y subsidios de vivienda</li> <li>- Charlas de educación financiera para adquisición de vivienda</li> </ul>
<b>e. Programas de Recreación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Celebración de fechas especiales y eventos corporativos.</li> <li>- Jornadas recreativas</li> <li>- Concursos y campañas de integración</li> </ul>
<b>f. Programas de Autocuidado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Talleres sobre hábitos saludables y prevención</li> <li>- Campañas de higiene postural y visual (especialmente pantallas)</li> <li>- Promoción del autocuidado físico y emocional</li> </ul>



# 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

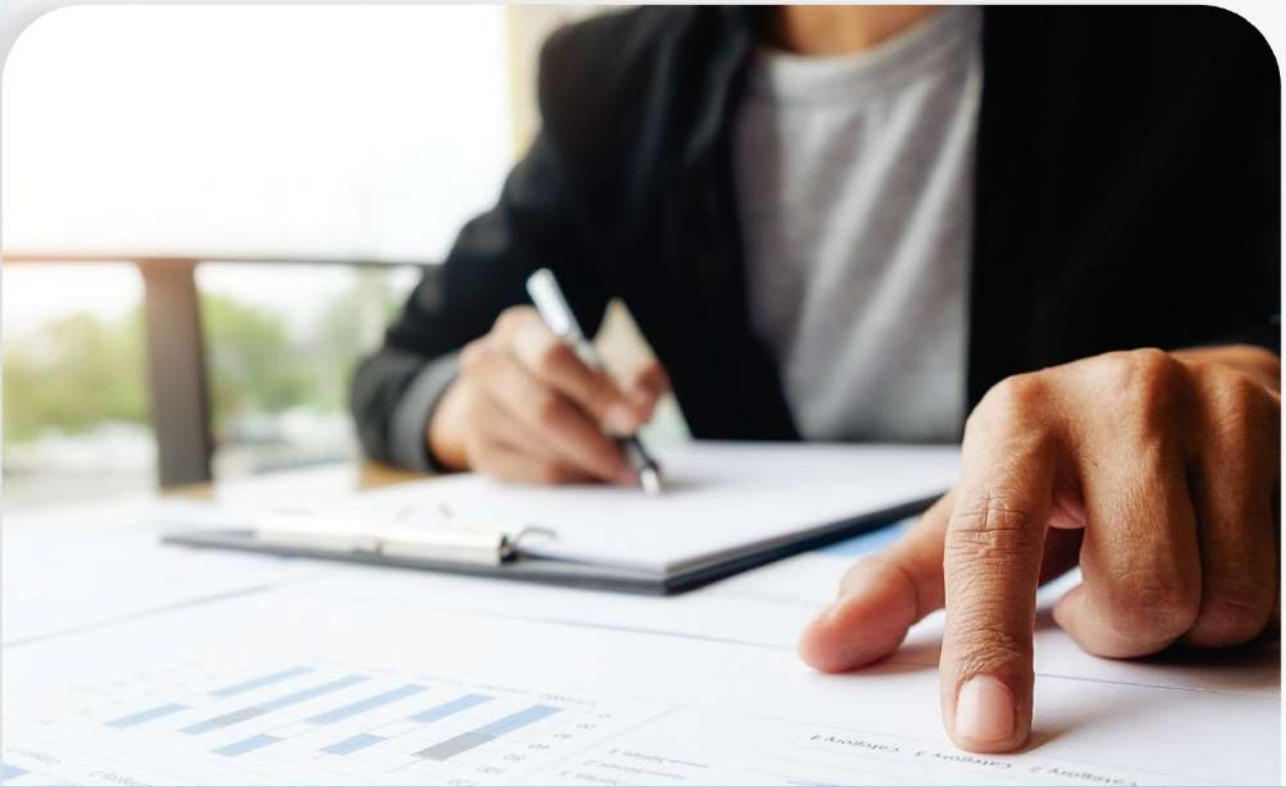
7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Programas	Impacto
<b>g. Programas de Trabajo en Equipo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Talleres de comunicación efectiva</li> <li>- Actividades de colaboración entre áreas</li> <li>- Jornadas de resolución de conflictos</li> </ul>
<b>h. Programas de Inteligencia Emocional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Talleres de reconocimiento y gestión de emociones</li> <li>- Capacitación en empatía y habilidades sociales</li> <li>- Manejo de conflictos y tolerancia a la presión</li> </ul>
<b>i. Programa de Donación Solidaria de Sangre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jornadas internas de donación con entidades de salud</li> <li>- Campañas de sensibilización solidaria</li> <li>- Promoción del voluntariado corporativo</li> </ul>
<b>j. Programa de Equidad e Igualdad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitaciones en equidad, respeto y no discriminación</li> <li>- Difusión de políticas de igualdad de oportunidades</li> <li>- Prevención del acoso laboral y discriminación</li> <li>- Promoción de ambientes laborales justos e inclusivos</li> </ul>
<b>k. Programas de Inclusión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilización sobre diversidad e inclusión</li> <li>- Campañas de respeto por la diferencia</li> </ul>
<b>l. Bailoterapia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sesiones grupales de actividad física rítmica</li> <li>- Jornadas de integración y recreación activa</li> <li>- Promoción del ejercicio de forma lúdica</li> </ul>
<b>m. Programas de Alimentación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Charlas sobre nutrición saludable</li> <li>- Promoción del consumo responsable</li> <li>- Apoyo en jornadas de alimentación saludable</li> </ul>
<b>n. Programas “Ferias de Empleo”</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión de vacantes internas y externas bajo políticas de Inclusividad y No Discriminación.</li> <li>- Apoyo a la empleabilidad de colaboradores y familias</li> <li>- Articulación con instituciones educativas y empresas aliadas.</li> </ul>



