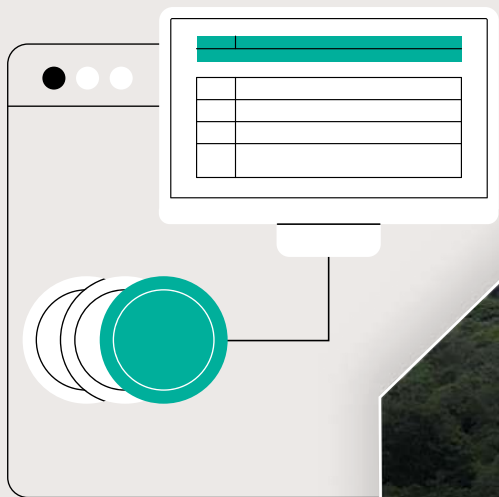




Reporte de **Sostenibilidad**

Colombia
& Perú

TP Middle Americas Region



Contar lo que hacemos, hacer lo que contamos

Alcance y cobertura

Creemos en una sostenibilidad que se demuestra con hechos.

Presentamos nuestro tercer Informe de Sostenibilidad, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025. Este documento estará disponible al público a partir de mayo de 2026.

El informe recoge la gestión y los principales resultados de nuestras operaciones en Colombia y Perú, bajo las razones sociales Teleperformance Colombia S.A.S. – Teledatos Zona Franca S.A.S. y Teleperformance Perú S.A.C.

En Colombia contamos con 26 sites y en Perú con 6, además de nuestra operación bajo modalidad Work at Home, que amplía nuestro alcance territorial y nuestro impacto en distintas comunidades.

Esta memoria está alineada con el Reporte Integrado de TP Global y con los informes financieros publicados aquí de manera anual, semestral y trimestral. Para más información puede consultarse el Documento de Registro Universal. Los datos presentados son consistentes con el periodo financiero anual 2025, lo que garantiza

trazabilidad, coherencia y comparabilidad en los datos divulgados.

La revisión del informe cuenta con la participación del máximo órgano de gobierno, reafirmando nuestro compromiso con la transparencia, la mejora continua y el cumplimiento de los estándares definidos en nuestro Sistema Integrado de Gestión.



Declaración de verificación externa

El presente informe ha sido sometido a un proceso de revisión independiente por parte de un tercero externo, ICONTEC, con el fin de verificar la consistencia, trazabilidad y veracidad de la información aquí presentada. Este proceso de evaluación contribuye a fortalecer la transparencia, confiabilidad y calidad de los contenidos divulgados.

Como soporte de este ejercicio, se adjunta la carta de verificación emitida, la cual respalda el alcance y los resultados de la revisión realizada sobre el informe.



Actualizaciones

El 2025 fue un año de crecimiento y transformación para nuestra región.

Durante este periodo incorporamos nuevas sedes en Colombia y Perú como resultado del proceso de adquisición y absorción de Majorel. Esta integración fortaleció nuestra operación, amplió nuestra presencia territorial y sumó nuevas capacidades a nuestro equipo.

Por esta razón, el alcance de este informe incluye también la gestión y los resultados de estas nuevas sedes.

Más allá de este crecimiento, mantenemos los mismos temas materiales definidos previamente, en línea con nuestro compromiso de revisarlos cada tres años. Tampoco realizamos cambios en la metodología de reporte ni ajustes a la información publicada en periodos anteriores.

Seguimos avanzando, creciendo y evolucionando, sin perder de vista lo que nos define.

Personas de contacto

Revisión y aprobación

La revisión y aprobación del informe estuvo a cargo de:

Karina Juárez
VP Strategy & Execution Latam

Santiago Cardona
Vicepresidente de Experiencias (CXO) TP MAR

Robert Gutiérrez Molina
Manager de RSC & Sostenibilidad TP MAR

Para preguntas, comentarios o solicitudes relacionadas con este reporte, puedes contactar a:

Daniela Murcia Rojas
Especialista de RSC & Sostenibilidad TP MAR

TPResponsabilidadSocial@Teleperformance.com

Navegador de contenido

Lo que somos hoy, lo que estamos listos para ser

cap. 1

Pág. 10-11

Crecimiento inclusivo y responsable

cap. 2

Pág. 44-45

Liderar con propósito, transformar con pasión

cap. 7

Pág. 208-209

Pag. 90-91

Ser único y única es ser increíble

cap. 3

Índice de contenidos GRI

cap. 8

Pág. 222-229

Jóvenes por la innovación social

cap. 4

Pág. 138-139

Hands On by TP

cap. 6

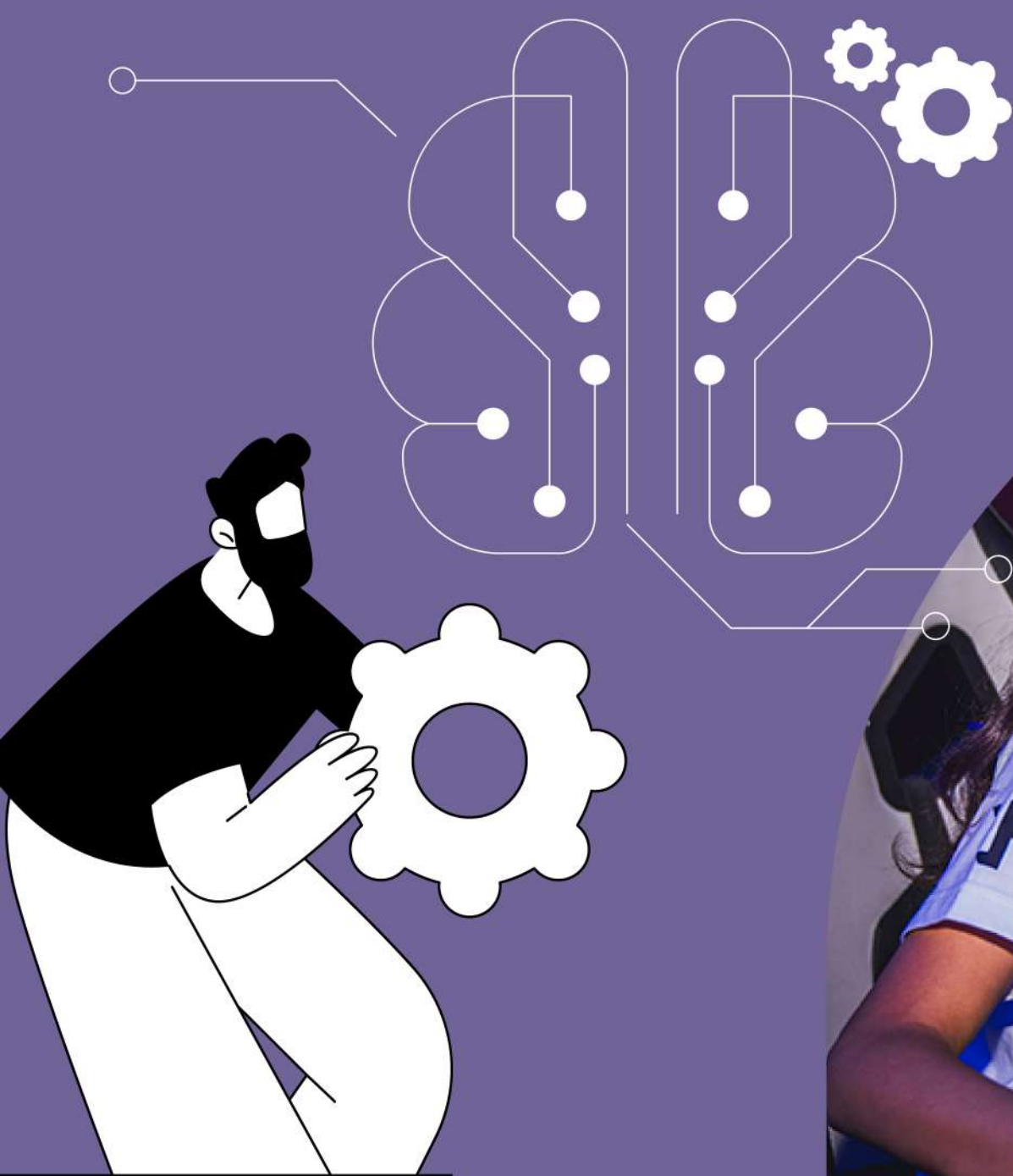
Pág. 186-187

Pág. 156-157

Verse bien es sentirse bien

cap. 5

La comprensión humana impulsa nuestra innovación en IA



Mensaje del CEO

“Evolucionamos desde nuestra esencia para generar un impacto cada vez mayor.”

Juan Herrera – CEO TP MAR

Con enorme orgullo, y también con profunda gratitud, presento nuestra Memoria de Sostenibilidad TP 2025. Más que un informe, es el reflejo vivo de lo que logramos cuando potenciamos nuestro modelo de negocio con el compromiso genuino hacia nuestro entorno social y ambiental. Es la evidencia de que crecer y cuidar pueden, y deben, coexistir para lograr resultados extraordinarios y sobre los cuales continuamos construyendo.

Este 2025 tiene para mí un significado muy especial. Fue el año en el que asumí con ilusión y expectativa el liderazgo de TP en la región. Llegué a una organización que es un verdadero

gigante en innovación, talento y soluciones, pero, sobre todo, un gigante en propósito. Porque en TP no solo hacemos negocios; trabajamos cada día por construir el mundo que soñamos.

Aquí aprendí que los resultados importan, sí. Pero importa aún más la manera en que los alcanzamos. Importa la empatía con la que servimos, la valentía, responsabilidad y compromiso con la que enfrentamos los retos y la pasión con la que innovamos. Cada desafío que vivimos en 2025 nos hizo más fuertes, más conscientes y unidos. Gracias a ese espíritu de equipo, esa capacidad de enfrentar desafíos con determinación y optimismo, esa convicción de que cada reto es una oportunidad para aprender y evolucionar, es lo que hoy hace de TP un protagonista del cambio positivo.

Somos más de 50 000 personas en Colombia y Perú que todos los días elegimos hacer las cosas con la mayor responsabilidad. 50 000 historias distintas que coinciden en algo poderoso: creemos que nuestro trabajo puede generar un impacto real en el entorno, en nuestras comunidades y en el futuro que queremos dejar.

Esta Memoria cuenta la historia de un año extraordinario. Un año en el que reafirmamos nuestro liderazgo, en el que la Inteligencia Artificial tomó un lugar protagónico en nuestra propuesta de valor, siempre en equilibrio con algo que nos

define profundamente: **la Inteligencia Emocional de nuestro talento. Porque la tecnología nos impulsa, pero son las personas las que le dan sentido y propósito.**

Cuando leo estas páginas no veo cifras ni indicadores. Veo compromiso. Veo esfuerzo. Veo coherencia. Veo a un equipo que entendió que la sostenibilidad no es una tendencia ni un requisito, sino una forma de liderazgo.

Hoy no estamos simplemente evolucionando. Estamos viviendo una revolución consciente. Una etapa que nos desafía a ser mejores, a pensar más allá del negocio y a actuar con mayor impacto.

Gracias a cada persona de nuestra cadena de valor que hace parte de esta historia. Gracias por creer, por proponer, por cuestionar, por construir. Lo que logramos en 2025 demuestra algo muy claro: el mundo que soñamos no es una idea lejana. Es algo que estamos construyendo, juntos, con trabajo y gran esfuerzo, todos los días. Y les aseguro algo: apenas estamos comenzando.

Seguiremos avanzando con pasión, coherencia y propósito. Porque estamos convencidos de que la sostenibilidad no es una meta lejana, sino una decisión diaria. Y en TP, decidimos todos los días construir un mundo más consciente, más inclusivo y sostenible para todos y todas.

¡Nos mueve crear el mundo que soñamos!



Lo que **somos hoy,**
lo que **estamos listos**
para ser

cap. 1



Esto es TP

Nuestra esencia: nuestro ADN

Somos una empresa global de servicios empresariales digitales que actúa como el motor estratégico que hace posibles las experiencias en las que millones de personas confían cada día. Acompañamos a marcas líderes en la evolución de sus operaciones de atención al cliente, servicios de datos y procesos de transformación digital. Lo hacemos combinando tecnología, conocimiento y, sobre todo, talento humano.

Llevamos casi cinco décadas aprendiendo, innovando y mejorando de forma continua. Nuestra experiencia global nos permite anticiparnos a los cambios y responder con agilidad a un entorno que no deja de transformarse.

Nuestra visión: construir el futuro de forma conjunta

La sostenibilidad no comienza en los reportes. Comienza en casa.

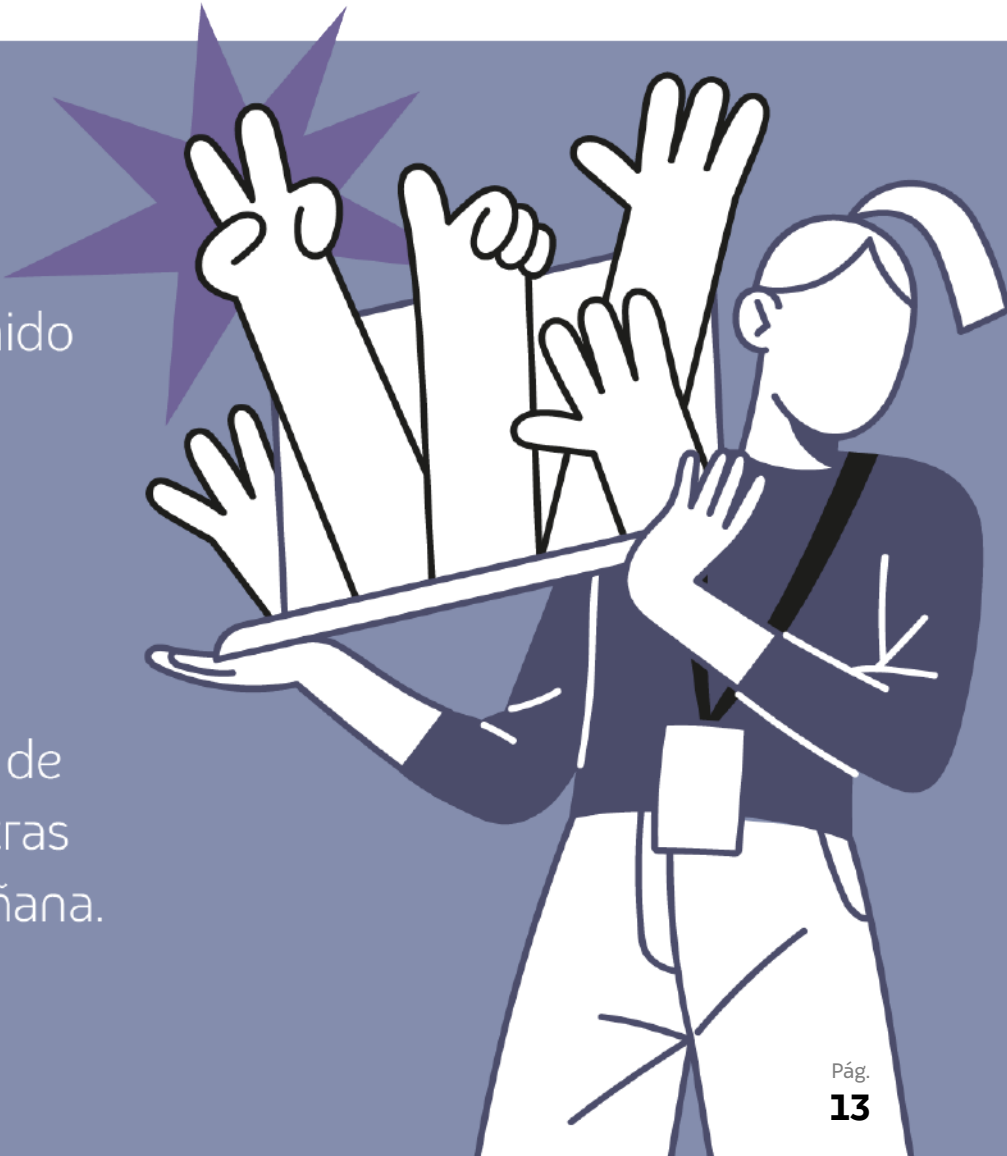
Empieza con las personas que hacen posible nuestro propósito cada día. Cuando alguien siente que su voz se escucha, que su aporte se valora y que forma parte de algo más grande los resultados trascienden. Tenemos una convicción clara: cuando nuestro equipo está bien, las experiencias también lo están.

Eso se traduce en relaciones de confianza, interacciones memorables y valor sostenible para nuestros clientes y grupos de interés.



Con este enfoque, la sostenibilidad se convierte en un pilar transversal de nuestra forma de operar. Por eso, hemos definido una hoja de ruta basada en la identificación de nuestros principales riesgos y desafíos en materia de responsabilidad social, lo que nos permite priorizar acciones, fortalecer capacidades y avanzar de manera coherente y responsable.

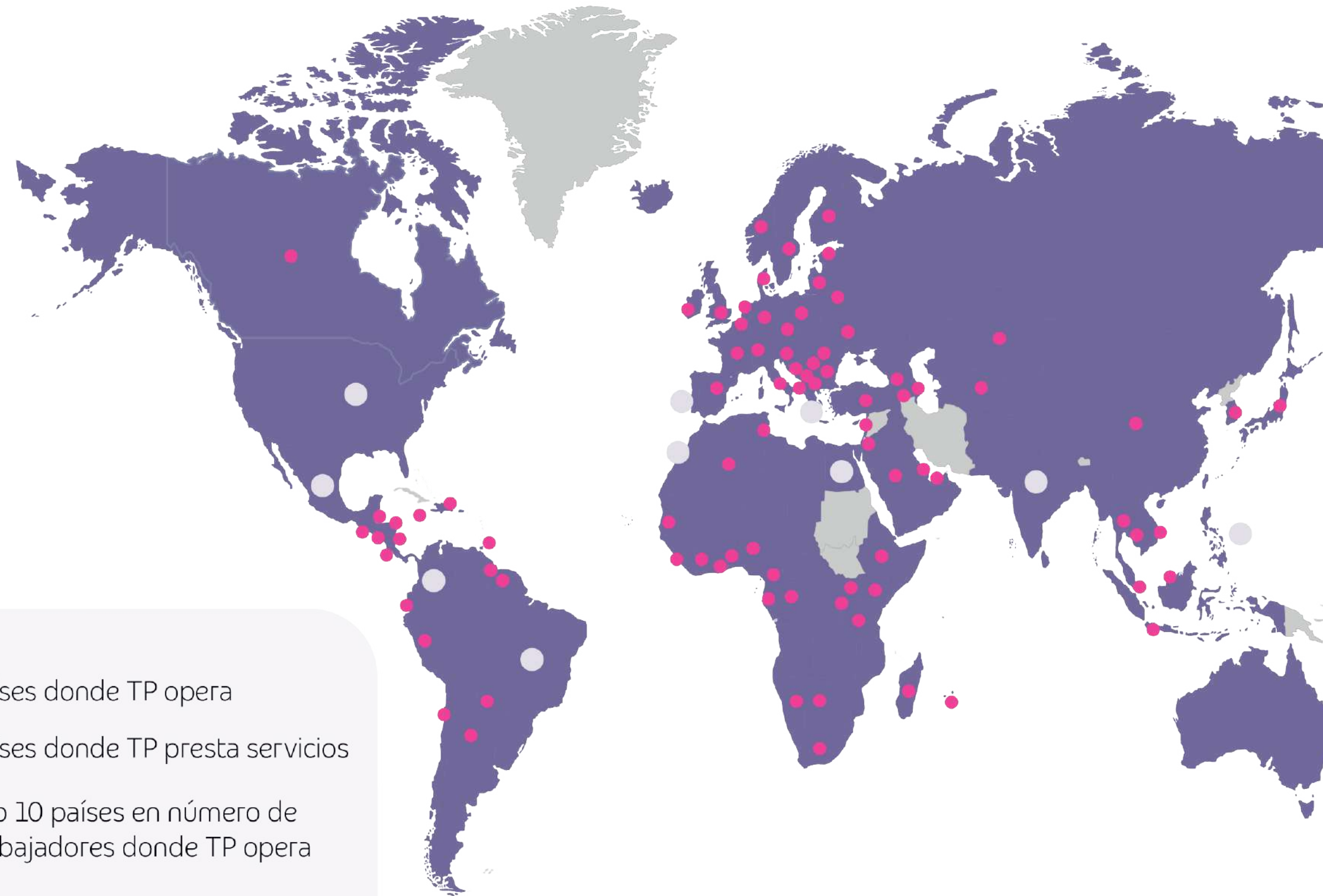
De esta manera, contribuimos activamente a la construcción de un mundo más justo, equitativo y sostenible, alineando nuestras decisiones de hoy con el impacto que queremos generar mañana.



Juntos y juntas: generando resultados

Nuestra escala global y presencia local nos permiten ofrecer experiencias excepcionales en cualquier lugar del mundo. Al mismo tiempo, buscamos ser una fuerza positiva en las comunidades donde operamos.

Brindamos servicios empresariales avanzados, impulsados digitalmente, que ayudan a las principales marcas del mundo a optimizar sus negocios de manera sostenible. Porque para nosotros, crecer solo tiene sentido si crecemos generando valor a largo plazo.



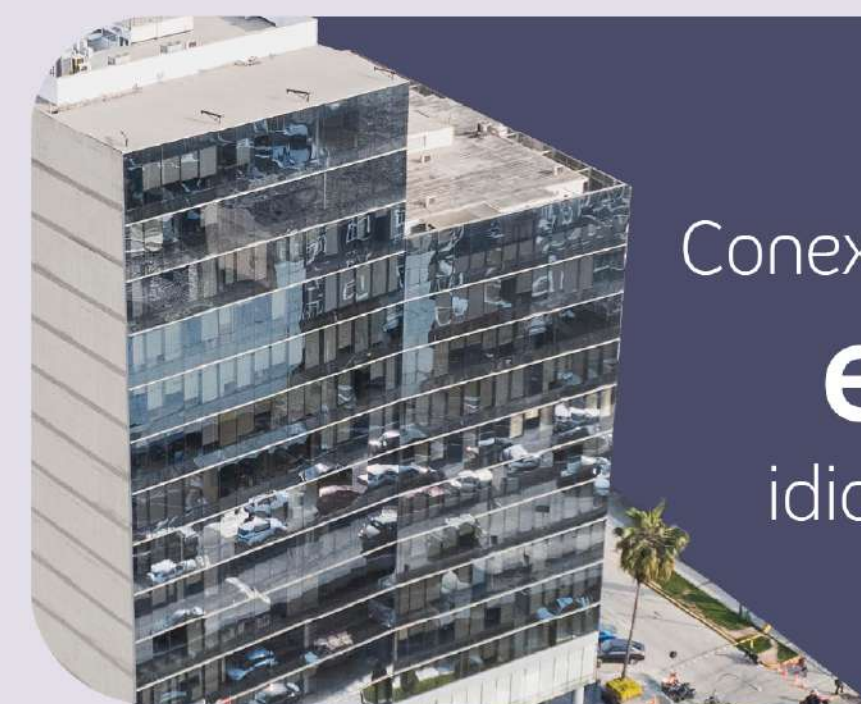
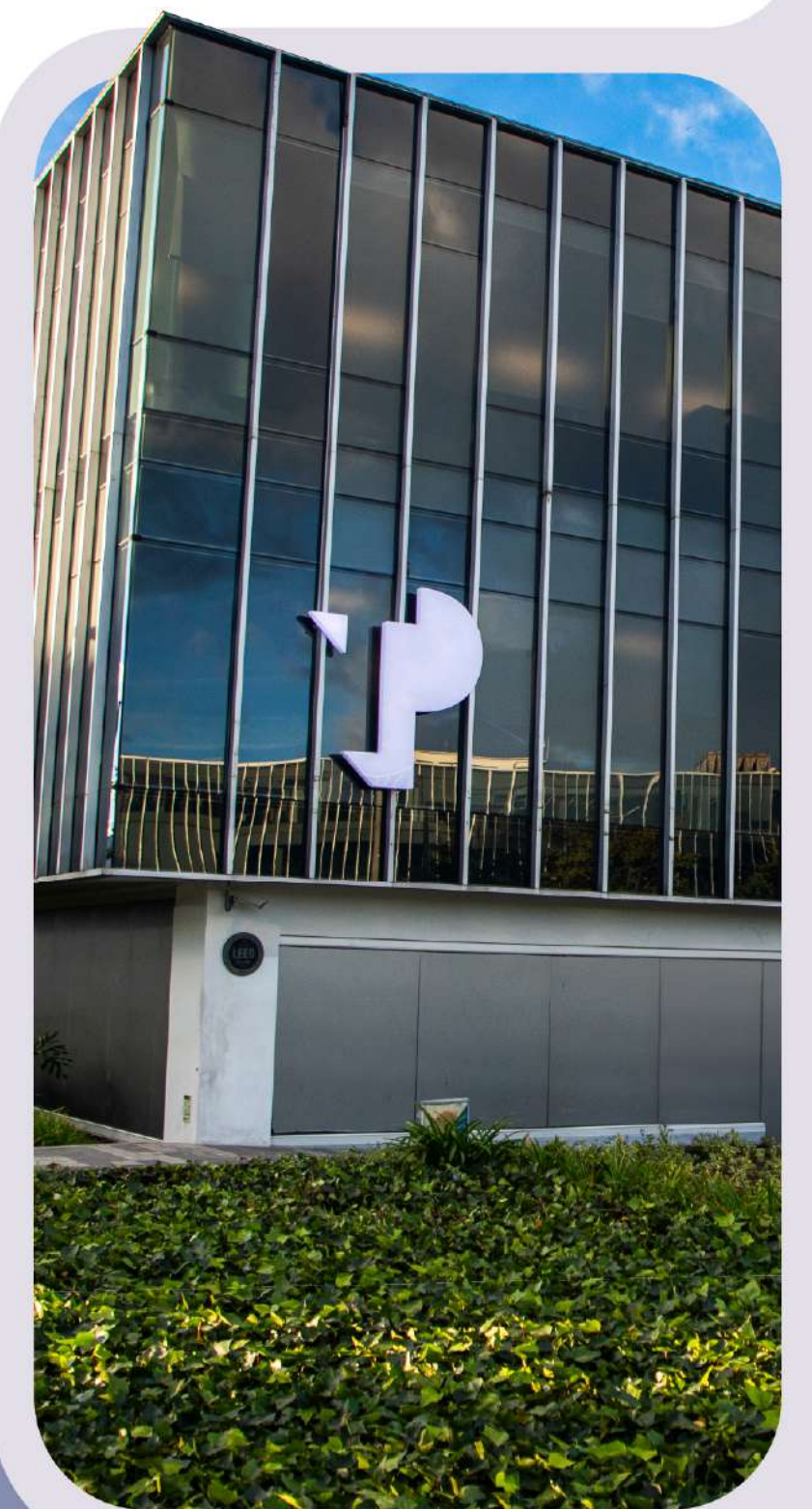
TP en cifras:

47 años
liderando
la transformación.

Presencia física
en cerca de
100 países.

Conexión sin fronteras
en + 400
idiomas y dialectos.

Alcance global:
170
mercados atendidos.



TP Middle Americas Region: TOP Team

Un lugar para crecer, conectar y hacer historia

En TP Middle Americas Region (TP MAR), la historia comienza contigo. Aquí se viene a crecer, a aprender, a crear y a descubrir hasta dónde puedes llegar. Sin etiquetas. Sin límites.

Somos una región dinámica y estratégica dentro de la compañía. Con nuestro centro de operaciones globales en Francia, TP MAR se consolida como un motor clave en América Latina y el Caribe, impulsando el crecimiento en Colombia, Perú, Nicaragua, Guyana y Trinidad & Tobago.

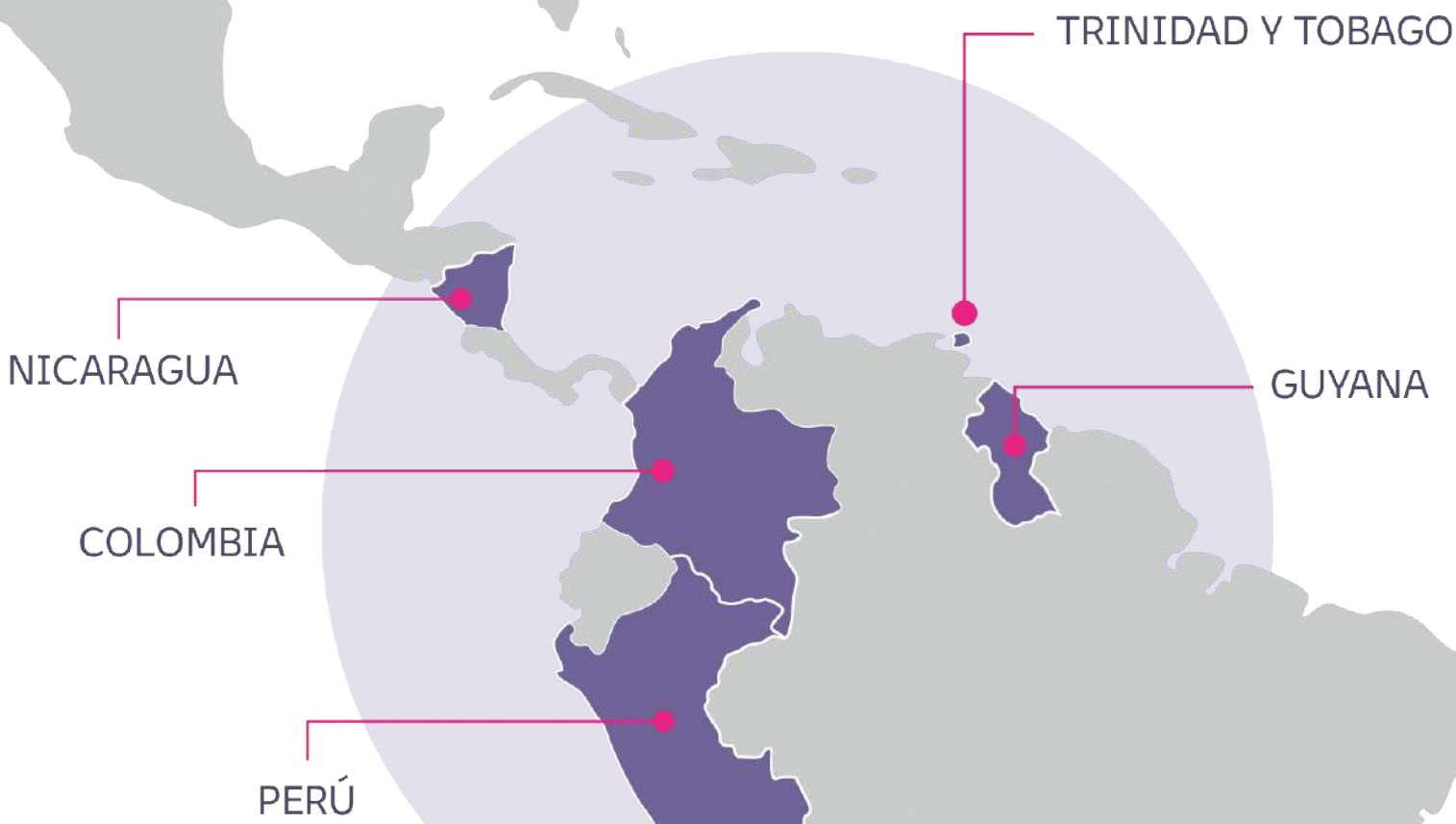
Durante 2025 seguimos creciendo. La integración de nuevas operaciones tras la adquisición de Majorel fortaleció nuestras capacidades y amplió nuestro impacto en Colombia y Perú. Hoy somos una región más robusta, diversa y preparada para los desafíos del futuro.

Personas y tecnología que crean experiencias memorables

Vivimos en un entorno donde la tecnología evoluciona todos los días. La Inteligencia Artificial ya no es una promesa: es una realidad que transforma la forma en que las empresas operan. Pero cuando algo importa de verdad, las personas siguen buscando a otras personas.

En TP MAR combinamos herramientas digitales de vanguardia con inteligencia emocional y experiencia humana. La tecnología nos da eficiencia y precisión. Nuestro equipo aporta empatía, criterio y conexión. Ese equilibrio es nuestra fortaleza.

Trabajamos para que cada interacción sea una oportunidad de construir confianza, fortalecer relaciones y generar impacto real.



Una región diversa, conectada y en movimiento

En Colombia tenemos presencia en más de 300 ciudades y municipios, con sedes presenciales en Bogotá, Medellín, Bucaramanga y Barranquilla. Esta combinación nos permite estar cerca del talento local y generar oportunidades en distintos territorios.

En Perú fuimos la organización pionera a nivel global en el modelo Work at Home. Desde ciudades como Piura, Chiclayo, Trujillo, Lima, Ica y Arequipa, conectamos talento con oportunidades sin fronteras.

La combinación entre operación presencial y trabajo remoto nos ha permitido ampliar nuestro alcance territorial, acercarnos a nuevas comunidades y fortalecer nuestro impacto social.

Somos una región diversa. Conectada.
En constante movimiento.

Nuestra operación presencial se distribuye en distintas ciudades estratégicas de ambos países. Estos son los sites donde contamos con presencia física:

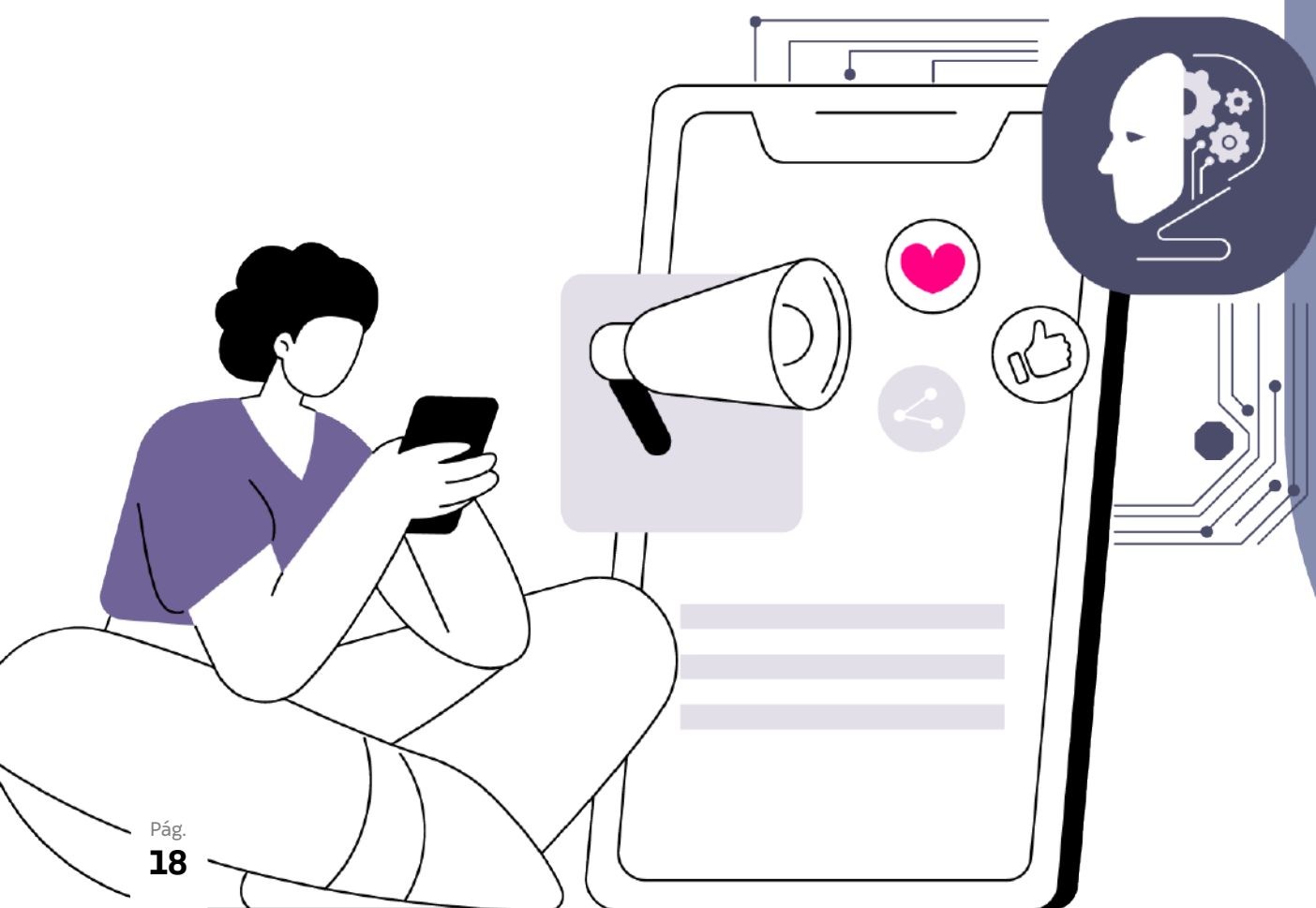
Colombia	Bogotá	Connecta 26 Lote 30 (Andalucía) Lote 35 Textura North Point Calle 100 TP Autopista Norte
	Medellín	Vizcaya Andes 1 Andes 2 Barrio Colombia TP El Poblado Rivana
	Barranquilla	Blue Gardens
	Floridablanca	Baiachalá Zenith
Perú	Lima	Magdalena Los Inkas Miraflores Bellavista Torre I San Isidro Torre II San Isidro

Lo mejor de dos mundos: nuestro modelo de negocio

Creemos en el equilibrio

La tecnología tiene un poder enorme. La Inteligencia Artificial nos permite actuar con mayor agilidad, precisión y eficiencia. Pero la verdadera diferencia ocurre cuando esa tecnología se pone al servicio de las personas. Ese es nuestro modelo: combinar la innovación digital con la conexión humana.

Desarrollamos talento, fortalecemos procesos y usamos herramientas avanzadas para que las marcas puedan ofrecer experiencias simples, seguras y memorables. No se trata solo de optimizar operaciones. Se trata de generar confianza en cada interacción.



Lo que hacemos posible para nuestros clientes

Trabajamos para que cada interacción sea:

- Más sencilla
- Más rápida
- Más segura
- Más eficiente
- Más humana

Integramos mejores prácticas globales y las adaptamos a cada contexto local. Combinamos tecnología avanzada con una cultura de mejora continua basada en metodologías como Lean Six Sigma.

Impulsamos la transformación digital apoyándonos en analítica, automatización y excelencia operativa. Siempre con un enfoque centrado en las personas.

La inteligencia emocional en la era de la IA

La Inteligencia Artificial transforma industrias completas. Automatiza procesos, analiza grandes volúmenes de datos y optimiza tiempos de respuesta. Sin embargo, cuando una situación es compleja o tiene una alta carga emocional, la tecnología por sí sola no es suficiente. **En esos momentos, la empatía marca la diferencia.**

Por eso empoderamos a nuestro equipo con herramientas de IA que simplifican tareas operativas, como la búsqueda de información o el resumen de interacciones. Al reducir estas cargas, nuestras personas pueden concentrarse en lo esencial: escuchar, comprender y resolver. La tecnología potencia lo humano. No lo reemplaza. Ese es el verdadero valor de nuestro modelo.



Acompañamos a nuestros clientes con un portafolio diverso de soluciones, convirtiéndonos en un apoyo de confianza para crear experiencias integradas y centradas en las personas. Nuestro foco está en facilitar el día a día, optimizar procesos y apoyar el crecimiento de los negocios de una manera simple, eficiente y sostenible:

AI solutions	End-to-end CX services	Consulting services	Specialized services
- TP.ai FAB Connect - TP.ai FAB Assist - TP.ai FAB Growth - TP.ai FAB Collect - TP.ai Dataservices	- Revenue-as-a-service - Trust and safety - Collection services - Back-office support - Work-from-from solution	- Advanced analytics - Business transformation consulting - Technology services	- Healthcare support - Interpretation - Recruitment process outsourcing - Visa and consular services



No ofrecemos productos físicos, pero sí ofrecemos algo igual de importante: información clara y transparente sobre nuestros servicios. Desde el primer contacto compartimos condiciones de prestación, tiempos de respuesta, estándares de calidad, canales de atención y lineamientos de privacidad. Creemos que la confianza comienza cuando las reglas están claras.

Esta información se comunica a través de nuestros canales oficiales, como el sitio web, presentaciones comerciales, contratos y comunicaciones directas con clientes. Además, la revisamos de manera periódica para asegurar que esté actualizada y alineada con la normativa aplicable.

Durante el proceso comercial también compartimos las certificaciones que respaldan nuestro compromiso con estándares internacionales. Esto permite que cada relación se construya sobre bases sólidas y verificables.

Gracias a este enfoque preventivo y transparente, durante el periodo reportado no se presentaron casos de incumplimiento relacionados con la información o las características de los servicios que ofrecemos.



Transformamos lo digital para crear mejores experiencias

Trabajamos constantemente para evolucionar la forma en que prestamos nuestros servicios. A través del equipo de Transformación e Innovación de TP MAR, impulsamos la modernización de nuestras operaciones mediante el uso de tecnologías digitales, analítica avanzada e inteligencia artificial.

Desde este equipo identificamos oportunidades para optimizar procesos, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la experiencia de nuestros clientes. Para lograrlo, diseñamos e implementamos soluciones tecnológicas como agentes autónomos de voz y chat, asistentes inteligentes para apoyar a los agentes humanos y herramientas de automatización de procesos.

Nuestro enfoque busca avanzar hacia modelos operativos híbridos, donde la inteligencia humana y la inteligencia digital trabajan de forma complementaria. Esto nos permite escalar nuestras operaciones, responder de manera más ágil a las necesidades de los clientes y generar mayor valor al integrar capacidades de inteligencia artificial en procesos tradicionales de servicio y gestión de interacciones.

No solo hacemos las cosas en grande, también las soñamos en grande

Durante 2025 alcanzamos avances significativos en nuestro proceso de transformación digital. Uno de los logros más destacados fue que Colombia se convirtió en el primer país de la organización en contar con un agente de voz basado en inteligencia artificial en operación productiva.

Desde el equipo lideramos la introducción de agentes autónomos de voz, diseñando desde cero el modelo integral para su implementación. Este proceso incluyó el desarrollo de la arquitectura operativa, la definición de un marco de gobernanza, un modelo de priorización de iniciativas y la articulación con diferentes áreas de la organización como Legal, IT, Operaciones y Comercial.

Más allá de realizar pruebas o pilotos, nuestro objetivo fue construir una base organizacional que permita que la inteligencia artificial se consolide como una capacidad estructural del negocio. Para ello establecimos estándares de despliegue, criterios de éxito, mecanismos de control y lineamientos que faciliten la escalabilidad de estas soluciones en nuestras operaciones.

De cara a 2026, continuaremos fortaleciendo nuestra estrategia de transformación digital con el objetivo de consolidar el uso de inteligencia artificial como un habilitador clave del crecimiento del negocio.

Uno de nuestros principales focos será la masificación de soluciones basadas en agentes autónomos de inteligencia artificial. Buscamos validar comercialmente más de 10 implementaciones activas en diferentes industrias, posicionando estas soluciones como una línea estratégica con impacto directo en los resultados del negocio y proyectando superar los USD \$700.000 en ingresos anuales recurrentes derivados exclusivamente de agentes autónomos.

De manera complementaria, trabajaremos en el desarrollo de nuevos servicios digitales bajo modelos “as a Service”, que nos permitan ampliar nuestra propuesta de valor y evolucionar desde el BPO tradicional hacia servicios más especializados y tecnológicos. Entre estas soluciones se encuentran Workforce as a Service (WFaaS), Quality Assurance as a Service (QAaaS) y Development as a Service (DEVaaS), junto con el fortalecimiento de Contact Center as a Service (CCaaS) como pilar de la experiencia del cliente.

Con estas iniciativas buscamos consolidar un ecosistema digital ágil, escalable y orientado a resultados, capaz de transformar nuestras capacidades tradicionales en servicios flexibles habilitados por tecnología y enfocados en generar valor sostenible para nuestros clientes y para la organización.

Beyond Implementation:
innovación de productos

Vamos más allá de la ejecución, diseñamos y creamos productos innovadores que resuelven problemas empresariales reales y generan valor escalable para nuestros clientes:

Time Keeper es una solución clave que proporciona visibilidad en tiempo real, automatizando procesos y control flexible. Reduce la repetición de tareas, acelera la implementación y mejora la supervisión operativa. Resultados: - Reducción del 5% en ausentismo. - Disminución del tiempo en 60% mayor: 50% menos de errores. - Ahorro anual de más de 15% y mayor calidad del servicio (AHT, CSAT). - Implementado inicialmente en MARC en marzo de 2023.	Notes Generator Centene Solución automatizada y estandarizada para la toma de notas en tiempo real mediante IA generativa y control de calidad. Beneficios: - Generación de notas en menos de 30 segundos. - Mejora en la calidad de la documentación. - Ahorros de aproximadamente 166,000 € anuales. - Expansión prevista a otros países.	SANAS–English Accent Translation Solución de IA que neutraliza el acento de los agentes en tiempo real durante llamadas de voz, mejorando la claridad y comprensión. Resultados: - Incremento del CSAT en 12 puntos. - Potencial de expansión inmediata a 614 FTEs. - Implementación en funciones globales. - Más de 2,000 FTEs en evaluación. - Mejora de la competitividad regional.	Agente IA de Cobranza Agente de voz para el cliente bancario que realiza cobranzas multiconducto, validando la identidad y negociando acuerdos. Beneficios: - Conversaciones naturales y efectivas. - Conocimiento profundo del proceso. - Reducción de costos de 35%. - Mejora del CSAT en 4.7%. - Incremento del PP en 3 puntos.
Comms Checker Plataforma de validación de comunicaciones basada en IA. Impacto: - Mayor claridad en la comunicación. - Reducción del tiempo de revisión. - Ahorro estimado de 137,700 € anuales.	AI omnicanal Implementación de estrategia omnicanal impulsada por IA en voz, chat y redes sociales. Resultados: - Mejora en la experiencia del cliente. - Reducción de la dependencia de agentes humanos. - Ahorro cercano a 2.1 M€ en cinco años. - Incremento del CSAT.	Credits Calculator Herramienta que automatiza el cálculo de reembolsos y ajustes. Beneficios: - Mejora en la precisión y eficiencia. - Reducción de tiempos operativos. - Proyección de resultados positivos para 2025.	Implementación y Migración a Genesys Migración a una plataforma moderna, segura y flexible. Resultados: - Incremento de la productividad. - Impacto en 31 clientes. - Generación de más de 825 HCs. - Proyección de 884 y 15 proyectos para 2026.

Automatización de Track & Trace con Agentic AI

Automatización del seguimiento de envíos mediante IA.

- Beneficios:
- Gestión de más de 1,000 llamadas diarias.
 - Reducción de tiempos de operación.
 - Mejora en la experiencia del cliente.

Deliver Better
& Digital Services

Total logrado en Beneficios
para Cliente o TP en 2025:

€ 21,969,727

292 proyectos cerrados

Tecnología
€ 16,241,221

Process Excellence
€ 4,488,903

Analítica
€ 1,239,603

TP Digital
Technology Products & Services

€ 4,488,903

Beyond Implementation:
proyectos internos transversales

Nos enfocamos en la innovación interna, donde buscamos impactar en áreas como R&S, Operaciones, Legal o Recursos Humanos. A continuación, se muestran algunos de nuestros principales proyectos con beneficios acumulados de más de 900 000 €:

Perú – Intelligent R&S Ecosystem Orchestration + AI Gestión integral del talento mediante IA. Resultados: - Reducción del tiempo de contratación. - Disminución de costos operativos. - Ahorro de más de 124,000 €.	R&S Colombia – Automatización de Modelo Basado en IA Automatización del ciclo de reclutamiento. Beneficios: - Evaluación eficiente de perfiles. - Reducción de tiempos y costos. - Ahorro superior a 124,000 €.	Orquestación Inteligente de Escalaciones Legales y Planes de Mitigación Plataforma centralizada basada en IA. Resultados: - Trazabilidad total de riesgos. - Reducción del tiempo de respuesta de 28 a 22.9 días. - Mejora en la toma de decisiones.	Workforce Optimization Inteligente de Transporte de Agentes Optimización logística mediante IA. Impacto: - Reducción de costos de transporte en 18%. - Ahorro anual de más de 200,000 €. - Mejora en la seguridad y eficiencia.
Bienestar, Seguridad e Innovación Escudo de Seguridad Operativa Perú Sistema de alertas múltiples para protección del personal. Beneficios: - Coordinación en tiempo real. - Mejora en la seguridad y trazabilidad. - Ahorros proyectados de más de 90,000 €.	Optimización del Soporte al Empleado del Servicio de HelpDesk IA (Isabella) Asistente virtual basado en IA para soporte interno. Resultados: - Resolución automática del 40% de los casos. - Ahorro estimado de 90,000 € anuales. - Mejora en la eficiencia operativa.	AI Netting – Inteligencia Artificial para Conversaciones Realistas Herramienta de simulación con IA para entrenamiento. Impacto: - Mejora en habilidades comunicativas. - Incremento de la productividad. - Implementación en 2024 con expansión global.	R&S Perú – Performance Predictor Modelo predictivo para selección de talento. Beneficios: - Identificación de candidatos con alto potencial. - Mejora en la retención y productividad. - Proyecto alineado al Metaverso y la IA.

- * Beneficios de Deliver Better son benéficos por caso de negocio de cada uno de los proyectos que pueden ser para TP o para el cliente.
- * Beneficios TP Digital se dan por ingreso directo de servicios tecnológicos y digitales

Cómo hacemos que las cosas pasen

Detrás de cada experiencia hay un proceso que la hace posible

Nuestra forma de operar conecta estrategia, ejecución y soporte en un mismo flujo de trabajo. Todo comienza con las necesidades y expectativas de quienes integran los grupos de interés. A partir de allí, diseñamos procesos que nos permiten responder con eficiencia, calidad y responsabilidad.

Los procesos operativos hacen posible el servicio. Y los procesos de soporte garantizan que todo funcione correctamente.

Nada ocurre de manera aislada. Cada decisión está alineada con nuestra estrategia y con el compromiso de generar valor sostenible.



Donde la estrategia se vuelve acción

Durante 2025, nuestro Sistema Integrado de Gestión (SIG) siguió siendo la base que nos permitió tomar decisiones con criterio y responsabilidad. Más que un conjunto de normas, el SIG es la manera en que organizamos nuestra gestión. Nos ayuda a anticipar riesgos, fortalecer procesos y asegurar que lo que prometemos se cumpla en la práctica.

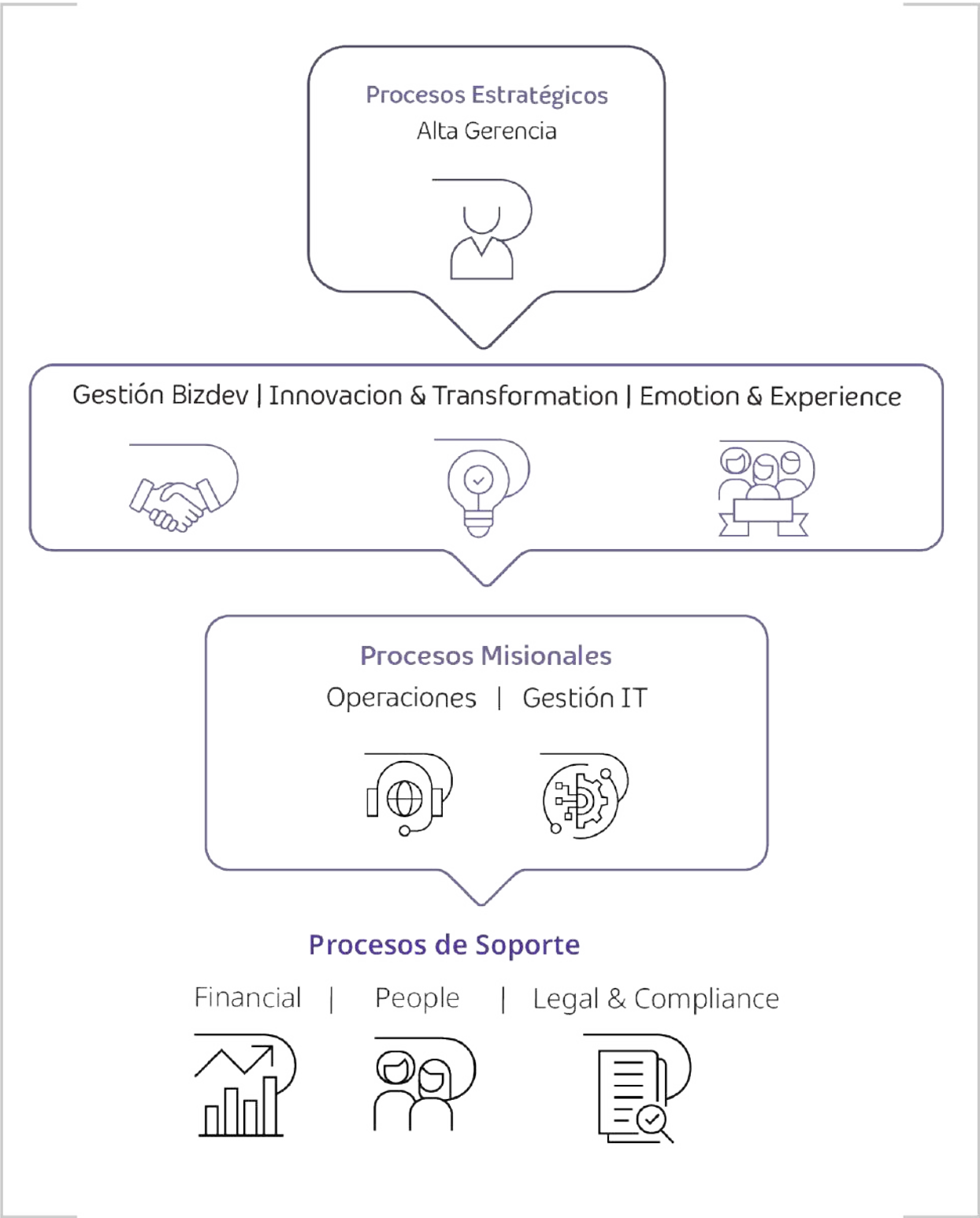
Este año dimos un paso más en su consolidación. Incorporamos tres nuevos sistemas que amplían nuestro marco de control y fortalecen nuestra capacidad de respuesta:

Sistema de Atención de Requerimientos
(ISO 10002:2018)

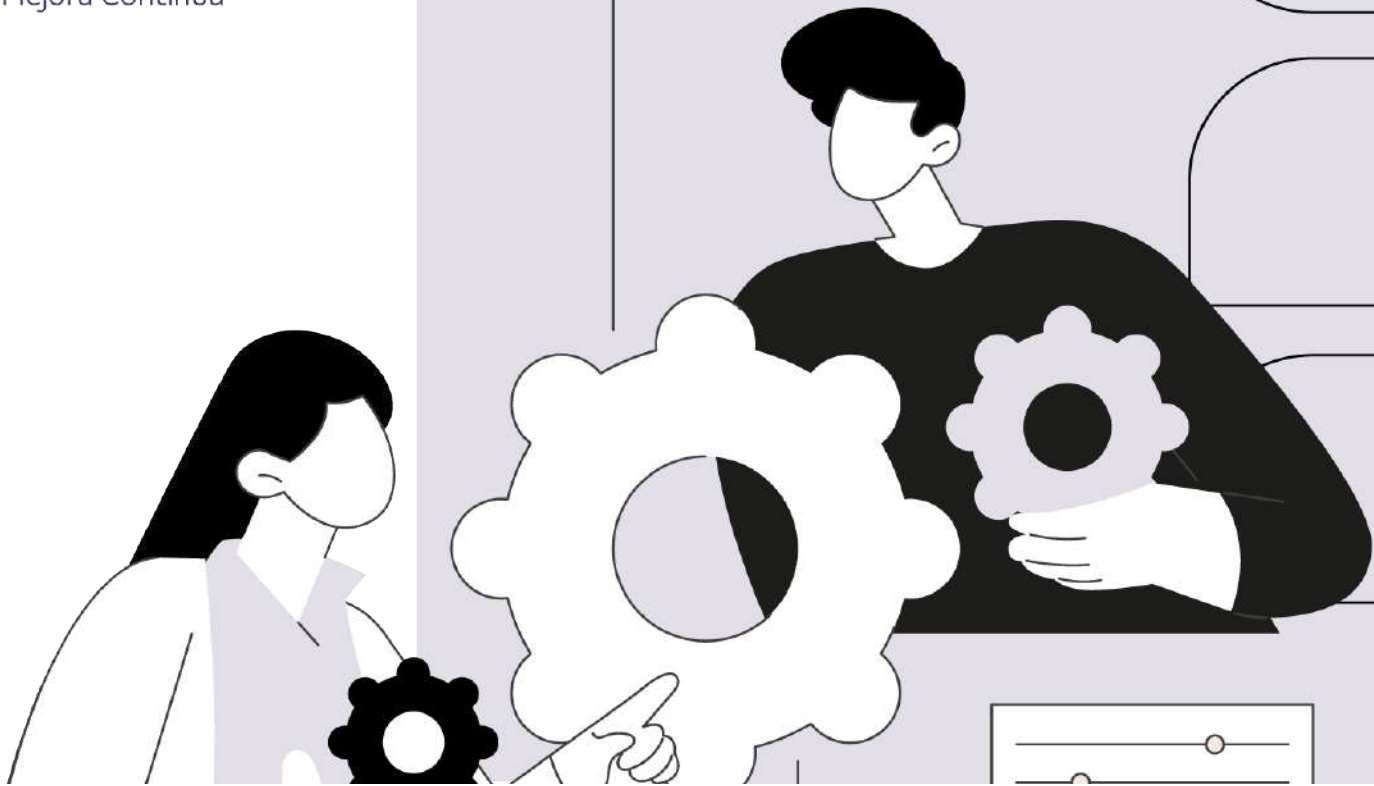
Sistema de Gestión de Cumplimiento y Antisoborno
(ISO 37001 e ISO 37301)

Sistema de Gestión de Continuidad de
Negocio y Riesgos (ISO 22301:2019)

Entradas
Contexto
Necesidades
Expectativas



Salidas
Satisfacción
de los Clientes
Mejora Continua



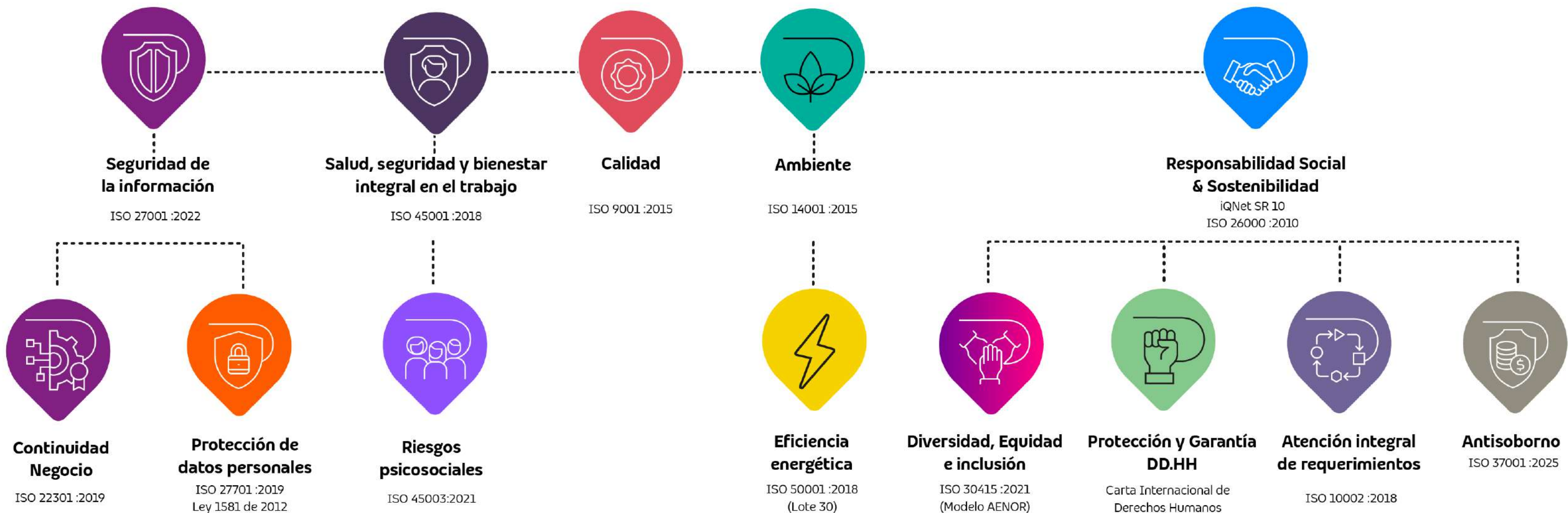


Con estas incorporaciones reforzamos nuestra gestión ética, la atención oportuna a inquietudes y la preparación ante posibles escenarios de interrupción operativa.

