



Reporte de Sostenibilidad

Colombia & Perú

2024

TP Middle Americas Region

ACERCA DE ESTE INFORME

Alcance y cobertura

TP (Teleperformance Colombia S.A.S. - Teledatos Zona Franca S.A.S - Teleperformance Perú S.A.C.) presenta su tercer informe de sostenibilidad, elaborado de forma anual para el periodo del 1° de enero al 31° de diciembre de 2024. Este documento estará disponible al público a partir del 30 de junio de 2025.

Su verificación se alinea a nuestro compromiso con la mejora continua y el cumplimiento de estándares y requisitos, tal como se establece en nuestra Política del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Cabe destacar que el más alto órgano de gobierno realiza su verificación.

En este caso, el alcance a TP Colombia incluye 22 sites y en TP Perú 3 donde tenemos operación bajo nuestras razones sociales.

Es importante mencionar que este documento se encuentra alineado con el Reporte Integrado de TP Global ([link](#)) y los informes financieros que son publicados con frecuencia anual, semestral y trimestral en el siguiente [link](#). En caso de requerir más información se puede referir al Documento de Registro Universal [link](#).

Este informe está alineado con el periodo financiero de resultados anuales de 2024.

Actualizaciones

Las actualizaciones del presente reporte son sustanciales en comparación con el del año anterior y estas hacen referencia específicamente a la expansión del alcance, debido a que el año pasado únicamente se contemplaba Colombia, a diferencia de este año en el cual se realiza un integrado en conjunto con Perú.

Personas de contacto:

Revisión y aprobación:
Robert Gutiérrez Molina
Manager de RSC & Sostenibilidad TP MAR
robert.gutierrezmolina@teleperformance.com

Preguntas y comentarios sobre el reporte:
Daniela Murcia Rojas
Especialista de RSC & Sostenibilidad TP MAR
valerie.murciarojas@teleperformance.com

NAVEGADOR DE CONTENIDO

Mensaje del CEO pg. 6



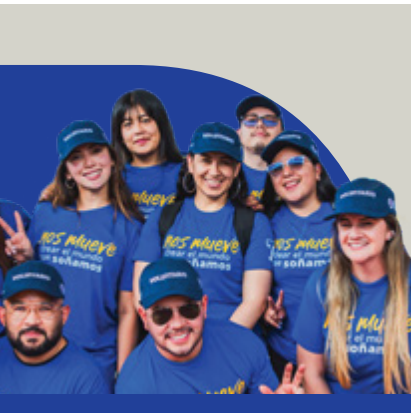
Evolucionamos y creamos con valor pg. 8



Crecimiento inclusivo y responsable pg. 32



Ser único es ser increíble pg. 60



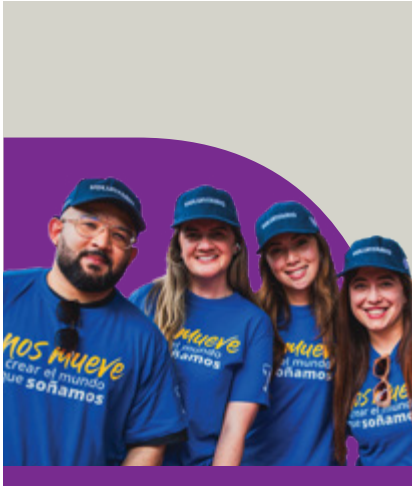
Jóvenes por la innovación social pg. 82



Verse bien es sentirse bien pg. 90



Héroes del planeta pg. 110



Hands On pg. 126

Manifiesto de Legado: Nuestro Compromiso con el Futuro pg. 138

Índice de contenidos GRI pg. 140

INSPIRAR A TRAVÉS DE HISTORIAS PARA TRANSFORMAR VIDAS



MENSAJE DEL CEO



SERVIR NO ES
UNA CARRERA DE
VELOCIDAD, ES
UNA CARRERA DE
RESISTENCIA Y
CONVICCIÓN

En esta memoria quiero empezar hablando desde el corazón.

El 2024 fue un año retador y transformador para nuestro desarrollo como compañía en la región. Seguimos firmes en la intención de hacer del mundo un lugar mejor que, aunque suena “romántico”, somos un equipo de personas que a diario hace todas sus actividades bajo ese propósito, bajo ese mismo fin. El reto, es involucrar más y más personas para que todos sigamos trabajando por ese mismo sueño.

Para el equipo de TP Colombia y TP Perú es un verdadero orgullo presentar nuestra Memoria de Sostenibilidad 2024. ¿Por qué un orgullo? podrán preguntarse. Muy sencillo: porque vemos nuestro progreso, nuestro ADN, nuestra mejora continua, las ganas de seguir evolucionando y, sobre todo, que continuamos siendo vencedores a nuestros desafíos. Eso es construir este documento, un resumen valioso que nos permite dar una mirada de lo que fue TP en un año excepcional.

También es importante reconocer la increíble labor de más de 51,000 personas que hacen de TP una compañía líder en el mercado latinoamericano, un lugar increíble y una empresa comprometida con la sostenibilidad en todos sus niveles. Aquellos que fortalecen una cultura diversa, consciente y responsable permitiendo que hoy seamos esa fuerza unida de cambio positivo. Hoy TP es una compañía que está al mejor nivel, gracias al talento y la pasión de su fuerza de trabajo.

El 2024 nos dejó valiosas lecciones y múltiples oportunidades. TP se consolidó como compañía de soluciones tecnológicas actualizando su oferta de valor de la mano de 2 vertientes que mejoran nuestras interacciones con nuestra cadena de valor: La Inteligencia Artificial como motor de desarrollo operacional y la Inteligencia Emocional, que potencia nuestra gestión estratégica y humana y, como ya lo compartí, lleva a la compañía al siguiente nivel.

Seguimos evolucionando y, sobre todo, retándonos a llegar a más lugares con nuevas soluciones, siempre, con un sentido social y ambientalmente responsable que nos asegure un equilibrio consciente con nuestro entorno. En 2024 trabajamos por una versión más sostenible de TP alineada a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestas por la ONU en la agenda 2030 que sigue forjando los cimientos para crear el mundo que soñamos.

Durante 2024 alcanzamos logros increíbles. TP Colombia fue catalogada en el primer lugar en el Ranking de Empresas Sostenibles liderado por la Cámara de Comercio de Bogotá y verificada por ICONTEC, asegurando nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, el gobierno corporativo, el

impacto social, la acción ambiental y demás acciones que son pilares de la sostenibilidad. Un logro que recibimos con alegría pero que nos invita a seguir progresando cada vez más en este propósito.

Por otro lado, compartir que TP Colombia fue reconocida como la segunda mejor compañía para trabajar 2024 según el ranking Great Place to Work y a su vez, fuimos reconocidos como mejor lugar para trabajar para mujeres en este ranking. En Perú, logramos el puesto 11 y también ser reconocidos como el décimo séptimo mejor lugar para trabajar para las mujeres.

Finalmente quiero contarles que en TP Perú y en TP Colombia nuestro compromiso con la diversidad, equidad e inclusión continuó siendo protagonista. En Perú logramos el segundo lugar en el Ranking de los mejores lugares para trabajar para el talento LGTB liderado por Presente, así mismo, en Colombia, fuimos reconocidos como la segunda empresa más inclusiva de Latinoamérica en el ranking de empresas inclusivas liderado por la Cámara de la Diversidad y el Centro Nacional de Consultoría.

Buscamos seguir siendo un pilar de transformación positiva en la región en equilibrio con nuestro modelo de negocio. Nuestro compromiso continua sólido con la intención de

lograr un mundo más verde, sano, equitativo; más sostenible.

NOS MUEVE CREAR EL
MUNDO SOÑAMOS...

Andrés Bernal
CEO TP MAR

EVOLUCIONAMOS Y CREAMOS CON VALOR

Misión

En TP ofrecemos soluciones a otras organizaciones para que gestionen y mejoren sus relaciones con sus clientes y personas, aprovechando la mejor tecnología y los recursos humanos disponibles, optimizando así sus relaciones comerciales.



Cosmos | Integridad

Soy transparente, ético y confiable.



Tierra | Respeto

Trato a los demás con amabilidad y empatía.



Metal | Profesionalismo

Hago las cosas bien la primera vez.



Aire | Innovación

Tengo curiosidad por traer un cambio positivo.



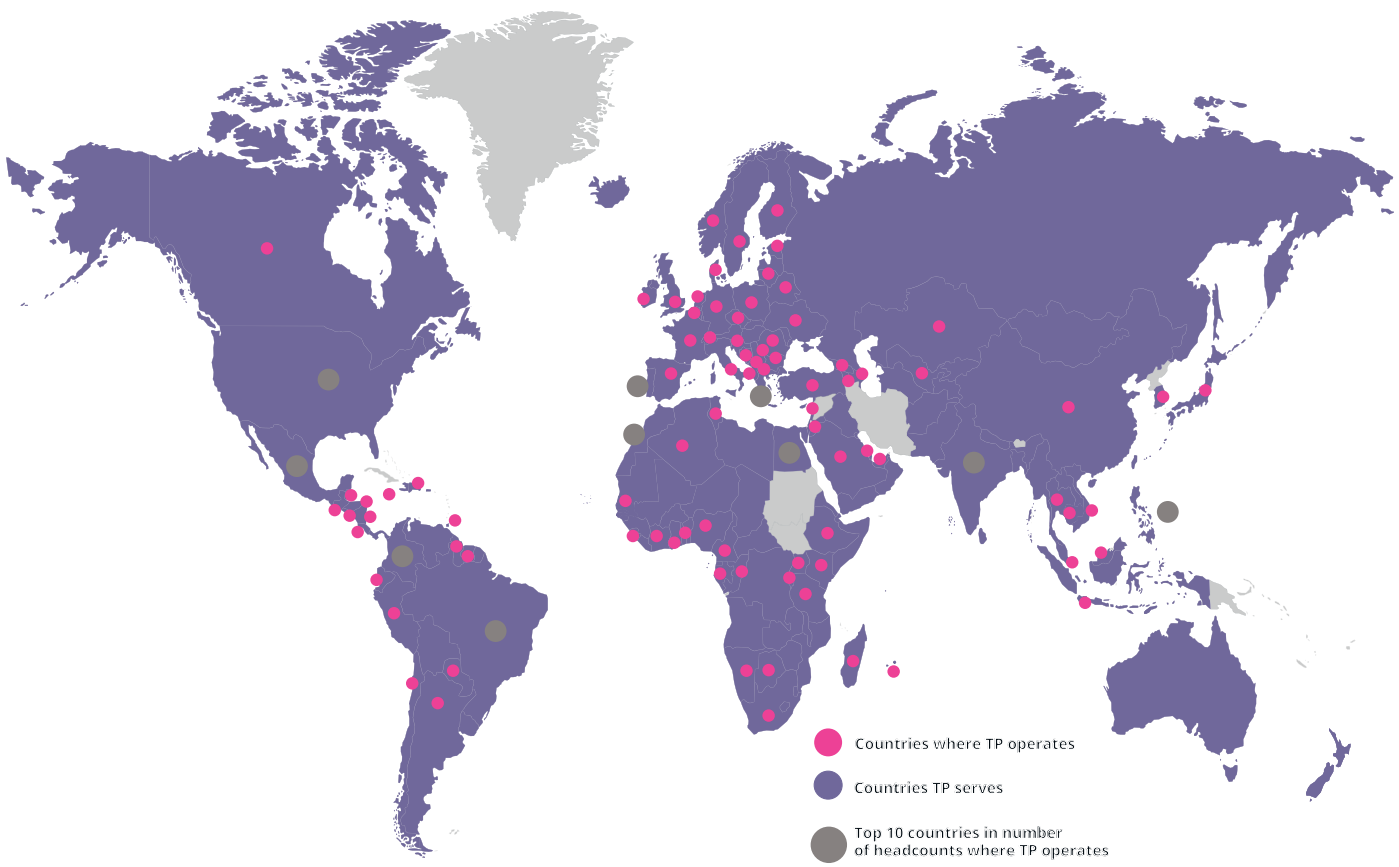
Fuego | Compromiso

Soy apasionado y comprometido.



ALCANCE EN EL MUNDO

En la actualidad tenemos presencia en 100 países del mundo, logrando cubrir más de 300 idiomas y dialectos en 170 mercados, combinando la inteligencia emocional y la inteligencia artificial. Nuestra ambición busca acelerar nuestra transformación para convertirnos en líderes globales en el negocio de servicios especializados en soluciones digitales.



EL 8 DE NOVIEMBRE DE 2023, CERRAMOS LA ADQUISICIÓN DE MAJOREL, CUYOS ACCIONISTAS OFRECIERON MÁS DEL 99,9 % DE LAS ACCIONES DE LA COMPAÑÍA EN RESPUESTA A LA OFERTA, ANUNCIANDO EL SURGIMIENTO DE UN “NUEVO TP”,

una empresa de alta calidad, sólida y enfocada en la gestión de experiencia del cliente y servicios de subcontratación de procesos comerciales. Sabemos que a medida que los mercados, los clientes y las tecnologías digitales evolucionan, es nuestro deber mantenernos firmes en la misión de apoyar a las mejores marcas del mundo a transformar sus negocios mediante la innovación continua y en un potencial de negocio ilimitado. Por tal razón, esta adquisición es importante, pues ha fortalecido la posición de TP como líder mundial en servicios empresariales digitales y ha consolidado su posición como líder o actor protagonista en las principales economías desarrolladas.

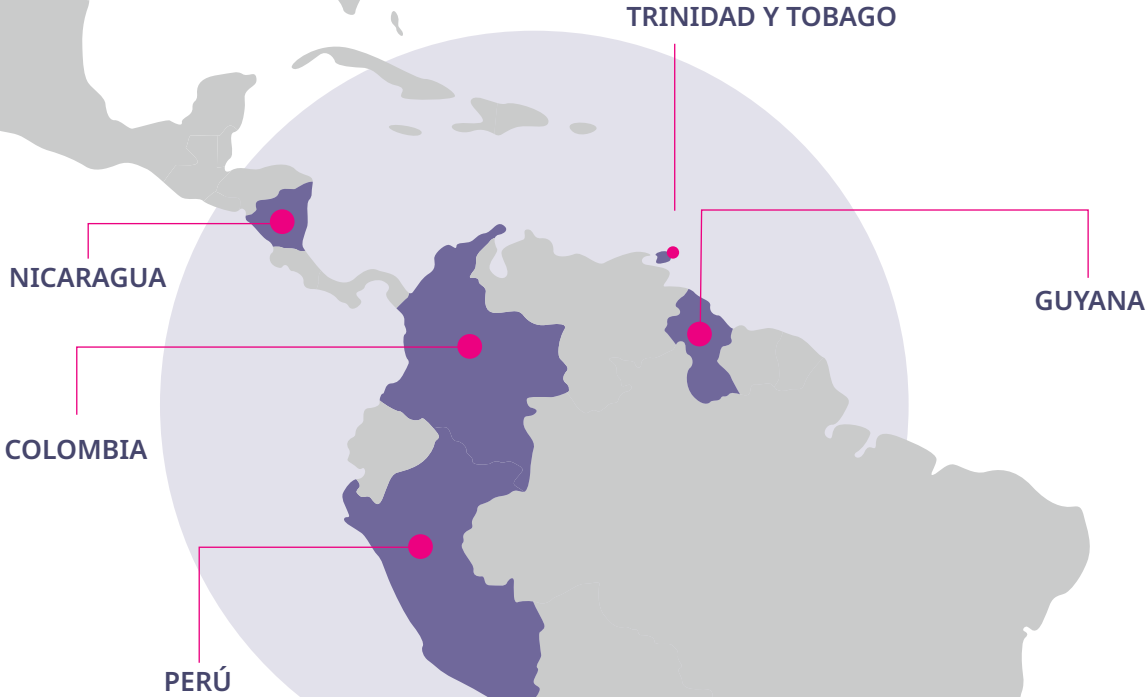


Si bien nuestros headquarters se encuentran ubicados en Francia, en la región de **TP Middle Americas Region (TP MAR)** hemos logrado tener presencia y una gestión transversal en los países de Colombia, Perú, Nicaragua, Guyana y Trinidad & Tobago.

Teniendo en cuenta el alcance de este informe, para el caso de Perú y Colombia, hemos logrado tener presencia en diferentes ciudades y municipios gracias a la modalidad de trabajo en casa, pero también en modalidad presencial, en los siguientes sites:

País	Ciudad	Site
Colombia	Bogotá	Connecta 26 Puerta del Sol Zona Franca Textura North Point Calle 100 TP Autopista Norte
	Medellín	Vizcaya Andes Barrio Colombia TP El Poblado Ciudad del Río
	Barranquilla	Blue Gardens Quantum Tower
	Puerto Colombia	Core Trade
	Floridablanca	Baiachalá Zenith
Perú	Lima	Magdalena Los Inkas (Surco) Miraflores Bellavista San Isidro

De las sedes presentadas anteriormente, se establecen como sedes principales para Colombia y Perú, Ecosistema Empresarial Connecta 26 y Magdalena, respectivamente.



MODELO DE NEGOCIO

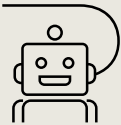
TP utiliza inteligencia emocional e inteligencia artificial para ofrecer una experiencia de cliente excepcional. Con la aparición de avances y capacidades emocionantes en inteligencia artificial, los clientes, las empresas e incluso industrias completas están visualizando lo que esto significará para el futuro de los negocios y la comunicación. Cuando se busca rapidez y conveniencia —como automatizar tareas diarias y repetitivas—, la IA puede ser una gran aliada. Sin embargo, cuando se trata de situaciones más complejas o cargadas emocionalmente, la tecnología por sí sola no es suficiente. Cuando hay mucho en juego, las personas quieren conectarse con personas.

Por eso es importante empoderar a los expertos especializados de TP, emocionalmente conscientes, utilizando la IA para agilizar procesos, liberar tareas manuales como resumir llamadas y acceder rápidamente a respuestas y recursos recomendados. Liberarlos de estas tareas rutinarias les permite enfocarse por completo en la calidad de cada experiencia, en lugar de verse abrumados por grandes volúmenes de trabajo manual. Esa es la diferencia de la Inteligencia Emocional (EI).



Inteligencia emocional (EI)

- Fortalecimiento de la confianza y la fidelización del consumidor: empatía, personalización, búsquedas complejas.
- Mejora de la experiencia del cliente: escucha activa, flexibilidad, resolución de conflictos.



Inteligencia artificial (AI)

- Disponibilidad 24/7.
- Gestión de solicitudes sencillas.
- Respuestas y recomendaciones automatizadas.
- Análisis.



Ofrecemos un amplio abanico de soluciones tecnológicas para nuestros clientes, siendo un socio de confianza en el sector de la tecnología y las comunicaciones, para ayudar a brindar experiencias integradas y centradas en el ser humano, al tiempo que optimizan los procesos y el rendimiento del negocio. Dentro de estos se encuentran:

Digital CX and AI	CX Management
Digital CX and AI Digital CX Trust and Safety Artificial Intelligence Real-time Speech Understanding StoryfAI TP Microservices Video CX	Back-office Processing Integrated Sales Finance and Accounting Smartshoring Work-at-home Multilingual Services Ad Sales Rebadging Solutions
Consulting, analytics, and technology	Specialized services
Advanced Analytics Business Process Optimization Business Transformation Consulting Technology Services	Claims Management Collection Services Interpretation and Translation Recruitment Process Outsourcing Visa and Consular Services Healthcare Support

Aunque TP no ofrece productos tangibles sujetos a etiquetado físico, contamos con protocolos robustos que garantizan la entrega clara, transparente y oportuna de información sobre nuestros servicios. Esto incluye detalles sobre condiciones de prestación, tiempos de respuesta, estándares de calidad, atención al cliente y políticas de privacidad. Esta información se comunica a través de nuestros canales oficiales —como el sitio web, presentaciones comerciales, contratos y comunicaciones directas—, y se revisa periódicamente para asegurar su vigencia, cumplimiento normativo y fortalecimiento de la confianza de nuestros clientes.

Durante el proceso comercial, también compartimos de forma proactiva las certificaciones que respaldan nuestro cumplimiento de estándares internacionales en temas clave como seguridad de la información, salud y seguridad en el trabajo, privacidad de datos personales, gestión ambiental, derechos humanos, diversidad, equidad e inclusión, entre otros. Gracias a este enfoque preventivo y transparente, no se han presentado casos de incumplimiento relacionados con la información o características de los servicios ofrecidos.

MAPA DE PROCESOS

Con la finalidad de comprender cómo nuestros procesos se organizan e interrelacionan, se realiza la siguiente representación gráfica del mapa de procesos, donde se presentan los procesos estratégicos, misionales y de soporte; las entradas (“aguas arriba”), como las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés; y las salidas (“aguas abajo”), como la satisfacción de estos, gracias a las actividades y la toma de decisiones ejecutadas en nuestros procesos estratégicos.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)

Los(as) integrantes del Sistema Integrado de Gestión (SIG), a su vez, conforman el Comité Integrado de Gestión, encargado de la toma de decisiones y de la supervisión de la gestión de los impactos de nuestra organización desde diferentes frentes. Este comité también se encuentra representado ante la alta dirección mediante su sponsor, lo cual permite dar cumplimiento a los objetivos estratégicos y a los requisitos legales, normativos, corporativos y contractuales que definen altos estándares de gestión y mejora continua.

Desempeña un rol fundamental en la articulación de los sistemas de gestión, aportando conocimientos especializados en áreas clave como salud y seguridad en el trabajo, calidad, seguridad de la información, medio ambiente, responsabilidad social corporativa, protección de datos personales, diversidad, equidad e inclusión, así como en la defensa y garantía de los derechos humanos. Este líder debe comprender en profundidad tanto los impactos como las implicaciones de cada uno de estos sistemas en el contexto operativo de la organización, además de conocer a fondo las dinámicas internas de nuestra actividad.

Entre sus responsabilidades se encuentra asegurar que el Sistema Integrado sea implementado, monitoreado, evaluado y ajustado de forma efectiva, en línea con los objetivos estratégicos de la compañía. También tiene la función de asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar adelante estos procesos. Otro de sus aportes clave es facilitar la elaboración y presentación del informe de revisión por la dirección, documento que resume los logros anuales y permite una visión clara del desempeño. En caso de generarse salidas, estas son plasmadas en el informe; no obstante, para 2024 no se presentaron.

De igual manera, desempeña un papel clave en la toma de decisiones estratégicas y en la supervisión de los impactos generados por nuestras operaciones desde distintas perspectivas. Este órgano cuenta con el respaldo directo de la alta dirección, lo que refuerza su capacidad para impulsar el cumplimiento de los objetivos corporativos. Está conformado por un equipo multidisciplinario de profesionales con una visión integral, lo cual nos permite abordar los desafíos de manera transversal y alinearnos con los más altos estándares nacionales e internacionales. Gracias a esta estructura, fomentamos una cultura de mejora continua sustentada en la eficiencia y efectividad de nuestros procesos.

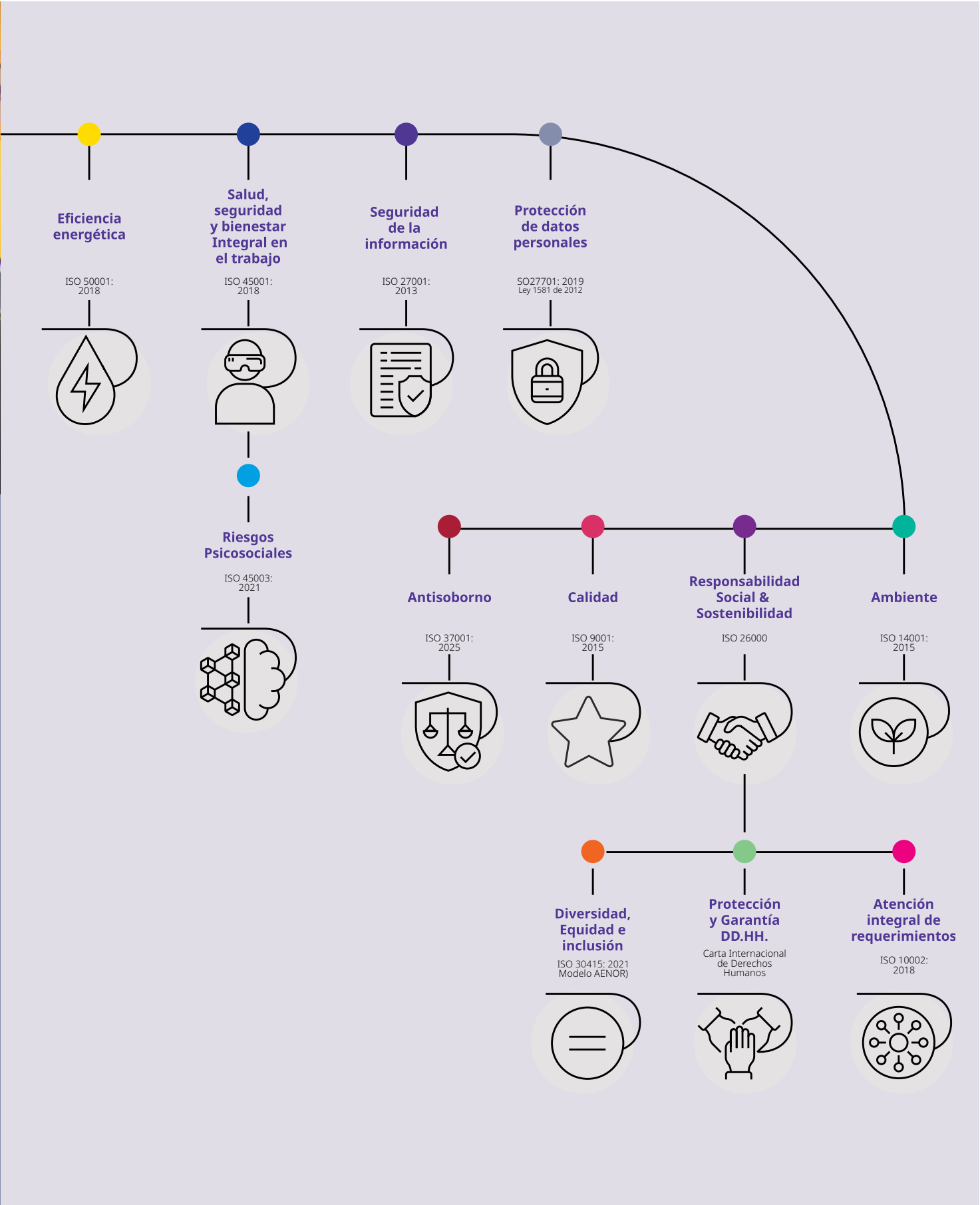


Este Sistema Integrado se encuentra ubicado de forma transversal a los procesos de todo TP y se encuentra conformado por:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Sistema de Gestión de Salud, Seguridad y Bienestar Integral en el Trabajo (SG-SST)
- Sistema de Gestión de Ambiental (SGA)
- Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad (SG-RSC)
- Sistema de Gestión de Diversidad, Equidad e Inclusión (SG-DEI)
- Sistema de Gestión de Protección y Garantía de Derechos Humanos (SG-DD.HH.)
- Sistema de Gestión de la Información (SG-SI)
- Sistema de Gestión de Protección de Datos Personales (SG-DP)

Es importante resaltar que, durante 2024, se concluyó la necesidad de desarrollar e incluir durante el siguiente año dos sistemas nuevos:

- Sistema de Gestión Atención Integral de Requerimientos (ISO 10002:2018): relacionado al Modelo de Atención al Trabajador (HelpDesk) para la atención de requerimientos de las partes interesadas.
- Sistema de Gestión Antisoborno (ISO 37001:2025 - ISO 37301:2021): dirigido para prevenir, detectar y gestionar el soborno en la organización y sus relaciones comerciales, velando por la gestión de cumplimiento.



PARTES INTERESADAS

Hemos logrado identificar las partes interesadas internas y externas de nuestra organización. Para el presente año de reporte, el cambio más significativo fue la inclusión de instituciones educativas, las cuales entran en la categoría de “externos”. De igual manera, fue posible conocer sus necesidades y expectativas con referencia a los objetivos estratégicos de TP.

Grupos de interés vinculados

- Propietarios de terrenos y espacios
- Proveedores y contratistas
- Clientes

Grupos de interés Internos

- Alta dirección
- Trabajadores
- Corporación

Grupos de interés externos

- Competencia
- Organizaciones de estándares internacionales
- Asociaciones
- Autoridades
- Medios de comunicación
- Fundaciones y ONGs
- Sociedad y comunidad
- Inversores

Continuamos contando con los mecanismos de participación, consulta y comunicación mencionados en el reporte del año pasado, entre los cuales se encuentran:

Línea Directa de Ética Global (<https://tp.integrityline.com/>): su objetivo es proporcionar un mecanismo para denunciar presuntas conductas indebidas, protegiendo a la persona que las notifica de represalias u otras medidas laborales adversas.

Comités:

 Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo	Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST Copasst@teleperformance.com
 Comité de Convivencia Laboral	Comité de Convivencia Laboral - COCOLAB (Colombia) comitedeconvivencia@teleperformance.com
 Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual Laboral	Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual Laboral (Perú) TPPESinacoso@teleperformance.com
 Comité TP Contigo	Comité TP Contigo TPContigo@teleperformance.com
 Comité TP Diversity	Comité TP Diversity TPMARDiversity@teleperformance.com
 Comité TP Women	Comité TP Women TPWomen_MAR@teleperformance.com
 Comité de Responsabilidad Social Corporativa	Comité de Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad TPResponsabilidadsocial@teleperformance.com



ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

La transformación lograda durante todo 2024 fue posible gracias a la realización de alianzas con actores del sector público y privado, los cuales nos permiten llegar a cada vez más personas y lugares desde diferentes perspectivas. A su vez, esto permite seguir contribuyendo al logro de la estrategia de sostenibilidad de la organización desde enfoques ambientales, sociales y de buen gobierno, posicionando a TP como un referente en el país, y dando la posibilidad de compartir las mejores prácticas e impulsar el compromiso de partes involucradas a lo largo de la cadena de valor.



COMPROMISO INQUEBRANTABLE E INAMOVIBLE

Seguimos siendo signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, lo que implica la incorporación activa y continua de los “Diez Principios” como marco rector complementario a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Esta integración es posible gracias al compromiso sostenido desde la alta dirección, el cual continúa siendo promovido en todos los niveles y contextos de TP.

Como parte de esta gestión permanente, se han desarrollado y mantenido políticas y documentos rectores que priorizan la debida diligencia, el principio precautorio y de prevención, así como la protección y garantía de los derechos humanos. Todos estos lineamientos han sido aprobados por el máximo órgano de gobierno de la organización y forman parte del marco estratégico que guía nuestro actuar.

- **Política del Sistema Integrado de Gestión:** ser líderes en innovación, tecnología y desarrollo, ofreciendo en todo momento una experiencia excepcional, resultado de nuestra pasión y dedicación a la excelencia.
- **Política de Responsabilidad Social Corporativa:** establecer un marco de referencia que oriente a la organización en la promoción de un desarrollo responsable y sostenible, mediante la sistematización de esfuerzos conjuntos con las partes interesadas. El propósito es fomentar la participación activa de todos los actores en iniciativas socioambientales que generen un alto impacto positivo en las comunidades y en el planeta.
- **Política de Diversidad, Equidad, Inclusión y No discriminación:** fomentar una cultura organizacional que valore y promueva la diversidad, mediante la implementación de prácticas equitativas e inclusivas que garanticen un entorno laboral seguro, accesible y libre de discriminación, generando un impacto positivo en todos los grupos de interés.
- **Política de Protección y Garantía de Derechos Humanos:** reafirmar el compromiso con la promoción, el respeto y la garantía de los Derechos Humanos reconocidos en la Declaración Universal, asegurando entornos justos, inclusivos y equitativos, promoviendo relaciones laborales y comerciales basadas en la dignidad, la igualdad y el respeto mutuo.
 - Carta de compromiso frente a la declaración de los Derechos Humanos.

- Carta de declaración contra la trata de personas, la esclavitud moderna y el trabajo infantil.
- Carta declaración de respeto al derecho de libertad de expresión.
- Guía de protección y garantía de los Derechos Humanos a lo largo del ciclo de vida del trabajador.



Estos documentos, sumados al marco rector relacionado con administración de personal, salud y seguridad en el trabajo, tecnología informática (IT), seguridad de la información, componente legal, entre otros, están gestionados dentro de un repositorio que cumple con los requisitos de confidencialidad establecidos por nuestro Sistema de Gestión de Calidad. Aquellos que deben ser divulgados a partes interesadas externas se encuentran disponibles públicamente o se comparten a través de canales institucionales. En caso de querer acceder a más información, se puede acceder a: TP Colombia y TP Perú.



Participación en ferias de empleabilidad con enfoque diverso, fortaleciendo el compromiso frente a impact sourcing.



Cierre de brechas tecnológicas en poblaciones con enfoque de priorización como niños y jóvenes, mujeres y adultos mayores.



Participación en la maratón de empleo del Ministerio de Trabajo.



Realización de talleres y entrega de licencias para el desarrollo de habilidades tecnológicas y digitales.



Embellecimiento de zonas públicas para la promoción del bienestar de la comunidad.



Visita para la socialización y presentación de buenas prácticas laborales en el marco de la sostenibilidad.



Participación en ferias laborales con enfoque diferencial para la contratación de personas pertenecientes a la comunidad LGBTIQ+.



Visita para la socialización y presentación de buenas prácticas laborales en el marco de aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno.



Participación en el taller de la Política Pública de Discapacidad.

GESTIÓN RESPONSABLE, ÉTICA Y TRANSPARENTE

Para dar cumplimiento a la Promesa de Acción de TP, es fundamental establecer claramente la conducta y la ética esperadas por parte de todos los grupos de interés involucrados en nuestros procesos y relaciones comerciales. Esto permite incentivar y garantizar un desarrollo transparente y coherente con los principios universalmente aceptados. En este marco, contamos con diversos mecanismos clave que promueven una conducta empresarial responsable:

- **Política anticorrupción:** establece los lineamientos del Programa Global de Anticorrupción y define cómo deben actuar los colaboradores frente a riesgos de soborno y corrupción, reafirmando nuestro compromiso con la integridad y la transparencia.
- **Política de regalos y hospitalidad:** establece los principios y requisitos mínimos para ofrecer, aceptar, rechazar, documentar y registrar de forma ética los regalos y atenciones, asegurando que estas prácticas se realicen de manera transparente, y conforme a la normativa interna.
- **Política de gestión de riesgos de terceros:** define, a nivel estratégico, los controles y procesos para la identificación, evaluación y gestión de riesgos asociados a terceros, estableciendo niveles de riesgo, y las responsabilidades correspondientes dentro de la organización.
- **Código de conducta y ética:** sirve como marco de referencia para guiar el comportamiento de todos los colaboradores en el ejercicio de sus actividades profesionales. Aunque abarca una amplia gama de principios, se reconoce que no puede prever todas las situaciones posibles, por lo que fomenta el juicio ético en la toma de decisiones.
- **Código de conducta de proveedores:** define los principios y estándares que deben seguir todos nuestros proveedores, así como sus empleados y representantes, durante su relación comercial con Teleperformance.
- **Procedimiento para el manejo de conflictos de intereses:** busca asegurar que los empleados, especialmente aquellos en cargos como el CEO, el CFO y otras posiciones clave, no incurran en conflictos de intereses en el cumplimiento de sus funciones. En caso de identificarse alguno, se establecen mecanismos para su

mitigación y control. Este procedimiento está alineado con las responsabilidades definidas en el Código de Conducta.

- **Procedimiento para la identificación de Personas Más Expuestas (MEP):** permite identificar de manera clara a las personas con mayor exposición al riesgo dentro de la organización, evaluando su perfil de riesgo y asegurando que reciban la formación y orientación adecuada, según sus funciones.

Reconocemos que la existencia de un conflicto de intereses no representa en sí misma una falta; sin embargo, omitir su declaración oportuna puede contravenir nuestros principios éticos y normativos. Este tipo de situaciones puede surgir cuando una persona colaboradora mantiene vínculos o actividades personales, comerciales o financieras que interfieren —o puedan parecer interferir— con los intereses institucionales o con la reputación de la organización. Si bien resulta difícil prever todas las circunstancias que podrían derivar en un conflicto de intereses, el manual aprobado por la alta dirección proporciona ejemplos orientativos sobre comportamientos que deben evitarse.

La gestión de formación y comunicación en materia de ética y cumplimiento continúa de forma permanente en TP. Todos nuestros colaboradores reciben capacitación tanto durante el proceso de onboarding como a través del programa anual de actualización (Annual Refresh), el cual incluye contenidos sobre los mecanismos clave de conducta empresarial responsable, así como sobre cada una de nuestras políticas. Esto garantiza que comprendan sus compromisos y el rol que desempeñan en el cumplimiento de estos lineamientos. En el caso de nuestras partes interesadas externas, al momento de formalizar su relación con la organización, se les comparten las políticas aplicables de acuerdo con su contexto y función dentro de la cadena de valor, promoviendo así su contribución a los objetivos de sostenibilidad de la compañía.

Adicionalmente, cualquier grupo de interés que tenga dudas o inquietudes respecto al cumplimiento de estos mecanismos, políticas o procedimientos (como manuales y lineamientos de conducta), puede comunicarse a través de los canales establecidos: Línea Directa de Ética, su líder directo o los representantes de los sistemas de gestión. Estos canales siguen activos y disponibles para reforzar la transparencia y la mejora continua en nuestra gestión organizacional.

Esta conducta ética y preventiva fortalece pilares esenciales como la equidad, la justicia, el rendimiento, la cultura organizacional, la motivación, el desarrollo profesional y la retención del talento, a la vez que protege y mejora nuestra reputación tanto a nivel nacional como internacional. Gracias a esta gestión, durante el año 2024 no se reportaron acciones legales relacionadas con prácticas de competencia desleal ni incumplimientos normativos en materia de libre mercado.