Figura 13. Campaña hábitos y estilos de vida saludables



ANTERIOR-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

Declaración de uso	Coguasimales Service S.A.S ha reportado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, utilizando como referencia los Estándares GRI.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	No aplica

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 de la organización	13				
	Contenido 2-2: Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	10				
	Contenido 2-3: Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	10				
	Contenido 2-4: Actualización de la información	11				
	Contenido 2-5: Verificación externa	11				
	Contenido 2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	24 - 29				
	Contenido 2-7: Empleados	81 - 84				
	Contenido 2-8: Trabajadores que no son empleados	84 - 86				
	Contenido 2-9: Estructura de gobernanza y composición	29 - 32				
	Contenido 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	29				
	Contenido 2-11	29				



# 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	
	Presidente del máximo órgano de gobierno					
	Contenido 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	29				
	Contenido 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de impactos	32				
	Contenido 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	33				
	Contenido 2-15: Conflictos de interés	34				
	Contenido 2-16: Comunicación de inquietudes críticas	37				
	Contenido 2-17: Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	29				
	Contenido 2-18: Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	30				
	Contenido 2-19: Políticas de remuneración	31				
	Contenido 2-20: Proceso para determinar la remuneración	31				
	Contenido 2-21: Ratio de compensación total anual	31				
	Contenido 2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	7 - 8				
	Contenido 2-23: Compromisos y políticas	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	
	Contenido 2-24: Incorporación de los compromisos y políticas	35				
	Contenido 2-25: Procesos para remediar los impactos negativos	36				
	Contenido 2-26: Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	35				
	Contenido 2-27: Cumplimiento de la legislación y las normativas	38				
	Contenido 2-28: Afiliación a asociaciones	38				
	Contenido 2-29: Enfoque para la participación de los grupos de interés	44				
	Contenido 2-30: Convenios para la negociación colectiva	81-84				
<b>GRI 3: Temas Materiales</b>						
GRI 3: Temas Materiales	Contenido 3-1: Proceso de determinación de los temas materiales	45 - 46				
	Contenido 3-2: Lista de temas materiales	45 - 46				
<b>Desempeño económico</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	79				
Estándar 201 (2016): Desempeño económico	Contenido 201-1: Valor económico directo generado y distribuido	90				
<b>Energía</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	56				
Estándar 302 (2016): Energía	Contenido 302-1: Consumo de energía dentro de la organización	57				



# 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 302-4: Reducción del consumo energético	58				
<b>Agua y efluentes</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	61				
Estándar 303 (2018): Agua y efluentes	Contenido 303-3: Extracción de agua	62				
	Contenido 303-5: Consumo de agua	62				
<b>Emisiones</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	65				
Estándar 305 (2016): Emisiones	Contenido 305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)	66				
	Contenido 305-2: Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	66				
	Contenido 305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	67				
<b>Residuos</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	68				
	Contenido 306-3 (2020): Residuos generados	69				
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	72				
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	72				
	Contenido 403-2: Identificación de peligros, evaluación de riesgos e	72				



# 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	
	investigación de incidentes					
	Contenido 403-3: Servicios de salud en el trabajo	73				
	Contenido 403-4: Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	73				
	Contenido 403-5: Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	73				
	Contenido 403-6: Promoción de la salud de los trabajadores	73				
	Contenido 403-7: Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	74				
	Contenido 403-8: Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	74				
	Contenido 403-9: Lesiones por accidente laboral	74				
	Contenido 403-10: Las dolencias y enfermedades laborales	75				
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	75				
Estándar 405 (2016): Diversidad e igualdad de oportunidades	Contenido 405-1: Diversidad de órganos de gobierno y empleados	76				



# 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 405-2: Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	78				
<b>No discriminación</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	79				
Estándar 406 (2016): No discriminación	Contenido 406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	79				
<b>Privacidad del cliente</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	40				
Estándar 418: Privacidad del cliente 2016	Contenido 418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	40				
<b>Tema material sin estándar específico: INNOVACIÓN</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	52				
INNOVACIÓN	Contar con objetivos estratégicos, lo que marca las estrategias y proyectos para dar cumplimiento a la promesa de valor	52				