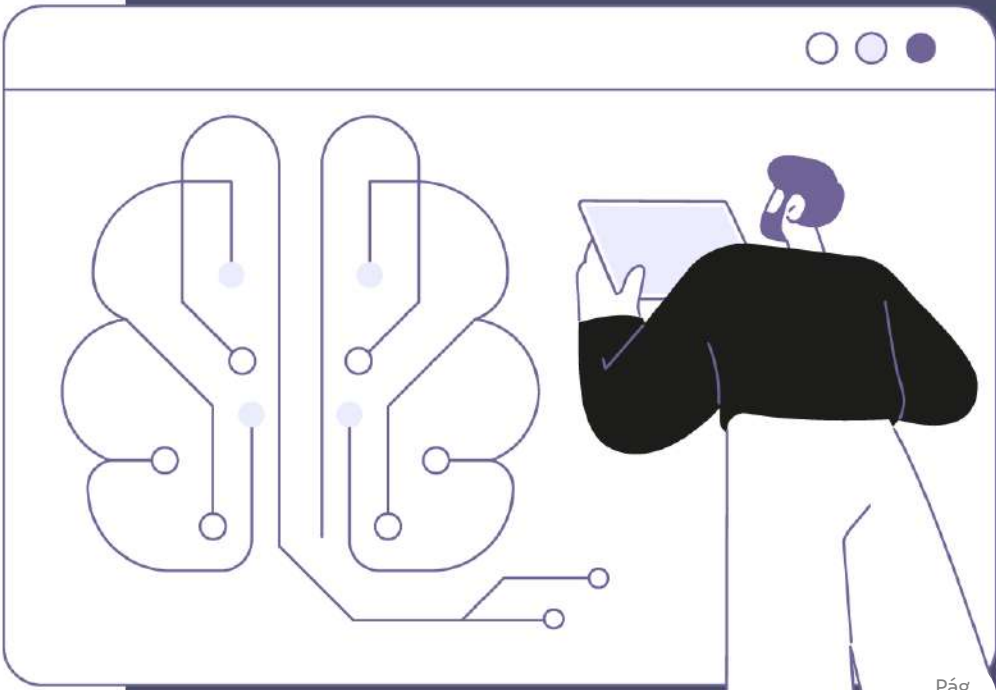
El SIG cuenta con un Comité Integrado de Gestión, un espacio donde distintas áreas se reúnen para analizar impactos, revisar avances y definir acciones. La alta dirección participa activamente, asegurando que las decisiones estén alineadas con nuestra estrategia y nuestros compromisos. En este comité convergen temas clave como calidad, salud y seguridad en el trabajo, seguridad de la información, ambiente, responsabilidad social, protección de datos, diversidad, equidad e inclusión y derechos humanos. Esta mirada integral nos permite gestionar la organización de forma transversal y coherente.

Nuestro Sistema Integrado de Gestión está presente en todos los procesos de TP y se apoya en estándares internacionales que fortalecen nuestra forma de operar:

- Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001:2018)
- Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001:2015)
- Sistema de Gestión de Responsabilidad Social y Sostenibilidad (ISO 26000 e iQNet SR10)
- Sistema de Gestión de Diversidad, Equidad e Inclusión (ISO 30415:2021)
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (ISO 27001:2022)
- Sistema de Protección de Datos Personales



Así, el SIG evoluciona con la organización y nos permite avanzar con coherencia, fortalecer la confianza y consolidar una gestión sostenible en el largo plazo.



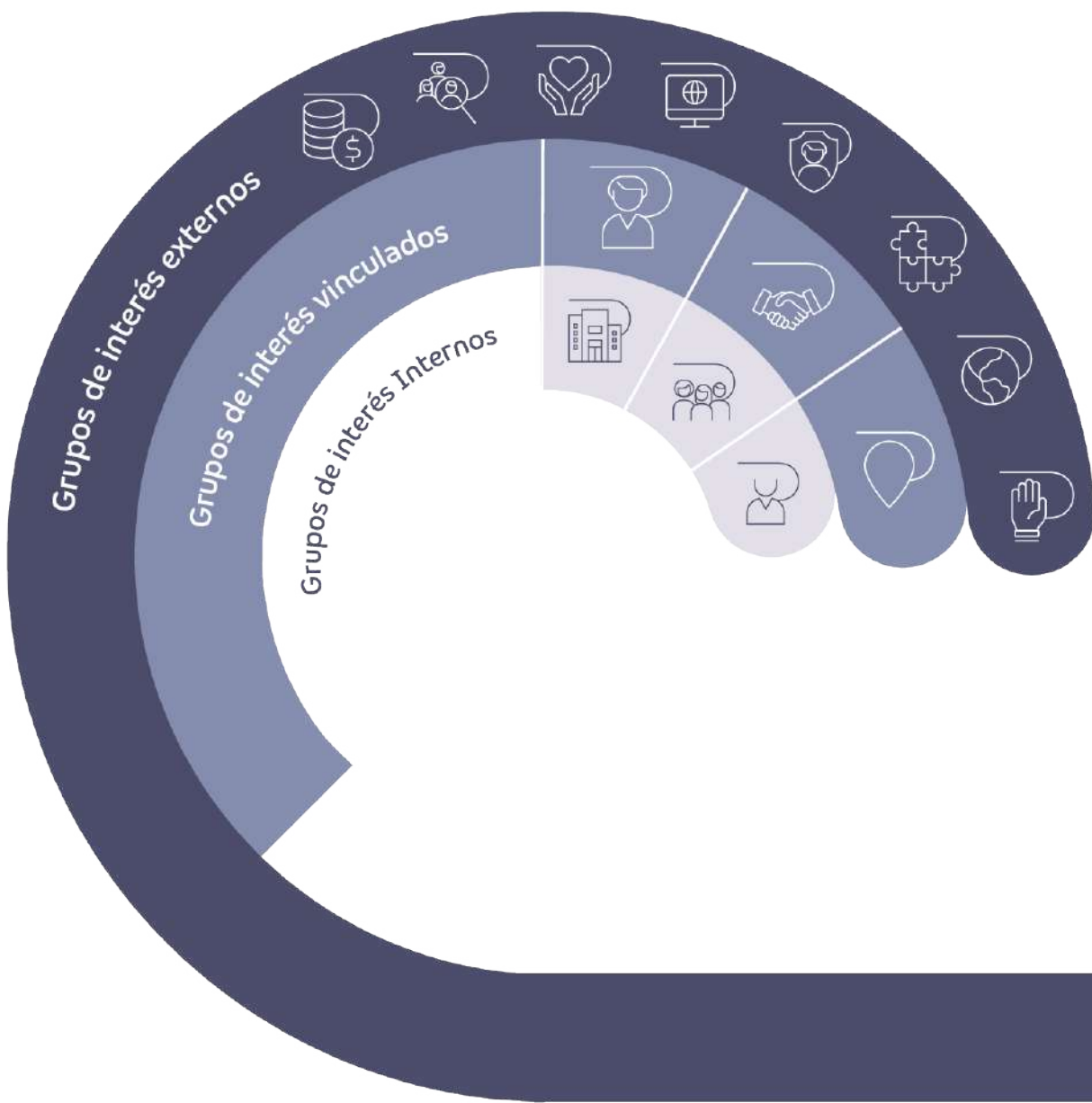
Alianzas poderosas



Su éxito es nuestro éxito

Creemos en el poder de trabajar en equipo. Las alianzas nos permiten crecer, innovar y generar impacto real. Cuando colaboramos con clientes, aliados estratégicos, comunidades e instituciones, construimos relaciones basadas en confianza, diálogo y objetivos compartidos. No vemos estas relaciones como transacciones, sino como vínculos de largo plazo.

Durante 2025 mantuvimos los mismos grupos de partes interesadas identificados previamente, fortaleciendo los espacios de escucha y participación. Este enfoque nos permite alinear nuestras decisiones con las expectativas de quienes interactúan con nosotros. Escuchar, entender y actuar es parte esencial de nuestra manera de hacer empresa.



Grupos de interés Internos

- Alta dirección
- Trabajadores
- Corporación

Grupos de interés vinculados

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

Grupos de interés externos

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



Contamos con mecanismos que promueven la participación, la consulta y la comunicación permanente. Estos espacios nos permiten identificar riesgos, atender inquietudes y tomar decisiones informadas, siempre bajo principios de confidencialidad y no represalia.

Entre los principales mecanismos se encuentran:

Línea directa de ética global Disponible en <https://tp.integrityline.com/>, este canal permite reportar de manera confidencial presuntas conductas indebidas y garantiza la protección de quienes reportan.

Comités de participación y acompañamiento

COPASST 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) en Colombia: comitedeconvivencia@teleperformance.com
Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual Laboral	Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual Laboral (CIFHSL) en Perú: TPPESinacoso@teleperformance.com
TP Contigo	Comité TP Contigo: TPContigo@teleperformance.com
TP Diversity	Comité TP Diversity: TPMARDiversity@teleperformance.com
TP Women	Comité TP Women: TPWomen_MAR@teleperformance.com
Comité de Responsabilidad Social Corporativa	Comité de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad: TPResponsabilidadsocial@teleperformance.com

A través de estos espacios fomentamos una cultura donde las personas pueden expresar inquietudes, proponer mejoras y contribuir a entornos de trabajo seguros, diversos e inclusivos.v

Generando valor compartido con propósito

Aunque nuestra operación no contempla inversiones directas en infraestructura física, generamos impactos económicos indirectos significativos en Colombia y Perú a través de nuestro modelo de negocio, nuestra estrategia de talento y nuestro compromiso social.

Como una de las compañías líderes en generación de empleo formal en ambos países, contribuimos activamente a la dinamización de las economías locales y el impacto positivo hacia nuestras partes interesadas. La creación de oportunidades laborales formales fortalece el ingreso de miles de hogares, impulsa el consumo interno, promueve estabilidad financiera y aporta al sistema de seguridad social y al recaudo tributario nacional.

En el marco de nuestra estrategia de Equidad, Inclusión y Pertenencia, implementamos un enfoque de impact sourcing, orientado a cerrar brechas estructurales y ampliar oportunidades para personas que enfrentan mayores riesgos de vulnerabilidad en entornos sociolaborales. Este modelo permite generar movilidad social, fortalecer habilidades para la vida y el trabajo, y promover inclusión económica sostenible en los territorios donde operamos.

Adicionalmente, nuestro programa de voluntariado corporativo Hands On by TP amplifica este impacto económico indirecto al generar oportunidades en comunidades locales a través de iniciativas alineadas con los pilares de nuestra estrategia de sostenibilidad. Estas acciones fortalecen capacidades, promueven educación y empleabilidad, impulsan conciencia ambiental y contribuyen al desarrollo social, generando condiciones que favorecen el crecimiento económico a mediano y largo plazo.



Nuestro alcance regional también nos permite acompañar a nuestros clientes en su expansión y consolidación en distintos mercados de la región. Al facilitar su crecimiento, contribuimos indirectamente a la generación de nuevas dinámicas económicas, ampliación de servicios, creación de empleo adicional y fortalecimiento del ecosistema empresarial en los países donde operamos.

De esta manera, nuestro impacto trasciende la operación directa. A través de la generación de empleo formal, la inclusión laboral, el fortalecimiento del talento, el voluntariado corporativo y el apoyo estratégico a nuestros clientes, contribuimos al desarrollo económico responsable, inclusivo y sostenible de Colombia y Perú.

Alianzas para lograr los objetivos

Creemos que el impacto se multiplica cuando se construye en red.

Durante 2025 fortalecimos alianzas con organizaciones empresariales, sociales y públicas que nos siguen permitiendo avanzar en temas clave como diversidad e inclusión, empleabilidad, sostenibilidad ambiental y desarrollo comunitario. Estas alianzas se conectan directamente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), aportando desde nuestra operación a metas globales prioritarias.

Equidad, inclusión y pertenencia:

- ODS 5 – Igualdad de género
- ODS 8 – Trabajo decente y crecimiento económico
- ODS 10 – Reducción de las desigualdades

Trabajamos de la mano con organizaciones como:

- Cámara de la Diversidad
- Pride Connection
- Aequales
- Equipares
- Secretaría de la Mujer de Bogotá
- TENT Partnership for Refugees
- World Vision
- Presente

Sostenibilidad empresarial y acción colectiva

- ODS 12 – Producción y consumo responsables
- ODS 16 – Paz, justicia e instituciones sólidas
- ODS 17 – Alianzas para lograr los objetivos

Participamos activamente en:

- CECODES
- Pacto Global de las Naciones Unidas

Estas redes nos permiten intercambiar buenas prácticas, fortalecer nuestra gestión ética y avanzar en la integración de la sostenibilidad dentro de la estrategia empresarial.

Gestión ambiental y fortalecimiento comunitario

- ODS 11 – Ciudades y comunidades sostenibles
- ODS 13 – Acción por el clima

Colaboramos con:

- Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá
- PROHVILLA
- Defensa Civil Colombiana
- Municipalidad de Magdalena
- Renovamoda
- Colsubsidio

Estas alianzas impulsan acciones relacionadas con la protección ambiental, el bienestar comunitario y la construcción de territorios más resilientes. Creemos que los desafíos actuales no se enfrentan de manera aislada. Se abordan en colaboración, con responsabilidad compartida y una visión de largo plazo.



Construyendo un futuro mejor y más justo

Creemos que el futuro no se improvisa, se construye

Creemos que el futuro se construye con decisiones responsables en el presente.

Hacer empresa implica asumir el impacto que generamos y gestionarlo con coherencia. Por eso ponemos a las personas en el centro de nuestras decisiones y actuamos con una visión que integra lo social, lo ambiental y lo económico.

Durante 2025 reafirmamos nuestro compromiso como organización adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Los Diez Principios orientan nuestra gestión en Derechos Humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, y se integran de forma transversal en nuestros procesos.

Este compromiso se conecta con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que nos sirven como marco de referencia para aportar, desde nuestra operación, a desafíos globales como la generación de empleo formal, la inclusión, la gestión ambiental responsable y la cultura ética.

La alta dirección respalda activamente este enfoque, asegurando que estos compromisos se traduzcan en acciones concretas y medibles.

Un marco que guía nuestras decisiones

Nuestros compromisos se materializan en políticas y lineamientos que orientan nuestra forma de actuar. Estos abordan temas como derechos humanos, diversidad e inclusión, ética y cumplimiento, protección de datos, gestión ambiental y salud y seguridad en el trabajo.



Más que documentos formales, estas herramientas nos permiten prevenir riesgos, gestionar impactos y actuar con responsabilidad. Para garantizar su vigencia y transparencia, cada lineamiento es **revisado y aprobado por la alta dirección**, bajo el control de nuestro **Sistema de Gestión de Calidad**. Esto asegura su coherencia con la estrategia corporativa y el cumplimiento de los requisitos normativos.

Construir un futuro mejor no es un discurso, es una práctica diaria. Por ello, los documentos completos están disponibles en los canales oficiales de **TP Colombia** y **TP Perú** para quienes deseen consultarlos.

Gobernanza que genera confianza

La confianza se construye con reglas claras y con coherencia en cada decisión

En TP contamos con un marco sólido de ética y cumplimiento que previene riesgos asociados a corrupción, soborno, lavado de activos, conflictos de interés y prácticas contrarias a la libre competencia. Nuestra postura es clara: **cero tolerancia frente a cualquier conducta indebida**.

Promovemos una cultura donde todas las personas —colaboradoras, colaboradores, directivas y terceros— deben actuar con objetividad y declarar posibles conflictos de interés. La transparencia no es opcional: es parte de nuestra forma de operar.

En este contexto, tres instrumentos fortalecen de manera especial nuestra gestión:



Manual SAGRILAF (Colombia): Aprobado por la Junta Directiva, establece políticas y procedimientos para prevenir que la compañía sea utilizada en operaciones de lavado de activos, financiación del terrorismo o financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FPADM). Aplica a clientes, proveedoras y proveedores, colaboradoras y colaboradores, asociados y a cualquier tercero con quien mantengamos relaciones comerciales.

Programa de Transparencia y Ética Empresarial – PTEE (Colombia): Refuerza el cumplimiento en materia de derechos humanos, ambiente, competencia, anticorrupción y antisoborno. Este programa traduce nuestra política de cero tolerancia en lineamientos concretos que promueven transparencia y control en todas las operaciones.

Manual de Compliance – TP Middle Americas Region: Aplicable en Perú, Nicaragua, Guyana y Trinidad & Tobago, establece controles regionales para prevenir riesgos relacionados con lavado de activos, financiación del terrorismo, proliferación de armas de destrucción masiva y actos de corrupción. Con este manual aseguramos un estándar homogéneo de cumplimiento en toda la región.

Además, contamos con canales confidenciales como la Línea Ética Global, que permite a cualquier persona realizar consultas o reportes de manera segura y, si así lo desea, anónima. Garantizamos la no represalia y el tratamiento independiente de cada caso.

Nuestro compromiso con la integridad también se refleja en el respeto por la libre competencia. Operamos bajo principios de equidad en el mercado y durante el periodo reportado no se presentaron sanciones ni acciones legales significativas relacionadas con prácticas de corrupción o competencia desleal.

La gobernanza no es solo estructura. Es la manera en que protegemos la confianza que nuestros grupos de interés depositan en nosotros cada día.

Reconocimientos que respaldan nuestra gestión

La sostenibilidad no se declara, se demuestra

Nuestra gestión es respaldada por certificaciones, sellos y reconocimientos nacionales e internacionales que validan nuestras prácticas en materia ambiental, social y de gobernanza. Durante el periodo reportado mantuvimos certificaciones clave y fortalecimos nuestro posicionamiento en rankings y evaluaciones externas, reafirmando nuestro compromiso con la mejora continua.

A continuación, presentamos los principales reconocimientos clasificados bajo el enfoque ESG:



Ambiental

Nuestro compromiso con la gestión ambiental y la eficiencia operativa se refleja en certificaciones que garantizan procesos responsables y medibles:

ISO 14001 – Sistema de Gestión Ambiental	ISO 50001 – Sistema de Gestión de Energía	Certificado de medición de huella de carbono – Corporación Fenalco Solidario Colombia
Sello de Sostenibilidad ICONTEC – Categoría Platino	Primer lugar – Categoría Gran Empresa en el Ranking de Sostenibilidad de la Cámara de Comercio	

Estos reconocimientos validan nuestros esfuerzos en reducción de impactos, gestión eficiente de recursos y fortalecimiento de una cultura ambiental dentro de la organización.



Social

Nuestra apuesta por la inclusión, el bienestar y el desarrollo de las personas es reconocida a nivel nacional y regional.

Certificaciones y reconocimientos destacados:

ISO 45001 – Gestión de Salud y Seguridad	ISO 30415 – Gestión de Diversidad e Inclusión	ISO 26000 – Responsabilidad Social
iQNet SR10 – Sistema de Gestión de Responsabilidad Social	Certificación Friendly Biz	Segundo lugar en el Ranking de Empresas Incluyentes de América Latina

En el marco de Great Place to Work™, obtuvimos:

Colombia

- 1er Mejor Lugar para Trabajar™ en Colombia para las Mujeres 2025
- 2do Mejor Lugar para Trabajar™ en Colombia 2025
- 1era organización más trans-inclusiva en LATAM
- 1er mejor lugar para talento LGBTIQ+ en LATAM



Perú

- 7mo Mejor Lugar para Trabajar™ en Perú 2025
- 17vo Mejor Lugar para Trabajar™ Gestión Sostenible en Perú 2024
- 5to Mejor Lugar para Trabajar™ Perú 2025 – Diversidad, Equidad e Inclusión
- 2do mejor lugar para talento LGBTIQ+ en Perú
- 3ra organización más trans-inclusiva en Perú
- 3er mejor lugar para el talento LGBTIQ+ en LATAM



Latinoamérica

- 4to Mejor Lugar para Trabajar™ en América Latina 2025

Estos resultados reflejan una cultura organizacional enfocada en el respeto, la equidad, el desarrollo y la generación de oportunidades reales para todas las personas.



Gobernanza

Nuestra gestión ética, operativa y de seguridad de la información cuenta con certificaciones que respaldan la solidez de nuestros procesos y controles:



Estas certificaciones fortalecen la confianza de clientes, aliados y grupos de interés, asegurando estándares internacionales en calidad, seguridad, continuidad operativa y protección de la información.

Nos complace marcar la diferencia

En TP creemos que la sostenibilidad no es un área aislada, sino una forma de hacer empresa. Nuestra estrategia refleja quiénes somos y cómo trabajamos: apoyamos a nuestra gente, protegemos el planeta, fortalecemos a las comunidades y operamos con confianza e integridad. Actuamos con propósito, entendiendo que cada decisión tiene un impacto.

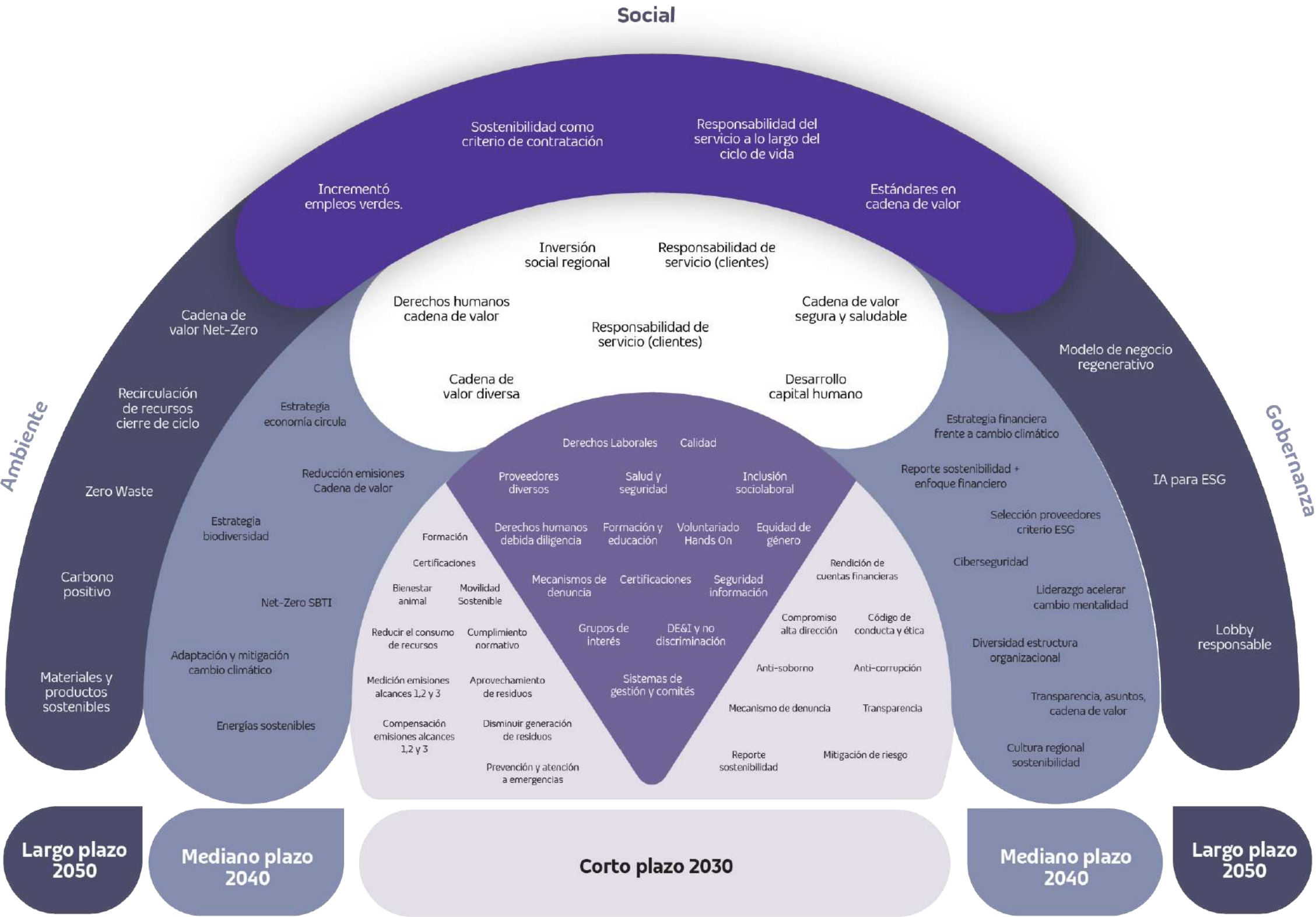
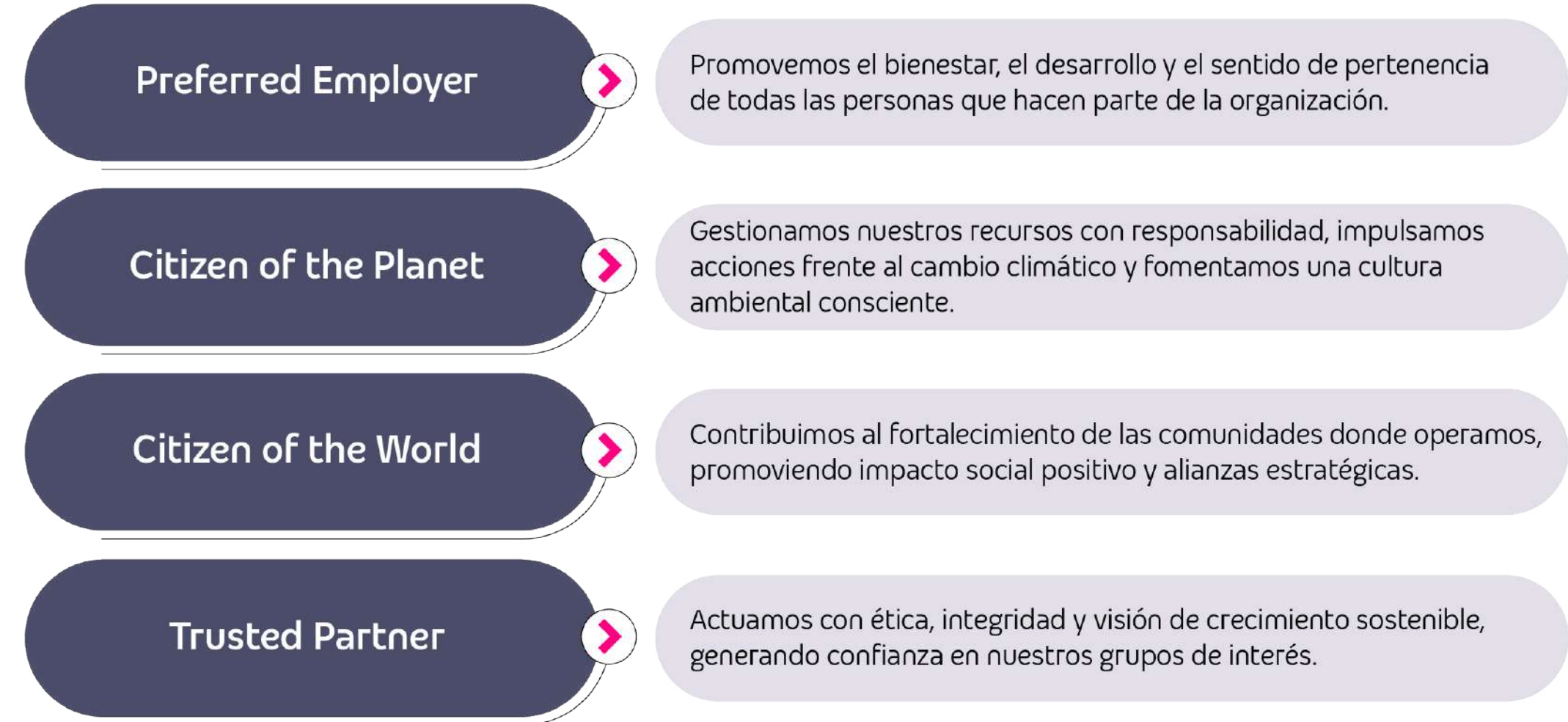
Esta visión está profundamente conectada con nuestro ADN TP, que orienta nuestra gestión a través de cuatro pilares:



En la región TP Middle Americas, nuestra estrategia mantiene su horizonte de corto (2030), mediano (2040) y largo plazo (2050). Esta visión escalonada nos permite actualizar nuestras metas de manera constante y adaptarnos a las nuevas expectativas regulatorias, sociales y ambientales que surgen a nivel nacional e internacional.

Durante el periodo reportado, si bien la estructura estratégica se mantuvo, avanzamos en su adaptación a los nuevos contextos derivados de la incorporación de sedes tras procesos de adquisición. Este proceso nos permitió integrar capacidades, armonizar estándares y fortalecer nuestro enfoque regional sin perder coherencia con nuestra visión global.

Porque marcar la diferencia no es una meta aislada. Es un compromiso de largo plazo que evoluciona con el entorno y con las personas a quienes impactamos.





Plan de acción: cómo llevamos la estrategia a la práctica

Nuestra estrategia de sostenibilidad se materializa a través de un plan de acción compuesto por seis ejes que orientan nuestras decisiones y priorizan nuestros esfuerzos.

Estos ejes nos permiten contribuir de manera directa e indirecta a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y a los 10 Principios del Pacto Global, integrando el impacto ambiental, social y de gobernanza en nuestra operación diaria.

● Verse bien es sentirse bien:

Impulsamos entornos laborales saludables, seguros y positivos, donde el bienestar físico, emocional y profesional sea una prioridad. Este eje promueve condiciones de trabajo dignas, espacios seguros y una cultura organizacional que entiende que cuando las personas están bien, la organización también lo está.

● Jóvenes por la innovación social:

Creemos en el poder del talento como motor de transformación. A través de este eje promovemos la formación continua, el desarrollo de habilidades y la generación de oportunidades, especialmente para jóvenes, fortaleciendo capacidades que impactan tanto el crecimiento profesional como la calidad de vida.



● Ser único y única es ser increíble:

La diversidad nos fortalece. Este eje impulsa la inclusión sociolaboral con un enfoque en diversidad, equidad e inclusión, promoviendo espacios libres de discriminación y garantizando igualdad de oportunidades. Asimismo, fomenta la diversificación de nuestra cadena de valor, contribuyendo al desarrollo económico de comunidades históricamente subrepresentadas.

● Héroes y heroínas del planeta:

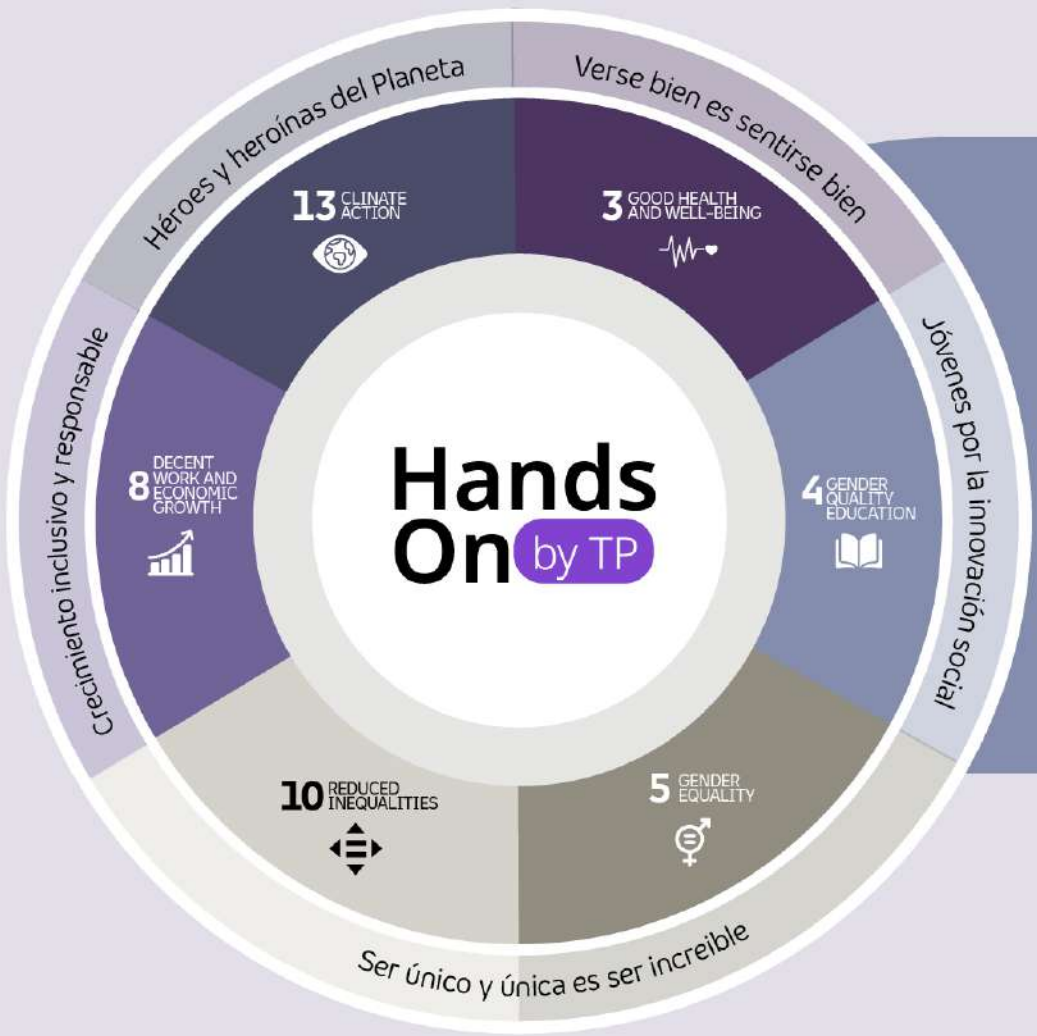
Asumimos con responsabilidad nuestro rol frente a los desafíos ambientales globales. A través de este eje impulsamos acciones orientadas a prevenir, mitigar y gestionar los impactos ambientales derivados de nuestras operaciones, promoviendo el uso eficiente de los recursos y una cultura de conciencia ambiental.

● Crecimiento inclusivo y responsable:

Nuestro crecimiento está guiado por principios de integridad, legalidad y responsabilidad. Este eje consolida nuestro compromiso con el buen gobierno, la gestión de riesgos, los derechos humanos, la seguridad, la calidad y la transparencia, asegurando que cada avance organizacional se construya sobre bases éticas sólidas.

● Hands On by TP:

Extendemos nuestro compromiso más allá de nuestras operaciones mediante el voluntariado corporativo. Este eje conecta el propósito individual con el impacto colectivo, fortaleciendo la relación con las comunidades y promoviendo una cultura de participación activa y solidaria.



Nuestro plan de acción no es estático. Evoluciona junto con nuestra estrategia de largo plazo y se adapta a los nuevos contextos regionales, asegurando coherencia entre nuestra visión y nuestras acciones.





Lo que realmente importa

Nuestros asuntos materiales

Nuestra gestión de sostenibilidad se orienta a partir de un análisis de doble materialidad que nos permite identificar los temas prioritarios para la organización y nuestros grupos de interés. Durante el periodo reportado, los asuntos materiales se mantienen frente al ejercicio anterior. Esto se debe a que el análisis realizado tiene alcance regional en TP Middle Americas Region, por lo que la integración de nuevas sedes no modifica la priorización establecida, sino que amplía su aplicación.

El proceso considera dos dimensiones complementarias:

Enfoque de doble materialidad



Materialidad financiera: Evalúa aquellos factores que pueden influir en el valor y la sostenibilidad financiera de la organización, considerando su impacto en:

- ✓ Resultados económicos
- ✓ Reputación
- ✓ Estrategia corporativa



Materialidad de impacto: Analiza los efectos sociales, ambientales y de gobernanza derivados de nuestra operación y su relevancia para los grupos de interés. Para su evaluación se consideran criterios como:

- ✓ Gravedad del impacto, entendida como la magnitud del efecto generado.
- ✓ Alcance, es decir, la extensión del impacto.
- ✓ Remediabilidad, relacionada con la dificultad para corregir el daño.
- ✓ Probabilidad, o posibilidad de ocurrencia.

En materia de Derechos Humanos, la gravedad del impacto prevalece sobre la probabilidad, priorizando la protección de las personas. Este enfoque nos permite identificar aquellos temas que requieren mayor gestión, seguimiento y transparencia.

Verse bien es sentirse bien

- Salud y seguridad en el trabajo.
- Lugares de trabajo saludables.
- Cumplimiento de requisitos legales.
- Diversidad e inclusión.
- Clima laboral.
- Impactos en la cadena de valor.

Hands On by TP

- Proyectos con impacto social.
- Sostenibilidad.
- Programa de voluntariado.

Héroes y heroínas del planeta

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

Jóvenes por la Innovación Social

- Formación y sensibilización de colaboradores.
- Capacitación y desarrollo.

Crecimiento Inclusivo y Sostenible

- Desempeño económico.
- Anticorrupción.
- Prácticas de abastecimiento.
- Derechos humanos y laborales.
- Mercadeo y satisfacción del cliente.
- Innovación tecnológica.
- Cumplimiento de requisitos legales.

Ser único y única es ser increíble

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

Los asuntos materiales se agrupan de acuerdo con los ejes estratégicos que orientan nuestro plan de acción:

Escuchamos para priorizar

Nuestros asuntos materiales no se definen desde un escritorio. Se construyen escuchando. Para identificar los temas más relevantes, primero revisamos quiénes son nuestros grupos de interés y qué esperan de nosotros. Analizamos sus necesidades, inquietudes y prioridades, entendiendo que cada grupo vive nuestra operación desde una perspectiva distinta.

Luego, complementamos este análisis con una encuesta que nos permitió recoger su opinión directa sobre los temas que consideran más importantes. Esta consulta nos ayudó a validar prioridades y a confirmar dónde debemos enfocar nuestros esfuerzos.

Al combinar ambas miradas —la estratégica y la participativa— logramos una visión más completa y realista de los asuntos que verdaderamente importan.



Porque para nosotros, la sostenibilidad no es solo gestión interna. También es diálogo.

Nota: Con el fin de facilitar el análisis de desempeño y la comparabilidad de la información reportada, en línea con los principios establecidos por los Estándares GRI, los grupos de interés pueden consultar aquí los Reportes de Sostenibilidad correspondientes a los años 2023 y 2024.

Validación y liderazgo

Este proceso conto con la participacion del CEO, máxima figura del órgano de gobierno regional, la CXO y sponsor del comité del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad, quien a partir de ahora ejercerá cargo como VP Strategy & Execution Latam una lider clave del proceso de sostenibilidad durante un largo período, aportando su amplia experiencia y conocimiento especializado.



Juan Herrera
CEO TP MAR



Karina Juárez
VP Strategy &
Execution Latam

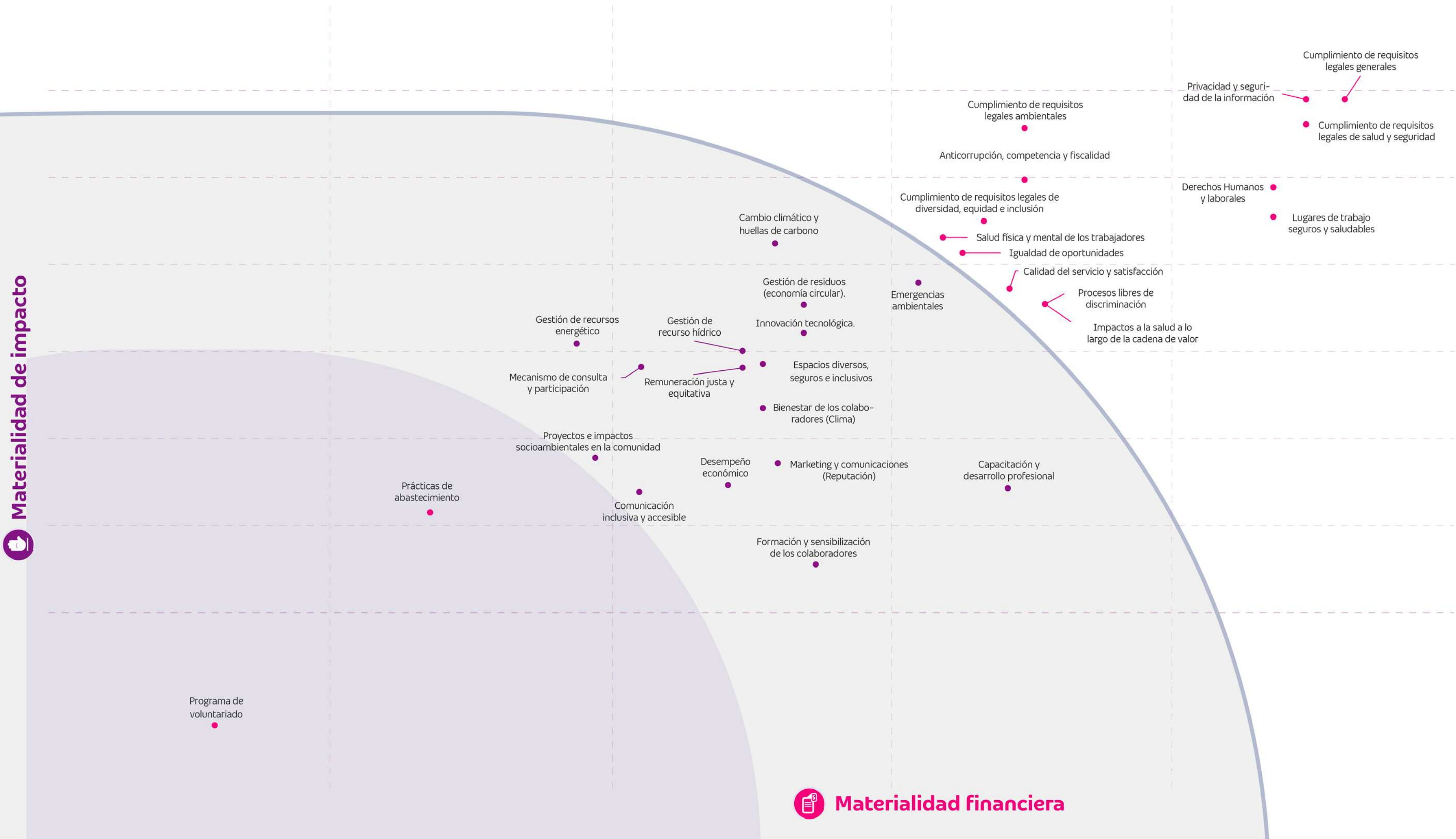


Santiago Cardona
VP OX

Su validación no solo respalda las prioridades definidas, sino que reafirma el compromiso del liderazgo con una gestión responsable, transversal y coherente en toda la región. Porque cuando la sostenibilidad cuenta con el respaldo de la alta dirección, deja de ser una iniciativa y se convierte en parte del negocio.

La siguiente matriz refleja los asuntos que resultaron prioritarios tras el análisis realizado. En ella se visualiza la relevancia de cada tema tanto para la organización como para nuestros grupos de interés, permitiéndonos identificar aquellos que requieren mayor enfoque y seguimiento.

Esta herramienta nos ayuda a tomar decisiones informadas, asignar recursos de manera estratégica y mantenernos alineados con lo que realmente genera impacto.





Crecimiento inclusivo y responsable

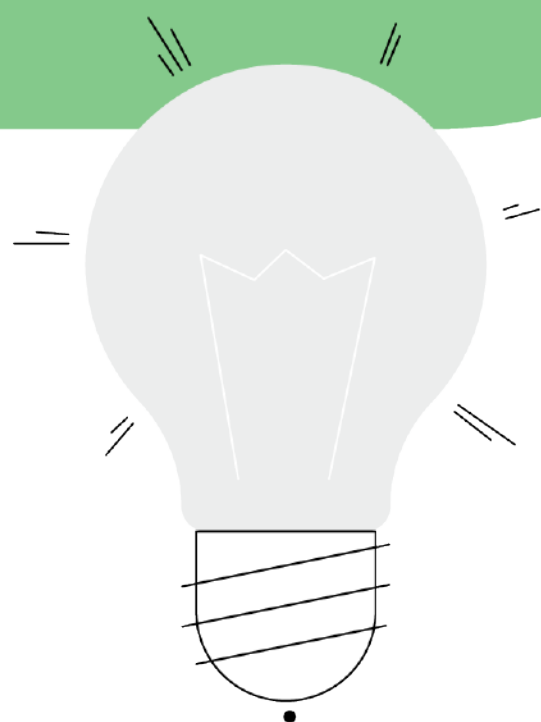
cap. 2



Este eje reúne los temas que nos ayudan a avanzar con bases sólidas: desempeño económico, ética, cumplimiento, derechos humanos, calidad del servicio, innovación y protección de la información.

Queremos crecer, sí. Pero hacerlo de forma transparente, respetando las reglas, cuidando la confianza de nuestros clientes y generando valor real para todas las personas que hacen parte de nuestra cadena.

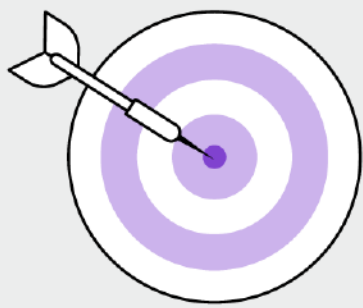
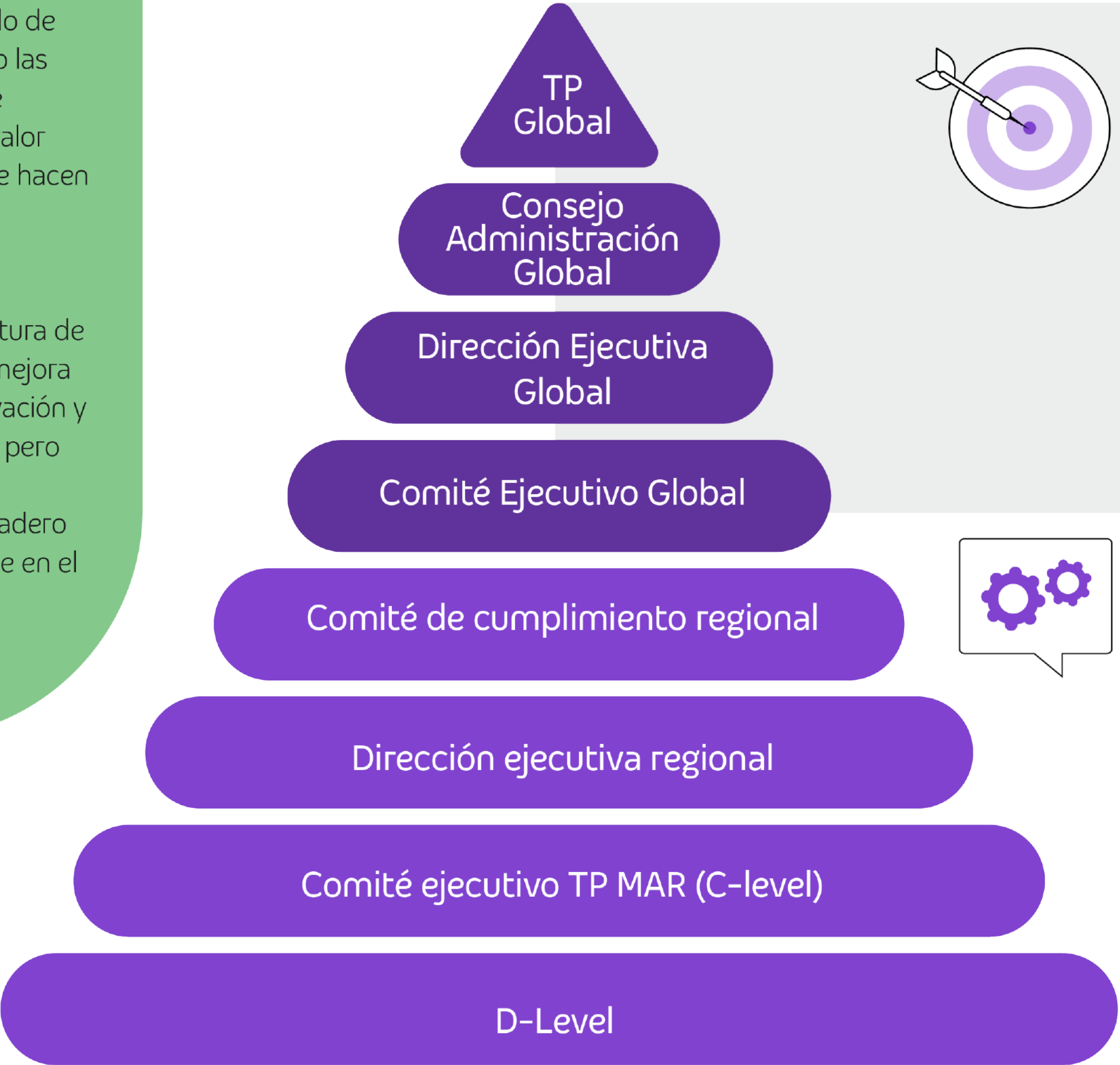
Por eso fortalecemos nuestros controles, promovemos una cultura de integridad y apostamos por la mejora continua. La tecnología, la innovación y la calidad son parte del camino, pero siempre acompañadas de responsabilidad. Porque el verdadero crecimiento es el que se sostiene en el tiempo y deja huella positiva.



Liderazgo con propósito

Nuestra estructura de gobierno corporativo se mantiene sólida y alineada con los lineamientos globales de TP. Durante el periodo reportado no se presentaron cambios estructurales en su funcionamiento; sin embargo, el organigrama del C-Level, nuestro máximo órgano de gobierno a nivel regional sí presentó ajustes en su conformación, fortaleciendo la gestión estratégica en la región.

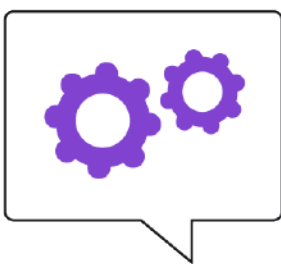
En la cúspide se encuentra **TP Global**, órgano de más alto nivel que administra la compañía y representa los intereses de todas las partes interesadas, incluyendo inversionistas. Su misión es proteger y valorizar el patrimonio de manera sostenible.



Consejo de Administración: Encargado de establecer las directrices estratégicas del Grupo y supervisar su implementación. Este órgano analiza los asuntos clave relacionados con las operaciones globales y resuelve los principales desafíos estratégicos. Está compuesto mayoritariamente por miembros independientes, lo que fortalece la objetividad en la toma de decisiones.

Dirección Ejecutiva Global: Compuesta por el Director General, Directores Generales Adjuntos y el Comité Ejecutivo.

Comité Ejecutivo Global: Conformado por un grupo reducido de directivos clave, es responsable de la gestión operativa del Grupo. Su función es implementar las orientaciones estratégicas definidas por el Consejo de Administración, asegurar la coherencia entre filiales y debatir las principales iniciativas que impulsan el desarrollo y desempeño del Grupo.



A nivel regional, nuestra estructura se compone de:

Comité de Cumplimiento TP MAR: Supervisa el cumplimiento de los lineamientos corporativos en materia de ética, prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y anticorrupción.

Dirección Ejecutiva TP MAR: Lidera la operación regional y asegura la ejecución de los objetivos estratégicos definidos a nivel global.