MARCANDO LA DIFERENCIA

Nuestra gestión es respaldada por las certificaciones, reconocimientos y logros dirigidos a resaltar las mejores prácticas en cuanto al triple impacto propuesto por la sostenibilidad, es decir, en aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo. Si bien en el transcurso de este año se lograron mantener algunos de los presentados en el Reporte de Sostenibilidad anterior, es importante resaltar la mejora continua que obtuvo la organización, adquiriendo nuevas certificaciones y avances en rankings nacionales e internacionales. Algunos a destacar son:

- En el Ranking de Sostenibilidad, desarrollado por la Cámara de Comercio de Bogotá e ICONTEC, se logró el reconocimiento como Líder de Sostenibilidad en la categoría “Gran empresa” (primer puesto).
- En el Ranking de Empresas Incluyentes de América Latina se logró obtener el segundo lugar.
- Somos el mejor lugar para que las mujeres trabajen en Colombia.
- Somos el séptimo mejor lugar para trabajar en Perú.
- Somos el segundo mejor lugar para el talento LGBTIQ+.
- Somos la segunda mejor empresa trans-inclusiva.
- Somos la segunda empresa con espacios más interseccionales en el marco de la Diversidad, Equidad e Inclusión.
- Logramos continuar con el ciclo de certificación de trinorma (HSEQ).

ASPECTO	CERTIFICACIONES		
AMBIENTE			
	 Sistemas de Gestión de la Calidad	 Gestión de la Energía	
GOBERNANZA			
	 Sistemas de Gestión de la Calidad	 Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información	 1er Lugar en el nivel Líder de Sostenibilidad en la categoría de “Gran Empresa”
	 Normas de Seguridad y Privacidad de la Información Médica Protegida	 Evaluación de la Seguridad de los Sistemas de una Organización	

ASPECTO	CERTIFICACIONES		
SOCIAL	 Guía de Responsabilidad Social  Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo  Sistemas de Gestión de Diversidad e Inclusión  2do Mejor Lugar para Trabajar™ en Colombia 2024  1er Mejor Lugar para Trabajar™ en Colombia para las Mujeres 2025  17vo Mejor Lugar para Trabajar™ Gestión Sostenible Perú 2024  11vo Mejor Lugar para Trabajar™ Perú 2024 Diversidad, equidad e inclusión 16vo Mejor Lugar para Trabajar™ en Perú para las Mujeres 2025 7mo Mejor Lugar para Trabajar™ en Perú 2025 4to Mejor Lugar para Trabajar en América Latina 2024 <tr><td>  2da Empresa más incluyente de América Latina  Espacios libres de discriminación para el talento  Certificación Presente: Espacios laborales que buscan ser los mejores lugares para el talento LGBTIQ+  Segundo mejor lugar para el talento LGBTIQ+  Segunda mejor empresa Trans-inclusiva  Espacios libres de discriminación para el talento  Reconocidos como una empresa integradora en la región gracias a nuestras prácticas de inclusión laboral en poblaciones priorizadas <tr><td>  Reconocimiento a la estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión "Hands On: Ser único es ser increíble"  Certificación de requisitos básicos de responsabilidad social  Reconocimiento del compromiso frente a los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas </td></tr></td></tr>	 2da Empresa más incluyente de América Latina  Espacios libres de discriminación para el talento  Certificación Presente: Espacios laborales que buscan ser los mejores lugares para el talento LGBTIQ+  Segundo mejor lugar para el talento LGBTIQ+  Segunda mejor empresa Trans-inclusiva  Espacios libres de discriminación para el talento  Reconocidos como una empresa integradora en la región gracias a nuestras prácticas de inclusión laboral en poblaciones priorizadas <tr><td>  Reconocimiento a la estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión "Hands On: Ser único es ser increíble"  Certificación de requisitos básicos de responsabilidad social  Reconocimiento del compromiso frente a los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas </td></tr>	 Reconocimiento a la estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión "Hands On: Ser único es ser increíble"  Certificación de requisitos básicos de responsabilidad social  Reconocimiento del compromiso frente a los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas
	 2da Empresa más incluyente de América Latina  Espacios libres de discriminación para el talento  Certificación Presente: Espacios laborales que buscan ser los mejores lugares para el talento LGBTIQ+  Segundo mejor lugar para el talento LGBTIQ+  Segunda mejor empresa Trans-inclusiva  Espacios libres de discriminación para el talento  Reconocidos como una empresa integradora en la región gracias a nuestras prácticas de inclusión laboral en poblaciones priorizadas <tr><td>  Reconocimiento a la estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión "Hands On: Ser único es ser increíble"  Certificación de requisitos básicos de responsabilidad social  Reconocimiento del compromiso frente a los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas </td></tr>	 Reconocimiento a la estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión "Hands On: Ser único es ser increíble"  Certificación de requisitos básicos de responsabilidad social  Reconocimiento del compromiso frente a los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas	
	 Reconocimiento a la estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión "Hands On: Ser único es ser increíble"  Certificación de requisitos básicos de responsabilidad social  Reconocimiento del compromiso frente a los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas		

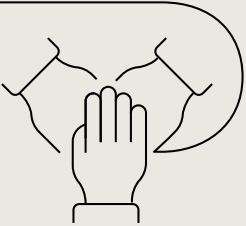
Dentro de los procesos de auditoría realizados por TP Global, Colombia fue seleccionada dentro de la muestra para el proceso de evaluación de cumplimiento de las normas ISO 37001:2025 e ISO 37301:2021, donde se obtuvo como resultado la identificación de fortalezas y conclusiones, en las que se resalta la atención de solicitudes con prontitud y transparencia, la no identificación de anomalías significativas, y la buena cooperación y trabajo en equipo.

COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

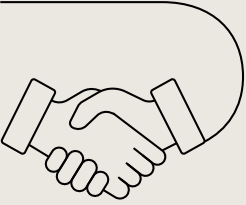
- Continuar obteniendo **certificaciones de “Mejores lugares para trabajar”**, demostrando nuestro fuerte compromiso frente a nuestros(as) colaboradores(as).
- Promover el **balance de género** en la planta activa y las posiciones de gestión, aumentando la participación de mujeres en puestos estratégicos.
- Fortalecer nuestro compromiso frente a la **lucha contra el cambio climático**, reduciendo las emisiones de carbono e incrementando el uso de energía renovable.
- Mantener nuestro compromiso con las comunidades locales y el planeta, a través de nuestros programas **Citizen of the World** (fortaleciendo programas de impact sourcing) y **Citizen of the Planet**.



Dentro de nuestros más fuertes compromisos frente a la Responsabilidad Social Corporativa:



Empleador preferido firmemente comprometido con el bienestar, la seguridad y la diversidad de los(as) trabajadores(as).



Un **socio de confianza** que adopta los más altos estándares éticos.

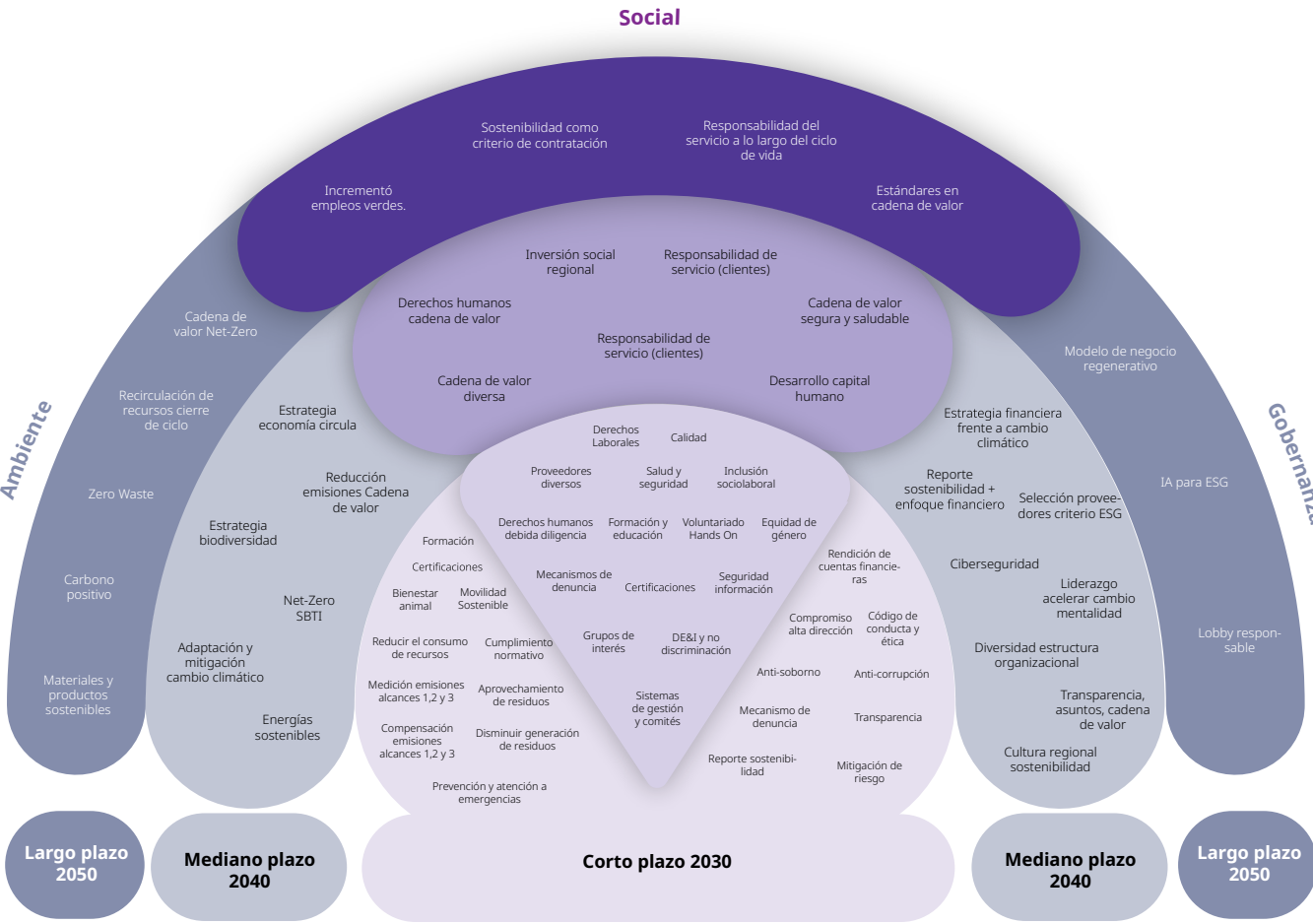


Una **fuerza del bien** que desarrolla prácticas respetuosas con el ambiente y contribuye a las comunidades locales.

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD ADAPTADA AL CONTEXTO REGIONAL

Nuestra estrategia continúa estando proyectada a corto (2030), mediano (2040) y largo (2050) plazo, con la finalidad de garantizar su actualización constante y adaptación para dar respuesta a las necesidades, expectativas y mega tendencias que se presentan en contextos nacionales e internacionales.

Teniendo en cuenta la necesidad de ampliar nuestra cobertura por la adquisición de Majorel y a lo largo de los diferentes países que conforman la región de **TP Middle Americas Region (TP MAR)**: Colombia, Perú, Nicaragua, Guyana & Trinidad y Tobago, se presenta el reto de lograr adaptar la estrategia a los contextos que enfrentamos. Es por esto que hemos alineado nuestro marco de acción con los planes de desarrollo de cada país, para dar respuesta y contribución a los propósitos de desarrollo humano, financiero y ambiental de cada lugar donde tenemos presencia.



PLAN DE ACCIÓN

Nuestra estrategia de Sostenibilidad continúa fundamentada en nuestro plan de acción, compuesto por 6 ejes que permiten contribuir de forma directa e indirecta a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y los 10 Principios de Pacto Global.



- **Verse bien es sentirse bien:** estamos firmemente comprometidos con la creación y promoción de entornos laborales saludables y seguros para todas las personas, incluidos los actores de nuestra cadena de valor y las comunidades externas.
- **Jóvenes por la innovación social:** creemos que la formación continua y el desarrollo de nuevas habilidades son fundamentales para mejorar la calidad de vida de las personas.
- **Ser único es ser increíble:** nos proponemos fomentar la inclusión sociolaboral a través de la diversidad, equidad e inclusión, con un enfoque especial en las comunidades históricamente subrepresentadas, asegurando procesos y espacios libres de discriminación y seguros. Al mismo tiempo, trabajamos en la diversificación de nuestra cadena de valor para contribuir al desarrollo económico de estas comunidades.

- **Crecimiento inclusivo y responsable:** nuestra actuación está basada en los principios de responsabilidad e integridad, con un firme compromiso contra la corrupción, el soborno y la competencia desleal. Cumplimos con los más altos estándares nacionales e internacionales en áreas clave como el Buen Gobierno, la Legalidad, la Seguridad, la gestión de riesgos, los Derechos Humanos, la atención de requerimientos y la Calidad.
- **Héroes del planeta:** nos sentimos ambiciosos en cuanto a nuestra contribución a la conservación del planeta y la lucha contra el cambio climático. Adoptamos medidas para prevenir, mitigar, controlar y compensar los posibles impactos ambientales derivados de nuestras actividades y decisiones.
- **Hands On:** llevamos nuestro compromiso de lo interno a lo externo, gracias a nuestro programa de voluntariado corporativo Hands On.



Verse bien es sentirse bien

- Lugares de trabajo seguros y saludable
- Promoción Salud Física y Mental
- Fomentar bienestar con enfoque propietario

Jóvenes por la innovación social

- Sensibilización en sostenibilidad
- Acceso a la educación de calidad
- Reuse to transform

Ser único es ser increíble

- Inclusión sociolaboral
- Ciclo de vida laboral
- Sinergia diversa

Crecimiento inclusivo y responsable

- Derechos Humanos
- Transparencia y ética
- Relacionamiento Grupos de interés
- Calidad
- Comunicación
- Cumplimiento de requisitos

Héroes del planeta

- Ecoeficiencia: Gestión de recursos
- economía circular
- Gestión de residuos sólidos y peligrosos
- Mitigación y adaptación al cambio climático
- Prevención y atención a emergencias
- Protección de la biodiversidad

Objetivos de Desarrollo Sostenible transversales



Objetivos de Desarrollo Sostenible prioritarios



Objetivos de Desarrollo Sostenible significativos



Este plan de acción, en conjunto con la debida diligencia realizada por el Sistema Integrado de Gestión, permitió seguir identificando los riesgos y oportunidades asociados a nuestros procesos y relaciones comerciales, lo cual, en conjunto con la determinación del contexto y el reconocimiento de las necesidades y oportunidades de nuestras partes interesadas, contribuye a la toma de decisiones para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización de forma efectiva, responsable y sostenible.

DEFINICIÓN DE ASUNTOS MATERIALES

Teniendo en cuenta el análisis de doble materialidad y la metodología presentada en el reporte del año pasado, nuestros asuntos materiales se mantienen, gracias a que el proceso realizado cubre la gestión regional de **TP Middle Americas Region**, por lo cual integrar a Perú este año no genera cambios.

Dicho esto, continuamos realizando el análisis de doble vía según estos criterios:

- **Materialidad financiera:** el análisis se centra en factores financieros que pueden afectar el valor de la organización (sostenibilidad financiera).
 - Impacto en las finanzas.
 - Impacto en la reputación.
 - Impacto en la estrategia.
- **Materialidad de impacto:** el análisis se centra en los aspectos sociales, ambientales y de gobernanza que son relevantes para la organización y sus partes interesadas.
 - Gravedad: escala (nivel de gravedad del impacto)
 - Alcance (extensión del impacto) y remediabilidad (dificultad que supone contrarrestar o corregir el daño resultante).
 - Probabilidad: posibilidad de que el impacto se produzca.
 - Derechos Humanos: la gravedad del impacto prevalece sobre su probabilidad.
 - Escala: nivel de gravedad del impacto.
 - Alcance: extensión del impacto.

Verse bien es sentirse bien

- Salud y seguridad en el trabajo (salud física y mental)
- Lugares de trabajo seguros y saludables
- Cumplimiento de requisitos legales en salud y seguridad
- Bienestar de los colaboradores + clima laboral
- Impactos a la salud en la cadena de valor

Hands On

- Proyectos e impactos socioambientales
- Programa de voluntariado

Héroes del planeta

- Gestión del recurso energético e hídrico
- Gestión de residuos (economía circular)
- Cambio climático y huella de carbono
- Cumplimiento de requisitos legales ambientales

Jóvenes por la innovación social

- Formación y sensibilización de los colaboradores
- Capacitación y desarrollo

Crecimiento inclusivo y responsable

- Desempeño económico
- Anticorrupción, competencia y fiscalidad
- Prácticas de abastecimiento
- Derechos Humanos y Laborales
- Mecanismos de consulta y participación
- Calidad del servicio y satisfacción
- Marketing y comunicaciones (reputación)
- Privacidad y seguridad de la información
- Innovación tecnológica
- Cumplimiento de requisitos legales generales

Ser único es ser increíble

- Espacios diversos, seguros e inclusivos
- Procesos libres de discriminación
- Remuneración justa y equitativa
- Comunicación inclusiva y accesible
- Igualdad de oportunidades
- Cumplimiento de requisitos legales DE&I

EJE	LETRA	ASUNTO
Verse bien es sentirse bien	A	Salud física y mental de los trabajadores
Verse bien es sentirse bien	B	Lugares de trabajo seguros y saludables
Verse bien es sentirse bien	C	Bienestar de los colaboradores (Clima)
Verse bien es sentirse bien	D	Cumplimiento de requisitos legales de salud y seguridad
Verse bien es sentirse bien	E	Impactos a la salud a lo largo de la cadena de valor
Jóvenes por la innovación social	F	Formación y sensibilización de los colaboradores
Jóvenes por la innovación social	G	Capacitación y desarrollo profesional
Ser único es ser increíble	H	Espacios diversos, seguros e inclusivos
Ser único es ser increíble	I	Procesos libres de discriminación
Ser único es ser increíble	J	Remuneración justa y equitativa
Ser único es ser increíble	K	Comunicación inclusiva y accesible
Ser único es ser increíble	L	Igualdad de oportunidades
Ser único es ser increíble	M	Cumplimiento de requisitos legales de diversidad, equidad e inclusión
Crecimiento inclusivo y responsable	N	Desempeño económico
Crecimiento inclusivo y responsable	O	Anticorrupción, competencia y fiscalidad
Crecimiento inclusivo y responsable	P	Prácticas de abastecimiento
Crecimiento inclusivo y responsable	Q	Derechos Humanos y Laborales
Crecimiento inclusivo y responsable	R	Mecanismos de consulta y participación
Crecimiento inclusivo y responsable	S	Calidad del servicio y satisfacción
Crecimiento inclusivo y responsable	T	Marketing y comunicaciones (Reputación)
Crecimiento inclusivo y responsable	U	Privacidad y seguridad de la información
Crecimiento inclusivo y responsable	V	Innovación tecnológica
Crecimiento inclusivo y responsable	W	Cumplimiento de requisitos legales generales
Héroes del planeta	X	Gestión del recurso energético
Héroes del planeta	Y	Gestión del recurso hídrico
Héroes del planeta	Z	Gestión de residuos (Economía circular)
Héroes del planeta	AA	Cambio climático y huella de carbono
Héroes del planeta	BB	Cumplimiento de requisitos legales ambientales
Héroes del planeta	CC	Emergencias ambientales
Hands On	DD	Proyectos e impactos socioambientales en la comunidad
Hands On	EE	Programa de voluntariado

El listado de asuntos materiales fue aprobado por la alta dirección de nuestra organización, la cual está representada por el CEO, la CXO (Sponsor del Comité y Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad) y el Manager de Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad.



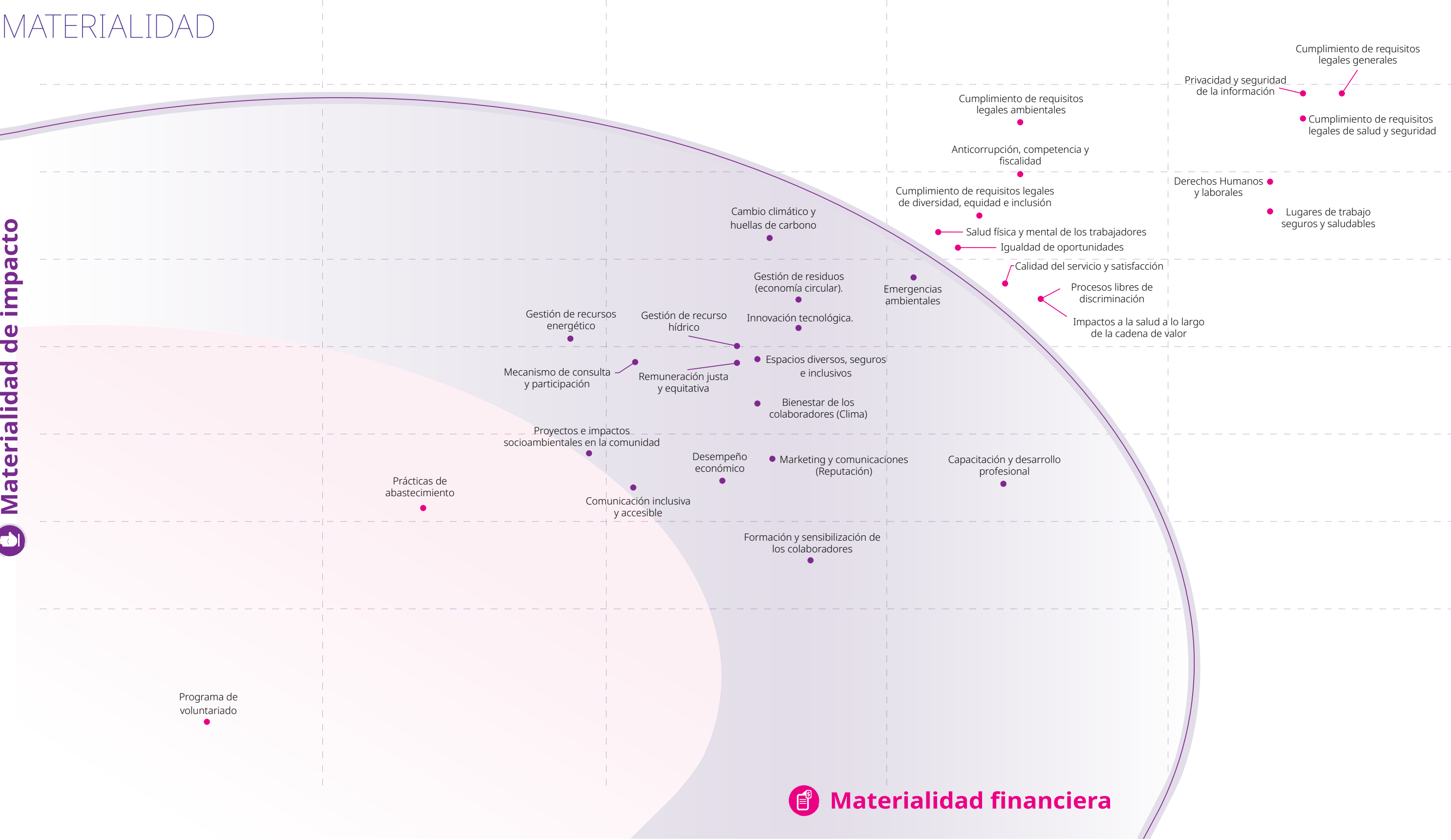
Andrés Bernal
CEO TP MAR



Karina Juárez
Chief Experience Officer

GRÁFICA DE DOBLE MATERIALIDAD

Materialidad de impacto



Materialidad financiera

Crecimiento inclusivo y responsable



NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

La estructura de nuestro gobierno corporativo no ha presentado mayores modificaciones con respecto al año pasado, manteniendo la estructura general de participación de las diferentes partes, y permaneciendo de la siguiente manera:



- **Teleperformance Global:** es el órgano de más alto nivel que administra la compañía y representa los intereses de todas las partes interesadas, incluyendo los inversionistas. Su misión es proteger y valorizar el patrimonio de manera sustentable.
- **Junta Directiva:** es el máximo órgano de gobierno que, por un lado, debe encargarse de dirigir a la empresa como un todo y, por otro, es la instancia que asegura el control y la supervisión de la dirección general y, concretamente, de toda la empresa.
- **Comité de Cumplimiento:** encargado de verificar el cumplimiento de los lineamientos corporativos de la organización en materia de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, Ética, Soborno Nacional o Transnacional. Está liderado por el Oficial de Cumplimiento.
- **Dirección Ejecutiva:** es la encargada de reportar y dirigir a líderes de los diversos procesos y áreas

estratégicas y operativas (C-Level). Este rol es el responsable máximo ante el Global de cumplir con los objetivos estratégicos que se establezcan.

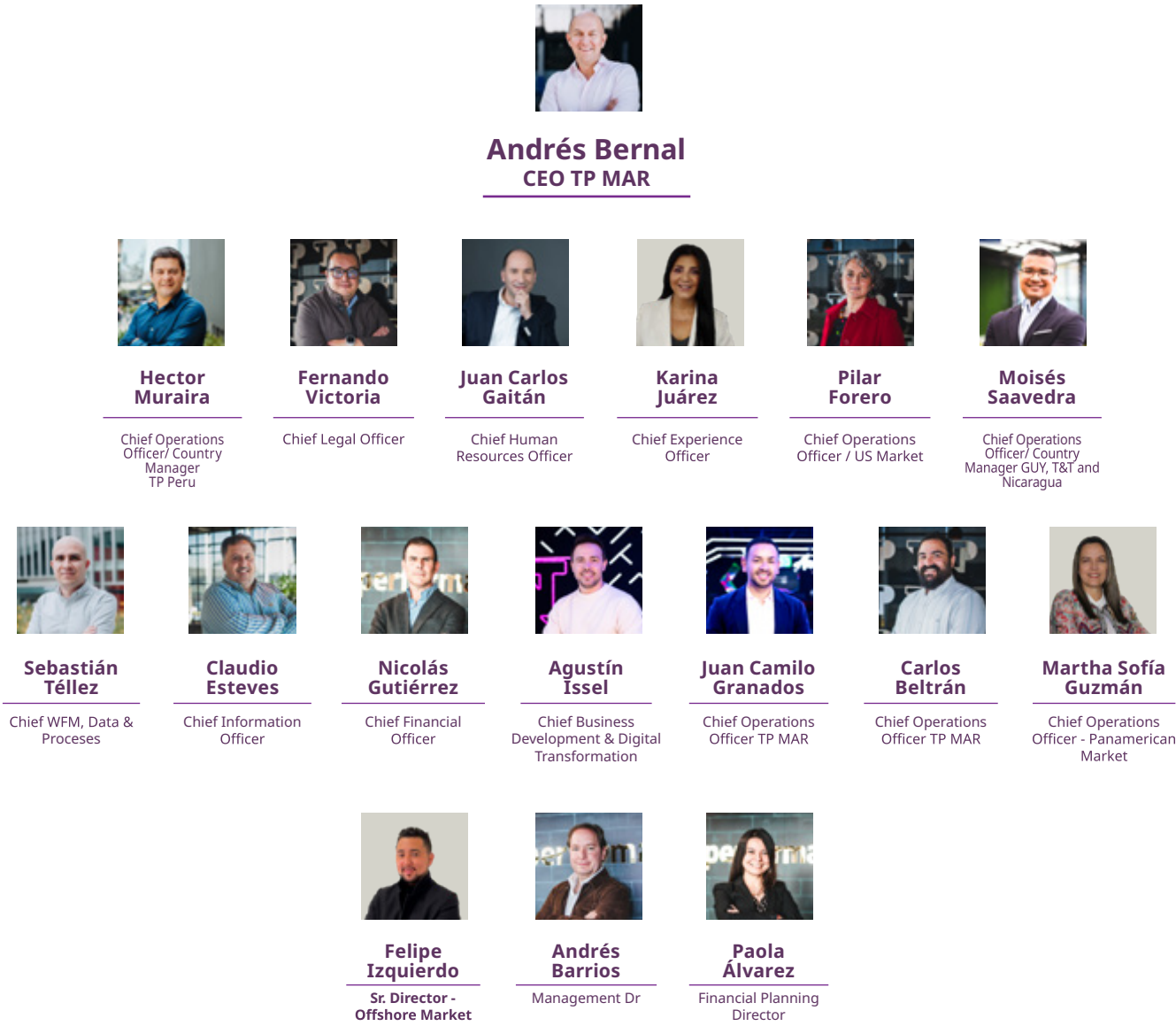
- **Comité Ejecutivo (C-Level):** alude a los puestos de alta dirección en la empresa, es decir, personas que son cabeza de equipos o jefes de algún área. En este caso, en conjunto con el Chief Executive Officer (CEO).

En adición, contamos con otros seis comités que son mecanismos de consulta y participación para nuestras partes interesadas: Comité de Convivencia Laboral (COCOLAB), Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), Comité TP Contigo, Comité TP Women, Comité TP Diversity y Comité de Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad.

- **D-Level:** hace referencia al resto de puestos de dirección de la organización, es decir, aquellas cabezas o líderes de subáreas o subprocesos dentro de las que dirige el C-Level.

A continuación, se presenta el organigrama correspondiente al C-Level, como máximo órgano de gobierno de la organización a nivel regional, siendo el líder nuestro CEO. Es importante aclarar que el 78% de este equipo está conformado por personas de la comunidad local, es decir, nacidos en Colombia y Perú, o con nacionalidad colombiana o peruana.

Si deseas acceder a más información sobre los conocimientos y habilidades de nuestros líderes, te invitamos a hacer clic en cada uno(a) de ellos(as) accediendo a su perfil de LinkedIn.



Nota: como se evidencia en la siguiente información, nuestro C-Level está compuesto en un 22 % por mujeres. No obstante, la participación de mujeres en cargos de liderazgo (incluyendo directoras, managers, jefas, coordinadoras y account managers) es del 43 %.

Nota 2: en cuanto a los rangos de edad en los diferentes cargos de liderazgo, encontramos la siguiente distribución aproximada:

Colombia:	Perú:
Entre 20 y 25 años: 23.0 %	Entre 20 y 25 años: 24.6 %
Entre 25 y 30 años: 34.2 %	Entre 25 y 30 años: 44.8 %
Entre 30 y 35 años: 25.4 %	Entre 30 y 35 años: 34.9 %
Entre 35 y 40 años: 38.9 %	Entre 40 y 45 años: 65.7 %

Para ambos países existen participaciones en rangos de edad menores, pero su proporción es baja en comparación con los intervalos mencionados.



DIRECTOR MEETINGS

Damos continuidad a la buena práctica de los Director Meetings, un espacio estratégico que se ha consolidado como un pilar fundamental para fortalecer la comunicación entre los diferentes niveles de liderazgo y la alta dirección. Estas reuniones se llevan a cabo quincenalmente y reúnen al C-Level y D-Level, brindando a representantes, directores y vicepresidentes de cada proceso la oportunidad de

expresar directamente sus inquietudes, compartir percepciones sobre la gestión actual y contribuir activamente a la alineación con los objetivos estratégicos de la organización. Este mecanismo ha demostrado ser clave para acercar a nuestro CEO a la comunidad TP, promoviendo una cultura de diálogo abierto, participación y transparencia en la toma de decisiones.

CUMPLIMIENTO
NORMATIVO Y
LEGAL

Durante este año, y por segundo año consecutivo reportando, nuestra organización no recibió sanciones ni multas relacionadas con el incumplimiento de la normativa legal vigente. Este resultado refleja el trabajo articulado entre el área legal y los representantes de los distintos sistemas de gestión, quienes lideran los procesos de identificación y evaluación del cumplimiento de los requisitos

aplicables al contexto de TP. Este compromiso se ve reforzado por las auditorías externas de cumplimiento realizadas, particularmente en los ámbitos de Gestión Ambiental, Responsabilidad Social (incluyendo Derechos Humanos y Diversidad, Equidad e Inclusión), Salud y Seguridad en el Trabajo, y Seguridad de la Información.



ANTICORRUPCIÓN

Al igual, mantenemos un firme compromiso con la prevención y lucha contra la corrupción, dirigido a toda nuestra organización y a las partes interesadas con las que nos relacionamos. Para garantizar este compromiso, implementamos acciones de formación y comunicación continua que refuerzan las obligaciones asumidas por nuestros colaboradores y aliados. Como parte de estas acciones, nuestro C-Level (alta dirección) y trabajadores(as) reciben anualmente formación obligatoria en temas relacionados con la gestión de la corrupción. Los resultados obtenidos son:

Formación de procedimientos en el marco de la anticorrupción:

Proceso	Colombia		Perú	
	Trabajadores(as) antiguos(as)	Trabajadores(as) nuevos(as)	Trabajadores(as) antiguos(as)	Trabajadores(as) nuevos(as)
BiZDev	89.86%	100%	85.71%	
Finanzas	100%	100%	100%	100%
Human Resources	99.26%	98.34%	98.90%	100%
IT	97.72%	100%	97.06%	100%
Legal	100%	100%	100%	
Operaciones	99.03%	96.52%	99.58%	97.96%

Asimismo, establecemos que el 100 % de nuestros proveedores y contratistas se adhieren formalmente a nuestras políticas y códigos éticos al momento de establecer una relación comercial.

Adicionalmente, desarrollamos procesos de auditoría para evaluar nuestro compromiso frente a la anticorrupción. El ejercicio de este año se llevó a cabo sobre la compañía en general, haciendo especial énfasis en los procesos administrativos de relacionamiento con terceros, como la contratación de proveedores, la negociación con clientes, con trabajadores(as) y la relación con fundaciones, así como con entidades del gobierno local y nacional.

Gracias a este enfoque preventivo y al cumplimiento riguroso de nuestros estándares éticos, en el presente año no se registraron sanciones asociadas a casos de corrupción en nuestras operaciones, tanto en Colombia como en Perú.



ENFOQUE FISCAL

Las comunidades donde operamos se benefician del cumplimiento riguroso de nuestras obligaciones fiscales y de la lucha activa contra la evasión de impuestos. Por ello, realizamos puntualmente el pago del impuesto sobre la renta corporativa, así como de todos los impuestos locales y aportes a la seguridad social exigidos en los distintos países donde tenemos presencia.

Además, promovemos el cumplimiento legal y regulatorio aplicable, incluyendo la presentación oportuna de las declaraciones fiscales y el pago correspondiente de todos los tributos. Como parte de nuestro compromiso global, adherimos a los estándares fiscales internacionales establecidos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

Nuestra política fiscal es gestionada por el Departamento de Impuestos del grupo, el cual reporta directamente al Director Ejecutivo Adjunto y al Director Financiero, y es supervisada por el Comité de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento de la Junta Directiva a nivel global.

Adicionalmente, durante este año realizamos auditorías internas específicas para verificar el cumplimiento legal de nuestros procesos de inversión socialmente responsable, obteniendo como resultado un 100 % de cumplimiento. Este resultado refleja nuestro compromiso con una gestión transparente, ética y conforme a la normativa vigente.



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRIVACIDAD DE DATOS

Contamos con una Política de Seguridad de la Información que define las funciones y responsabilidades esenciales para implementar y mantener el programa de seguridad de la información de TP. Para garantizar su eficacia, la seguridad de la información debe ser un compromiso colectivo que involucre activamente a todas las filiales, departamentos y trabajadores(as) que gestionan información o utilizan sistemas informáticos.

Adicionalmente, contamos con una Política de Privacidad que está enfocada y dirigida a los registros que tenemos y al procesamiento de datos personales; esta asigna las responsabilidades y el tratamiento, teniendo en cuenta el Procedimiento de Registros de Procesamiento.

Estas políticas se enmarcan en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, alineado con los estándares de la norma internacional ISO/IEC 27001, y del Sistema de Gestión de Privacidad de Datos Personales, basado en la norma ISO/IEC 27701:2019. Ambos sistemas permiten dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 en Colombia, así como a la Ley N.º 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento en Perú.



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Contribuir a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información mediante la aplicación de políticas, controles y directrices emitidas a nivel global por la organización.
- Gestionar los riesgos altos y priorizados a través de la implementación de controles internos alineados con estándares internacionales.
- Implementar controles efectivos de seguridad de la información.
- Supervisar y actualizar los planes de continuidad del negocio, involucrando a todas las partes interesadas.

PRIVACIDAD DE DATOS

- Gestionar, en los términos legales, el ejercicio de los derechos de los titulares de datos personales.
- Implementar y cumplir con los controles establecidos en el Programa Global de Privacidad.
- Garantizar el cumplimiento de los cursos de privacidad requeridos por la compañía.
- Promover una cultura sólida y la aplicación rigurosa de las políticas y procedimientos para la protección de datos personales.
- Fomentar la privacidad por diseño y por defecto en todos los productos, servicios y procesos que involucren el tratamiento de datos personales.
- Aplicar la Política de Retención de Datos Personales.
- Cumplir con el principio de responsabilidad demostrada.



Concentramos nuestros mayores esfuerzos en el procesamiento y almacenamiento seguro de la información, para brindar mayor confianza a nuestros clientes y demostrar nuestro compromiso con su bienestar. Durante el año 2024 no se presentaron reclamaciones fundamentadas relacionadas con violaciones a la privacidad de la información y datos de clientes.

DERECHOS HUMANOS Y LABORALES



Mantenemos nuestro compromiso con los Derechos Humanos, guiándonos por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas y las declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Este marco sigue siendo la base de nuestro Sistema de Gestión de Protección y Garantía de los Derechos Humanos, así como del proceso de Debida Diligencia, el cual continuamos fortaleciendo mediante la evaluación constante de riesgos, la implementación de planes y programas adecuados, y el seguimiento para evitar su materialización.

Durante este año, hemos dado continuidad a la aplicación de políticas y procedimientos diseñados para prevenir y abordar cualquier posible vulneración de los Derechos Humanos en el entorno laboral. Estas directrices se siguen comunicando de forma clara a todos nuestros colaboradores y se aplican de manera uniforme en toda la organización. Asimismo, reforzamos el proceso formativo mediante sesiones periódicas dirigidas a nuestra comunidad organizacional y a quienes toman decisiones clave, garantizando así el conocimiento y la aplicación efectiva de nuestras políticas. Este programa también contempla espacios participativos con nuestros grupos de interés —incluyendo colaboradores, contratistas, clientes y proveedores, — con el fin de promover la reflexión y el compromiso con los Derechos Humanos, así como la identificación de riesgos y sus posibles consecuencias. Gracias a esto, no presentamos operaciones o relaciones comerciales que podrían generar un riesgo para los Derechos Humanos.

Internamente, sostenemos mecanismos activos de monitoreo y control del cumplimiento de la Política de Protección y Garantía de los Derechos Humanos, tales como auditorías internas, revisión legal, actualización documental y acciones de mejora continua. Adicionalmente, reafirmamos el alcance de nuestro enfoque en Derechos Humanos mediante el Procedimiento de Reestructuración Socialmente Responsable, el cual establece que todo cambio significativo dentro de la organización debe gestionarse de manera planificada y responsable, para prevenir o minimizar impactos negativos sobre nuestra fuerza laboral.