Comité Ejecutivo (C-Level) TP MAR: Conformado por las y los líderes de las principales áreas estratégicas y operativas junto con el CEO. Es el máximo órgano de gobierno a nivel regional y quien marca el rumbo de la operación.

D-Level: Integrado por líderes de subáreas y procesos clave que garantizan la implementación efectiva de la estrategia en cada frente operativo.

Liderazgo que refleja pertenencia

Creemos que el liderazgo también construye cultura. Por eso buscamos que nuestros equipos directivos reflejen la realidad de las personas y territorios donde operamos.



Juan Herrera
CEO TP MAR
[linkedin.com/in/jfherrera](https://www.linkedin.com/in/jfherrera)



Hector Muraira
Country Manager TP Perú
[linkedin.com/in/hector-muraira-73446177](https://www.linkedin.com/in/hector-muraira-73446177)



Moisés Saavedra
Country Manager TP Nicaragua,
Guyana y T&T
[linkedin.com/in/moises-saavedra](https://www.linkedin.com/in/moises-saavedra)



Pilar Forero
Chief Operations Officer
[linkedin.com/in/maria-del-pilar-forero-jara-05a18837](https://www.linkedin.com/in/maria-del-pilar-forero-jara-05a18837)



Carlos Beltrán
Chief Operations Officer
[linkedin.com/in/carlosbeltranmba](https://www.linkedin.com/in/carlosbeltranmba)



Juan Camilo Granados
Chief Operations Officer
[linkedin.com/in/jkgranados](https://www.linkedin.com/in/jkgranados)



Martha Sofía Guzmán
Chief Operations Officer
[linkedin.com/in/martha-sofia-guzman-arango-b9380698](https://www.linkedin.com/in/martha-sofia-guzman-arango-b9380698)



Alejandro Rico
Chief Operations Officer &
Chief Digital Officer
[linkedin.com/in/alejandrорico](https://www.linkedin.com/in/alejandrорico)



Felipe Izquierdo
Sr. Director
[linkedin.com/in/felipe-izquierdo-rico-a2892294](https://www.linkedin.com/in/felipe-izquierdo-rico-a2892294)



Santiago Cardona
Chief Experience Officer
[linkedin.com/in/santiago-cardona-granada-28585492](https://www.linkedin.com/in/santiago-cardona-granada-28585492)



Juan Carlos Gaitán
Chief Human Resources Officer
[linkedin.com/in/juan-carlos-gaitan-ruiz-66a36121](https://www.linkedin.com/in/juan-carlos-gaitan-ruiz-66a36121)



Fernando Victoria
Chief Legal Officer
[linkedin.com/in/fernando-victoria-peña-3a482950](https://www.linkedin.com/in/fernando-victoria-peña-3a482950)



Paola Álvarez
Chief Financial Officer
[linkedin.com/in/alvarezgalanpa](https://www.linkedin.com/in/alvarezgalanpa)

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

Actualmente, el 23% del C-Level está conformado por mujeres. Al ampliar la mirada hacia posiciones de liderazgo en la región —incluyendo Supervisor(a), Jefe(a), Gerente, Director(a), AM y ACCM— la participación femenina alcanza el 47,9% en Colombia y el 46,7% en Perú, reflejando estructuras prácticamente paritarias y avances consistentes hacia un liderazgo más equilibrado.

Además, contamos con una presencia significativa de talento local dentro del equipo directivo, con líderes nacidos en Colombia, Perú y Argentina. Esto fortalece el sentido de cercanía, comprensión del contexto y conexión con nuestras comunidades.

En cuanto a la composición generacional de los cargos de liderazgo, en Colombia la distribución evidencia una alta participación de talento joven: el 40,7% se encuentra entre los 18 y 25 años, el 53,8% entre los 25 y 35 años, el 14,0% entre los 35 y 45 años y el 3,0% corresponde a mayores de 45 años.

En Perú, la participación también muestra una estructura predominantemente joven: el 3,1% se ubica entre los 18 y 21 años, el 15,0% entre los 22 y 25 años, el 35,5% entre los 26 y 30 años y el 46,4% corresponde a personas mayores de 30 años.

Esta composición refleja una presencia relevante de talento joven en posiciones de liderazgo, fortaleciendo nuestra apuesta por el desarrollo interno y la proyección profesional. Se fortalece el relevo generacional, promueve la innovación y permite integrar distintas perspectivas en la toma de decisiones, además, evidencia dinamismo, proyección y una cultura que impulsa oportunidades de crecimiento desde etapas tempranas de carrera.

Creemos que cuando las personas se sienten representadas, también se sienten parte. Y la pertenencia fortalece el liderazgo.

Director meetings Un espacio para pensar y construir en conjunto

Damos continuidad a los Director Meetings, un espacio estratégico que se ha consolidado como escenario clave para la planeación y la alineación organizacional. Estas sesiones, realizadas de manera quincenal, reúnen al C-Level y al D-Level en un entorno abierto donde se comparten avances, retos, prioridades y perspectivas sobre la gestión. Más que una reunión de seguimiento se trata de un espacio para anticipar escenarios, ajustar el rumbo cuando es necesario y asegurar coherencia entre la estrategia y la operación.

Representantes, directoras y directores, vicepresidencias y líderes de proceso participan activamente, aportando su visión y construyendo en conjunto las decisiones que impactan a la región. Este mecanismo ha fortalecido la cercanía del CEO con los equipos de liderazgo, promoviendo una cultura basada en el diálogo abierto, la escucha activa y la corresponsabilidad en la toma de decisiones.



Cumplimiento normativo y legal

Contamos con un robusto marco de políticas, programas y procedimientos diseñados para prevenir, detectar y gestionar riesgos asociados a la corrupción, el fraude y otras conductas contrarias a la ética empresarial. Entre los principales lineamientos se encuentran:

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Política Anticorrupción• Política de Regalos y Hospitalidades• Política de Línea Ética Global• Política de Gestión de Riesgos de Terceros• Manual de SAGRILAF• Programa de Transparencia y Ética Empresarial• Código de Conducta y Ética | <ul style="list-style-type: none">• Código de Conducta para Proveedores• Procedimiento para el Manejo de Conflictos de Interés• Procedimiento de Persona Más Expuesta• Programa de Gestión de Riesgos de Terceros• Procedimiento de Inversión Socioambiental y Donación Responsable |
|--|---|

Este marco normativo establece los principios y controles que guían nuestras operaciones, así como los mecanismos para prevenir la ocurrencia de actos indebidos y garantizar una gestión empresarial transparente.

Anticorrupción

Durante el año 2025 iniciamos un proceso de evaluación de riesgos de corrupción, liderado por el equipo de Compliance local y alineado con las directrices globales de la compañía. Este proceso, que continuará desarrollándose durante el primer trimestre de 2026, busca identificar posibles vulnerabilidades en nuestras operaciones y fortalecer los controles preventivos.



A la fecha, el 30% de las operaciones han sido evaluadas en materia de riesgos de corrupción, como parte de una fase inicial del proceso. Una vez finalizada la evaluación, se implementarán los análisis y controles definidos por el equipo de Compliance global para ampliar progresivamente el alcance del sistema de gestión de riesgos.

Entre los principales riesgos potenciales identificados se encuentran situaciones relacionadas con el ofrecimiento o recepción indebida de beneficios económicos a personal de la función pública, el uso inapropiado de posiciones de poder para obtener ventajas personales o para terceras personas, la omisión o manipulación de información relevante con fines fraudulentos, y la vinculación con terceros y terceras que presenten antecedentes reputacionales negativos o sanciones asociadas a corrupción.

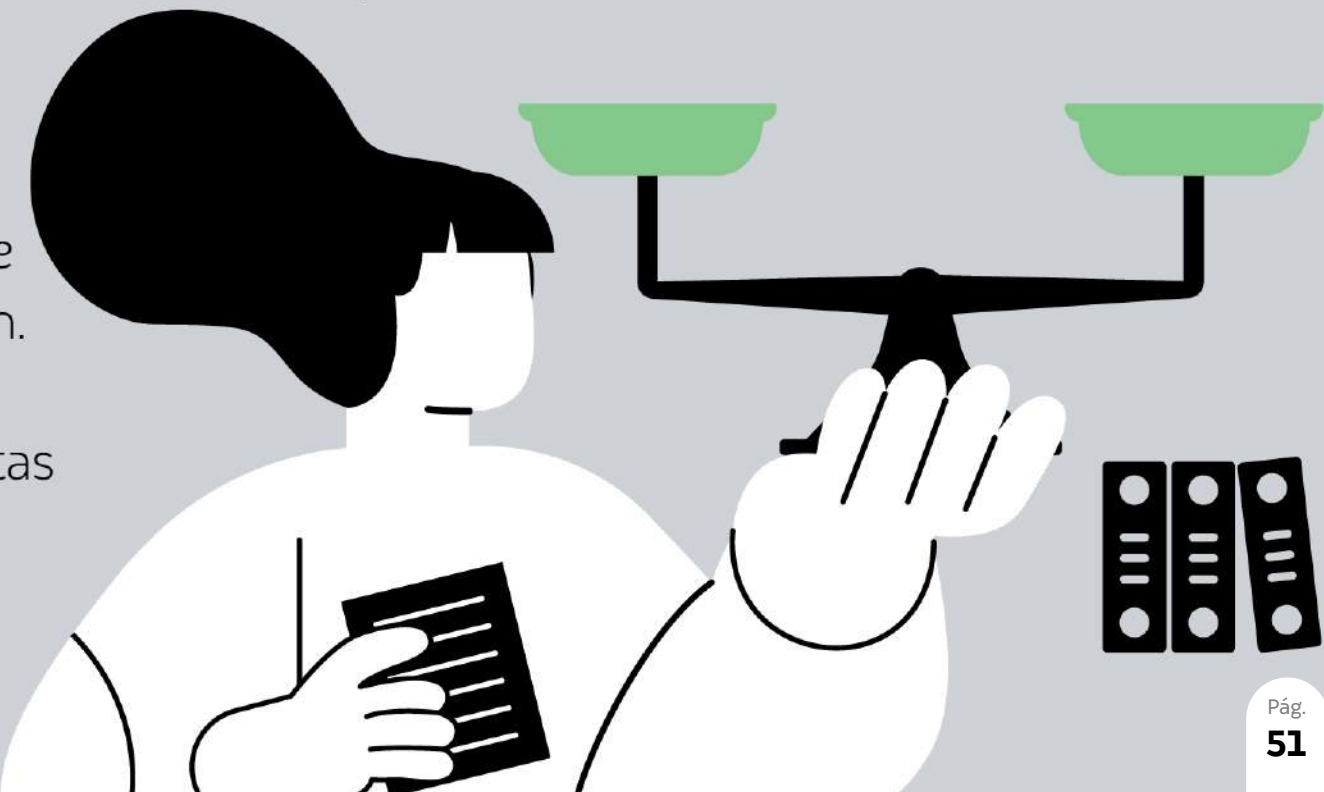
También se consideran riesgos asociados a la divulgación indebida de información confidencial, la manipulación de registros contables para ocultar pagos irregulares y la realización de operaciones en jurisdicciones con altos niveles de percepción de corrupción. La identificación temprana de estos riesgos permite fortalecer los mecanismos de control y asegurar una gestión preventiva y responsable.

Cultura de integridad y formación

Promover una cultura organizacional basada en la ética es un elemento fundamental de nuestro sistema de cumplimiento. Por esta razón, implementamos procesos permanentes de sensibilización y formación dirigidos a nuestro equipo humano, las posiciones de liderazgo y la cadena de suministro.

Las políticas y procedimientos anticorrupción se comunican a todos los niveles de la organización. Durante 2025, el 100% del equipo directivo (C-Level) recibió comunicación formal sobre estas políticas, al igual que la totalidad de quienes integran la organización.

Asimismo, estos lineamientos se comunican al 100% de las empresas proveedoras durante los procesos de vinculación y actualización anual, especialmente a través del Código de Conducta y Ética para Proveedores.



De forma complementaria, todo el personal y los miembros de la alta dirección deben completar anualmente el entrenamiento en materia de anticorrupción, denominado Certificación de Compliance, el cual busca reforzar el conocimiento de los lineamientos éticos y las responsabilidades individuales frente a la prevención de conductas indebidas.

Durante 2025, los resultados de participación en estos procesos de formación fueron:

Perú:

99,43 % de los(as) colaboradores(as) nuevo(as) completaron y aprobaron la capacitación.

90,52 % de los(as) colaboradores(as) existentes realizaron la actualización anual.

Colombia:

97,49 % de los(as) colaboradores(as) nuevo(as) completaron y aprobaron la capacitación.

91,36 % de los(as) colaboradores(as) existentes realizaron la actualización anual.

Estos resultados reflejan un alto nivel de apropiación de las prácticas de integridad dentro de la organización.

Monitoreo y canales de denuncia

Como parte de nuestro sistema de control, contamos con una Línea Ética Global que permite a las partes interesadas reportar de manera confidencial cualquier situación que pueda representar una violación al Código de Conducta o a las políticas corporativas.

Los reportes recibidos a través de este canal son analizados y gestionados conforme a procedimientos establecidos que garantizan la confidencialidad, la imparcialidad en la investigación y la protección frente a posibles represalias. Durante la vigencia 2025 no se registraron incidentes confirmados relacionados con corrupción.



Competencia leal

En TP promovemos activamente una cultura de competencia justa y transparente. Nuestro procedimiento de competencia leal establece lineamientos claros para prevenir prácticas contrarias a la libre competencia, incluyendo acuerdos colusorios, prácticas monopólicas o conductas que puedan distorsionar el mercado.

Estos lineamientos son aplicables a todas nuestras operaciones y se extienden a nuestras relaciones con clientes, proveedores y otros actores del mercado. El cumplimiento de estas normas es supervisado a través de controles internos, formación continua y el monitoreo del área de Compliance.

Durante el año 2025 no se presentaron procesos legales relacionados con competencia desleal, prácticas monopólicas o infracciones a la normativa de libre competencia.

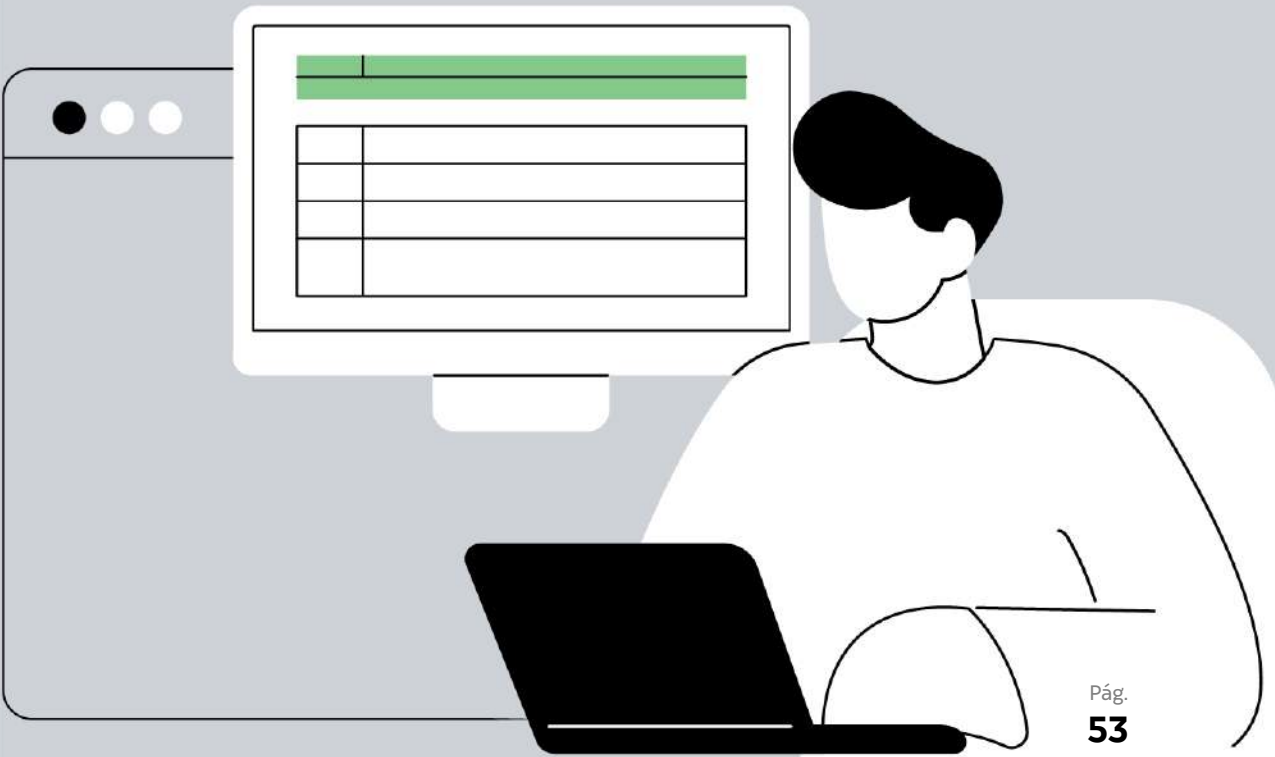
Cumplimiento normativo

El cumplimiento de la legislación aplicable constituye un principio fundamental para la operación responsable de la compañía. Nuestro enfoque se basa en la identificación permanente de requisitos regulatorios, el monitoreo de cambios normativos y la implementación de controles que aseguren su cumplimiento efectivo.

Durante la vigencia 2025 no se presentaron casos de incumplimiento legislativo o normativo significativo en nuestras operaciones. Asimismo:

- No se registraron multas asociadas a incumplimientos legales.
- No se presentaron sanciones no monetarias derivadas de incumplimientos regulatorios.

Estos resultados reflejan la solidez de nuestros sistemas de cumplimiento y el compromiso permanente de la organización con el respeto a la normativa vigente en los países donde operamos.





Transparencia fiscal y cumplimiento responsable

En TP entendemos que una gestión fiscal responsable es un elemento fundamental para garantizar la transparencia, el cumplimiento normativo y la sostenibilidad de nuestras operaciones. Nuestra gestión tributaria se basa en principios de cumplimiento de la normativa aplicable, transparencia con las autoridades fiscales y adecuada gestión de riesgos tributarios, lo que nos permite operar de manera responsable en los países donde tenemos presencia.

Actualmente, nuestras operaciones en Colombia y Perú no cuentan con una estrategia fiscal formalmente documentada o pública a nivel local. Sin embargo, la gestión tributaria se desarrolla bajo lineamientos corporativos y en cumplimiento de los marcos regulatorios vigentes en cada jurisdicción, sumado a un enfoque basado en principios. En Colombia, nuestras obligaciones fiscales se gestionan conforme a la normativa administrada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), mientras que en Perú seguimos las disposiciones establecidas por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).

La gestión fiscal es liderada por el área regional de impuestos, bajo la supervisión de la dirección contable, y se revisa de manera periódica a lo largo del año. Estas revisiones se realizan en línea con los procesos de cierre financiero y con los calendarios de cumplimiento tributario establecidos por cada

jurisdicción. Además, el Comité de Compliance evalúa los informes presentados por auditoría interna y por el revisor fiscal, adoptando las medidas necesarias frente a cualquier observación o deficiencia identificada.

Con el fin de garantizar la integridad y confiabilidad de la información fiscal reportada, contamos con controles internos integrados dentro de los procesos contables y de reporte financiero. Estos controles incluyen revisiones del área de impuestos y, cuando corresponde, la verificación adicional por parte del Revisor Fiscal, conforme a la normativa vigente en cada país.

De manera complementaria, promovemos una cultura organizacional basada en la ética y la transparencia. Nuestros(as) colaboradores(as) y terceras partes pueden reportar inquietudes relacionadas con la conducta empresarial —incluidos posibles asuntos fiscales— a través de los canales corporativos de ética y cumplimiento, los cuales permiten realizar reportes de forma confidencial e incluso anónima.

La gestión fiscal también se encuentra alineada con nuestra estrategia empresarial y de sostenibilidad, particularmente en lo relacionado con la promoción de operaciones justas, transparentes y responsables. Este enfoque contribuye a fortalecer la confianza con nuestras autoridades regulatorias, clientes, inversionistas y demás grupos de interés.

Finalmente, es importante señalar que la información consolidada sobre fiscalidad y desempeño financiero es divulgada por nuestra oficina global a través del sitio web corporativo, especialmente mediante la sección de Financial Publications, donde se publican reportes dirigidos a inversionistas y los resultados financieros anuales de la organización. Estos documentos complementan la información presentada en este informe y reflejan el compromiso de la compañía con la transparencia y la rendición de cuentas.

Contribución fiscal al desarrollo de los países donde operamos

En TP reconocemos que el cumplimiento de nuestras obligaciones fiscales también representa una forma de contribuir al desarrollo económico y social de los países donde operamos. A través del pago responsable de impuestos, tasas y contribuciones, apoyamos el financiamiento de bienes y servicios públicos que benefician a las comunidades y fortalecen las instituciones.

Nuestra presencia en Colombia y Perú implica no solo la generación de empleo y actividad económica, sino también una contribución al sistema tributario de cada país. Por ello, gestionamos nuestras obligaciones fiscales bajo

principios de transparencia, integridad y cumplimiento, evitando prácticas que puedan afectar la confianza de las autoridades o de nuestros grupos de interés.

Este enfoque se integra con nuestra visión de sostenibilidad, entendiendo que una tributación responsable forma parte de una gestión empresarial ética y transparente. De esta manera, buscamos generar valor no solo para nuestros clientes y accionistas, sino también para la sociedad en general, contribuyendo al desarrollo de entornos económicos más estables y sostenibles.





Protegemos la información que nos confían

En TP sabemos que la confianza es uno de los activos más importantes de nuestro negocio. Cada día gestionamos grandes volúmenes de información de nuestros clientes, sus usuarios y nuestras propias personas colaboradoras, por lo que proteger esos datos es una responsabilidad central en nuestra forma de operar.

La seguridad de la información y la privacidad de los datos son elementos fundamentales para garantizar la continuidad de nuestras operaciones, la confianza de nuestros clientes y el cumplimiento de los marcos regulatorios en los países donde operamos. En un entorno cada vez más digital y conectado, fortalecer estas capacidades se vuelve clave para asegurar que la información se gestione de manera segura, ética y responsable.

Por ello, trabajamos de manera permanente en el fortalecimiento de nuestros sistemas de protección, controles tecnológicos, procesos de gestión de riesgos y cultura organizacional alrededor de la seguridad digital. Este enfoque nos permite prevenir incidentes, proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, y responder de manera oportuna ante posibles amenazas.

Más allá del cumplimiento normativo, entendemos la seguridad de la información como un compromiso con nuestros grupos de interés. Proteger los datos que nos confían significa también proteger la relación de confianza que construimos con nuestros clientes, aliados y equipos de trabajo.

Protección de la información y resiliencia de nuestras operaciones

En un entorno cada vez más digital, la protección de la información y la capacidad de mantener nuestras operaciones frente a posibles interrupciones son elementos esenciales para la confianza de nuestros clientes y la estabilidad de nuestro negocio.

Entendemos que los datos son uno de los activos más valiosos que gestionamos y, por ello, trabajamos de manera permanente para garantizar que se manejen de forma segura, responsable y resiliente. Para lograrlo, contamos con una Política de Seguridad de la Información que establece los lineamientos, procedimientos y directrices que orientan cómo protegemos nuestros datos sensibles y activos de información. Esta política se implementa a través de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), un enfoque estructurado que nos permite gestionar los riesgos asociados a la información y asegurar su protección en todas las operaciones.

Nuestro modelo de gestión busca garantizar tres principios fundamentales: que la información se mantenga confidencial, que sea íntegra y confiable, y que esté disponible para las personas autorizadas cuando la necesiten. Estos principios se complementan con otros elementos clave como la protección de la privacidad, el cumplimiento normativo, la gestión de riesgos, la continuidad de las operaciones y la generación de conciencia organizacional frente a los riesgos de seguridad.

Desde este enfoque, protegemos la información frente a accesos no autorizados o divulgaciones indebidas, aseguramos que los datos no sean alterados o manipulados, y garantizamos que los sistemas y plataformas estén disponibles para el desarrollo normal de las operaciones. Al mismo tiempo, promovemos una cultura de responsabilidad y rendición de cuentas, donde cada persona colaboradora comprende su rol en la protección de la información.

Nuestra gestión se alinea con estándares internacionales y marcos regulatorios ampliamente reconocidos, entre ellos ISO 27001, ISO 27701, SOC 1, SOC 2, GDPR, HIPAA y PCI DSS, lo que nos permite mantener prácticas consistentes con las expectativas de nuestros clientes globales y con los requisitos regulatorios aplicables.



Gestión de riesgos y fortalecimiento de la seguridad digital

La gestión de la seguridad de la información en TP se basa en un enfoque preventivo que busca identificar, evaluar y mitigar riesgos antes de que se materialicen. Para ello, implementamos controles internos que abarcan la infraestructura tecnológica, las redes, los sistemas de información y los procesos operativos.

De manera continua, evaluamos los riesgos asociados al manejo de información por parte de clientes, el equipo humano, empresas proveedoras y terceras partes, aplicando controles alineados con estándares internacionales y requisitos regulatorios. También gestionamos de forma estructurada los cambios tecnológicos y de infraestructura, garantizando que cualquier evolución en los sistemas mantenga los niveles de seguridad requeridos por la organización.

Este enfoque se complementa con procesos de mejora continua que permiten revisar periódicamente los controles, fortalecer las capacidades de protección digital y asegurar la adaptación a los nuevos desafíos que surgen en el entorno tecnológico.

Continuidad del negocio: resiliencia ante escenarios disruptivos

Además de proteger la información, trabajamos para garantizar que nuestras operaciones puedan mantenerse activas incluso frente a eventos inesperados. Para ello contamos con una Política de Continuidad de Negocio que define los principios, procedimientos y estrategias para prepararnos, responder y recuperarnos ante incidentes que puedan afectar la operación.

Esta política se desarrolla a través del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), alineado con la norma internacional ISO 22301, que nos permite identificar procesos críticos, evaluar riesgos potenciales y establecer estrategias de respuesta y recuperación. Nuestro enfoque busca asegurar que, incluso en

escenarios disruptivos —como eventos ambientales, interrupciones tecnológicas, ciberataques o fallas en servicios críticos— podamos mantener la continuidad de las funciones esenciales y reducir al mínimo el impacto para los clientes, el equipo humano y demás grupos de interés.

Para lograrlo, realizamos análisis de impacto en el negocio (BIA) que permiten identificar las actividades más críticas de la organización y comprender las dependencias necesarias para su funcionamiento. Con base en estos análisis, diseñamos planes de continuidad y estrategias de recuperación que aseguran que las operaciones puedan restablecerse de forma oportuna. Adicionalmente, ejecutamos pruebas periódicas de

los planes de continuidad, lo que permite validar su eficacia, actualizar los procedimientos y fortalecer la capacidad de respuesta ante incidentes reales. Estas pruebas también contribuyen a garantizar que el personal involucrado conozca sus responsabilidades y cuente con la preparación necesaria para actuar cuando se requiera.

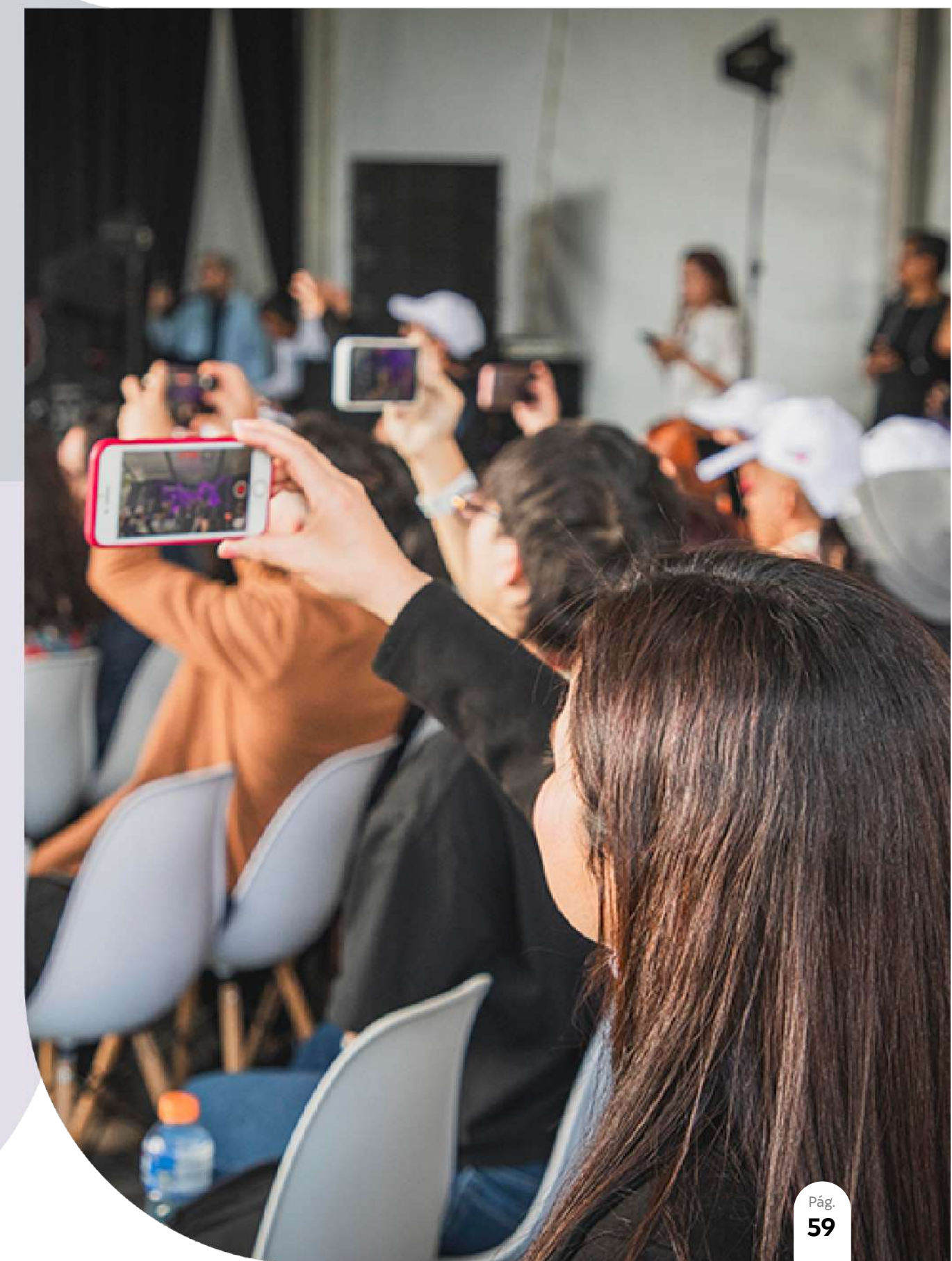
Cultura organizacional y preparación ante incidentes

La seguridad de la información y la continuidad del negocio no dependen únicamente de la tecnología o de los procesos, sino también de las personas. Por esta razón promovemos activamente la concienciación y formación de nuestras personas colaboradoras, brindando capacitación sobre cómo identificar amenazas, proteger la información y responder adecuadamente ante posibles incidentes.

A través de estos espacios de formación fortalecemos una cultura organizacional orientada a la protección de

la información y a la resiliencia operativa, donde cada persona comprende que su rol es clave para proteger los activos digitales de la organización.

Este enfoque integral nos permite no solo cumplir con estándares y regulaciones, sino también construir operaciones más seguras, resilientes y confiables, capaces de adaptarse a un entorno tecnológico en constante evolución.



Privacidad y TechLaw

En TP entendemos que proteger los datos personales es una parte esencial de la confianza que construimos con nuestros clientes, sus usuarios y nuestras propias personas colaboradoras. Por ello, gestionamos la privacidad de la información a través de un enfoque integral que combina cumplimiento regulatorio, controles tecnológicos, buenas prácticas operativas y una cultura organizacional orientada al manejo responsable de los datos.

Desde el área de Privacidad & TechLaw lideramos la implementación del Programa Global de Privacidad, asegurando que nuestras operaciones en Colombia y Perú cumplan con los estándares internacionales y la normativa aplicable en cada país. Este programa se complementa con nuevas acciones derivadas de nuestra Política Global de Inteligencia Artificial, que busca garantizar que el uso de tecnologías emergentes también respete los principios de privacidad y protección de datos.

En el día a día, acompañamos a diferentes áreas de la organización para validar el uso adecuado de la información personal en procesos, herramientas tecnológicas y flujos de datos. Este trabajo incluye la revisión de contratos con clientes y proveedores, la evaluación de nuevas soluciones tecnológicas y el análisis de posibles riesgos asociados al tratamiento de datos.

Asimismo, realizamos Evaluaciones de Impacto a la Privacidad (DPIA) y revisiones de seguridad y cumplimiento para proyectos tecnológicos, especialmente aquellos que implican nuevas



herramientas digitales o el uso de inteligencia artificial. Estas evaluaciones nos permiten identificar riesgos potenciales y definir controles antes de que los proyectos entren en operación. Otro componente clave de nuestra gestión es la atención de solicitudes de derechos de titulares, a través de las cuales las personas pueden consultar, actualizar o solicitar la eliminación de sus datos personales conforme a los procedimientos establecidos. También gestionamos incidentes de privacidad y seguridad de la información, incluyendo los procesos de notificación a clientes dentro de los tiempos acordados contractualmente.

Nuestro trabajo se desarrolla bajo un marco normativo claro. En Colombia, cumplimos con lo establecido en la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015, la Ley 1266 de 2008 y los lineamientos de la Superintendencia de Industria y Comercio. En Perú, seguimos lo dispuesto por la Ley 29733 de Protección de Datos Personales, su reglamento y las actualizaciones introducidas por el Decreto Supremo 016-2024-JUS.

Además del cumplimiento local, nuestras prácticas se alinean con estándares internacionales como ISO 27701, ISO 27001, ISO 42001 para inteligencia artificial, GDPR y las Reglas Corporativas Vinculantes (BCR), lo que fortalece la coherencia de nuestra gestión a nivel global.

Gestión preventiva y mejora continua

Nuestro enfoque en privacidad busca anticipar riesgos y fortalecer la protección de la información desde el diseño de los procesos. Para ello implementamos acciones preventivas como evaluaciones de impacto para nuevos proyectos, validación de consentimientos y avisos de privacidad, revisión de repositorios físicos y digitales, y verificación de contratos con proveedores que puedan tener acceso a datos personales.

También mantenemos procesos continuos de clasificación y depuración de información conforme a nuestra Política de Retención Documental, lo que permite asegurar que los datos se conserven únicamente durante el tiempo necesario y bajo condiciones adecuadas de seguridad.

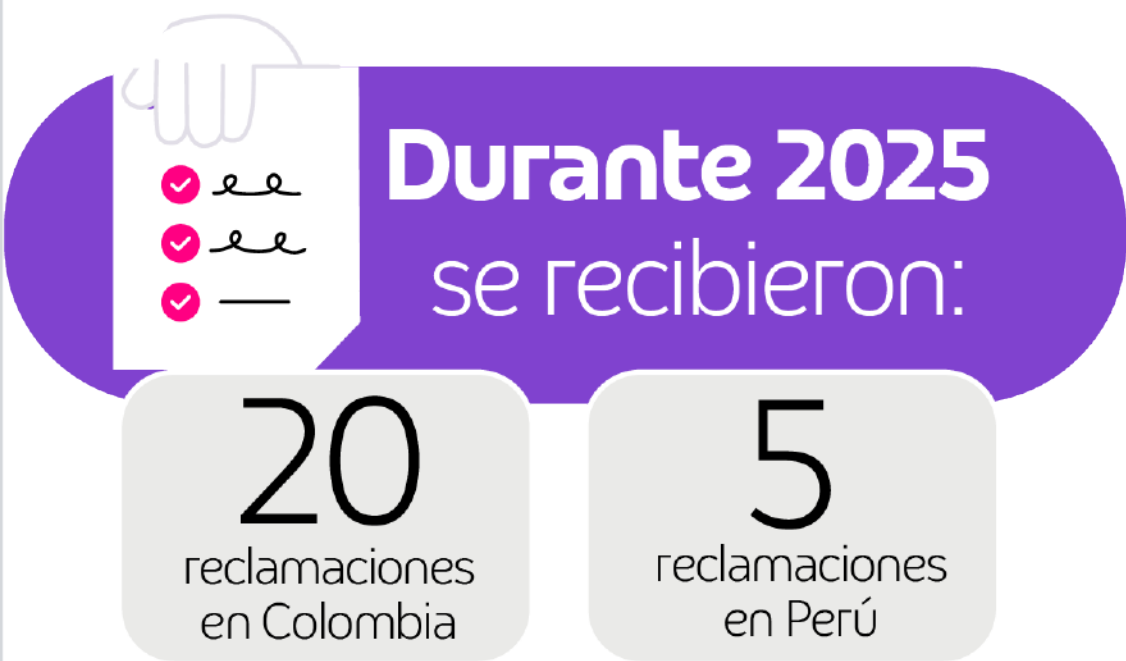
De manera complementaria, realizamos capacitaciones obligatorias y espacios de sensibilización para fortalecer el conocimiento de nuestras personas colaboradoras sobre el manejo responsable de los datos personales. Estas acciones contribuyen a consolidar una cultura organizacional que reconoce la privacidad como una responsabilidad compartida.

El seguimiento a estas actividades se realiza a través del Sistema de Controles del Programa Global de Privacidad, auditorías internas y globales, auditorías de clientes y el monitoreo de indicadores clave como el cumplimiento de capacitaciones, los

tiempos de respuesta a solicitudes de titulares y el cierre de observaciones identificadas en revisiones de cumplimiento.

Gracias a este proceso de mejora continua, durante los últimos años hemos logrado avances importantes, entre ellos una mayor estandarización de procesos entre Colombia y Perú, mejoras en el ordenamiento documental, mayor claridad en los flujos de información y una adaptación oportuna a cambios regulatorios recientes.

Como parte de nuestro compromiso con la transparencia y el cumplimiento normativo, registramos y gestionamos las reclamaciones relacionadas con posibles vulneraciones a la privacidad de los datos personales.



Todas estas solicitudes fueron atendidas dentro de los tiempos y procedimientos establecidos, garantizando el análisis correspondiente y la respuesta oportuna a las personas titulares de los datos.

Gestión de riesgos y oportunidades

Temas de mayor priorización según el análisis de doble materialidad

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 la organización en la sociedad y el medio ambiente, así como evaluar la gestión implementada 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



Metas 3.3, 3.4, 3.7, 3.8 y 3.9
Contamos con personal de salud idóneo para identificar oportunamente condiciones de salud y desarrollar acciones de protección, promoción, prevención, atención y rehabilitación frente a enfermedades comunes y laborales.



Metas 16.3, 16.6 y 16.10
Disponemos de mecanismos de rendición de cuentas que garantizan el acceso público a la información, bajo criterios de gestión caracterizados por la privacidad y la protección de datos.



Metas 17.15 y 17.16
Generamos alianzas estratégicas con diversos actores para impulsar acciones social y ambientalmente responsables que contribuyan al desarrollo sostenible de la sociedad.

Mitigación de riesgos para las personas y el planeta



Meta 3.9
Promovemos la salud de las personas contribuyendo a la construcción de un planeta más sano



Meta 8.8
Trabajamos en la protección de los Derechos Humanos y laborales, promoviendo entornos de trabajo seguros y dignos.



Meta 10.7
Reconocemos que un ADN diverso fortalece los espacios laborales y favorece el cumplimiento de objetivos organizacionales.



Meta 11.6
Implementamos estrategias orientadas a reducir el impacto ambiental derivado de nuestras actividades, procesos, decisiones y relaciones comerciales.



Metas 12.1 y 12.2
Incentivamos el consumo responsable y fortalecemos la gestión sostenible mediante el uso eficiente de los recursos naturales.



Metas 13.1, 13.2 y 13.3
Desarrollamos programas orientados a la mitigación y adaptación frente al cambio climático, integrando esta variable en nuestra gestión organizacional.



Debida diligencia y gobernanza



La gestión de nuestros asuntos materiales se desarrolla bajo un marco robusto de debida diligencia, respaldado por un sistema de gobernanza que integra políticas corporativas formalmente aprobadas, lineamientos internos, procedimientos operativos y mecanismos de control.

Este enfoque nos permite identificar, prevenir, mitigar y monitorear los impactos reales y potenciales asociados a nuestras operaciones en Colombia y Perú, asegurando coherencia entre nuestros compromisos, nuestra cultura organizacional y nuestra toma de decisiones.

A través de este marco:

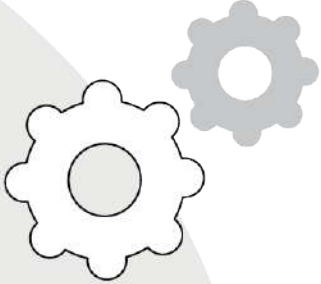
- Evaluamos riesgos e impactos relacionados con nuestros grupos de interés.
- Establecemos responsabilidades claras en los distintos niveles de la organización.
- Definimos estándares internos para la gestión ética, laboral, ambiental y de cumplimiento.
- Monitoreamos indicadores clave para garantizar mejora continua.
- Implementamos mecanismos de seguimiento y revisión periódica.

Contamos con una gobernanza sólida y estructurada, sustentada en una amplia diversidad de políticas, manuales, protocolos y procedimientos que orientan la forma en que desarrollamos nuestras operaciones y tomamos decisiones. Este marco nos permite asegurar coherencia, transparencia y cumplimiento en todos nuestros procesos, fortaleciendo así la confianza de nuestros clientes, colaboradores(as) y demás grupos de interés.

De acuerdo con su relevancia y alcance, estos lineamientos son divulgados a las distintas partes interesadas a través de los canales de comunicación internos y externos dispuestos por la organización.

Invitamos a quienes deseen conocer más sobre nuestras políticas y principios de actuación a visitar **TP.com**, donde podrán encontrar información adicional sobre nuestro marco de gobernanza y gestión corporativa.

Debida diligencia de los riesgos y las oportunidades



Nuestro compromiso con la debida diligencia trasciende los requerimientos mínimos. De manera continua, desarrollamos un proceso integral de gestión de riesgos y oportunidades que nos permite identificar, analizar, valorar, tratar y comunicar los distintos factores que pueden impactar a la organización y a nuestras partes interesadas.

A través de nuestro procedimiento de identificación y evaluación de riesgos y oportunidades, hemos fortalecido la capacidad organizacional para anticipar escenarios, priorizar acciones y transformar desafíos en oportunidades que impulsen la mejora continua, fomenten la innovación y contribuyan al cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos.

La evaluación formal se presenta anualmente, o cuando las circunstancias lo requieren, ante la Alta Dirección. En ella se detallan los riesgos y oportunidades identificados, su probabilidad de ocurrencia, el impacto asociado y el nivel de prioridad, lo que permite definir planes de acción concretos y responsables.

En el periodo actual, desde el Sistema Integrado de Gestión se gestionaron 230 riesgos y 184 oportunidades, reflejando una ampliación en el alcance del análisis, mayor profundidad metodológica y una evolución en la madurez del sistema.

Integración con el enfoque ambiente, sociedad y gobernanza (ASG)

Nuestro enfoque de riesgos y oportunidades se ha fortalecido progresivamente mediante la incorporación estructurada de factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG).

Entendemos estos factores como directrices estratégicas clave que pueden influir en el valor de la organización y en su relación con los grupos de interés.

A partir de la evaluación de aspectos e impactos, así como del análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, priorizamos aquellos riesgos y oportunidades más relevantes, definiendo no solo su clasificación, sino también su enfoque de gestión.

En el periodo actual, la evaluación permitió gestionar 68 oportunidades y 81 riesgos en estas mismas dimensiones, evidenciando la evolución del enfoque ASG y su alineación con las expectativas de nuestras partes interesadas.



Derechos humanos: más allá de la debida diligencia tradicional

En TP creemos que poner a las personas en el centro significa garantizar que sus derechos sean respetados, protegidos y promovidos en cada decisión que tomamos. Desde un enfoque basado en derechos humanos, decidimos ir más allá de los lineamientos convencionales, fortaleciendo nuestro Sistema de Gestión de Protección y Garantía de Derechos Humanos hacia un modelo más preventivo, estructurado y accionable.

Durante el período reportado, desarrollamos una metodología propia para la identificación y priorización de riesgos asociados a Derechos Humanos, evaluándolos a partir de criterios como:

- Exposición (probabilidad e impacto).
- Vulnerabilidad (reparabilidad y posibilidad de complicidad).
- Relevancia.
- Relación con los distintos grupos de interés.



Con base en esta evaluación, determinamos las medidas de control correspondientes para cada impacto identificado, ya sea real o potencial, asegurando una gestión oportuna y proporcional al nivel de riesgo.

Adicionalmente, participamos activamente en la red de embajadores convocada por TP Global para la actualización del sistema de gestión de Derechos Humanos. Gracias a la experiencia adquirida en nuestra implementación local, contribuimos a la reformulación del enfoque con el objetivo de lograr mayor transversalidad en todas las etapas del ciclo de vida laboral, fortaleciendo el carácter preventivo y sistémico del modelo.

En Colombia y Perú, donde existen niveles relevantes de vulnerabilidad frente a fenómenos naturales, reconocemos riesgos asociados a desastres naturales y eventos climáticos extremos. No obstante, estos riesgos se ven mitigados gracias a la diversificación geográfica del Grupo, que permite activar planes de contingencia y soluciones alternativas para asegurar la continuidad del negocio.

La inclusión de este enfoque transversal nos permite anticipar impactos potenciales, adaptar procedimientos y contribuir activamente a la acción climática desde todas las áreas de la organización, integrando el cambio climático como una variable estratégica en la toma de decisiones.

Un entorno donde cada persona cuenta

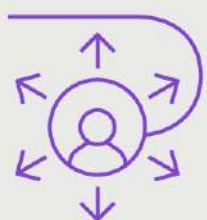
Personas primero: Derechos Humanos en acción

En TP creemos que poner a las personas en el centro significa garantizar que sus derechos sean respetados, protegidos y promovidos en cada decisión que tomamos. Por eso, durante el año fortalecimos nuestro Sistema de Gestión de Protección y Garantía de Derechos Humanos, evolucionando hacia un enfoque más preventivo, estructurado y accionable.

Este avance nos permitió ir más allá de la evaluación de riesgos, reafirmando públicamente nuestra tolerancia cero frente a la trata de personas, el trabajo forzoso y el trabajo infantil, así como nuestro compromiso con la Declaración Universal de los Derechos Humanos y con la libertad de expresión y participación. Como parte de esta evolución, desarrollamos nuestro propio Manual de Devida Diligencia en Derechos Humanos e incorporamos nuevos instrumentos que fortalecen nuestra gestión:



Procedimiento de mecanismos de reparación.



Procedimiento de actuación ante posibles vulneraciones.



Lineamientos para garantizar la libertad de expresión y participación.



Programa de libertad de asociación sindical.



Guía de toma de decisiones informadas para los liderazgos.

Cambio climático: integración transversal en la gestión



El cambio climático constituye uno de los riesgos materiales identificados a nivel global, tanto desde la perspectiva de riesgos físicos como de transición. En este contexto, TP Global ha reforzado su marco de divulgación y gestión climática mediante el cumplimiento de la CSRD y la adopción del marco del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), fortaleciendo la transparencia y el análisis de impactos financieros asociados al clima.

Estas herramientas nos permiten anticiparnos, actuar de manera responsable y asegurar que cada proceso esté alineado con estándares nacionales e internacionales, incluyendo la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Nuestros compromisos, avalados por el máximo órgano de gobierno, reafirman la tolerancia cero frente a la trata de personas, el trabajo forzoso y el trabajo infantil. Durante el período reportado, no se identificaron operaciones o relaciones comerciales que generaran riesgos en materia de Derechos Humanos.

Responsabilidad que trasciende nuestra operación

Nuestro compromiso también se extiende a la cadena de valor. Dimos continuidad a la evaluación de proveedores críticos bajo criterios de Derechos Humanos y sostenibilidad, fortaleciendo así nuestra debida diligencia.

Adicionalmente, realizamos formación dirigida al proveedor de seguridad, impactando a 168 personas, con el propósito de asegurar que su actuación esté alineada con nuestros principios de respeto, prevención y protección.



Libertad de asociación y diálogo abierto

Reconocemos y respetamos el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva como un principio fundamental del trabajo.

En Colombia, aunque no contamos con una asociación sindical interna propia, las personas trabajadoras pueden 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). Aproximadamente, el 4% del personal en Colombia se encuentra cubierto por convención colectiva.

En Perú, no se aplica convención colectiva en nuestras operaciones; sin embargo, garantizamos el pleno respeto a la normativa laboral vigente y promovemos un entorno basado en el diálogo, la participación y el respeto por la libertad de asociación para la totalidad de nuestra planta activa.

En TP entendemos que los Derechos Humanos no se declaran, se viven. Y los vivimos en cada decisión, en cada proceso y en cada relación que construimos.



TP - Reporte de sostenibilidad 2025

Reestructuración responsable

En nuestra organización no contamos con acuerdos de negociación colectiva; sin embargo, sí tenemos lineamientos claros para garantizar que, cuando se presentan cambios operacionales significativos que puedan afectar de manera importante a nuestros(as) colaboradores(as), estos sean comunicados con la debida anticipación.

Lo hacemos a través de nuestro Procedimiento para la Reestructuración Responsable, cuyo propósito es asegurar que cualquier cambio organizacional se implemente de forma efectiva, ética y con el menor impacto negativo posible sobre las personas y demás partes interesadas. Para nosotros(as), reestructurar no significa solo ajustar procesos: significa hacerlo con responsabilidad, empatía y visión de largo plazo.

Este procedimiento se activa en situaciones como cambios en el entorno del negocio, dificultades financieras, transformaciones estratégicas en nuestro ADN empresarial o situaciones internas que requieran ajustes en la estructura o en la operación. Cuando identificamos que un cambio puede afectar de forma considerable a los equipos, garantizamos

una comunicación previa y clara. Informamos oportunamente a las personas impactadas, abrimos espacios de diálogo con sus representantes cuando aplica, explicamos las razones del cambio y brindamos acompañamiento durante la transición. Los tiempos de aviso se definen según la magnitud del ajuste, procurando que sean razonables y suficientes para que cada persona pueda prepararse y adaptarse.

Nuestro enfoque de reestructuración responsable se basa en principios sencillos pero fundamentales: transparencia, respeto, evaluación previa de riesgos sociales, búsqueda de alternativas para mitigar impactos y seguimiento posterior para aprender y mejorar.

De esta manera, gestionamos los cambios organizacionales con equilibrio entre la sostenibilidad del negocio y el cuidado de las personas, reafirmando nuestro compromiso con el respeto por los derechos laborales y con una cultura basada en la confianza y la responsabilidad compartida.

Modelo de atención al talento humano

Un canal que protege la voz, garantiza derechos y fortalece la confianza

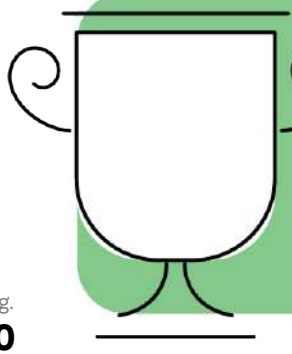
Como parte de nuestra estrategia de Derechos Humanos, contamos con el Modelo de Atención al Trabajador – HelpDesk, operado bajo el Sistema de Gestión Integral para la Atención de Requerimientos (SG-IAR). Este sistema constituye el modelo organizacional diseñado para recibir, registrar, analizar, gestionar, resolver y hacer seguimiento a todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos presentadas por colaboradores(as), excolaboradores(as), candidatos(as) y demás partes interesadas.

El SG-IAR no es únicamente un canal de contacto; es un sistema estructurado que integra procesos, políticas, responsabilidades, herramientas tecnológicas, indicadores, controles, formación y mecanismos de mejora continua. Su diseño está alineado con la norma ISO 10002:2018, que establece directrices para el tratamiento efectivo de quejas y la satisfacción del cliente interno.

Gracias a este enfoque, cada requerimiento es gestionado bajo principios claros:

- Oportunidad en los tiempos de respuesta.
- Transparencia en la información y el proceso.
- Objetividad e imparcialidad en el análisis.
- Confidencialidad en el manejo de la información.
- Trazabilidad desde la recepción hasta el cierre.
- Enfoque en la experiencia del colaborador(a) como eje central del servicio.

La atención se presta a través de múltiples canales —chat, correo electrónico, línea telefónica y atención presencial— asegurando accesibilidad y acompañamiento permanente. El tratamiento de las PQRSF abarca integralmente la recepción, registro, clasificación, gestión, seguimiento y resolución de los casos, en estricto cumplimiento de los lineamientos normativos.



Es especialmente relevante destacar que este es el primer HelpDesk de TP a nivel global certificado bajo la ISO 10002:2018, lo que posiciona a la organización como referente en la gestión formal, estructurada y transparente de los requerimientos de su talento humano.

Alcance e interacción del sistema

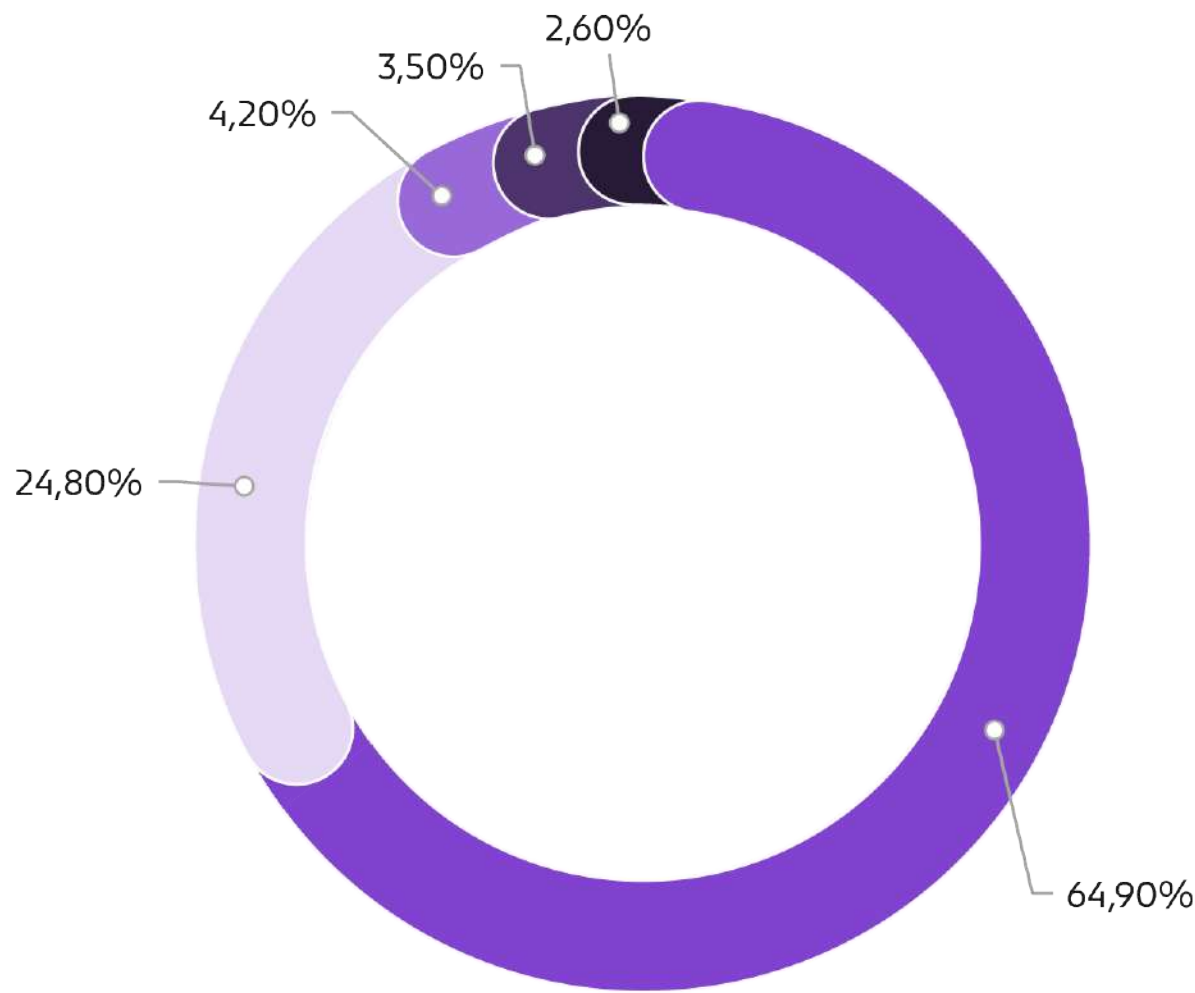
Durante el período reportado, el SG-IAR registró:

252.231 PQR

en Colombia, consolidándose como el principal canal formal de atención y seguimiento dentro de la organización.

La clasificación de los casos en Colombia evidencia el tipo de interacción con el canal:

- Solicitud de información general
- Petición
- Reclamo
- Queja
- Otros



Estos resultados demuestran no solo un alto nivel de interacción, sino también un entorno organizacional donde las personas confían en los canales institucionales para ejercer su derecho a ser escuchadas.

En el marco de nuestra estrategia de Derechos Humanos, el Helpdesk representa un mecanismo

13.820 PQR

en Perú, reflejando igualmente un uso activo y confiable del sistema.

formal de acceso a reparación, diálogo y mejora continua. Más que un sistema de atención, es una herramienta de gobernanza interna que fortalece la cultura de respeto, transparencia y corresponsabilidad, asegurando que cada voz tenga un espacio legítimo dentro de la organización.

Un sistema que evoluciona con el negocio

Durante 2024, nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), certificado bajo la norma ISO 9001:2015, consolidó su papel como marco estructural para garantizar la estandarización del servicio, la satisfacción del cliente y la mejora continua. A través de auditorías internas y de tercera parte, seguimiento de indicadores, gestión de riesgos y control documental, aseguramos la eficacia y eficiencia de nuestros procesos, manteniendo altos niveles de desempeño en Colombia y Perú.

En 2025, el SGC no solo se mantiene como eje central, sino que fortalece su alcance al convertirse

en la columna vertebral del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Desde esta integración, la calidad articula dimensiones clave como seguridad de la información, continuidad del negocio, cumplimiento legal y responsabilidad social, ampliando la visión del desempeño organizacional bajo un enfoque sistémico y preventivo.

Este modelo permite que los mecanismos de control, monitoreo y mejora continua se apliquen de forma transversal, promoviendo mayor trazabilidad, reducción de reprocesos, alineación normativa y una cultura organizacional orientada a la prevención y la toma de decisiones basada en evidencia.

Enfoque al cliente: resultados sostenidos y gestión preventiva

El seguimiento continuo del indicador KSAT evidencia un desempeño regional sólido y consistente por encima de la meta estratégica (85%).

País	2024	2025	Target	Variación
Colombia	95,4 %	98,4 %	85 %	+13,4 %
Perú	100 %	92,4 %	85 %	+7,4 %

Colombia: pasa de 95,40% en 2024 a 98,40% en 2025, consolidando una tendencia de mejora y superando ampliamente el objetivo.

Perú: mantiene resultados superiores a la meta, aunque presenta una variación de 100% en 2024 a 92,40% en 2025, lo que activa un enfoque preventivo para asegurar la sostenibilidad del desempeño.

Este comportamiento refleja control operativo, fortalecimiento metodológico y capacidad de respuesta ante variaciones, alineando la experiencia del cliente con los estándares de calidad definidos.

TOPS-BEST: evolución estratégica del modelo operativo

Uno de los cambios más relevantes en 2025 fue la actualización integral del modelo TOPS-BEST (TOPS: TP Operational Process Standards | BEST: Baseline Enterprise Standards for TP), nuestro principal estándar operativo para la gestión del talento y la ejecución del servicio.

En 2025 se dio un paso decisivo hacia su transformación estructural mediante la implementación del nuevo modelo TOPS 25, marcando una evolución metodológica.



¿Qué implica esta actualización?

La actualización de TOPS-BEST se diseñó como un proceso integral y sistemático que incluyó:

- Revisión estructurada de lineamientos.
- Optimización de metodologías operativas.
- Incorporación de mejoras derivadas de auditorías y análisis de desempeño.
- Integración de marcos de mejora continua basados en datos.
- Definición clara de roles, responsabilidades y métricas críticas.
- Fortalecimiento de la gobernanza operativa.

Este cambio no representó solo una actualización documental, sino una transformación en la manera en que se mide, gestiona y asegura el desempeño operativo.

Implementación y curva de maduración

El despliegue del nuevo TOPS-BEST se desarrolló progresivamente durante 2025:

Q1:

fase de despliegue, formación y calibración del nuevo estándar.

Q2:

primeras auditorías bajo el nuevo modelo.

Q3:

consolidación mediante auditorías globales y mejora progresiva de resultados.

Q4:

estabilización y niveles de desempeño más altos y consistentes.



Colombia	Q1	Q2	Q3	Q4	Promedio
Overall	83,00 %	61,8 %	73,9 %	83,9 %	76 %
TOPS	-	37,6 %	50,9 %	65,2 %	51 %
Best Quality	-	38,6 %	44,2 %	77,4 %	53 %
Best WFM	85,40 %	77,4 %	94,9 %	94,7 %	88 %
Best T&D	-	-	-	85,8 %	86 %
Best R&S	71,40 %	97,6 %	97,6 %	97,6 %	91 %
Best BI	-	58,0 %	63,1 %	74,0 %	65%
Best AM	92,40 %	-	92,4 %	92,4%	92%

Perú	Q1	Q2	Q3	Q4	Promedio
Overall	82,00 %	66,7 %	68,1 %	77,5 %	74 %
TOPS	-	37,6 %	37,6 %	65,8 %	46 %
Best Quality	-	38,6 %	53,9 %	62,4 %	52 %
Best WFM	82,80 %	80,6 %	94,8 %	94,8 %	88 %
Best T&D	-	-	-	93,3 %	93 %
Best R&S	-	90,5 %	90,5 %	90,5 %	91 %
Best BI	-	71,9 %	63,6 %	61,4 %	66 %
Best AM	-	-	-	-	-

Los resultados evidencian una curva de maduración coherente con la implementación de un nuevo modelo operativo. En los casos donde no se alcanza el umbral de aprobación del 90%, se activan planes de acción específicos, análisis de causa raíz y auditorías de verificación para asegurar trazabilidad y cierre efectivo de brechas.

Este enfoque demuestra que la organización no solo mide cumplimiento, sino que gestiona activamente la mejora.

Formación y apropiación del estándar

La actualización de **TOPS-BEST** se acompañó de un proceso estructurado de formación que inicia desde la integración de nuevos colaboradores e incluye:

- Presentación de objetivos y KPIs.
- Periodo de nesting con acompañamiento simultáneo.
- Transferencia de competencias y práctica guiada.
- Coaching continuo y verificación de conocimiento.
- Seguimiento analítico mediante herramientas como Power BI y la plataforma TP Compass.



Este modelo asegura no solo la adopción del estándar, sino el desarrollo sostenido de capacidades, fortaleciendo la calidad, la productividad y la experiencia del cliente.

Un sistema que decide con datos y gestiona relaciones

El fortalecimiento del enfoque basado en evidencia se apoya en herramientas analíticas que permiten monitorear indicadores en tiempo real, identificar tendencias y anticipar desviaciones.

Asimismo, la gestión de relaciones con partes interesadas, a través de encuestas, auditorías de cliente y espacios formales de retroalimentación, permite integrar sus expectativas en la mejora continua del sistema.



Calidad que evoluciona con propósito

En 2025, el Sistema de Gestión de la Calidad se consolida como el motor del Sistema Integrado de Gestión, fortaleciendo una operación más analítica, preventiva y alineada con nuestros objetivos organizacionales.

Este compromiso se vio reflejado en la recertificación trinorma, alcanzada con un cumplimiento del 100%, resultado que ratifica la solidez de nuestros procesos, la disciplina operativa y la apropiación transversal de los estándares por parte de nuestras personas colaboradoras.

La transformación de TOPS-BEST, junto con este hito de recertificación, evidencia que nuestra calidad no es estática: evoluciona, se adapta y se fortalece para responder a un entorno cambiante y a las expectativas de quienes confían en nosotras y nosotros.

Porque en TP creemos que la excelencia no es un destino: es un proceso colectivo que construimos cada día, entre todas y todos.

Estados financieros

El desempeño económico de la organización para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2025 se presenta con base en la información financiera consolidada reportada a nivel global.

Para conocer en detalle los resultados financieros, estados consolidados, notas explicativas y demás información relevante, se recomienda acceder al Documento de Registro Universal 2025 y los Estados Financieros Consolidados disponibles para consulta pública en su sitio web oficial.

Estado consolidado de situación financiera

(in millions of euros)	Notes	12/31/2025	12/31/2024
NON-CURRENT ASSETS			
Goodwill	4	4,216	4,567
Other intangible assets	3.6	2,090	2,162
Right-of-use assets	3.4	717	725
Property, plant and equipment	3.5	574	617
Loan hedging instruments	7.4	7	5
Other financial assets	7.2	140	108
Equity-accounted investees			6
Deferred tax assets	5.2	99	130
Total non-current assets		7,843	8,320
CURRENT ASSETS			
Current income tax receivable		88	110
Accounts receivable – Trade	3.3	2,099	2,200
Other current assets	3.7	331	307
Loan hedging instruments	7.4		
Other financial assets	7.2	122	79
Cash and cash equivalents		996	1,058
Total current assets		3,636	3,754
TOTAL ASSETS		11,479	12,074

EQUITY AND LIABILITIES			
(in millions of euros)	Notes	12/31/2025	12/31/2024
EQUITY			
Share capital	6.1	150	150
Share premium		683	683
Translation reserve		-634	75
Other reserves		3,898	3,648
Equity attributable to owners of the Company		4,097	4,556
Non-controlling interests			
Total equity		4,097	4,556
NON-CURRENT LIABILITIES			
Post-employment benefits	3.12	83	80
Lease liabilities	3.4	585	580
Loan hedging instruments	7.4	1	
Other financial liabilities	7.4	3,182	3,007
Deferred tax liabilities	5.2	460	489
Total non-current liabilities		4,311	4,156
CURRENT LIABILITIES			
Provisions	9.2	155	170
Current income tax	5.3	171	231
Accounts payable – Trade	3.13	388	333
Other current liabilities	3.13	1,156	1,262
Lease liabilities	3.4	198	216
Loan hedging instruments	7.4		3
Other financial liabilities	7.4	1,003	1,147
Total current liabilities		3,071	3,362
TOTAL EQUITY AND LIABILITIES		11,479	12,074

Estado consolidado de resultados

<i>(in millions of euros)</i>	Notes	2025	2024
Revenues	3.1	10,209	10,280
Other revenues	3.1	12	8
Personnel	3.14	-6,950	-6,901
External expenses	3.15	-1,241	-1,364
Taxes other than income taxes		-40	-40
Depreciation, amortization and related impairment losses		-268	-293
Amortization of intangible assets acquired as part of a business combination		-218	-220
Depreciation of right-of-use assets (personnel-related)		-19	-17
Depreciation of right-of-use assets		-234	-249
Impairment losses on goodwill and intangible assets		-97	-29
Share-based payments	3.8	-77	-91
Other operating income and expenses	3.16	-22	-3
Share of profit or loss of equity-accounted investees			1
Operating profit		1,055	1,082
Income from cash and cash equivalents		27	29
Gross financing costs		-212	-214
Interest on lease liabilities		-70	-61
Net financing costs	7.3	-255	-246
Other financial income and expenses	7.3	-14	33
Financial result		-269	-213
Profit before taxes		786	869
Income tax	5.1	-289	-346
Net profit		497	523
Net profit – Group share		497	523
Net profit attributable to non-controlling interests			
Earnings per share (in euros)	6.3	8.47	8.76
Diluted earnings per share (in euros)	6.3	8.40	8.71

Estado consolidado de resultados integrales

<i>(in millions of euros)</i>	2025	2024
Net profit	497	523
MAY NOT BE RECLASSIFIED TO PROFIT OR LOSS IN A SUBSEQUENT PERIOD		
Net actuarial losses on post-employment benefits (before tax)		-1
Income tax on net actuarial losses on post-employment benefits		
MAY NOT BE RECLASSIFIED TO PROFIT OR LOSS IN A SUBSEQUENT PERIOD		
Net gains or losses on foreign exchange hedges (before tax)	66	-57
Income tax on net gains or losses on foreign exchange hedges	-17	14
Translation differences	-708	192
Other recognized income and expenses	-659	148
TOTAL COMPREHENSIVE INCOME (LOSS)	-162	671
Group share	-162	671
Attributable to non-controlling interests		

Estado consolidado de flujos de efectivo

<i>(in millions of euros)</i>	Notes	2025	2024
CASH FLOWS FROM OPERATING ACTIVITIES			
Net profit – Group share		497	523
Net profit attributable to non-controlling interests			
Income tax expense	5.1	289	346
Net financial interest expense	7.3	197	199
Interest expense on lease liabilities		70	61
Non-cash items of income and expense	8.1	889	947
Income tax paid		-380	-366
Internally generated funds from operations		1,562	1,710
Change in working capital requirements	8.2	52	103
Net cash flow from operating activities		1,614	1,813
CASH FLOWS FROM INVESTING ACTIVITIES			
Acquisition of intangible assets and property, plant and equipment		-253	-219
Loans granted		-3	-15
Acquisition of subsidiaries, net of cash and cash equivalents acquired	8.3	-454	-7
Acquisition of other financial assets	8.3	-26	
Disposal of subsidiaries, net of cash and cash equivalents disposed of		-11	
Proceeds from disposals of intangible assets and property, plant and equipment		7	5
Loans repaid		3	15
Net cash flow from investing activities		-737	-221
CASH FLOWS FROM FINANCING ACTIVITIES			
Acquisition net of disposal of treasury shares		-114	-184
Change in ownership interest in controlled entities			-34
Dividends paid to parent company shareholders		-248	-231
Financial interest paid		-183	-204
Lease payments		-315	-311
Increase in financial liabilities		2,954	2,256
Repayment of financial liabilities		-2,925	-2,695
Net cash flow from financing activities		-831	-1,403
Change in cash and cash equivalents		46	189
Effect of exchange rates on cash held, and reclassifications		-106	-7
NET CASH AT JANUARY 1	8.5	1,049	867
NET CASH AT DECEMBER 31	8.5	989	1,049

Estado consolidado de cambios en el patrimonio neto

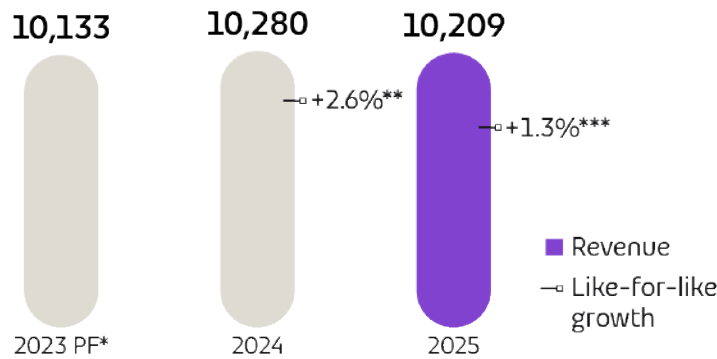
	Attributable to owners of the Company							Non-controlling interests	Total
	Share capital	Share premium	Translation reserve	Retained earnings	Impact of financial hedging instruments	Impact of actuarial gains and losses	Equity attributable to owners of the Company		
(in millions of euros)									
December 31, 2023*	159	1,098	-117	3,087	3	-12	4,218	6	4,224
Translation differences from foreign operations			192				192		192
Net profit				523			523		523
Net losses on foreign exchange hedges (after tax)					-43		-43		-43
Net actuarial losses on post-employment benefits (after tax)						-1	-1		-1
Total recognized income and expenses	-	-	192	523	-43	-1	671	-	671
Operations on non-controlling interests				-2			-2	-6	-8
Fair value of incentive plan share awards	1			84			85		85
Treasury shares	-10	-415		240			-185		-185
Dividends (€3.85 per share)				-231			-231		-231
December 31, 2024	150	683	75	3,701	-40	-13	4,556	-	4,556
Translation differences from foreign operations			-709				-709		-709
Net profit				497			497		497
Net gains on foreign exchange hedges (after tax)					50		50		50
Net actuarial losses on post-employment benefits (after tax)							-		-
Total recognized income and expenses	-	-	-709	497	50	-	-162	-	-162
Operations on non-controlling interests							-		-
Fair value of incentive plan share awards				71			71		71
Treasury shares				-114			-114		-114
Tax on repurchase of treasury shares				-6			-6		-6
Dividends (€4.20 per share)				-248			-248		-248
DECEMBER 31, 2025	150	683	-634	3,901	10	-13	4,097	-	4,097

* Restated following the finalization of the measurement of the assets and liabilities of Majorel.

Crecimiento rentable

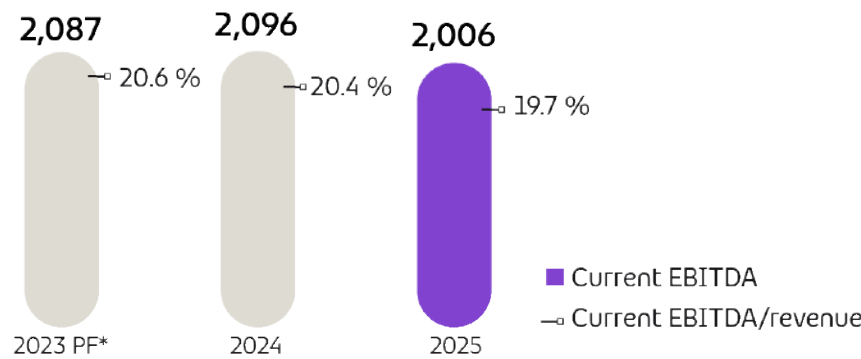
Sólidos indicadores de desempeño financiero

REVENUE (€m)



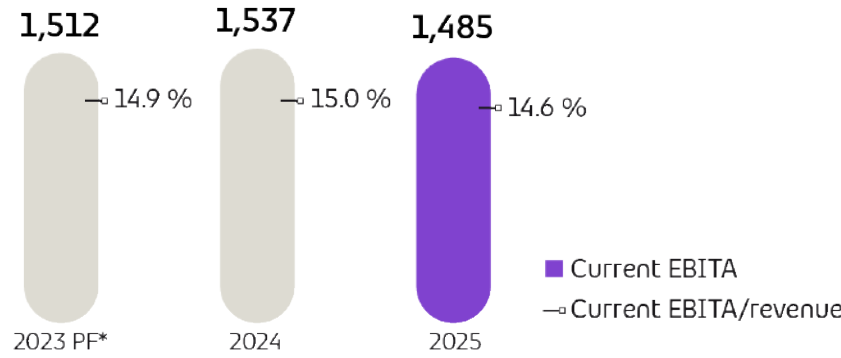
* Pro forma including 12 months of Majorel in 2023.
** Pro forma growth, at constant exchange rates including 12 months of Majorel in 2023.
*** Excluding the hyperinflation effect of -0.3% in 2025.

EBITDA BEFORE NON-RECURRING ITEMS (€m)



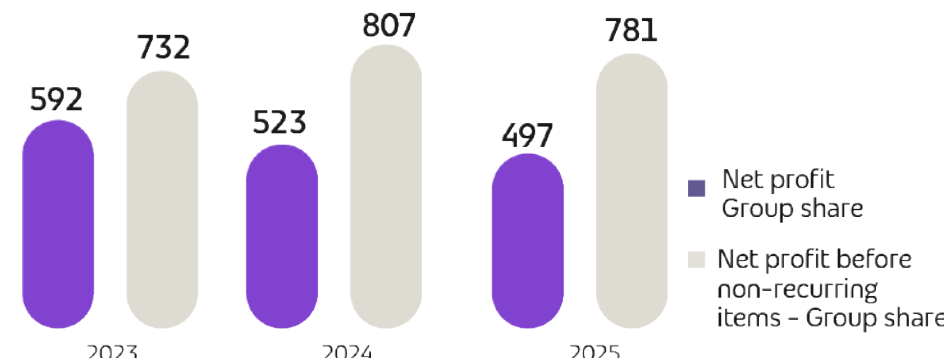
* Pro forma including 12 months of Majorel in 2023.

EBITA BEFORE NON-RECURRING ITEMS (€m)

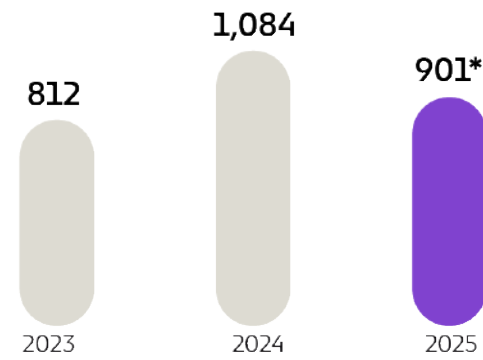


* Pro forma including 12 months of Majorel in 2023.

A8G PROFIT GROUP SHARE (€m)

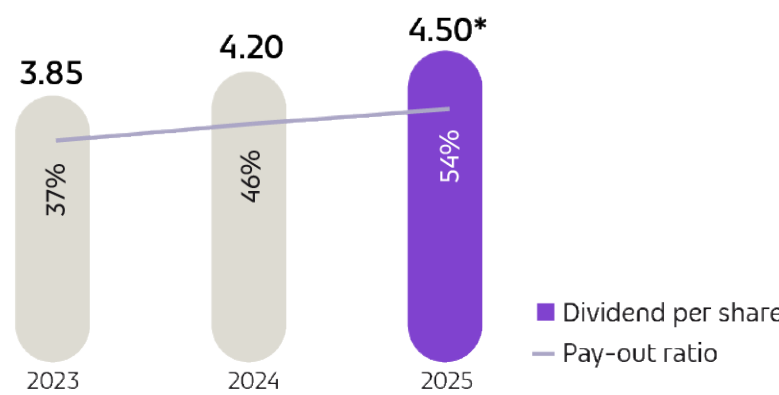


NET FREE CASH FLOW (€M)



* Net free cash flow excluding non-recurring cash-outs.

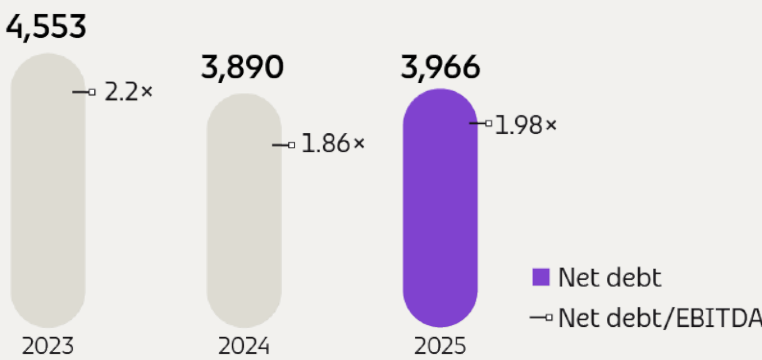
DIVIDEND PER SHARE (€)



* Subject to shareholder approval at the Annual Meeting on May 21, 2026.

Solid financial structure

A8G DEBT (€m)



S&P DEBT RATING

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

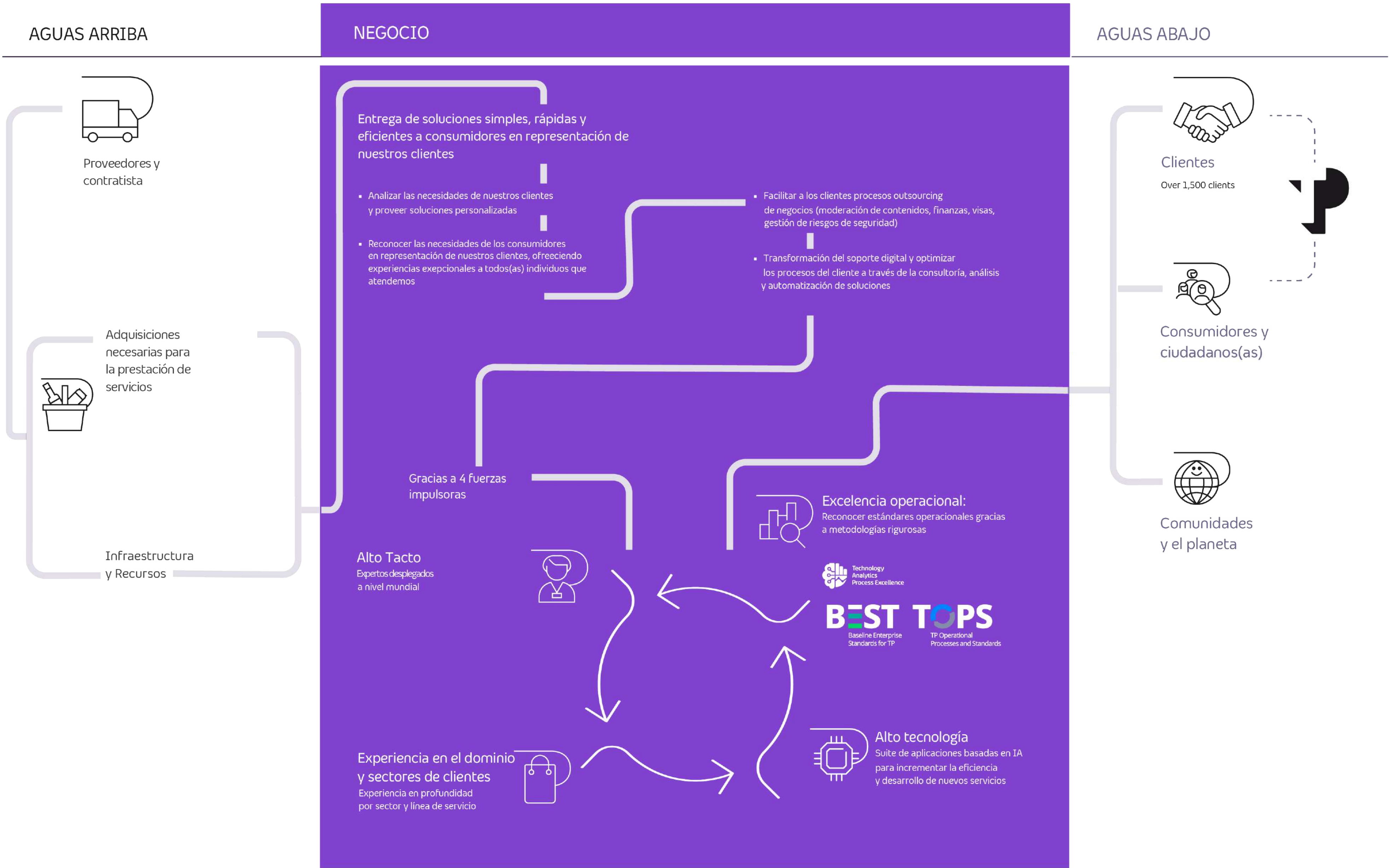
Prácticas de abastecimiento

Cadena de suministro

Nuestra cadena de suministro forma parte esencial del valor que construimos como organización.

Desde las adquisiciones y la infraestructura que hacen posible nuestra operación (aguas arriba), pasando por la entrega de soluciones eficientes y personalizadas a nuestros clientes (negocio), hasta el impacto que generamos en consumidores, comunidades y el entorno (aguas abajo), cada eslabón está conectado.

Entendemos la cadena de valor como un ecosistema integrado donde proveedores, contratistas, equipos internos, clientes y comunidades interactúan de manera dinámica. Por eso, gestionamos esta red bajo principios de responsabilidad, calidad y sostenibilidad, asegurando que cada etapa contribuya no solo a la excelencia operacional, sino también al desarrollo económico y social de los territorios donde operamos.



Impulsando el talento local

Nuestra cadena de suministro es una extensión de nuestro compromiso con el crecimiento inclusivo y responsable. Más que adquirir bienes y servicios, buscamos construir relaciones que impulsen el desarrollo económico de los países donde operamos y fortalezcan el ecosistema empresarial local.

Durante 2025, en términos de inversión, en Colombia se realizaron transacciones por un total

de €96,344,111.59, representando el 76,56 % de la inversión en el país. En Perú, las transacciones alcanzaron €22,618,620.26, equivalentes al 79,31 % de la inversión en el país.

Estos resultados evidencian nuestra apuesta por impulsar la inversión en proveedores locales, fortalecer las economías nacionales y generar valor compartido a través de relaciones comerciales responsables y sostenibles.

Evaluación de proveedores

Nuestro proceso corporativo de evaluación de proveedores se realiza de manera anual y conjunta entre el área de Compras y las áreas usuarias, garantizando una mirada integral sobre el desempeño de quienes hacen parte de nuestra cadena de valor.

Para el período evaluado (enero a diciembre de 2024), en enero de 2025 se analizaron un total de 552 proveedores que mantuvieron relación comercial con la compañía. Cada uno fue evaluado bajo una escala de calificación de 2 a 5, definida así:

5

Excelente
desempeño sobresaliente en la evaluación conjunta.

4

Bueno
cumplimiento sólido de los criterios establecidos.

3

Aceptable
cumplimiento básico con oportunidades de mejora.

2

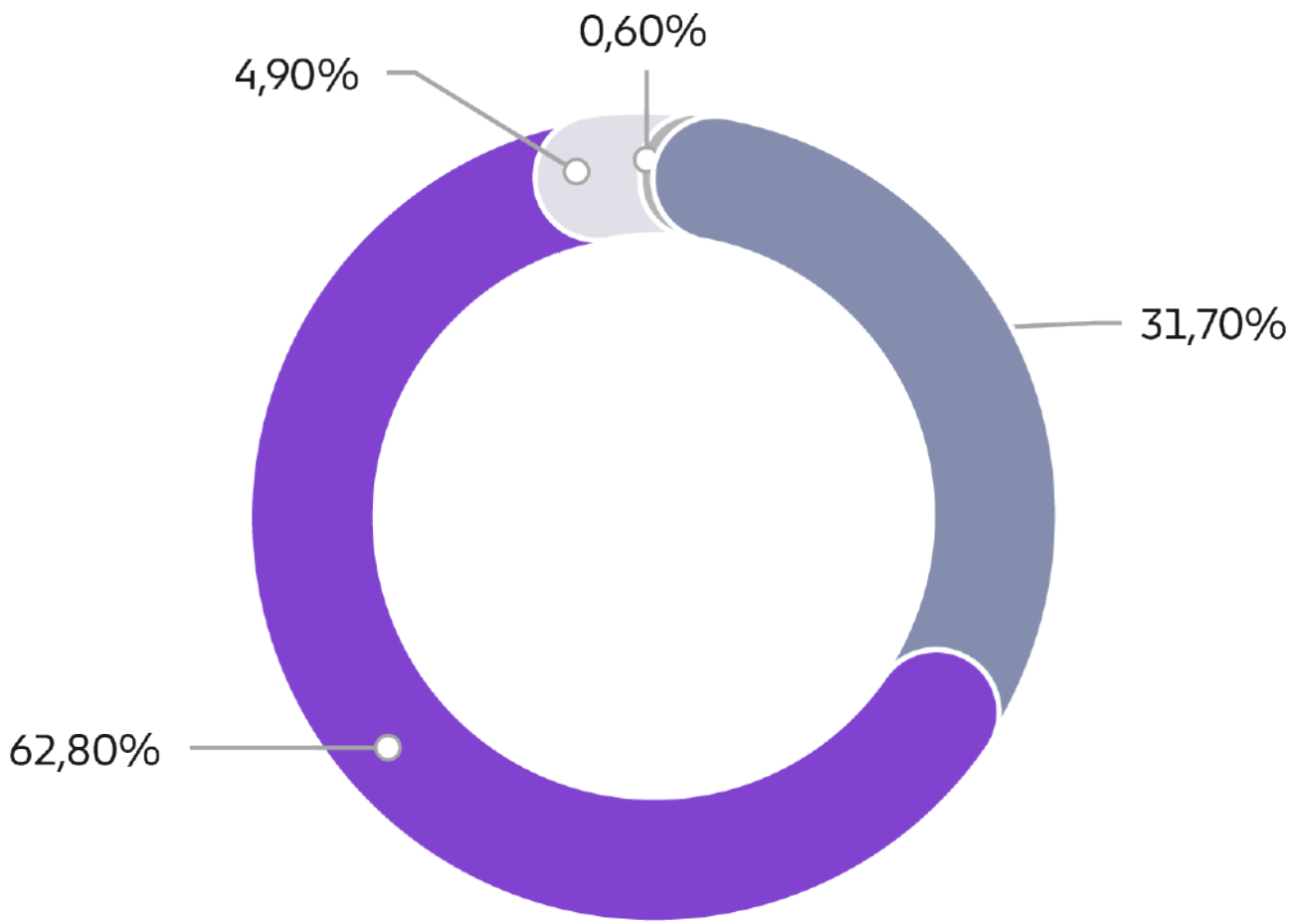
No confiable
desempeño insuficiente frente a los estándares definidos.

Este ejercicio no solo nos permite medir el desempeño, sino también identificar oportunidades de fortalecimiento y consolidar relaciones de largo plazo basadas en calidad y confianza. Los criterios de evaluación son:

Area Evaluadora	Peso Porcentual	Criterios
Compras	25 %	Precios
Usuario Final	20 %	Cumplimiento Calidad
Usuario Final	15 %	Cumplimiento Tiempo de Entrega
Compras	5 %	Condiciones Comerciales
Usuario Final	20 %	Servicio
SST	5 %	Cumplimientos den Seguridad y Salud en el trabajo
Ambiente	5 %	Cumplimiento en Gestión Ambiental
RSC	5 %	Cumplimiento en Responsabilidad Social Corporativa

En conjunto, cerca del 95% de nuestros proveedores se encuentran en niveles de desempeño altos (Bueno y Excelente), lo que demuestra la solidez de nuestros procesos de selección, acompañamiento y seguimiento.

- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- No Confiable



Mejora continua

Nuestra gestión se desarrolla bajo un enfoque preventivo, basado en la identificación de riesgos sociales y ambientales, el cumplimiento normativo y la mejora continua. Este trabajo se articula de manera coordinada entre las áreas de Compras, Legal, Compliance y Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad.

Adicionalmente, los proveedores y contratistas que ingresan a nuestra base continúan siendo evaluados desde los frentes de Salud, Seguridad y Bienestar Integral en el Trabajo (SST), Gestión Ambiental y Responsabilidad Social Corporativa & Sostenibilidad.

Los criterios de clasificación de proveedores críticos en cada uno de estos sistemas se mantienen sin modificaciones frente al periodo anterior. La priorización sigue basada en el nivel de riesgo de las actividades desarrolladas, el impacto potencial sobre las personas, el ambiente y la comunidad TP, así como el grado de permanencia o interacción dentro de nuestras instalaciones. Este enfoque nos permite

concentrar esfuerzos de seguimiento y control en aquellos proveedores cuyo nivel de impacto o exposición requiere una gestión más rigurosa, fortaleciendo así nuestra cultura de prevención y mejora continua en la cadena de valor.

Los resultados reflejaron un desempeño sólido en la mayoría de los proveedores evaluados. Esto evidencia la alineación progresiva de nuestra cadena de suministro con los estándares y principios que promovemos como organización.

En los casos donde se identificaron oportunidades de mejora, se activaron mecanismos de diálogo, retroalimentación y acompañamiento, priorizando la corrección oportuna y el fortalecimiento de capacidades. Este enfoque nos permite no solo evaluar, sino también construir relaciones de mejora continua basadas en la corresponsabilidad y la confianza.

Producción y consumo responsable

En línea con nuestro compromiso con el crecimiento inclusivo y responsable, contamos con una Política de Compras Responsables y Sostenibles que orienta la manera en que adquirimos productos y servicios en TP.

Esta política establece los lineamientos para promover procesos de compra que integren criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), con el objetivo de prevenir y mitigar posibles riesgos e impactos negativos sobre el ambiente y la sociedad.

Más allá de un requisito interno, esta política enmarca nuestro compromiso corporativo con una gestión consciente de los recursos, asegurando que cada decisión de abastecimiento considere no solo la eficiencia y el costo, sino también el impacto que puede generar en las personas, las comunidades y el entorno.

A través de este enfoque, impulsamos prácticas responsables en nuestra cadena de suministro, promovemos relaciones comerciales alineadas con nuestros valores y fortalecemos una cultura organizacional basada en la sostenibilidad y la corresponsabilidad.

Comunicar con propósito

Una comunicación estratégica y sostenible

Durante los últimos años hemos fortalecido la gestión de nuestras comunicaciones con el propósito de consolidarnos como una organización socialmente responsable y sostenible frente a todos nuestros grupos de interés. Entendemos la comunicación como una herramienta estratégica que impulsa la toma de decisiones, posiciona nuestra cultura organizacional, fortalece la reputación corporativa y contribuye al cumplimiento de los objetivos del negocio.



Mantenemos un compromiso firme con una comunicación inclusiva, accesible, ética y transparente, asegurando que todas las personas (independientemente de sus capacidades, condiciones o contextos) puedan acceder, comprender y participar en la información que generamos.



Transparencia en la comunicación de nuestros servicios

No diseñamos, fabricamos ni comercializamos productos físicos, por lo que los requerimientos tradicionales asociados al etiquetado de productos no resultan aplicables a nuestra operación. No existen bienes físicos que requieran rotulado, advertencias ambientales o sociales, instrucciones de uso o información sobre disposición final.

No obstante, reconocemos que la transparencia es igualmente crítica en el ámbito de los servicios. Por ello, garantizamos que toda comunicación institucional, comercial y contractual sea precisa, verificable y coherente con nuestra realidad operativa.

Nuestro enfoque asegura:

- Claridad en el alcance de los servicios ofrecidos.
- Transparencia en las condiciones contractuales.
- Precisión en la comunicación de capacidades tecnológicas.
- Definición explícita de niveles de servicio (SLA).
- Protección y confidencialidad de la información.
- Cumplimiento de normativas de protección de datos personales.



Este modelo preventivo reduce riesgos asociados a expectativas irreales, ambigüedades o posibles interpretaciones de publicidad engañosa, especialmente en un entorno tecnológico altamente dinámico.

Cumplimiento normativo en comunicaciones de marketing

En Colombia y Perú, nuestras comunicaciones publicitarias e institucionales se desarrollan bajo estricto cumplimiento del marco regulatorio aplicable.

En Colombia, actuamos conforme al Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), la regulación sobre publicidad engañosa supervisada por la Superintendencia de Industria y Comercio y la Ley 1581 de 2012 en materia de protección de datos personales.

En Perú, nuestras acciones se alinean con el Código de Protección y Defensa del Consumidor

(Ley N.º 29571), la normativa supervisada por INDECOPI y la Ley N.º 29733 sobre protección de datos personales.

Todas las piezas de comunicación externa, incluidas pero no limitadas a: campañas comerciales, posicionamiento de marca, procesos de atracción de talento, promoción de servicios y patrocinios, pasan por procesos internos de revisión que involucran a las áreas de Comunicaciones y Compliance cuando corresponde.

Este proceso busca garantizar:

- Que no se incurra en publicidad engañosa.
- Que las afirmaciones sobre capacidades tecnológicas sean sustentables.
- Que no se omitan aspectos relevantes.
- Que los beneficios laborales comunicados sean verificables.
- Que se respeten principios de competencia leal.

Casos de incumplimiento

Durante el período reportado, no se registraron casos de incumplimiento relacionados con:

- Información y comunicación de servicios.
- Publicidad, promoción o patrocinio.
- Normativa obligatoria aplicable.
- Códigos voluntarios relacionados con comunicación responsable.



No se presentaron multas, sanciones ni advertencias emitidas por autoridades regulatorias en Colombia o Perú en materia de comunicaciones de marketing. La prevención de riesgos en comunicación y marketing forma parte integral de nuestro sistema de cumplimiento y responsabilidad corporativa. Entre las acciones implementadas se destacan:

- Protocolos formales de revisión y aprobación de campañas.
- Alineación entre discurso comercial y capacidad operativa real.
- Formación interna en ética y comunicación responsable.
- Integración de lineamientos de marketing dentro del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social.
- Canales internos para reporte de posibles inconsistencias o riesgos reputacionales.

Impacto y valor estratégico

En una organización basada en servicios tecnológicos, la reputación y la coherencia comunicacional son activos estratégicos. Una comunicación transparente:



Si bien no comercializamos productos físicos, nuestro impacto se centra en la dimensión ética, reputacional y regulatoria de nuestras comunicaciones. Por ello, la veracidad y la responsabilidad publicitaria son pilares esenciales de nuestra estrategia de sostenibilidad en Colombia y Perú.



Ser Único y
Única Es
Ser **Increíble**

cap. 3



Talento TP

En TP creemos que nuestra mayor fortaleza está en las personas. Cada historia, cada trayectoria, cada talento y cada perspectiva aportan valor a la construcción de una organización más humana, innovadora y sostenible.

“Ser único y única es ser increíble” no es solo un mensaje: es el principio que guía nuestra gestión del talento. Reconocemos que la diversidad enriquece nuestra organización, pero entendemos que no es suficiente por sí sola. Por ello, trabajamos de manera intencional para fortalecer la inclusión y promover un sentido real de pertenencia, donde todas las personas puedan sentirse valoradas, escuchadas y respetadas.

Impulsamos espacios de trabajo en los que cada colaboradora y colaborador tenga oportunidades equitativas de desarrollo, crecimiento y participación. Creemos que cuando las personas pueden mostrarse auténticamente como son, sin barreras ni sesgos, potenciamos la innovación, la colaboración y el desempeño sostenible.

Nuestro talento TP en Colombia y Perú está conformado por miles de personas que hacen posible nuestra operación cada día, integrando inteligencia emocional e inteligencia artificial para generar experiencias significativas. La gestión humana se fundamenta en principios de equidad, bienestar, respeto por los derechos humanos y desarrollo continuo, fortaleciendo no solo nuestros resultados, sino también nuestro impacto positivo en las comunidades donde operamos.

Composición de nuestra población

En TP, las personas son el corazón de nuestra operación. Cada colaboradora y colaborador aporta talento, compromiso y una perspectiva única que fortalece nuestra cultura organizacional y nuestra capacidad de generar experiencias significativas. Durante el período anterior, nuestra fuerza laboral promedio estuvo compuesta por 38 582 personas en Colombia y 4302 en Perú, reflejando una operación sólida y diversa en ambos países.

En el periodo actual, evidenciamos un crecimiento significativo en nuestra población trabajadora, alcanzando un total de 44 579 personas en Colombia y 8454 en Perú. Este comportamiento representa: un crecimiento aproximado del 15,5% en Colombia, consolidando la estabilidad y expansión sostenida de la operación y un crecimiento cercano al 96,5% en Perú, reflejando una expansión acelerada y el fortalecimiento estratégico de nuestra presencia en este país.

En conjunto, la organización incrementó su población en más de 10 000 personas frente al periodo anterior, lo que evidencia no solo crecimiento operativo, sino también generación de empleo formal y aporte al desarrollo económico local.

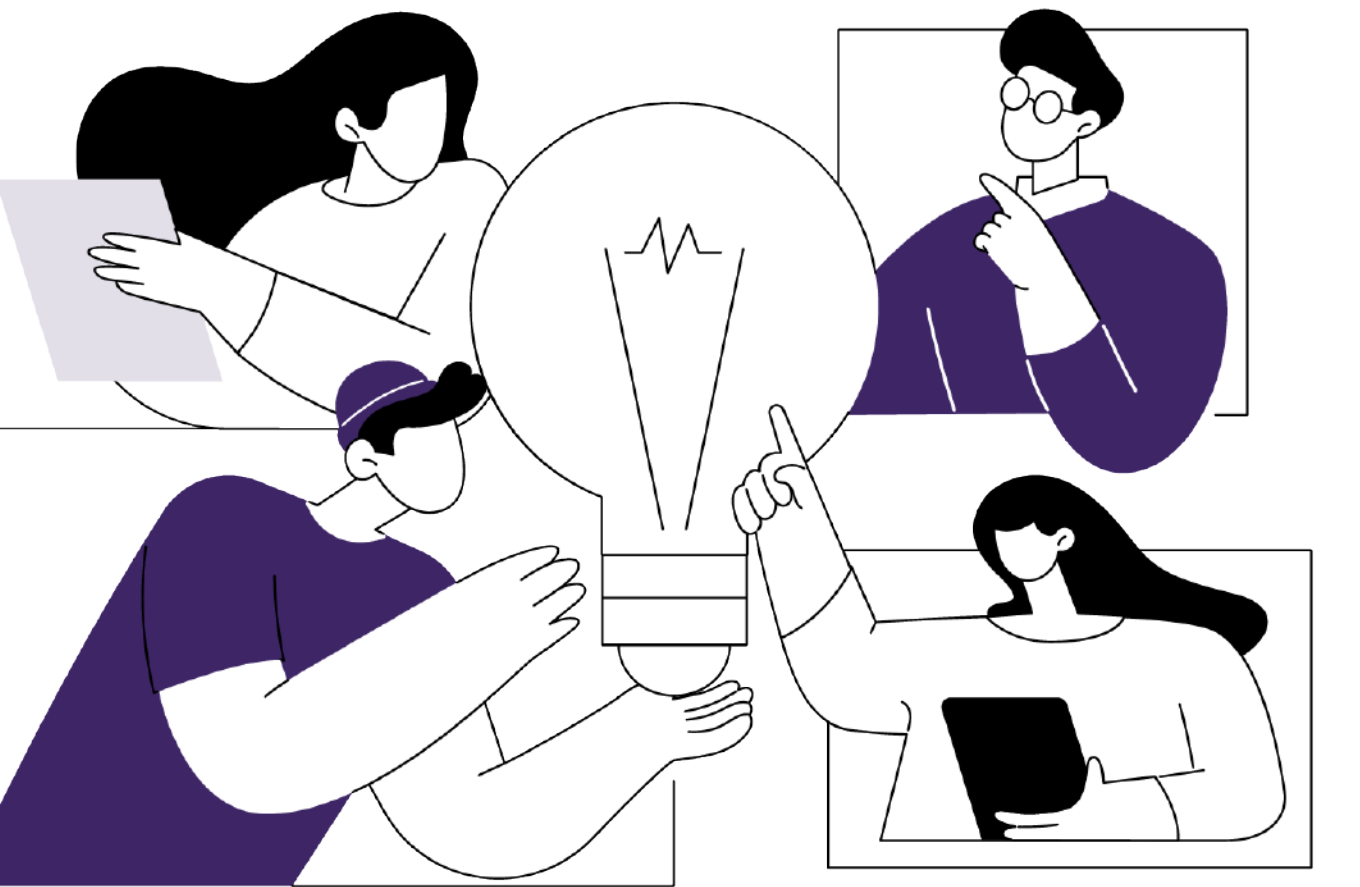
Distribución por género

La composición por género continúa mostrando una participación equilibrada, con una presencia mayoritaria de mujeres en ambos países. Estos resultados evidencian una

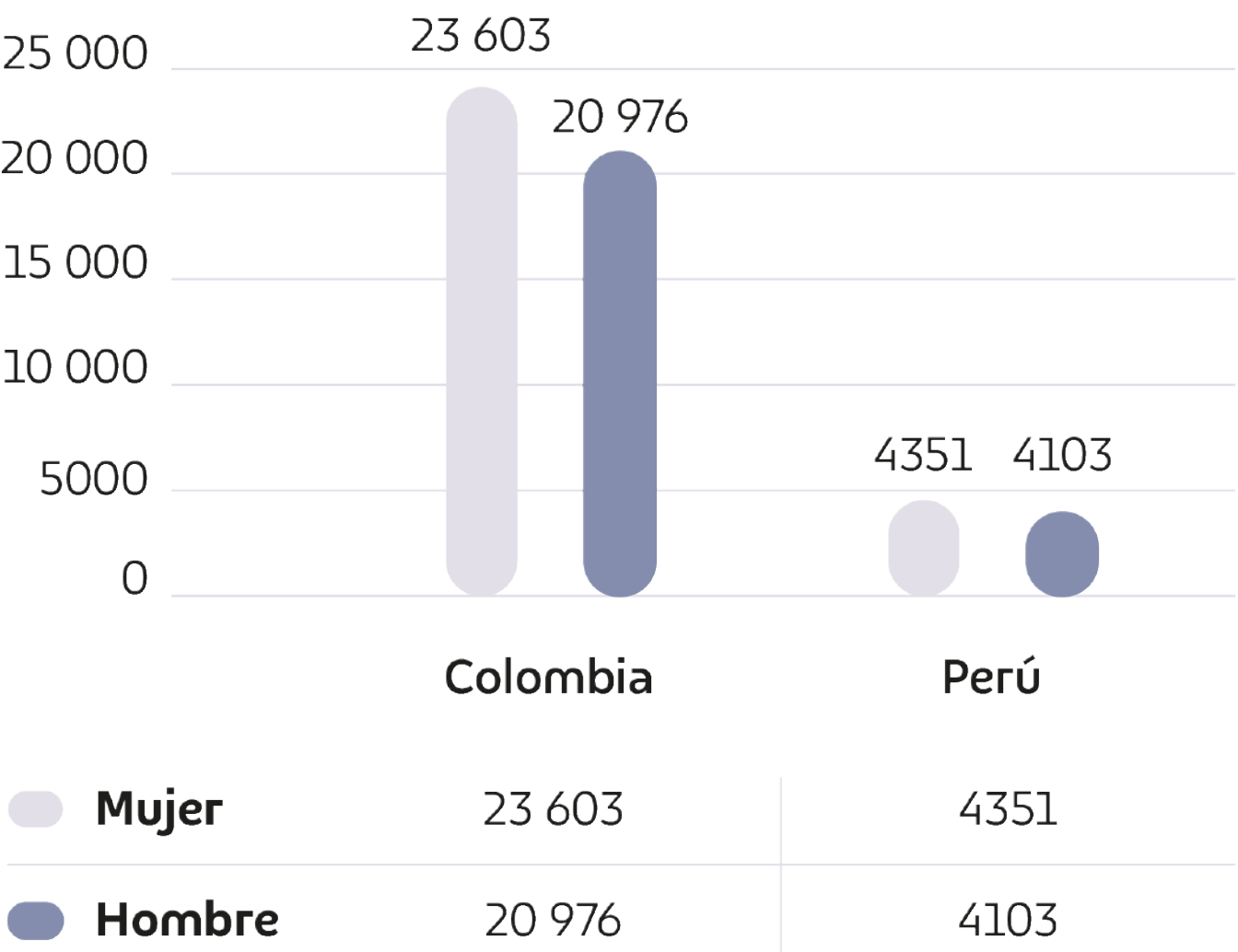
estructura laboral diversa y balanceada, coherente con nuestro compromiso de promover igualdad de oportunidades, inclusión y participación equitativa en todos los niveles de la organización.

Más allá de los porcentajes, entendemos que la diversidad es solo el punto de partida. Nuestro enfoque está orientado a fortalecer entornos inclusivos donde todas las personas puedan desarrollarse plenamente y experimentar un genuino sentido de pertenencia. Creemos que cuando la diversidad se acompaña de inclusión y oportunidades reales, se convierte en un motor de innovación, sostenibilidad y crecimiento compartido.

Género	Colombia	%Colombia	Perú	%Perú
Mujer	23 603	53%	4351	51%
Hombre	20 976	47%	4103	49%
Total	44 579	100%	8454	100%



Población por género



Distribución por edad

Cuando analizamos la distribución por edad de nuestra planta activa en Colombia y Perú, vemos una composición que refleja una riqueza generacional importante y, al mismo tiempo, dinámicas distintas en cada país.

Edad		
Género	Colombia	Perú
Entre 18 y 25 años	46,32%	14,72%
Entre 25 y 35 años	41,04%	30,33%
Entre 35 y 45 años	10,43%	29,15%
Más de 45 años	2,21%	25,80%
Total	100%	100%

En Colombia más del 87% de nuestra planta activa en el país tiene menos de 35 años. Esta característica nos posiciona como una organización que genera oportunidades significativas de primer empleo, desarrollo temprano de carrera y fortalecimiento de habilidades en población joven. Sin embargo, también contamos con un 10,43% de personas entre 35 y 45 años y un 2,21% mayores de 45 años. Aunque su proporción es menor, su aporte es clave: estas generaciones traen experiencia, estabilidad, visión estratégica y transferencia de conocimiento, elementos fundamentales para el equilibrio organizacional.

En Perú, la composición es más diversa en términos etarios. El 14,72% se encuentra entre 18 y 25 años, el 30,33% entre 25 y 35 años, el 29,15% entre 35 y 45 años y un 25,80% supera los 45 años. Esto evidencia una distribución mucho más equilibrada entre generaciones, donde conviven de manera más proporcional jóvenes en inicio de carrera, profesionales en etapa de consolidación y talento con amplia trayectoria. Esta diversidad generacional representa una fortaleza estratégica. Nos permite integrar distintas perspectivas, estilos de liderazgo, formas de aprendizaje y experiencias de vida. Las generaciones más jóvenes aportan dinamismo, adaptación tecnológica y nuevas miradas; mientras que las generaciones con mayor trayectoria contribuyen con experiencia, criterio, mentoría y estabilidad.

Gestionar esta diversidad implica reconocer que no todas las generaciones tienen las mismas expectativas frente al desarrollo profesional, la flexibilidad, el liderazgo o el bienestar. Por eso, desde nuestra estrategia de inclusión y pertenencia promovemos acciones que buscan equilibrar oportunidades, fomentar el aprendizaje intergeneracional y evitar sesgos asociados a la edad.

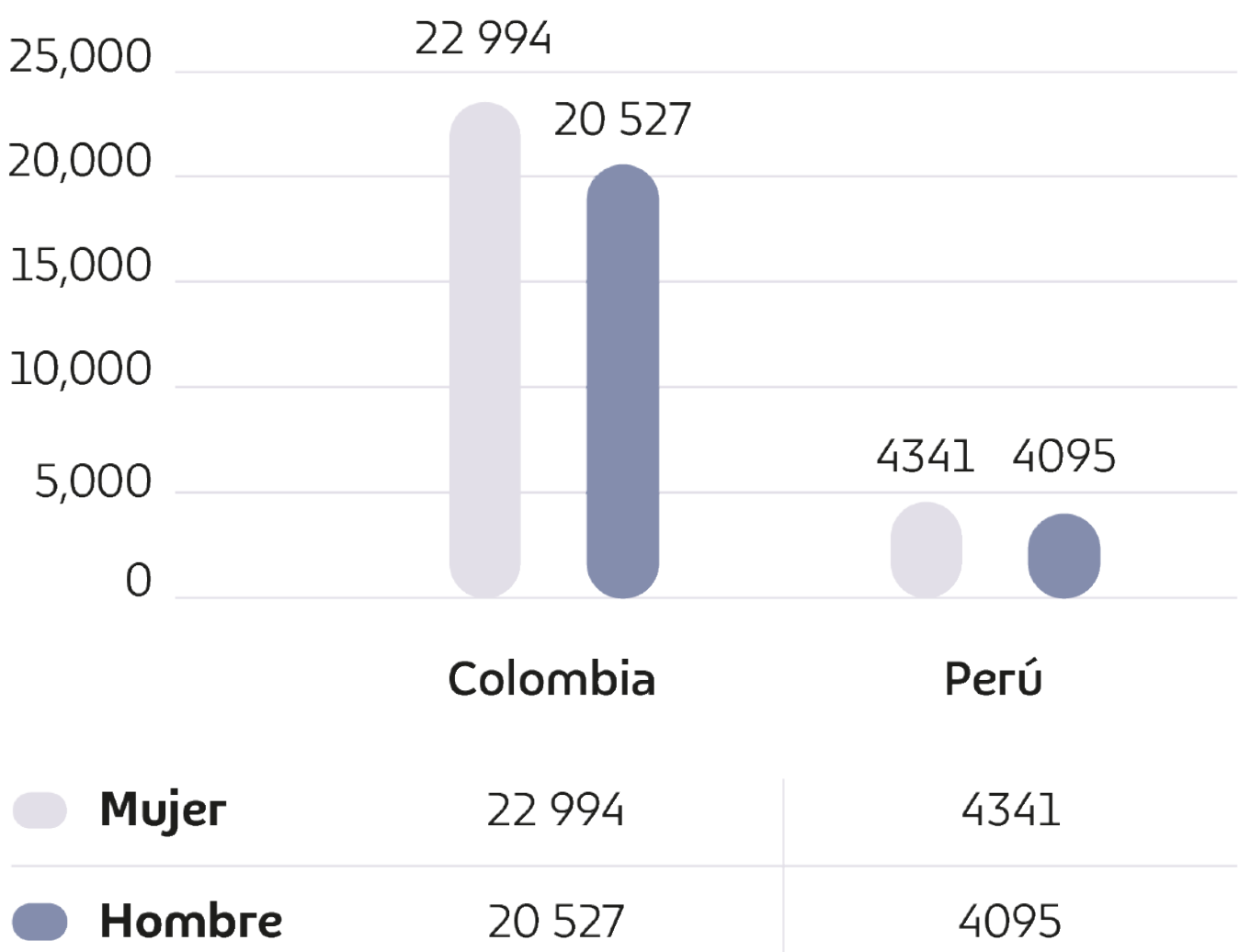
Modalidad de contrato

En TP promovemos relaciones laborales formales, estables y alineadas con la legislación vigente en cada país donde operamos. Durante el período reportado, nuestra población trabajadora en Colombia y Perú estuvo vinculada bajo dos modalidades contractuales: término indefinido y término fijo.