RESPONSABILIDAD TRANSVERSAL

Durante los procesos de auditoría a proveedores y contratistas, desarrollados desde el enfoque de Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad y en el marco del respeto y la promoción de los Derechos Humanos, se llevó a cabo la socialización de buenas prácticas orientadas a la protección y garantía de los derechos de todos los trabajadores. Esta socialización incluyó contenidos clave, como la debida diligencia, los canales de denuncia y los mecanismos de apoyo disponibles.

Es importante destacar que estas acciones no se limitan al personal de servicios de seguridad, sino que se extienden a todos los proveedores críticos identificados en el sistema de gestión. La socialización fue dirigida a los responsables administrativos que participaron en las auditorías, quienes a su vez trasladaron esta información a los equipos operativos, asegurando una adecuada difusión a todos los niveles de la operación.



LIBERTAD DE ASOCIACIÓN SINDICAL

En Colombia, nuestra organización no cuenta con una asociación sindical propia al interior de la empresa; no obstante, los(as) trabajadores(as) tienen la posibilidad de acceder a representación sindical a través de la Unión de Trabajadores de las Tecnologías de la Información, de las Comunicaciones, Call Center y Servicios (ULTRATICS), organización reconocida en el sector. Actualmente, el **3.86%** del personal en Colombia se encuentra cubierto por la convención colectiva suscrita por esta organización.

Para los trabajadores que no están cobijados por convenios de negociación colectiva, se garantiza el cumplimiento de las condiciones laborales conforme a lo establecido por la legislación nacional vigente. Asimismo, se promueve la aplicación de buenas prácticas laborales que respetan los derechos fundamentales de los(as) trabajadores(as) y propician un entorno laboral seguro, saludable y justo.

En el caso de Perú, no se aplica una convención colectiva dentro del marco de nuestras operaciones. Sin embargo, aseguramos que todas las condiciones de trabajo respetan plenamente la normativa laboral peruana, y mantenemos el mismo compromiso con la equidad, el bienestar y la protección de los derechos de todos nuestros colaboradores en ese país.

HELPDESK: MODELO DE ATENCIÓN AL TRABAJADOR

Durante el periodo reciente no se han presentado cambios sustanciales en el Modelo de Atención al Trabajador ni en el funcionamiento del HelpDesk, el cual continúa operando como una herramienta estratégica para atender los requerimientos de nuestros(as) trabajadores(as) y proteger sus derechos. Este modelo se mantiene compuesto por actores clasificados en distintos niveles según la criticidad del requerimiento, permitiendo una atención eficiente y eficaz que contribuye a la generación de acciones preventivas o correctivas ante posibles vulneraciones de derechos. Además, se continúa garantizando que ningún trabajador(a) sufra represalias por la presentación de requerimientos, en línea con nuestro compromiso con los principios de debida diligencia.

El HelpDesk sigue siendo gestionado por un equipo centralizado y capacitado, responsable de recibir, atender y acompañar a nuestros colaboradores en la resolución de solicitudes y quejas, manteniendo el registro sistemático de los contactos recibidos. Este banco de datos permite identificar oportunidades de mejora en los procesos y fortalecer la cultura organizacional basada en el respeto y la equidad.



Algunos resultados de interés:

Para este periodo, se recibieron en promedio 14.000 casos mensuales a través de los canales establecidos del HelpDesk, los cuales son atendidos por un experto en interacción. De estos, el 92% fueron gestionados por nuestro Nivel I.

En el Nivel I, los casos de información representaron alrededor del 82% de los contactos recibidos.

Con el apoyo de Isabella, nuestra inteligencia artificial, el 17% de las solicitudes requirieron seguimiento adicional por parte de otras áreas o consultas externas, siendo gestionadas por el Nivel II.

Finalmente, el 1% de los casos correspondió a quejas puntuales, que fueron atendidas con mayor detalle.



Con miras a fortalecer este proceso, para el año 2025 se tiene prevista la estructuración de un Sistema de Atención de Requerimientos más robusto, alineado con los lineamientos de la norma ISO 10002 sobre la gestión de la satisfacción del cliente y el tratamiento de quejas. Además, se proyecta extender el alcance del nivel 2 del modelo de atención al país de Perú, replicando las buenas prácticas desarrolladas en Colombia y reforzando nuestro enfoque de mejora continua en toda la región.

CALIDAD DEL SERVICIO

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, certificado bajo los estándares internacionales de la norma ISO 9001:2015, está compuesto por elementos destinados a gestionar eficazmente los procesos, buscando la excelencia en la prestación de servicios y la entrega de productos conformes. Este sistema garantiza la estandarización del servicio y/o productos, aumenta la satisfacción del cliente y promueve la mejora continua de los procesos.

El mantenimiento de este sistema implica una serie de actividades y procesos destinados a asegurar que el sistema

continúe funcionando de manera efectiva y eficiente. Esto incluye la actualización de la información documentada, la revisión y seguimiento de los indicadores de desempeño, la gestión de riesgos, la realización de auditorías internas, y la capacitación y sensibilización del personal. La evaluación del desempeño de un sistema de gestión es un proceso sistemático que tiene como objetivo medir y analizar la eficacia y eficiencia del sistema. Durante 2024, se realizaron dos auditorías de tercera parte al Sistema de Gestión de la Calidad, correspondientes al seguimiento anual del cumplimiento de los requisitos de la norma certificada en 2023.

Los principios fundamentales de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad son:

I. Enfoque al Cliente: Reconocemos que nuestros clientes son actores clave entre las partes interesadas. Por ello, sus necesidades y expectativas, tanto actuales como futuras, son una prioridad. Nos comprometemos a cumplir con sus requisitos a través de una comunicación constante y la medición continua de su nivel de satisfacción.

En 2024, concluimos el KSAT de la siguiente manera:

País	2023	2024	Target 2024
Colombia	89.2%	95.4%	81.0%
Perú	85.7%	100.0%	81.0%

La evolución del indicador KSAT entre 2023 y 2024 evidencia una mejora significativa en la satisfacción del cliente en los países donde TP tiene presencia regional. En Colombia, el resultado pasó de 89.2% en 2023 a 95.4% en 2024, lo que representa un incremento de 6.2 puntos porcentuales y supera la meta establecida del 81% en 14.4 puntos. Este avance refleja una gestión sólida en cuanto a la calidad del servicio, fortalecimiento de los procesos operativos y una mayor alineación con las expectativas de los clientes.

Por su parte, en Perú se alcanzó un resultado del 100% en 2024, lo que significa un incremento de 14.3 puntos porcentuales frente al 85.7% registrado en 2023 y supera la meta en 19 puntos.

II. Compromiso de las personas: las personas competentes, empoderadas y comprometidas son fundamentales para potenciar la capacidad de la organización en generar y proporcionar valor. En consecuencia, implementamos otros sistemas que fortalecen el compromiso con nuestro equipo humano.

- a. JUMP:** Plan carrera.
- b. Foundations:** Formación para ascensos.
- c. Lean Six Sigma:** Formación para líderes en mejora de procesos.

III. Enfoque basado en procesos: un resultado deseado se alcanza eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente. Por esta razón, desde el Sistema de Gestión de la Calidad, identificamos y documentamos los procesos de la organización.

IV Enfoque de mejora: La principal actividad económica de la organización se centra en sus áreas operativas. Durante 2024, se realiza un seguimiento lado a lado con el equipo de estándares operativos con el fin de garantizar el cumplimiento de los procesos de TOPS - BEST.

Durante 2024, podemos resaltar que el principal proceso operativo, TOPS (TP Operational Process Standards), que marca la mejora continua y el trabajo operativo en la gestión del talento humano, experimentó algunas variaciones en su cumplimiento. Por lo tanto, se continúa trabajando en fortalecer la ejecución de dicho proceso.

COLOMBIA	Q1	Q2	Q3	Q4	PROMEDIO
Overall	88.90%	87.70%	87.90%	88.30%	88.20%
TOPS	85.40%	83.30%	87.20%	87.30%	85.80%
Best Quality	89.60%	86.60%	85.70%	86.40%	87.08%
Best WFM	89.10%	89.40%	89.60%	89.70%	89.45%
Best T&D	89.60%	89.00%	88.60%	89.20%	89.10%
Best R&S	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%
Best Reporting	89.50%	88.00%	86.60%	87.40%	87.88%
Cloud campus	88.60%	88.90%	89.20%	89.40%	89.03%

PERÚ	Q1	Q2	Q3	Q4	PROMEDIO
Overall	87.60%	86.50%	86.80%	84.10%	86.25%
TOPS	86.00%	81.20%	80.30%	78.80%	81.58%
Best Quality	88.10%	87.30%	86.10%	80.50%	85.50%
Best WFM	89.40%	89.30%	88.00%	88.40%	88.78%
Best T&D	84.70%	87.00%	89.10%	84.90%	86.43%
Best R&S	86.70%	85.00%	89.00%	89.00%	87.43%
Best Reporting	90.70%	89.50%	88.20%	83.60%	88.00%
Cloud campus	88.10%	89.00%	89.20%	89.40%	88.93%

V. Toma de decisiones basada en la evidencia: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. Contamos con un área que ayuda a la recopilación y exporte de datos por medio de Power BI, cuya carga se realiza en una herramienta centralizada para la publicación de los datos, conocida como TP Compass.

VI. Gestión de las relaciones: contamos con un proceso dedicado a identificar, atender, dar seguimiento y mejorar las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Esto nos permite gestionar eficazmente nuestras relaciones con ellas.

VII. Desempeño económico

A continuación, se presenta el estado de los resultados proforma para el año finalizado el 31 de diciembre de 2024. En caso de requerir más información, se recomienda dirigirse al Documento de Registro Universal 2024, en el cual se incluye el informe financiero anual de Teleperformance Global. Este es de dominio público y está disponible en el sitio <http://www.teleperformance.com>.

Para conocer de forma más desglosada sobre la asistencia financiera recibida por la organización de cualquier gobierno se recomienda leer la nota 3 de la sección 5 del Documento de Registro Universal 2024.

ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Estado consolidado de situación financiera

/ ASSETS

(in millions of euros)	Notes	12/31/2024	12/31/2023*
NON-CURRENT ASSETS			
Goodwill	4	4,567	4,436
Other intangible assets	3.6	2,162	2,314
Right-of-use assets	3.4	725	767
Property, plant and equipment	3.5	617	687
Loan hedging instruments	7.4	5	3
Other financial assets	7.2	108	107
Equity-accounted investees		6	5
Deferred tax assets	5.2	130	145
Total non-current assets		8,320	8,464
CURRENT ASSETS			
Current income tax receivable		110	117
Accounts receivable - Trade	3.3	2,200	2,130
Other current assets	3.7	307	360
Loan hedging instruments	7.4		4
Other financial assets	7.2	79	111
Cash and cash equivalents		1,058	882
Total current assets		3,754	3,604
TOTAL ASSETS		12,074	12,068

/ EQUITY AND LIABILITIES

(in millions of euros)	Notes	12/31/2024	12/31/2023*
EQUITY			
Share capital	6.1	150	159
Share premium		683	1,098
Translation reserve		75	-117
Other reserves		3,648	3,078
Equity attributable to owners of the Company		4,556	4,218
Non-controlling interests			6
Total equity		4,556	4,224
NON-CURRENT LIABILITIES			
Post-employment benefits	3.12	80	78
Lease liabilities	3.4	580	608
Loan hedging instruments	7.4		10
Other financial liabilities	7.4	3,007	3,821
Deferred tax liabilities	5.2	489	561
Total non-current liabilities		4,156	5,078
CURRENT LIABILITIES			
Provisions	9.2	170	114
Current income tax	5.3	231	200
Accounts payable - Trade	3.13	333	324
Other current liabilities	3.13	1,262	1,121
Lease liabilities	3.4	216	228
Loan hedging instruments	7.4	3	
Other financial liabilities	7.4	1,147	779
Total current liabilities		3,362	2,766
TOTAL EQUITY AND LIABILITIES		12,074	12,068

* Restated following the finalization of the measurement of the assets and liabilities of Majorel (see note 2.2 Change in consolidation scope).

Estado consolidado de resultados

<i>(in millions of euros)</i>	Notes	2024	2023*
Revenues	3.1	10,280	8,345
Other revenues	3.1	8	9
Personnel	3.14	-6,901	-5,604
External expenses	3.15	-1,364	-948
Taxes other than income taxes		-40	-27
Depreciation, amortization and related impairment losses		-293	-266
Amortization of intangible assets acquired as part of a business combination		-220	-154
Depreciation of right-of-use assets (personnel-related)		-17	-18
Depreciation of right-of-use assets		-249	-201
Impairment loss on goodwill		-29	-4
Share-based payments	3.8	-91	-105
Other operating income and expenses	3.16	-3	-29
Share of profit or loss of equity-accounted investees		1	
Operating profit		1,082	998
Income from cash and cash equivalents		29	21
Gross financing costs		-214	-126
Interest on lease liabilities		-61	-48
Net financing costs	7.3	-246	-153
Other financial income and expenses	7.3	33	-25
Financial result		-213	-178
Profit before taxes		869	820
Income tax	5.1	-346	-228
Net profit		523	592
Net profit – Group share		523	592
Net profit attributable to non-controlling interests			
Earnings per share (in euros)	6.3	8.76	10.09
Diluted earnings per share (in euros)	6.3	8.71	10.01

* Restated following the finalization of the measurement of the assets and liabilities of Majorel (see note 2.2 Change in consolidation scope).

Estado consolidado de resultados integrales

<i>(in millions of euros)</i>	2024	2023*
Net profit	523	592
MAY NOT BE RECLASSIFIED TO PROFIT OR LOSS IN A SUBSEQUENT PERIOD		
Net actuarial losses on post-employment benefits (before tax)	-1	-9
Income tax on net actuarial losses on post-employment benefits		2
MAY NOT BE RECLASSIFIED TO PROFIT OR LOSS IN A SUBSEQUENT PERIOD		
Net gains or losses on foreign exchange hedges (before tax)	-57	40
Income tax on net gains or losses on foreign exchange hedges	14	-10
Translation differences	192	-126
Other recognized income and expenses	148	-103
TOTAL COMPREHENSIVE INCOME	671	489
Group share	671	489
Attributable to non-controlling interests		

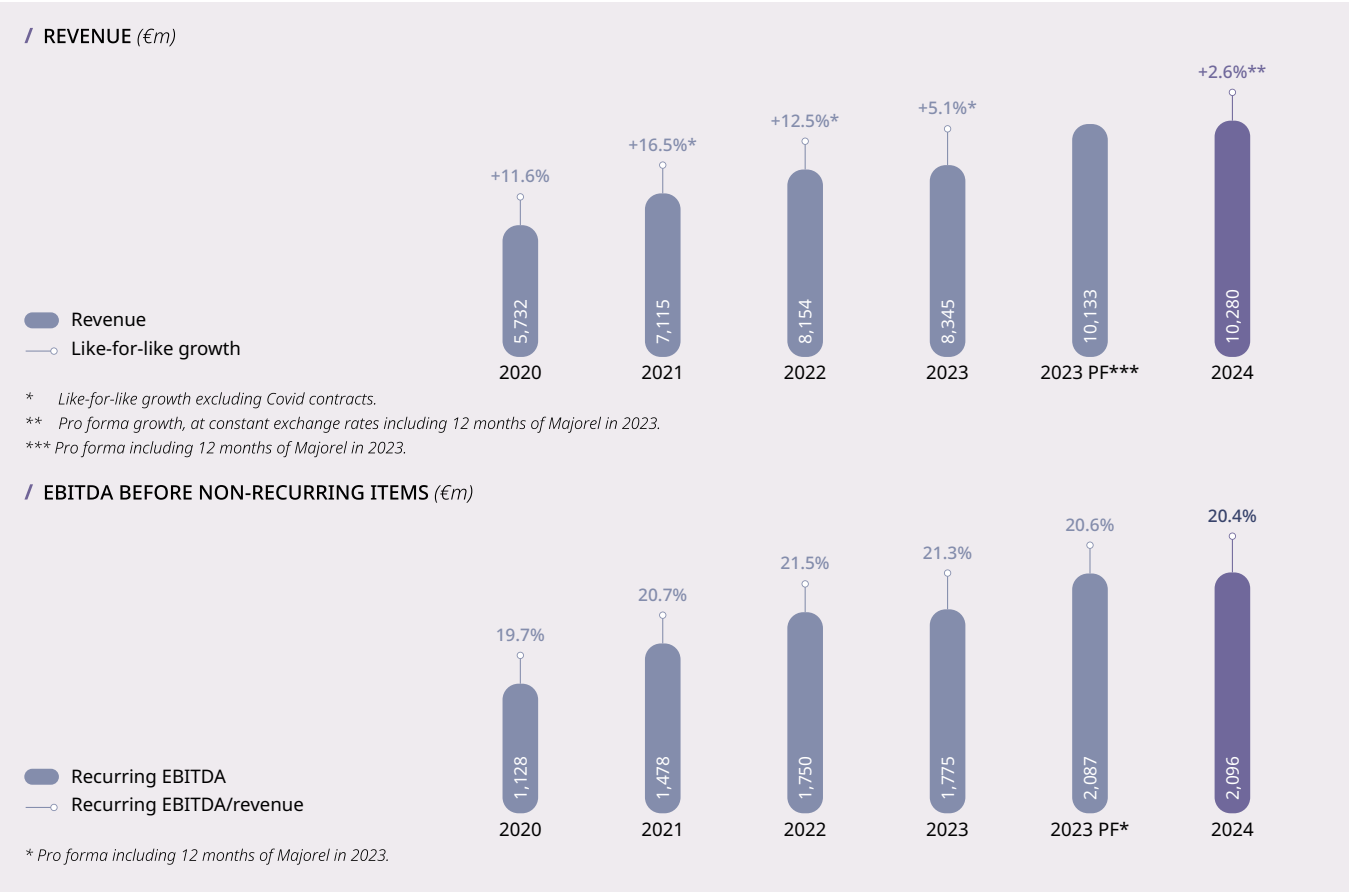
* Restated following the finalization of the measurement of the assets and liabilities of Majorel (see note 2.2 Change in consolidation scope).

Estado consolidado de flujos de efectivo

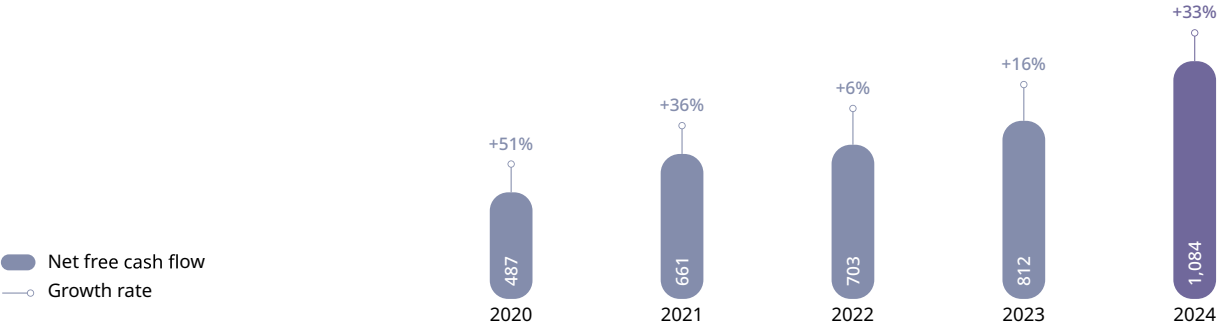
<i>(in millions of euros)</i>	Notes	2024	2023*
CASH FLOWS FROM OPERATING ACTIVITIES			
Net profit - Group share		523	592
Net profit attributable to non-controlling interests			
Income tax expense	5.1	346	228
Net financial interest expense	7.3	199	104
Interest expense on lease liabilities		61	47
Non-cash items of income and expense	8.1	947	729
Income tax paid		-366	-349
Internally generated funds from operations		1,710	1,351
Change in working capital requirements	8.2	103	24
Net cash flow from operating activities		1,813	1,375
CASH FLOWS FROM INVESTING ACTIVITIES			
Acquisition of intangible assets and property, plant and equipment		-219	-233
Loans granted		-15	-6
Acquisition of subsidiaries, net of cash and cash equivalents acquired	8.3	-7	-2,373
Proceeds from disposals of intangible assets and property, plant and equipment		5	21
Loans repaid		15	4
Net cash flow from investing activities		-221	-2,587
CASH FLOWS FROM FINANCING ACTIVITIES			
Increase in parent company share capital	2.2		581
Acquisition net of disposal of treasury shares		-184	-366
Change in ownership interest in controlled entities		-34	-16
Dividends paid to parent company shareholders		-231	-227
Financial interest paid		-204	-88
Lease payments		-311	-261
Increase in financial liabilities		2,256	5,779
Repayment of financial liabilities		-2,695	-4,083
Net cash flow from financing activities		-1,403	1,319
Change in cash and cash equivalents		189	107
Effect of exchange rates on cash held, and reclassifications		-7	-53
NET CASH AT JANUARY 1	8.5	867	813
NET CASH AT DECEMBER 31	8.5	1,049	867

* Restated following the finalization of the measurement of the assets and liabilities of Majorel (see note 2.2 Change in consolidation scope).

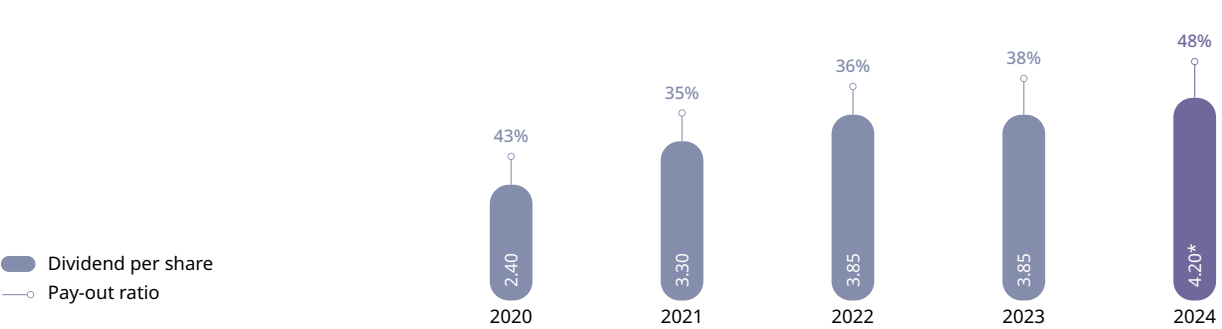
Indicadores de desempeño financiero



/ NET FREE CASH FLOW (€m)



/ DIVIDEND PER SHARE (€)



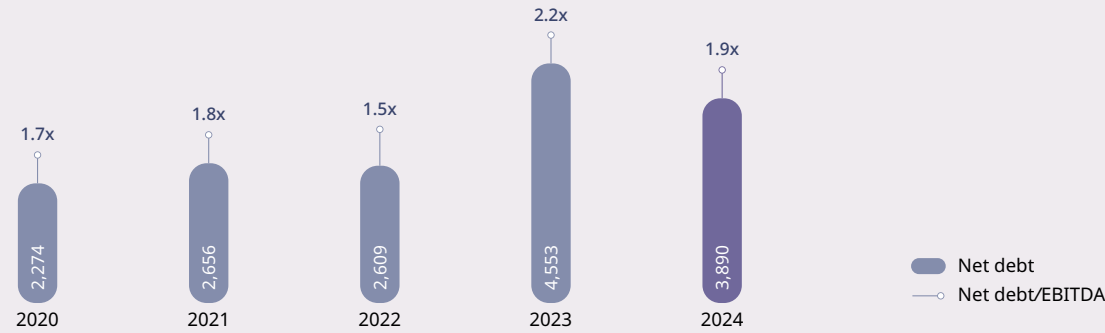
* Subject to shareholder approval at the Annual Meeting on May 22, 2025.

Solid financial structure

/ S&P DEBT RATING (€m)

BBB Investment grade with a stable outlook (since November 2021)

/ NET DEBT (€m)



GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

A través de nuestro procedimiento de identificación y evaluación de riesgos y oportunidades, hemos fortalecido la capacidad de la organización para analizar, valorar, tratar y comunicar los diferentes tipos de riesgos, lo que a su vez permite identificar oportunidades que impulsan la mejora continua del desempeño, fomentan la innovación y contribuyen al cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos.

La evaluación formal de riesgos y oportunidades se presenta de forma anual —o en los momentos en que sea necesario— ante la Alta Dirección, detallando cada riesgo u oportunidad, su probabilidad de ocurrencia y el impacto asociado, con el fin de establecer prioridades y definir los planes de acción correspondientes.

Durante el periodo anterior, este proceso facilitó la gestión de 50 riesgos y 57 oportunidades, identificadas tanto en el entorno interno como externo de la organización. Para el año actual, se registró la gestión de 153 riesgos y 107 oportunidades, lo que permite comparar la evolución y eficacia del proceso implementado.



Ambientales, sociales y gobernanza (ASG)

Nuestro compromiso con la identificación de riesgos y oportunidades ha venido fortaleciéndose progresivamente. En este sentido, hemos incorporado el análisis de factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG), entendidos como un conjunto de directrices estratégicas clave para la toma de decisiones que pueden influir en el valor de la organización frente a sus grupos de interés.

A partir de la evaluación de aspectos, impactos, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, priorizamos aquellos riesgos y oportunidades que resultan más relevantes para la compañía y su interacción con las partes interesadas. Este proceso incluye no solo su clasificación, sino también la definición del enfoque de gestión para cada uno de ellos.

Durante el periodo anterior, se identificaron y priorizaron 40 oportunidades y 53 riesgos en las áreas de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI), medio ambiente, gobernanza, derechos humanos y el componente social. En el presente periodo, la evaluación permitió gestionar 67 oportunidades y 80 riesgos, lo que nos permite analizar la evolución de nuestro enfoque ASG y su alineación con las expectativas de nuestros grupos de interés.

Derechos Humanos

No obstante, considerando el enfoque de derechos humanos que guía este informe, hemos decidido ir más allá de los lineamientos convencionales de debida diligencia para reafirmar nuestro compromiso en esta materia. En nuestro procedimiento de identificación y priorización de riesgos asociados a los derechos humanos, implementamos una metodología propia que nos permite evaluar dichos riesgos a partir de criterios como la exposición (probabilidad e impacto), la vulnerabilidad (reparabilidad y posibilidad de complicidad), su relevancia, y su relación con los diferentes grupos de interés. A partir de esta evaluación, se determina la medida de control correspondiente para cada impacto identificado, ya sea real o potencial.

Adicionalmente, hemos participado activamente en la mesa de expertos de TP Global convocada para la actualización de este proceso. Gracias a la experiencia adquirida en la implementación de nuestro sistema de gestión de derechos humanos, hemos podido proponer una reformulación de este, orientada a lograr una mayor transversalidad en todas las etapas del ciclo de vida laboral. Esta contribución ha permitido fortalecer el enfoque preventivo y sistémico en la gestión de los derechos humanos dentro de la organización.

Cambio climático

El cambio climático es uno de los riesgos materiales de la organización a nivel global (riesgos físicos y de transición). Por ello, TP Global ha decidido reforzar su labor de información sobre el desempeño en materia de cambio climático mediante el cumplimiento de la CSRD y la adopción de un marco de información denominado Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD).

En cuanto a la adaptación al cambio climático y los desastres naturales, TP Global enfrenta riesgos significativos, especialmente en países donde opera el Grupo y que presentan altos niveles de vulnerabilidad, como Colombia y Perú. Sin embargo, el impacto de estos riesgos se ve mitigado por la diversificación geográfica del Grupo, que permite implementar soluciones de emergencia en otras instalaciones o en otros países siempre que sea posible. Esta diversificación ayuda a reducir las interrupciones y a mantener la continuidad del negocio a pesar de los desafíos que plantean los desastres naturales.

En línea con nuestro compromiso con la sostenibilidad y la gestión responsable, todos los sistemas que conforman nuestro Sistema Integrado de Gestión han adoptado formalmente la enmienda a las normas ISO relacionada con el cambio climático. Esta adhesión nos permite incorporar de manera estructurada el componente climático en los procesos de cada uno de los sistemas, fortaleciendo así nuestra capacidad para identificar, evaluar y gestionar los riesgos y oportunidades asociados que puedan afectar el desempeño de la organización.

La inclusión de este enfoque transversal permite anticipar impactos potenciales, adaptar nuestros procedimientos y contribuir activamente a la acción climática desde todas las áreas de la compañía. Con ello, no solo cumplimos con las actualizaciones normativas internacionales, sino que también avanzamos en la integración del cambio climático como una variable clave en la toma de decisiones estratégicas y operativas.

DEBIDA DILIGENCIA DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Dado que el análisis de doble materialidad se mantiene a nivel regional, los resultados obtenidos en esta edición son equivalentes a los del año anterior. Este proceso nos ha permitido identificar los impactos positivos que genera nuestra organización en la sociedad y el medio ambiente, así como evaluar la gestión que llevamos a cabo para mitigar los riesgos asociados a nuestras actividades y relaciones comerciales. A continuación, se presentan los temas que mantuvieron la más alta priorización:

IMPACTO POSITIVO PARA LAS PERSONAS Y EL PLANETA



3.3., 3.4., 3.7., 3.8., 3.9. Contamos con personal de salud idóneo para identificar condiciones de salud de manera oportuna y desarrollar acciones para la protección y promoción de la salud y la prevención, atención y rehabilitación de la enfermedad común y laboral.



16.3., 16.6., 16.10. Contamos con mecanismos de rendición de cuentas para el acceso público a la información, su gestión caracterizada por la privacidad y protección.



17.15., 17.16. Generamos alianzas estratégicas con diversos actores para generar acciones sociales y ambientalmente responsables que impacten positivamente el desarrollo de la sociedad.

MITIGACIÓN DE RIESGOS PARA LAS PERSONAS Y EL PLANETA



3.9. Promovemos la salud de las personas construyendo un planeta más sano.



11.6. Construimos estrategias para reducir el impacto ambiental derivado de nuestras actividades, procesos, decisiones y relaciones comerciales.



8.8. Trabajamos arduamente en la protección de los derechos humanos y laborales para promover entornos más seguros para todas las personas.



12.1., 12.2. Incentivamos el consumo responsable en nuestra comunidad, fortaleciendo la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.



10.7. Sabemos que un ADN diverso permite mejores lugares de trabajo y logro de objetivos.



13.1, 13.2., 13.3. Hemos establecido programas que nos permiten la mitigación y adaptación al cambio climático.

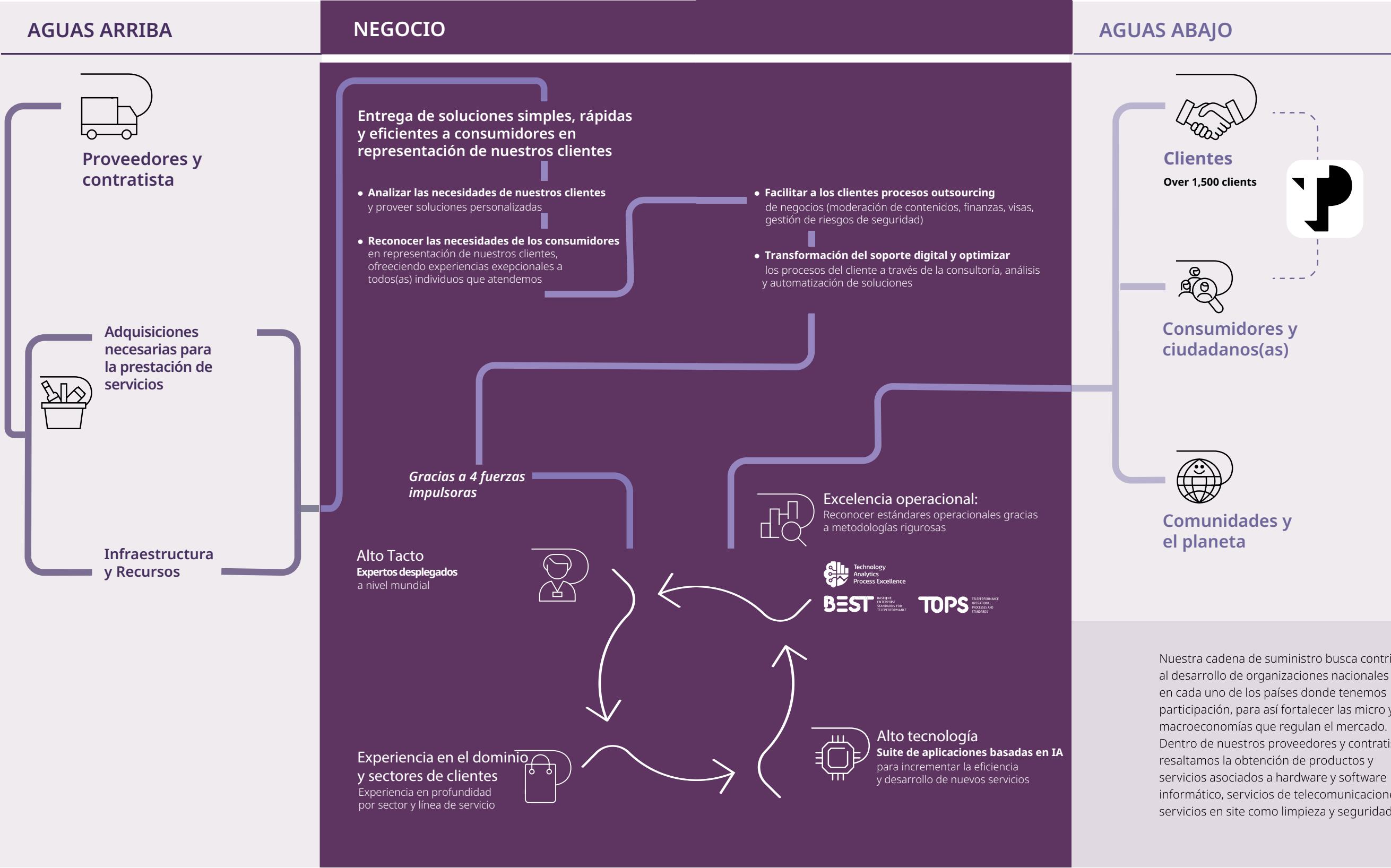


Nuestro compromiso con la debida diligencia trasciende los requerimientos mínimos. De manera continua, llevamos a cabo un proceso integral de gestión de riesgos y oportunidades, que incluye su identificación, prevención, mitigación y atención oportuna. Este proceso es posible gracias a la coordinación entre la alta dirección, encargada de revisar y aprobar la información, y los representantes del Sistema Integrado de Gestión, quienes identifican riesgos y oportunidades considerando la participación activa, necesidades y expectativas de los grupos de interés a lo largo de nuestra cadena de valor.

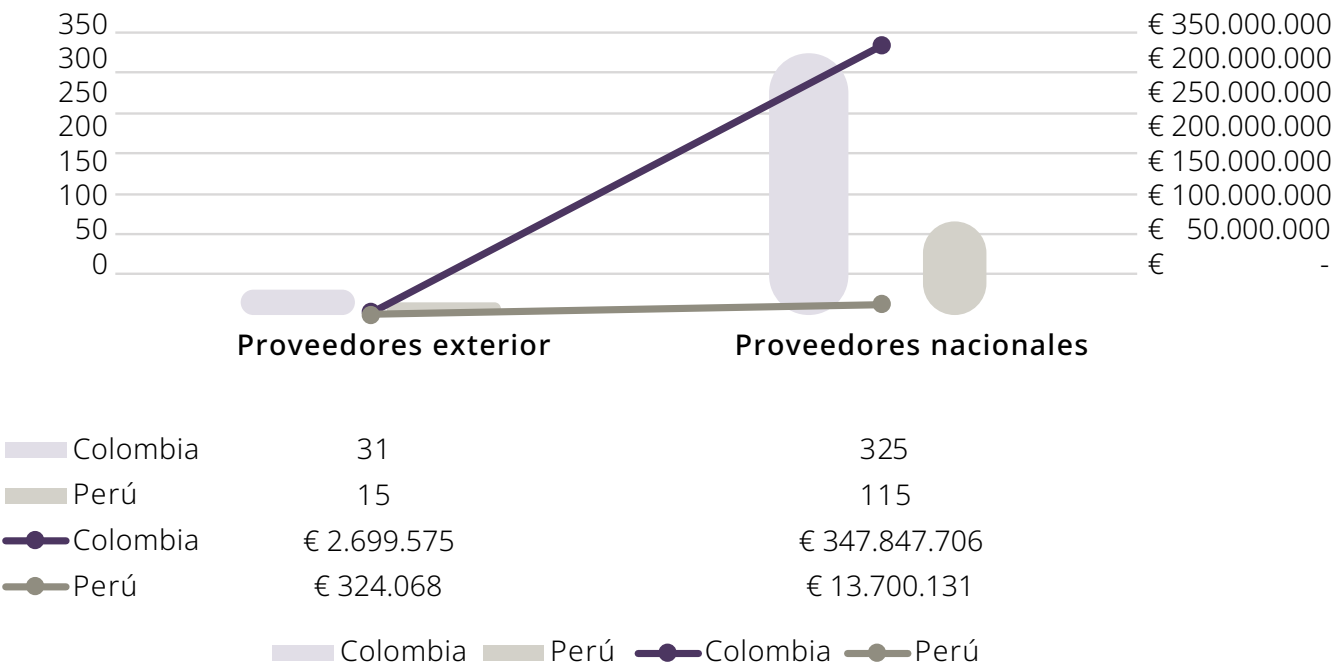
Cabe destacar que el C-Level, como máxima instancia de gobierno corporativo, tiene la responsabilidad de analizar anualmente los resultados derivados de este proceso a través de los mecanismos de rendición de cuentas. Con base en este análisis, puede definir acciones de mejora continua o aprobar el curso actual, según corresponda.

PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO

Cadena de suministro



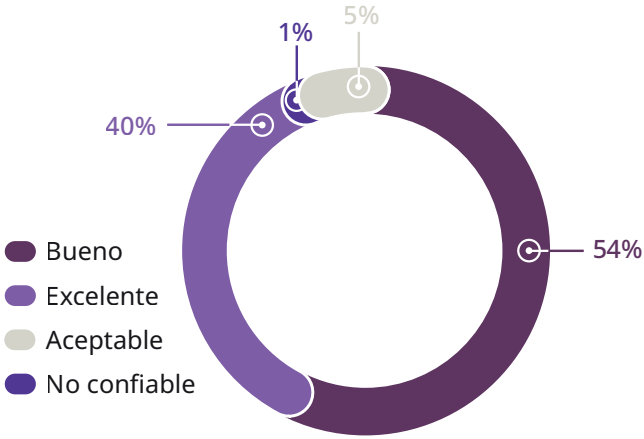
Para el caso de Colombia para 2024, si bien el número de proveedores y contratistas se redujo, contamos con un total de 356 donde el 91% corresponden a origen local, con un total de transacciones durante el año de €350,540,281. Para Perú, logramos establecer relaciones comerciales con 130 proveedores de los cuales el 88% son de origen nacional, llegando a tener un total de transacciones durante el año de €14,024,199. Esto refleja nuestro compromiso con el desarrollo económico y social de los países donde tenemos presencia.



Gracias al liderazgo de la capacidad de Procurement, en conjunto con otras áreas de nuestra organización, es posible realizar el proceso de evaluación de proveedores y contratistas con la finalidad de prevenir y reducir la materialización de riesgos a lo largo de la cadena de valor. La siguiente tabla especifica los criterios tenidos en cuenta durante el proceso de evaluación y su participación porcentual:

País	2023	2024
Compras	25	Precios
Usuario final	20	Cumplimiento de calidad
Usuario final	15	Tiempos de entrega
Compras	5	Condiciones comerciales
Usuario final	15	Servicio
Salud y Seguridad en el Trabajo	5	Cumplimiento de parámetros de salud y seguridad
Ambiente	5	Cumplimiento de parámetros en gestión ambiental
Responsabilidad Social Corporativa	5	Cumplimiento de parámetros en sostenibilidad
Eficiencia energética	5	Cumplimiento de parámetros en eficiencia energética

Los resultados obtenidos se categorizan en una escala de 2 a 5, siendo el nivel más bajo un proveedor que no es confiable y la más alta un proveedor excelente:



Adicionalmente, los proveedores y contratistas que ingresan a la base de nuestra organización continúan siendo evaluados desde los frentes de Salud, Seguridad y Bienestar Integral en el Trabajo (SST), Ambiental y Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad. A continuación, se detallan los criterios de priorización de proveedores y contratistas desde cada uno:

Salud, Seguridad y Bienestar Integral en el Trabajo

Crítico	• Aquellos que ejecutan tareas críticas o de alto riesgo (TRAC). • Aquellos que requieren permanecer en nuestras instalaciones por más de un mes o a criterio del equipo evaluador.
No crítico	• Aquellos que no ejecutan tareas críticas ni de alto riesgo (TRAC), ni requieren permanecer en nuestras instalaciones por más de un mes.

Gestión Ambiental

Crítico	• Aquellos que, de acuerdo con el desarrollo de sus actividades, generan residuos especiales y/o peligrosos, así como aquellos que pueden tener contacto directo con recursos naturales y que puedan desencadenar consumos excesivos de agua, energía y combustible. • Aquellos que realizan la recolección, almacenamiento, disposición y aprovechamiento de residuos comunes, especiales y/o peligrosos. • Aquellos que permanezcan de tiempo completo en sitio.
No crítico	• Aquellos que no tienen injerencia en el Sistema de Gestión Ambiental.

Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad

Crítico	• Aquellos que tienen contacto frecuente e interacción significativa con la comunidad de TP.
No crítico	• Aquellos que no tienen contacto frecuente e interacción significativa con la comunidad de TP.

Desde el componente de Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad, en conjunto con el Ambiental, se logró la capacitación del 100% de los proveedores y contratistas programados para el año.

PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE

Contamos con la Política de Compras Responsables y Sostenibles cuyo objetivo consiste en establecer los lineamientos para la promoción de compras y adquisición de productos y servicios de forma responsable y sostenible que cumpla con criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) para prevenir y mitigar los posibles riesgos e impactos negativos generados al ambiente y sociedad. Esta se complementa con la Política de Consumo Responsable cuya finalidad es establecer las directrices mínimas para incentivar el consumo responsable en todas las actividades y procesos en las decisiones de adquisición de insumos o elementos para la compañía.

FERIA DE EMPRENDIMIENTO

Reconocemos el potencial emprendedor de nuestros(as) trabajadores(as) y comprendemos que buscan desarrollar proyectos propios como una forma de crecimiento personal y profesional. Por ello, año tras año impulsamos la Feria de Emprendimiento, una iniciativa que forma parte de nuestra estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión, en articulación con el área de bienestar, cuyo objetivo es brindarles un espacio para visibilizar sus ideas, fortalecer sus negocios y ampliar sus redes de apoyo.

Durante el 2024, en Colombia continuamos con una nueva edición de esta feria, reafirmando nuestro compromiso con el fomento del ecosistema emprendedor interno. En esta edición se inscribieron 450 proyectos, consolidando una tendencia sostenida en los últimos cuatro años, en los que más de 1,500 emprendimientos han postulado. Para participar en la feria, los proyectos pasan por un proceso de evaluación basado en cuatro criterios fundamentales: impacto ambiental, viabilidad económica, innovación y creatividad, e impacto social. De esta manera, se seleccionaron 100 emprendimientos para la feria virtual y 25 emprendimientos que participaron en nuestra feria presencial, fortaleciendo así los espacios de exhibición, aprendizaje y networking.

Aunque actualmente no documentamos de forma sistemática los ingresos económicos generados por cada emprendedor, ya que no se cobran tarifas ni comisiones sobre las ventas realizadas durante el evento, una estimación realizada con base en la

retroalimentación de los participantes sugiere que cada emprendimiento genera entre 4 y 10 millones de pesos colombianos durante su participación. Este indicador será considerado para un seguimiento más detallado en futuras ediciones.

Cabe destacar que en esta última edición no se realizaron premiaciones ni reconocimientos formales, dado que el enfoque estuvo centrado en la visibilización y fortalecimiento de los proyectos. Sin embargo, mantenemos el compromiso de seguir potenciando este espacio y evaluaremos nuevas formas de reconocer el talento emprendedor de nuestra fuerza laboral.



MARKETING Y COMUNICACIONES

Durante los últimos años, hemos venido fortaleciendo y evolucionando la gestión de nuestras comunicaciones con el propósito de consolidarnos como una empresa socialmente responsable y sostenible ante todos nuestros grupos de interés.

Esta línea de trabajo ha continuado durante 2024, reconociendo que la comunicación es una herramienta estratégica fundamental para el desarrollo de los procesos internos y externos, ya que contribuye a la toma de decisiones, al posicionamiento de la cultura organizacional, la construcción de imagen y reputación, y al cumplimiento de los objetivos corporativos.

La gestión de comunicaciones de TP se trabaja desde 2 focos fundamentales: su comunidad interna y sus públicos externos.

A nivel interno se empodera la cultura, se fomenta la participación y sirve de puente para el conocimiento de los(as) trabajadores(as), ajustando tono, mensaje y sentido en los distintos canales propios, como también, contando con profesionales formados, manuales de gestión y sistemas que se empoderan desde esta ejecución. Por otra parte, desde la gestión externa, se combina un mensaje alineado a las necesidades y oportunidades de la región sumado con los lineamientos globales de la marca TP, en donde se pretende ser una compañía inspiracional que construye cambio positivo e innovación dentro de su modelo de negocio direccionado a la relación entre la inteligencia artificial y la inteligencia emocional.

Nuestro compromiso con la comunicación inclusiva y accesible continúa más fuerte que nunca, y durante 2024 se ha expandido a todos los países de la región donde lideramos operaciones. Estamos firmemente comprometidos con la construcción de entornos basados en el respeto, la tolerancia y la equidad, con la convicción de que juntos podemos contribuir al mundo que soñamos.

Buscamos generar cercanía, claridad y promover hábitos sostenibles en la comunicación con nuestros grupos de interés. Sabemos que alcanzar una verdadera comunicación inclusiva y accesible requiere esfuerzo, dedicación y transformación. Por ello, redoblamos nuestro compromiso en construir una comunicación pensada para todas las personas, garantizando que, sin importar sus capacidades, condiciones económicas, discapacidades u otras circunstancias, todas tengan igualdad de acceso, comprensión y participación en la información que generamos.

Adicionalmente, hemos establecido estrategias específicas para asegurar que nuestra comunicación sea no solo inclusiva y accesible, sino también transparente, ética y continua, fortaleciendo el diálogo activo con nuestras partes interesadas.

Estas acciones están alineadas con estándares internacionales de sostenibilidad y responsabilidad corporativa, permitiéndonos consolidar una gestión comunicacional coherente con nuestros principios y con las mejores prácticas globales.

Durante el período reportado, no se presentaron incumplimientos relacionados con la información de los servicios ni con las prácticas de marketing, promoción o comunicación comercial.



Ser único es
ser increíble

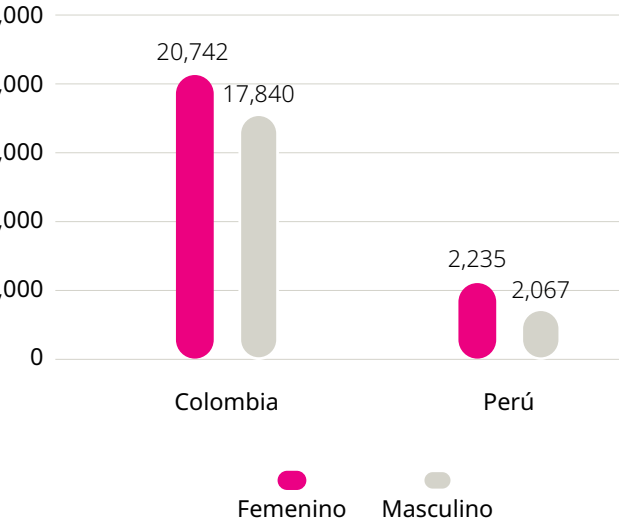
BE AS DIFFERENT
AS YOU
are



TALENTO TP

En TP, creemos que nuestra mayor fortaleza reside en las personas que son parte de esta organización. Cada trabajador(a) representa una historia, una visión y una capacidad que contribuye al propósito colectivo de transformar experiencias e impactar positivamente en la vida de millones de personas. Por eso, nos sentimos profundamente orgullosos del valioso grupo humano que integra nuestras operaciones en Colombia y Perú. A cierre del período reportado, contamos con una fuerza laboral promedio compuesta por 38,582 personas en Colombia y 4,302 en Perú, lo que representa un universo diverso y comprometido con la excelencia, la innovación y el respeto.

POBLACIÓN TOTAL

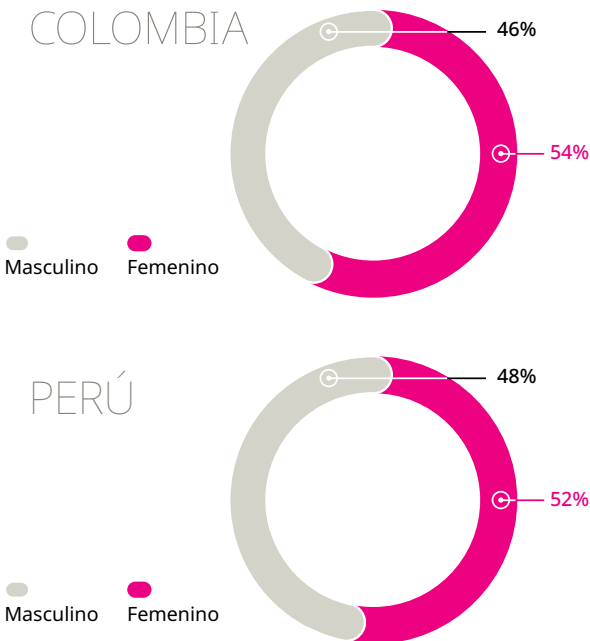


Del total de personas vinculadas, en Colombia, el 53.8% de nuestra población es femenina (20,742 mujeres), mientras que el 46.2% es masculina (17,840 hombres). En Perú, las mujeres representan el 52% (2,235) y los hombres el 48% (2,067). Durante el 2024, Colombia registró un promedio de 38,582 empleados activos, con una desviación media de 421 personas, lo que representa apenas un 1% del total de la planta laboral. Esta estabilidad refleja un comportamiento constante en la dinámica de contratación y permanencia del talento, sin variaciones significativas a lo largo del año. El rango entre el mínimo y el máximo de personas activas se mantuvo dentro de un margen de 1,449 colaboradores, evidenciando una gestión estable de la nómina.

A pesar de esta consistencia, se identificaron ligeros picos en los meses de enero y diciembre, asociados muy probablemente con la estacionalidad propia del peak season (alta demanda comercial) de algunos de nuestros clientes. Durante estos meses, se observa un aumento en la contratación de personal para anticipar y mitigar el impacto de la rotación derivada del periodo vacacional, lo cual responde a las características del modelo operativo y la planificación de recursos humanos. En Perú, el promedio de empleados activos durante 2024 fue de 4,512 personas, con una variación porcentual más significativa, estimada en aproximadamente ±15% de la planta total. Este comportamiento responde a una dinámica operativa más sensible

	Colombia	Perú	%Colombia	%Perú
Femenino	20,742	2,235	54%	52%
Masculino	17,840	2,067	46%	48%
Total	38,582	4,302	100%	100%

% POBLACIÓN POR SEXO



a los flujos de contratación por demanda estacional. El incremento más notable se presentó entre noviembre y diciembre, alineado con el periodo de peak season, lo que conllevó a un crecimiento puntual de la nómina como parte de la estrategia de respuesta operativa.

En cuanto a la rotación del personal, se identificaron las principales causas que explican cerca del 70% de los retiros laborales en Perú: motivos familiares, no renovación de contrato, finalización del periodo de prueba, oferta laboral externa y continuación de estudios.

Estas cifras reflejan un equilibrio significativo en la representación de género dentro de la organización, lo cual fortalece nuestro compromiso con la equidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades. Además, este panorama nos motiva a seguir impulsando entornos laborales seguros, libres de discriminación y enfocados en el desarrollo del talento, sin importar las características individuales.

Nos sentimos orgullosos de cada persona que es parte de este importante grupo, porque detrás de cada número hay compromiso, talento, esfuerzo y una contribución fundamental para que TP siga siendo un referente en la industria de experiencia del cliente y soluciones digitales.

Antes de continuar con el análisis de la información estadística sobre nuestra población laboral, es fundamental precisar los criterios y definiciones que se han aplicado para

la recolección, procesamiento y presentación de los datos incluidos en este informe:

- Número de trabajadores(as) activos: incluye a todas las personas con contratos a término fijo o indefinido, que se encontraban activos al cierre de cada mes considerado en el periodo del informe.
- Trabajador(as) temporales: hace referencia a las personas con contratos a término fijo que se encontraban activos al último día de cada mes.
- Trabajador(a) fijo(a): incluye a quienes tienen contratos a término indefinido y permanecían activos al finalizar el mes.
- Sexo: la clasificación de sexo se realizó con base en el género registrado por la persona trabajadora en el proceso de contratación, conforme a la información ingresada en el sistema de nómina.
- Part Time / Full Time: en todos los países, esta clasificación se determina según el número de horas laborales definidas por el equipo de WorkForce como jornada completa o parcial. En el caso particular de Perú, se considera como trabajador(a) Part Time a quienes tienen intensidades horarias de 117.5 horas mensuales o menos. Todas las intensidades superiores son clasificadas como Full Time.

Estas precisiones permiten garantizar la transparencia, coherencia y comparabilidad de los datos analizados, contribuyendo así a una mejor comprensión del perfil de nuestra fuerza laboral.

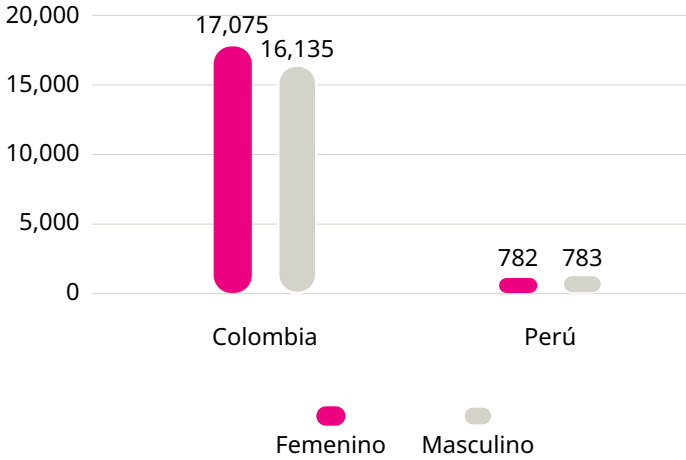
TALENTO POR TIPO DE CONTRATO

Reconocemos que el verdadero motor de nuestra operación está en las personas que construyen día a día el futuro de la organización. Por ello, nos llena de orgullo contar con una planta sólida y diversa de colaboradores con contrato a término indefinido, reflejo de nuestro compromiso con el empleo estable, digno y equitativo.

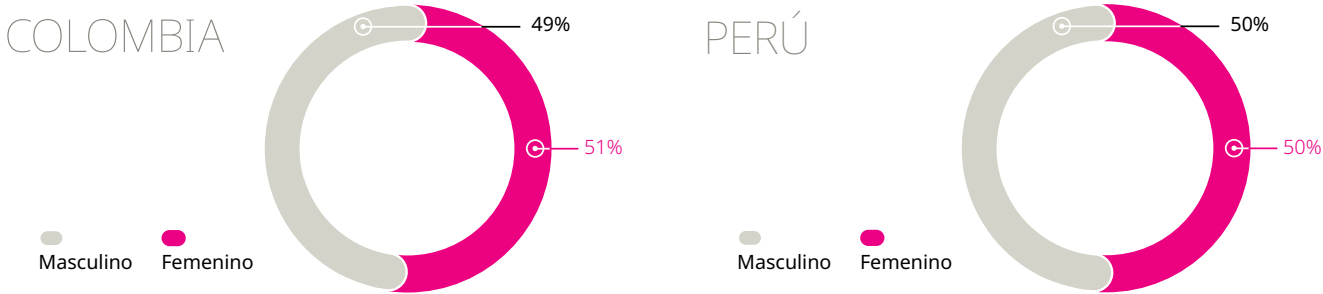


	Colombia	Perú	%Colombia	%Perú
Femenino	17,075	782	51%	50%
Masculino	16,135	783	49%	50%
Total	33,210	1,565	100%	100%

POBLACIÓN CON CONTRATO DE TÉRMINO INDEFINIDO



% POBLACIÓN CON CONTRATO A TÉRMINO INDEFINIDO

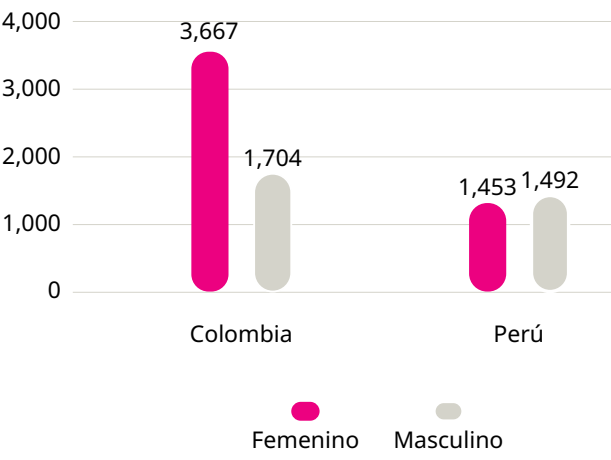


Durante 2024, la población de trabajadores(as) con contrato indefinido alcanzó un total de 33,210 personas. De este grupo, el 51% se identifica con el género femenino (17,075 mujeres) y el 49% con el género masculino (16,135 hombres). Esta distribución evidencia una participación prácticamente paritaria en los empleos estables, lo que demuestra que las mujeres en TP acceden en igual proporción a posiciones de estabilidad laboral, contribuyendo a cerrar brechas históricas de género en el mercado laboral colombiano.

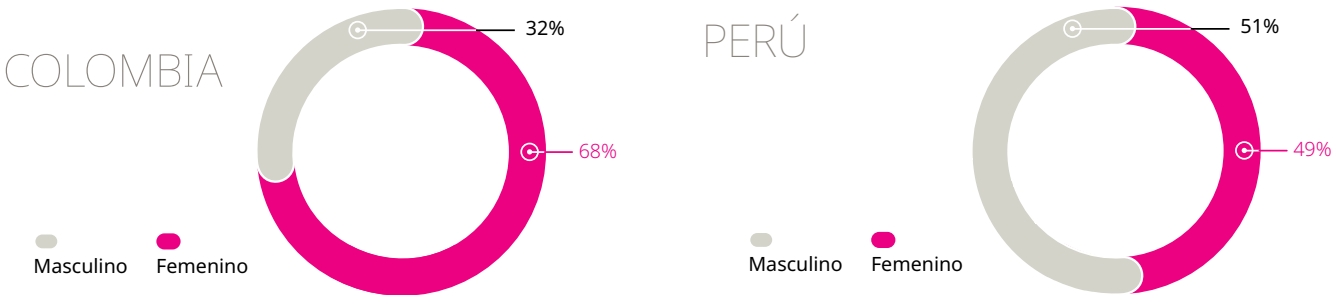
En Perú, el total de empleados con contrato indefinido fue de 1,565 personas, con una distribución equitativa del 50% entre mujeres (782) y hombres (783). Esta paridad es un reflejo del esfuerzo constante por garantizar procesos de selección, permanencia y crecimiento que se basan en el mérito y la igualdad de condiciones para todas las personas, sin sesgos de género. Los contratos a término fijo cumplen un rol esencial en la cobertura de necesidades operativas específicas, estacionales o de transición, y reflejan nuestro compromiso de ofrecer oportunidades laborales formales y con garantías.

	Colombia	Perú	%Colombia	%Perú
Femenino	3,667	1,453	68%	49%
Masculino	1,704	1,492	32%	51%
Total	5,372	2,946	100%	100%

POBLACIÓN CON CONTRATO A TÉRMINO FIJO



% DE POBLACIÓN CON CONTRATO A TÉRMINO FIJO



Durante el 2024, 5,372 personas contaron con un contrato a término fijo en Colombia. De este total, el 68% corresponde a mujeres (3,667) y el 32% a hombres (1,704). En Perú, el total de colaboradores con contrato a término fijo fue de 2,946 personas, con una distribución de 49% mujeres (1,453) y 51% hombres (1,492), reflejando un equilibrio de género en esta modalidad contractual. Esta paridad es un indicador positivo de igualdad de acceso a oportunidades laborales temporales, con posibilidad de generar rutas de desarrollo profesional sin distinciones de género.

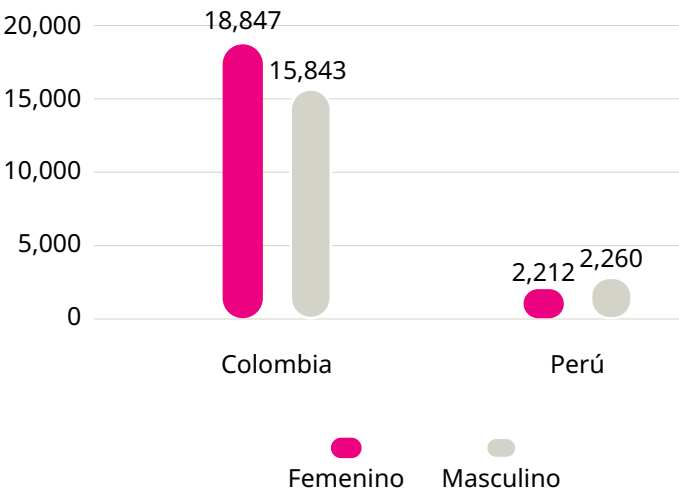
TALENTO POR MODALIDAD DE TRABAJO

El talento que es parte de nuestra planilla de tiempo completo, constituye la base estructural sobre la cual se apoya la sostenibilidad y el desarrollo continuo de nuestros servicios. Estos(as) trabajadores(as) desempeñan un papel clave en la consolidación de nuestras operaciones y en el fortalecimiento de la experiencia que brindamos a nuestros clientes.

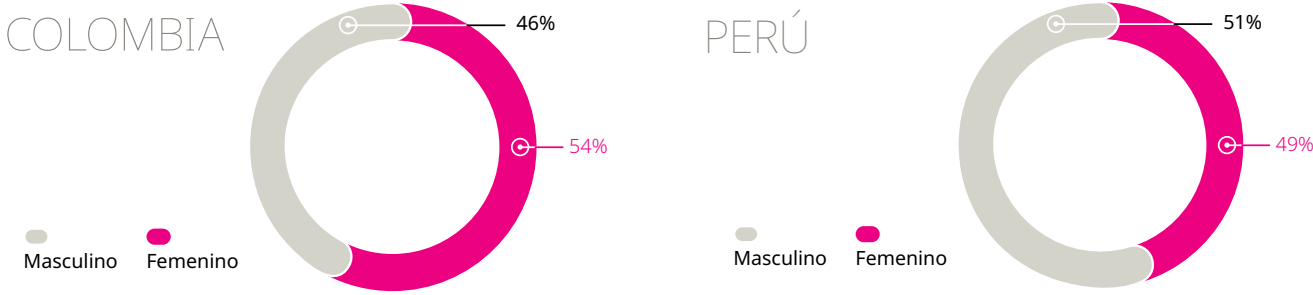


	Colombia	Perú	%Colombia	%Perú
Femenino	18,847	2,212	54%	49%
Masculino	15,843	2,260	46%	51%
Total	34,690	4,473	100%	100%

POBLACIÓN TIEMPO COMPLETO



% POBLACIÓN TIEMPO COMPLETO

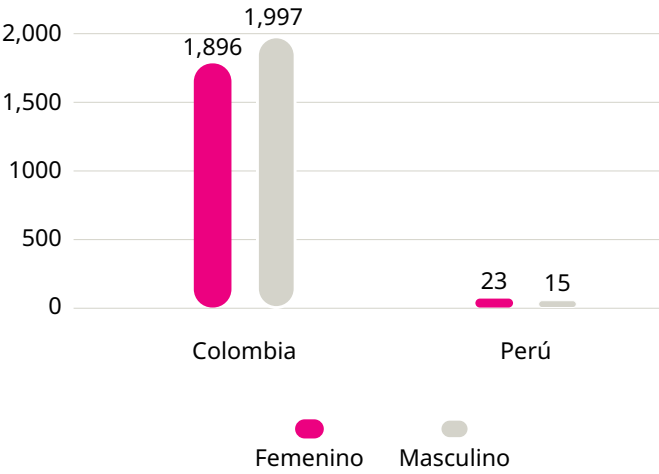


Durante el 2024, la empresa contó con 34,690 trabajadores(as) a tiempo completo en Colombia. De este total, el 54% fueron mujeres (18,847) y el 46% hombres (15,843). En Perú, 4,473 colaboradores estuvieron vinculados bajo la modalidad de tiempo completo. En este caso, la distribución por género fue más equilibrada, con 49% mujeres (2,212) y 51% hombres (2,260). Esta proporción refleja una participación femenina equilibrada en las jornadas de tiempo completo, lo cual refuerza nuestro compromiso con la inclusión laboral de las mujeres y la igualdad de oportunidades en condiciones de contratación formal y estable.

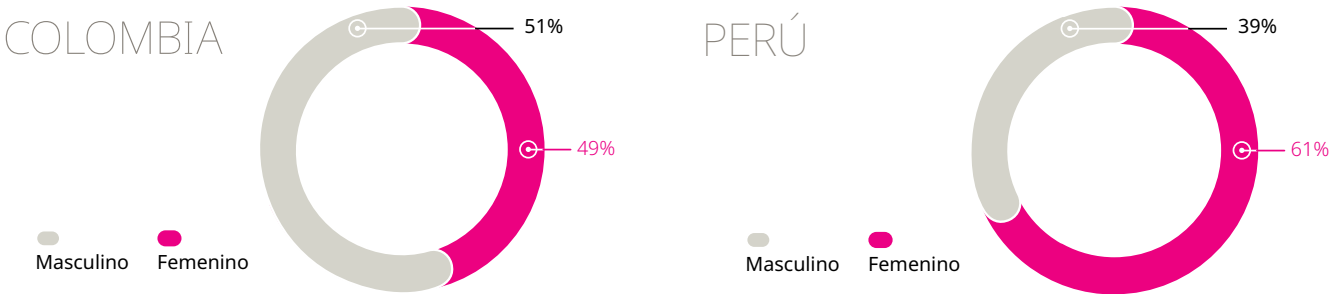
La modalidad de tiempo parcial representa una oportunidad de inclusión laboral flexible, adaptada a las diversas realidades de nuestra población trabajadora. Esta alternativa permite conciliar mejor la vida personal, académica o familiar con la vida profesional, especialmente en poblaciones como estudiantes, cuidadores o personas con otras responsabilidades.

	Colombia	Perú	%Colombia	%Perú
Femenino	1,896	23	49%	61%
Masculino	1,997	15	51%	39%
Total	3,893	37	100%	100%

POBLACIÓN TIEMPO PARCIAL



% POBLACIÓN TIEMPO PARCIAL



Colombia contó con 3,893 trabajadores(as) bajo modalidad de tiempo parcial, de los cuales el 49% fueron mujeres (1,896) y el 51% hombres (1,997). Esto refleja una participación equitativa entre géneros, evidenciando que tanto hombres como mujeres encuentran en el trabajo parcial una opción viable y atractiva para su vinculación laboral. En Perú, el número de trabajadores(as) bajo esta modalidad fue significativamente menor, con 37 personas. En este contexto, el 61% fueron mujeres (23) y el 39% hombres (15), lo cual sugiere que el trabajo de medio tiempo es una alternativa especialmente valorada por las mujeres peruanas.

Adicional a nuestros(as) trabajadores(as), es importante tener en cuenta el mapeo de aquellas personas vinculadas a nuestros proveedores y contratistas, pero cuyo desarrollo de rol se realiza en nuestras instalaciones, pues son clave para nuestro funcionamiento como organización:

	Colombia	Perú
Seguridad	384	240
Alimentación	28	6
Limpieza y aseo	174	40
TOTAL	586	286

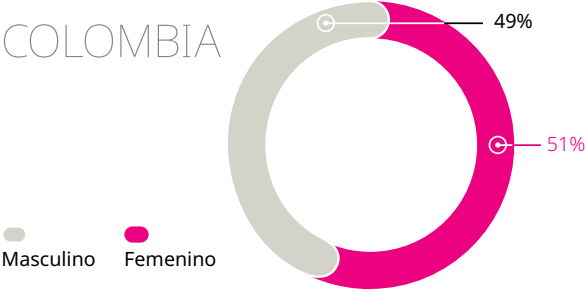
CONTRATACIONES: NUEVOS TALENTOS

Ambos países muestran niveles aceptables de equilibrio de género. No obstante, Perú presenta una ligera brecha a favor del género masculino, lo que representa una posible oportunidad para reforzar políticas de equidad. La contratación en Colombia está fuertemente concentrada en población joven, lo que podría estar asociado a factores operativos. En contraste, Perú evidencia una inclusión relativamente mayor de perfiles con más edad, lo que favorece la diversidad y transferencia de experiencia.



Durante el periodo analizado, en Colombia se registraron un total de

12,403
CONTRATACIONES,
distribuidas de la siguiente manera:



El análisis evidencia una alta concentración de contrataciones en personas jóvenes, especialmente en el rango de 18 a 28 años. Esta tendencia puede estar asociada a modelos de negocio que requieren alta rotación o contratación masiva de perfiles jóvenes, como ocurre comúnmente en el sector de servicios:

Edades	Cantidad
18-28	9,217
29-39	2,669
40-50	477
50>	40
TOTAL	12,403

Para el caso de Perú se registraron

1,713
CONTRATACIONES,
distribuidas de la siguiente forma:



A diferencia de Colombia, Perú presenta una distribución etaria más equilibrada, aunque sigue siendo predominante la contratación de personas jóvenes. Destaca una mayor inclusión de trabajadores mayores de 40 años, lo que sugiere una mayor diversidad intergeneracional en el proceso de contratación:

Edades	Cantidad
18-28	1032
29-39	434
40-50	203
50>	44
TOTAL	1,713

PARTICIPACIÓN POR NIVELES

En Colombia, observamos una presencia significativa de mujeres en los cargos operativos. Por ejemplo, en los roles de auxiliares, el 59.7% son mujeres, y en el cargo de experto(a) en interacciones, su participación alcanza el 55.2%. Estos datos reflejan una base sólida de talento femenino en los niveles esenciales del servicio. A medida que se asciende en la estructura organizacional, la participación femenina disminuye ligeramente: en cargos de analistas y jefaturas, se mantiene entre el 45% y el 49%, lo cual sigue mostrando una distribución relativamente equilibrada.

Por su parte, en Perú, los cargos operativos también presentan un panorama alentador en términos de equidad de género. Las mujeres representan el 58.9% del personal auxiliar y el 49.8% de los(as) expertos(as) en interacciones. A nivel de analistas, jefes y coordinadores, la participación femenina se aproxima al equilibrio, superando ligeramente el 48%. Esta situación evidencia una oportunidad importante para fortalecer programas de desarrollo de liderazgo con enfoque de género.



	Colombia		Perú	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Aprendiz	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%
Auxiliar	59.72%	40.28%	58.85%	41.15%
Exp. interacciones	55.22%	44.78%	49.78%	50.22%
Analista	45.59%	54.41%	48.47%	51.53%
Jefe/Coordinador	49.14%	50.86%	50.75%	49.25%
ACCM	43.76%	56.24%	33.23%	66.77%
Gerente	37.55%	62.45%	35.48%	64.52%
Director	41.53%	58.47%	0.00%	100.00%
TOTAL	47.50%	52.50%	40.82%	59.18%

En Colombia, los cargos de experto(a) en interacciones y auxiliares concentran la mayor proporción de jóvenes entre los 20 y 30 años, representando cerca del 70% de estos niveles. Específicamente, el 38.4% de los expertos en interacciones tienen entre 20 y 25 años, y un 25.3% se encuentran en el rango de 25 a 30 años. Esta tendencia se mantiene en otros roles clave como analistas y jefes/coordinadores(as), donde la franja de 25 a 35 años también representa más del 50% del total. A medida que se asciende en la estructura organizacional, como en los cargos de gerencia y dirección, se observa una mayor participación de personas mayores de 35 años. Por ejemplo, el 38.9% de quienes ocupan cargos directivos en Colombia están en el rango de 35 a 40 años, y un 17% más tienen entre 40 y 45 años, lo que sugiere una progresión natural de carrera dentro de la organización.

	Colombia							
	18 - 20	20 - 25	25 - 30	30 - 35	35 - 40	40 - 45	45 - 50	>50
Aprendiz	-	-	-	-	-	-	-	-
Auxiliar	2.22%	31.63%	32.71%	20.19%	6.95%	3.86%	1.16%	1.27%
Exp. interacciones	14.07%	38.36%	25.33%	12.22%	5.57%	2.73%	1.09%	0.61%
Analista	2.01%	25.04%	37.90%	19.87%	8.71%	4.31%	1.63%	0.52%
Jefe/Coordinador(a)	1.04%	23.02%	35.08%	21.97%	10.76%	5.08%	2.19%	0.86%
ACCM	-	15.55%	37.90%	25.39%	13.20%	4.58%	2.63%	0.74%
Gerente	0.26%	5.84%	29.62%	27.05%	21.08%	10.20%	3.95%	2.00%
Director	-	0.25%	12.62%	23.67%	38.91%	17.02%	4.29%	3.25%

En Perú, el panorama es similar, aunque con algunas particularidades. La base operativa está altamente concentrada en el grupo de 20 a 30 años. En cargos de auxiliar, por ejemplo, el 85% de los(as) trabajadores(as) se encuentra entre los 20 y 30 años, lo que consolida a este grupo etario como el núcleo operativo del país. En cargos intermedios como analistas y jefaturas, la mayoría también se ubica entre los 25 y 35 años, mostrando una transición generacional fluida hacia posiciones de mayor responsabilidad. En niveles más altos como gerencia y dirección, se mantiene una tendencia de mayor madurez: un 35% de los gerentes se encuentra entre los 30 y 35 años, y un 26.6% entre 25 y 30, mientras que, en el caso de dirección, el 79% supera los 40 años, lo que evidencia una concentración más marcada de experiencia y trayectoria.

	Perú							
	18 - 20	20 - 25	25 - 30	30 - 35	35 - 40	40 - 45	45 - 50	>50
Aprendiz	-	100%	-	-	-	-	-	-
Auxiliar	1.90%	27.53%	57.54%	10.27%	0.59%	-	-	2.17%
Exp. interacciones	9.21%	37.83%	27.67%	13.48%	6.57%	2.38%	1.57%	1.30%
Analista	0.85%	24.28%	39.02%	24.53%	6.21%	3.29%	1.10%	0.73%
Jefe/Coordinador(a)	2.19%	24.60%	40.08%	22.29%	9.83%	1.01%	-	-
ACCM	-	9.49%	65.67%	9.49%	15.34%	-	-	-
Gerente	-	14.18%	26.56%	34.89%	11.46%	6.45%	6.45%	-
Director	-	-	20.83%	-	-	79.17%	-	-

En el marco de nuestra estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión, reconocemos el valioso aporte de las personas mayores de 40 años, una población priorizada que enriquece nuestra cultura organizacional con su experiencia, compromiso y perspectiva. En distintos niveles de responsabilidad, especialmente en cargos de liderazgo y toma de decisiones, esta población representa un pilar fundamental para la estabilidad y continuidad del conocimiento dentro de la compañía. Entendemos también que la etapa de transición hacia la jubilación puede representar un cambio significativo en la vida de nuestros colaboradores, por lo que brindamos un acompañamiento integral y empático para facilitar este proceso, asegurando que sea lo más sencillo, humano y digno posible. Esta acción reafirma nuestro compromiso con el bienestar a lo largo del ciclo laboral de cada persona y con una inclusión que trasciende la edad.

MOVILIDAD LABORAL

La rotación de personal es un indicador clave para comprender la estabilidad organizacional, la efectividad de nuestras prácticas de gestión del talento y el clima laboral general. En nuestra operación, monitorear la movilidad laboral de manera segmentada por país nos permite identificar patrones, diferencias estructurales y oportunidades de mejora contextualizadas. Durante el período reportado, analizamos los índices de rotación de nuestras operaciones en Colombia y Perú.