Contrato indefinido

Género	Colombia	%Colombia	Perú	%Perú
Mujer	22 994	53%	4341	51%
Hombre	20 527	47%	4095	49%
Total	43 521	100%	8436	100%

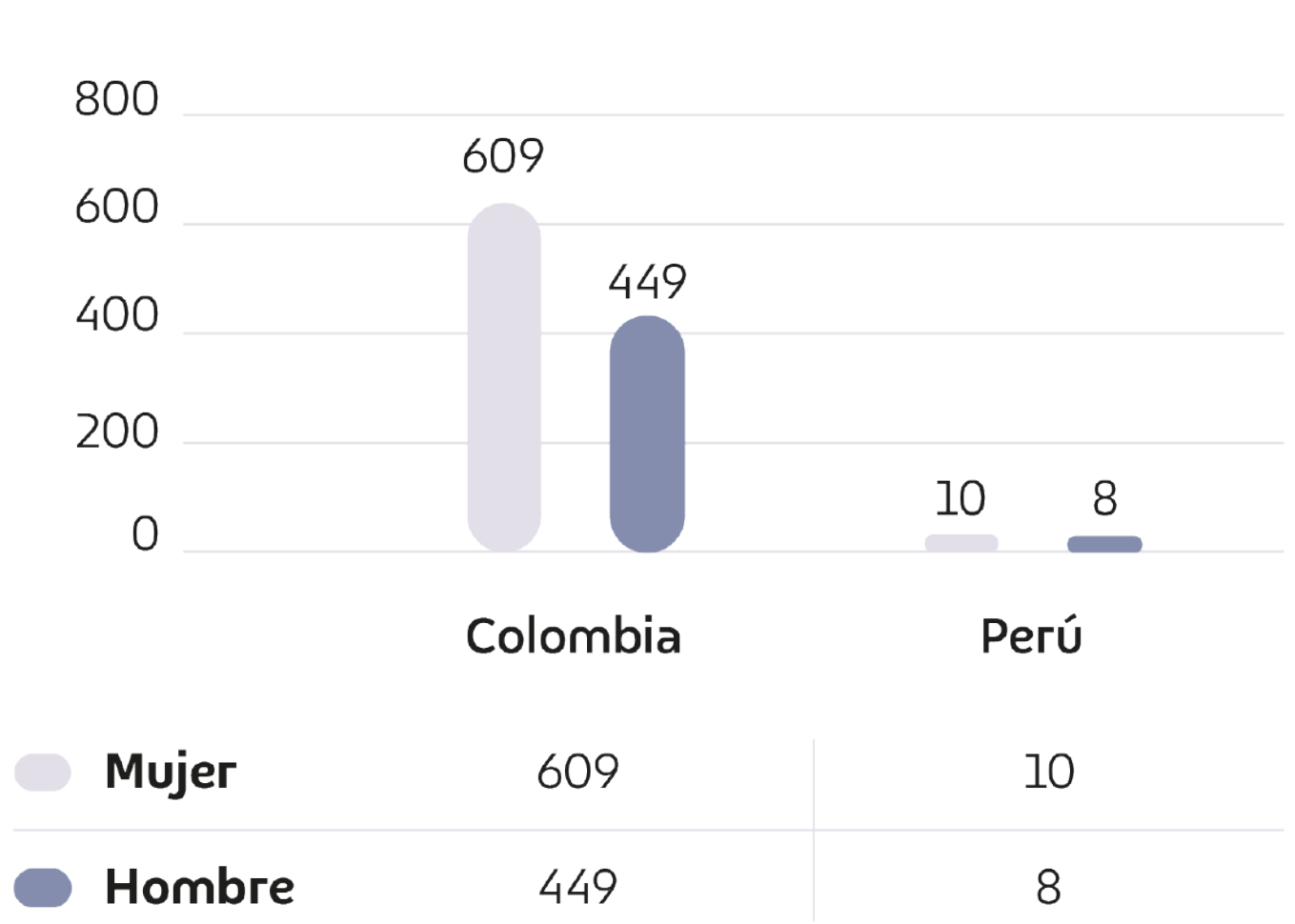
Población con contrato a término indefinido



Contrato término fijo

Género	Colombia	%Colombia	Perú	%Perú
Mujer	609	58%	10	56%
Hombre	449	42%	8	44%
Total	1058	100%	18	100%

Población con contrato a término fijo



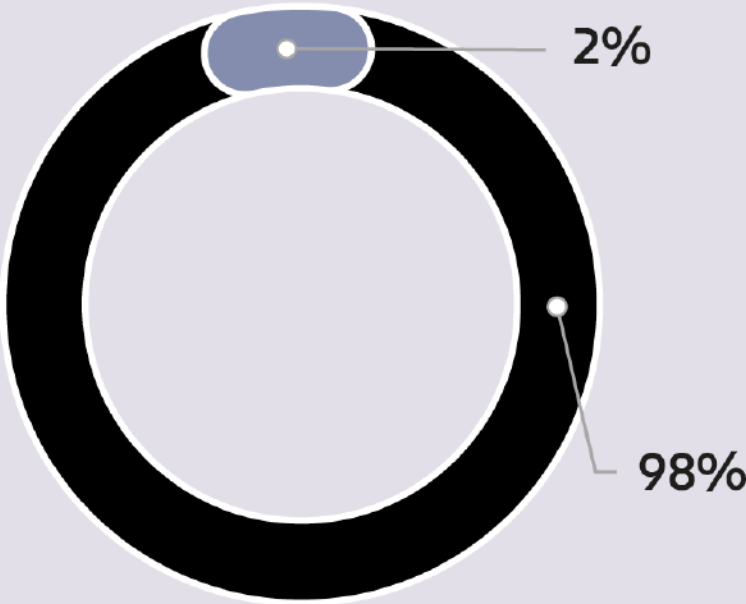
La información evidencia que la gran mayoría de nuestra población trabajadora cuenta con contrato a término indefinido:

- En Colombia, 98 de cada 100 personas tienen vinculación indefinida.
- En Perú, prácticamente la totalidad de la población (99,8%) cuenta con esta modalidad.

Esto demuestra una clara apuesta organizacional por la estabilidad laboral, la continuidad del empleo y la consolidación de equipos de trabajo sostenibles en el tiempo. En términos absolutos, 51,957 personas del total regional (53,033) están vinculadas bajo contrato a término indefinido, lo que representa aproximadamente el 98% de nuestra población total en ambos países.

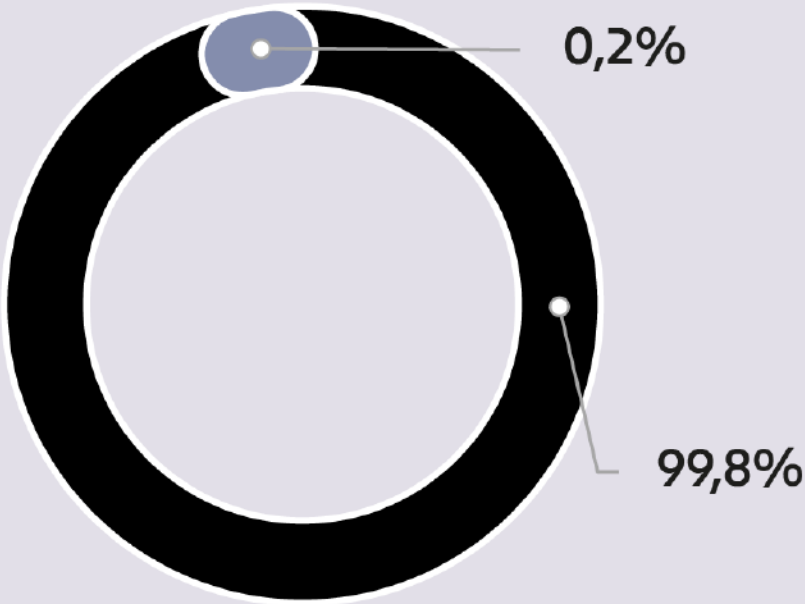
Distribución tipo de contrato Colombia

- Término Indefinido
- Término Fijo



Distribución tipo de contrato Colombia

- Término Indefinido
- Término Fijo



La alta proporción de contratos a término indefinido en Colombia y Perú refleja una decisión consciente de TP por promover relaciones laborales estables, formales y sostenibles en el tiempo. Esta modalidad contractual fortalece la seguridad y tranquilidad de las personas, facilita el acceso integral a beneficios legales y extralegales, y crea condiciones propicias para el desarrollo profesional, la movilidad interna y la construcción de trayectorias de carrera de largo plazo. Al mismo tiempo, la estabilidad laboral contribuye a consolidar equipos más comprometidos, a fortalecer

el sentido de pertenencia y a asegurar la continuidad operativa, impactando positivamente la experiencia del cliente y la sostenibilidad del negocio.

Más allá de los porcentajes, estos resultados reflejan una estrategia clara: crecer generando empleo formal, digno y estable, asegurando que el desarrollo del negocio vaya acompañado de condiciones laborales que promuevan bienestar, inclusión y oportunidades reales de progreso.

Tipo de jornada

Nuestra estructura laboral se compone de jornadas de tiempo completo y tiempo parcial, definidas conforme a la legislación vigente en cada país y a las necesidades operativas del negocio, procurando siempre equilibrio entre productividad, bienestar y flexibilidad.

En Colombia, el 91% de la población se encuentra vinculada a tiempo completo, mientras que el 9% corresponde a jornada parcial. En Perú, el 98% de la población trabaja a tiempo completo y el 2% bajo modalidad parcial.

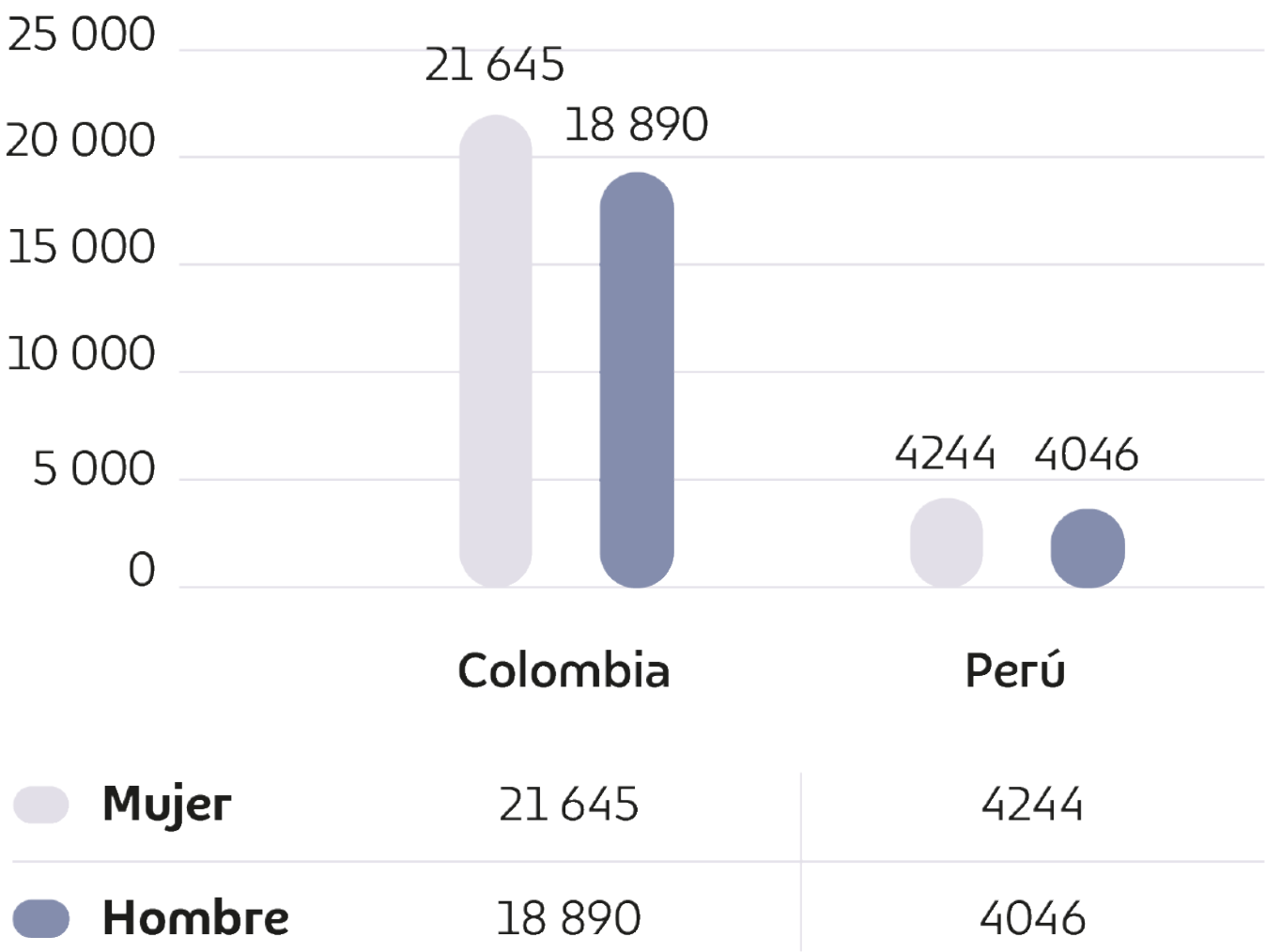
Tiempo completo

Género	Colombia	%Colombia	Perú	%Perú
Mujer	21 645	53%	4244	51%
Hombre	18 890	47%	4046	49%
Total	40 535	100%	8290	100%

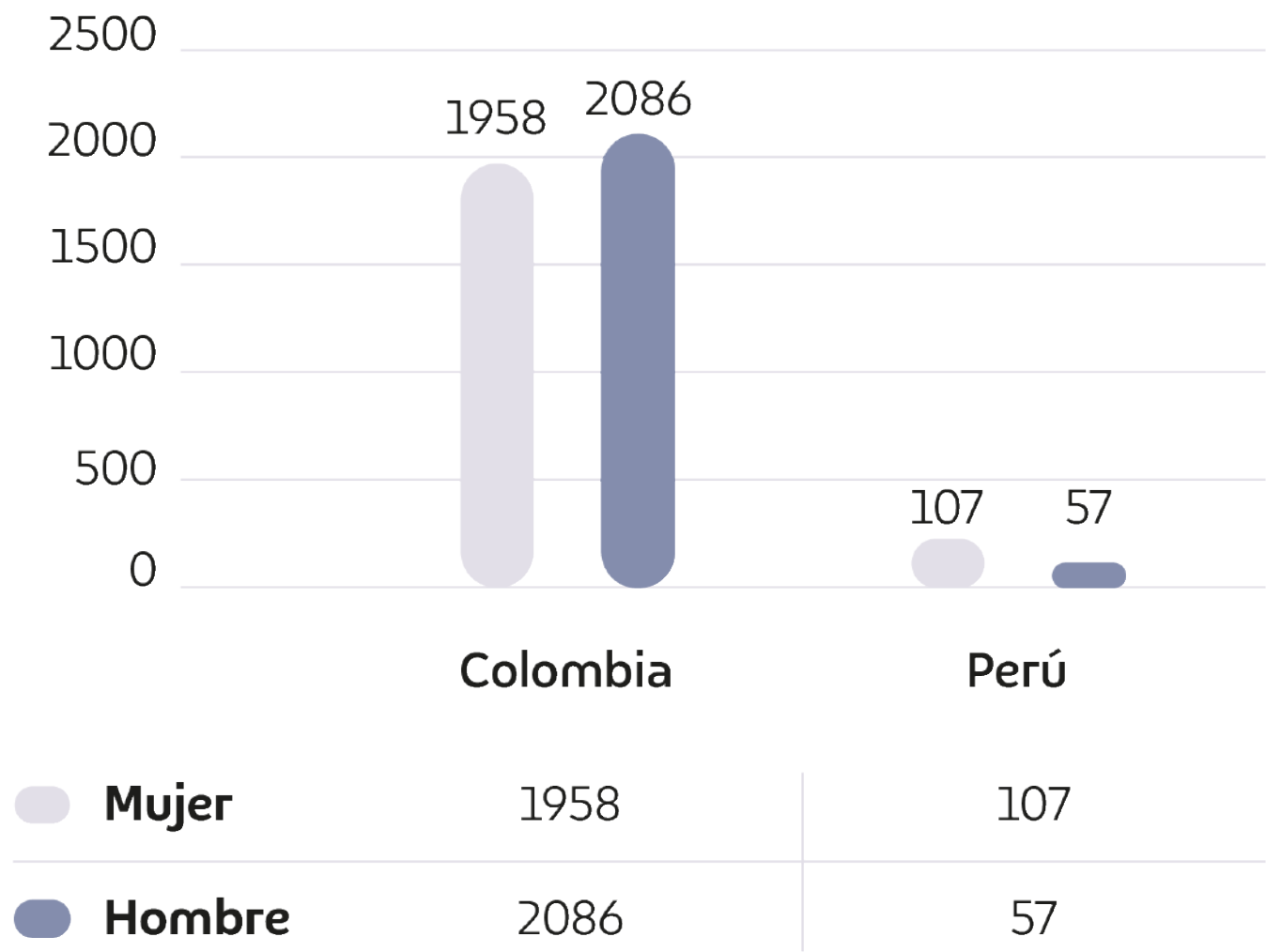
Tiempo Parcial

Género	Colombia	%Colombia	Perú	%Perú
Mujer	1958	48%	107	65%
Hombre	2086	52%	57	35%
Total	4044	100%	164	100%

Población con modalidad de tiempo completo



Población con modalidad de tiempo parcial



A nivel regional, esto significa que aproximadamente el 92% de nuestra población total se encuentra vinculada a tiempo completo, lo que refleja una estructura laboral predominantemente estable y alineada con las dinámicas operativas del sector.

La jornada parcial representa un porcentaje menor y cumple un rol complementario, ofreciendo alternativas de flexibilidad que pueden ajustarse a necesidades personales, académicas o familiares, particularmente en el caso de Perú, donde se observa una mayor participación femenina dentro de esta modalidad. Este equilibrio entre estabilidad y flexibilidad permite atender las necesidades del negocio sin perder de vista el bienestar, la inclusión y la adaptabilidad que caracterizan nuestra gestión del talento.



Grandes personas de nuestros aliados estratégicos

Además de nuestra población trabajadora directa, reconocemos el aporte fundamental de aquellas personas vinculadas a proveedores, contratistas y aliados estratégicos, quienes, aunque no forman parte de nuestra nómina, desarrollan sus funciones dentro de nuestras instalaciones o en interacción directa con nuestra operación.

Como parte de nuestra gestión responsable, realizamos un mapeo periódico de este grupo, con el fin de mantener claridad sobre su participación en la operación y asegurar que su presencia esté alineada con nuestros principios de cumplimiento normativo, seguridad, ética y respeto por los derechos humanos. Asimismo, promovemos que nuestros aliados mantengan condiciones laborales acordes con la legislación aplicable y con los estándares corporativos que orientan nuestra gestión.

A continuación, se presenta el detalle de personas trabajadoras vinculadas a aliados estratégicos que desarrollan actividades en nuestras instalaciones durante el período reportado:

Proveedor	Colombia	Perú
Seguridad	380	80
Alimentación	87	4
Limpieza y aseo	201	54
Total	668	138

Reconocemos que el impacto de nuestra operación no se limita únicamente a quienes están vinculados directamente a TP, sino que se extiende a toda la cadena de valor que contribuye a hacer posible nuestra actividad. Por ello, fortalecemos continuamente la articulación con nuestros aliados para asegurar coherencia entre desempeño operativo, sostenibilidad y responsabilidad social.



Contrataciones: Nuevos talentos

Durante el período reportado, TP consolidó su compromiso en ser reconocido como uno de los principales generadores de empleo formal en Colombia y Perú. La magnitud de nuestras nuevas contrataciones refleja no solo el crecimiento operativo, sino también nuestro rol como puerta de acceso al empleo formal para miles de personas, especialmente jóvenes que inician su vida laboral.

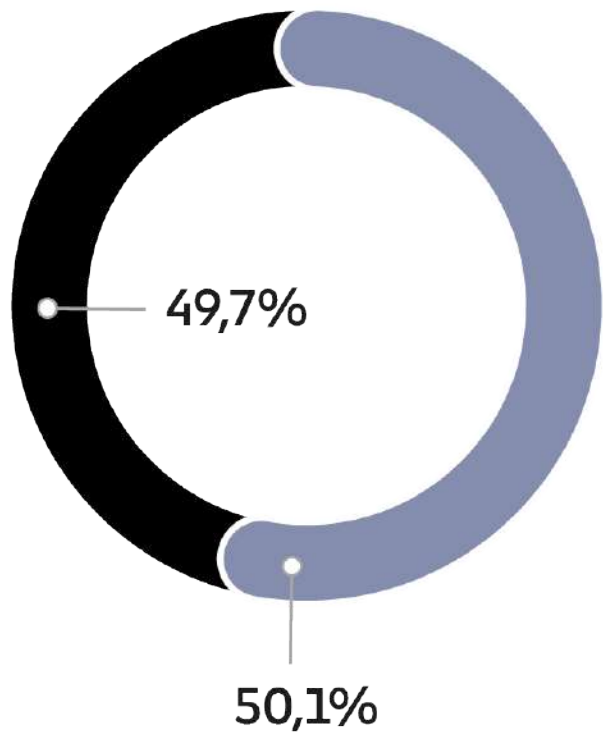
Contrataciones por género

En Colombia se registraron 38 559 nuevas contrataciones y en Perú 10 080, manteniendo en ambos países un equilibrio de género sólido y coherente con nuestro compromiso con la diversidad, la inclusión y la pertenencia.

Género	Colombia	%Colombia	Perú	%Perú
Femenino	19 332	50,1%	5368	53,3%
Masculino	19 171	49,7%	4712	46,7%
Otro	56	0,2%	0	0,0%
Total	38 559	100%	10 080	100%

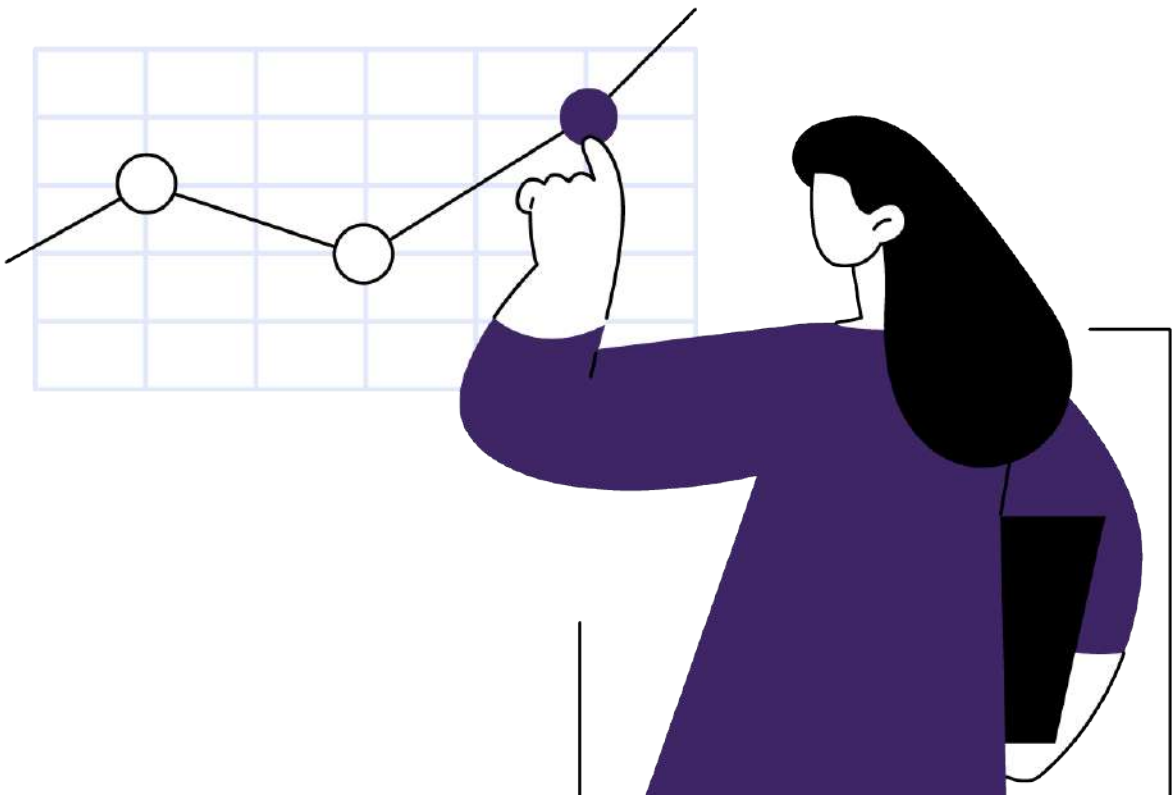
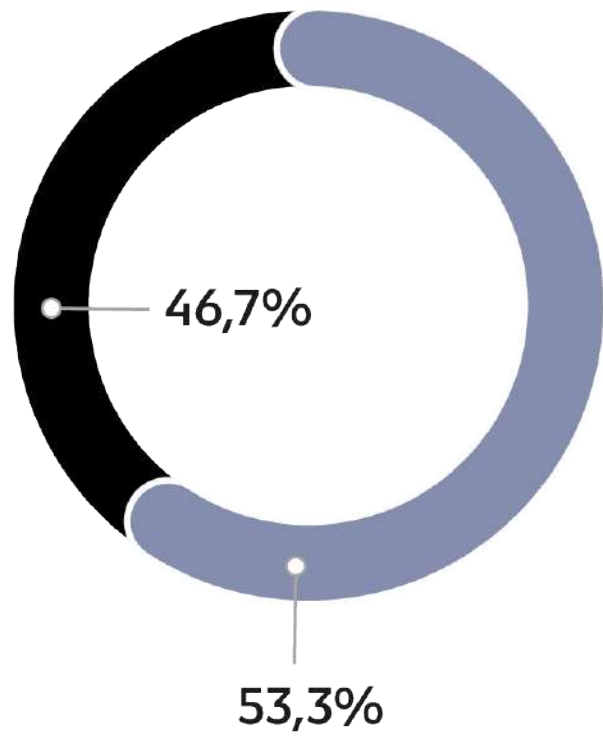
Contrataciones por
género en Colombia

- Femenino
- Masculino



Contrataciones por
género en Perú

- Femenino
- Masculino



Estos resultados evidencian un acceso equitativo a oportunidades laborales y una gestión de atracción de talento basada en competencias. La inclusión de personas que se identifican con otro género en Colombia refuerza nuestro compromiso con entornos laborales respetuosos, seguros y abiertos a todas las identidades.



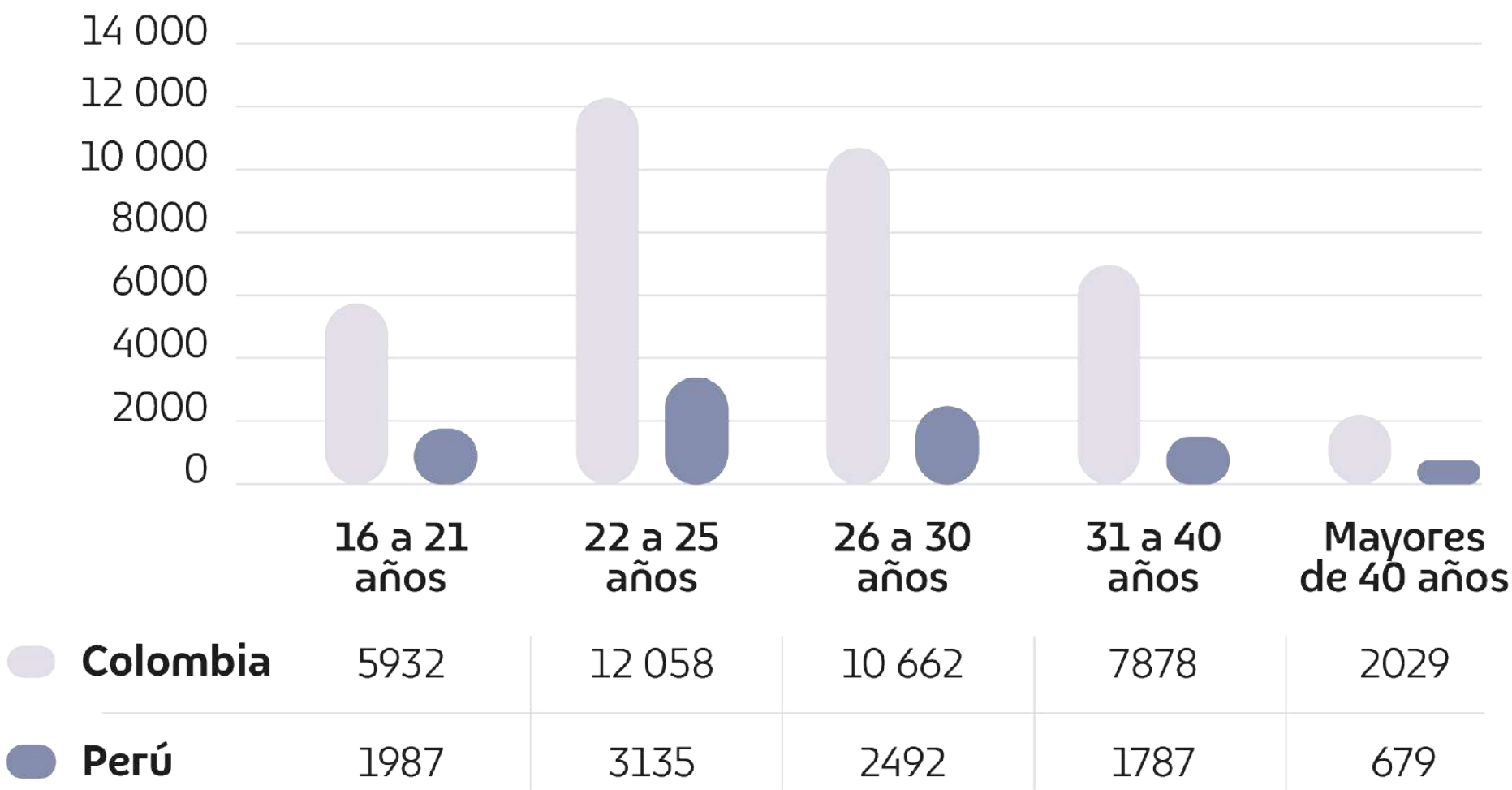
Contrataciones por grupo etario

En términos generacionales, la contratación continúa mostrando una fuerte participación de población joven, lo que reafirma nuestro papel como motor de empleabilidad temprana y desarrollo de primeras experiencias laborales formales.

Grupo Edad	Colombia	%Colombia	Perú	%Perú
16 a 21 años	5932	15,4%	1987	19,7%
22 a 25 años	12 058	31,3%	3135	31,1%
26 a 30 años	10 662	27,7%	2492	24,7%
31 a 40 años	7878	20,4%	1787	17,7%
Mayores de 40 años	2029	5,3%	679	6,7%
Total	38 559	100%	10 080	100%

Se pudo observar que para Colombia el 74,4% y en Perú el 75,5% de las nuevas contrataciones se concentró en personas menores de 30 años. Al mismo tiempo, mantenemos oportunidades para otros grupos etarios; en Colombia, el 25,7% de las nuevas contrataciones corresponde a personas mayores de 30 años, mientras que en Perú esta cifra asciende al 24,4%, incluyendo un 6,7% de personas mayores de 40 años. Esto favorece la diversidad generacional y la transferencia de experiencia dentro de los equipos.

Contrataciones por edad en Colombia y Perú



Como organización tecnológica y de experiencia del cliente, nuestro modelo de negocio demanda talento adaptable, digitalmente competente y con alta capacidad de aprendizaje. Por ello, combinamos la energía del talento joven con la experiencia de perfiles más senior, fortaleciendo equipos diversos, inclusivos y preparados para los desafíos de la evolución tecnológica y la inteligencia artificial.

Talento en acción:
Participación por niveles

Entender cómo se distribuye nuestro talento por niveles y roles dentro de la organización nos permite analizar de manera integral la estructura de liderazgo, la movilidad interna y las oportunidades de crecimiento. Esta mirada no solo fortalece la transparencia organizacional, sino que también nos ayuda a identificar brechas, impulsar la equidad en posiciones de responsabilidad y asegurar que la diversidad, la inclusión y la pertenencia estén presentes en todos los niveles de TP.

Participación del talento
por categoría laboral por género

La distribución del talento por categorías laborales en Colombia y Perú refleja una estructura organizacional sólida, con una base operativa robusta y una participación progresiva en niveles de liderazgo. Este análisis nos permite identificar cómo se materializa la diversidad, la inclusión y la pertenencia en los distintos roles que hacen posible nuestra operación.

Participación por categoría laboral por género – Colombia

Categoría laboral	Participación total	Femenino	Masculino
Exp. Interacción	80,41%	43,43%	36,97%
Analista	7,88%	3,53%	4,35%
Supervisor(a)	4,00%	2,01%	1,99%
Aprendices	3,57%	2,06%	1,51%
Gerentes	1,38%	0,56%	0,82%
Entrenador(a)	1,16%	0,65%	0,51%
Jefes(as)	0,98%	0,49%	0,49%
Auxiliar	0,31%	0,19%	0,13%
Director(a)	0,19%	0,08%	0,11%
ACCM	0,08%	0,04%	0,04%
AM	0,03%	0,01%	0,02%
Total general	100%	53,05%	46,95%

Participación por categoría laboral por género – Perú

Categoría laboral	Participación total	Femenino	Masculino	Otro
Exp. Interacción	84,28%	42,48%	41,78%	0,02%
Analista	7,12%	3,52%	3,49%	0,11%
Supervisor(a)	4,72%	2,18%	2,40%	0,13%
Aprendices	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Gerentes	0,34%	0,15%	0,18%	0,01%
Entrenador(a)	1,50%	0,84%	0,65%	0,01%
Jefes(as)	1,44%	0,77%	0,67%	0,01%
Auxiliar	0,34%	0,14%	0,20%	—
Director(a)	0,19%	0,04%	0,15%	—
ACCM	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
AM	0,08%	0,02%	0,06%	—
Total general	100%	50,14%	49,50%	0,29%

En ambos países, la mayor concentración del talento se encuentra en el nivel de “Experto(a) en interacción”, que representa más del 80% de la población total. Esto es coherente con la naturaleza de nuestro negocio y demuestra la relevancia estratégica de este rol como núcleo de la experiencia que entregamos a clientes y usuarios(as).

A nivel regional, se mantiene un equilibrio sólido entre mujeres y hombres en la mayoría de los niveles organizacionales. En Perú, la participación femenina en el nivel de Experto(a) en interacción (42,48%) es ligeramente superior a la masculina (41,78%), reflejando una base operativa

equilibrada. En Colombia, la tendencia es similar, consolidando una estructura diversa desde el primer nivel organizacional.

En niveles de liderazgo intermedio (Supervisor(a), Jefe(a), Trainer), se observa una participación femenina relevante y sostenida, lo que evidencia oportunidades reales de crecimiento interno y movilidad organizacional.

En los niveles de Gerencia y Dirección, si bien la representación masculina continúa siendo ligeramente mayoritaria, la presencia femenina es consistente y demuestra avances en la construcción de liderazgo inclusivo. Esto reafirma nuestro compromiso no solo con la diversidad en cifras, sino con la generación de espacios de desarrollo equitativos y sostenibles.

Participación por categoría laboral por edad – Colombia

Categoría	Participación total	18 - 25 años	25 - 35 años	35 - 45 años	Más de 45 años
Exp. Interacción	80,41%	39,91%	31,25%	7,60%	1,65%
Analista	7,88%	1,94%	4,55%	1,17%	0,22%
Supervisor(a)	4,00%	0,97%	2,29%	0,63%	0,11%
Aprendices	3,57%	2,86%	0,58%	0,11%	0,02%
Gerentes	1,38%	0,10%	0,82%	0,39%	0,08%
Entrenador(a)	1,16%	0,35%	0,62%	0,17%	0,03%
Jefes(as)	0,98%	0,07%	0,64%	0,21%	0,05%
Auxiliar	0,31%	0,11%	0,16%	0,03%	0,01%
Director(a)	0,19%	0,00%	0,07%	0,09%	0,03%
ACCM	0,08%	0,01%	0,05%	0,02%	0,00%
AM	0,03%	0,00%	0,02%	0,01%	0,00%
Total	100%	46,32%	41,05%	10,43%	2,2%

Participación por categoría laboral por edad – Perú

Categoría	Participación total	18 - 21 años	22 - 25 años	26 - 30 años	Mayor a 30 años
Exp. Interacción	84,28%	14,14%	26,44%	22,92%	20,78%
Analista	7,12%	0,24%	1,68%	2,87%	2,32%
Supervisor(a)	4,72%	0,27%	1,36%	1,77%	1,31%
Jefes(as)	1,44%	0,00%	0,23%	0,65%	0,56%
Entrenador(a)	1,50%	0,07%	0,50%	0,62%	0,32%
Gerente	0,34%	—	0,04%	0,09%	0,21%
Director(a)	0,19%	—	—	0,06%	0,13%
Auxiliar	0,34%	—	0,07%	0,12%	0,15%
AM	0,08%	—	0,01%	0,05%	0,02%
Total general	100%	14,72%	30,33%	29,15%	25,8%

Participación del talento por categoría laboral por edad

Comprender la distribución del talento por rangos de edad nos permite analizar cómo convergen distintas generaciones dentro de nuestra organización, enriqueciendo la toma de decisiones, la innovación y la sostenibilidad del negocio. La diversidad etaria no solo fortalece la transferencia de conocimiento y la adaptación al cambio, sino que también refleja nuestra capacidad de generar oportunidades para jóvenes que inician su vida laboral y para personas con mayor trayectoria y experiencia.

La estructura etaria en ambos países evidencia una base operativa predominantemente joven, especialmente en el rol de Agente, donde se concentra más del 80% de la población. En Colombia, cerca de siete de cada diez personas en este nivel se encuentran entre los 18 y 35 años, mientras que en Perú la mayor participación se ubica entre los 22 y 30 años. Esto reafirma nuestro rol como uno de los principales generadores de empleo juvenil formal, promoviendo inclusión laboral y desarrollo profesional temprano.

A medida que se avanza hacia niveles de mayor responsabilidad, se observa un incremento progresivo en la participación de rangos de edad superiores, lo que demuestra una trayectoria de crecimiento interno coherente. Los niveles de Supervisión, Jefatura, Gerencia y Dirección presentan una mayor concentración de talento con más experiencia, fortaleciendo la estabilidad organizacional y la toma de decisiones estratégicas.

En conjunto, Colombia y Perú muestran un equilibrio intergeneracional que combina dinamismo, innovación y experiencia. La convivencia de talento joven con perfiles senior no solo potencia la transferencia de conocimiento, sino que consolida una cultura de aprendizaje continuo, desarrollo sostenible y pertenencia. Esta diversidad etaria amplía perspectivas, mejora la adaptabilidad organizacional y contribuye a la construcción de equipos más sólidos y resilientes.



Dinámica del talento: Movilidad que impulsa nuestra evolución

La gestión de la rotación en TP se aborda desde una perspectiva estratégica, que reconoce que este indicador no es solo una cifra operativa, sino una señal clave sobre la forma en que construimos experiencias laborales significativas, retención de talento y condiciones de desarrollo sostenible. En este sentido, la rotación refleja tanto el impacto de nuestras prácticas de gestión humana como los retos y oportunidades asociados al clima organizacional y las dinámicas de crecimiento profesional.

Durante el período reportado, nuestra operación presentó un total de 40 818 desvinculaciones en la región, con 33 456 en Colombia y 7362 en Perú. Este comportamiento se traduce en un índice de rotación (attrition) promedio de 8,80%, con una tasa del 7,80% en Colombia y 9,80% en Perú, lo que nos ubica en un rango competitivo frente a promedios del sector servicios en la región (donde tasas entre 8% y 12% se consideran habituales en industrias de experiencia del cliente y BPO).

Cantidad de desvinculaciones	
País	Número de retiros
Colombia	33 456
Perú	7362
Total	40 818

Indicador de Attrition	
País	ATT
Colombia	7,80%
Perú	9,80%
Promedio	8,80%

Desde el enfoque de debida diligencia y bienestar integral, evaluamos no solo cuántas personas se desvinculan, sino quiénes lo hacen y por qué. Al analizar la rotación por género, observamos que en Colombia la participación es prácticamente paritaria: 50,2% de personas que se retiraron eran mujeres, 49,7% hombres y 0,1% con otra identidad de género. En Perú, la rotación refleja una participación femenina del 52,6% y masculina del 47,4%, con una mínima representación de otra identidad de género (0,01%). Esta distribución es consistente con la estructura de género de la fuerza laboral y evidencia que la rotación no está sesgada hacia un grupo, lo que resalta la gestión equitativa de oportunidades y salidas.

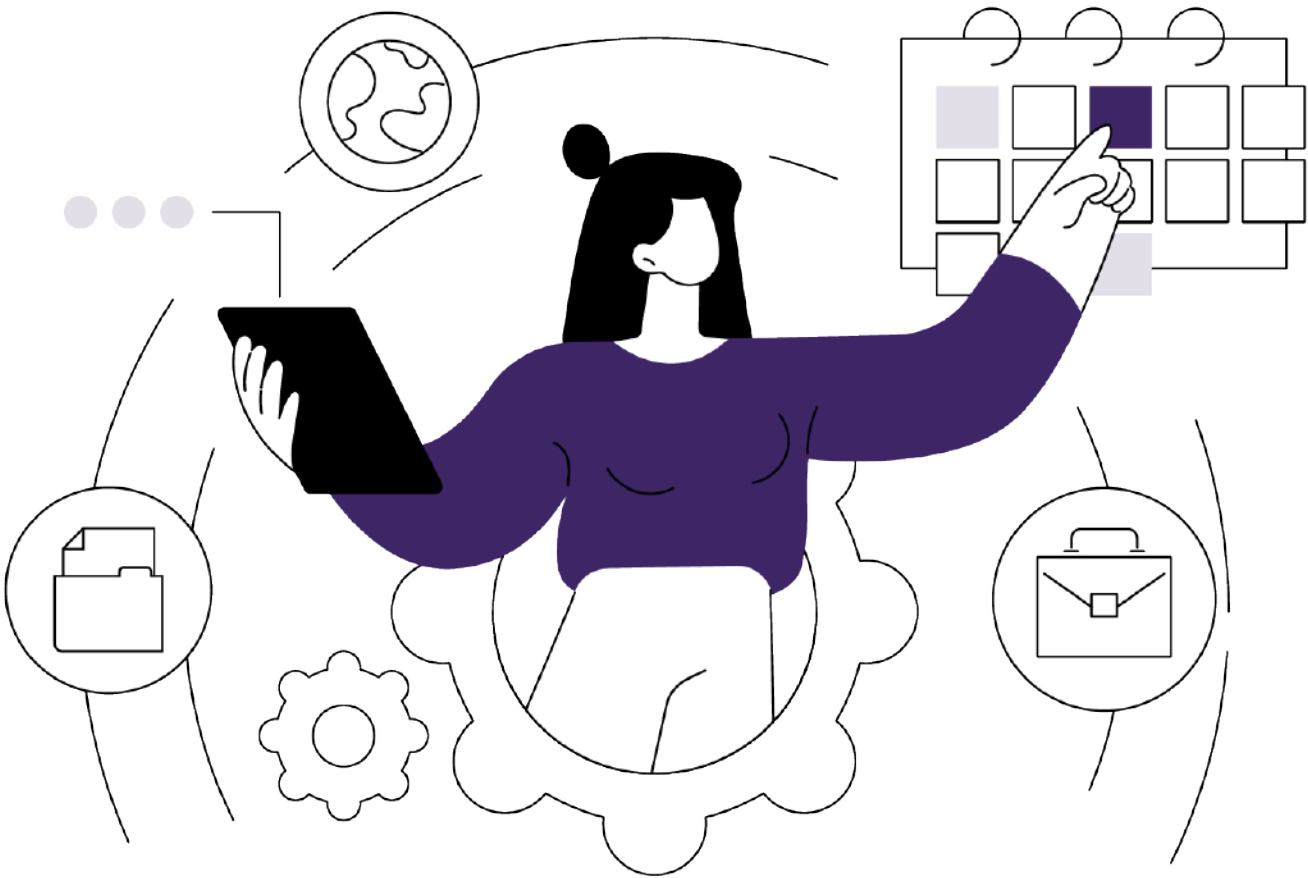
Desvinculaciones por género				
Género	Colombia	%Colombia	Perú	%Perú
Hombre	16 625	49,7%	3489	47,39%
Mujer	16 808	50,2%	3872	52,59%
Otro	23	0,1%	1	0,01%
Total	33 456	100%	7362	100%

Experiencia que Conecta: Gestión del Engagement y Bienestar

El enfoque preventivo forma parte integral de nuestro modelo de gestión. El área de Emotions & Experiences (E&E) lidera estrategias orientadas a mejorar el engagement, el sentido de pertenencia y el bienestar integral de las personas colaboradoras, diseñando e implementando experiencias emocionales, eventos corporativos, campañas de bienestar y activaciones culturales. Esta gestión, realizada de forma continua y en coordinación con áreas y proveedores, potencia entornos laborales positivos y coherentes con los valores de TP.

Esta gestión transversal se apoya en una planificación estratégica anual, coordinación operativa diaria, uso de formatos estandarizados, calendarización anticipada de iniciativas y retroalimentación constante con líderes y colaboradores (as). La participación de los propios equipos y de los aliados ha permitido priorizar iniciativas de bienestar, mejorar formatos de eventos y optimizar procesos internos, lo cual incide directamente en la experiencia organizacional y permite mitigar factores que podrían contribuir a la rotación.

Entendemos que la rotación es un indicador sensible que, bien analizado, no solo da cuenta de salidas, sino que refleja aprendizajes sobre retención de talento, adecuación de expectativas, condiciones laborales y oportunidades de desarrollo. Por ello, nuestras acciones buscan generar espacios de trabajo más humanos, alineados con las necesidades reales de las personas colaboradoras, y fortalecen la sostenibilidad del empleo, el desempeño organizacional y nuestra cultura basada en inclusión, bienestar y sentido de pertenencia.



Plan de Beneficios como estrategia de retención y estabilidad laboral

La gestión de la rotación no se limita a la experiencia cultural o al engagement, sino que también se sustenta en la garantía de condiciones laborales sólidas, equitativas y alineadas al marco normativo vigente. En este sentido, nuestro plan de beneficios constituye un pilar clave dentro de la estrategia de estabilidad y permanencia del talento.

En Colombia y Perú cumplimos con el 100% de los requisitos legales aplicables en materia de prestaciones sociales para toda la planta activa, sin distinción por modalidad de tiempo o tipo de jornada. No existen diferencias en la cobertura de beneficios legales entre trabajadores(as) de tiempo completo o parcial, garantizando condiciones equitativas para toda la organización.

La rotación también se interpreta desde una óptica intergeneracional. En Colombia, los rangos etarios más representados entre desvinculaciones fueron quienes inician su trayectoria laboral: 32% corresponden a personas entre 22 y 25 años y 24% entre 18 y 21 años, mientras que otros 24% pertenecen al grupo de 26 a 30 años y 21% a mayores de 30 años. En Perú, el patrón es similar: el 31% de las desvinculaciones corresponde a personas entre 22 y 25 años, el 26% a quienes tienen entre 26 y 30 años, 25% a mayores de 30 años y 19% a quienes están entre 18 y 21 años. Esta distribución etaria, coherente con la estructura poblacional de nuestras operaciones, nos invita a fortalecer iniciativas de retención y desarrollo profesional en los segmentos jóvenes, sin perder de vista las necesidades del talento más experimentado.

Desvinculaciones por edad

Rango Edad	Colombia	%Colombia	Perú	%Perú
18 a 21 años	7887	24%	1385	19%
22 a 25 años	10 570	32%	2267	31%
26 a 30 años	8087	24%	1898	26%
Mayor 30 años	6912	21%	1812	25%
Total	33 456	100%	7362	100%

En el caso de Colombia, como empleadores garantizamos la afiliación al sistema integral de seguridad social bajo el régimen contributivo, incluyendo salud, pensión y riesgos laborales. En materia de salud, la afiliación a las Entidades Promotoras de Salud (EPS) se realiza bajo el esquema legal vigente, donde la organización asume el 8.5% del Ingreso Base de Cotización (IBC) correspondiente al salario del colaborador(a). A través de este sistema se gestionan igualmente las incapacidades y situaciones de invalidez, cuya remuneración se determina conforme a la normativa aplicable según el número de días certificados.

En cuanto a pensión o jubilación, la organización realiza un aporte del 12% sobre el IBC del salario del trabajador(a), en cumplimiento del esquema contributivo obligatorio. Asimismo, se garantiza el reconocimiento y pago de prima de servicios, cesantías, intereses sobre cesantías, vacaciones y liquidaciones conforme a la legislación vigente.

En materia de licencias, se otorgan 18 semanas de licencia de maternidad remuneradas al 100%, aplicables también en casos de adopción, y 2 semanas de licencia de paternidad. Esta política se aplica de manera inclusiva, extendiéndose a parejas homoparentales, en coherencia con nuestro compromiso con la equidad y la diversidad.

Adicionalmente, la organización ofrece un seguro de vida de carácter extralegal financiado por la empresa,

En Perú, garantizamos el cumplimiento integral del marco normativo laboral, asegurando que el 100% de nuestros(as) trabajadores(as) cuenten con una cobertura sólida en salud, protección social y beneficios económicos.

Desde el primer día, todos(as) los(as) colaboradores(as) están cubiertos(as) por el Seguro Vida Ley, con cobertura permanente dentro y fuera del centro de trabajo. En materia de salud, asumimos íntegramente el aporte del 9% a EsSalud, garantizando acceso al sistema público de seguridad social para toda la planta activa. Complementariamente, ofrecemos la posibilidad de afiliación a un seguro privado de salud (EPS); para los niveles de Coordinadores(as) hasta Directores(as), la compañía cubre el 100% del costo, mientras que otros(as) trabajadores(as) pueden acceder de forma voluntaria junto con sus familiares, asumiendo el valor correspondiente. En coherencia con nuestro compromiso con la equidad e inclusión, extendemos la cobertura de seguro a parejas homoparentales, reafirmando nuestro enfoque de protección igualitaria dentro del entorno laboral.

En relación con las licencias, cumplimos plenamente con los descansos de maternidad (98 días calendario remunerados) y paternidad (10 días calendario, ampliables en situaciones especiales como parto múltiple, nacimiento prematuro o condiciones médicas críticas). Asimismo, contemplamos licencias por adopción, enfermedad grave o terminal de familiares directos, fallecimiento, violencia familiar, chequeos oncológicos preventivos y otras situaciones que requieren acompañamiento y flexibilidad, fortaleciendo una cultura organizacional centrada en el cuidado y la corresponsabilidad.

Adicionalmente, los(as) trabajadores(as) reciben los beneficios económicos establecidos por la legislación peruana, como gratificaciones legales en julio y diciembre con su respectiva bonificación extraordinaria, Compensación por Tiempo de Servicios (CTS), vacaciones remuneradas según modalidad contractual y participación en utilidades conforme al porcentaje aplicable a nuestra actividad económica.

Este esquema se complementa con los beneficios extralegales orientados al bienestar emocional, físico y mental de nuestros(as) colaboradores(as) se enmarcan en Happy Work y serán desarrollados en el capítulo “Verse bien es sentirse bien”, como parte de nuestra estrategia integral de bienestar. Estos beneficios complementan los aquí descritos y fortalecen nuestra propuesta de valor.

Este esquema de beneficios definidos no solo asegura cumplimiento normativo, sino que constituye una base estructural de confianza y estabilidad que contribuye a mitigar riesgos asociados a la rotación, fortalecer el compromiso organizacional y promover relaciones laborales sostenibles en el largo plazo.



Compensación con Propósito:

Equidad, Competitividad y Gobierno Salarial



En TP MAR gestionamos la remuneración bajo un enfoque técnico, estratégico y de gobierno corporativo, asegurando que nuestras prácticas salariales promuevan equidad, competitividad y sostenibilidad financiera en Colombia y Perú.

Nuestra Gerencia de Compensación opera con una arquitectura salarial estructurada a partir de bandas y niveles homologados al Catálogo Global de Cargos. Las definiciones salariales se realizan por cargo y nivel de responsabilidad, no por género ni por características personales. La estructura no se construye en función de quién ocupa el rol, sino de la complejidad técnica, profesionalización requerida, manejo de idiomas, impacto en resultados y prácticas de mercado.

El salario mínimo legal vigente constituye la base de nuestra estructura operativa. No remuneramos a ninguna persona por debajo de este valor en cada país, garantizando cumplimiento normativo y protección del ingreso base. A partir de este nivel, las escalas salariales evolucionan según grados de especialización y complejidad, alineadas con análisis de mercado y benchmarking salarial.

Gobernanza y control de la equidad salarial

Promovemos un entorno laboral justo e inclusivo, en coherencia con nuestra Política de Compensación y Beneficios. Monitoreamos periódicamente la existencia de brechas salariales injustificadas entre mujeres y hombres por categoría laboral, con el fin de prevenir y erradicar cualquier práctica discriminatoria.

Las remuneraciones entre hombres y mujeres en cada categoría laboral no presentan diferencias salariales significativas atribuibles a género. La definición de salarios responde exclusivamente a criterios objetivos asociados al cargo, desempeño y mercado.

Adicionalmente, el Comité de Salarios mantiene un rol activo en el análisis de competitividad externa, equidad interna y sostenibilidad presupuestal, evaluando dinámicas de mercado, rotación por cargo y necesidades de ajuste estructural.

La gestión se fortalece mediante:

- Uso obligatorio del Catálogo Global de Cargos.
- Procedimientos estructurados y flujos formales de aprobación.
- Auditorías internas de incrementos y promociones.
- Validación cruzada con Nómina.
- Revisión periódica de brechas salariales por cargo.
- Automatización de reportes de brechas.
- Integración permanente con Finanzas, Reclutamiento & Selección y Operaciones.





Modelos de ajuste salarial

Los incrementos salariales se realizan bajo criterios objetivos, sin vinculación a sexo, edad, origen, orientación sexual, identidad de género u otra característica inherente. Los mecanismos contemplan:

- Ajustes por incremento legal vigente.
- Ajustes por desempeño.
- Ajustes por promoción.
- Ajustes por adecuación al mercado.
- Ajustes por excepción para desempeño sobresaliente sostenido.
- Ajustes por retención de talento crítico.

Estos procesos se desarrollan bajo rigor técnico y aprobación formal, garantizando trazabilidad y control.



Gestión de impactos y mejora continua

Reconocemos impactos positivos como la reducción de brechas salariales no justificadas, mayor transparencia y mitigación de riesgos legales. Al mismo tiempo, gestionamos riesgos asociados a presión presupuestal por incrementos regulatorios, compresión salarial, posibles percepciones de inequidad o errores operativos que afecten la confianza.

Para prevenir distorsiones:

- Se controlan bonos temporales que puedan alterar estructuras formales.
- Se revisan técnicamente promociones fuera de estructura.
- Se realizan ajustes estructurales cuando se detectan inequidades críticas.
- Se escalan casos a nivel regional cuando se requiere intervención.

Esta disciplina ha permitido fortalecer nuestro gobierno salarial, reducir distorsiones y aprovechar dinámicas como la rotación para ajustar estructuras cuando es necesario.

El análisis del ratio entre el salario básico promedio de mujeres frente a hombres (M/H) por categoría laboral y ubicación evidencia un comportamiento mayoritariamente equilibrado en ambas operaciones. Es importante señalar que las políticas de remuneración variable y los beneficios monetarios se definen por cargo y no por género, por lo que la distribución porcentual se mantiene constante entre salario básico y remuneración total. En consecuencia, los ratios de salario básico y remuneración total presentan el mismo resultado en cada categoría.

COLOMBIA

Categoría laboral	Ratio Salario Básico (M/H)	Ratio Remuneración Total (M/H)
Administrativo		
Director	99%	99%
Gerente	102%	102%
Assistant Manager	100%	100%
Individual Contributor	101%	101%
Aprendiz	100%	100%
Operaciones		
Operations Senior Director	100%	100%
Training & Quality Director	103%	103%
Operations Director	105%	105%
Training & Quality Manager	100%	100%
Operations Manager	102%	102%
Training Manager	94%	94%
Quality Assurance Manager	130%	130%
Training & Quality Assistant Manager	98%	98%
Operations Assistant Manage	99%	99%
Training Assistant Manager	97%	97%
Quality Assurance Assistant Manager	100%	100%
Training & Quality Team Lead	99%	99%
Training Team Lead	99%	99%
Team Lead	98%	98%
Operations Leader	95%	95%
Operations Supervisor	98%	98%
Quality Assurance Team Lead	101%	101%
Subject Matter Expert	99%	99%
Trainer I	100%	100%
Quality Assurance Analyst I	101%	101%
Customer Expert	100%	100%
Flex Admin	100%	100%
Aprendiz	100%	100%

En Colombia, la mayoría de las categorías laborales presentan ratios cercanos al 100%, lo que indica una relación salarial equitativa entre mujeres y hombres para cargos equivalentes.

En el nivel administrativo (ADM), los cargos de Director(a) (99%), Assistant Manager (100%), Individual Contributor (101%) y Aprendiz (100%) reflejan paridad. El cargo de Gerente presenta un ratio de 102%, lo que indica que, en promedio, la remuneración de las mujeres supera ligeramente la de los hombres en esa categoría.

En el frente operativo (OP), la mayor parte de los cargos se ubican en un rango entre 98% y 102%, lo que demuestra consistencia en la aplicación de las bandas salariales. Se destacan algunos casos puntuales:

- Training Manager (94%) y Operations Leader (95%), donde el promedio salarial de mujeres se encuentra levemente por debajo del de los hombres.
- Operations Director (105%) y Training & Quality Director (103%), donde el promedio salarial de mujeres supera el de los hombres.
- Quality Assurance Manager (130%), que presenta una diferencia significativa a favor de mujeres. Este resultado puede estar asociado a factores como composición demográfica del cargo, antigüedad, experiencia o número reducido de personas en la categoría, lo cual puede amplificar la variación porcentual.

En general, los resultados evidencian que no existen brechas estructurales sistemáticas en la política salarial, sino variaciones puntuales asociadas a características individuales dentro de cada categoría.



PERÚ

Categoría laboral	Ratio Salario Básico (M/H)	Ratio Remuneración Total (M/H)
Administrativo		
Individual Contributor	99%	99%
Intern	102%	102%
Assistant Manager	100%	100%
Gerente	101%	101%
Operaciones		
Training Assistant Manager_Bi	100%	100%
Senior Operation Director	103%	103%
Operation Director	105%	105%
Op Customer Expert	100%	100%
Quality Assurance Analyst	102%	102%
Trainer	94%	94%
Operations Supervisor	130%	130%
Quality Assurance Assistant Manager	98%	98%
Quality Assurance Team Lead	99%	99%
Training Manager	97%	97%
Operations Manager	100%	100%
Operations Assistant Manager	99%	99%
Training And Quality Manager	99%	99%
Customer Expert	98%	98%
Training Team Lead	95%	95%
Flex Admin	98%	98%



En Perú, el análisis muestra un comportamiento aún más homogéneo. El 100% de las categorías evaluadas presentan un ratio de 100%, con excepción del cargo de Operations Manager (101%), donde la diferencia es marginal a favor de mujeres.

Este resultado refleja una aplicación consistente de las estructuras salariales por cargo, sin variaciones relevantes entre mujeres y hombres en ninguna de las categorías analizadas.

Este comportamiento confirma la solidez del modelo de compensación y su alineación con el compromiso organizacional de promover la equidad de género y la igualdad de oportunidades en todos los niveles. Nuestra gestión salarial no solo responde al cumplimiento normativo, sino que constituye un elemento central en la construcción de confianza, reputación empleadora y sostenibilidad del negocio, garantizando que la compensación sea justa, transparente y alineada al mérito y al mercado.



Cultura TP: Inclusión y pertenencia

Gestión en el día a día

La estructura etaria en ambos países evidencia una base operativa. Desde el Sistema de Gestión de Diversidad, Equidad e Inclusión (SG-DE&I) lideramos la implementación de la estrategia de Equidad, Inclusión y Pertenencia (EIP) alineada con los lineamientos globales de nuestra organización y con el contexto regional de Colombia y Perú. Esta gestión se desarrolla bajo los principios del estándar ISO 30415, integrando prácticas de gobernanza inclusiva, gestión de riesgos, fortalecimiento cultural y mejora continua.

Promovemos acciones de sensibilización, acompañamiento al liderazgo, seguimiento a indicadores de representación y articulación transversal con las áreas que intervienen en el ciclo de vida de las y los colaboradores. De esta manera, la equidad e inclusión se gestionan como parte del sistema organizacional y no como iniciativas aisladas.

La gestión de DE&I la implementamos de manera transversal a través de cuatro ejes estratégicos:



Por eso diariamente buscamos:

- Garantizar alinear iniciativas con los ejes estratégicos.
- Trabajar en sinergia con áreas clave del ciclo de vida laboral.
- Acompañar líderes en la incorporación de criterios inclusivos.
- Supervisar el cumplimiento de objetivos por eje.
- Registrar acciones y mide impacto.



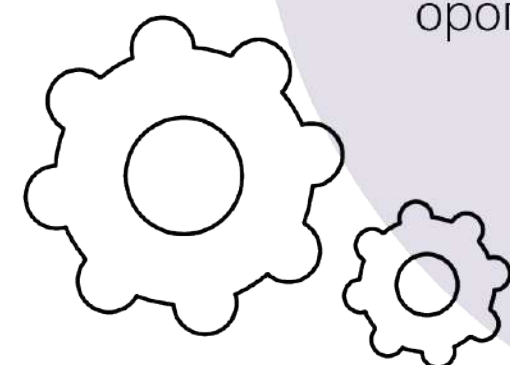
Impactos de nuestra gestión en inclusión y pertenencia

Gestionar la Equidad, Inclusión y Pertenencia de manera estructurada y alineada con la ISO 30415 nos ha permitido generar impactos positivos reales en nuestra cultura y en la experiencia de nuestras personas colaboradoras.

En primer lugar, hemos fortalecido nuestra cultura organizacional, promoviendo entornos de trabajo más respetuosos, seguros e inclusivos. Al integrar el enfoque de equidad en los procesos del día a día, logramos que la inclusión no sea un discurso, sino una práctica visible en decisiones, comportamientos y dinámicas de equipo.

También hemos avanzado en la representatividad y en la participación de poblaciones diversas, especialmente en espacios de liderazgo y toma de decisiones. Esto no solo mejora la equidad interna, sino que enriquece la calidad de nuestras decisiones al incorporar perspectivas distintas y experiencias diversas.

La gestión preventiva, a través de formaciones en sesgos inconscientes y acompañamiento a líderes, ha contribuido a reducir riesgos asociados a discriminación o prácticas excluyentes. Como resultado, fortalecemos el sentido de pertenencia, el compromiso y la confianza en la organización.



Adicionalmente, contar con indicadores definidos y seguimiento sistemático nos permite tener mayor trazabilidad, identificar brechas de manera oportuna y tomar decisiones basadas en datos. Esto también impacta positivamente nuestra reputación, al evidenciar que actuamos bajo estándares internacionales y con coherencia entre lo que decimos y lo que hacemos.

Sin embargo, somos conscientes de que una estrategia de esta naturaleza también puede generar riesgos si no se gestiona adecuadamente. Por ejemplo, cuando los enfoques de priorización no se comunican de manera clara y pedagógica, pueden surgir percepciones de imposición o favoritismo. De igual forma, la desinformación puede llevar a interpretaciones erróneas sobre “cuotas” o tratos preferenciales.

También entendemos que visibilizar brechas o hablar abiertamente de desigualdades puede generar incomodidad o resistencia cultural, especialmente si no existen espacios seguros de diálogo. Si la implementación no es coherente entre el discurso y la práctica, existe el riesgo de que la estrategia sea percibida como simbólica, afectando la credibilidad organizacional.

Otro riesgo potencial está relacionado con expectativas no gestionadas frente al alcance o los tiempos de implementación, así como con posibles impactos reputacionales si situaciones sensibles no se abordan con oportunidad y coherencia.

Por eso, gestionamos estos riesgos mediante acompañamiento constante al liderazgo, comunicación clara, seguimiento a indicadores, espacios de escucha activa y un enfoque de mejora continua. Nuestro objetivo es que la inclusión y la pertenencia se consoliden de manera sostenible, generando valor real para la organización y para todas las personas que hacen parte de ella.



Lineamientos y acciones implementadas



Nuestra gestión se encuentra enmarcada:

- **Política de Diversidad, Equidad, Inclusión y No Discriminación:** Establece principios, responsabilidades y lineamientos para garantizar igualdad de oportunidades y prevenir prácticas excluyentes en Colombia y Perú.
- **Manual del SG-DE&I:** Documento guía que organiza procesos, programas y planes del sistema, asegurando protección, bienestar y cumplimiento normativo.
- **Plan de Atención Integral e Inclusión Sociolaboral:** Integra la estrategia en todas las etapas del ciclo de vida laboral. Programa de inclusión sociolaboral con enfoque en Empleabilidad: Procesos de reclutamiento inclusivos y alianzas externas.
- **Programa de inclusión sociolaboral con enfoque en Formación y desarrollo:** Igualdad de oportunidades en capacitación y crecimiento. Programa de inclusión sociolaboral con enfoque en Salud y bienestar: Entornos laborales seguros y ajustes razonables.
- **Programa de Equidad de Género:** Identificación y reducción de brechas en liderazgo, compensación y desarrollo.
- **Programa de Proveeduría Sinergia Diversa:** Promueve proveedores diversos y sostenibles, extendiendo el impacto a la cadena de valor.

Esto cuenta con KPIs formales, metas medibles y responsables asignados. Estos se alinean con la ISO 30 415 y son verificados mediante auditorías externas bajo esquema de evaluación de AENOR.

Como aprendizaje estratégico, reafirmamos que la gestión efectiva de DE&I requiere liderazgo visible, medición constante, enfoque preventivo y mejora continua, así como articulación con aliados externos y marcos técnicos de referencia. En conjunto, estos resultados consolidan un modelo de gestión progresivo, basado en evidencia y orientado a generar impacto sostenible tanto a nivel organizacional como en la cadena de valor.

Construyendo conexiones

En TP creemos que no se puede gestionar lo que no se conoce. Por eso, impulsamos “Construyendo Conexiones”, nuestro ejercicio anual de levantamiento del perfil sociodemográfico, una iniciativa que nos permite comprender mejor cómo está compuesto nuestro talento y reconocer la diversidad de identidades, experiencias y realidades que conviven en nuestra organización.

Este mapeo lo realizamos gracias a la implementación de herramientas internas de gestión, complementadas con el lanzamiento de nuestra encuesta sociodemográfica voluntaria. Cada año invitamos a nuestras personas colaboradoras a participar de manera libre y confidencial, decidiendo qué información desean compartir. Este enfoque refuerza nuestro compromiso con el respeto, la protección de datos y la confianza.

La información recopilada nos permite medir avances, identificar brechas y reconocer oportunidades para seguir fortaleciendo la inclusión. A partir de estos hallazgos podemos enfocar mejor nuestras acciones, diseñar iniciativas con mayor impacto y ajustar los programas existentes para que respondan a necesidades reales y concretas de nuestros equipos.

En 2025, la encuesta alcanzó una muestra representativa de 1253 personas en Perú y 8518 personas en Colombia, lo que nos brindó una base sólida para analizar tendencias, comprender mejor nuestra composición organizacional y seguir construyendo una cultura cada vez más inclusiva y basada en evidencia.



 Mujeres: +27 000	 Jóvenes (Hata 28 años): +23 000
 Personas mayores (40 años): +3600	 Comunidad LGBTIQ+: +1500
 Migrantes y refugiados: + 2000	 Personas pertenecientes a grupos étnicos: +3900
 Personas con discapacidad: +300	 Personas cuidadoras: +1500

Generación de conciencia y seguimiento de acciones



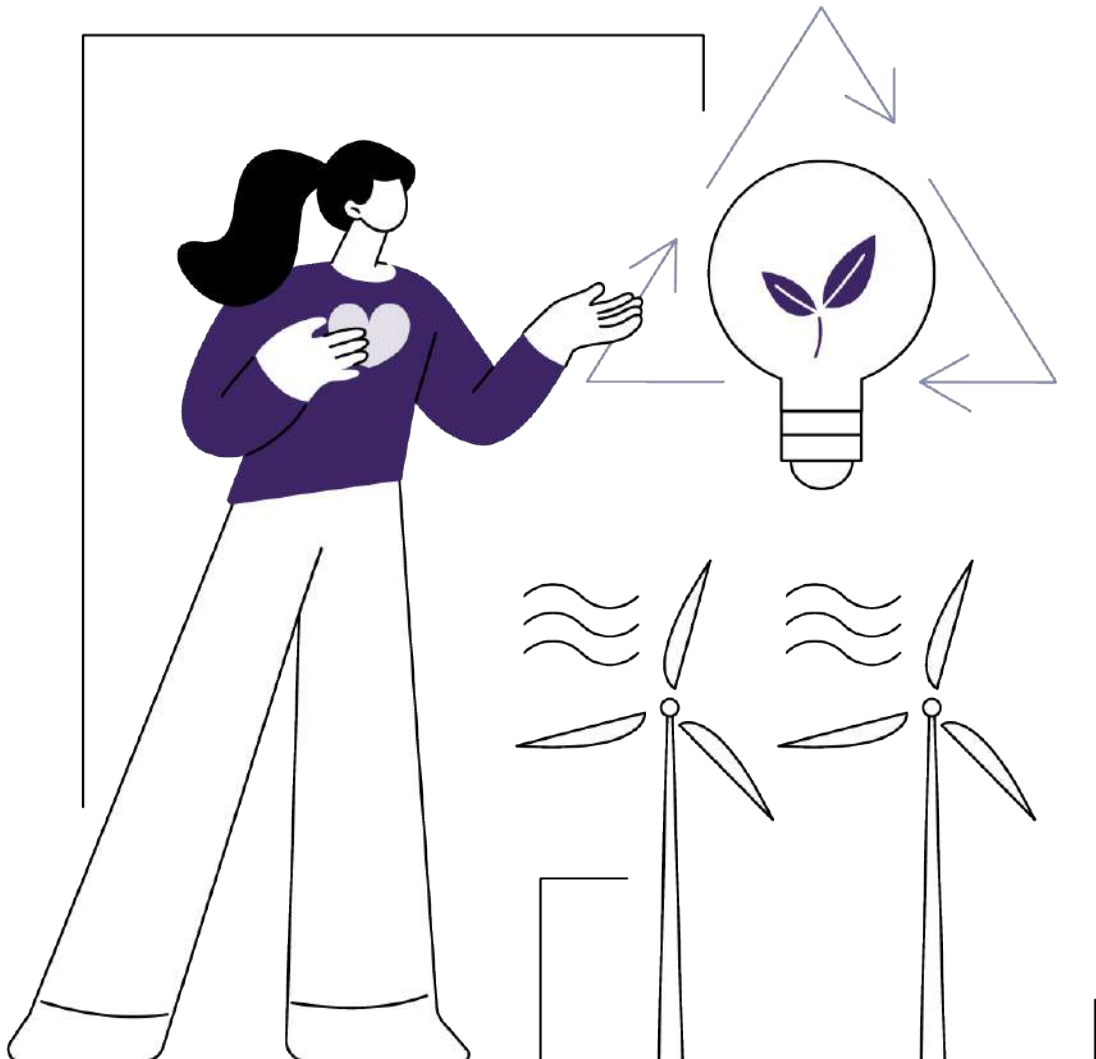
La generación de conciencia en materia de diversidad, equidad e inclusión no es un esfuerzo aislado, sino un proceso continuo que gestionamos con trazabilidad y enfoque en resultados.

El seguimiento de nuestras acciones se realiza a través de la gestión detallada de cada intervención, poniendo especial énfasis en las formaciones y en los programas vinculados a nuestros enfoques de priorización. Cada iniciativa se planifica con un alcance definido: identificamos a quién va dirigida, qué necesidad busca atender y cuál es el resultado esperado. Posteriormente, se implementa con el acompañamiento de las y los representantes del Comité en las distintas áreas y se revisa su avance con base en evidencias concretas. En el caso de las capacitaciones y espacios de

sensibilización, el seguimiento incluye verificar el cumplimiento de las convocatorias y sesiones programadas, documentar la participación y recoger retroalimentación de las personas asistentes. Esta información nos permite ajustar contenidos, reforzar mensajes clave o priorizar nuevos temas según las necesidades que vayan surgiendo dentro de la organización.

Durante 2025, capacitamos a 37 289 personas, entre líderes, colaboradores(as) y proveedores, en Perú y Colombia, fortaleciendo la comprensión y el compromiso con nuestros principios.

En cuanto a indicadores y metas, contamos con objetivos definidos que se expresan en términos de cumplimiento de la matriz anual de formaciones, alcance de las actividades y progreso de programas específicos de diversidad, equidad e inclusión. Este enfoque nos permite no solo ejecutar acciones, sino medir su impacto y asegurar una mejora continua en la construcción de una cultura organizacional más inclusiva y consciente.



Cultura inclusiva: Acciones que construyen la pertenencia

En TP creemos que la diversidad se honra con hechos. Por eso, nuestras buenas prácticas en equidad, inclusión y pertenencia no se quedan en lineamientos, sino que se traducen en iniciativas concretas que impactan la experiencia de nuestras personas colaboradoras y amplían oportunidades para comunidades diversas.

Durante 2025 fortalecimos acciones que celebran la pluralidad que nos define, promueven el acceso equitativo al empleo, reconocen la identidad de cada persona y adaptan nuestros espacios y procesos para que sean más inclusivos y seguros. Cada iniciativa refleja nuestro compromiso de construir una cultura donde el respeto, la autenticidad y el sentido de pertenencia sean parte de la experiencia cotidiana.

Calendario de la Diversidad

En 2025, por tercer año consecutivo, lanzamos nuestro Calendario de la Diversidad, una iniciativa que celebra el poder de las diferencias que nos unen y nos enriquecen. Este proyecto se convirtió en un homenaje a la pluralidad que define nuestra región, poniendo en valor la autenticidad de las personas que forman parte de nuestra comunidad.

A lo largo de sus 12 meses, el calendario invita a explorar la riqueza de identidades, historias y

expresiones culturales presentes en nuestros equipos. Cada mes visibiliza a colaboradoras y colaboradores que comparten su visión del mundo, sus tradiciones, su gastronomía y sus formas de vida, recordándonos que la diversidad no es un concepto abstracto, sino una experiencia cotidiana que fortalece nuestra cultura amplía nuestra mirada y nos conecta desde el respeto y el orgullo de ser quienes somos.

Ferias de empleabilidad con enfoque diferencial

Como parte de nuestro compromiso por promover la diversidad desde el acceso al empleo, participamos en ferias de empleabilidad con enfoque diferencial organizadas por aliados estratégicos, incluyendo ONG, entidades públicas y organizaciones especializadas, con el propósito de captar talento diverso y ampliar oportunidades para poblaciones priorizadas.

Asimismo, participamos en ferias enfocadas en la inclusión laboral de personas con discapacidad, facilitando procesos de reclutamiento más accesibles y equitativos. De manera previa, capacitamos a nuestro equipo de reclutamiento para reforzar una comunicación inclusiva y asertiva, asegurando interacciones respetuosas y alineadas con nuestros compromisos en este marco en todas las etapas del proceso de selección.



Proyecto Charlie

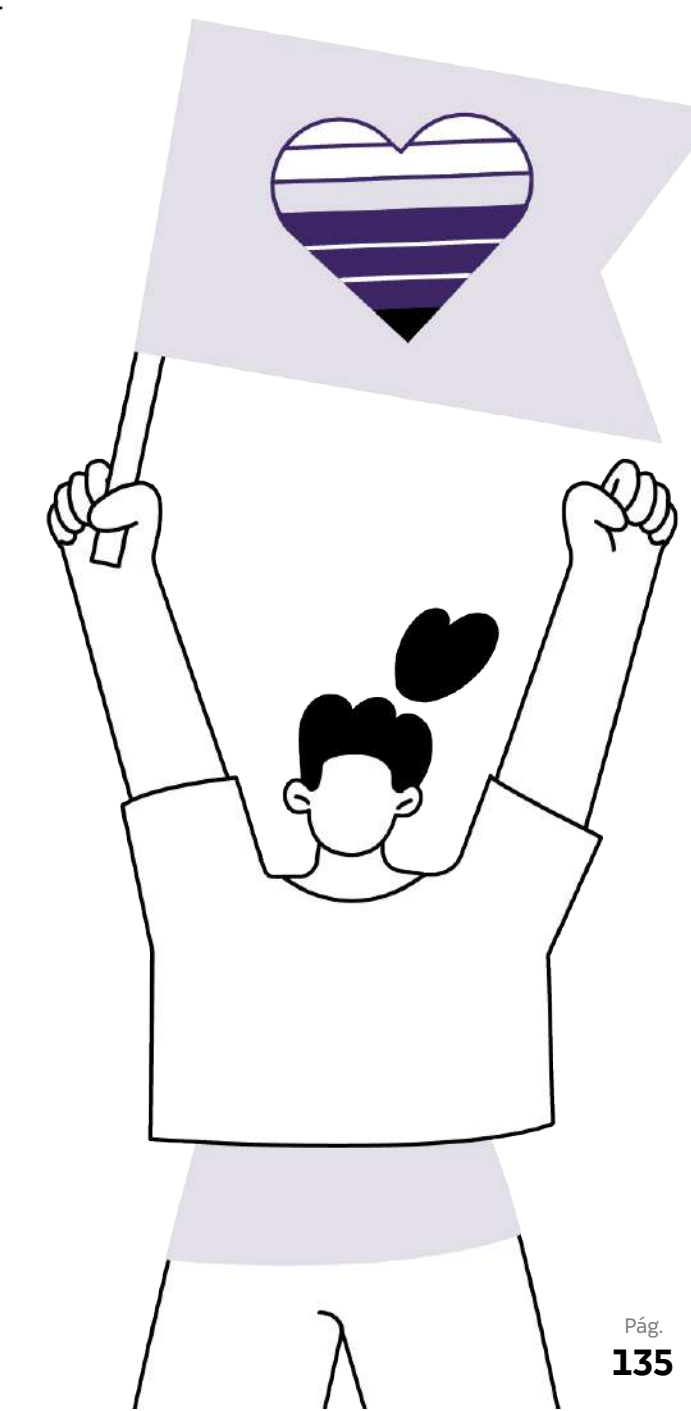
El Proyecto Charlie es una iniciativa orientada a fortalecer la inclusión de personas trans y no binarias dentro de la compañía, habilitando el uso del nombre identitario en las herramientas internas de nuestra organización.

Esta implementación permite reconocer y respetar la identidad de cada persona en su experiencia diaria de trabajo, asegurando que el nombre con el que se identifica sea el utilizado en espacios y procesos internos. De esta manera, contribuimos a un entorno más respetuoso, coherente con nuestros compromisos de diversidad, equidad e inclusión, y alineado con una cultura de trato digno.

Durante 2025 se registraron 68 solicitudes asociadas al proyecto, de las cuales 16 no correspondían a casos relacionados con identidad de género. La participación de personas en Perú y Colombia refleja el alcance de esta iniciativa y el avance sostenido en la construcción de un ambiente laboral más inclusivo.

Baños accesibles y espacios inclusivos

Contamos con baños accesibles para todos y todas en nuestras sedes como una medida concreta para ofrecer espacios más inclusivos y seguros, reconociendo distintas identidades y necesidades. Esta acción fortalece el bienestar y la experiencia cotidiana dentro de nuestras instalaciones, promoviendo un ambiente de respeto, convivencia y coherencia con nuestra cultura de inclusión.





Equidad que se protege, inclusión que se actúa

En TP, la equidad, la inclusión y la pertenencia no son solo principios declarativos: son compromisos que orientan nuestra gestión y dan coherencia a nuestro ADN, donde la diversidad está plenamente extendida, apropiada y respetada. Bajo este marco, implementamos el Comité TP Diversity, el órgano encargado de establecer directrices que promuevan prácticas inclusivas y garanticen un entorno laboral donde todas las voces tengan espacio, reconocimiento y respeto.

El Comité actúa como un órgano facilitador que desarrolla estrategias, impulsa procesos de sensibilización y acompaña el avance de los programas vinculados a nuestro Sistema de Gestión de Diversidad, Equidad e Inclusión (DE&I). Este trabajo nos permite implementar iniciativas con una mirada integral, asegurando mayor alcance e impacto positivo, y contribuyendo activamente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente el ODS 5 (Igualdad de Género) y el ODS 10 (Reducción de las Desigualdades).

¿Cómo funciona?

Nos reunimos de manera quincenal para abordar temas clave en materia de diversidad, equidad, inclusión y pertenencia, coordinar acciones a corto y mediano plazo, y dar seguimiento a los compromisos e iniciativas en curso.

Entre nuestras principales responsabilidades se encuentran:

- Planificar y diseñar nuevas iniciativas en diversidad, equidad, inclusión y pertenencia.
- Compartir y revisar información clave para la mejora continua del sistema.
- Evaluar el progreso de las acciones implementadas.
- Fortalecer alianzas y el diálogo con grupos de interés.
- Gestionar y canalizar casos individuales o grupales que requieran intervención.
- Identificar necesidades expresadas por las personas colaboradoras.
- Revisar y promover lineamientos y políticas de no discriminación.
- Desarrollar espacios de formación y sensibilización.
- Impulsar estrategias de comunicación y reportar avances a la Alta Dirección.

Gestión de casos de presunta discriminación

A través de nuestro canal de contacto (correo electrónico), recibimos y canalizamos casos relacionados con presunta discriminación por características inherentes como edad, origen, condición de salud, raza o etnia, género, orientación sexual u otras.

Desde el Comité TP Diversity brindamos acompañamiento en prevención y mitigación, y nos articulamos con los comités legalmente reconocidos en cada país —COCOLAB en Colombia y CIFHSL en Perú— quienes son responsables de aplicar el proceso de debida diligencia conforme a la normativa local. Nuestro rol es orientar la gestión del caso y acompañar con intervenciones de sensibilización, capacitación y seguimiento cuando sea necesario.

Durante 2025, el Comité TP Diversity recibió un total de 78 casos (49 en Perú y 29 en Colombia), relacionados con:

- Solicitudes de formación en diversidad e inclusión.
- Consultas sobre el uso del nombre identitario (Proyecto Charlie).
- Reportes por presunta discriminación.

Del total de casos recibidos por el canal del Comité, 10 correspondieron a presunta discriminación.

Adicionalmente, los comités locales reportaron:

6 casos en Perú a través del CIFHSL.

15 casos en Colombia a través del COCOLAB.

Comité	Casos discriminación	Porcentaje
COCOLAB	15	71%
CIFHSL	6	29%
Total	21	100%

Cada caso fue gestionado bajo criterios de confidencialidad, objetividad y debida diligencia, asegurando análisis, seguimiento y acciones correctivas cuando correspondió. A través de TP Diversity reafirmamos nuestro compromiso de no tolerancia frente a cualquier forma de discriminación. Más que reaccionar ante los casos, trabajamos de manera preventiva para fortalecer una cultura donde la diversidad no solo se respeta, sino que se valora como una fuente de innovación, cohesión y crecimiento sostenible.





Formación que abre caminos

En TP MAR creemos que aprender transforma. Por eso, el desarrollo profesional no es un beneficio adicional: es parte esencial de nuestra propuesta de valor para cada colaborador(a), desde su primer día y durante toda su trayectoria en la compañía.

Contamos con el área de Formación y Desarrollo cuyo objetivo es establecer los lineamientos que aseguran que todos(as) los(as) colaboradores(as) tengan la oportunidad de fortalecer los conocimientos y competencias necesarias para desempeñar con éxito su cargo, siempre alineados(as) con los objetivos estratégicos de la Compañía.

Sus programas aplican con entrenamientos, capacitaciones y formación, tanto locales como globales, y garantiza una gestión estructurada, equitativa y medible del aprendizaje.

Gestión del conocimiento

MyTP es nuestro ecosistema digital de aprendizaje y la plataforma global que centraliza la gestión de formación, cursos obligatorios, certificaciones y evaluaciones de desempeño. A través de esta herramienta garantizamos trazabilidad, acceso equitativo y estandarización de los procesos formativos en todos los niveles de la organización. El contenido es validado por Learning & Development y gestionado por administradores(as) certificados(as), asegurando calidad, control y coherencia metodológica.

La gestión del aprendizaje se desarrolla bajo un enfoque preventivo y de mejora continua. Monitoreamos la experiencia formativa mediante la encuesta T-SAT, estableciendo un umbral de acción de 4.5; en la última medición alcanzamos 4.8, reflejando altos niveles de satisfacción. Complementamos este seguimiento con análisis de desempeño, tableros de control y evaluación de brechas, lo que nos permite ajustar oportunamente contenidos y metodologías.

Todas las iniciativas se estructuran bajo el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), integrando planificación estratégica, ejecución con estándares de calidad, verificación basada en datos y ajustes continuos cuando las métricas lo requieren.

A través de este modelo, promovemos movilidad interna, fortalecemos competencias clave y potenciamos especialmente el talento joven, contribuyendo a su empleabilidad y al desarrollo de liderazgo con impacto. En TP MAR, la formación es una palanca estratégica que impulsa innovación social y crecimiento sostenible.

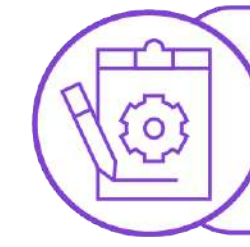


Desde el primer día: Onboarding

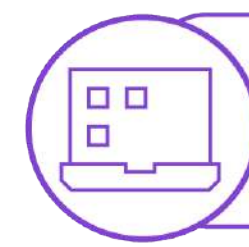
Nuestro programa de Onboarding garantiza una bienvenida excepcional a TP. Cada persona nueva realiza su proceso de inducción el día de ingreso, incluyendo:



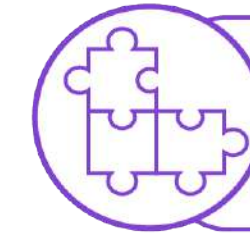
Meet TP (contenido definido por el equipo global y local de Formación y Desarrollo).



Información clave sobre cultura, procesos y herramientas.



Cursos e-learning obligatorios en MyTP.



En niveles gerenciales, agendas estratégicas de acompañamiento.

Además, antes del ingreso enviamos comunicación estructurada (correo de bienvenida, guía de campus, cronograma, instructivos), asegurando una experiencia organizada y alineada. De esta forma, el proceso no solo informa: integra, conecta y activa el sentido de pertenencia.



Plan carrera: Crecimiento para todos y todas

Promovemos el desarrollo interno mediante rutas estructuradas de crecimiento.

JUMP!

Es un programa diseñado para impulsar el crecimiento profesional de los(as) Customer Experts. Proporciona información sobre los roles disponibles, las habilidades a fortalecer y los conocimientos necesarios para avanzar en su ruta de desarrollo para ascender a roles como Supervisor(a), Analista de Calidad, Entrenador(a) o Mission Controller.



- 95% formación e-learning + 5% clase sincrónica.
- Requisitos claros: antigüedad mínima, métricas de desempeño, ausencia de procesos disciplinarios y aprobación de selección.
- Certificación obligatoria para encargaturas y posiciones supernumerarias.
- Banco de Talento con permanencia definida y criterios transparentes.

JUMP! asegura que el crecimiento interno esté respaldado por preparación real.

El programa busca fortalecer las habilidades de las personas, apoyando el proceso de transición en el proceso de crecimiento hacia los roles de Supervisor, Entrenador, Analista de Calidad, Mission Controller.



La transición se apoya garantizando que los nuevos crecimientos a estos roles cuenten con la formación requerida por el equipo global.



El éxito del proceso se debe a la gestión estratégica con el equipo de recursos humanos y las operaciones.

Foundations

Es el programa de Plan Carrera, el cual busca apoyar la llegada al nuevo rol en el inicio del nuevo rol durante los primeros 90 días, garantizando el conocimiento, las herramientas y las habilidades que facilitan el cambio. Es obligatorio para quienes ascienden o ingresan a roles clave (Supervisor(a),

QA, Trainer, WFM, ACCM). Combina e-learning y sesiones sincrónicas según el rol, asegurando que el nuevo(a) líder(a) cuente con las herramientas necesarias para asumir su responsabilidad con éxito.

El programa busca brindar las herramientas apoyando el proceso de transición en el proceso de crecimiento hacia los roles de Supervisor(a), Entrenador(a), Analista de Calidad, Mission Controller & ACCM.



La transición se apoya garantizando que los nuevos crecimientos a estos roles cuenten con la formación requerida por el equipo global.



El éxito del proceso se debe a la gestión estratégica con el equipo de recursos humanos y las operaciones.

Extended education: Aprendizaje a la medida

Este programa desarrolla e implementa proyectos de Aprendizaje y Desarrollo orientados a fortalecer competencias y conocimientos según las necesidades de cada equipo. Funciona como una ruta de aprendizaje flexible, que ofrece

acompañamiento personalizado y permite definir el público objetivo, los temas y la metodología de cada sesión. Desarrollamos proyectos formativos especiales según necesidades emergentes del negocio:



- Fast Projects: hasta 1 día.
- Intermediate Projects: 2 a 5 días.
- Long Projects: diplomados, certificaciones o alianzas estratégicas.

Cuando aplica financiación, se firma carta de compromiso. Los indicadores base son asistencia y satisfacción, complementados con KPIs específicos según el proyecto.

Este programa se centra en apoyar y fortalecer a nuestros clientes internos en el desarrollo de habilidades blandas esenciales para su desempeño y trabajo colaborativo.



Ofrece soporte durante cambios operacionales, estructurales o de rol, asegurando una transición fluida y el éxito del proceso mediante sesiones diseñadas para responder a sus desafíos específicos.



El éxito del proceso se debe a la gestión estratégica con el equipo de recursos humanos y las operaciones.

TP Language Hub & LDP: Habilidades globales

Impulsamos el desarrollo lingüístico a través de:TP



- Language Hub (TPLH): programas inmersivos para avanzar de B1 a B2 y de B2 a C1.
- Learning Development Program (LDP): fortalecimiento en comunicación en inglés bajo demanda.

Estos programas amplían la empleabilidad interna y externa, especialmente para talento joven que busca proyectarse en entornos globales.

Formación y desarrollo en números



Durante 2025 seguimos fortaleciendo nuestro modelo de aprendizaje combinando formación digital (MyTP) y formación especializada liderada por L&D. Más allá de las cifras, lo que buscamos entender es: ¿estamos formando de manera equitativa?, ¿dónde estamos concentrando esfuerzos?, ¿qué nos dicen los datos sobre nuestras prioridades?

My TP: Aprendizaje digital accesible y equilibrado

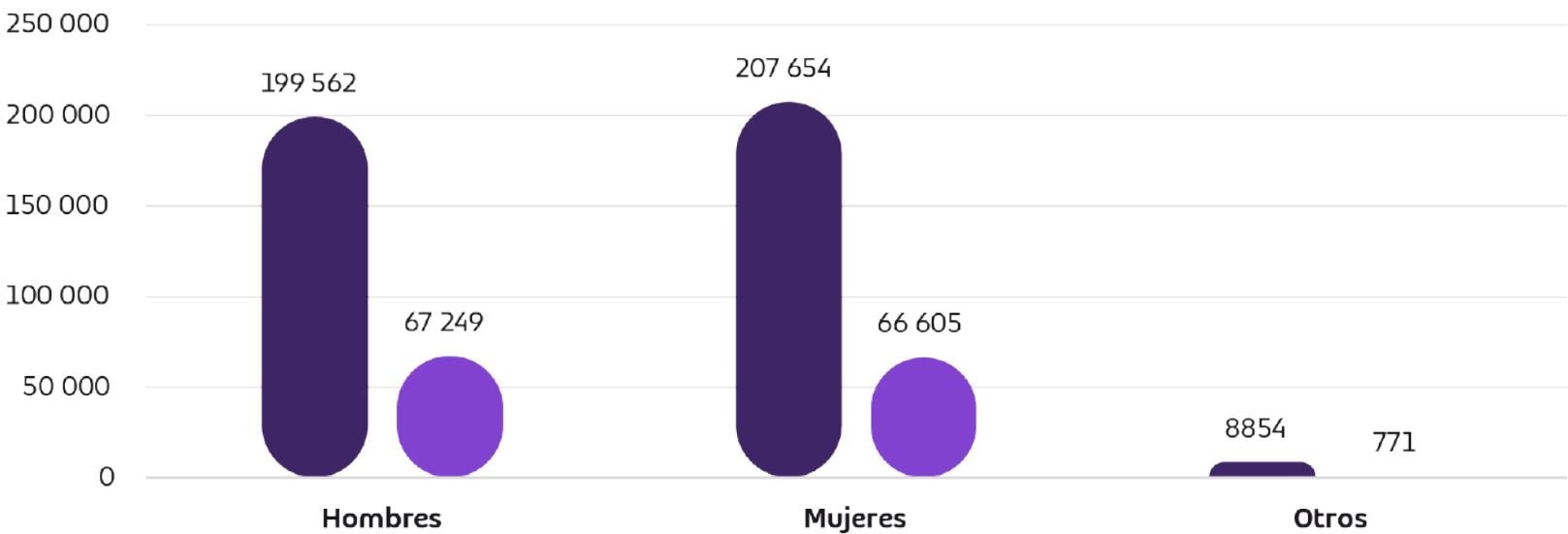
Durante 2025, la formación digital a través de MyTP mantuvo un comportamiento equilibrado en Colombia y Perú. Al revisar el promedio de horas por género, no se evidencian brechas significativas en el acceso a la plataforma.

En Colombia, la diferencia entre hombres y mujeres es mínima (51% mujeres vs. 49% hombres), lo que

confirma condiciones de acceso homogéneas. En Perú, la participación por género también se mantiene balanceada cercana al 50% para cada uno. La categoría “Otros” registra participación activa en ambos países, lo que respalda un modelo de aprendizaje inclusivo y sin restricciones estructurales.

Horas MyTP por género

País	Hombres	Mujeres	Otros
Colombia	199 562	207 654	8 854
Perú	67 249	66 605	771



Cuando analizamos la formación digital por categoría laboral, se observa que la mayor intensidad se concentra en Customer Experts. Esto responde a la necesidad de actualización constante en procesos, calidad y experiencia del cliente, donde el aprendizaje continuo impacta directamente los resultados operativos.

La distribución de horas de formación registradas en la plataforma MyTP refleja la amplitud del alcance de nuestras estrategias de desarrollo y capacitación en los distintos niveles de la organización. En total, la mayor concentración de horas de formación se encuentra en los cargos operativos, particularmente en la categoría de Customer Expert, lo cual responde a la naturaleza de nuestras operaciones y al tamaño de esta población dentro de la compañía.

Horas MyTP por Categoría Laboral

Categoría	Colombia	Perú
Customer Expert	368 764	122 463
Director	603	60
Otros cargos	31 254	7889
Supervisor	11 026	3985
Top Management	4424	229

En conjunto, esta distribución evidencia que la estrategia de formación de la organización busca llegar a todos los niveles jerárquicos, priorizando el desarrollo del talento operativo sin descuidar el fortalecimiento de las capacidades de liderazgo y

gestión. Este enfoque contribuye a mejorar la calidad del servicio, promover oportunidades de crecimiento interno y fortalecer una cultura de aprendizaje continuo dentro de la organización.

Formación especializada: Profundidad y liderazgo

La formación especializada liderada por L&D complementa la formación digital con iniciativas de mayor profundidad técnica y estratégica.

participación variando 52% y 48% respectivamente, mientras que en Perú la diferencia también es casi imperceptible manteniéndose cerca del 50% para ambos. Esto reafirma que las oportunidades de desarrollo especializado se distribuyen de manera equitativa.

Por género, tanto en Colombia como en Perú se mantiene un comportamiento equilibrado. En Colombia, hombres y mujeres registran prácticamente la misma

Horas otras formaciones por género

País	Hombres	Mujeres	Otros
Colombia	35 647	32 432	43
Perú	3 741	3 756	226

Esta distribución evidencia que, además del fortalecimiento de habilidades en los equipos operativos, existe una participación significativa de áreas administrativas, técnicas y de soporte en procesos de aprendizaje continuo, lo que contribuye a mejorar la eficiencia organizacional y la gestión de los procesos internos.

Horas otras formaciones por Categoría Laboral

Categoría	Colombia	Perú
Customer Expert	4396	311
Director	2495	170
Otros cargos	44 794	4970
Supervisor	12 497	2093
Top Management	3961	179

En conjunto, el modelo formativo 2025 combina actualización digital operativa con desarrollo especializado estratégico, manteniendo criterios de equidad y coherencia con las necesidades del negocio.

Performance review

La evaluación del desempeño es una herramienta estratégica para fortalecer el crecimiento profesional y asegurar la alineación entre los objetivos individuales y las prioridades de la compañía. Nuestro modelo está diseñado para ofrecer acompañamiento continuo y diferenciado según el nivel organizacional, garantizando seguimiento oportuno y retroalimentación estructurada.

Las evaluaciones se gestionan a través de la plataforma MyTP, que permite trazabilidad, análisis dinámico de resultados y toma de decisiones basada en datos. La frecuencia varía de acuerdo con el rol: posiciones estratégicas son evaluadas anualmente, niveles tácticos de manera trimestral y los equipos operativos cuentan con seguimiento mensual basado en los indicadores clave definidos para cada cuenta o proceso.



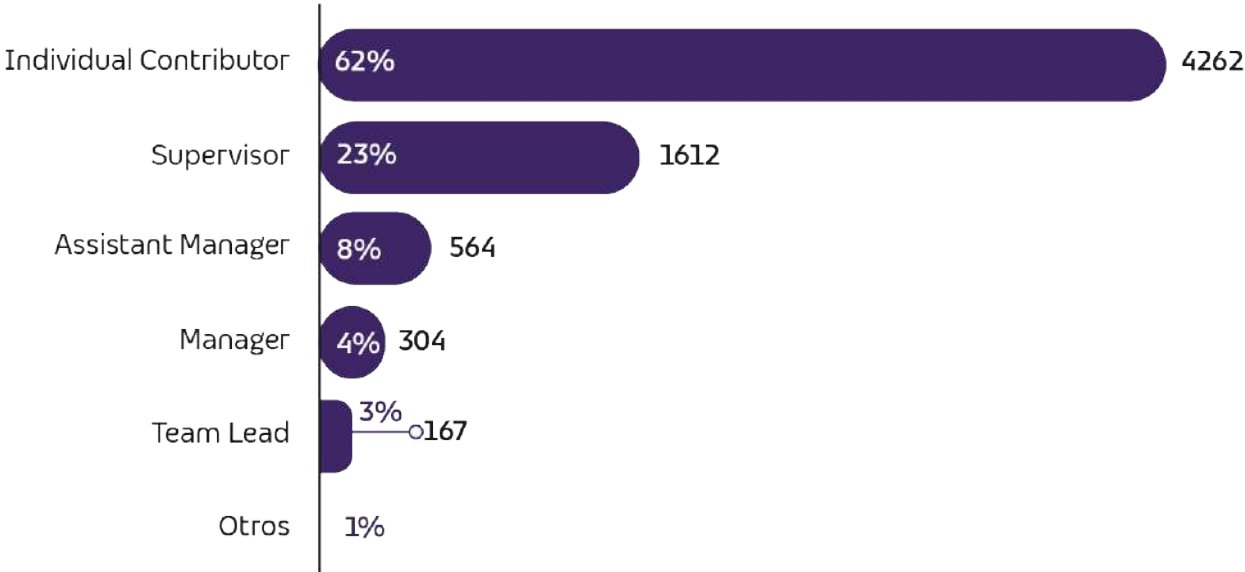
En términos de resultados, el trimestre muestra una señal muy positiva:



En conjunto, el 79% se ubicó en niveles de cumplimiento o desempeño superior, consolidando una cultura orientada a resultados, disciplina operativa y mejora continua.

Below Expectations	Exceeds Expectations	Meets Expectations	Meets Some Expectations
80	1493	3961	720
1%	22%	57%	10%

Revisiones por Categoría Laboral



Este sistema no se limita a una revisión formal de resultados. Promovemos una cultura de conversación permanente mediante sesiones uno a uno lideradas por cada jefe(a) directo(a), incluyendo los niveles ejecutivos (C-Level). Este enfoque descentralizado refuerza la corresponsabilidad en el desarrollo del talento y consolida la mejora continua como práctica organizacional.

Durante 2025, el desempeño organizacional mostró una evolución consistente trimestre a trimestre, reflejando la alineación entre nuestros objetivos estratégicos, el seguimiento continuo y el compromiso de nuestros equipos con la excelencia operativa:

Q1 - 6254 Revisiones realizadas: 90% cumplimiento

Durante el primer trimestre de 2025 evaluamos el desempeño de 6923 personas en los cinco países donde operamos. La participación fue equilibrada por género: 47% mujeres, 53% hombres y un porcentaje mínimo otro, lo que refleja una estructura organizacional diversa y representativa en todos los mercados.

Colombia y Perú concentran la mayor parte de la población evaluada, coherente con su tamaño operativo, mientras que los demás países mantienen estructuras más compactas, pero igualmente integradas al modelo de evaluación corporativo.

País	Mujeres	Hombres	Otro
Colombia	2932	3311	9
Perú	285	299	
Guyana	31	24	
Trinidad And Tobago	14	14	
Nicaragua	1	3	
Total	3263	3651	9
Porcentaje	47%	53%	0%

Q2 – 7413 Revisiones realizadas:92% cumplimiento

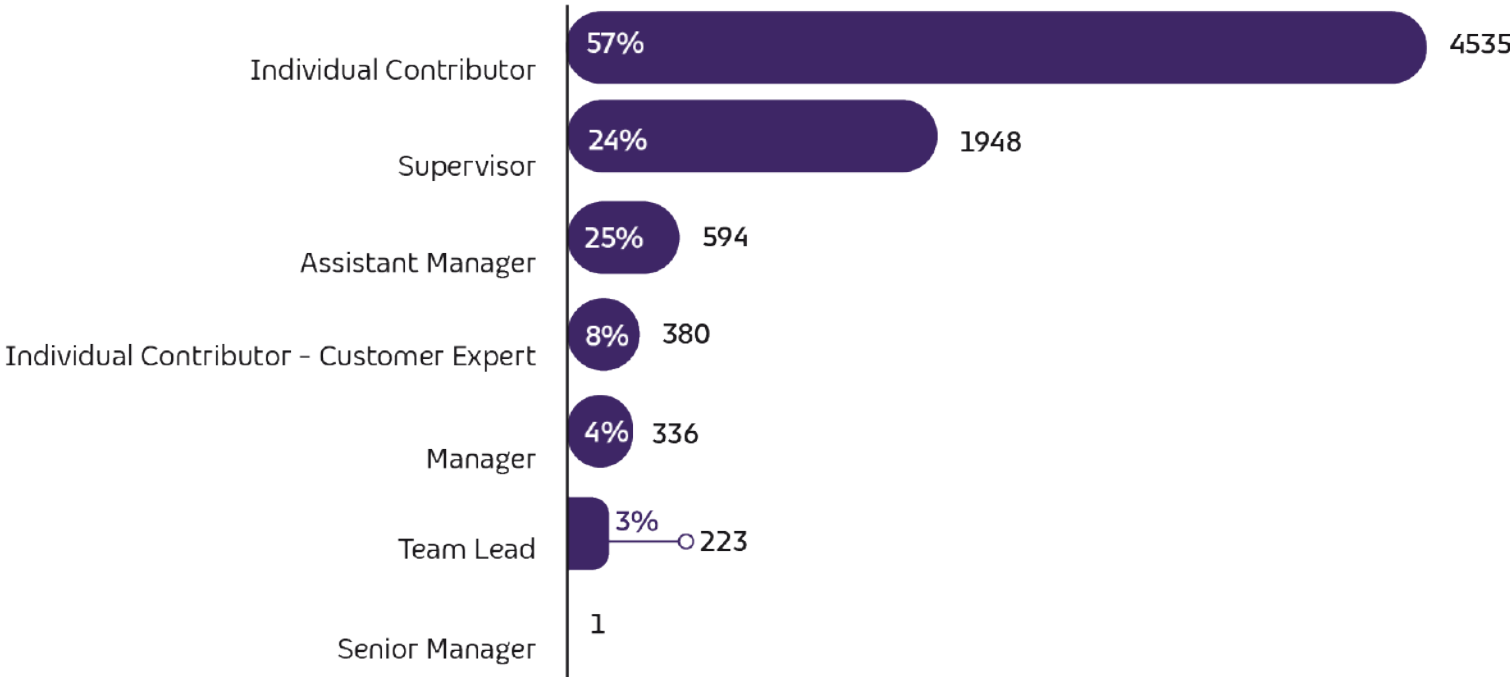
En el segundo trimestre evaluamos a 8026 personas, lo que representa un crecimiento frente al Q1, especialmente impulsado por Colombia y Perú. La distribución por género se mantiene equilibrada: 48% mujeres, 51% hombres y 1% otro, consolidando una estructura diversa y estable en todos los países.

Este incremento en población evaluada no solo refleja crecimiento operativo, sino también mayor cobertura del modelo de desempeño, fortaleciendo la trazabilidad y el acompañamiento continuo.

País	Femenino	Masculino	Otro
Colombia	3338	3619	13
Perú	495	480	31
Guyana	15	10	
Trinidad And Tobago	11	11	
Nicaragua		3	
Total	3859	4123	44
Porcentaje	48%	51%	1%

Below Expectations	Exceeds Expectations	Meets Expectations	Meets Some Expectations
81	1776	4727	829
1%	22%	59%	10%

Revisiones por Categoría Laboral



En cuanto a resultados, el comportamiento del trimestre confirma una tendencia positiva:

59% alcanzó Meets Expectations, mostrando un aumento frente al trimestre anterior.

22% se ubicó en Exceeds Expectations, manteniendo una proporción consistente de alto desempeño.

10% quedó en Meets Some Expectations, identificando espacios de desarrollo.

Solo 1% mantuvo en Below Expectations, ratificando un nivel de desempeño controlado y saludable.



En conjunto, el 81% cumplió o superó expectativas, lo que evidencia una mejora frente al Q1 y confirma que el acompañamiento, las conversaciones uno a uno y el seguimiento mensual está generando impacto real.

Q3 – 6714 Revisiones realizadas: 88% cumplimiento

En el tercer trimestre evaluamos a 7725 personas. Si bien la población es ligeramente menor frente al Q2, la distribución por género se mantiene estable y equilibrada: 47% mujeres, 52% hombres y 1% otro, reflejando continuidad en la estructura organizacional en todos los países.

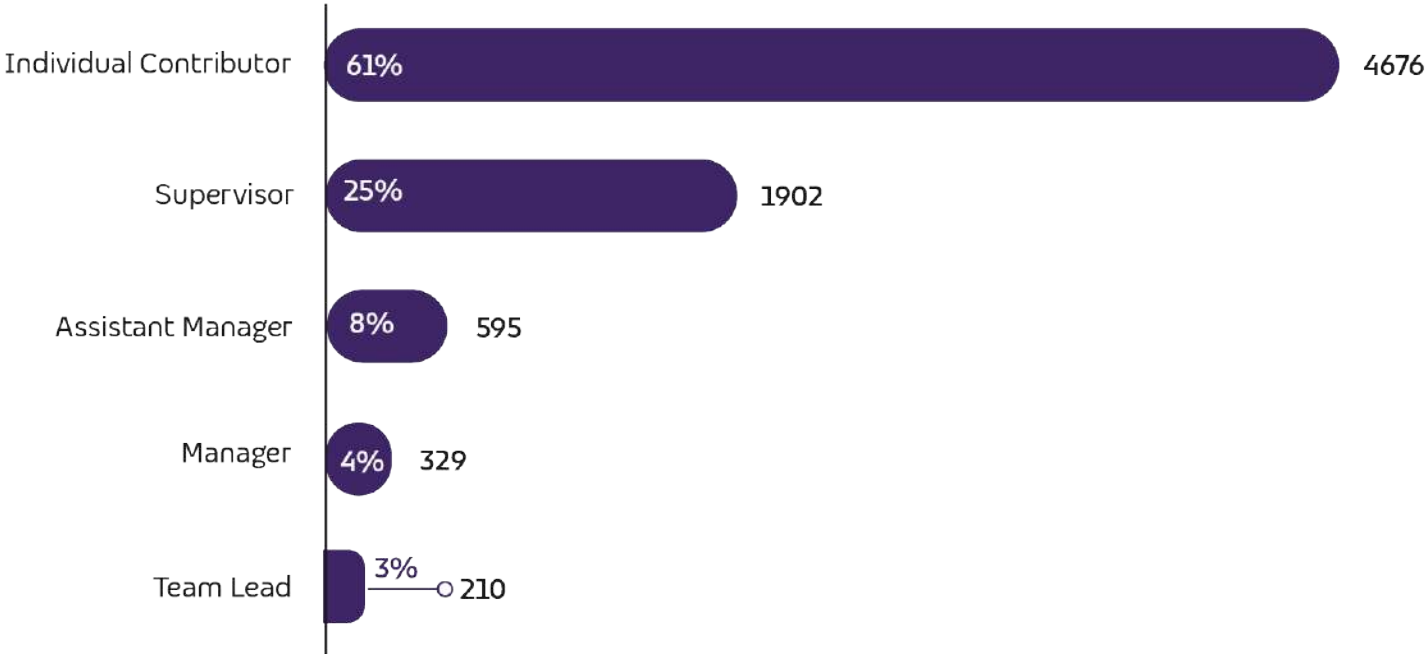
País	Femenino	Masculino	No Definido
Colombia	3186	3534	10
Perú	455	456	30
Guyana	15	12	
Trinidad And Tobago	13	12	
Nicaragua		2	
Total	3669	4016	40
Porcentaje	47%	52%	1%

En términos de resultados, el comportamiento muestra estabilidad con un leve ajuste frente al trimestre anterior:



Below Expectations	Exceeds Expectations	Meets Expectations	Meets Some Expectations
76	1610	4288	740
1%	21%	56%	10%

Revisiones por Categoría Laboral

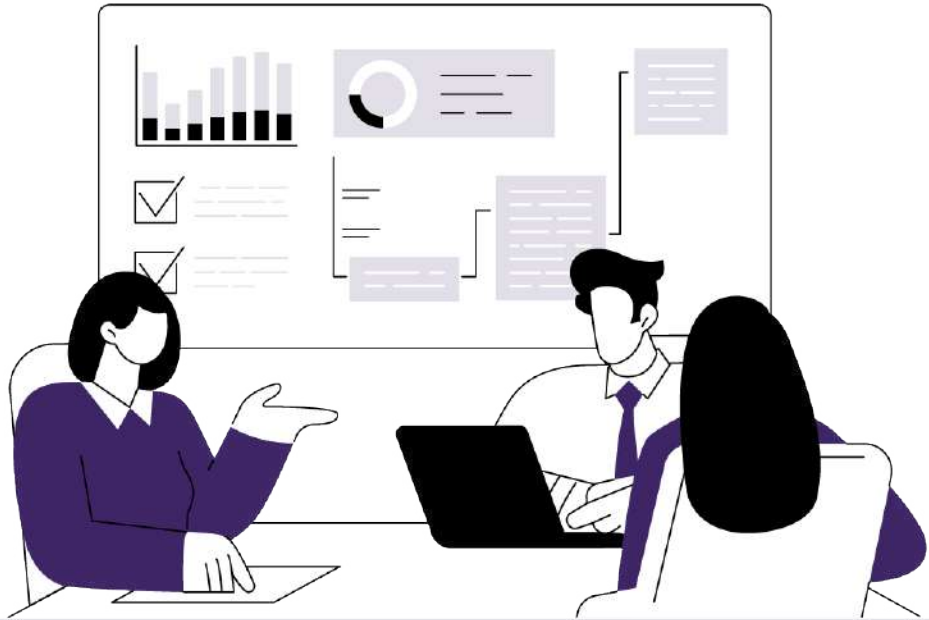


Q4 – 7.023 Revisiones realizadas:
93% cumplimiento

En el tercer cuarto trimestre evaluamos a 7.023 personas. La población se reduce teniendo en cuenta el no incluir al país de Guyana debido a cambios administrativos dados durante este tiempo, no obstante, la distribución por género se mantiene estable y equilibrada: 47% mujeres, 52% hombres y 1% otro, reflejando continuidad en la estructura organizacional en todos los países.