Durante el período reportado, se registraron un total de 36,459 retiros en nuestras operaciones, distribuidos de la siguiente manera: Colombia con 31,552 retiros (86.5%) y Perú con 4,907 retiros (13.5%). Esta segmentación refleja no solo la diferencia en el tamaño de nuestras operaciones en ambos países, sino también las particularidades del contexto laboral local y la composición de nuestras plantillas. Colombia, al representar la mayor parte de nuestra operación y concentración de personal, naturalmente concentra también un mayor volumen de movilidad. Por su parte, en Perú, aunque la proporción de retiros es menor en términos absolutos, su análisis nos permite monitorear la estabilidad relativa de una operación en expansión, identificar oportunidades de fortalecimiento de políticas de retención y asegurar la alineación con estándares laborales responsables.

Segmentar la movilidad laboral por país es fundamental para diseñar estrategias diferenciadas que respondan a las dinámicas locales. Nos permite identificar patrones de rotación voluntaria e involuntaria, comprender sus causas y tomar decisiones basadas en evidencia para fortalecer el vínculo entre la organización y los(as) trabajadores(as).

MOVILIDAD POR NIVEL

Al analizar la movilidad laboral por nivel de cargo, se identifica una alta concentración de retiros en los puestos operativos, particularmente en el nivel de expertos en interacción, que representa el 93.7% de los retiros en Colombia y el 96% en Perú. Esta distribución es consistente con la naturaleza de nuestra operación, intensiva en servicios de atención, soporte y procesamiento de información, donde los perfiles de entrada y salida están mayoritariamente vinculados a posiciones de alta rotación y menor permanencia promedio.

CANTIDAD DE RETIROS POR EDAD				
	Colombia		Perú	
Expertos en interacción	29,575	93.7%	4706	96.0%
Personal administrativo	1,091	3.5%	107	2.2%
Supervisores	464	1.5%	47	1.0%
Staff de calidad	251	0.8%	27	0.6%
Staff de entrenamiento	171	0.5%	15	0.3%
TOTAL	31,552	100%	4902	100%

El análisis por nivel y país nos permite identificar oportunidades de mejora diferenciadas. En los niveles operativos, se priorizan estrategias de fidelización temprana, acompañamiento en el proceso de inducción y programas de bienestar emocional, que son factores críticos en la permanencia del personal. En niveles administrativos, supervisores y staff de soporte, aunque el volumen de retiros es menor, su impacto organizacional puede ser mayor en términos de conocimiento acumulado, continuidad de procesos y cultura organizacional. Por ello, se trabaja en planes de carrera, formación continua y programas de liderazgo como herramientas clave de retención.



CANTIDAD DE RETIROS		
Colombia	31,552	86.5%
Perú	4,907	13.5%
TOTAL	36,459	100%

MOVILIDAD POR GÉNERO

En Colombia, las mujeres representaron el 51% de los retiros, con 16,077 casos, mientras que los hombres constituyeron el 49%, con 15,475 retiros. En Perú, la distribución es similar, con un 50.1% de retiros correspondientes a mujeres (2,460) y un 49.9% a hombres (2,447).

CANTIDAD DE RETIROS POR GÉNERO				
	Colombia		Perú	
Mujeres	16,077	51.0%	2,460	50.1%
Hombres	15,475	49.0%	2,447	49.9%
TOTAL	31,552	100%	4,907	100%

Esta paridad en la movilidad refleja la composición de género equilibrada en nuestras plantillas y evidencia que, tanto mujeres como hombres, participan activamente en la dinámica laboral de la organización. Monitorear la rotación por género es fundamental para garantizar que nuestras políticas de talento promuevan la igualdad de oportunidades y la equidad laboral. Además, nos permite detectar posibles brechas o desafíos específicos que puedan afectar a algún grupo en particular, y desarrollar acciones orientadas a mejorar la retención, el desarrollo profesional y el bienestar integral de todos los colaboradores.

MOVILIDAD POR EDAD

La mayor proporción de retiros se concentra en los grupos de edad más jóvenes, reflejando la dinámica propia de una fuerza laboral predominantemente juvenil: En Colombia, el 40.7% de los retiros corresponde a trabajadores(as) entre 20 y 25 años, seguido por el 27.5% en el rango de 25 a 30 años, y un 9.0% entre 18 y 20 años. En Perú, el patrón es similar: el 38.9% de los retiros se registra entre los 20 y 25 años, el 28.7% entre 25 y 30 años, y el 6.5% en el grupo de 18 a 20 años.

CANTIDAD DE RETIROS POR EDAD				
	Colombia		Perú	
Entre 18 y 20 años	2,827	9.0%	321	6.5%
Entre 20 y 25 años	12,837	40.7%	1,908	38.9%
Entre 25 y 30 años	8,671	27.5%	1,408	28.7%
Entre 30 y 35 años	4,129	13.1%	683	13.9%
Entre 35 y 40 años	1,794	5.7%	333	6.8%
Entre 40 y 45 años	880	2.8%	139	2.8%
Entre 45 y 50 años	312	1.0%	62	1.3%
Más de 50 años	102	0.3%	53	1.1%
TOTAL	31,552	100%	4,907	100%

Los retiros disminuyen progresivamente en rangos etarios mayores, con un porcentaje menor a un dígito en trabajadores(as) de más de 35 años, evidenciando una mayor estabilidad laboral en etapas avanzadas de la carrera profesional. Esta segmentación etaria nos permite comprender mejor las motivaciones y desafíos propios de cada grupo etario, y orientar estrategias de retención y desarrollo profesional acordes a sus necesidades.

GÉNERO

Para Colombia, durante el último año, la tasa de rotación mensual mostró variaciones significativas entre niveles y géneros, reflejando tanto la dinámica particular de cada área como los comportamientos diferenciados en mujeres y hombres.

- Este es el promedio general de rotación en Colombia. Puede considerarse moderadamente bajo si se compara con industrias como contact centers, tecnología o servicios BPO, donde los valores pueden estar entre el 5% y 10% mensual según el contexto.
- El mayor nivel de rotación se da en el rol de EXPERTOS(AS) EN INTERACCIÓN (7.24% promedio), lo cual es típico en cargos operativos o de contacto directo con clientes, que suelen tener más desgaste o menor estabilidad.
- Los roles con menor rotación son ADMINISTRATIVE y TRAINING STAFF, ambos por debajo del 3%.
- En todos los roles, la rotación es más alta en hombres que en mujeres.

COLOMBIA		Promedio
ADMINISTRATIVE		2.09%
Mujer		1.96%
Hombre		2.18%
EXP. INTERACCIÓN		7.24%
Mujer		6.79%
Hombre		7.79%
QUALITY STAFF		2.69%
Mujer		2.55%
Hombre		2.87%
SUPERVISOR		2.81%
Mujer		2.60%
Hombre		3.04%
TRAINING STAFF		2.59%
Mujer		2.36%
Hombre		2.89%
TOTAL		6.38%

Perú mostró fluctuaciones importantes en cada nivel, con diferencias marcadas entre hombres y mujeres en algunos casos, reflejando dinámicas propias del contexto operativo y social.

- Este es el promedio general de rotación en Perú. Puede considerarse moderado si se compara con industrias como contact centers, tecnología o servicios BPO, donde los valores pueden estar entre el 5% y 10% mensual según el contexto
- Al igual que en Colombia, el cargo de EXPERTOS(AS) EN INTERACCIÓN presenta la rotación más alta (8.37% promedio), superando incluso a Colombia en 1.13 puntos porcentuales.
- ADMINISTRATIVE sigue siendo el rol con rotación más baja, aunque en Perú tiene una diferencia significativa a favor de los hombres (2.35% hombres vs 3.11% mujeres).
- A diferencia de Colombia, en Perú la rotación es sistemáticamente más alta en mujeres en todos los roles.

PERÚ		Promedio
ADMINISTRATIVE		2.73%
Mujer		3.11%
Hombre		2.35%
EXP. INTERACCIÓN		8.37%
Mujer		8.46%
Hombre		8.29%
QUALITY STAFF		3.76%
Mujer		3.79%
Hombre		3.74%
SUPERVISOR		3.42%
Mujer		3.69%
Hombre		3.21%
TRAINING STAFF		3.33%
Mujer		3.69%
Hombre		3.15%
TOTAL		7.69%



ROTACIÓN DE PERSONAL

Para nosotros, contar con una de las mejores tasas de rotación en comparación con el sector no solo es un logro cuantitativo, sino una señal clara de una gestión del talento efectiva y diferenciada. Durante 2024, se logró mantener el attrition por debajo del 7% para Colombia y 8% para Perú. A continuación, se presenta un breve resumen de la rotación según las diferentes criterios de la población:



EDAD

La rotación es mayor en los grupos jóvenes y en posiciones operativas como agentes, lo que sugiere una necesidad de fortalecer estrategias de retención para jóvenes talentos en esas áreas, pues el grupo 18 a 20 años presenta la tasa de rotación más alta y más volátil de todos los segmentos.

- La rotación disminuye progresivamente con la edad.
- Los grupos más jóvenes (18–25 años) presentan consistentemente los niveles más altos de attrition.
- A partir de los 35 años, las tasas bajan considerablemente y se estabilizan por debajo del 2.5%.
- En general, esto refleja un patrón típico: mayor rotación en primeras etapas laborales y más estabilidad en etapas maduras.



COLOMBIA	Promedio
ADMINISTRATIVE	2.09%
Entre 18 y 20 años	1.09%
Entre 20 y 25 años	2.35%
Entre 25 y 30 años	2.36%
Entre 30 y 35 años	2.06%
Entre 35 y 40 años	1.50%
Entre 40 y 45 años	1.81%
Entre 45 y 50 años	1.72%
Más de 50 años	1.60%
EXP. INTERACCIÓN	7.24%
Entre 18 y 20 años	8.69%
Entre 20 y 25 años	7.97%
Entre 25 y 30 años	6.81%
Entre 30 y 35 años	6.50%
Entre 35 y 40 años	6.17%
Entre 40 y 45 años	6.08%
Entre 45 y 50 años	4.99%
Más de 50 años	2.79%
QUALITY STAFF	2.69%
Entre 18 y 20 años	0.00%
Entre 20 y 25 años	3.11%
Entre 25 y 30 años	2.43%
Entre 30 y 35 años	3.35%
Entre 35 y 40 años	2.01%
Entre 40 y 45 años	2.67%
Entre 45 y 50 años	1.64%
Más de 50 años	0.00%
SUPERVISOR	2.81%
Entre 18 y 20 años	5.30%
Entre 20 y 25 años	3.43%
Entre 25 y 30 años	3.13%
Entre 30 y 35 años	2.22%
Entre 35 y 40 años	2.50%
Entre 40 y 45 años	2.88%
Entre 45 y 50 años	0.80%
Más de 50 años	1.35%
TRAINING STAFF	2.59%
Entre 18 y 20 años	8.33%
Entre 20 y 25 años	3.14%
Entre 25 y 30 años	2.67%
Entre 30 y 35 años	2.79%
Entre 35 y 40 años	1.24%
Entre 40 y 45 años	1.36%
Entre 45 y 50 años	3.73%
Más de 50 años	0.00%
TOTAL	6.38%

Existe una relación inversa entre edad y rotación laboral: a menor edad, mayor tasa de rotación, y viceversa. Este patrón sugiere que los trabajadores más jóvenes (especialmente entre 18 y 25 años) requieren estrategias específicas de retención, tales como planes de carrera, desarrollo profesional, programas de mentoría, y mejoras en condiciones laborales. En contraste, los trabajadores mayores de 40 años tienden a permanecer más tiempo en sus puestos, lo que representa un segmento valioso para consolidar equipos estables y con experiencia.

Para el caso de Perú, los niveles más altos de rotación se concentran en cargos operativos, como el de EXPERTOS(AS) EN INTERACCIÓN, lo cual es consistente con las características propias de este tipo de funciones. No obstante, es importante resaltar que, en este caso, la rotación no se limita exclusivamente a los grupos más jóvenes, sino que también se manifiesta en edades intermedias, lo que abre la posibilidad de diseñar estrategias más inclusivas de fidelización para diversos perfiles.



PERÚ	Promedio
ADMINISTRATIVE	2.73%
Entre 18 y 20 años	0.00%
Entre 20 y 25 años	3.75%
Entre 25 y 30 años	2.98%
Entre 30 y 35 años	2.40%
Entre 35 y 40 años	2.11%
Entre 40 y 45 años	1.89%
Más de 50 años	1.67%
EXP. INTERACCIÓN	8.37%
Entre 18 y 20 años	8.86%
Entre 20 y 25 años	8.94%
Entre 25 y 30 años	7.66%
Entre 30 y 35 años	8.10%
Entre 35 y 40 años	8.94%
Entre 40 y 45 años	9.06%
Entre 45 y 50 años	6.27%
Más de 50 años	7.38%
QUALITY STAFF	3.76%
Entre 18 y 20 años	0.00%
Entre 20 y 25 años	3.91%
Entre 25 y 30 años	3.85%
Entre 30 y 35 años	3.01%
Entre 35 y 40 años	8.33%
SUPERVISOR	3.42%
Entre 20 y 25 años	3.84%
Entre 25 y 30 años	3.55%
Entre 30 y 35 años	2.13%
Entre 35 y 40 años	4.18%
TRAINING STAFF	3.33%
Entre 20 y 25 años	3.01%
Entre 25 y 30 años	3.08%
Entre 30 y 35 años	6.19%
Total general	7.69%

En resumen, los datos reflejan una fuerza laboral diversa y dinámica, con distintos momentos y necesidades según el rol y la edad. Esta diversidad ofrece una excelente base para implementar estrategias segmentadas de atracción, desarrollo y retención del talento, que reconozcan las distintas motivaciones e impulsen relaciones laborales sostenibles y alineadas con los objetivos organizacionales.

REMUNERACIÓN JUSTA Y EQUITATIVA

Promovemos un entorno laboral justo e inclusivo, en línea con lo establecido en nuestra Política de Compensación y Beneficios. Nuestro compromiso se centra en garantizar el desarrollo profesional equitativo de todos(as) los(as) trabajadores(as), asegurando la ausencia de cualquier forma de discriminación laboral por motivos de género, discapacidad u otras condiciones personales. La inclusión del componente de equidad salarial que nos permite monitorear permanentemente la existencia de brechas salariales injustificadas entre mujeres y hombres. Este monitoreo se realiza de forma periódica para detectar y erradicar cualquier práctica discriminatoria que pueda generar desventajas arbitrarias en el entorno laboral.

Gracias a estos esfuerzos, las remuneraciones entre hombres y mujeres en cada categoría laboral no presentan diferencias salariales significativas, ya que nuestras ofertas de empleo están dirigidas a todas las personas por igual, sin distinción de características inherentes.

Para asegurar una gestión equitativa y transparente de la compensación, disponemos de un Comité de Salarios, el cual se reúne dos veces al año. Este comité cumple funciones clave como:

- Analizar la dinámica de compensación de los mercados de referencia, con el fin de evaluar posibles ajustes en la política salarial.
- Presentar el estado actual de equidad y competitividad salarial, previa validación de las Vicepresidencias responsables de cada capacidad.
- Definir los ajustes necesarios en las bandas salariales de la compañía, así como las políticas de incrementos y nivelaciones.
- Evaluar los niveles de rotación por cargo y su impacto en las operaciones, identificando oportunidades de mejora.
- Establecer nuevas directrices relacionadas con la política de compensación, la oferta de valor y los beneficios para las personas en la organización.

Este enfoque sistemático refuerza nuestro compromiso con la equidad salarial y contribuye a construir una organización más justa, competitiva y sostenible.

Los ajustes salariales se realizan bajo criterios objetivos, sin estar vinculados a características personales como sexo, edad, origen, raza, orientación sexual o identidad de género, ni ninguna otra característica inherente a las personas. Nuestro enfoque se basa en garantizar la equidad, el reconocimiento al desempeño y la competitividad frente al mercado, a través de los siguientes mecanismos:

- Ajuste por Incremento Legal Vigente: cada año, y en cumplimiento con la normativa laboral, ajustamos los salarios que queden por debajo del salario mínimo legal vigente y, en su caso, del salario mínimo integral. Este proceso es gestionado de manera autónoma por la Dirección de Nómina y auditado por la Gerencia de Compensación y Beneficios.
- Ajuste por Desempeño: en coherencia con nuestra Política de Evaluación del Desempeño, los(as) trabajadores(as) con un rendimiento sobresaliente o extraordinario pueden recibir incrementos salariales. Estos ajustes buscan ubicar su remuneración dentro de un rango que va del 80% al 120% de la banda salarial correspondiente, siguiendo un proceso de aprobación debidamente establecido.
- Ajuste por Promoción: cuando un(a) trabajador(as) asume un cargo de nivel superior, evaluamos su ubicación salarial respecto a la nueva banda asociada. Si su salario está por debajo del 100% de esta nueva banda, se aplica un ajuste correspondiente. Las promociones se basan en el mérito, la complejidad del nuevo rol, su impacto en los resultados y los conocimientos requeridos.
- Ajuste por Adecuación al Mercado: en casos donde el salario actual de un(a) trabajador(a) se encuentra considerablemente por debajo de la banda de mercado correspondiente, se puede proponer un plan de adecuación progresiva. La Vicepresidencia de Gestión Humana presenta recomendaciones en conjunto con las vicepresidencias responsables, y estas son evaluadas por el CEO, considerando criterios de pertinencia y sostenibilidad financiera.
- Ajuste Salarial por Excepción: para trabajadores(as) con un desempeño excepcional y sostenido en el tiempo, se puede considerar un ajuste que los posicione por encima del 120% de la banda salarial de su cargo. Este ajuste debe contar con la aprobación formal de la Vicepresidencia de Gestión Humana y del CEO, y quedar debidamente documentado.
- Ajuste Salarial por Retención: en situaciones de potencial rotación de talento clave, crítico o experto, se puede realizar una evaluación salarial que permita definir una contraoferta. Esta puede consistir en una mejora de la retribución directa o en esquemas de beneficios, con el objetivo de fomentar la permanencia del talento estratégico. Esta solicitud es realizada por la vicepresidencia correspondiente y sigue el flujo de aprobación hasta el CEO.

MÁS ALLÁ DEL SALARIO

Entendemos que el bienestar de nuestros colaboradores va más allá del salario. Por ello, todos nuestros empleados en Colombia y Perú cuentan con las prestaciones establecidas por ley, incluyendo la afiliación al sistema de seguridad social, que comprende salud, pensión, riesgos laborales y caja de compensación (en el caso de Colombia). Adicionalmente, se garantiza el pago de prima de servicios, cesantías, intereses sobre cesantías, vacaciones y liquidación laboral, según la normativa vigente en cada país.

Además del cumplimiento legal, en ofrecemos una serie de beneficios extralegales diseñados para mejorar la calidad de vida de nuestra gente. Entre estos se incluye un seguro de vida institucional, bonos de consumo, bonificaciones por desempeño y programas de medicina complementaria, ofrecidos gracias a alianzas estratégicas con proveedores y clientes. Es importante resaltar que el acceso al fondo de empleados TP4U aplica exclusivamente para colaboradores en Colombia, brindándoles alternativas de ahorro, crédito y otros apoyos para su desarrollo personal y familiar.

Esta combinación de beneficios busca no solo cumplir con las obligaciones legales, sino también demostrar nuestro compromiso genuino con el bienestar integral del 100% de las personas que son parte de TP.



ESPACIOS SEGUROS Y LIBRES DE DISCRIMINACIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN DE DIVERSIDAD, EQUITAD E INCLUSIÓN

En TP promovemos entornos laborales seguros, inclusivos y respetuosos a través de nuestra Política de Diversidad, Equidad, Inclusión y No Discriminación, la cual se fundamenta en el respeto por los derechos humanos y en el reconocimiento de las múltiples identidades, orígenes y trayectorias de vida presentes en nuestra organización.

Este compromiso se materializa en acciones concretas que fortalecen una cultura organizacional inclusiva. Entre ellas destacan iniciativas como el Proyecto Charlie, que promueve el uso del nombre identitario para personas trans y no binarias, así como actividades de formación y sensibilización en fechas conmemorativas, paneles de experiencias diversas y participación activa en espacios externos mediante alianzas estratégicas. Estas acciones buscan visibilizar a comunidades históricamente excluidas y fomentar un entorno donde todas las personas se sientan valoradas.

Algunos de los objetivos y metas principales de este sistema incluyen:

- Dar cumplimiento a los procedimientos establecidos para abordar los requerimientos relacionadas con la diversidad, la equidad y no discriminación, teniendo en cuenta la aplicación del modelo de debida diligencia, dando atención al 100% de los casos presentados al Comité TP Diversity.
- Fortalecer la cultura organizacional basada en el respeto y la equidad, sensibilizando a los(as) trabajadores(as) sobre temáticas asociadas a diversidad, equidad e inclusión.
- Generar procesos de reclutamiento y selección con enfoque diferencial mediante la participación en ferias laborales con enfoques de priorización.

Con el fin de garantizar acceso equitativo a las oportunidades laborales, se han integrado enfoques de priorización a lo largo del ciclo de vida del talento. Esto ha permitido eliminar barreras estructurales en procesos como la selección, el desarrollo y la promoción, contribuyendo al empoderamiento económico y la movilidad social de poblaciones en situación de vulnerabilidad.

Asimismo, a través de campañas de sensibilización y programas de formación continua, TP trabaja activamente para prevenir y mitigar prácticas discriminatorias, tanto directas como indirectas. Estas actividades son lideradas por el Comité TP Diversity, que, en alianza con organizaciones expertas, impulsa espacios pedagógicos orientados a enriquecer la cultura organizacional desde un enfoque diferencial.

Las temáticas de sensibilización y formación se definen tomando como referencia fechas clave reconocidas por organismos internacionales como las Naciones Unidas, lo que permite fomentar la reflexión colectiva en torno a la diversidad, la equidad y los derechos humanos. En 2024, más de 52,167 personas participaron en estos espacios formativos.

Entre los temas abordados se encuentran:

- Los derechos de las mujeres.
- La inclusión de personas con discapacidad.
- La equidad racial.
- El respeto por la diversidad de orientaciones sexuales e identidades de género.
- La inclusión generacional.
- Los derechos de los pueblos indígenas y afrodescendientes.
- La diversidad cultural.
- La salud mental como componente esencial de entornos seguros y saludables.

Además, el enfoque de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) ha sido transversal a otras dimensiones de la organización. Se han integrado criterios de diversidad en proyectos ambientales, incluyendo la participación de comunidades locales y personas en situación de vulnerabilidad en campañas de reciclaje, donación y reforestación. Esto ha permitido una gestión ambiental más inclusiva y justa. El no considerar el enfoque interseccional, podría invisibilizar necesidades específicas, como las relacionadas con la accesibilidad o el contexto cultural. En TP mantenemos el compromiso de continuar fortaleciendo su estrategia de DEI como un eje central para la sostenibilidad organizacional, con una mirada interseccional, preventiva y orientada al respeto por la dignidad de todas las personas.

Uno de los pilares de este sistema es la realización periódica de auditorías internas y externas, que permiten evaluar el cumplimiento de nuestra política de DEI. Estas auditorías ofrecen un diagnóstico integral del estado de nuestras

prácticas, asegurando que estén alineadas con los estándares éticos y normativos vigentes. De manera anual, también realizamos auditoría de cumplimiento legal en materia de diversidad, inclusión y no discriminación. Este proceso garantiza que nuestras acciones estén en conformidad con las disposiciones legales aplicables en cada país donde operamos, fortaleciendo así nuestra cultura de legalidad y respeto.

Adicionalmente, participamos en evaluaciones por parte de entes certificadores, lo cual nos brinda una visión objetiva, técnica e imparcial sobre la implementación y eficacia de nuestras políticas. Estas auditorías de certificación son clave para identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización, permitiéndonos mantenernos a la vanguardia en la creación de entornos laborales inclusivos, seguros y respetuosos.



DEBIDA DILIGENCIA EN DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

En el marco del principio de debida diligencia en derechos humanos, modelo de atención al trabajador, la organización ha establecido una arquitectura institucional que permite abordar de manera preventiva y reactiva los riesgos asociados a la discriminación en el entorno laboral.

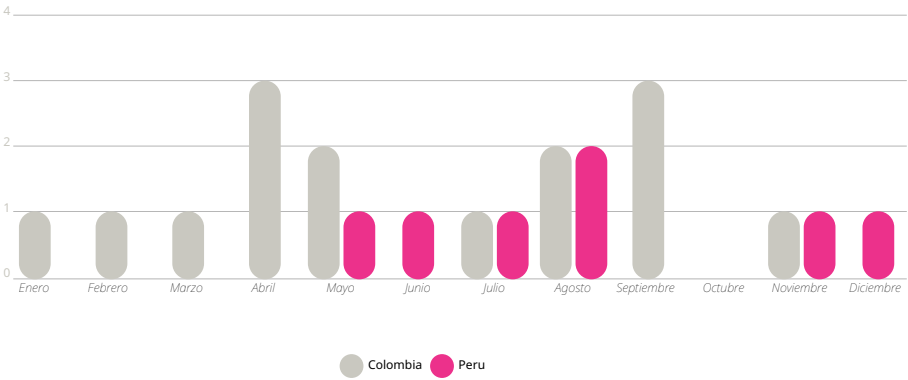
El Comité TP Diversity es el órgano encargado de liderar la formulación de estrategias preventivas orientadas a promover entornos laborales inclusivos, diversos y respetuosos. Este comité tiene la responsabilidad de identificar riesgos potenciales de discriminación, diseñar campañas de sensibilización, y proponer medidas que fortalezcan la equidad y la no discriminación dentro de la organización.

No obstante, la atención de casos específicos de posible discriminación que puedan surgir en el marco de relaciones laborales está a cargo de instancias formalmente designadas según el contexto normativo de cada país:

- En Colombia, estos casos son canalizados y gestionados a través del Comité de Convivencia Laboral, conforme a lo dispuesto en la Ley 1010 de 2006 y demás normativas aplicables.
- En Perú, son atendidos por el Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual Laboral, en cumplimiento de la Ley N.º 27942 – Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual y su reglamento.

Esta diferenciación permite garantizar una gestión adecuada tanto en la prevención estructural de situaciones de discriminación, como en la respuesta oportuna y efectiva ante casos reportados por las personas trabajadoras, asegurando el cumplimiento de la normativa legal y los compromisos éticos de la organización. Es indispensable aclarar que la totalidad de casos presentados a estos canales se encuentran 100% cerrados. A continuación, se detalla la situación presentada durante el periodo de evaluación:

ATENCIÓN DE POSIBLES CASOS DE DISCRIMINACIÓN



En el marco del compromiso organizacional con la promoción de ambientes laborales inclusivos, respetuosos y libres de discriminación, se han identificado temas sensibles que requieren especial atención. Entre ellos se encuentran expresiones o actitudes relacionadas con la orientación sexual, el color de piel, la identidad de género, la forma de vestir o la pertenencia a la comunidad LGBTIQ+, así como situaciones asociadas a estereotipos de género o al uso incorrecto de pronombres. También se considera relevante abordar de manera proactiva manifestaciones de xenofobia o comentarios culturalmente insensibles. La organización, a través de sus comités y estrategias de debida diligencia, busca no solo atender estos casos cuando se presentan, sino también fortalecer la conciencia colectiva, fomentar la empatía y promover el respeto por la diversidad en todas sus formas.

Como parte del proceso de atención, se garantiza un acompañamiento a la persona afectada, asegurando que durante todo el procedimiento no se produzca una revictimización, se garantice la confidencialidad y no represalias. Se aplica un enfoque de debida diligencia, que implica el diálogo con las partes involucradas, la recolección cuidadosa de información y la identificación de las situaciones presentadas, con el fin de establecer si corresponden o no a un caso de discriminación. En aquellos casos en los que se determine que sí hubo una situación discriminatoria, se activa un proceso de remediación, que puede incluir medidas como actos de reconciliación, ofrecimiento de disculpas, reubicaciones laborales, así como la suscripción de compromisos orientados a fomentar la sana convivencia y el respeto mutuo, según aplique.

COMITÉ TP DIVERSITY

La organización ha adoptado un enfoque preventivo con el objetivo de identificar y mitigar riesgos de manera anticipada, evitando así consecuencias adversas para sus grupos de interés. Este enfoque se traduce en la implementación de diversas medidas clave, entre las que se destacan:

- La realización periódica de evaluaciones de riesgos y oportunidades.
- La identificación continua de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- La capacitación constante del personal en temas fundamentales como ética, derechos humanos, diversidad e inclusión.
- La incorporación de criterios de sostenibilidad en los procesos de la cadena de suministro.

El establecimiento de canales de denuncia confidenciales, que permiten detectar de forma temprana posibles afectaciones o vulneraciones. Como parte de este modelo de gestión, se ha conformado el Comité TP Diversity, cuyo propósito es actuar como un mecanismo facilitador en la ejecución de los programas sociales relacionados con los enfoques de priorización definidos en el Sistema de Gestión de Gestión de Diversidad Equidad e Inclusión. Este comité está integrado por representantes de distintas áreas de la compañía, lo que permite un abordaje multidisciplinario, colaborativo y orientado a la acción.

De igual manera, promovemos de manera continua encuestas de satisfacción y espacios de retroalimentación donde nuestros(as) trabajadores(as) pueden expresar sus percepciones y experiencias. Hemos dispuesto el correo tpmardiversity@teleperformance.com como un canal confidencial, accesible y seguro para reportar inquietudes, sugerencias o situaciones relacionadas con la diversidad y la inclusión. Este canal es gestionado con criterios de confidencialidad, respeto y celeridad, reforzando nuestra cultura organizacional centrada en la escucha activa y la mejora constante.

Funciones principales del Comité TP Diversity:

- Identificar riesgos y oportunidades asociados a la diversidad, la equidad y la inclusión.
- Impulsar iniciativas y proyectos sociales alineados con los enfoques estratégicos de la organización.
- Promover una cultura organizacional basada en el respeto, la inclusión y la sostenibilidad.
- Canalizar y dar seguimiento a inquietudes o sugerencias

recibidas a través de los canales confidenciales establecidos.

- Fortalecer alianzas estratégicas internas y externas, que contribuyan a la consolidación de una estrategia DE&I efectiva y sostenible.

Enfoque de trabajo del Comité:

- Multidisciplinario: integra perspectivas de distintas áreas funcionales para enriquecer el análisis y la toma de decisiones.
- Preventivo y proactivo: busca anticiparse a potenciales impactos y promueve la mejora continua en los entornos laborales.
- Basado en la acción: asegura que las políticas y estrategias se materialicen en programas, actividades y resultados concretos que generen valor para la organización y su talento humano.

En el periodo de 2024, se recibieron 14 solicitudes para Colombia y 7 en Perú de manera directa mediante el canal establecido, logrando dar atención al 100% de ellas de acuerdo con las tipologías estipuladas en el protocolo de actuación del comité:

1. Uso de nombre identitario (Proyecto Charlie).
2. Solicitud de formación y sensibilización para mitigar alertas de discriminación indirecta.
3. Acompañamiento a casos por presunta discriminación indirecta.



CONSTRUYENDO CONEXIONES

Como parte del compromiso continuo con la diversidad, la equidad y la inclusión, este año relanzamos la encuesta "Construyendo Conexiones", una herramienta fundamental para conocer con mayor profundidad los perfiles sociodemográficos de las personas que son parte de nuestra organización. Esta encuesta, de carácter voluntario, permite a quienes decidan participar compartir información relacionada con identidades, condiciones y características personales que enriquecen la diversidad de nuestro entorno laboral.

El relanzamiento de esta iniciativa se realizó en la parte final del año, lo que implicó una menor tasa de respuesta en comparación con periodos anteriores. A pesar de ello, se logró recolectar una muestra significativa de 8,335 respuestas entre Colombia y Perú, lo que nos brinda insumos valiosos para seguir fortaleciendo estrategias más representativas, inclusivas y basadas en evidencia.

A partir de los resultados obtenidos, se destacan los siguientes datos:

- Personas migrantes: se identificaron 215 personas migrantes entre Colombia y Perú.
- Personas en condición de discapacidad: en Colombia, 84 personas indicaron tener alguna condición de discapacidad, de las cuales 34 cuentan con un certificado oficial. En Perú, 10 personas respondieron tener una discapacidad, todas con certificación correspondiente.
- Personas que abiertamente se identifican como parte de la comunidad LGBTQ+: en Colombia, 513 personas se identificaron como parte de esta comunidad; en Perú, 25 personas.
- Personas pertenecientes a grupos étnicos: en Colombia, 185 personas se autor reconocen como parte de alguna etnia; en Perú, 6 personas reportaron pertenencia étnica.

Esta información no solo permite visibilizar la diversidad existente en TP, sino también orientar de manera más efectiva nuestras políticas de inclusión, ajustes razonables, campañas de sensibilización y proyectos de equidad. Agradecemos profundamente a quienes participaron en este ejercicio y reiteramos que este proceso es confidencial y completamente voluntario, promoviendo una cultura de confianza, respeto y escucha activa.



MÁS BUENAS PRÁCTICAS

Durante este año, en TP hemos reafirmado nuestro compromiso con la diversidad, la equidad y la inclusión, dando continuidad a iniciativas emblemáticas que reflejan nuestros valores organizacionales y promueven espacios laborales más respetuosos, seguros y auténticos para todas las personas.

Una de estas iniciativas es el **Proyecto Charlie**, una práctica que hemos logrado consolidar como parte fundamental de nuestro enfoque inclusivo. Esta acción está diseñada para que personas con experiencias de vida trans o con identidades de género no binarias puedan ser reconocidas en sus entornos laborales mediante el uso de su nombre identitario, incluso si aún no han realizado cambios en su documentación legal. Esta medida representa un avance significativo en el respeto por la identidad de género, permitiendo que cada persona se sienta valorada y reconocida de manera digna, coherente con su vivencia personal.

Asimismo, continuamos con la implementación del Calendario de la Diversidad, una iniciativa que busca visibilizar y celebrar los múltiples talentos y características que enriquecen nuestra organización. A través de una convocatoria abierta, invitamos a las personas interesadas a ser parte de este calendario, que tiene como objetivo exaltar los perfiles diversos, crear redes de apoyo y promover referentes positivos dentro de nuestra cultura organizacional. Esta práctica fortalece el sentido de pertenencia y destaca el valor de la autenticidad en todos los niveles de nuestra compañía. Ambas acciones reflejan nuestra apuesta decidida por una cultura más humana, empática y equitativa, en la que cada colaborador y colaboradora pueda desarrollarse con libertad, respeto y orgullo de ser quien es.

Jóvenes por la innovación social



FORTALECIENDO NUESTRO TALENTO

Entendemos que el aprendizaje es una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento personal y profesional de nuestra gente. Por ello, hemos implementado exitosamente en Colombia y Perú un programa robusto de formación y desarrollo, diseñado con una visión estratégica para acompañar el crecimiento de todo nuestro talento humano. Este modelo formativo está abierto a todas las personas de nuestra comunidad laboral, reflejando nuestra convicción en el valor que cada colaborador aporta.

A través de esta iniciativa, abordamos diferentes dimensiones del desarrollo profesional:

- Establecemos con claridad las competencias esenciales para cada función, considerando habilidades técnicas, interpersonales y de liderazgo.
- Creamos Planes de Desarrollo Individual que responden a las capacidades actuales, el desempeño demostrado y las metas profesionales de cada persona.
- Fomentamos que cada colaborador tome un rol proactivo en su crecimiento, definiendo metas personales y laborales alineadas con su proyección.
- Utilizamos evaluaciones periódicas de desempeño como una herramienta constructiva para impulsar mejoras continuas.
- Identificamos y potenciamos el talento con alto potencial, brindando oportunidades reales para asumir desafíos de liderazgo.
- Incentivamos una cultura organizacional orientada al aprendizaje constante.
- Integramos herramientas digitales para facilitar procesos de formación virtual y evaluaciones de habilidades.
- Promovemos la capacitación cruzada entre distintas áreas, enriqueciendo el perfil de nuestros equipos y aumentando su adaptabilidad.

Este enfoque de Learning and Development, implementado con éxito en nuestras operaciones en Colombia y Perú, nos permite construir una cultura organizacional en la que el desarrollo profesional es parte esencial de nuestro día a día.



HERRAMIENTAS DISPONIBLES PARA TODAS LAS PERSONAS

Conscientes de la importancia de contar con líderes preparados para enfrentar los retos del presente y del futuro, hemos desarrollado una serie de programas enfocados en fortalecer y proyectar el liderazgo dentro de nuestra organización. Estas iniciativas están dirigidas tanto a quienes ya ocupan roles de liderazgo como a quienes muestran el potencial y la motivación para asumirlos en distintos niveles de la compañía.

Cada programa ha sido cuidadosamente diseñado para responder a las necesidades específicas de cada etapa del desarrollo profesional, integrando contenidos que abordan desde habilidades clave —como la influencia, el pensamiento estratégico, la toma de decisiones, la comunicación efectiva y la gestión del cambio— hasta conocimientos técnicos relacionados con nuestros procesos internos, el entendimiento del negocio, el uso de herramientas digitales y el avance en inteligencia artificial.

La estructura de estos programas se adapta al nivel de responsabilidad de cada perfil, garantizando un enfoque profundo y pertinente que maximiza el impacto del aprendizaje. Entre las iniciativas de formación en liderazgo que impulsamos, se destacan las siguientes:



JUMP

Es el programa de Plan Carrera, el cual busca apoyar el proceso de crecimiento de los Expertos de Interacción dentro de la organización, brindando la información de los nuevos roles, las habilidades que se deben fortalecer y los conocimientos que se deben profundizar para llegar a una nueva posición. Es un programa con marca global de TP, por ende, los componentes de la formación han sido diseñados y gestionados cuidando cada detalle.

- Busca fortalecer las habilidades de las personas, apoyando el proceso de transición en el proceso de crecimiento hacia los roles de Supervisor(a), Entrenador(a), Analista de Calidad, Mission Controller & Account Manager (ACCM).
- La transición se apoya garantizando que los nuevos crecimientos a estos roles cuenten con la formación requerida por el equipo global.
- El acompañamiento se da con seguimientos directos a las personas y a sus líderes.
- Se busca reforzar la importancia de la empatía en el trabajo diario.
- El éxito del proceso se debe a la gestión estratégica con el equipo de recursos humanos y las operaciones.

Si bien nuestros programas de formación no están directamente orientados a la gestión final de las trayectorias profesionales de quienes se retiran de la organización, sí cumplen un papel relevante en su desarrollo futuro. A través del fortalecimiento de habilidades, conocimientos y competencias valoradas en el mercado, contribuimos significativamente a mejorar su empleabilidad. Esto reduce de manera considerable el riesgo de no contratación y promueve una continuidad en su crecimiento profesional más allá de su paso por nuestra compañía.