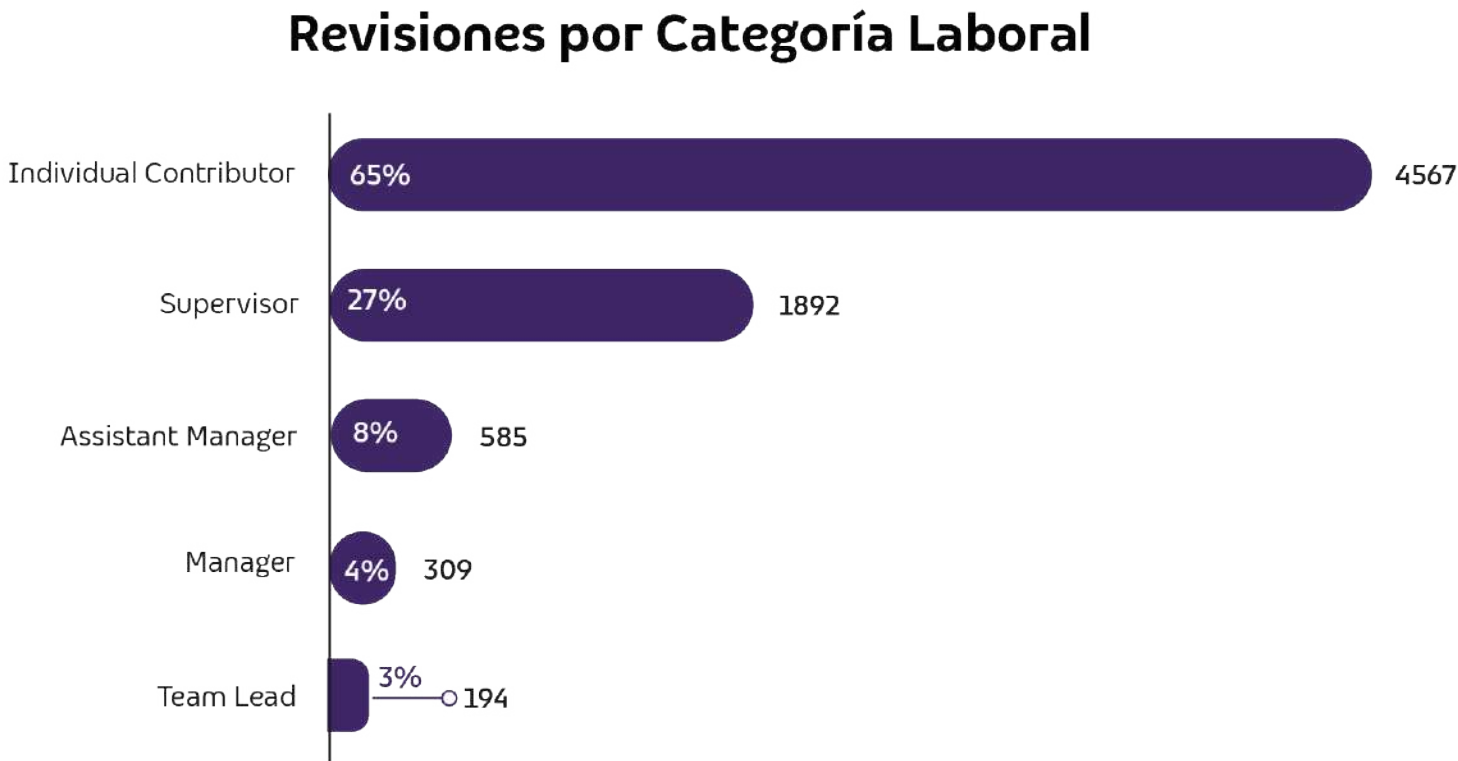
País	Femenino	Masculino	No Definido
Colombia	3186	3534	8
Perú	409	415	21
Trinidad And Tobago	9	8	
Nicaragua		1	
Total	3340	3654	29
Porcentaje	47%	52%	1%

En términos de resultados, el comportamiento muestra estabilidad con un leve ajuste frente al trimestre anterior:



En conjunto, el 83% de cumplió o superó expectativas. Aunque se observa un ligero aumento frente al Q3, los resultados siguen mostrando consistencia, control y una cultura enfocada en el cumplimiento disciplinado de objetivos.

Below Expectations	Exceeds Expectations	Meets Expectations	Meets Some Expectations
57	1760	4548	658
1%	23%	60%	9%



Nota:

En nuestra organización, el proceso formal de Performance Management aplica a los cargos que se encuentran por encima de Customer Expert. Este modelo está diseñado para fortalecer el liderazgo, impulsar el desarrollo profesional y asegurar la alineación con los objetivos estratégicos de la compañía.

En el caso de Operaciones, los Customer Expert cuentan con su propio esquema de medición de desempeño (Performance Review), el cual se gestiona a través del seguimiento y evaluación continua de los KPI definidos para su rol. Este modelo permite

monitorear resultados, garantizar estándares de calidad y promover oportunidades de mejora continua dentro de la operación.

El proceso de Performance Management no aplica para posiciones temporales, tales como supernumerarios(as), internos o practicantes, ni para personas que cuenten con menos de 30 días en su cargo actual. De esta manera, aseguramos que cada nivel organizacional cuente con un modelo de evaluación acorde a la naturaleza de sus funciones, promoviendo claridad, equidad y enfoque en el desempeño.





Verse bien
Es **sentirse bien**

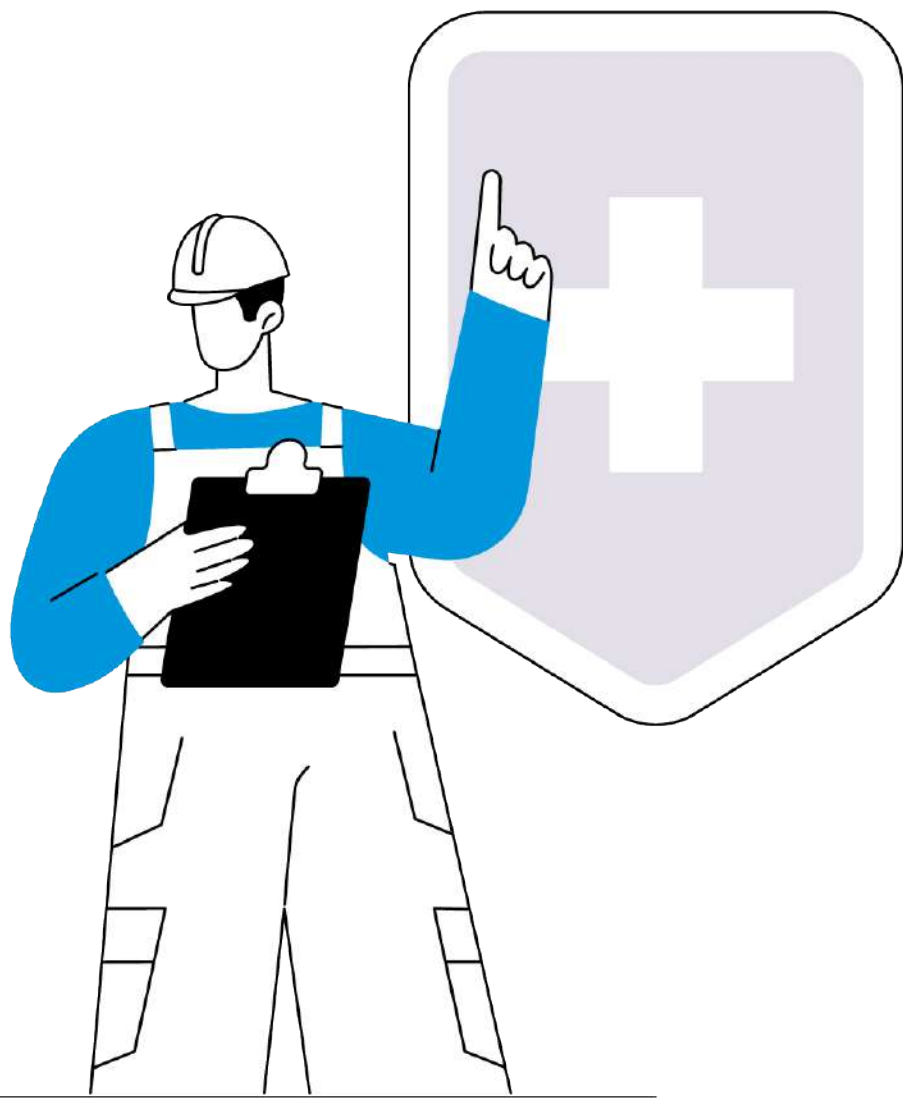
cap. 5



CUIDAR PARA CRECER:

SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR

Nuestro enfoque en Salud y Seguridad en el Trabajo



Nuestro sistema tiene como propósito prevenir lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo, proporcionando espacios seguros y promoviendo el bienestar físico y mental de todas las personas que interactúan con nuestra operación.

El SG-SST aplica a todas las sedes operativas en TP MAR y espacios de trabajo remoto, incluidas actividades relacionadas a nuestro servicio, actividades médicas ocupacionales y actividades de promoción y prevención:

- Todos nuestros(as) colaboradores (as) en todas las modalidades de trabajo.
- Contratistas y subcontratistas.
- Proveedores bajo nuestro control o influencia.
- Clientes, usuarios, visitantes y terceros que interactúan con nuestras instalaciones o procesos.

En nuestra organización entendemos que verse bien es sentirse bien, y que el bienestar comienza con entornos de trabajo seguros, saludables y respetuosos de la vida personal. Por ello, hemos implementado un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) alineado con la normativa legal vigente en Colombia y Perú, así como con los lineamientos de la norma internacional ISO 45001.

Nuestro sistema integra:

- Identificación de peligros y evaluación de riesgos.
- Implementación de controles preventivos.
- Cumplimiento de requisitos legales y otros compromisos aplicables.
- Gestión del cambio.
- Preparación y respuesta ante emergencias.
- Seguimiento del desempeño y mejora continua.

Toda nuestra gestión en seguridad y salud en el trabajo se encuentra enmarcada en nuestra Política Integrada, donde declaramos de manera explícita nuestro compromiso con el autocuidado, el bienestar integral y la generación de condiciones de trabajo saludables y seguras para prevenir lesiones y el deterioro de la salud.

Adicionalmente garantizamos que toda la información derivada de la atención en salud y de los programas de bienestar es tratada bajo estrictos criterios de confidencialidad y ética profesional. El acceso a esta información está restringido únicamente al personal de salud autorizado, quien la gestiona con fines exclusivamente asistenciales y de promoción del bienestar.

Reafirmamos que estos datos:

- No se comparten con áreas administrativas.
- No se utilizan en procesos de selección.
- No influyen en evaluaciones de desempeño.
- No condicionan ascensos ni decisiones laborales.

De esta manera, protegemos la privacidad de las personas trabajadoras y aseguramos que el acceso a servicios médicos o de apoyo emocional se dé en un entorno de confianza, respeto y seguridad.



Lineamientos que fortalecen nuestra gestión

Para garantizar una gestión sólida y consistente, contamos con lineamientos y estructuras que fortalecen nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST):

- Espacios formales de participación:
 - Colombia:** Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo (COPASST).
 - Perú:** Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (CSST).
- Investigación de incidentes y accidentes con enfoque preventivo y mejora continua.
- Programa de gestión y control de contratistas y proveedores bajo criterios de SST.
- Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias, con simulacros periódicos.
- Reglamentos internos en SST:
 - Colombia:** Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.
 - Perú:** Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (RISST).

Estos lineamientos nos permiten gestionar riesgos que no solo afectan a nuestra población trabajadora, sino que podrían trascender a visitantes, proveedores o comunidades cercanas.

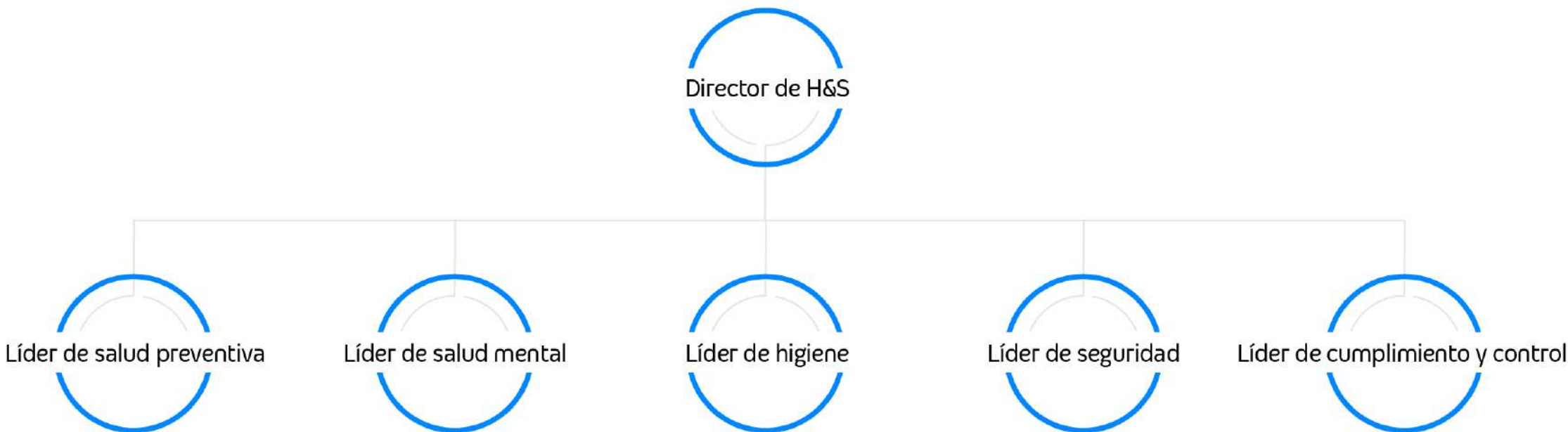


Liderazgo y gobernanza del sistema

El Sistema de Gestión de SST es liderado por profesionales competentes en seguridad y salud en el trabajo, con la formación, experiencia y certificaciones requeridas en cada país. Estos profesionales cuentan con la autoridad y los recursos necesarios para asegurar su correcta implementación y mejora continua.

Nuestra alta dirección respalda activamente el sistema, asignando responsabilidades claras, promoviendo el liderazgo visible y garantizando que la seguridad y la salud formen parte integral de nuestras decisiones estratégicas.

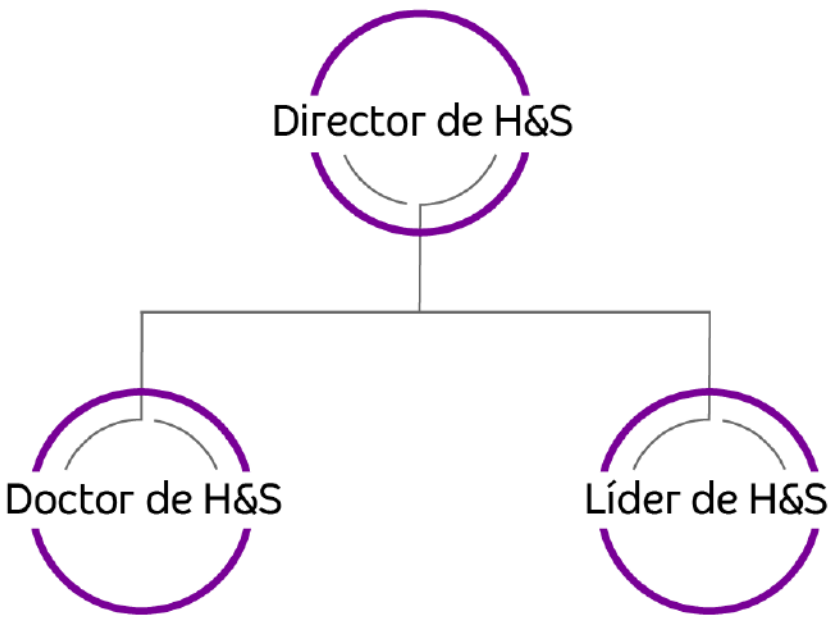
En Colombia, nuestro equipo está conformado por:



Es decir que, incluyendo al equipo de liderazgo, en Colombia se cuenta con un amplio abanico de profesionales multidisciplinarios(as):

Cargo	Número de personas
Analista de tareas de alto riesgo	1
Auxiliar de cumplimiento de sst	2
Auxiliar de enfermería	19
Coordinador(a) de salud mental	14
Coordinador(a) de tareas de alto riesgo	1
Coordinador(a) médico	1
Director(a) de sst	1
Ergónoma(o)	1
Fisioterapeuta ocupacional	5
Fonoaudióloga(o)	1
Líder de cumplimiento de sst	1
Líder de higiene ocupacional	1
Líder de medicina preventiva	1
Líder de salud en el trabajo	1
Líder de salud mental	1
Líder de seguridad industrial	1
Médico(a) asistencial	5
Médico(a) laboral	5
Prevencionista de higiene	13
Psicólogo(a) clínico	22
Psicólogo(a) ocupacional	8
Soporte h&s	8
Total	113

En Perú, mantenemos la dirección y liderazgo transversal corporativo, complementado con:



Es decir que, incluyendo al equipo de liderazgo a excepción de la dirección, en Perú se cuenta con un amplio abanico de profesionales multidisciplinarios(as):

Cargo	Número de personas
Líder de higiene y seguridad en el trabajo	1
Médico(a) ocupacional	1
Médico(a) asistencial	2
Enfermeros(as) ocupacionales	2
Paramédicos(as)	2
Fisioterapeuta (ergonomía y dme)	1
Psicólogo(a) (salud mental)	1
Prevencionista	2
Total	12

Esta estructura nos permite abordar la gestión de riesgos desde una perspectiva integral, combinando prevención física, promoción de la salud y acompañamiento psicosocial.



Nuestros servicios en salud

Contamos con un sistema integral de servicios de salud en el trabajo orientado a proteger y promover la salud de todas las personas trabajadoras:

Atención inmediata y respuesta ante emergencias:

Disponemos de un servicio de primeros auxilios alineado con los requisitos de la normativa aplicable, lo que nos permite brindar asistencia oportuna ante eventos agudos. Contamos además con zonas cardio protegidas, equipadas con desfibriladores y personal entrenado para su uso, fortaleciendo nuestra capacidad de respuesta ante emergencias cardiovasculares.

Habilitación en servicios de salud:

Tenemos habilitación para la prestación de servicios de salud en consulta externa de medicina general como prestador con objeto social diferente, lo que nos permite ofrecer atención oportuna a nuestras personas trabajadoras. Esto facilita la detección precoz de alteraciones en la salud y el análisis de su posible relación con factores de riesgo laborales, fortaleciendo la vigilancia epidemiológica y la prevención.

Espacios para el cuidado integral:

Contamos con unidades de primeros auxilios y salas amigas de la familia lactante, diseñadas para ofrecer espacios seguros y adecuados que promuevan el bienestar de las trabajadoras en etapa de maternidad y faciliten la conciliación entre la vida laboral y familiar.

Promoción de la salud mental y bienestar psicosocial:

Desarrollamos programas de acompañamiento psicosocial, apoyo emocional y atención en crisis, incluyendo nuestra línea prioritaria 24/7 “TP Escucha”. Estos espacios fortalecen la gestión del riesgo psicosocial y promueven el equilibrio emocional de nuestro talento.

Garantía de calidad y acceso equitativo:

Aseguramos que todas las personas trabajadoras puedan acceder a los servicios de salud bajo criterios de calidad, oportunidad y equidad:

- Los servicios están disponibles sin costo, independientemente del tipo de contrato o área de trabajo.
- Garantizamos continuidad y oportunidad mediante horarios amplios, agendamiento priorizado y respuesta inmediata en casos urgentes.
- Realizamos auditorías internas, revisiones de calidad y seguimiento a indicadores asistenciales para asegurar una prestación adecuada del servicio.

Confidencialidad y protección de la información clínica:

La protección de los datos de salud es un principio fundamental de nuestro sistema. Garantizamos la confidencialidad mediante controles tecnológicos, legales y administrativos: Historia clínica electrónica segura, Custodia exclusiva del área de salud, Cumplimiento de protección de datos personales, Firma de acuerdos de confidencialidad por parte del personal de salud y Funcionamiento del Comité de Historia Clínica, encargado de actualizar lineamientos, capacitar y verificar cumplimiento normativo.

Consulta y participación del talento



Promovemos activamente la consulta y participación de nuestros equipos de trabajo a través de los comités y mecanismos establecidos en cada país. Estos espacios fortalecen:

- La cultura preventiva.
- La toma de conciencia frente a riesgos.
- La corresponsabilidad en materia de seguridad y salud.
- La mejora continua del sistema.

Creemos que la seguridad no se impone: se construye colectivamente.

Nuestros comités

Contamos con comités formales de Seguridad y Salud en el Trabajo, integrados por representantes de las personas trabajadoras y del empleador, estos tienen carácter consultivo y de vigilancia. Estos espacios fortalecen la participación, la consulta y la corresponsabilidad en la gestión preventiva. En Colombia operamos a través del COPASST y en Perú mediante el CSST, conformados de acuerdo con la normativa vigente en cada país.

Nuestros comités tienen un rol activo dentro del Sistema de Gestión y participan en:

- La identificación de peligros y evaluación de riesgos.
- La revisión de investigaciones de incidentes y accidentes.
- El seguimiento al Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo y a los indicadores de desempeño.
- La formulación de recomendaciones orientadas a la mejora continua del sistema.

Los comités se reúnen con periodicidad establecida, generalmente mensual o cuando las circunstancias lo requieren, dejando registro formal de cada sesión y de los compromisos adoptados en actas.

Construyendo seguridad en conjunto

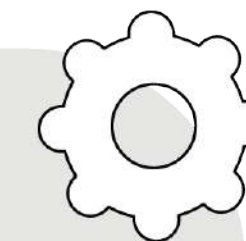
En nuestra organización entendemos que la seguridad y la salud no se gestionan en solitario. Se construyen colectivamente. Por eso promovemos la participación de diferentes actores internos y externos, cuyas voces influyen directamente en nuestras decisiones y en el fortalecimiento continuo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Nuestra casa matriz establece lineamientos y controles corporativos que, en algunos casos, superan los requisitos legales locales. Estos lineamientos no solo refuerzan el cumplimiento normativo, sino que elevan nuestro estándar preventivo.

Algunos ejemplos incluyen:

- Estandarización de planos de evacuación en formato A3 para garantizar mayor visibilidad y comprensión.
- Implementación de diademas individuales en operaciones específicas como medida adicional de higiene.
- Lineamientos corporativos en cultura preventiva y control de riesgos críticos.

Estos controles fortalecen la gestión local y orientan decisiones estratégicas relacionadas con infraestructura, prevención y gestión del riesgo.



La participación de nuestros equipos es uno de los pilares de nuestra cultura preventiva. En Colombia, el COPASST y en Perú, el CSST, participan activamente en recorridos gerenciales de seguridad, permitiendo identificar de manera temprana peligros y oportunidades de mejora.

Además:

- Nuestros colaboradores(as) reportan actos y condiciones inseguras, influyendo directamente en la priorización de acciones preventivas.
 - Contamos con mecanismos formales para la notificación de peligros, actos y condiciones inseguras, accesibles a todas las partes interesadas. Estos incluyen el reporte directo a supervisores, la participación en comités y el uso de herramientas, como Helpdesk.
 - Garantizamos la protección frente a represalias, promoviendo un entorno en el que las personas puedan ejercer este derecho sin temor a sanciones, discriminación o consecuencias adversas.
- Participan en la identificación de peligros y evaluación de riesgos, aportando desde su experiencia en campo.
- Se involucra a representantes de los trabajadores en la investigación de incidentes y accidentes, fortaleciendo los planes de acción con una mirada práctica y participativa.
- Este enfoque asegura que nuestras decisiones no sean únicamente administrativas, sino construidas de manera conjunta, fortaleciendo la corresponsabilidad y el autocuidado.

Gestión integral del bienestar

Nuestra gestión también incorpora la voz de proveedores y contratistas. A través del proceso de homologación, gestión y control, recibimos retroalimentación sobre requisitos documentales y operativos. Cuando identificamos oportunidades de mejora en la aplicación práctica de nuestros lineamientos, realizamos los ajustes necesarios a nuestros procedimientos. De esta manera, garantizamos que nuestros estándares de seguridad sean claros, aplicables y coherentes con la realidad operativa, sin perder rigurosidad.

Creemos firmemente que la seguridad se fortalece cuando escuchamos. La participación activa de colaboradores(as), comités, contratistas y lineamientos corporativos nos permite tomar decisiones más informadas, prevenir riesgos de manera oportuna y consolidar una cultura donde el bienestar es responsabilidad compartida.



Nuestro enfoque va más allá del cumplimiento normativo. Entendemos que la salud incluye dimensiones físicas, mentales y emocionales. Por ello, hemos fortalecido líneas de acción en:

- Salud preventiva.
- Salud mental.
- Higiene ocupacional.
- Seguridad física.
- Control y cumplimiento normativo.

Este enfoque integral se complementa con nuestro programa de conciliación de vida personal, familiar y laboral, Happy Work, que busca equilibrar las responsabilidades profesionales con el bienestar individual y familiar.

Para nosotros, un entorno seguro no solo es aquel que previene accidentes, sino también aquel que cuida la salud mental, promueve el equilibrio y permite que cada persona pueda desarrollarse plenamente.

Debida diligencia en la prevención de riesgos

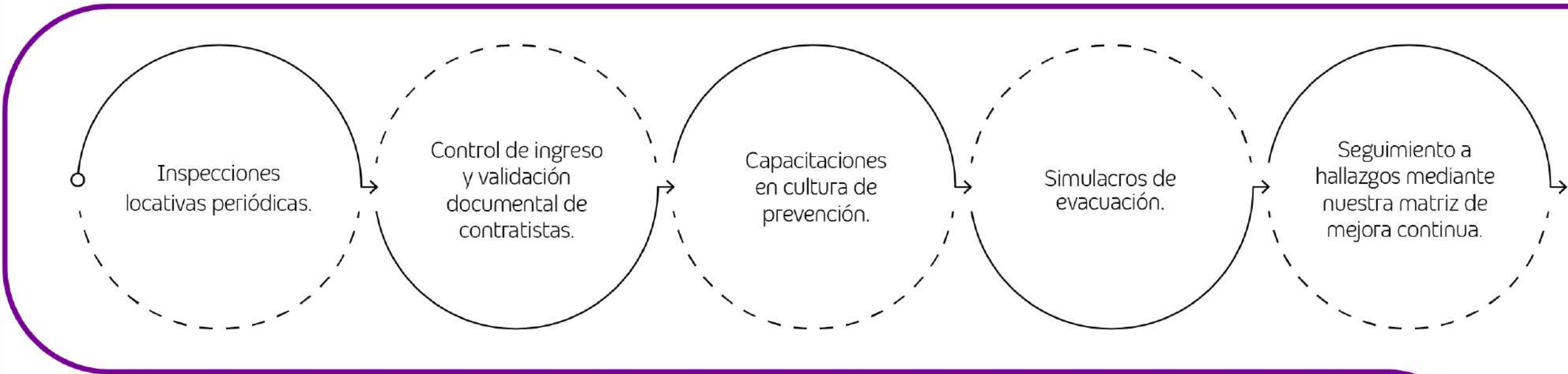
Aplicamos un enfoque de debida diligencia basado en la identificación, prevención y mitigación de impactos negativos.

Realizamos una identificación y valoración periódica de riesgos a través de nuestra matriz de peligros. Nuestra población puede estar expuesta a peligros: **Biomecánicos o disergonómicos, Psicosociales, Biológicos, Físicos y químicos, Fenómenos naturales y Condiciones de seguridad locativa.**



Estos riesgos pueden ocasionar enfermedades o accidentes si no se gestionan adecuadamente. Por ello, promovemos la participación de nuestro talento humano en la identificación de condiciones inseguras y oportunidades de mejora.

Además, desarrollamos acciones como:



Nuestro objetivo es claro: evitar accidentes, incidentes o emergencias que puedan afectar a trabajadores, visitantes o al entorno cercano.

Para abordar los riesgos desde una perspectiva integral, desarrollamos planes y programas específicos que cubren dimensiones físicas, mentales y de seguridad industrial:

1. Plan anual de trabajo en SST.
2. Gestión de morbilidad, ausentismo y salud pública.
3. Riesgo biológico por enfermedades infectocontagiosas.
4. Gestión del riesgo psicosocial y salud mental.
5. Reducción de riesgos por consumo de sustancias.
6. Prevención de desórdenes musculoesqueléticos.
7. Prevención de desórdenes de la voz.
8. Protección de la salud auditiva.
9. Reincorporación laboral e inclusión sociolaboral.
10. Control de condiciones de seguridad locativas.
11. Intervención de actos o comportamientos inseguros.
12. Monitoreos y mediciones higiénicas y ambientales.
13. Seguridad vial y movilidad segura.
14. Preparación y respuesta ante emergencias.
15. Gestión de tareas críticas y de alto riesgo.
16. Gestión de proveedores y contratistas.
17. Comunicaciones en SST.
18. Capacitación en salud y seguridad en el trabajo.

Esta estructura nos permite gestionar la seguridad de forma preventiva y sistemática, integrando salud física, mental y condiciones operativas seguras.

Identificación de peligros y gestión de riesgos

En nuestra organización entendemos que la prevención es la base de un entorno seguro. Por ello, gestionamos de manera estructurada la identificación, evaluación y control de riesgos laborales en Colombia y Perú, considerando a trabajadores, contratistas, proveedores, visitantes y terceros que puedan verse impactados por nuestras operaciones.

En Colombia implementamos y mantenemos nuestro SG-SST conforme al Decreto 1072 de 2015, Resolución 0312 de 2019, Resolución 2013 de 1986, Ley 1562 de 2012 y la norma ISO 45001 de 2018. Para la identificación y evaluación de riesgos aplicamos la metodología GTC 45, lo que nos permite priorizar peligros y establecer controles efectivos.

Desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo desarrollamos acciones permanentes como:

- Identificación, evaluación y control de riesgos laborales.
- Gestión y control de contratistas y proveedores mediante nuestro Programa de Control.
- Investigación de incidentes y accidentes con enfoque preventivo, utilizando la metodología TASC (Total Accident and Safety Control).
- Participación del Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo (COPASST).
- Evaluación de riesgos locativos y condiciones de infraestructura.
- Ejecución de capacitaciones y campañas de promoción y prevención.



En Perú implementamos conforme a la Ley N.º 29783, su reglamento (D.S. N.º 005-2012-TR) y Decreto Supremo N.º 012-2014-TR (modificatorias), así como otras normativas asociadas y la ISO 45001. La identificación y evaluación de riesgos se realiza mediante la metodología IPERC (Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos), asegurando un análisis sistemático y preventivo.

Además:

- Gestionamos contratistas a través del Programa de Homologación y Control.
- Investigamos incidentes y accidentes con metodologías de análisis causal.
- Contamos con participación activa del CSST.
- Realizamos vigilancia individual y colectiva de la salud.
- Gestionamos exámenes médicos ocupacionales.
- Ejecutamos inspecciones periódicas de seguridad e infraestructura.

Más allá del diseño del sistema, trabajamos diariamente para asegurar su efectividad. Entre nuestras acciones permanentes se encuentran:

- Seguimiento continuo a la matriz de peligros y evaluación de riesgos.
 - Inspecciones periódicas de seguridad y condiciones locativas.
 - Validación documental y control de ingreso de contratistas.
 - Actualización de la matriz legal y revisión de cumplimiento normativo.
 - Gestión de reportes de actos y condiciones inseguras a través de nuestra matriz de mejoras.
 - Coordinación con Facilities y áreas administrativas para intervenir oportunamente riesgos locativos o emergencias.
 - Realización de simulacros y fortalecimiento de la preparación ante emergencias.
 - Espacios de escucha y participación a través del COPASST.
 - Atención médica presencial y virtual.
 - Entrega, lectura y gestión de exámenes médicos ocupacionales.
 - Emisión de certificados de aptitud laboral.
- Este trabajo articulado nos permite anticiparnos a los riesgos antes de que se materialicen.

Impactos positivos de nuestra gestión

Gracias a esta gestión integral, impulsamos impactos positivos como:

- Reducción de la accidentalidad y de enfermedades laborales.
- Protección de la vida y el bienestar de trabajadores, contratistas y terceros.
- Fortalecimiento de la cultura preventiva y del autocuidado.
- Mayor confianza de nuestros equipos y aliados.
- Prevención de impactos hacia visitantes y comunidades cercanas.
- Cumplimiento normativo y reducción de riesgos legales y reputacionales.
- Continuidad operativa y mejora del desempeño organizacional.

Riesgos asociados a una gestión inadecuada

Reconocemos que una gestión insuficiente en seguridad y salud podría generar impactos negativos significativos, tales como:

- Sanciones legales o administrativas.
- Afectación reputacional.
- Incremento de accidentalidad con impacto a terceros.
- Aumento de enfermedades ocupacionales.
- Conflictos con contratistas por incumplimientos.
- Impactos económicos derivados de paralizaciones o indemnizaciones.
- Riesgos legales y reputacionales para la organización.

Por ello, mantenemos un enfoque preventivo, sistemático y participativo, convencidos de que proteger la salud y la seguridad no solo es un requisito normativo, sino un compromiso ético con las personas que hacen parte de nuestra organización.



Seguimiento, mejora continua y eficiencia del sistema

Para fortalecer la eficiencia del SG-SST realizamos:

- Seguimiento a indicadores de accidentalidad y ausentismo (alineados a nuestros objetivos estratégicos).
- Auditorías internas del sistema.
- Actualización anual —o cuando sea necesario— de la matriz legal.
- Integración con estándares internacionales como ISO 45001.
- Optimización de procesos de ingreso de contratistas.
- Socialización anual del plan de trabajo y rendición de cuentas del COPASST.

Cuando identificamos desviaciones o situaciones de mejora:

- Investigamos incidentes y accidentes con análisis de causa raíz.
- Implementamos planes de acción con responsables y fechas definidas.
- Hacemos seguimiento a hallazgos derivados de auditorías (acciones correctivas, no conformidades u oportunidades de mejora).
- Aplicamos medidas correctivas y preventivas.
- Realizamos reentrenamientos cuando es necesario.

El seguimiento a nuestras acciones se realiza mediante:

- Reuniones periódicas del COPASST.
- Revisión mensual del plan anual de trabajo.
- Actualización y medición del riesgo residual en la matriz de peligros al menos una vez al año.
- Monitoreo en la matriz de acciones correctivas.
- Auditorías internas y externas.
- Revisión por la Dirección.
- Seguimiento al cumplimiento legal mediante la actualización periódica de la matriz legal.

A partir de lo anterior, se promueve la generación y socialización de lecciones aprendidas, con el propósito de evitar la recurrencia de eventos similares y fortalecer la mejora continua del sistema.





Nuestro desempeño

Gestión general

En nuestra organización creemos que lo que no se mide, no se puede mejorar. Por eso contamos con indicadores y metas alineadas a nuestro Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo y a los objetivos estratégicos del SG-SST:

Nuestros principales indicadores son:

- 1. Prevención de Accidentes de Trabajo (AT):** Buscamos prevenir la ocurrencia de accidentes y mantener el cumplimiento del indicador dentro de la meta establecida.

2. Incidencia de Enfermedades Laborales (EL): Nuestro objetivo es prevenir el desarrollo de enfermedades laborales a través de controles preventivos y vigilancia en salud.

3. Ausentismo por causa médica: Monitoreamos el ausentismo para mantenerlo por debajo de la meta, implementando medidas de prevención y promoción de la salud.
- 4. Gestión de peligros:** Aseguramos la implementación efectiva de medidas de control frente a los riesgos identificados.

5. Cierre efectivo de acciones correctivas: Garantizamos que las no conformidades e incidentes se gestionen oportunamente, fortaleciendo la mejora continua.

6. Cumplimiento legal: Verificamos el cumplimiento de los requisitos normativos aplicables en cada país, minimizando riesgos jurídicos y reputacionales.

Cada indicador tiene metas definidas anualmente, responsables asignados y una frecuencia de seguimiento establecida. Esto nos permite tomar decisiones basadas en datos y fortalecer nuestra cultura preventiva.

Indicador	Fórmula	Meta	Resultado Colombia	Resultado Perú
Frecuencia de accidentalidad	(Número de accidentes de trabajo presentados en el mes / Número de trabajadores en el mes) * 100	< 1.5% anual (0,125% mensual)	0,57%	0,62%
Incidencia de enfermedad laboral	(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	22:100 000	0:100 000
Ausentismo	(Número de días de ausencia por incapacidad laboral o común en el mes / Número de días de trabajo programados en el mes) * 100	< 5%	3,28%	2,18%
Gestión de peligros	(Medidas de control implementadas / Medidas de control definidas) * 100	> 90%	92%	100%
Cierre efectivo de acciones correctivas	(Número de acciones correctivas efectivas / Número de acciones correctivas establecidas) * 100	> 85%	87%	88%
Cumplimiento legal	(Número de requisitos legales cumplidos / Número de requisitos legales identificados) * 100	100%	99,8%	100%

En términos generales, nuestros indicadores reflejan un desempeño sólido y consistente en ambos países. Nos mantenemos dentro de las metas en accidentalidad, ausentismo, implementación de controles y cierre de acciones correctivas, lo que evidencia un sistema maduro y en mejora continua. Aunque en Colombia la incidencia de enfermedad laboral superó la meta establecida, esta situación nos permitió reforzar intervenciones específicas y fortalecer nuestros programas de vigilancia epidemiológica.



Accidentes y enfermedades laborales

Adicionalmente, durante el año 2025 no se registraron fallecimientos por accidentes laborales ni por enfermedades laborales en ninguna de las operaciones de Colombia y Perú, manteniéndose la cantidad y la tasa en cero en ambos países.

En Colombia, durante el periodo evaluado se registraron dos (2) accidentes de trabajo con grandes consecuencias, correspondientes a fracturas de hueso largo ocurridas durante la ejecución directa de actividades laborales. Adicionalmente, se presentaron cuatro (4) accidentes graves derivados de actividades deportivas y recreativas organizadas por la empresa; sin embargo, estos no se incluyen dentro del indicador, dado que no corresponden a eventos ocurridos en la ejecución directa del trabajo ni fueron calificados como accidentes de trabajo bajo los criterios de la ARL. La tasa de accidentalidad certificada por la ARL para 2025 fue de 0,56 %.

En Perú, durante el mismo periodo se registraron tres (3) accidentes con consecuencias de fractura —una (1) en hueso largo y dos (2) en hueso plano— ocurridos en ambientes comunes de la empresa y calificados como accidentes de trabajo conforme a la normativa nacional. La tasa de accidentalidad correspondiente a 2025 fue de 0,62 %

El análisis de los eventos registrados evidencia que los accidentes se concentraron principalmente en caídas a nivel, golpes contra objetos y accidentes de tránsito, y en menor proporción en actividades deportivas. Como resultado, los tipos de lesiones más frecuentes fueron esguinces, golpes contra objetos, lesiones en cadera asociadas a pérdida de estabilidad y contusiones u otras afectaciones musculoesqueléticas derivadas de accidentes de tránsito durante desplazamientos laborales.

El total de horas-hombre trabajadas durante 2025 fue de 99 779 731 en Colombia, calculadas con base en la jornada laboral vigente de 44 horas semanales (190,67 horas mensuales por persona trabajadora), y de 20 467 200 en Perú, con base en la jornada laboral de 48 horas semanales (208 horas mensuales por persona trabajadora).

En Colombia se incluyen únicamente los accidentes ocurridos durante la ejecución directa del trabajo y los calificados por la ARL como AT, mientras que en Perú, se incluyen únicamente los accidentes ocurridos durante la ejecución directa del trabajo y aquellos que hayan sido calificados como accidentes de trabajo, de acuerdo con la definición y criterios establecidos en el Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (D.S. 005-2012-TR).

Con relación a enfermedades laborales, en Colombia se registraron nueve (9) casos durante el periodo evaluado: ocho (8) correspondientes a desórdenes musculoesqueléticos y uno (1) asociado a salud mental. Del total de casos, ocho (8) correspondieron a mujeres y uno (1) a un hombre. En Perú no se registraron enfermedades laborales durante 2025.



Enfermedades laborales	Femenino	Masculino	Total
Desórdenes musculoesqueléticos	8	0	8
Salud mental	0	1	1
Total	8	1	9

Hemos definido directrices formalmente para la identificación de peligros en modalidades presenciales y a distancia, así como con una metodología estructurada para evaluar y valorar riesgos considerando probabilidad, consecuencia y nivel de exposición. Esta metodología permite identificar los peligros con potencial de generar lesiones y establecer controles conforme a la jerarquía de control, priorizando la eliminación de riesgos, la reducción de su impacto y la implementación de medidas preventivas.

Asimismo, se dispone de procesos formales para la investigación de accidentes y enfermedades laborales, orientados a identificar causas raíz y definir acciones

correctivas y preventivas que fortalezcan la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Dentro de nuestro talento, las personas no desarrollan actividades que impliquen el uso, manipulación o almacenamiento de productos químicos como parte de sus funciones habituales. En consecuencia, no se identifican exposiciones ocupacionales directas a agentes químicos derivadas de la ejecución de las labores propias de cada cargo, por lo que este tipo de riesgo no forma parte de la matriz de peligros priorizados dentro del Sistema de Gestión.

Adicionalmente contamos con el enfoque preventivo orientado a identificar, evaluar y controlar los riesgos asociados a la interacción de clientes, visitantes, proveedores y demás terceros con sus instalaciones y procesos operativos.

A través del programa de gestión y control de contratistas y proveedores, se garantiza que toda persona que ingrese a las instalaciones, independiente la duración de su estancia, reciba inducción en Seguridad y Salud en el Trabajo y cuente con afiliación vigente al sistema de seguridad social en salud, de conformidad con la normativa aplicable en Colombia y Perú. En caso de no cumplir con estos requisitos o no contar con cobertura activa ante una eventual emergencia médica, se restringe el ingreso a las instalaciones, priorizando la protección de todas las personas.

La organización implementa controles operacionales tales como señalización de seguridad, delimitación de áreas, control de accesos y definición de procedimientos seguros, con el fin de prevenir incidentes que puedan afectar a clientes y terceros durante su permanencia. Asimismo, realiza verificación permanente de condiciones locativas seguras, incluyendo la revisión de rutas de evacuación, sistemas de emergencia, planes de respuesta y brigadas. Estas acciones se soportan en inspecciones periódicas que abarcan condiciones locativas generales, equipos y planes de emergencia, cafeterías y áreas comunes (incluidas máquinas

vending), así como la verificación de Desfibriladores Externos Automáticos (DEA) y botiquines de primeros auxilios.

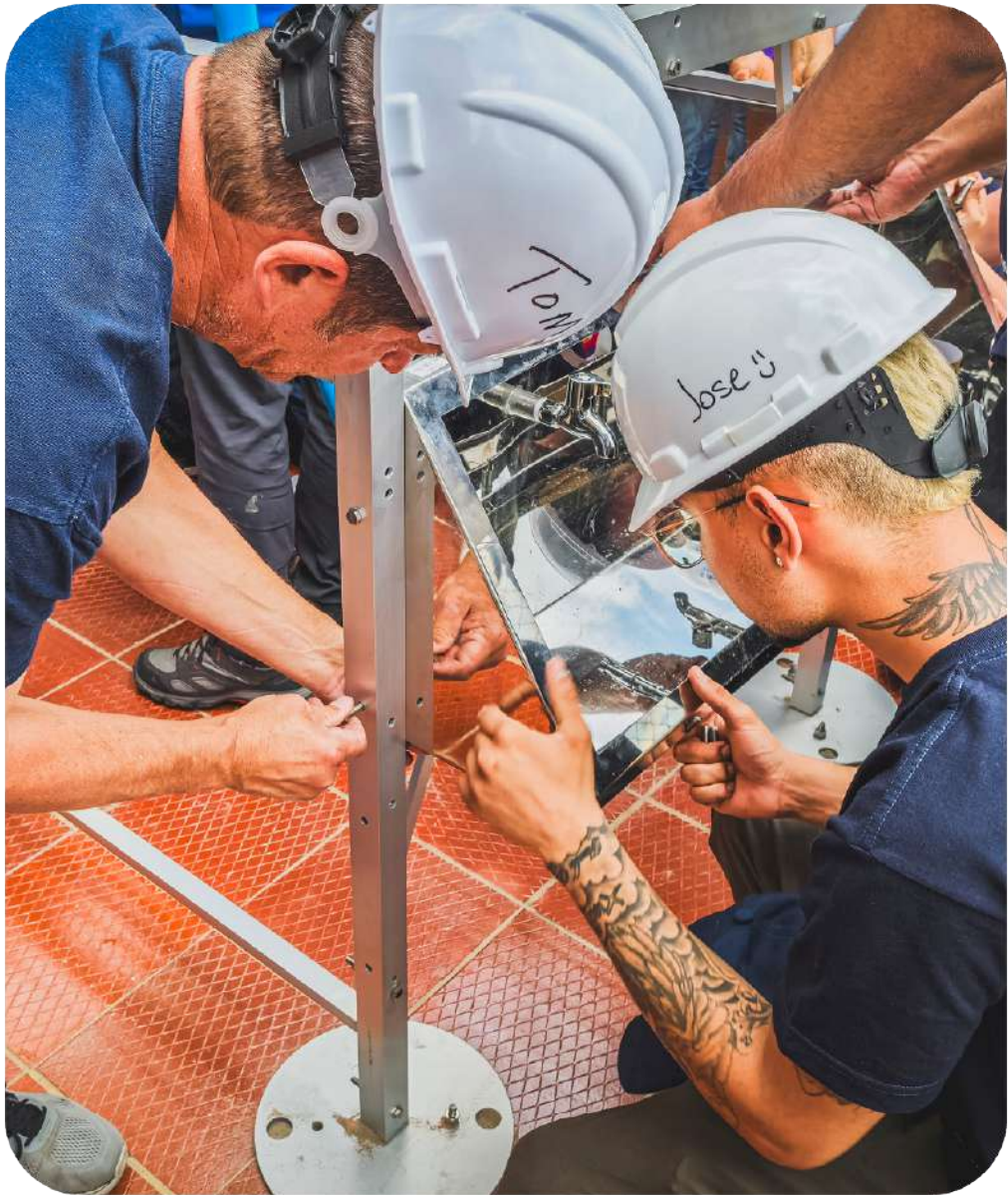
Adicionalmente, existe una articulación permanente con las áreas operativas, comerciales y de servicio al cliente, con el propósito de asegurar que los procesos y servicios no generen riesgos para la salud y seguridad de terceros. Este trabajo conjunto permite integrar la gestión de riesgos en la planeación y ejecución de los servicios, fortaleciendo la prevención desde el diseño operativo.



Además, ponemos a disposición espacios de participación en los que clientes y actores internos aportan insumos relevantes para la toma de decisiones en materia de salud y seguridad. Como resultado de esta interacción, se destacan acciones como:

- La contratación de personal médico en las instalaciones, fortaleciendo la atención oportuna en salud y la gestión de emergencias.
- La definición e implementación de un Plan de Intervención del Riesgo Psicosocial para cuentas de moderación de contenido, que dio lugar a la conformación de un Wellness Team orientado a la prevención y mitigación de impactos en la salud mental.
- El fortalecimiento de las brigadas de emergencia mediante capacitación continua y simulacros específicos de incendio, orientados a garantizar una respuesta adecuada ante situaciones reales de riesgo.

Actualmente, el 100 % de las categorías de servicios han sido evaluadas en relación con sus impactos en la salud y seguridad, lo que permite implementar acciones de mejora continua y mitigar riesgos asociados a la actividad. Durante el año 2025, no identificamos casos de incumplimiento de la normativa aplicable ni de códigos voluntarios relacionados con los impactos de los servicios en la salud y seguridad. En consecuencia, no se registraron multas, sanciones ni advertencias en esta materia.



Formación estructurada y promoción consciente

Contamos con un programa estructurado de capacitación en SST que cubre trabajadores directos, contratistas y proveedores, garantizando una gestión preventiva de los peligros laborales.

- **Inducción inicial:** Todos nuestros trabajadores reciben capacitación obligatoria al momento de su ingreso, a través de la plataforma interna My TP. Este proceso asegura que cada persona inicie su experiencia laboral con conocimiento claro de los riesgos y de su rol en la cultura preventiva.
- **Reinducción periódica:** Realizamos actualizaciones anuales o cuando se presentan cambios en procesos, riesgos, normatividad o instalaciones. De esta manera fortalecemos la toma de conciencia y aseguramos que nuestro talento se mantenga alineado con las mejores prácticas de seguridad.

Nuestra gestión va más allá de la prevención de accidentes. [También promovemos activamente la salud física y mental mediante programas voluntarios orientados a:](#) Prevención de riesgos psicosociales, Prevención de desórdenes musculoesqueléticos, Gestión de riesgo biológico, Cuidado de la salud mental, Educación en autocuidado y hábitos saludables. Desarrollamos acciones como:



Acompañamientos individuales.



Campañas educativas.



Sesiones grupales.



Jornadas de salud.

Estos programas incluyen prevención de enfermedades de origen común como hipertensión, obesidad y diabetes, así como estrategias para fortalecer el equilibrio emocional y el bienestar integral. La participación es completamente voluntaria y se adapta a las necesidades identificadas en nuestros programas y sistemas de vigilancia epidemiológica.

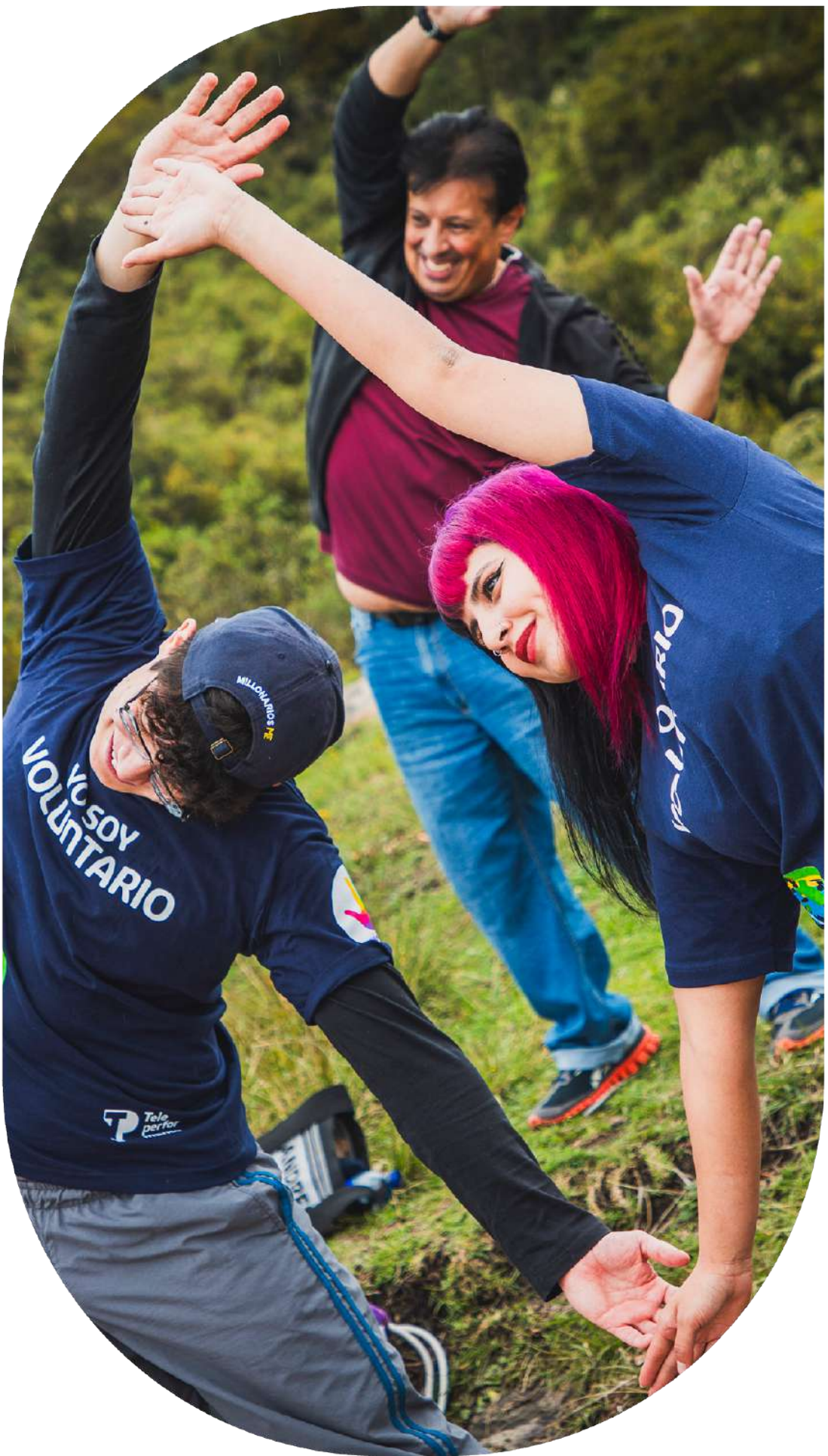
Bienestar más allá del riesgo laboral

En TP promovemos activamente el bienestar físico, mental y social de nuestras personas a través de servicios y programas que complementan las acciones del Sistema de Gestión y dan cumplimiento a la normativa local vigente en Colombia y Perú.

Nuestro enfoque se alinea con los objetivos estratégicos de la compañía y reconoce que la salud no se limita a la prevención de accidentes, sino que abarca el equilibrio integral de cada persona. Por eso ofrecemos:

- Consulta externa de medicina general habilitada, a la cual pueden acceder sin costo para la orientación y manejo de condiciones de salud de origen común.
- Atención de primeros auxilios, disponible de manera oportuna dentro de nuestras instalaciones.
- Orientación psicológica y apoyo emocional a través de nuestra línea prioritaria 24/7 “TP Escucha”, un canal confidencial abierto para acompañar situaciones personales, familiares o emocionales.