FOUNDATIONS

Es el programa de Plan Carrera, el cual busca apoyar la llegada a la organización en el inicio del nuevo rol durante los primeros 90 días, garantizando el conocimiento, las herramientas y las habilidades que facilitan el cambio. Es un programa con marca global de TP, por ende, los componentes de formación han sido diseñados y gestionados cuidando cada detalle. Círculo elite (Colombia): es el programa de Plan Carrera, que busca formar a los(as) directores(as) para sus nuevos retos como futuros(as) vicepresidentes garantizando el conocimiento, las herramientas y las habilidades que facilitan el cambio.

- Para el efectivo desarrollo del programa se han realizado alianzas estratégicas con universidades (instituciones de educación superior) en Colombia.
- La formación está diseñada con planes centrados en las necesidades del negocio y en las habilidades que debe desarrollar un(a) vicepresidente para enfrentar efectivamente los nuevos retos.



FORMACIÓN Y DESARROLLO

Durante el periodo analizado, se alcanzó un total de 1,009,422 horas de formación impartidas entre Colombia y Perú. La mayor proporción de estas horas se desarrolló en Colombia, que concentró el 90% del total (912,176 horas), mientras que Perú representó el 10% restante (97,246 horas). Esta diferencia está relacionada con el tamaño relativo de las operaciones en cada país.

Horas de formación por género			
	Colombia	Perú	Total
Mujer	467,889	46,154	514,043
Hombre	441,432	51,001	492,433
No binario	2,855	91	2,946
Total	912,176	97,246	1,009,422

Desde una perspectiva de género, los datos reflejan una distribución equilibrada entre mujeres y hombres. Las mujeres acumularon un total de 514,043 horas de formación, representando el 50.9% del total. Por su parte, los hombres participaron con 492,433 horas, equivalentes al 48.8%. Esta cercanía en las cifras sugiere que los programas de formación se han desarrollado promoviendo la igualdad de oportunidades, sin distinción de género. Además, se registraron 2,946 horas de formación dirigidas a personas con identidad de género no binaria, lo que representa el 0.3% del total. Si bien se trata de una cifra aún baja en términos absolutos, su inclusión en los registros de formación evidencia un compromiso por avanzar en la diversidad e inclusión dentro de la organización.

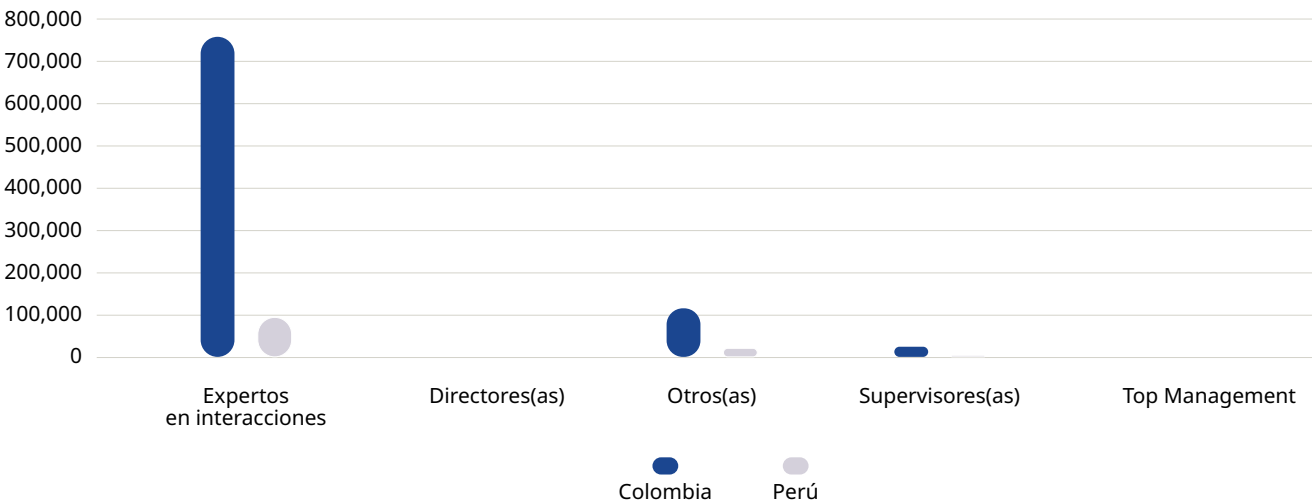


Al analizar la distribución por nivel organizacional, se evidencia que los Expertos(as) en interacciones —quienes representan la base operativa de la organización y tienen contacto directo con los clientes— son el grupo que recibió la mayor cantidad de horas de formación. Con un total de 840,919 horas (el 83.3% del total), este dato confirma la prioridad estratégica que tiene el fortalecimiento de competencias operativas y la formación continua del talento que se encuentra en la primera línea de servicio.

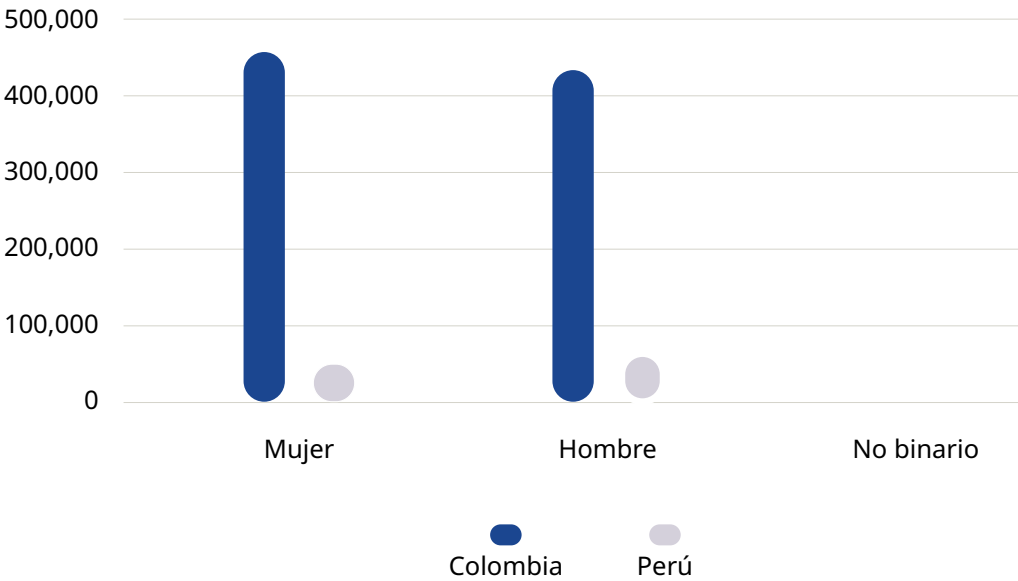
	Horas de formación por nivel		
	Colombia	Perú	Total
Expertos(as) en interacciones	754,610	86,309	840,919
Directores(as)	1,320	112	1,432
Otros(as)	126,621	7,829	134,450
Supervisores(as)	29,547	2,937	32,484
Top Management	77	58	135
Total	912,175	97,245	1,009,420

En segundo lugar, el grupo clasificado como otros(as), que puede incluir personal administrativo, técnico o de apoyo, recibió 134,450 horas de formación, equivalente al 13.3% del total. Los supervisores(as), quienes desempeñan un rol clave en la gestión de equipos y la calidad operativa, participaron en 32,484 horas de formación (3.2%). Y por su parte, los directores(as) recibieron un total de 1,432 horas, y la alta dirección (Top Management) acumuló 135 horas de formación

HORAS DE FORMACIÓN POR CARGO



HORAS DE FORMACIÓN POR GÉNERO



GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

La evaluación del desempeño en nuestra organización constituye una herramienta clave para fortalecer el crecimiento profesional y mantener la coherencia entre las metas individuales y las prioridades estratégicas de la compañía. Hemos desarrollado un sistema estructurado que varía en su frecuencia según el nivel organizacional: quienes ocupan posiciones estratégicas son evaluados anualmente, los niveles tácticos de forma trimestral y los demás colaboradores mensualmente, lo que permite un acompañamiento continuo y adaptado a cada rol. Este proceso se gestiona a través de la plataforma MyTP, que habilita una retroalimentación oportuna y el análisis dinámico de datos de desempeño. Gracias a esta tecnología, es posible visualizar el avance y tomar decisiones basadas en información precisa y actualizada. Para los equipos operativos, la evaluación se articula en torno a los indicadores clave (KPI) establecidos para cada cuenta o proceso, garantizando una medición efectiva y alineada con los resultados esperados. Además, fomentamos una cultura de evaluación constante a través de un enfoque descentralizado: cada líder es responsable de realizar sesiones uno a uno con su equipo, incluyendo el equipo de alta dirección (C-Level), lo que refuerza el compromiso colectivo con la mejora continua y el desarrollo profesional.

RESULTADOS Q1:

Evaluaciones por género		
Género	(N°)	(%)
Mujeres	2,916	47.0%
Hombres	3,278	52.9%
No binario	4	0.1%
Total	6,198	100.0%

Evaluaciones por cargo		
Cargos	(N°)	(%)
Administrativos	3,631	58.6%
Asistente de manager	377	6.1%
Consultores	95	1.5%
Directores(as)	3	0.0%
Contributor	14	0.2%
Manager	366	5.9%
Supervisor	1,712	27.6%
Total	6,198	100.0%

Resultados de desempeño		
Nivel	(N°)	(%)
Excede expectativas	1,368	22.1%
Cumple expectativas	3,686	59.5%
Cumple algunas expectativas	704	11.4%
Por debajo de las expectativas	55	0.9%
Sin calificar	385	6.2%
Total	6,198	100.0%

RESULTADOS Q2:

Evaluaciones por género		
Género	(N°)	(%)
Mujeres	3,004	47.1%
Hombres	3,368	52.8%
No binario	5	0.1%
Total	6,377	100.0%

Evaluaciones por cargo		
Cargos	(N°)	(%)
Administrativos	3,776	59.2%
Asistente de manager	372	5.8%
Consultores	87	1.4%
Directores(as)	1	0.0%
Contributor	52	0.8%
Manager	467	7.3%
Supervisor	1,622	25.4%
Total	6,377	100.0%

Resultados de desempeño		
Nivel	(N°)	(%)
Excede expectativas	1,460	22.9%
Cumple expectativas	3,826	60.0%
Cumple algunas expectativas	725	11.4%
Por debajo de las expectativas	35	0.5%
Sin calificar	331	5.2%
Total	6,377	100.0%

RESULTADOS Q3:

Evaluaciones por género		
Género	(N°)	(%)
Mujeres	3,051	47.3%
Hombres	3,394	52.6%
No binario	7	0.1%
Total	6,452	100.0%

Evaluaciones por cargo		
Cargos	(N°)	(%)
Administrativos	3,791	58.8%
Asistente de manager	378	5.9%
Consultores	76	1.2%
Directores(as)	4	0.1%
Contributor	2	0.0%
Manager	356	5.5%
Supervisor	1,845	28.6%
Total	6,452	100.0%

Resultados de desempeño		
Nivel	(N°)	(%)
Excede expectativas	1,430	22.2%
Cumple expectativas	4,094	63.5%
Cumple algunas expectativas	677	10.5%
Por debajo de las expectativas	45	0.7%
Sin calificar	206	3.2%
Total	6,452	100.0%

RESULTADOS Q4:

Evaluaciones por género		
Género	(N°)	(%)
Mujeres	3,165	51.3%
Hombres	2,842	46.1%
No binario	157	2.5%
Total	6,164	100.0%

Evaluaciones por cargo		
Cargos	(N°)	(%)
Administrativos	3	0.0%
Asistente de manager	554	9.0%
Consultores	1	0.0%
Directores(as)	10	0.2%
Contributor	3,740	60.7%
Manager	424	6.9%
Supervisor	1,432	23.2%
Total	6,164	100.0%

Resultados de desempeño		
Nivel	(N°)	(%)
Excede expectativas	1,613	24.8%
Cumple expectativas	3,955	60.7%
Cumple algunas expectativas	537	8.2%
Por debajo de las expectativas	59	0.9%
Sin calificar	349	5.4%
Total	6,513	100.0%

Verse bien es
sentirse bien

4



NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO

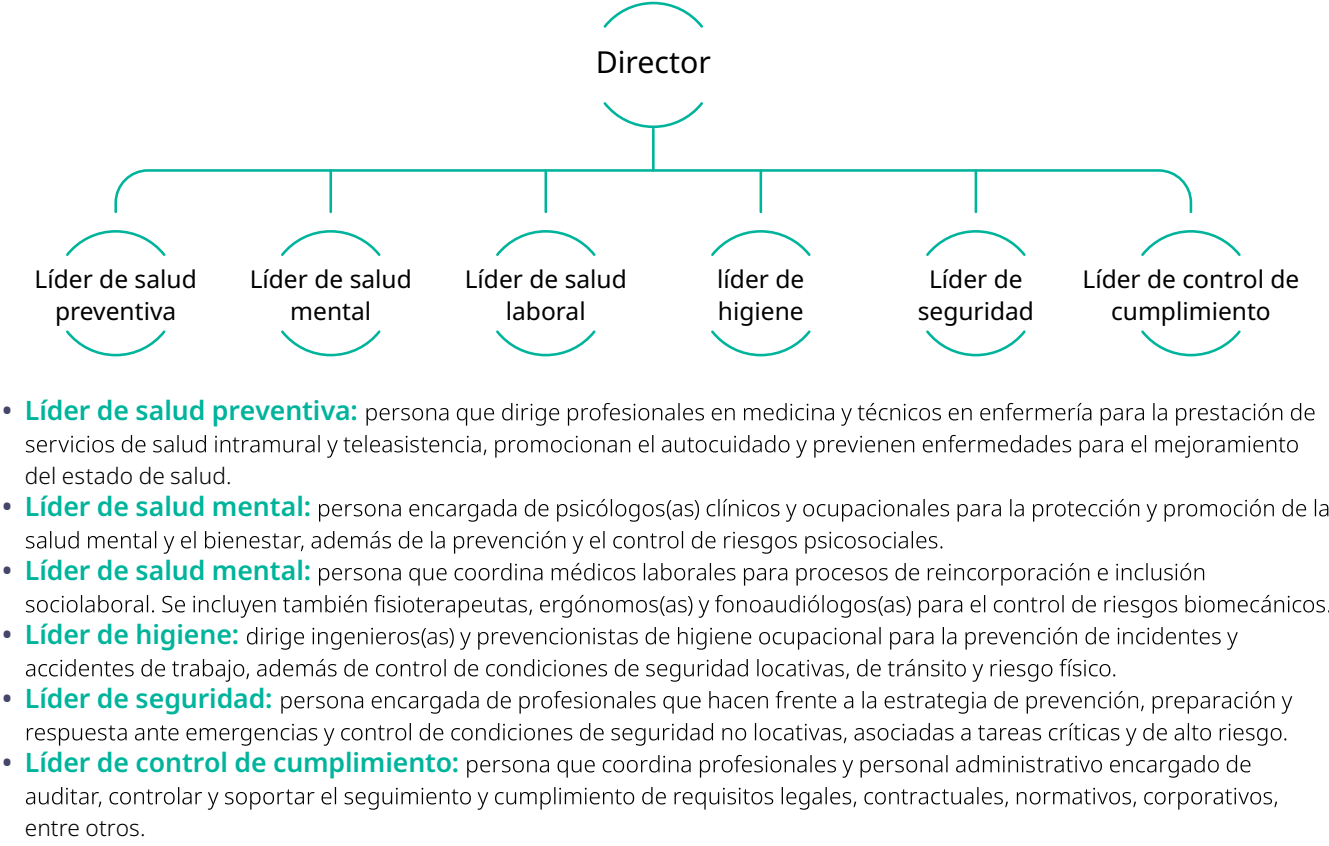
En nuestra organización estamos comprometidos con proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable para todas las personas, en cumplimiento de nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), integrada dentro del Sistema de Gestión Integral (SIG). A continuación, presentamos las medidas implementadas para gestionar los impactos reales y potenciales en esta materia:

- La promoción del autocuidado, el bienestar integral y las condiciones de trabajo saludables y seguras para la prevención de lesiones y deterioro de la salud.
- La protección del ambiente, la conservación de la biodiversidad y la prevención de la contaminación.
- La satisfacción de nuestros clientes mediante la entrega de productos y servicios conformes.

- La confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- La protección de los datos personales.
- La gestión ética, transparente, ambiental y socialmente responsable.
- El desarrollo de actividades comerciales bajo principios de anticorrupción y antisoborno.
- La protección y garantía de los derechos humanos en toda nuestra cadena de valor.
- La equidad, inclusión y no discriminación.
- La debida diligencia de los contactos recibidos.
- El cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables al SIG.
- El mejoramiento continuo del SIG y de los sistemas que lo componen.

COMPOSICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Dentro de nuestra organización contamos con un Sistema de Gestión de Salud, Seguridad y Bienestar Integral (SST) cuya cobertura incluye a todos(as) los(as) trabajadores de la organización, además de contratistas y proveedores cuyo lugar de trabajo es controlado por la organización. El equipo de trabajo tiene alcance a Colombia y Perú, está conformado por un director, líderes y responsables (salud preventiva, salud mental, salud laboral, higiene, seguridad y control de cumplimiento) con licencia en salud ocupacional, los cuales a su vez se respaldan por un equipo operativo de 170 personas responsables de la prevención y control de riesgos asociados a la salud física y mental.



Este sistema se encuentra diseñado teniendo en cuenta los requisitos legales, normativos, corporativos y contractuales aplicables a la organización. Su estructura se fundamenta principalmente en el estándar internacional ISO 45001:2028, el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 para Colombia y la Ley N° 29783 de 2011 también conocida como “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo”; es importante resaltar que este marco es general y de este se desprende un marco de requisitos bastante extenso el cual se identifica y evalúa cumplimiento mediante una Matriz de Requisitos la cual es auditada de manera anual por entes externos.



COBERTURA DEL SISTEMA

El 100% de nuestros(as) trabajadores(as) y contratistas permanentes en Colombia y Perú se encuentran cubiertos por el Sistema de Gestión de Salud, Seguridad y Bienestar en el Trabajo (SG-SST), conforme a los requisitos legales vigentes y las directrices establecidas en la norma ISO 45001. Contamos con un sistema robusto de auditoría que garantiza la eficacia y mejora continua del Sistema, el cual incluye:

- Auditorías internas conforme a los Decretos 0312 de 2019 y 1072 de 2015 (en Colombia), que evalúan el cumplimiento normativo y la implementación efectiva del SG-SST.
- Auditorías internas del sistema ISO 45001, realizadas anualmente para verificar el cumplimiento con los estándares internacionales de seguridad y salud en el trabajo.
- Auditorías legales que verifican la conformidad del sistema con la normativa local en Colombia y Perú.
- Auditorías de certificación ISO 45001, realizadas por entes certificadores acreditados, tanto en las sedes de Colombia como de Perú.
- Auditorías a proveedores y contratistas críticos, con una cobertura del 100%, mediante la aplicación de criterios de evaluación definidos en nuestro procedimiento de gestión de contratistas, asegurando su alineación con los estándares SST, ambientales y de responsabilidad social.
- Auditorías de casa matriz y de clientes, en las cuales sustentamos el funcionamiento y cumplimiento del SG-SST, presentando evidencias de implementación, mejora continua y control de riesgos laborales.

Este enfoque integral garantiza no solo el cumplimiento legal y normativo, sino también el compromiso de la organización con la protección de la salud y seguridad de todos los trabajadores y partes interesadas bajo nuestro control operativo.



GESTIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS

Con la finalidad de garantizar una correcta gestión frente a la identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes, se realizan inspecciones periódicas de seguridad (condiciones de seguridad, equipos de emergencia, botiquines de primeros auxilios, elementos de protección personal, locaciones, entre otras), teniendo en cuenta los hallazgos encontrados se realiza su seguimiento hasta el cierre y son registrados en la Matriz de Peligros de manera anual. Cada incidente reportado pasa por un método de investigación TASC (Técnica de Análisis Sistemático de Causas) estableciendo acciones correctivas basadas en jerarquía de controles.

Esto se realiza con el interés de prevenir y mitigar impactos negativos reales y potenciales que pueden generar a afectaciones a la integridad de las personas, dentro de los identificados podemos mencionar:

Riesgos biomecánicos o disergonómicos:

implementamos un sistema de vigilancia epidemiológico de desórdenes Musculoesqueléticos y desórdenes de la voz, con el objetivo de reducir el riesgo de estos trastornos. Estos sistemas incluyen la promoción de pausas saludables autogestionadas, tanto musculoesqueléticas como vocales, así como la implementación de ajustes ergonómicos en los puestos de trabajo para mejorar el bienestar y la salud ocupacional.

- Ergonomía en los puestos de trabajo.
- Pausas saludables.
- Capacitaciones en posturas adecuadas: se brinda formación a los trabajadores sobre higiene postural y movimientos seguros en el uso de equipos.

Riesgos psicosociales: como parte de nuestro compromiso con la prevención de riesgos psicosociales y el cuidado de la salud mental de nuestros colaboradores, hemos implementado un sistema de vigilancia orientado a la detección temprana y gestión de estos riesgos. Este sistema se complementa con capacitaciones periódicas en seguridad, salud en el trabajo y manejo del estrés, promoviendo hábitos y prácticas saludables que contribuyen al bienestar físico y emocional del personal.

Fomentamos activamente la realización de pausas mentales durante la jornada laboral, como estrategia para reducir la fatiga y mejorar el equilibrio emocional. Asimismo, contamos con el programa TP Escucha, a través del cual se ofrece atención psicológica por parte de un equipo de profesionales, disponible tanto de forma presencial

como virtual, para garantizar el acceso a apoyo emocional oportuno.

Adicionalmente, realizamos evaluaciones periódicas de los riesgos laborales y aplicamos encuestas de clima organizacional, con el propósito de identificar factores de riesgo psicosocial y establecer medidas preventivas o correctivas que fortalezcan el entorno de trabajo y el bienestar integral de nuestros trabajadores.

Riesgos físicos: implementamos medidas para prevenir y mitigar impactos negativos asociados a factores físicos como iluminación, ventilación y ruido, los cuales pueden afectar la comodidad y bienestar de los(as) trabajadores(as).

- **Iluminación:** se garantiza el cumplimiento de niveles de iluminación adecuados conforme a la normativa vigente, evitando reflejos y deslumbramientos que puedan generar fatiga visual. Se promueve el uso de luz natural y luminarias con características ergonómicas en los puestos de trabajo.
- **Ventilación:** se cuenta con sistemas de ventilación adecuados que garantizan la renovación del aire y el confort térmico en las instalaciones. Adicionalmente, se monitorean los niveles de temperatura y humedad para prevenir riesgos asociados a la calidad del aire.
- **Ruido:** no contamos con niveles de ruido ocupacional que representen un riesgo. Para confort auditivo, se dispone de almohadillas de reducción de ruido, una distribución adecuada de las estaciones de trabajo y la implementación del Programa de Protección de la Salud Auditiva. Además, se realizan mediciones periódicas para asegurar que los niveles de ruido se mantengan dentro de los límites permitidos.

Condiciones de seguridad: realizamos inspecciones mensuales de manera sistemática con el objetivo de evaluar las condiciones de seguridad tanto en el entorno laboral como en los puestos de trabajo. Estas inspecciones contemplan la verificación del cumplimiento de las medidas preventivas implementadas, la detección de condiciones inseguras y la evaluación de aspectos clave como la ergonomía, la realización de pausas activas y el uso adecuado del mobiliario y los espacios de trabajo.

Como complemento a estas actividades, contamos con una herramienta de gestión denominada "Matriz de Mejoras", que consolida los hallazgos identificados durante las inspecciones, integrando los controles jerárquicos aplicables y los planes de acción correctiva correspondientes. Para asegurar una respuesta oportuna y eficaz, se ha establecido un sistema de reuniones semanales con las áreas responsables, como Facilities y Gestión de Activos, lo que permite dar seguimiento constante a la implementación de acciones correctivas y preventivas.

Este enfoque estructurado ha permitido fortalecer la

cultura organizacional en torno a la prevención y la mejora continua. Gracias a este modelo, hemos alcanzado un 87% de cierre efectivo en las acciones de mejora propuestas, lo que evidencia un alto nivel de compromiso y una gestión proactiva de los riesgos en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Para este proceso es vital contar con los(as) trabajadores(as) quienes juegan un rol importante para el reporte de condiciones y actos inseguros, para esto se tiene habilitado el HelpDesk.



SERVICIOS DE SALUD RESPONSABLES Y SEGUROS

Gracias al nivel de madurez de este Sistema de Gestión, es posible brindar una amplia variedad de servicios de salud que contribuyen a la identificación, eliminación de peligros y minimización de riesgos laborales, garantizando tanto la prevención como la atención oportuna de eventos que puedan representar un posible riesgo y/o generar afectaciones a la salud de las personas.

- **Atención en salud y respuesta inmediata:** contamos con un servicio de atención en primeros lo que nos permite responder de manera efectiva ante emergencias médicas. Además, disponemos de áreas cardio protegidas equipadas con desfibriladores y personal capacitado en su uso.
- **Servicios habilitados en salud:** estamos habilitados como prestadores de servicios de salud con objeto social diferente, lo que incluye la atención en medicina general a través de consulta externa, garantizando una atención oportuna, continua y de calidad.
- **Promoción de la salud y bienestar psicosocial:** contamos con un equipo especializado en salud mental conformado por psicólogos clínicos que desarrollan acciones de acompañamiento individual y grupal, así como una línea de atención prioritaria 24/7 denominada "TP Escucha", orientada a la atención de crisis y soporte emocional.
- **Vigilancia y prevención de riesgos laborales:** el equipo está conformado por profesionales altamente calificados como médicos laborales, fisioterapeutas especialistas, ergónomos, fonoaudiólogos y psicólogos clínicos, quienes lideran las acciones de promoción, prevención y vigilancia epidemiológica de nuestros trabajadores. Este equipo identifica factores de riesgo físico, ergonómico y psicosocial, proponiendo intervenciones orientadas a su control y mitigación.
- **Espacios para el cuidado integral:** hemos dispuesto salas amigas de la familia lactante, promoviendo espacios seguros y adecuados para el bienestar de trabajadoras(es) en etapa de maternidad, favoreciendo la conciliación entre el trabajo y la vida personal.

Teniendo en cuenta nuestro core de negocio, la confidencialidad de datos personales es un factor crítico y esto no es excluyente al referirnos a temas de salud de nuestros(as) trabajadores(as) por eso lo manejamos a través de un enfoque integral que incluye herramientas tecnológicas, controles legales, administrativos y capacitaciones continuas:

- **Sistema de historia clínica electrónica:** contamos con un software especializado en historia clínica electrónica, que cumple con los requisitos técnicos y normativos definidos en la normativa aplicable, asegurando los siguientes atributos esenciales:
 - **Integridad:** se evita cualquier alteración no autorizada de la información registrada.
 - **Autenticidad:** cada registro está debidamente validado y firmado por el(la) profesional de salud autorizado.
 - **Veracidad:** la información consignada corresponde a datos reales y verificables del(a) trabajador(a).
 - **Confidencialidad:** el acceso está restringido a personal autorizado mediante credenciales individuales y protocolos de seguridad.
 - **Conservación:** la historia clínica es almacenada electrónicamente durante los términos legales establecidos (mínimo 20 años), con respaldo y trazabilidad.
 - **Disponibilidad:** la información está accesible únicamente a los(as) profesionales autorizados(as) y al titular, cuando así lo solicite.
- **Custodia y acceso controlado:** la información clínica está bajo custodia exclusiva del área de salud, con protocolos estrictos de acceso, almacenamiento y respaldo. Solo el personal autorizado puede acceder a estos datos y todo acceso queda registrado en auditorías internas.
- **Compromiso de confidencialidad del personal de salud:** todos(as) los(as) profesionales de la salud vinculados con nuestra organización firman un acuerdo de confidencialidad, el cual compromete legal y éticamente al manejo reservado y seguro de la información clínica de los(as) trabajadores(as). Este documento también prohíbe expresamente el uso no autorizado de los datos personales de salud.
- **Capacitación permanente y comité de historia clínica:** la organización cuenta con un Comité de Historia Clínica, desde el cual se realizan procesos de actualización normativa y capacitación constante al personal de salud y al equipo SST, así como a los(as) trabajadores(as), sobre el adecuado manejo, derechos y deberes en relación con la historia clínica.



CONSULTA, PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN

Contamos con diversos canales de consulta, participación y comunicación en el marco de la Salud, Seguridad y Bienestar en el Trabajo:

- **Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo:** contamos con un comité activo en cada país; COPASST (Colombia) y CSST (Perú) los cuales realizan reuniones mensuales durante el periodo de 2023-2025, periodo activo, promoviendo espacios de participación y representación de los(as) trabajadores(as) en temas asociados a su salud, seguridad y bienestar.
- **Comité de prevención al acoso laboral:** contamos con un comité activo en cada país; Comité de Convivencia Laboral (Colombia) y Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual Laboral (Perú) los cuales están disponibles para la debida diligencia de situaciones de acoso y/o conflictos en el entorno laboral. Los cuales trabajan de la mano con el Comité TP Contigo que brinda un acompañamiento en atención psicológica a las víctimas de acoso sexual laboral.
- **Canales de comunicación interna:** divulgación de contenidos de interés como campañas, noticias, lineamientos, entre otros.
 - TP Home (Intranet)
 - BMS (Página de comunicaciones interna)
 - Correo electrónico
 - Mensaje de texto



FORTALECIENDO EL CONOCIMIENTO EN SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR

Nuestra organización cuenta con un equipo especializado en formación y procesos de inducción, cuyo objetivo es asegurar que todo el personal —incluyendo nuevas incorporaciones, trabajadores(as) en procesos de reintroducción y en general— comprenda y aplique los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión, dentro del cual se incluye el Sistema de Gestión de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (SG-SST).

Como parte de esta estrategia, se han implementado espacios personalizados de bienvenida e interacción con el equipo de SST, fomentando desde el inicio una cultura de autocuidado y prevención. Además, se dispone de la plataforma virtual (MyTP), que facilita el acceso de los(as) trabajadores(as) a cursos autogestionables, entre ellos los módulos de inducción y reintroducción, así como contenidos de la Academia H&S (Health & Safety), centrados en la gestión y control de los principales riesgos asociados a nuestras operaciones.

La estructura de los programas de formación se basa en un análisis detallado de la población objetivo, sus roles y los riesgos específicos relacionados con sus funciones. A partir de este diagnóstico, se identifican necesidades puntuales de capacitación y se desarrollan contenidos adecuados, disponibles en formato virtual y presencial. Estas acciones permiten reforzar las competencias en SST, elevar la percepción frente a los riesgos laborales y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables.



Medicina preventiva

- Control de enfermedades, ausentismo y salud pública.
- Riesgo biológico por enfermedades infectocontagiosas.

Salud mental

- Riesgo psicosocial y salud mental.
- Reducción de riesgos y daños por consumo de sustancias.

Salud en el trabajo

- Prevención de desórdenes musculoesqueléticos.
- Prevención de desórdenes de la voz.
- Protección de la salud auditiva.
- Reincorporación laboral e inclusión sociolaboral.

Higiene ocupacional

- Control de condiciones de seguridad locativa.
- Intervención de actas o comportamientos inseguros.
- Monitoreos y mediciones higiénicas y ambientales.
- Seguridad vial (movilidad segura).

Cumplimiento

- Gestión de proveedores y contratistas.
- Comunicaciones de SST.
- Capacitaciones de SST.



Estos instrumentos de gestión permiten definir prioridades, asignar de forma efectiva los recursos y hacer seguimiento al avance de los objetivos establecidos, con el fin de asegurar entornos laborales seguros, saludables y en conformidad con la legislación vigente. Asimismo, se promueve la participación de los(as) trabajadores(as) y el compromiso de la alta dirección, factores clave para incrementar la efectividad del sistema de gestión SST en los distintos contextos territoriales.

Dicho esto, brindamos a todos(as) los(as) trabajadores(as) —tanto empleados(as) directos(as) como aquellos(as) cuyo trabajo está bajo nuestro control— el acceso a servicios médicos no relacionados directamente con el trabajo a través de:

- La habilitación como prestadores de servicios de salud con objeto social diferente, lo cual nos permite ofrecer atención en medicina general por consulta externa a todos(as) los(as) trabajadores(as) dentro de nuestras instalaciones.
- Un equipo de salud mental, conformado por psicólogos(as) clínicos(as), que brinda acompañamiento individual y grupal, así como acceso a la línea de atención emocional “TP Escucha”, disponible 24/7.
- Atención oportuna en situaciones de urgencia a través de nuestras áreas cardioprotectadas y personal entrenado en primeros auxilios.

- Espacios como las salas amigas de la familia lactante, que contribuyen al bienestar de las(os) trabajadoras(es) en etapa de maternidad y lactancia.

Adicionalmente contamos con programas voluntarios orientados a mejorar la salud general de los(as) trabajadores(as) y a reducir riesgos no laborales, incluyendo:

- Actividades de promoción de la actividad física y hábitos saludables, organizadas desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, incluyendo pausas activas, campañas de alimentación saludable y jornadas de vacunación.
- -Vigilancia epidemiológica complementaria, no solo centrada en riesgos ocupacionales, sino también en factores de riesgo comunes como hipertensión, diabetes, obesidad y salud cardiovascular.
- Participación voluntaria en campañas educativas de salud sexual y reproductiva, autocuidado y prevención de enfermedades crónicas no transmisibles.
- Acceso a estos servicios facilitado mediante jornadas presenciales, teleorientación, inscripciones virtuales y difusión a través de canales internos (correo, carteleros, capacitaciones).

PROMOCIÓN DE LA SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR

Las acciones del área de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) se desarrollan principalmente a partir de un plan de trabajo anual, diseñado de manera específica para cada uno de los países —Colombia y Perú—, en cumplimiento con la normativa local aplicable y en alineación con los objetivos estratégicos de la organización.

De manera complementaria, se ejecutan programas y planes de alcance transversal para ambos países, orientados a fortalecer la cultura de la prevención, controlar los riesgos laborales, disminuir la ocurrencia de incidentes, accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo y promover la mejora continua de las condiciones laborales.



IMPACTOS A LA SALUD EN NUESTRAS RELACIONES COMERCIALES Y GRUPOS DE INTERÉS

Con el objetivo de asegurar condiciones laborales seguras y dar cumplimiento a la normativa vigente, todos los contratistas y proveedores que prestan servicios a la organización deben cumplir con los requisitos mínimos establecidos en nuestro Programa de Gestión y Control de Contratistas y Proveedores. Este programa se encuentra alineado con la legislación en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, incluyendo el Decreto 1072 de 2015, la Ley 1562 de 2012 y otras disposiciones complementarias aplicables.

Entre los requisitos exigidos se destacan:

- La afiliación activa de los(as) trabajadores(as) a los tres componentes del Sistema de Seguridad Social Integral: ARL (riesgos laborales), EPS (salud) y fondo de pensiones (documentos equivalentes para Perú).
- La participación en los procesos de inducción general y específica en SST, antes del inicio de sus labores.
- La evaluación documental y técnica previa, de acuerdo con el tipo de servicio prestado y el nivel de riesgo asociado.

Para garantizar el cumplimiento de estos lineamientos y fomentar la mejora continua, se llevan a cabo auditorías, visitas de seguimiento e inspecciones planificadas en campo. Estas actividades permiten identificar condiciones y comportamientos inseguros, generar planes de acción correctiva y realizar seguimiento hasta su cumplimiento efectivo. Adicionalmente, como parte

de los controles de acceso a nuestras instalaciones, contratistas, proveedores y visitantes deben contar con la aprobación previa del área de SST. Esta validación incluye:

- Revisión documental del cumplimiento de requisitos en seguridad social.
- Verificación de la formación en SST (inducciones).
- Inspección del uso de elementos de protección personal, cuando la actividad así lo requiera.

Este proceso tiene como finalidad salvaguardar la integridad de todas las personas presentes en nuestras instalaciones y asegurar un entorno laboral seguro y conforme con las disposiciones legales aplicables.



PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS:

Con el objetivo de asegurar condiciones laborales seguras y dar cumplimiento a la normativa vigente, La participación activa de nuestros grupos de interés —incluyendo colaboradores, supervisores, equipos de seguridad y otros actores relevantes— ha sido esencial para la identificación de riesgos laborales y el diseño de medidas de prevención eficaces. A través de sus aportes, hemos logrado una comprensión más precisa de las condiciones reales en los distintos entornos de trabajo, lo cual ha fortalecido la pertinencia y efectividad de nuestras acciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).

Esta colaboración directa también ha permitido evaluar el impacto de las medidas implementadas. La retroalimentación continua por parte de los empleados(as), junto con los resultados obtenidos en inspecciones y auditorías, nos ha facilitado el ajuste y mejora constante de nuestros procedimientos. Como resultado, hemos consolidado una cultura organizacional basada en la seguridad participativa, en la que cada integrante se siente corresponsable del bienestar propio y el de sus compañeros.

La influencia de los distintos grupos de interés en la gestión de SST se expresa de las siguientes formas:

- Trabajadores(as): su involucramiento activo en la identificación de riesgos y en la práctica de pausas saludables ha sido clave para prevenir accidentes y enfermedades laborales.
- Líderes y supervisores: desempeñan un rol fundamental en la promoción de la cultura de seguridad, asegurando la aplicación de políticas internas y fomentando el autocuidado entre los equipos a su cargo.
- Entidades gubernamentales: son garantes del cumplimiento de la normativa vigente y sus lineamientos orientan nuestras estrategias de prevención y control de riesgos.
- Clientes: su influencia en la carga operativa y el entorno de trabajo hace necesario establecer directrices claras que salvaguarden la salud mental de nuestros trabajadores, especialmente en operaciones de atención al cliente.

El diálogo continuo y la participación activa de estos actores han contribuido significativamente al fortalecimiento de nuestras medidas de SST, creando entornos laborales más seguros, saludables y sostenibles para todos los involucrados.

RESULTADOS OBTENIDOS DURANTE 2024

Indicadores de gestión y resultados

Se analizaron indicadores clave como las tasas de ausentismo por condiciones de salud laboral, la frecuencia de accidentalidad, el número de reportes de condiciones inseguras y los resultados de las evaluaciones de riesgos psicosociales, entre otros. Actualmente, contamos con 68 indicadores para Colombia y 20 para Perú. De estos, los seis principales que miden el cumplimiento de nuestros objetivos son:

DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO	FORMA DE MEDICIÓN	META
Prevención de accidentes de trabajo: Prevenir la ocurrencia de Accidentes de Trabajo (AT) y mantener el cumplimiento del indicador acorde a las metas	(Número de accidentes de trabajo que se presentaron en el mes / Número de trabajadores(as) en el mes) * 100.	< 1.5% anual (0.125% mensual)
Prevención de enfermedades laborales: Prevenir la ocurrencia de Enfermedades Laborales (EL).	(Número de casos nuevos de enfermedad laboral durante el año en curso / Promedio de trabajadores durante el año en curso) * 100,000	5:100.000
Control de ausentismo: Mantener el ausentismo laboral por causa médica por debajo de la meta establecida a través de medidas preventivas.	(Número de días de ausencia por incapacidad laboral o común en el mes / número de días de trabajo programados en el mes) * 100	<5%
Control de peligros: Asegurar la implementación de medidas de control dirigidas a garantizar la gestión de los peligros identificados.	(Medidas de control implementadas / medidas de control definidas) * 100	90%
Acciones correctivas efectivas: Asegurar la gestión efectiva de las No conformidades (incluidos los incidentes) para fortalecer la mejora continua del sistema de gestión.	(Número de acciones correctivas efectivas / Número de acciones correctivas establecidas) * 100	85%
Cumplimiento de requisitos legales: Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, aplicables, minimizando el riesgo jurídico.	(Número de requisitos legales cumplidos / Número de requisitos legales identificados) * 100.	100%



Otros resultados de interés

	Colombia	Perú
Cantidad y tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	-Cantidad: 0 -Tasa: 0%	-Cantidad: 0 -Tasa: 0%
Cantidad y la tasa de lesiones por accidente laboral	-Cantidad: 225 -Tasa: 0.70%	-Cantidad: 0 -Tasa 0
Principales tipos de lesiones por accidente laboral	-Contusión de rodilla -Esguinces y torceduras de tobillo -Contusión en el hombro y brazo	-Falla en mobiliario. -Exposición a químicos
Cantidad de horas trabajadas	Las horas promedio trabajadas por mes fueron: HHT MES 1.987.776	Las horas promedio trabajadas por mes fueron: HHT MES 11.176.010
Cantidad de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	Cantidad: 0	Cantidad: 0
Cantidad de casos de enfermedades laborales	Cantidad: 79 -Desórdenes musculoesqueléticos: 71 -Desórdenes de la voz: 8	

En cuanto a los(as) trabajadores(as) que nos son empleados(as), la organización tiene establecido el programa de Control de Contratistas y proveedores, en donde aquellos categorizados como crítico, cuyo contrato es igual o superior a un mes de duración y/o quien ejecuta tareas de alto riesgo, deben realizar un informe mensual de acuerdo con el formato de Indicadores de gestión de contratistas, el listado de personal a ingresar o personal fijas, certificados o soportes de pago de seguridad social vigente y actividades a desarrollar claras. Esta información deberá ser cargada en un formulario el cual también se diligencia los primeros 5 días de cada mes y se consolida la información relacionada a los accidentes de trabajo ocurridos durante la ejecución de las labores para la cual fueron contratados.

Nota: Para este nicho, no se han presentado fallecimientos, casos de enfermedades laborales y dolencias.

IMPACTOS DE NUESTROS SERVICIOS

Aunque la naturaleza de nuestros servicios no genera impactos directos significativos, hemos adoptado un enfoque preventivo al evaluar los posibles efectos en la salud y seguridad de los(as) trabajadores(as) que hacen posible su prestación. En este sentido, hemos evaluado el 100% de nuestras categorías de servicios en cuanto a los impactos que pueden generar en la salud y seguridad ocupacional, con el propósito de fortalecer el entorno laboral, reducir riesgos inherentes a la operación de centros de contacto y fomentar condiciones de trabajo seguras y saludables.

Este análisis nos permite identificar oportunidades de mejora continua, implementar medidas preventivas más eficaces y garantizar que nuestras operaciones se desarrollen bajo altos estándares de protección para nuestros colaboradores. Durante 2024 no se tuvieron casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de servicios.



ELIMINACIÓN DE PELIGROS Y MINIMIZACIÓN DE RIESGOS

En nuestra organización hemos establecido y definido las directrices para identificar los peligros para la seguridad y salud de los(as) trabajadores(as) que se puedan generar en el desarrollo de las actividades en las diferentes modalidades presenciales y a distancia, así como la metodología para evaluar, valorar los riesgos y establecer controles de acuerdo con la jerarquía establecida. La metodología también permite identificar cuales peligros presentan riesgos de lesiones según la probabilidad, la consecuencia y la exposición (valoración). Adicional se establecen los controles de acuerdo con la jerarquía buscando minimizar las consecuencias, eliminar los peligros y minimizar los riesgos.

Las tasas se calculan de la siguiente manera:

Nº Accidentes de trabajo en periodo determinado

Trabajadores(as) expuestos(as) en el mismo periodo

x 100

La identificación de peligros y la evaluación de riesgos fue posible a través de la Matriz IPERC (Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Determinación de Controles), la cual permite detectar de forma sistemática los peligros presentes en cada uno de nuestros procesos operativos, analizar los niveles de riesgo asociados y establecer controles adecuados para prevenir accidentes, proteger la salud de los(as) trabajadores(as) y garantizar un entorno laboral seguro.

Hemos establecido y definido las directrices para identificar los peligros para la seguridad y salud de los(as) trabajadores(as) que se puedan generar en el desarrollo de las actividades en las diferentes modalidades presenciales y a distancia, así como la metodología para evaluar, valorar los riesgos y establecer controles de acuerdo con la jerarquía establecida. La metodología GTC 45 también permite identificar cuales peligros presentan riesgos de lesiones según la probabilidad, la consecuencia y la exposición (valoración). Adicional se establecen los controles de acuerdo con la jerarquía buscando minimizar las consecuencias, eliminar los peligros y minimizar los riesgos.

Durante el periodo objeto del informe, se identificaron como más relevantes aquellos peligros asociados a comportamientos inseguros y a la falta de prácticas de autocuidado por parte de algunos(as) trabajadores(as). Estos factores han contribuido en mayor medida a la ocurrencia de incidentes y lesiones de mayor gravedad. Por esta razón, se ha reforzado la necesidad de promover una cultura organizacional orientada a la prevención y a la responsabilidad individual frente a la seguridad.

Para abordar estos riesgos, se han definido e implementado planes de acción específicos, orientados por la jerarquía de control. Las medidas adoptadas incluyen la eliminación o sustitución de condiciones peligrosas donde ha sido posible, la implementación de controles de ingeniería y administrativos, la mejora de procesos de capacitación, y el refuerzo en el uso correcto de los elementos de protección personal (EPP). Estas acciones se ejecutan de forma continua, con seguimiento y mejora progresiva, con el fin de reducir la exposición al riesgo y fortalecer el autocuidado como eje fundamental de nuestra gestión preventiva.

Adicionalmente, se tienen procesos establecidos para realizar las investigaciones de los incidentes y accidentes de trabajo con el fin de determinar la causa raíz y determinar las acciones correctivas de acuerdo con el análisis realizado. También, se lleva un control de los datos recolectados mes a mes relacionados con la frecuencia y severidad de los accidentes en el tablero de indicadores.



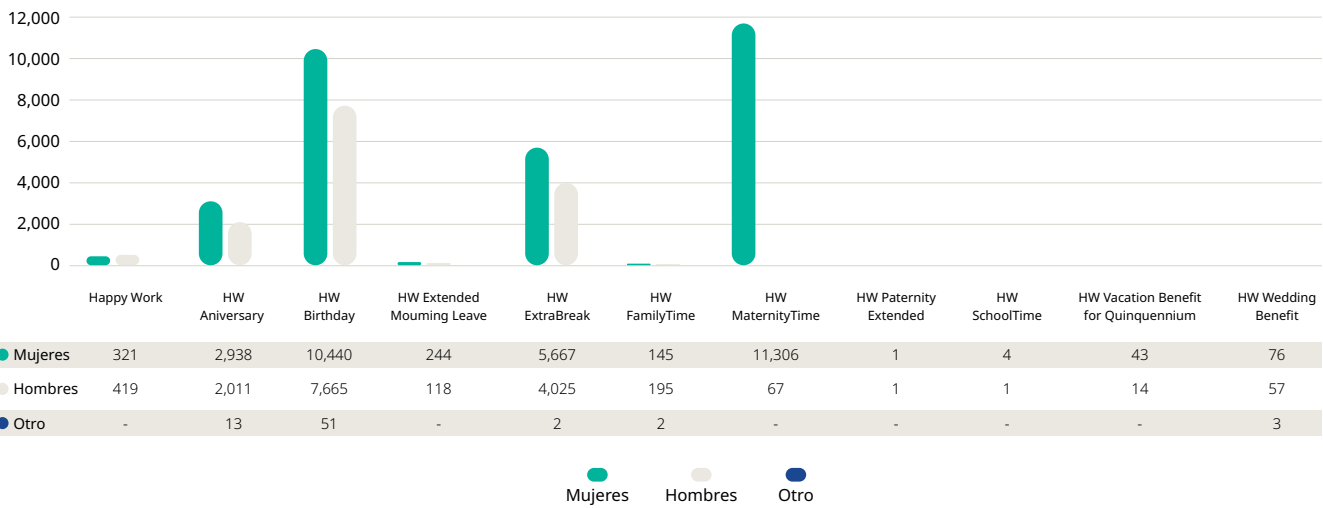
HAPPY WORK

Los beneficios incluidos en nuestra estrategia van dirigidos al 100% de nuestros(as) trabajadores(as), sin embargo, están segmentados(as) según dos poblaciones: Expertos en interacciones y Administrativos. Dentro de estos se encuentran:

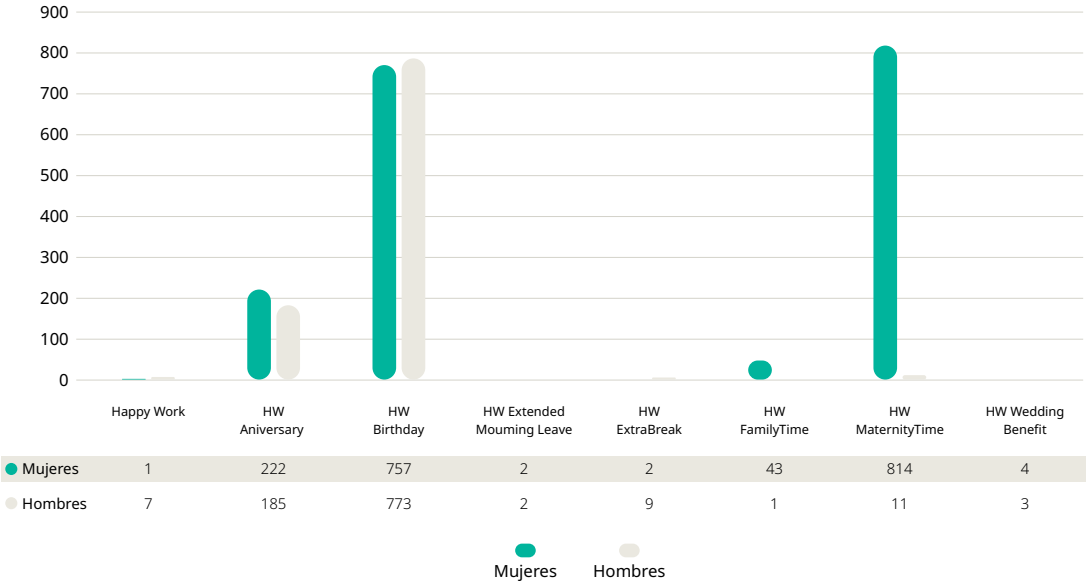
- Beneficio por cumpleaños
- Beneficio por cumplir el primer año
- Beneficio licencia de maternidad extendida
- Beneficio licencia de paternidad extendida
- Beneficio licencia de matrimonio extendida
- Beneficio licencia de duelo extendido
- Beneficio quinquenios
- Beneficio jornada navideña especial
- Beneficio día libre el 24 o 31 de diciembre
- Beneficio tarde libre el miércoles santo
- Beneficio de Short Friday
- Beneficio de horarios flexibles para el estudio

En ambos países, los beneficios son otorgados mayoritariamente a mujeres. Esta distribución puede reflejar una mayor participación femenina en la población laboral o una mayor utilización de beneficios asociados a necesidades particulares (e.g., maternidad, tiempo en familia).

Happy Work Colombia



Happy Work Perú



El análisis de los beneficios entregados en Colombia y Perú refleja un compromiso claro con el bienestar de las personas, con una participación destacada de las mujeres en el acceso y aprovechamiento de estos programas. Este patrón evidencia que los beneficios ofrecidos responden a diversas necesidades del personal, especialmente en aspectos clave como la conciliación entre la vida personal y laboral, el reconocimiento en fechas especiales y el acompañamiento en momentos significativos.

En ambos países, se observan beneficios con una distribución equitativa entre mujeres y hombres, lo que refleja avances hacia una cultura organizacional más inclusiva. Asimismo, la incorporación de la categoría “Otro” en Colombia representa un paso importante hacia el reconocimiento de la diversidad de identidades de género, lo cual sienta las bases para seguir fortaleciendo políticas más abiertas e igualitarias.

Estos resultados reafirman el valor de contar con beneficios pensados desde una perspectiva humana e inclusiva. A futuro, existen oportunidades para seguir promoviendo la corresponsabilidad en el uso de beneficios familiares, ampliar el alcance de las iniciativas a todos los grupos de personas y continuar desarrollando entornos laborales donde cada persona se sienta valorada, apoyada y reconocida.

PERMISO PARENTAL

En TP reconocemos que la maternidad, la paternidad y las responsabilidades de cuidado son momentos fundamentales en la vida de las personas. Por eso, brindamos permisos parentales que van más allá de lo exigido por la legislación vigente en Colombia y Perú, como expresión de nuestro compromiso con el bienestar, la equidad y la sostenibilidad.

Ofrecer permisos parentales adecuados no solo cumple una función legal, sino que también tiene un profundo impacto humano y organizacional. En primer lugar, fomenta la equidad de género, al promover la corresponsabilidad en el cuidado de hijas e hijos y al permitir que tanto mujeres como hombres puedan participar activamente en las etapas iniciales de crianza sin que esto afecte su trayectoria laboral.

Además, el permiso parental contribuye directamente al bienestar emocional y familiar, al permitir que las personas estén presentes en momentos clave del desarrollo de sus hijos e hijas, fortaleciendo vínculos y asegurando una mejor calidad de vida. Esto se traduce en mayor satisfacción y compromiso con la organización.



Licencias de paternidad y maternidad			
	Perú	Colombia	Total
Licencia de maternidad	20	697	717
Licencia de paternidad	10	183	193
TOTAL	30	880	910

En TP reconocemos que la maternidad, la paternidad Durante el periodo reportado, se otorgaron un total de 910 licencias parentales en Colombia y Perú, de las cuales 717 correspondieron a licencias de maternidad y 193 a licencias de paternidad. En Colombia, se evidencia una mayor cantidad de licencias otorgadas (880 en total), siendo 697 de maternidad y 183 de paternidad. En Perú, se otorgaron 30 licencias en total (20 de maternidad y 10 de paternidad). A continuación, se detallan el número de personas que permanecieron activas por 12 meses luego de retomar su licencia de maternidad y/o paternidad.

Licencias de paternidad y maternidad (Activos +12 meses)			
	Perú	Colombia	Total
Licencia de maternidad	10	99	109
Licencia de paternidad	6	69	75
TOTAL	16	168	184

Tras un análisis de permanencia, se identificó que 184 personas continuaron activas en TP durante al menos 12 meses después de tomar su licencia, lo cual representa un dato relevante en términos de retención y sostenibilidad laboral.

- En Colombia, 99 personas con licencia de maternidad y 69 con licencia de paternidad permanecieron activas, sumando un total de 168 personas.
- En Perú, 10 personas con licencia de maternidad y 6 con paternidad mantuvieron su vinculación, para un total de 16 personas.



En 2024, realizamos la edición más grande y representativa de nuestro evento corporativo anual: TP Fest, una celebración diseñada para reconocer y agradecer el compromiso de nuestras personas, quienes hacen posible cada uno de los logros que alcanzamos como organización.

Más de 16.000 trabajadores(as) participaron en esta experiencia única, celebrada en el Arena Plus de Bogotá, un espacio en el que convergieron todas las áreas, niveles y talentos de la compañía, en una jornada dedicada exclusivamente al disfrute, la conexión y el orgullo de pertenecer.

Artistas de renombre como Don Teto, Jessi Uribe, Binomio de Oro, Grupo Niche, Juanes y Yandel acompañaron esta fiesta que, más allá del entretenimiento, se convirtió en un reflejo de nuestra cultura organizacional: vibrante, humana, incluyente y profundamente conectada con su gente.

Este evento no solo representa una muestra del reconocimiento que brindamos al talento que impulsa a TP cada día, sino que también es un símbolo del valor que damos al bienestar, la felicidad y el sentido de comunidad dentro de nuestra estrategia de sostenibilidad social.

En TP, creemos que el éxito también se celebra y lo hacemos de la mano de quienes lo construyen con pasión y compromiso.

TP FEST

**Celebramos
nuestros logros
con quienes los
hacen posibles**



En 2024 vivimos una nueva edición de Sport Club TP, el encuentro deportivo empresarial más grande de Colombia, que reunió a más de 4.000 trabajadores(as) de nuestras operaciones en Bogotá y Medellín. A través de disciplinas como fútbol masculino y femenino, voleibol y bolos mixtos, generamos un espacio único que promueve el bienestar integral, fomenta hábitos de vida saludables y fortalece los lazos entre nuestros equipos de trabajo.

Sport Club TP se ha consolidado como una experiencia que va más allá de la competencia: es una plataforma para el liderazgo colaborativo, la inspiración mutua y el fortalecimiento de nuestra cultura organizacional desde el deporte, la inclusión y la recreación.

Aquí, todos ganamos: quienes compiten, quienes apoyan y quienes creen en el poder del juego limpio, el respeto y la fuerza del trabajo en equipo.

SPORT CLUB

**El deporte
como motor
de bienestar,
equipo y
liderazgo**



Héroes del Planeta



CONSERVANDO EL MUNDO QUE SOÑAMOS

NUESTRA RELACIÓN CON EL PLANETA

Nuestra organización ha logrado identificar una variedad de impactos, tanto reales como potenciales, en los ámbitos ambiental, social y económico. Para ello, hemos implementado dos mecanismos clave que nos permiten gestionar estos impactos de manera sistemática y responsable. El primero corresponde al proceso de identificación y priorización de riesgos y oportunidades en materia Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG). Este proceso permite mapear cada riesgo u oportunidad dentro del flujo operativo de la compañía, especificando el área del negocio a la que corresponde, la temática relevante, su descripción, y la naturaleza del evento (riesgo u oportunidad). Además, se analizan causas y consecuencias, partes interesadas involucradas, nivel de probabilidad e impacto, clasificación del nivel de riesgo (alto, medio o bajo), acciones de respuesta, controles establecidos, responsables de gestión y el estado actual de cada situación (abierta, en ejecución o cerrada).

El segundo mecanismo implementado es el análisis de aspectos e impactos ambientales bajo la metodología desarrollada por Vicente Conesa Fernández-Vitoria. A partir de esta herramienta, hemos identificado una serie de categorías clave en las que se concentran nuestros principales impactos y acciones mitigadoras:

Energía: el consumo energético derivado del uso intensivo de equipos electrónicos y eléctricos en nuestras operaciones genera un agotamiento de recursos naturales. Para enfrentar esta situación, hemos iniciado la incorporación de tecnologías de bajo consumo energético, obtenido la certificación ISO 50001:2018 en una de nuestras sedes, e integrado oficinas en edificios con certificación LEED. Además, promovemos la instalación de paneles solares, como parte de una estrategia de transición hacia fuentes de energía renovable, e impulsamos la sensibilización ambiental entre nuestros(as) trabajadores(as).

Agua y efluentes: el uso cotidiano de recursos hídricos en instalaciones como baños, lavamanos y bebederos representa un impacto relevante en el consumo de agua. No obstante, parte de nuestras operaciones se realizan en edificios que cuentan con sistemas de recolección de aguas lluvias y complementamos esta infraestructura con campañas de concientización para el uso responsable del recurso.

Emisiones: las actividades de nuestra organización generan emisiones de dióxido de carbono (CO2) a través

de diferentes fuentes como viajes aéreos y terrestres, consumo energético, uso de plantas eléctricas y manejo de residuos peligrosos. Para mitigar estos efectos, promovemos modalidades de trabajo remoto que reducen la movilidad e implementamos medidas compensatorias como la siembra de árboles, el reciclaje y reutilización de equipos electrónicos y la correcta gestión de residuos para evitar su disposición en rellenos sanitarios.

Residuos: la operación diaria genera residuos comunes, especialmente en zonas de alimentación y descanso, cuya cantidad está directamente relacionada con el volumen de personas presentes en nuestras instalaciones. También manejamos residuos aprovechables y especiales, como los aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), que son canalizados hacia procesos de reutilización. Asimismo, tratamos residuos peligrosos mediante gestores autorizados. Como parte de nuestras acciones de responsabilidad ambiental, adquirimos puntos ecológicos fabricados con materiales reciclados como Tetrapak, reduciendo toneladas de CO2 y reforzando el compromiso ambiental entre nuestra comunidad.



SIENDO EL CAMBIO QUE QUEREMOS EN EL MUNDO



En coherencia con nuestro compromiso con la sostenibilidad, nuestra organización ha diseñado y puesto en marcha una política ambiental que orienta nuestras acciones hacia una gestión responsable del entorno. Esta política representa nuestra hoja de ruta para avanzar en la preservación del medio ambiente, con una visión a largo plazo que busca generar impactos positivos tanto para la operación como para las generaciones futuras.

El enfoque adoptado parte del principio de protección activa de los recursos naturales, impulsando la eficiencia en su uso, la prevención de la contaminación y la promoción de entornos saludables en todos los lugares donde operamos. La política se traduce en acciones concretas encaminadas a reducir nuestra huella ambiental, integrar prácticas sostenibles en nuestros procesos y sensibilizar a nuestros equipos y aliados estratégicos sobre la importancia del cuidado ambiental.

Como parte de este compromiso, TP ha establecido medidas preventivas y mecanismos de gestión ambiental enfocados en mitigar los efectos adversos reales y potenciales que puedan derivarse de nuestras

actividades. Estas medidas se desarrollan a través de programas específicos que contemplan el análisis, la planificación y la ejecución de estrategias ambientales integradas, permitiendo así una respuesta efectiva a los desafíos actuales en materia de sostenibilidad.

Para cada programa se implementa una planificación estructurada, esta planificación se concreta a través de planes de trabajo específicos que garantizan la ejecución adecuada de las acciones definidas. Para cada uno, se desarrollan fichas técnicas que funcionan como hojas de vida, en las cuales se establecen los indicadores clave de seguimiento, el aspecto ambiental asociado, los impactos relacionados, los objetivos perseguidos, el tipo de medición y la frecuencia con la que se debe evaluar el cumplimiento. También se determinan los recursos requeridos, las metas con su periodicidad de actualización, los responsables de la implementación y las fechas correspondientes a cada medición. Según el tipo de indicador y el alcance del programa, el seguimiento puede ser mensual, semestral o anual. Como apoyo al análisis, estos datos se complementan con representaciones gráficas que facilitan la visualización del desempeño y los avances logrados a lo largo del tiempo.

BRILLANDO CON EFICIENCIA: GESTIÓN ENERGÉTICA



Uno de los pilares fundamentales de nuestra estrategia ambiental es el **Programa de Uso Racional y Eficiente de la Energía (PROURE)**, diseñado para optimizar el consumo energético en nuestras operaciones. A través de este programa, fomentamos la adopción progresiva de tecnologías que integren criterios de eficiencia energética, priorizando la adquisición de aparatos eléctricos y electrónicos con menor demanda energética.

Paralelamente, avanzamos en la incorporación de instalaciones que respondan a estándares sostenibles, buscando activamente sedes que cuenten con certificaciones reconocidas como LEED, lo cual refuerza nuestro compromiso con infraestructuras respetuosas del medio ambiente. Como parte de nuestras acciones destacadas, implementamos la certificación ISO 50001:2018 en una de nuestras sedes, lo que nos permite gestionar de manera sistemática la eficiencia energética.

Además, hemos introducido sensores de movimiento en nuestras instalaciones, optimizando el uso de iluminación al activarse únicamente cuando es necesario, lo cual contribuye significativamente a la reducción del consumo innecesario de electricidad y fortalece nuestras prácticas de gestión energética responsable.

El consumo de electricidad en TP se calcula a través de la recopilación mensual de facturas del consumo de electricidad de nuestras oficinas, adicional estos consumos son validados por un tercero para asegurar su veracidad con los datos obtenidos. En caso de no contar con la factura correspondiente, llevamos a cabo una proyección de los valores de consumo mediante una regresión de datos, tomando en consideración la población mensual del sitio en cuestión.

Objetivo y meta:

DISMINUIR COMO MÍNIMO
EN UN 9% EL CONSUMO DE
ENERGÍA ELÉCTRICA en nuestras
instalaciones en relación con el número de trabajadores(as).

Indicador:

$$\text{Anual} = \left(1 - \left(\frac{\frac{\sum \text{Consumos de kWh en 2024}}{\text{X Trabajadores(as) en site 2024}}}{\frac{\sum \text{Consumos de kWh en 2023}}{\text{X Trabajadores(as) en site 2023}}} \right) \right) * 100$$

Resultados Colombia:

- Consumo de electricidad para Colombia 2024 (kW): 20,240,694
- Reducción del consumo energético en la compañía per cápita en un 20% de kWh en el año 2024 versus el año 2023.

Resultados Perú:

- Consumo de electricidad para Perú 2024 (kW): 2,211,686
- Reducción del consumo energético en la compañía per cápita en un 42% de kWh en el año 2024 versus el año 2023.

En línea con su compromiso ambiental, TP ha implementado diversas iniciativas en sus operaciones de Perú y Colombia para reducir el consumo energético, combinando innovación tecnológica con programas de sensibilización dirigidos a sus trabajadores(as). Durante 2024, TP logró importantes avances en eficiencia energética en sus operaciones en Perú y Colombia, destacando reducciones del 42% y 20% respectivamente en el consumo de energía por persona en sus sites. Este éxito fue posible gracias a la combinación de estrategias clave, entre ellas, la implementación de tecnologías innovadoras como sensores de movimiento en oficinas, que permitieron minimizar el consumo innecesario de electricidad. A su vez, se fortalecieron los programas de sensibilización mediante charlas, comunicados y otras acciones formativas que promovieron hábitos responsables entre los trabajadores(as).

En TP Colombia, las oficinas ubicadas en el complejo empresarial Connecta 26 en Bogotá cuentan con paneles solares, los cuales representan un avance significativo en la reducción del consumo energético convencional. Esta infraestructura no solo permite aprovechar fuentes renovables, sino que también contribuye activamente a la disminución de la huella de carbono. Esta iniciativa refuerza el compromiso de la compañía con el desarrollo de prácticas empresariales responsables, alineadas con los principios de protección ambiental.

Un factor determinante fue la certificación ISO 50001 obtenida en el site Lote 30, que contribuyó significativamente a estructurar y consolidar las estrategias de gestión energética. Estos resultados reflejan el compromiso de la organización con la sostenibilidad, estableciendo una base sólida para seguir

reduciendo su impacto ambiental en ambos países.

En TP Perú, se promueve activamente la eficiencia energética mediante la adopción de nuevas tecnologías y la concientización continua. Entre las principales acciones se destacan:

- Electricidad: la instalación de sensores de movimiento permite que las luces y equipos eléctricos se activen únicamente cuando es necesario, reduciendo el consumo innecesario y fomentando prácticas responsables entre los(as) trabajadores(as).
- Calefacción y refrigeración: se han optimizado los sistemas de climatización para mantener una temperatura adecuada que garantice el confort sin generar un uso excesivo de energía, equilibrando bienestar y sostenibilidad.

Además, una parte fundamental de esta estrategia radica en la educación y sensibilización de los(as) trabajadores(as). A través de campañas internas, charlas informativas y recursos interactivos, se fomenta una cultura organizacional comprometida con el medio ambiente. Cada trabajador(a) actúa como un(a) embajador(a) del cambio, comprendiendo que pequeños hábitos—como apagar las luces al salir de una habitación o utilizar los equipos de manera eficiente—pueden generar un impacto significativo a largo plazo.



MARES DE OPORTUNIDADES: GESTIÓN HÍDRICA



En el marco de nuestro compromiso con la sostenibilidad, hemos establecido el **Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA)**, orientado a reducir el consumo hídrico en nuestras operaciones mediante soluciones tecnológicas y cambios culturales. Este programa impulsa la implementación de infraestructuras que promueven el uso responsable del recurso, como lavamanos con sensores automáticos, inodoros de bajo consumo y sistemas para el aprovechamiento de aguas lluvias en zonas comunes. Estas acciones no solo disminuyen el impacto ambiental, sino que también refuerzan la eficiencia operativa.

Además, desde este programa se promueve activamente la sensibilización ambiental, integrando campañas y actividades que buscan consolidar una cultura organizacional consciente del uso racional del agua, fortaleciendo así nuestro rol como agentes de cambio frente a los desafíos hídricos actuales.

Objetivo y meta:

OPTIMIZAR EL USO DEL RECURSO HÍDRICO

por medio de la reducción de la cantidad de metros cúbicos consumidos en las instalaciones

COMO MÍNIMO EN UN 8% en relación con la cantidad de trabajadores(as) en las instalaciones.

Indicador:

$$\text{Anual} = \left(1 - \left(\frac{\frac{\sum \text{Consumos de m}^3 \text{ en 2024}}{\text{X Trabajadores(as) en site 2024}}}{\frac{\sum \text{Consumos de m}^3 \text{ en 2023}}{\text{X Trabajadores(as) en site 2023}}} \right) \right) * 100$$

Resultados Colombia:

- Consumo de agua para Colombia 2024 (ML): 113.93 ML
- Disminución del 8% m3 per cápita para el año 2024 en comparación con el año 2023.

Resultados Perú:

- Consumo de agua para Perú 2024 (ML): 29.35 ML
- Disminución mayor 50% m3 per cápita para el año 2024 en comparación con el año 2023.

Reconocemos el agua como un recurso esencial para el funcionamiento diario de nuestras operaciones en Colombia y Perú. En ambos países, el suministro de agua y el servicio de alcantarillado son prestados por empresas públicas autorizadas, lo que garantiza un acceso seguro y continuo. En Colombia, el servicio es provisto por la Empresa de Acueducto de Bogotá, Empresas Públicas de Medellín y la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla. En Perú, nuestras instalaciones en Lima son abastecidas por SEDAPAL.

El consumo de este recurso se determina principalmente a partir de las facturas mensuales emitidas por los proveedores del servicio. Cuando no se dispone de estas

facturas, se estima el consumo mediante análisis de regresión de datos, considerando la población mensual de cada sitio. Esta metodología asegura la continuidad en el monitoreo y control de nuestro desempeño ambiental. El agua es utilizada principalmente para servicios sanitarios, consumo directo por parte del personal, preparación de alimentos y actividades de limpieza. Reconocemos que el agotamiento de los recursos hídricos naturales es uno de los impactos ambientales más relevantes de nuestra operación. Por ello, estamos comprometidos con su uso racional y eficiente.

Los objetivos y metas asociados a la gestión del agua y los efluentes se definen dentro de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, a partir del análisis de aspectos e impactos operativos y del contexto local, especialmente en zonas con estrés hídrico. Nuestra estrategia se alinea con las políticas y regulaciones de cada país. En Colombia, seguimos el Decreto 1090 de 2018, que complementa el Decreto 1076 de 2015 y desarrolla la Ley 373 de 1997. En Perú, nos regimos por la Ley N.º 29338 de Recursos Hídricos y otras normativas complementarias.

Como parte de nuestro enfoque, hemos implementado un Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua, cuyo objetivo es:

- Optimizar el consumo de agua en todas nuestras operaciones.
- Prevenir y mitigar impactos asociados con la sobreexplotación del recurso.
- Asegurar la eficiencia en instalaciones administrativas, cafeterías y zonas de servicios generales.

Los objetivos de reducción se fijan anualmente con base en los resultados del año anterior y se ajustan de acuerdo con las condiciones específicas de cada sitio. Para cumplir estas metas, promovemos la participación activa del personal mediante:

- Capacitaciones en buenas prácticas de uso del recurso.
- Monitoreo regular del consumo de agua.
- Implementación de tecnologías de bajo consumo, como grifos y sanitarios con cierre automático.

Además, todos los vertimientos generados en nuestras instalaciones son domésticos y se descargan directamente al sistema de alcantarillado público. Estos provienen de actividades cotidianas del personal y de las labores de limpieza. Su manejo cumple con la normativa ambiental vigente:

- En Colombia, aplicamos la Resolución 631 de 2015, que regula los parámetros de calidad para vertimientos al alcantarillado.
- En Perú, seguimos el Decreto Supremo 003-2010-MINAM, que establece los límites máximos permisibles para vertimientos en redes de alcantarillado sanitario.

Ambos marcos buscan proteger los sistemas de tratamiento y los ecosistemas, asegurando que nuestras descargas no generen impactos negativos. Complementariamente, desarrollamos un programa integral de sensibilización y eficiencia hídrica, que incluye:

- Revisiones periódicas del consumo.
- Capacitaciones al personal.
- Señalización en puntos estratégicos para promover el uso responsable del agua.
- Infraestructuras de bajo consumo en baños y áreas comunes.



Asimismo, mantenemos una comunicación continua con las administraciones de los edificios donde operamos, colaborando en campañas conjuntas que promueven la conservación del agua entre todos los ocupantes, incluyendo empleados(as), visitantes y proveedores.

Este enfoque integral refuerza nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental y consolida nuestro rol como empresa responsable con el entorno y la gestión de los recursos naturales.

CAMBIANDO
EL CLIMA,
TRANSFORMANDO
EL MUNDO:
GESTIÓN
CLIMÁTICA



Como parte de nuestro compromiso con la acción climática, hemos implementado **un Programa de Adaptación y Mitigación al Cambio Climático**, orientado a gestionar de forma responsable nuestra contribución al calentamiento global. Este programa contempla la medición sistemática de la huella de carbono generada por nuestras actividades operativas, cuya verificación está prevista para el año 2025, asegurando así la rigurosidad del proceso.

Asimismo, TP se ha comprometido a compensar esta huella a través de diversas iniciativas ambientales, entre ellas, la siembra de árboles y la recolección de residuos en ecosistemas estratégicos. Estas acciones no solo buscan contrarrestar el impacto generado, sino también fortalecer la resiliencia ambiental y promover prácticas sostenibles dentro y fuera de la organización.

Objetivo y meta:

REDUCIR EN UN 5% LA EMISIÓN PER CÁPITA DE CO2 generada por en relación con el 2023.

Indicador:

Anual = $\left(1 - \left(\frac{\frac{\text{Ton CO}_2 \text{ eq año 2024}}{\text{X Trabajadores(as) en site 2024}}}{\frac{\text{Ton CO}_2 \text{ eq año 2023}}{\text{X Trabajadores(as) en site 2023}}} \right) \right) * 100$

Resultados Colombia:

- 5402 tCO2 para el año 2024, obteniendo así un aumento de 53% en comparación con el año 2023.

Resultados Perú:

- 885 tCO2 para el año 2024, obteniendo así una reducción de 4% en comparación con el año 2023.

El inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de la organización se ha desarrollado conforme a los lineamientos establecidos en la norma ISO 14064:2020, en armonía con el enfoque del GHG Protocol, lo cual permite estructurar el reporte bajo los tres alcances definidos internacionalmente. La medición de la huella de carbono se realiza anualmente y es verificada por una entidad externa independiente con el objetivo de garantizar la transparencia y confiabilidad de la información reportada. Para el cálculo se utilizaron los potenciales de calentamiento global (GWP, por sus siglas en inglés) definidos en el más reciente informe del Panel Intergubernamental del Cambio Climático (IPCC, 2021), así como factores de emisión locales de acuerdo con el país de operación (Colombia o Perú). El año base definido para establecer la trazabilidad de las emisiones es 2023.

En el Alcance 1, se consideraron emisiones directas de GEI asociadas al uso de combustibles fósiles, vehículos propios y gases refrigerantes (CO2, CH4, N2O, R134A, R22, R407C, R410A, R422D para Colombia, y CO2, CH4, R410A, R134A para Perú). No se incluyen emisiones biogénicas antropogénicas ni no antropogénicas, dado que la organización no realiza actividades que las generen ni se ve afectada por eventos naturales que las impliquen.

Para el Alcance 2, se contabilizaron emisiones indirectas provenientes del consumo de energía eléctrica. En el Alcance 3, se incluyeron emisiones por actividades como transporte y viajes corporativos, uso de papel bond, y generación de residuos.

En 2024, las emisiones totales en Colombia fueron 5402 toneladas de CO2 equivalente (tCO2e) y en Perú de 885 tCO2e. En comparación con el año base (2023), esto representa una variación del 53% en Colombia. En Colombia si bien se observa un incremento significativo es consecuente del ingreso de nuevas fuentes de emisión y el aumento poblacional, sin embargo para Perú, en comparación con el año 2023 se evidencia una variación positiva del 4%.

Del total de emisiones generadas para Colombia, el 21% (1150.7 tCO2e) y para Perú, el 19% (163.6 tCO2) corresponde a emisiones directas (alcance 1) y el restante equivalente al 70% (4251.5 tCO2e) para Colombia y al 81% (721,2 tCO2e) para Perú de emisiones indirectas (alcance 2 y 3). Esto nos permite calcular una huella de carbono per capita estimada en 0.24 tCO2 por persona para Colombia y 0.47 tCO2 por persona para Perú.

	Colombia		Perú	
	2023	2024	2023	2024
Alcance 1	97.8 TCO ₂ e	1150.7 TCO ₂ e	4.5 TCO ₂ e	163.69 TCO ₂ e
Alcance 2	1,738.5 TCO ₂ e	3305.2 TCO ₂ e	189.8 TCO ₂ e	559.45 TCO ₂ e
Alcance 3	910.3 TCO ₂ e	946.3 TCO ₂ e	418.8 TCO ₂ e	161.86 TCO ₂ e
Total	2,746.6 TCO ₂ e	5402.3 TCO ₂ e	613.1 TCO ₂ e	885 TCO ₂ e

Cabe destacar que la mayoría de los gases refrigerantes (a excepción del R22) utilizados no contienen cloro por lo que no se presenta afectación significativa a la capa de ozono, sin embargo, contribuyen al cambio climático debido a su GWP. Por lo anterior, en TP avanzamos continuamente en la búsqueda de alternativas más sostenibles que nos permitan una sustitución continua que representen nuestro compromiso con el ambiente. Todos los factores de emisión utilizados corresponden al último informe disponible del IPCC.

Durante el año 2024, en Colombia y Perú implementamos un conjunto integral de iniciativas orientadas a mitigar y compensar nuestras emisiones de gases de efecto invernadero, reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental. En Colombia, compensamos 999 TCO2e mediante acciones destacadas como la siembra de 3,000 árboles, fortaleciendo tanto la captura de carbono como los ecosistemas locales. En ambos países, promovimos activamente la economía circular mediante la clasificación, almacenamiento y entrega de materiales reciclables a fundaciones y gestores autorizados, además de la donación de equipos electrónicos y otros insumos reutilizables. Esta estrategia permite minimizar la disposición final de residuos y extender la vida útil de diversos productos.

Complementamos estos esfuerzos con jornadas de recolección de residuos en espacios inadecuados, contribuyendo directamente a la limpieza y recuperación de entornos afectados. En Perú, se destacó además la limpieza de pantanos como medida de restauración ambiental. En ambos contextos, cultivamos una cultura organizacional orientada a la protección del ambiente, involucrando a nuestros(as) trabajadores(as) en actividades de sensibilización, participación y formación ambiental.

Adicionalmente, y como parte de una estrategia continua, adquirimos créditos de carbono provenientes de proyectos forestales certificados bajo estándares internacionales, con el objetivo de compensar el 100% de las emisiones reportadas, tanto en años anteriores como proyectadas para 2024. Estas acciones consolidan nuestro camino hacia la carbono neutralidad, meta que guía la evolución de nuestra estrategia ambiental de largo plazo.



TRANSFORMANDO
LA LINEALIDAD:
GESTIÓN DE
RESIDUOS



Contamos con un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos y Peligrosos que busca asegurar una disposición responsable de los desechos generados en sus operaciones. Este plan contempla la implementación de contenedores especializados para la recolección de botellas y tapas plásticas, promoviendo así la correcta clasificación y el aprovechamiento de residuos reciclables para su reincorporación en la cadena de valor. Adicionalmente, se garantiza que los residuos especiales y peligrosos sean tratados y dispuestos de forma segura por gestores autorizados por las autoridades ambientales. Como parte del compromiso con la sostenibilidad, los equipos eléctricos y electrónicos que aún presentan funcionalidad, tales como computadores o celulares, son donados a fundaciones e instituciones, permitiendo extender su vida útil.

El plan también incluye diversas actividades de voluntariado enfocadas en la educación ambiental, como jornadas de siembra de árboles, caminatas ecológicas y recolección de residuos en ecosistemas naturales, con el fin de sensibilizar tanto al talento interno como a las comunidades cercanas sobre la importancia del cuidado del entorno.

Residuos comunes

Objetivo y meta:

- La generación de residuos sólidos en TP Colombia deberá ser inferior al promedio per cápita nacional, sin exceder el 100% de dicho valor.
- CUANTIFICAR LA CANTIDAD DE RESIDUOS COMUNES (orgánicos, no aprovechables y aprovechables) generados en la organización como mínimo en un 67% del total de las sedes de TP Perú.

Indicador:

Colombia:

$$\text{Anual} = \frac{\left(\frac{\text{Kg residuos no aprovechables anual}}{\text{X Trabajadores(as) en site 2024}} \right)}{515 \frac{\text{Kg}}{\text{Habitante}}}$$

Perú:

$$\left(\frac{\text{Nº de sites que pesan sus residuos en 2024}}{\text{Nº de sites totales}} \right) * 100$$

Resultados Colombia:

- Reducción en la generación de residuos comunes, logrando un 1.5% en la reducción.

Resultados Perú:

- Para el año 2024 se obtiene un resultado de un 67% de cumplimiento para la medición a la generación de residuos en los diferentes sites de Perú, resaltando que en estas dos sedes en las cuales se realiza el pesaje, son las sedes con mayor población y ocupación, sin embargo, para el año 2025 se ampliara la meta para obtener una cobertura total.

Residuos comunes

Objetivo y meta:

LOGRAR O SUPERAR EN UN 100% LA GENERACIÓN DE RESIDUOS APROVECHABLES

(12%) de la generación total de residuos (bolsa negra, verde y blanca) de acuerdo con la tasa establecida en Colombia.

Indicador:

$$\text{Anual} = \frac{\left(\frac{\sum \text{Kg residuos no aprovechables anual}}{\text{X Trabajadores(as) en site 2024}} \right)}{\left(\frac{\sum \text{Kg residuos totales anual}}{\text{X Trabajadores(as) en site 2024}} * 0.12 \right)} * 100$$

Resultados Colombia:

- Para el año 2024 la generación total de residuos fue de 261,470 kg comunes en todo el año, es decir, 261 toneladas, de los cuales 89,183 kg fueron residuos aprovechables, es decir 89 toneladas, generando así un cumplimiento del 184% de los residuos aprovechables, teniendo como meta la generación mínima del 1.4 kg mínimos de residuos aprovechables en todo el año y generando finalmente 3.97 kg aprovechables de la tasa de estos mismos. Con estos resultados se espera determinar una tasa de aprovechamiento que genere grandes retos para el año 2025.

Residuos especiales

Objetivo y meta:

DISPONER Y GARANTIZAR EL 100% EN LA DISPOSICIÓN FINAL CORRECTA de los residuos especiales y peligrosos generados en la organización para las sedes de Colombia.

Indicador:

$$\left(\frac{\text{Kg de residuos especiales y peligrosos certificados en 2024}}{\text{Kg de residuos especiales y peligrosos generales 2024}} \right) * 100$$

Resultados Colombia:

- Se obtiene como resultado la garantía del tratamiento y la disposición final correspondiente de los residuos especiales y peligrosos del 100%.

Resultados Perú:

- Se obtiene como resultado la garantía del tratamiento y la disposición final correspondiente de los residuos especiales y peligrosos del 100%.



GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS

Al especializarnos en la prestación de servicios de atención al cliente mediante plataformas tecnológicas, lo cual implica un uso intensivo de equipos electrónicos como computadores, teléfonos y sistemas de comunicación. Esta naturaleza operativa genera una cantidad significativa de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), así como residuos ordinarios derivados de las actividades cotidianas en los espacios laborales.

Además, el volumen de trabajadores(as) en nuestras sedes genera residuos comunes en áreas de esparcimiento durante jornadas de alimentación y descanso. Esta situación representa un desafío para la gestión ambiental, tanto en términos de disposición adecuada como de aprovechamiento, considerando también los residuos que se generan en actividades indirectas como adecuaciones locativas, mantenimiento, salud ocupacional y operación de plantas eléctricas.

ESTRATEGIAS DE CIRCULARIDAD

Como parte de nuestro compromiso con la economía circular, hemos implementado diversas estrategias para reincorporar materiales en la cadena de valor:

- Donación de equipos electrónicos (monitores, CPUs, teclados, mouses, teléfonos móviles y fijos) en buen estado a fundaciones e instituciones, extendiendo su vida útil y reduciendo su disposición prematura.
- Instalación de puntos ecológicos en áreas estratégicas para facilitar la clasificación de residuos (botellas, tapas plásticas, entre otros).
- Campañas internas de sensibilización que promueven el reciclaje, la reutilización y el aprovechamiento de materiales entre los colaboradores.
- Programa de donación de mobiliario y otros elementos que, aunque ya no forman parte activa de la operación, pueden seguir siendo útiles para otras organizaciones o comunidades.

Los residuos aprovechables son gestionados a través de fundaciones que colaboran con plantas de reciclaje autorizadas, transformando materiales como plástico, vidrio y metales en nuevas materias primas o productos.



MANEJO DE RESIDUOS ESPECIALES Y PELIGROSOS

La disposición responsable de los RAEE y residuos especiales se lleva a cabo mediante gestores ambientales certificados, quienes garantizan procesos como:

- Recolección y desmontaje de dispositivos electrónicos.
- Separación y reciclaje de materiales valiosos como cobre, aluminio, oro y plástico.
- Reacondicionamiento y reutilización de equipos en buen estado.
- Tratamiento de componentes peligrosos como baterías o circuitos con sustancias tóxicas.
- Cumplimiento normativo y monitoreo ambiental, de acuerdo con la legislación local e internacional.

Para los residuos peligrosos, se siguen protocolos rigurosos que incluyen identificación, almacenamiento seguro, transporte especializado, tratamiento y eliminación mediante incineración, encapsulado o neutralización, según el tipo de sustancia, todo ello respaldado con licencia ambiental vigente.

CONTROL DOCUMENTAL Y TRAZABILIDAD

Todos los residuos aprovechables son gestionados mediante certificados emitidos por organizaciones con autorización ambiental, garantizando su correcto tratamiento. Para los residuos especiales y peligrosos se implementa un proceso de control que incluye:

- Manifiesto de recolección con trazabilidad del tipo de residuo y su tratamiento.
- Certificados de disposición final y/o aprovechamiento, según corresponda.
- Sistema interno de gestión de solicitudes de recolección, disponible para todas las áreas.

RESULTADOS DE GESTIÓN

Continuamos fortaleciendo nuestro compromiso con la gestión ambiental responsable mediante la adecuada segregación, aprovechamiento y disposición de residuos en nuestras operaciones en Colombia y Perú. Durante 2024, implementamos acciones orientadas a maximizar el aprovechamiento de materiales y garantizar el manejo seguro de residuos ordinarios, especiales y peligrosos a través de gestores ambientales autorizados.

Colombia

Durante el año, se logró el aprovechamiento de más de 143 toneladas de residuos, entre los que se incluyen:

- Materiales plásticos
- Metales como chatarra y cobre
- Papel, cartón y envases Tetrapak
- Luminarias y vidrio
- Baterías y pilas
- Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), los cuales, a pesar de estar fuera de uso para la compañía, pueden ser reutilizados por distintas poblaciones, extendiendo su vida útil y contribuyendo a la economía circular

En cuanto a la gestión de residuos no aprovechables, se trataron adecuadamente 271 toneladas de residuos ordinarios, especiales y peligrosos, incluyendo:

- Residuos biosanitarios: 0.16 toneladas
- Material para destrucción de marca: 0.71 toneladas
- Fármacos vencidos, envases químicos, residuos de construcción y demolición, entre otros: 9.2 toneladas
- Residuos ordinarios (generados por operaciones diarias): 16.3 toneladas

Estas cantidades fueron tratadas mediante procesos diferenciados de acuerdo con su naturaleza:

- Desactivación de alta eficiencia: 0.16 toneladas
- Tratamiento y celda de seguridad: 9.2 toneladas
- Relleno sanitario: 16.3 toneladas



Perú

Se promovió también el aprovechamiento de residuos como:

- Materiales plásticos
- Chatarra y cobre
- Cartón
- RAEE, cuya vida útil puede prolongarse mediante su reutilización por parte de diversas poblaciones

En total, se aprovecharon 20.9 toneladas de residuos en el país.

Por otro lado, se gestionaron de manera adecuada 54.1 toneladas de residuos ordinarios, especiales y peligrosos, con la participación de gestores certificados. Entre los residuos tratados se encuentran:

- Residuos biosanitarios: 0.002 toneladas
- Residuos de construcción y demolición: 2.1 toneladas
- Residuos ordinarios: 24 toneladas

Los métodos de disposición utilizados incluyeron:

- Desactivación de alta eficiencia: 0.002 toneladas
- Tratamiento y celda de seguridad: 2.1 toneladas
- Relleno sanitario: 24 toneladas

Esta gestión diferenciada y alineada con los principios de economía circular y cumplimiento normativo ambiental refleja el compromiso con la sostenibilidad y la mejora continua en sus operaciones. Estos resultados no solo reducen el impacto ambiental de nuestras actividades, sino que también promueven el uso responsable de los recursos y fortalecen nuestras prácticas de gestión ambiental en la región.



EMERGENCIAS AMBIENTALES

En continuidad con el enfoque adoptado el año pasado, el plan de emergencias ambientales vigente ha sido actualizado con base en la caracterización de riesgos específicos en nuestras distintas instalaciones. Este proceso se llevó a cabo mediante una evaluación integral que consideró tanto la probabilidad de ocurrencia como la magnitud del impacto potencial sobre el entorno. Los riesgos identificados incluyen escenarios como derrames de hidrocarburos, incendios forestales e inundaciones, entre otros. Cada uno ha sido analizado con el fin de comprender con precisión su nivel de criticidad, lo que nos permite establecer medidas preventivas y de respuesta oportunas. Gracias a este análisis continuo, reforzamos nuestra capacidad para mitigar impactos negativos sobre el medio ambiente y proteger la integridad de nuestro equipo de trabajo, fortaleciendo así nuestro compromiso con una gestión ambiental responsable.

PRINCIPALES RIESGOS AMBIENTALES IDENTIFICADOS:

En continuidad con el enfoque adoptado el año pasado, el plan de emergencias ambientales vigente ha sido actualizado con base en la caracterización de riesgos específicos en nuestras distintas instalaciones. Este proceso se llevó a cabo mediante una evaluación integral que consideró tanto la probabilidad de ocurrencia como la magnitud del impacto potencial sobre el entorno. Los riesgos identificados incluyen escenarios como derrames de hidrocarburos, incendios forestales e inundaciones, entre otros. Cada uno ha sido analizado con el fin de comprender con precisión su nivel de criticidad, lo que nos permite establecer medidas preventivas y de respuesta oportunas. Gracias a este análisis continuo, reforzamos nuestra capacidad para mitigar impactos negativos sobre el medio ambiente y proteger la integridad de nuestro equipo de trabajo, fortaleciendo así nuestro compromiso con una gestión ambiental responsable.

Fugas internas en sistemas hidráulicos: la rotura o mal estado de las tuberías puede ocasionar pérdidas de agua y acumulaciones no controladas dentro de las instalaciones. Para mitigar este tipo de eventos, es clave contar con mecanismos de detección temprana y protocolos de actuación que minimicen el desperdicio del recurso y los posibles daños a la infraestructura.

Derrames de hidrocarburos y sustancias químicas: estos incidentes representan una amenaza considerable tanto para el entorno natural como para la integridad del personal. La preparación ante estos eventos incluye disponer de procedimientos eficaces para su contención, neutralización y limpieza, reduciendo así los riesgos de contaminación y afectación a la salud.

Interacción con fauna y flora en zonas operativas: la presencia de especies silvestres en las inmediaciones de las instalaciones puede dar lugar a situaciones de riesgo. Es necesario aplicar medidas que permitan una convivencia segura, protegiendo la biodiversidad sin comprometer la seguridad de los trabajadores(as) o el funcionamiento de las operaciones.

Manejo inadecuado de residuos sólidos y peligrosos: la ausencia de prácticas adecuadas para clasificar, almacenar y disponer los residuos generados, incluidos los peligrosos o especiales, puede dar origen a incidentes ambientales. Para evitar estos escenarios, es imprescindible fortalecer los sistemas de gestión de residuos y asegurar el cumplimiento de las normativas ambientales.

Incendios en áreas con cobertura vegetal: la presencia de materiales inflamables o el manejo imprudente de elementos como colillas, envases con sustancias volátiles o vidrios, puede desencadenar fuegos en zonas verdes. La prevención y preparación frente a estos eventos requieren acciones educativas, control de fuentes de ignición y planes de respuesta ante emergencias.

Contamos con un programa integral de formación y capacitación para brigadistas ambientales, diseñado con el fin de que nuestro equipo desarrolle las competencias necesarias para responder eficazmente ante posibles emergencias ambientales. Para 2024, nos propusimos capacitar al menos al 2% de nuestra plantilla como brigadistas, estratégicamente distribuidos en cada site para garantizar una rápida atención. Nos enorgullece haber superado esta meta, formando al 9% del total de trabajadores(as) (3,636) en Colombia y al 8% (358) en Perú.

Gracias al compromiso de cada brigadista, hemos podido validar la efectividad de nuestro plan de emergencias mediante la realización de simulacros. Durante este periodo, se llevaron a cabo 37 simulacros en Colombia y 8 en Perú, fortaleciendo nuestra capacidad de respuesta ante situaciones críticas.



Hands On

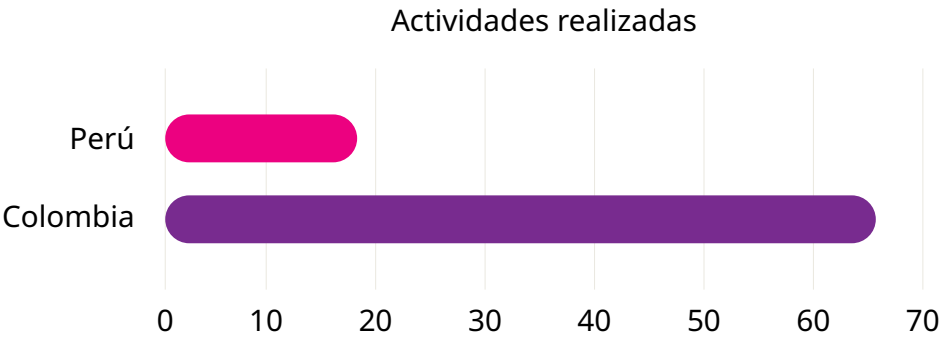


PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO

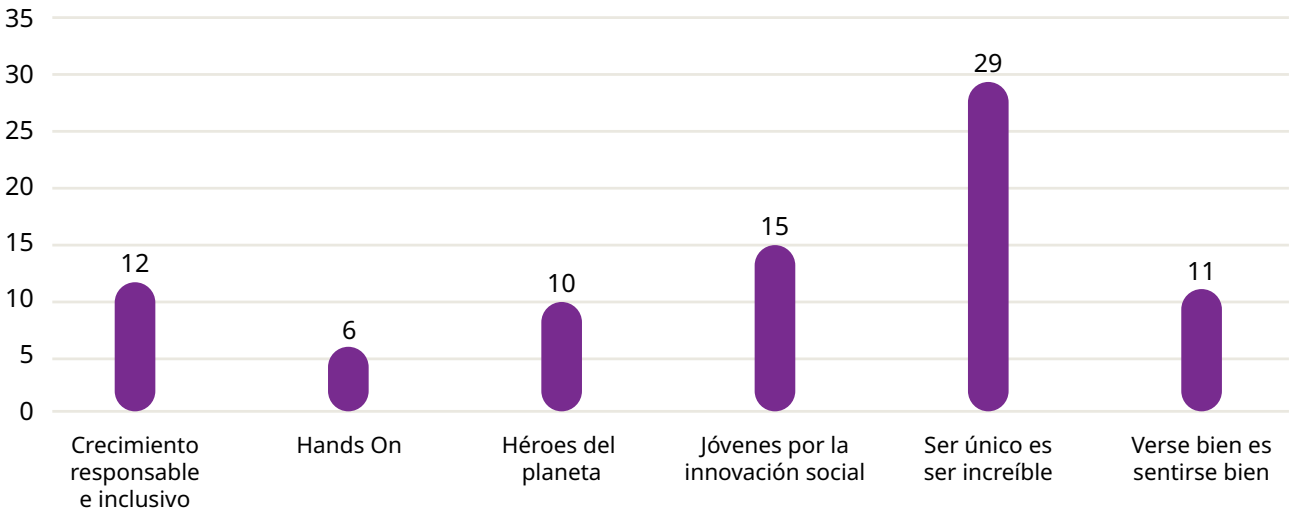
Hemos consolidado una robusta red de voluntariado conformada por 15,830 personas activas, con una tasa de desvinculación del 4.5%, que contribuyen con su tiempo y compromiso a construir, educar, cuidar el planeta, entregar ayuda humanitaria y generar valor en la sociedad como verdaderos agentes de transformación.

A través de nuestro Programa de Voluntariado Corporativo “Hands On”, alineado con las estrategias corporativas de Citizen of The World y Citizen of The Planet, contribuye a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, hemos logrado impactar a más de 31,500 personas mediante la ejecución de más de 80 actividades y la creación de 47 alianzas estratégicas.

Actividades realizadas

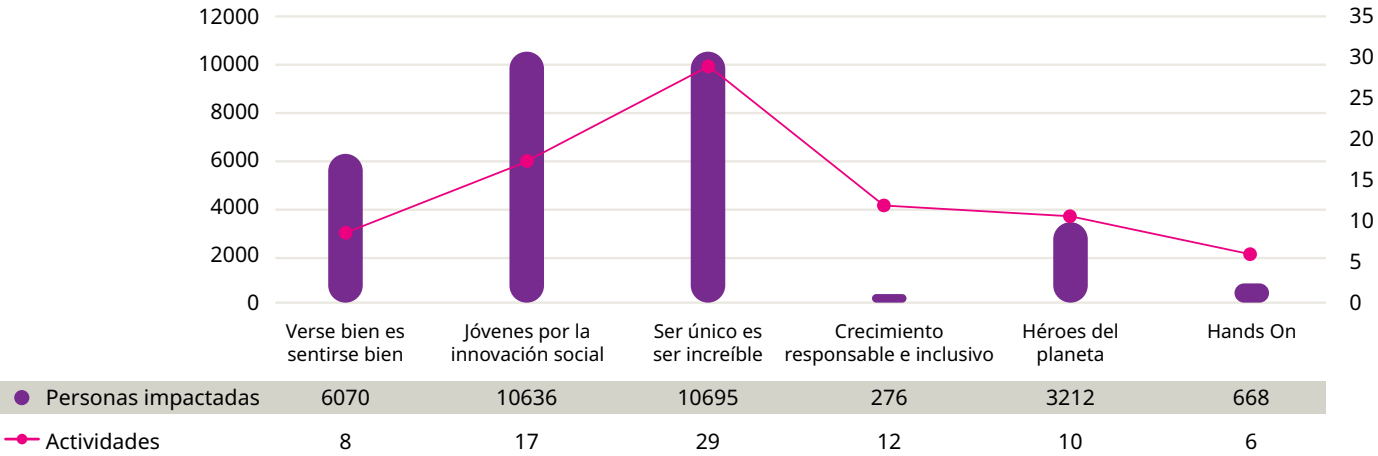


Actividades por pilar



Estas acciones se desarrollan en estrecha relación con nuestros cinco ejes de sostenibilidad y buscan llevar nuestra estrategia del discurso a la acción, mediante proyectos social y ambientalmente responsables que promueven el desarrollo comunitario, respondiendo a las expectativas de nuestros grupos de interés internos y externos. A la fecha, hemos acumulado más de 126,300 horas de voluntariado y hemos contado con auditoría por parte del área legal y de la revisoría fiscal al proceso de donaciones e inversión social, alcanzando un 100% de cumplimiento.

Número de actividades y personas impactadas por pilar



Se evidencia que el pilar con mayor número de actividades ejecutadas es el de “Ser único es ser increíble”, seguido de “Jóvenes por la innovación social” donde se lograron impactar 10,695 y 10,636 personas respectivamente. Gracias al respaldo y liderazgo de la alta dirección, hemos logrado consolidar una inversión socio-ambientalmente responsable en los países donde operamos, destinando \$1,145,152,982 pesos colombianos en Colombia y S/ 44,800 soles en Perú. Esta asignación de recursos refleja el firme compromiso de nuestra organización con la transformación positiva del entorno y de la sociedad, alineando nuestras acciones con principios de sostenibilidad y desarrollo inclusivo que contribuyen a la construcción de un mundo más justo, equitativo y resiliente.

ALGUNOS DE NUESTROS VOLUNTARIADOS

Mes de la Tierra

En el marco de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la educación ambiental, TP Colombia llevó a cabo una gira por sus principales sites en las ciudades de Barranquilla, Bogotá y Medellín, con el propósito de fomentar la conciencia ambiental entre los(as) trabajadores(as) y promover buenas prácticas en torno a la gestión de residuos y la conservación de la biodiversidad.

Durante la gira, se realizaron diversas actividades lúdicas, educativas y participativas, entre las que se destacan: Taller de arte con botellas plásticas, Trivia de datos ambientales, Juego de rana con temática de código de colores para segregar residuos, Concurso de recolección de residuos aprovechables y de postconsumo. Los tres ganadores(as) que más recolectaron fueron premiados con una scooter eléctrica (primer lugar) y dos bicicletas armables (segundo y tercer lugar). Además, el site con mayor recolección fue premiado con una EcoBox durante tres meses, que otorga bonos y beneficios a sus trabajadores(as).

Estas actividades contaron con una alta participación, impactando a más de 1,200 personas, quienes no solo se divirtieron, sino que también adquirieron conocimientos prácticos sobre la gestión adecuada de residuos y la importancia de conservar la biodiversidad.



Reuse to Transform

Una exitosa jornada de reciclaje y donación con el objetivo de transformar el entorno educativo de 10 colegios en el distrito de San Juan de Lurigancho. Durante esta actividad, se reciclaron y donaron un total de 340 escritorios, que fueron destinados a acondicionar salas de cómputo y de lectura, beneficiando a más de 8,000 estudiantes y proporcionando un espacio de aprendizaje más adecuado y estimulante.



El evento contó con la colaboración de voluntarios comprometidos. Los representantes de cada colegio organizaron una ceremonia protocolar para expresar su agradecimiento por este valioso aporte. La regidora de San Juan de Lurigancho también asistió, resaltando la importancia del evento para la comunidad educativa.

Durante las 3 horas que duró la actividad, los voluntarios y el personal estudiantil trabajaron juntos en el ensamblaje de los escritorios y el acondicionamiento de las salas de cómputo en cada institución. Este esfuerzo colectivo no solo mejoró las instalaciones escolares, sino que también fortaleció el compromiso de la comunidad con la educación y el cuidado del medio ambiente a través del reciclaje.

Limpieza de pantanos

Con el objetivo de proteger la fauna y flora que habitan en los Pantanos de Villa, se llevó a cabo una jornada de limpieza de canales en esta importante reserva natural. Durante la actividad, voluntarios participaron activamente en la recolección de residuos sólidos, utilizando implementos de seguridad para evitar el contacto directo con los desechos y garantizar su protección personal.

Gracias al esfuerzo colectivo, se logró recolectar más de 3 toneladas de residuos, limpiando eficazmente la zona intervenida. Este trabajo significó una mejora considerable en la calidad del entorno, proporcionando un



ambiente más saludable para las especies que habitan en el ecosistema.

La actividad permitió a los voluntarios reflexionar sobre el impacto positivo que generan sus pequeñas acciones en la conservación ambiental. Además, se sensibilizó a los participantes sobre la importancia de proteger los humedales y el medio ambiente en general.

El trabajo en equipo y la colaboración entre voluntarios, organizaciones ambientales y autoridades locales demostraron que, unidos por una causa común, es posible alcanzar resultados significativos.



Save The Pets

Se llevó a cabo una jornada de adopción de gatos y perros, en alianza con una Fundación promoviendo la adopción responsable como una forma de brindarles una segunda oportunidad de vida digna. Cada adopción fue acompañada por la entrega de un certificado oficial y un kit especial que incluía una pañoleta, 1 kg de comida, un juguete y un plato para alimentar a la mascota. Además, se ofreció asistencia veterinaria inicial, asegurando el bienestar tanto de los animales como de sus nuevos dueños.

La jornada contó también con la valiosa colaboración de la comunidad, que donó 365 kg de comida y 65 juguetes para apoyar el trabajo de la fundación. Adicionalmente, se entregaron 55 bultos de alimento para fortalecer su labor de cuidado y rescate.

En total, se adoptaron 39 mascotas, en su mayoría por personas de TP, lo que evidencia el compromiso social y el cariño de nuestra comunidad hacia los animales. Esta actividad fue fundamental para visibilizar los retos que enfrenta la población de animales en situación de calle y promover acciones concretas para su protección.





Misión Guajira

Con el propósito de incentivar la educación y el bienestar de la niñez, se llevó a cabo una misión enfocada en la entrega consciente de herramientas que faciliten el acceso a una educación de calidad. Esta iniciativa benefició a más de 300 niños y niñas, impactando positivamente su desarrollo y aprendizaje.

Como parte del apoyo brindado, se gestionaron y entregaron vuelos, transporte terrestre, refrigerios y alimentación, estadia, además de 250 pupitres escolares, 250 kits escolares, 250 regalos de Navidad y diversas herramientas para fortalecer las instituciones educativas involucradas.



Destacamos la participación activa de voluntarios de alto nivel, incluyendo miembros del equipo C-level, quienes representaron el compromiso firme y directo de la alta dirección con esta causa social.

Esta acción reafirma nuestro compromiso por contribuir al acceso equitativo a la educación y al bienestar integral de la niñez, construyendo un futuro más inclusivo y prometedor para las próximas generaciones.



Durante esta activación, se propiciaron espacios de reflexión y participación activa en diversas ciudades, permitiendo que los(as) trabajadores(as) reconozcan su rol individual y colectivo en la promoción de la equidad, tanto dentro como fuera de la organización.

Las actividades fueron muy bien recibidas por las y los participantes y permitieron fortalecer el conocimiento y el sentido de pertenencia hacia los comités TP Women y TP Diversity, reafirmando nuestro compromiso con la construcción de espacios laborales más justos, inclusivos y respetuosos.

Gracias a la sensibilización de cerca de 6,800 personas, seguimos avanzando en nuestro propósito de visibilizar a las mujeres, garantizar sus derechos y fomentar el respeto por las múltiples identidades que conviven en nuestra comunidad. Reconocer la interseccionalidad es clave para construir un entorno más equitativo, solidario e incluyente, dentro de TP y en la sociedad.

Mes de la Mujer

Con el objetivo de promover la equidad de género y la igualdad de oportunidades para las mujeres en el mes de marzo, TP llevó a cabo una activación que tuvo un impacto significativo en más de 6,700 personas. Esta iniciativa no solo buscó visibilizar los desafíos que enfrentan las mujeres, sino también reconocer y valorar la diversidad desde una perspectiva interseccional, entendiendo que cada mujer puede vivir diferentes realidades según factores como su orientación sexual, identidad de género, origen étnico, situación socioeconómica, edad, discapacidad, entre otros.





Fue una jornada extraordinaria, cargada de inspiración y aprendizajes, en la que conocimos historias de impacto contadas en primera persona por líderes que hoy son referentes del cambio. Nos acompañaron María Angélica Sánchez, fundadora de Recupera tu Silla, una iniciativa que transforma residuos en oportunidades educativas; Faber Burgos, creador de contenido colombiano que inspira a miles con sus experimentos científicos y su visión ambiental; y Radamel Falcao García, goleador histórico de la Selección Colombia, quien compartió el impacto social de la Fundación Falcao y su rol de líder mundial en el deporte rey.



Este congreso fue también el escenario para conmemorar los 5 años de nuestra estrategia de sostenibilidad, un recorrido lleno de logros, aprendizajes y desafíos superados que consolidan nuestro compromiso con la creación de valor social, ambiental y económico.



5TO CONGRESO DE VOLUNTARIOS

Cinco años de inspiración y propósito compartido

En 2024, celebramos la quinta edición de nuestro Congreso Internacional de Voluntarios, el evento más representativo de nuestra estrategia de Responsabilidad Social & Sostenibilidad, y una poderosa muestra del propósito que impulsa a TP a ser cada vez más consciente, equitativa y responsable. Durante este encuentro conmemoramos el camino recorrido por nuestro programa de voluntariado Hands On, que ya cuenta con la participación de más de 15,000 voluntarios comprometidos con la transformación social y ambiental en Colombia y la región.





MANIFIESTO DE LEGADO: NUESTRO COMPROMISO CON EL FUTURO

Hablar de sostenibilidad en TP es hablar del propósito de la compañía. No trabajamos solo para cumplir las metas. No diseñamos nuestra estrategia pensando únicamente en los resultados de este año.

Las decisiones que tomamos hoy tienen un propósito que va más allá del presente: dejar una huella positiva y duradera que beneficie a las personas, al planeta, a nuestra organización y a la sociedad en su conjunto. Porque entendemos que nuestro verdadero impacto se mide en el legado que construimos para las futuras generaciones.

En cada una de nuestras geografías, desde cada área de gestión y a través de todos nuestros servicios, trabajamos con la convicción de generar un cambio real en el mundo. Lo hacemos desde la excelencia, con un modelo operativo que equilibra de manera rigurosa y ética la inteligencia artificial con la inteligencia emocional, asegurando que el cumplimiento de los más altos estándares esté siempre alineado con los valores humanos que nos definen.

Este compromiso es con quienes trabajan hoy en nuestra organización y con quienes vendrán. Queremos abrir caminos sólidos para las generaciones de trabajadores(as) que vienen creciendo personal y profesionalmente, y construir, con cada paso, una empresa más fuerte, más justa y más consciente en la sociedad.

Nuestro enfoque de sostenibilidad no es una iniciativa aislada, sino un principio transversal que guía nuestras políticas, prácticas y relaciones. Como alta gerencia, reafirmamos nuestra responsabilidad de dejar una mejor organización para todas las personas que forman parte de ella, y de contribuir activamente al bienestar de las comunidades, la protección del ambiente y el fortalecimiento de alianzas transformadoras.

Este informe es testimonio de lo que hemos construido. Nuestro legado se medirá en lo que seguiremos haciendo. Porque el futuro importa. Y a nosotros nos mueve crear el mundo que soñamos, con propósito, compromiso y visión de largo plazo.

— Alta Gerencia

Índice de contenidos GRI

7



Declaración de uso	Teleperformance Colombia S.A.S. - Teledatos Zona Franca S.A.S - Teleperformance Perú S.A.C. ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2024, dando cumplimiento a los principios establecidos.
GRI 1	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares GRI sectoriales aplicables	Ninguno

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN		
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación
CONTENIDOS GENERALES					
GRI 2: Contenidos generales	La organización y sus prácticas de presentación de informes				
	2-1	Contenidos organizacionales	2		
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	2		
	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	2		
	2-4	Actualización de la información	2		
	2-5	Verificación externa	2		
	Actividades y trabajadores				
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	54		
	2-7	Trabajadores	62		
	2-8	Trabajadores que no son trabajadores	66		
	Gobernanza				
	2-9	Estructura de gobernanza y composición	14		
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	No se comunica	Restricciones de confidencialidad	Información restringida
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	34		
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de los impactos	14		
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	14		
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	28		
	2-15	Conflictos de interés	20		
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	36		
	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	34		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN		
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación
GRI 2: Contenidos generales	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	86			
	2-19 Políticas de remuneración		No se comunica	Restricciones de confidencialidad	Información restringida
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	76			
	2-21 Ratio de compensación total anual		No se comunica	Restricciones de confidencialidad	Información restringida
	Estrategia, políticas y prácticas				
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	6			
	2-23 Compromisos y políticas	18			
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	20			
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	42			
	2-26 Mecanismos para solicitar el asesoramiento y plantear inquietudes	20			
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	36			
	2-28 Afiliación a asociaciones	18			
	Participación de los grupos de interés				
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	16				
2-30 Convenios de negociación colectiva	40				
ASUNTOS MATERIALES					
GRI 3:	3-2 Lista de temas materiales	28			
Temas materiales	3-3- Gestión de los temas materiales	Descrito en cada asunto material			
ASUNTOS ECONÓMICOS					
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	44			
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	50			
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	70			
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	44			
202-1	Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	76			
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	34			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN		
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	No procede			
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	58			
204	Prácticas de abastecimiento	56			
205	Anticorrupción	36			
206	Competencia desleal	20			
207	Fiscalidad	38			
ASUNTOS AMBIENTALES					
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	114			
302-2	Consumo de energía fuera de la organización	No procede			
302-3	Intensidad energética	No procede			
302-4	Reducción del consumo energético	114			
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	No procede			
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	116			
303-2	Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	116			
303-3	Extracción de agua	No procede			
303-4	Vertido de agua	No procede			
303-5	Consumo de agua	116			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	118			
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	118			
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	118			
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	118			
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	118			
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	118			
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	120			
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	120			
306-3	Residuos generados	120			
306-4	Residuos no destinados a eliminación	120			
306-5	Residuos destinados a eliminación	120			
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	56			
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	50			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN		
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación
ASUNTOS SOCIALES					
401-1	Contrataciones de nuevos trabajadores y rotación de personal	68			
401-2	Prestaciones para los trabajadores a tiempo completo que no se dan a los trabajadores a tiempo parcial o temporales	76			
401-3	Permiso parental	106			
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	40			
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	92			
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	94			
403-3	Servicios de salud en el trabajo	94			
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	96			
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	96			
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	98			
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	100			
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	92			
403-9	Lesiones por accidente laboral	102			
403-10	Las dolencias y enfermedades laborales	102			
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	86			
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los trabajadores y programas de ayuda a la transición	84			
404-3	Porcentaje de trabajadores que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	86			
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y trabajadores	34			
405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	68			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	76			
407-1	Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	40			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN		
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	40			
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	40			
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	40			
413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	128			
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	No procede			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	56			
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	50			
416-1	Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	104			
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	104			
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	12			
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	12			
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	58			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	38			

AGRADECIMIENTOS

Este memorial fue realizado por el maravilloso equipo de TP Colombia y TP Perú como informe de sus buenas prácticas en materia ambiental, social, financiera y de gobierno corporativo. El equipo participe en la construcción del Informe de Sostenibilidad fue:

Contenido:

Karina Juarez - VP Office of Experiences
Robert Gutiérrez Molina – Corporate Social Responsibility Manager
Daniela Murcia Rojas - Corporate Social Responsibility Specialist

Curaduría:

Marcela Blanco - Internal Communications Manager
Luz Gómez - Internal Communications Analyst
Edward Díaz - Marketing & Communications Expert
Pamela Aguayo - Corporate Communication Specialist

Diseño:

Giber Quintero Muñoz - Creative Content Manager – Creative Lab
David Páez Cadena - Creative Content Leader
Natalia Payán Quevedo - Creative Content Expert Sr
David Pinzón Ayala - Corporate Social Responsibility Communications Specialist

Aprobación y revisión:

Andrés Bernal – CEO
Karina Juarez - VP Office of Experience
Robert Gutiérrez Molina - Corporate Social Responsibility Manager



TP.com