Estos servicios facilitan el acceso oportuno a atención integral, más allá de los riesgos estrictamente laborales, y refuerzan nuestra convicción de que cuidar la salud mental es tan importante como prevenir accidentes físicos.



Happy work:

Bienestar que conecta con la vida

En TP entendemos que el bienestar no es un beneficio adicional, sino una condición esencial para que las personas puedan desarrollarse plenamente. Por eso, creamos Happy Work, nuestra estrategia de bienestar laboral orientada a promover la conciliación entre la vida laboral, personal y familiar.

Nuestra Política de Beneficios Happy Work establece un marco de bienestar emocional que garantiza el reconocimiento y la motivación de nuestras personas colaboradoras. A través de iniciativas concretas y medibles, buscamos fomentar un ambiente de trabajo positivo que potencie el desarrollo personal y profesional, promueva el equilibrio entre la vida laboral y personal y, en última instancia, fortalezca la calidad del servicio al cliente y la retención del talento.

Valoramos profundamente a quienes hacen parte de TP, porque sabemos que son la esencia de nuestro éxito. Reconocemos que un entorno motivador y enriquecedor no solo mejora el rendimiento individual, sino que impacta el bienestar colectivo. Por eso, diseñamos esta política de salario emocional —Happy Work— como un conjunto integral de beneficios que acompañan a cada persona en distintos momentos de su vida.

Beneficios con enfoque en equidad e inclusión

Nuestros beneficios se diseñan y aplican bajo nuestra cultura de Equidad, Inclusión y Pertenencia. Esto significa que garantizamos igualdad de acceso, sin distinción, y adaptamos nuestras prácticas a la diversidad de nuestras personas.

Por ejemplo, las licencias extendidas de maternidad, paternidad y matrimonio también aplican para parejas homosexuales y familias homoparentales, asegurando coherencia con nuestro compromiso de no discriminación y trato equitativo.



¿Qué incluye Happy Work?

Entre los principales beneficios se encuentran:

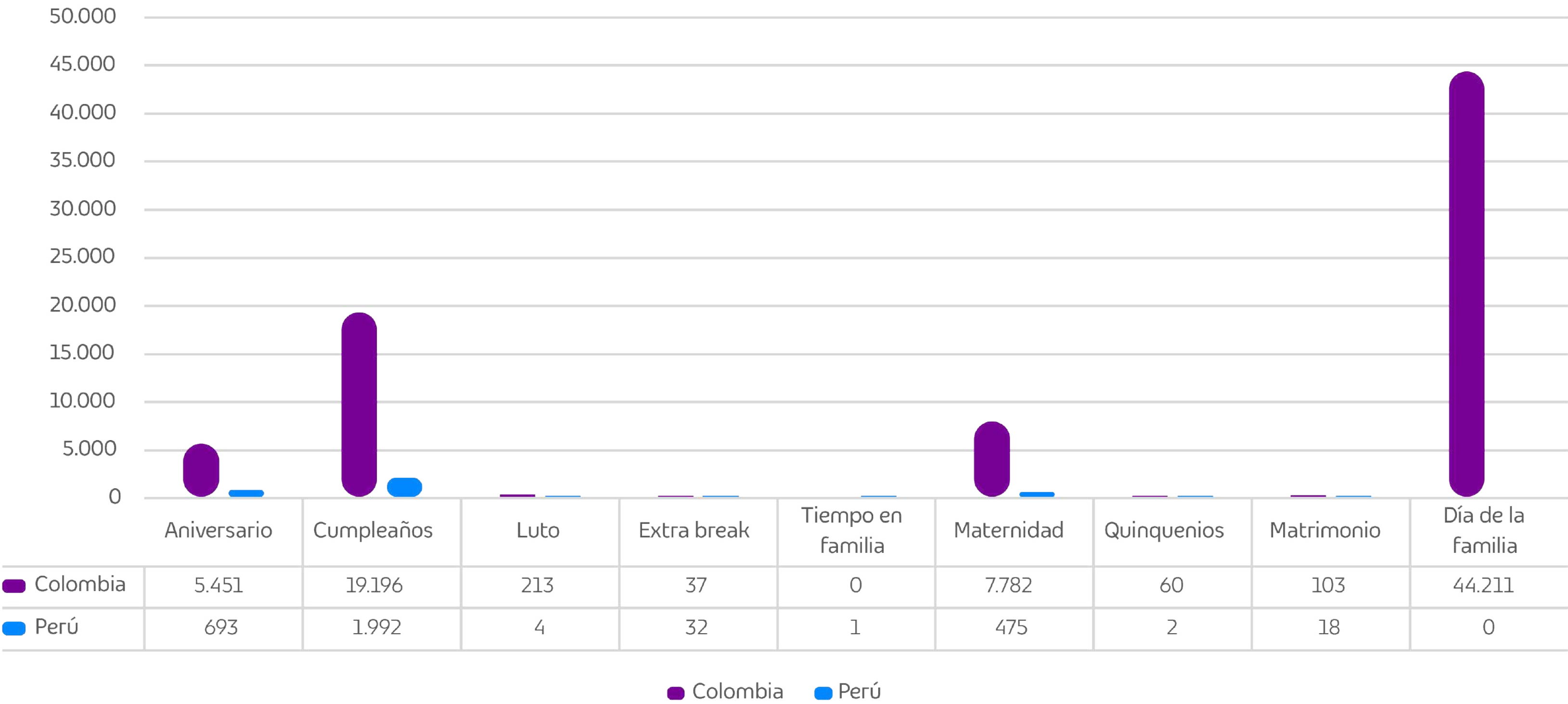
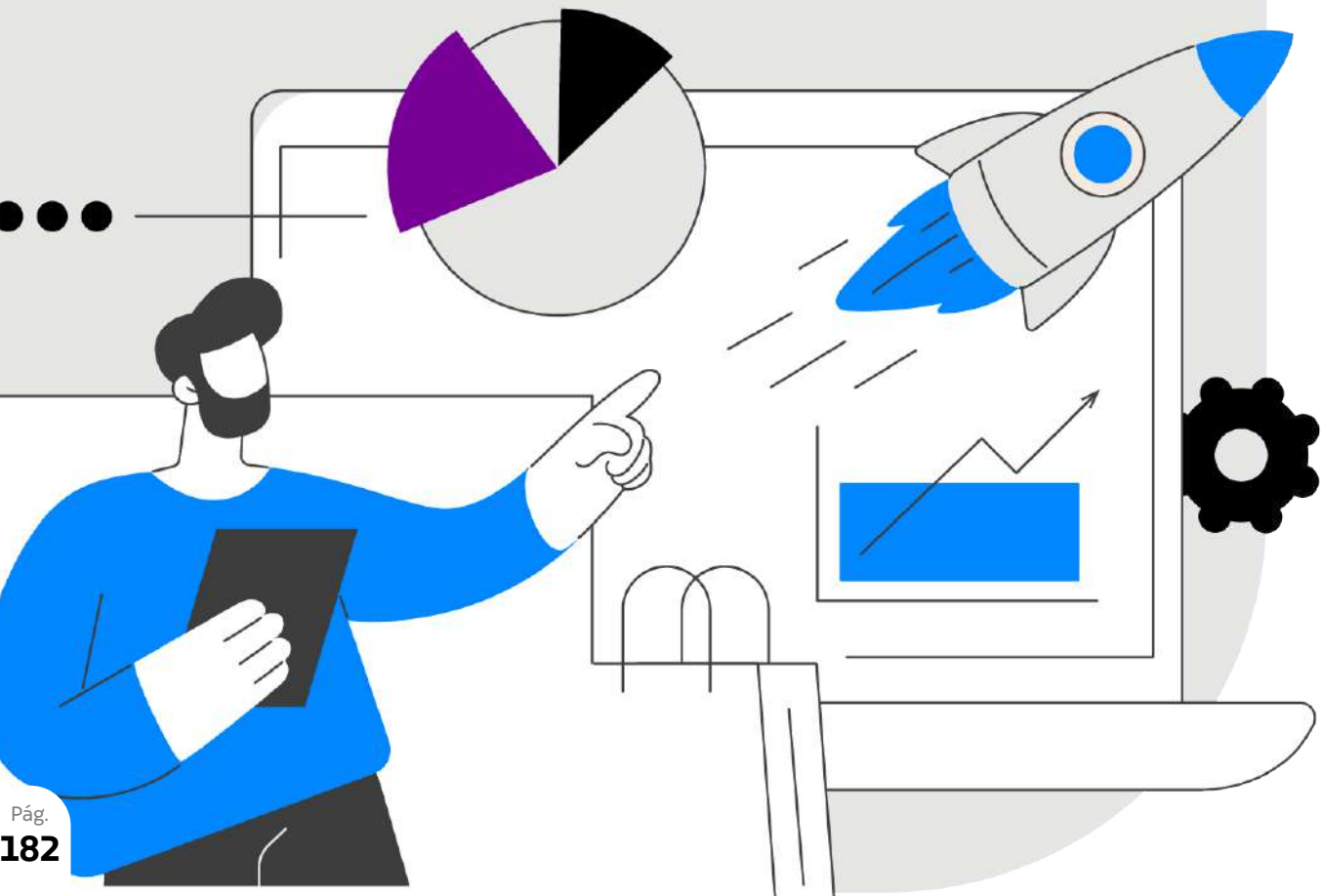
- Celebración de cumpleaños y aniversarios.
- Reconocimiento del primer año.
- Licencia de maternidad extendida (adicional a la legal).
- Licencia de paternidad extendida (adicional a la legal).
- Licencia de matrimonio extendida.
- Quinquenios.
- Jornada navideña (24 y 31 de diciembre).
- Miércoles Santo.
- Short Friday.
- Duelo extendido.
- Día de la familia.
- Espacios adicionales de descanso (extra break).

Cada uno de estos beneficios responde a momentos significativos de la vida personal y profesional, fortaleciendo el sentido de pertenencia y el reconocimiento.

Alcance durante 2025

Durante 2025, registramos un total de 77 053 beneficios otorgados en Colombia y 3217 en Perú, lo que evidencia el alcance y la apropiación de la estrategia en ambos países.

Beneficio	Colombia	Perú
Aniversario	5451	693
Cumpleaños	19 196	1992
Luto	213	4
Extra break	37	32
Tiempo en familia	0	1
Maternidad	7782	475
Quinquenios	60	2
Matrimonio	103	18
Día de la familia	44 211	0
Total	77 053	3217



Estos datos reflejan que nuestra estrategia no es simbólica, sino utilizada activamente por nuestras personas colaboradoras en distintos momentos de su vida.

Happy Work contribuye directamente a:

- Fortalecer el compromiso y la motivación.
- Promover el equilibrio vida-trabajo.
- Reducir la rotación asociada a momentos críticos personales.
- Consolidar una cultura de reconocimiento.
- Reforzar nuestra propuesta de valor al talento.

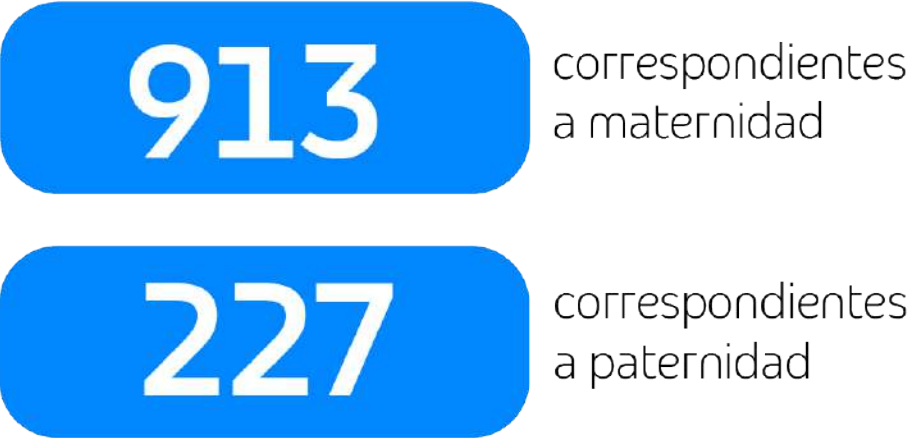
Más allá de los números, Happy Work representa nuestra convicción de que cuando cuidamos a las personas, fortalecemos la organización. Apostamos por un bienestar que no solo mejora la experiencia interna, sino que impacta positivamente la calidad del servicio y la sostenibilidad del negocio.



Licencia parental

El 100% de las personas trabajadoras de la organización tienen acceso al permiso parental, conforme a la legislación vigente en cada país donde operamos y a nuestras políticas internas de bienestar y conciliación.

Durante el período del informe, se registraron 1140 solicitudes legales de permiso parental, distribuidas de la siguiente manera:



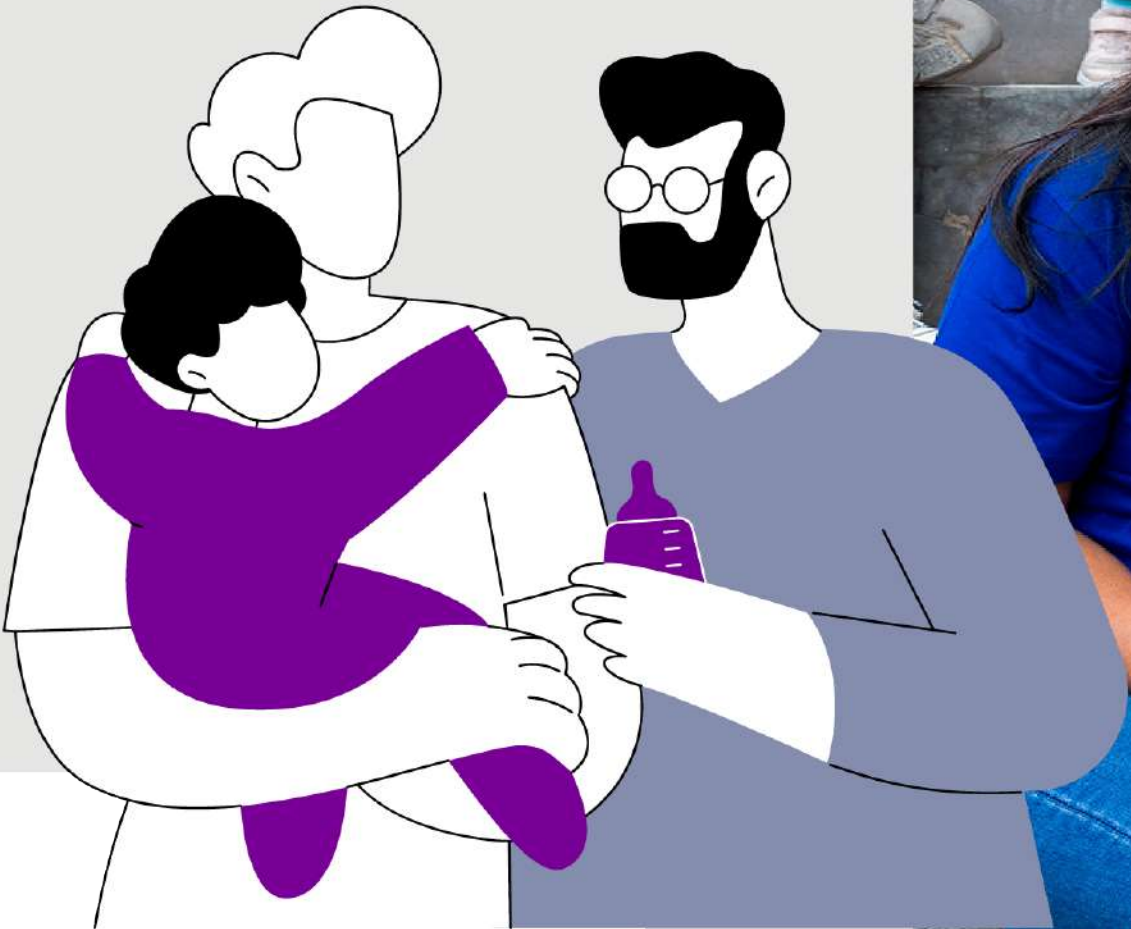
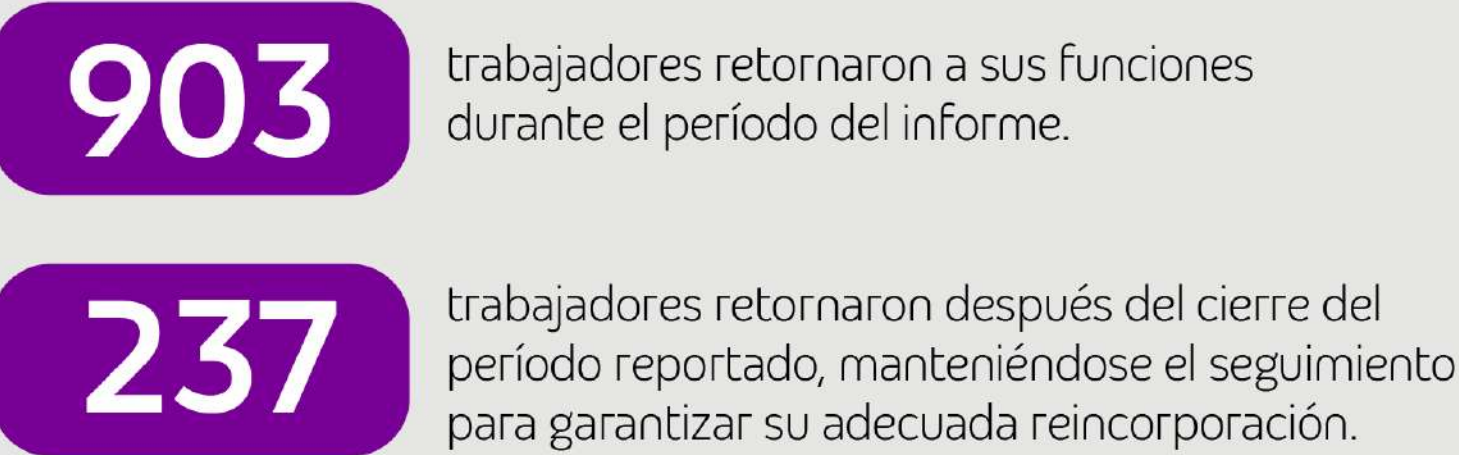
Adicionalmente, como parte de nuestro programa interno Happy Work, orientado a fortalecer la experiencia de maternidad y el equilibrio vida-trabajo, se acogieron al beneficio:



La organización promueve activamente la corresponsabilidad familiar, la estabilidad laboral y procesos estructurados de reintegración, contribuyendo a la retención del talento y al bienestar integral de nuestras personas trabajadoras.



En relación con el retorno al trabajo:





Héroes y heroínas del planeta

cap. 6



Nuestra relación con el planeta: una gestión que evoluciona y se fortalece

Nuestra relación con el planeta no es circunstancial ni reactiva; es una convicción profunda que guía nuestra forma de operar, decidir y crecer. Entendemos que cada actividad que desarrollamos genera impactos, reales y potenciales, en los ámbitos ambiental, social y económico, y asumimos la responsabilidad de gestionarlos con rigor, transparencia y visión de largo plazo.

A lo largo de los años hemos construido una estructura sólida para identificar, evaluar y gestionar estos impactos. Este camino comenzó con la implementación de mecanismos sistemáticos como el proceso de identificación y priorización de riesgos y oportunidades en materia Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG), el cual nos permite mapear cada riesgo u oportunidad dentro de nuestro flujo operativo, analizar sus causas y consecuencias, evaluar su

probabilidad e impacto, y definir acciones concretas con responsables, controles y seguimiento permanente.

De manera complementaria, aplicamos el análisis de aspectos e impactos ambientales bajo la metodología de Vicente Conesa Fernández-Vitoria, lo que nos ha permitido comprender con mayor profundidad la naturaleza de nuestros impactos y priorizar intervenciones efectivas en ámbitos como energía, agua, emisiones y residuos.

Hoy, podemos afirmar con convicción que nuestra gestión ambiental se ha consolidado sobre una estructura robusta y madura, compuesta por programas y planes estratégicos que fortalecen nuestra relación con el entorno y nos permiten actuar de manera preventiva, sistemática y medible.

Entre ellos se destacan, pero no se limitan a:



Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos y peligrosos, orientado a la prevención, reducción, aprovechamiento y correcta disposición de residuos, incluyendo la gestión responsable de residuos peligrosos y especiales.



Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua, enfocado en optimizar el consumo, promover la reutilización cuando es posible y fortalecer la cultura del cuidado del recurso hídrico.



Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Energía, que impulsa la incorporación de tecnologías de bajo consumo, la transición hacia fuentes renovables y la mejora continua en el desempeño energético.



Programa Cero Papel, que promueve la digitalización, la reducción del consumo de resmas y la adopción de prácticas responsables en el uso de recursos.



Programa de Adaptación y Mitigación al Cambio Climático, que integra acciones para reducir emisiones, compensar impactos y fortalecer la resiliencia organizacional frente a los desafíos climáticos.



Plan de Saneamiento Básico, que garantiza condiciones adecuadas de salubridad y control sanitario en nuestras operaciones.



Plan de Movilidad Sostenible, que fomenta modalidades de trabajo remoto, alternativas de transporte sostenible y la reducción de emisiones asociadas a desplazamientos.



Programa para la Protección y Conservación de la Biodiversidad, que durante este año consolidó una gestión más sólida y estratégica, reafirmando nuestro compromiso frente a una de las problemáticas globales más urgentes: la pérdida acelerada de ecosistemas y especies. Este programa representa una evolución significativa en nuestra gestión, integrando acciones de sensibilización, participación y protección activa del entorno natural.



Esta arquitectura programática no solo fortalece nuestro Sistema de Gestión Ambiental, sino que refleja una organización que ha evolucionado hacia un modelo de sostenibilidad más integral, preventivo y alineado con los grandes desafíos globales.

Nuestra política ambiental continúa siendo la hoja de ruta que orienta este camino. Bajo el principio de la protección activa de los recursos naturales, promovemos la eficiencia en su uso, la prevención de la contaminación y la generación de entornos

Formación y sensibilización: transformar conciencia en acción

Creemos firmemente que la sostenibilidad se vive desde la cultura organizacional. Por ello, promovemos la toma de conciencia ambiental mediante programas de formación y sensibilización dirigidos a nuestros(as) colaboradores(as), que incluyen cursos mandatorios, capacitaciones, charlas y actividades vivenciales.

Estas acciones se desarrollan de manera continua a través de procesos de inducción y reinducción, así como mediante campañas asociadas a fechas ambientales emblemáticas como el Día Mundial del Agua, el Día del Reciclaje, la Hora del Ahorro de Energía y el Día de la Tierra. En estos espacios abordamos de manera transversal temas como el uso eficiente del agua y la energía, la gestión del cambio climático, la protección de la

saludables en todos los lugares donde operamos. Cada programa cuenta con una planificación estructurada, indicadores de seguimiento, metas definidas, responsables asignados y frecuencias de medición que pueden ser mensuales, semestrales o anuales, asegurando así un control riguroso y una mejora continua basada en datos.

Sin embargo, nuestra relación con el planeta no se limita a procesos, indicadores o planes técnicos. Se construye día a día a través de las personas.



biodiversidad, el consumo responsable, la adecuada gestión de residuos y la preparación ante emergencias ambientales.

Durante 2025, estas iniciativas alcanzaron más de 56 000 participaciones en TP Colombia y 11 000 participaciones en TP Perú, evidenciando no solo su alcance, sino el compromiso colectivo por fortalecer una cultura ambiental preventiva, consciente y alineada con los objetivos de nuestro Sistema de Gestión Ambiental.



Comunicación ambiental: mantener viva la conversación

Entendemos que comunicar es movilizar. Por ello, reconocemos la comunicación ambiental como una herramienta estratégica para apoyar la gestión de impactos y reforzar nuestra cultura de sostenibilidad.

A través de nuestros canales internos, divulgamos de manera periódica contenidos relacionados con la gestión adecuada de residuos, la reducción de plásticos de un solo uso, el consumo responsable, el uso eficiente de recursos, el cambio climático, la protección de la biodiversidad y la atención de emergencias ambientales. Estos mensajes complementan los procesos formativos y permiten que la sostenibilidad permanezca presente en la cotidianidad laboral.

Durante 2025, la comunicación ambiental alcanzó en promedio a 25 000 colaboradores mensuales en TP Colombia y a 2400 colaboradores mensuales en TP Perú, consolidándose como un pilar fundamental para mantener informada, comprometida y activa a nuestra comunidad.

Hoy nuestra relación con el planeta es más consciente, más estructurada y más ambiciosa que nunca. No solo gestionamos impactos: construimos capacidades, transformamos cultura y asumimos un rol activo frente a los desafíos ambientales globales. Entendemos que el desarrollo sostenible no es una meta aislada, sino una responsabilidad compartida que exige coherencia, disciplina y pasión.

Brillando con eficiencia:

Gestión Energética

La energía es el corazón de nuestra operación. Nuestros edificios funcionan 24 horas al día, 7 días a la semana, garantizando continuidad del servicio. Esta realidad convierte el consumo energético en uno de nuestros principales desafíos ambientales, pero también en una de nuestras mayores oportunidades de transformación.

En Colombia y Perú, contamos con un Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Energía, cuyo propósito es optimizar el consumo energético en todas las sedes y consolidar una cultura organizacional basada en el uso responsable del recurso.



La eficiencia energética no es una acción aislada: es un sistema articulado que combina tecnología, cultura y control.

Un modelo estructurado de gestión energética

Nuestra Política Ambiental establece criterios claros de eficiencia energética aplicables en todas las operaciones. En línea con estos lineamientos, implementamos medidas preventivas y correctivas orientadas a:

- Reducir el consumo de energía.
- Disminuir emisiones asociadas.

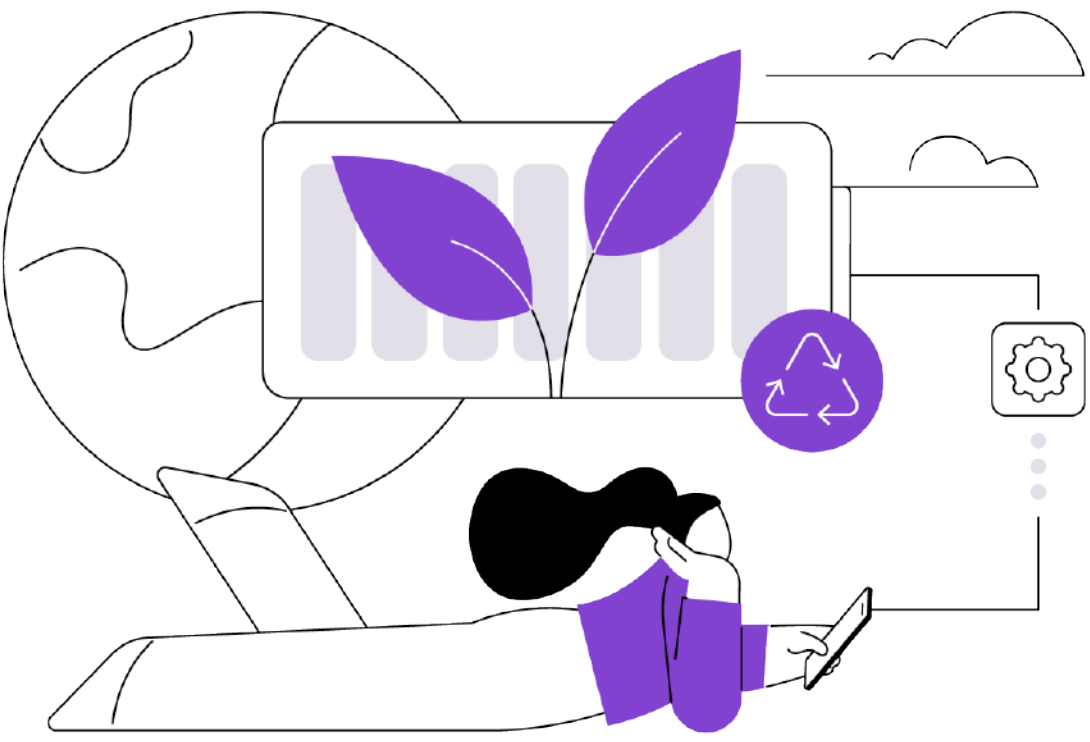
Este programa integra:

-  Seguimiento del consumo en cada site.
-  Adopción progresiva de tecnologías más eficientes.
-  Implementación de buenas prácticas operativas.
-  Sensibilización permanente a colaboradores.
-  Monitoreo técnico especializado.

- Fortalecer la resiliencia organizacional.
- Optimizar procesos sin afectar la calidad del servicio.

Adicionalmente, contamos con un Sistema de Gestión de la Energía, actualmente implementado en la sede de Andalucía, que ha demostrado resultados positivos en planificación, control y evaluación del desempeño energético. Su replicación progresiva en otras sedes permitirá consolidar un modelo aún más robusto y estandarizado.

Tecnología al servicio de la eficiencia



Durante 2025 continuamos fortaleciendo la transición tecnológica en Colombia y Perú mediante:

- Sustitución progresiva hacia luminarias LED.
- Instalación de sensores de movimiento en áreas de bajo tránsito.

- Operación en edificios que incorporan energía solar como sistema complementario.
- Modernización de infraestructura eléctrica.
- Análisis técnico exhaustivo del comportamiento energético de cada site.
- Actualmente avanzamos hacia un 100 % de implementación de luminarias LED y sensores, lo que impacta directamente la reducción del consumo.

Cuando el monitoreo mensual identifica comportamientos atípicos o picos elevados, se activan planes de acción específicos que incluyen revisiones técnicas, intervenciones operativas y campañas focalizadas de sensibilización. Este enfoque preventivo nos permite actuar antes de que el impacto se consolide.

Cultura energética: cada persona cuenta

La eficiencia no depende únicamente de la infraestructura. Se construye desde el comportamiento. Por ello, desarrollamos campañas permanentes de sensibilización que promueven:

- Apagado de equipos en desuso.
- Reporte oportuno de anomalías eléctricas.
- Uso responsable de dispositivos.

- Comprensión del impacto ambiental del consumo eléctrico.

Utilizamos piezas gráficas, recordatorios visuales, comunicaciones internas y capacitaciones continuas para mantener viva la cultura energética. La participación de colaboradores y proveedores especializados ha sido clave para fortalecer el programa. Sus recomendaciones técnicas y operativas han permitido ajustar campañas, priorizar intervenciones y optimizar decisiones estratégicas.

Eficiencia medible y verificable

En 2025, superamos la meta establecida de reducir al menos un 10 % del consumo energético per cápita respecto al año anterior. La reducción del consumo energético se calcula comparando el consumo de kilovatios hora (kWh) del año base frente al año actual, ajustado por el número promedio de colaboradores en cada site para obtener el indicador per cápita.

$$\text{Anual} = \left(1 - \left(\frac{\frac{\sum \text{Consumos de kWh en año actual}}{\text{X Colaboradores en site para el año actual}}}{\frac{\sum \text{Consumos de kWh en año anterior}}{\text{X Colaboradores en site para el año anterior}}} \right) \right) * 100$$

Los resultados fueron contundentes:

Colombia: reducción del 11 % en el consumo energético per cápita.

Perú: reducción del 33 %, reflejando un avance significativo en eficiencia operativa.

Consumo de energía kWh/año				
Año	Colombia	%Colombia	Perú	%Perú
2024	20 240 694		2 211 686	
2025	21 235 779	-4,9%	3 026 402	-36,8%

Consumo de energía kWh/año				
Año	Colombia	%Colombia	Perú	%Perú
2024	900,3		1146,6	
2025	799,1	11,2%	765,8	33,2%

Esto demuestra que, si bien la operación crece, lo hace de manera más eficiente. La reducción de ambos países evidencia que las mejoras tecnológicas, el monitoreo constante y el fortalecimiento de la

cultura de ahorro energético están permitiendo desacoplar el crecimiento del consumo individual de energía, avanzando hacia un modelo operativo más eficiente y sostenible.

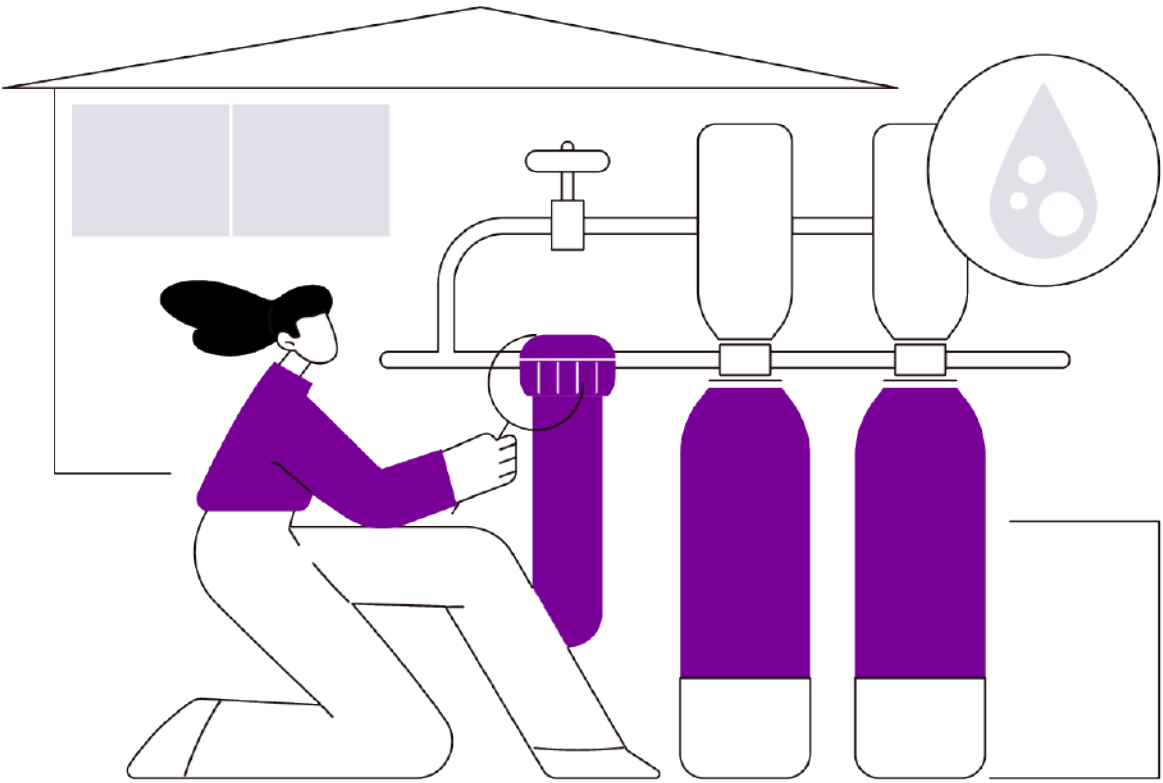
Las reducciones reportadas corresponden exclusivamente al consumo de energía eléctrica, principal insumo energético de nuestra operación. En los sites donde contamos con generación complementaria, se considera también la contribución de energía solar para respaldar la demanda interna y reducir la dependencia de la red convencional. Lo anterior se calcula comparando el consumo de kilovatios hora (kWh) del año base frente al año actual, ajustado por el número promedio de colaboradores en cada site para obtener el indicador per cápita.

Reducir el consumo energético no solo optimiza costos operativos. También:

- Disminuye emisiones asociadas al uso de energía.
- Reduce la presión sobre la infraestructura eléctrica.
- Mejora el desempeño ambiental global.
- Fortalece nuestra contribución a la mitigación del cambio climático.

Brillar con eficiencia significa operar con excelencia sin perder de vista nuestra responsabilidad ambiental. En un entorno donde la energía es indispensable para la continuidad del negocio, demostramos que es posible crecer, operar 24/7 y, al mismo tiempo, reducir nuestro impacto. Y en 2025, dimos un paso firme hacia un modelo energético más inteligente, más consciente y sostenible.

Mares de oportunidades: Gestión Hídrica



En TP entendemos que el agua no es solo un recurso operativo: es vida, equilibrio y futuro. Por eso, nuestra gestión hídrica en Colombia y Perú no se limita a medir consumos; se trata de construir una relación consciente y responsable con uno de los recursos más valiosos del planeta.

A través del Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua, aplicable en ambos países, impulsamos una gestión integral que combina tecnología, seguimiento técnico y transformación cultural. Nuestro objetivo es claro: reducir el consumo hídrico en todas nuestras sedes y promover una cultura organizacional que valore el agua como un recurso limitado y estratégico.

Gestión basada en datos y conciencia

Toda el agua utilizada en nuestras operaciones proviene de sistemas públicos de acueducto, como la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB), Empresas Públicas de Medellín (EPM), la Triple A de Barranquilla, EMAF en Floridablanca y SEDAPAL en Perú, y se emplea exclusivamente para actividades domésticas y sanitarias propias de nuestra operación administrativa. No realizamos procesos industriales ni vertimientos directos a cuerpos de agua; nuestras aguas residuales domésticas son descargadas al sistema público de alcantarillado, cumpliendo con la normativa ambiental vigente en cada país.

$$\text{Anual} = \left(1 - \left(\frac{\frac{\sum \text{Consumos de m}^3 \text{ en año actual}}{\text{X Colaboradores en site para el año actual}}}{\frac{\sum \text{Consumos de m}^3 \text{ en año anterior}}{\text{X Colaboradores en site para el año anterior}}} \right) \right) * 100$$

En 2025, el consumo total fue de 121 206 m³ en Colombia y 38 098 m³ en Perú. Sin embargo, y aquí está lo verdaderamente relevante, logramos reducir el consumo de agua per cápita en más del 9% en ambos países, superando la meta establecida en nuestro programa.

Consumo de energía kWh/año				
Año	Colombia	%Colombia	Perú	%Perú
2024	113 930		29 350	
2025	121 206	-6,4%	38 098	-29,8%

Consumo de energía kWh/año				
Año	Colombia	%Colombia	Perú	%Perú
2024	5.1		15.2	
2025	4.6	10,1%	9.6	36,7%

Este resultado cobra aún más valor si consideramos que nuestras operaciones funcionan 24/7 y que el número de colaboradores(as) continúa creciendo. Es decir, aunque la operación aumenta, el consumo individual disminuye, demostrando que estamos avanzando hacia un modelo más eficiente y resiliente frente al estrés hídrico que enfrentan ambos países.

La gestión hídrica se sostiene sobre cuatro pilares clave:



Infraestructura eficiente: Hemos incorporado grifos y sanitarios con sistemas push y control de flujo, priorizado edificios con aprovechamiento de aguas lluvias y fortalecido con criterios técnicos de eficiencia en nuestras sedes.



Monitoreo riguroso y trazable: El seguimiento es mensual y se basa principalmente en mediciones directas provenientes de facturación oficial. Cuando no se dispone de esta información, utilizamos lecturas de contadores internos o estimaciones per cápita basadas en sedes comparables.



Respuesta oportuna ante incidentes: Contamos con equipos de mantenimiento disponibles 24/7 en cada edificio para atender fugas o anomalías de manera inmediata, evitando pérdidas significativas y fortaleciendo la prevención.



Cultura y corresponsabilidad: La retroalimentación de colaboradores(as), brigadistas ambientales y proveedores de mantenimiento ha sido clave. El reporte oportuno de fugas, las recomendaciones técnicas y la formación ambiental especializada han permitido ajustar estrategias y reforzar la eficiencia operativa.

Gestión alineada al contexto y a la regulación

Operamos en territorios donde el recurso hídrico enfrenta presiones importantes: sequías asociadas a fenómenos climáticos en Colombia y altos niveles de estrés hídrico en diversas zonas de Perú. Este contexto nos exige actuar con mayor responsabilidad y visión de largo plazo.

Nuestra gestión está alineada con marcos normativos como la Ley 373 de 1997 en Colombia y la Ley de Recursos Hídricos N.º 29338 en Perú, asegurando cumplimiento regulatorio y coherencia con las políticas públicas de conservación.

Más que ahorro: resiliencia

La reducción lograda en 2025 no es solo un indicador técnico. Es una señal de que estamos desacoplando el crecimiento operativo del consumo individual de agua. En un entorno donde el cambio climático redefine la disponibilidad del recurso, cada metro cúbico ahorrado representa eficiencia, prevención y compromiso con las comunidades donde operamos.

Seguimos avanzando, convencidos(as) de que gestionar el agua con responsabilidad no es una obligación regulatoria: es una decisión ética y estratégica para el presente y las generaciones futuras.

Desafiando la huella: gestión climática

En nuestra organización entendemos que el cambio climático es uno de los mayores desafíos globales y que nuestra operación genera impactos que debemos gestionar con responsabilidad. Por ello, en Colombia y Perú implementamos un Programa de Adaptación y Mitigación al Cambio Climático, integrado a nuestro Sistema de Gestión Ambiental y alineado con nuestra Política Ambiental corporativa.

A través de este programa identificamos, medimos y gestionamos nuestras emisiones de gases

de efecto invernadero (GEI), fortaleciendo al mismo tiempo la cultura ambiental entre nuestros colaboradores. Trabajamos bajo el enfoque de control operacional y elaboramos nuestro inventario de emisiones conforme a la norma ISO 14064, asegurando que el 100% de las fuentes significativas sean incluidas.

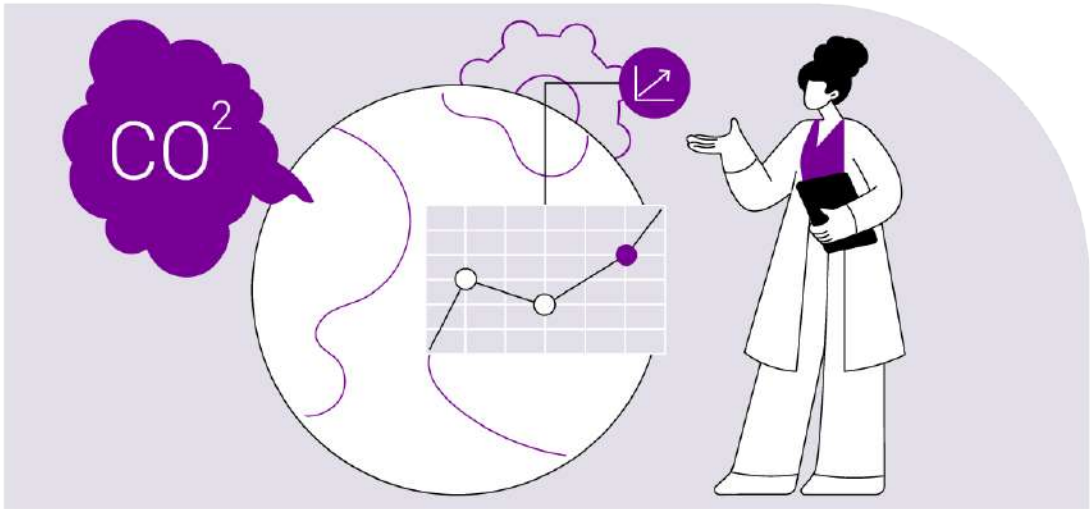


Nuestro compromiso se centra en:

- Reducir progresivamente nuestras emisiones directas e indirectas.
- Mejorar nuestra eficiencia energética.
- Promover la economía circular.
- Impulsar la movilidad sostenible.
- Incorporar tecnologías limpias.
- Compensar voluntariamente parte de nuestra huella.
- Formar y sensibilizar a nuestros equipos.

El seguimiento se realiza mediante un plan de trabajo mensual que nos permite evaluar avances, identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones oportunas.

Nuestras emisiones



Para el alcance 1, En Colombia medimos CO₂, CH₄, N₂O y diversos refrigerantes (HFC-32, HFC-125, HC-290, HFC-22, HFC-134a), mientras que en Perú consideramos CO₂ y CH₄. La baja participación del Alcance 1 en Perú refleja una operación con fuentes directas limitadas de combustión. En cuanto al alcance 2, el consumo de energía eléctrica continúa siendo nuestra principal fuente de emisiones, estos resultados orientan nuestras prioridades hacia la eficiencia energética. Para el alcance 3, las emisiones asociadas a transporte, residuos e insumos fueron las que tienen mayor peso relativo en Perú, el Alcance 3 tiene mayor peso relativo, lo que nos impulsa a fortalecer acciones en movilidad sostenible y gestión de residuos.

No producimos, importamos ni exportamos sustancias que agotan la capa de ozono, en cumplimiento del Protocolo de Montreal. El único gas con potencial de agotamiento presente en nuestra operación es el R-22 (HCFC-22), utilizado de manera mínima en equipos antiguos. Su uso está estrictamente controlado y estamos realizando su reemplazo progresivo por alternativas más sostenibles.

Intensidad de emisiones

Para comprender mejor nuestro desempeño frente al crecimiento organizacional, calculamos el ratio de intensidad dividiendo nuestras emisiones totales entre el número de colaboradores en sitio. Este indicador nos permite evaluar nuestra eficiencia relativa en un contexto de expansión continua.

Año	Colombia	Perú
t CO ₂ e /colaborador	0,31	0,23

Año base y crecimiento

En Colombia decidimos adoptar 2025 como nuevo año base (8195,71 t CO₂e), reemplazando 2023, debido a la incorporación de cuatro nuevas sedes y al crecimiento significativo de nuestra operación. En Perú mantenemos 2023 como año base (613,1 t CO₂e) y las emisiones durante 2025 (897,46 t CO₂e)

Alcance	Toneladas de Emisiones de CO ₂ e		
	Colombia 2025	Perú 2023	Perú 2025
Alcance 1	2124,85	4,50	0,36
Alcance 2	4619,87	189,80	521,70
Alcance 3	1450,98	418,80	375,40
Total	8195,70	613,10	897,46

Reconocemos que reducir la huella en una organización en expansión es un desafío considerable. Si bien nuestra meta era mantener la variación de las emisiones igual o por debajo del

0% respecto al año base, durante el periodo no logramos una reducción absoluta de emisiones, debido al aumento en infraestructura y número de colaboradores. Sin embargo, fortalecimos nuestros controles, ampliamos acciones de mitigación y consolidamos una cultura ambiental más sólida.

Emisiones evitadas y compensación

Aunque nuestras emisiones crecieron, también generamos impactos positivos:

Estrategia	Colombia	Perú
Economía circular	321,21 t CO ₂ e	77,1 t CO ₂ e
Restauración ecológica	~1332 t CO ₂	~99 t CO ₂
Siembra de árboles	4000	300

Estas acciones no se contabilizan como reducción directa del inventario, en coherencia con GRI y GHG Protocol, pero representan un aporte significativo a la captura de carbono y recuperación de ecosistemas.

El principal aprendizaje del año ha sido claro: crecer responsablemente implica redoblar esfuerzos en eficiencia, innovación y cultura organizacional. Aunque no logramos una reducción neta absoluta de emisiones, avanzamos en consolidar una gestión climática más estructurada, medible y estratégica.

Seguimos desafiando nuestra huella, convencidos de que la acción climática es un proceso continuo que requiere compromiso, disciplina y visión de largo plazo. Es por esto que también buscamos podernos adaptar a las metas SBTi propuestas por TP Global.



Transformando la linealidad: Gestión de residuos

En un mundo que enfrenta las consecuencias del modelo lineal de “producir–usar–desechar”, nuestra organización asume el reto de transformar la linealidad en circularidad. La gestión de residuos en Colombia y Perú no es únicamente un requisito normativo: es una decisión estratégica que refleja nuestra responsabilidad con el planeta y nuestra convicción de que cada material puede tener más de una vida. Gestionamos los residuos generados en nuestras operaciones a través de un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos y Peligrosos (PGIRS), diseñado para asegurar la identificación, clasificación, almacenamiento, aprovechamiento y disposición final adecuada de los residuos, en cumplimiento de la normativa ambiental aplicable en cada país y bajo un enfoque de economía circular y consumo responsable.



Una gestión estructurada y trazable

La gestión de residuos se desarrolla de manera continua y sistemática, iniciando con la segregación en la fuente, el almacenamiento temporal controlado y la entrega a proveedores ambientales autorizados. Estos aliados realizan la recolección, transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final, garantizando la trazabilidad del proceso mediante certificados y soportes ambientales.

De forma complementaria, realizamos seguimiento permanente a indicadores de generación, aprovechamiento y reducción en la fuente, lo que nos permite evaluar el desempeño ambiental, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la toma de decisiones basada en datos dentro de nuestro Sistema de Gestión Ambiental.

Este enfoque integral contribuye a reducir los residuos destinados a disposición final, extender el ciclo de vida de los materiales y fortalecer cadenas de

aprovechamiento que generan impactos ambientales y sociales positivos en ambos países.

Prevenir antes que disponer

Transformar la linealidad implica actuar desde el origen. Por ello, promovemos prácticas orientadas a evitar y reducir el uso de plásticos de un solo uso, priorizando alternativas reutilizables y fomentando hábitos de consumo responsable en nuestras operaciones y actividades corporativas.

Estas acciones buscan prevenir la generación de residuos desde la fuente y disminuir los impactos asociados a materiales desechables. Este compromiso se refuerza a través de nuestro Protocolo de Eventos Sostenibles, que incorpora criterios de minimización de residuos, segregación en la fuente y reducción de materiales de un solo uso en eventos organizacionales en Colombia y Perú.

RAEE: responsabilidad tecnológica con impacto social

La gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) constituye un eje prioritario dentro de nuestra estrategia, dada su naturaleza y el potencial impacto ambiental asociado a un manejo inadecuado. En ambos países, estos residuos son gestionados bajo controles operativos definidos y entregados exclusivamente a gestores autorizados,

asegurando su tratamiento y disposición final conforme a la normativa vigente.

Adicionalmente, cuando los equipos son retirados de operación por obsolescencia tecnológica pero mantienen condiciones funcionales, priorizamos su reutilización mediante donaciones a instituciones educativas. Esta práctica no solo extiende la vida útil de los equipos y reduce la generación de residuos, sino que también genera un impacto social positivo, contribuyendo al acceso a herramientas tecnológicas y cerrando brechas digitales.

Aquí, la economía circular se convierte en una herramienta de transformación ambiental y social.



Control de riesgos y mejora continua

La generación de residuos ordinarios, especiales y peligrosos representa impactos ambientales y riesgos potenciales para la salud si no se gestionan adecuadamente.

Estos riesgos son mitigados mediante controles operativos, estandarización de procesos, seguimiento desde el Sistema de Gestión Ambiental y evaluación rigurosa de proveedores externos responsables de la gestión final.

Abordamos la gestión de residuos bajo un enfoque de mejora continua, orientado a:

- Incrementar los niveles de aprovechamiento.
- Reducir la generación en la fuente.
- Fortalecer la gestión responsable de RAEE.
- Ampliar iniciativas de economía circular.
- Consolidar la prevención del uso de plásticos de un solo uso.
- Generar alianzas con gestores autorizados.

Resultados de la gestión de residuos

Transformar la linealidad implica pasar del discurso a la acción medible. En 2025, nuestra gestión de residuos en Colombia y Perú demostró que la economía circular no es una aspiración futura, sino una práctica concreta que genera resultados ambientales, sociales y operativos.

A través del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos y Peligrosos (PGIRS), consolidamos una gestión estructurada, trazable y orientada a la mejora continua, basada en prevención, aprovechamiento y control de riesgos.

Como parte de nuestra estrategia de eficiencia operativa y prevención, establecimos como meta reducir al menos un 4 % la generación de residuos comunes per cápita frente al año anterior. En 2025, TP Colombia y TP Perú alcanzaron esta meta, logrando una reducción del 4 % en comparación con 2024.

Anual =
$$\left(\frac{\text{Generación residuos per capita año anterior}-\text{Generación residuos per capita año actual}}{\text{Generación per capita año anterior}} \right) *100$$

- Colombia: la generación promedio mensual pasó de 0,97 kg por colaborador en 2024 a 0,93 kg en 2025.
- Perú: el indicador disminuyó de 1,87 kg a 1,77 kg por colaborador en el mismo periodo.

Este resultado refleja avances reales en prácticas de consumo responsable, segregación en la fuente y cultura ambiental. Reducir en la fuente es el primer paso para transformar la linealidad.

El seguimiento del indicador se realiza mediante un sistema estructurado que incluye pesaje periódico, registro en soportes de control, validación con certificados de aprovechamiento cuando aplica y cruce de información con el promedio de colaboradores por periodo. Esta trazabilidad garantiza transparencia y precisión en la medición del desempeño.

Aprovechamiento de residuos como recursos

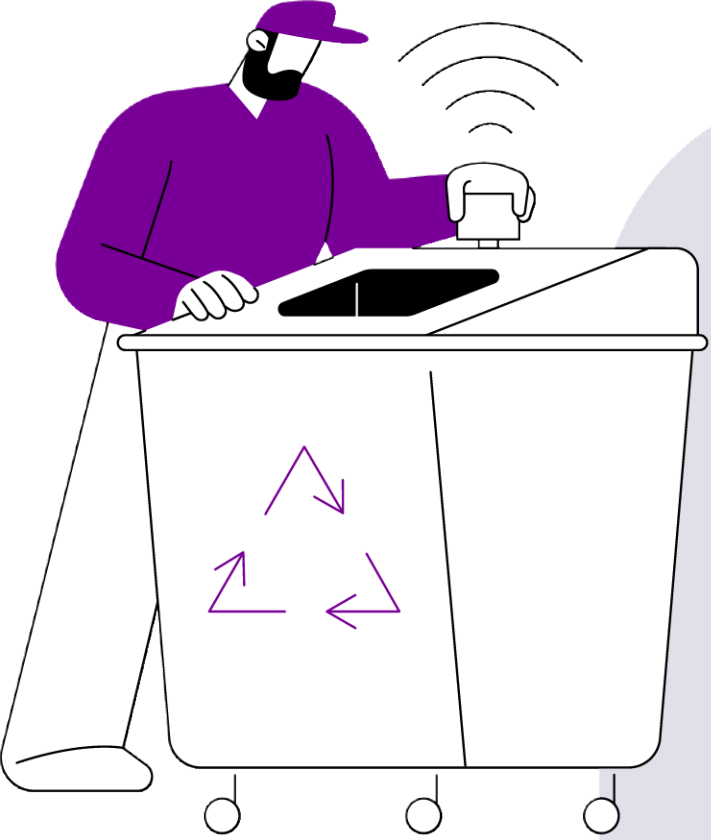
Nos propusimos alcanzar un mínimo del 35 % de residuos comunes segregados como aprovechables. En 2025 no solo cumplimos: superamos la meta en ambos países.

Anual =
$$\left(\frac{\text{Kg bolsa aprovechables+Kg botellas recolectadas}}{\text{Kg total de residuos comunes (aprovechables,aprovechables y botellas)}} \right)$$

- Colombia alcanzó un 37 % de aprovechamiento, gestionando más de 109 000 kg de residuos aprovechables frente a un total superior a 298 000 kg de residuos comunes generados.

- Perú registró un 45 % de aprovechamiento, gestionando más de 35 000 kg de residuos aprovechables respecto a más de 81 000 kg generados.

Estos resultados evidencian una gestión sólida de economía circular y un compromiso colectivo con la segregación adecuada.



En 2025 fortalecimos la gestión diferenciada de materiales clave:

RAEE gestionados adecuadamente:

- Más de 9800 kg en Colombia
- Más de 1700 kg en Perú

Cartón aprovechado:

- 15 980 kg en Colombia
- 860 kg en Perú

Chatarra, aluminio, cobre y metales valorizados:

- 24 830 kg en Colombia
- 76 kg en Perú

En Colombia contamos con contenedores diferenciados para tapitas y botellas plásticas, cuyos materiales son entregados a fundaciones, asociaciones con fines sociales y organizaciones de recicladores, generando impactos ambientales y comunitarios positivos. En Perú, los contenedores específicos para botellas plásticas fortalecen las prácticas de segregación y aprovechamiento en la fuente.

Cada kilogramo aprovechado representa menos presión sobre rellenos sanitarios, menor extracción de materias primas y menor huella ambiental.

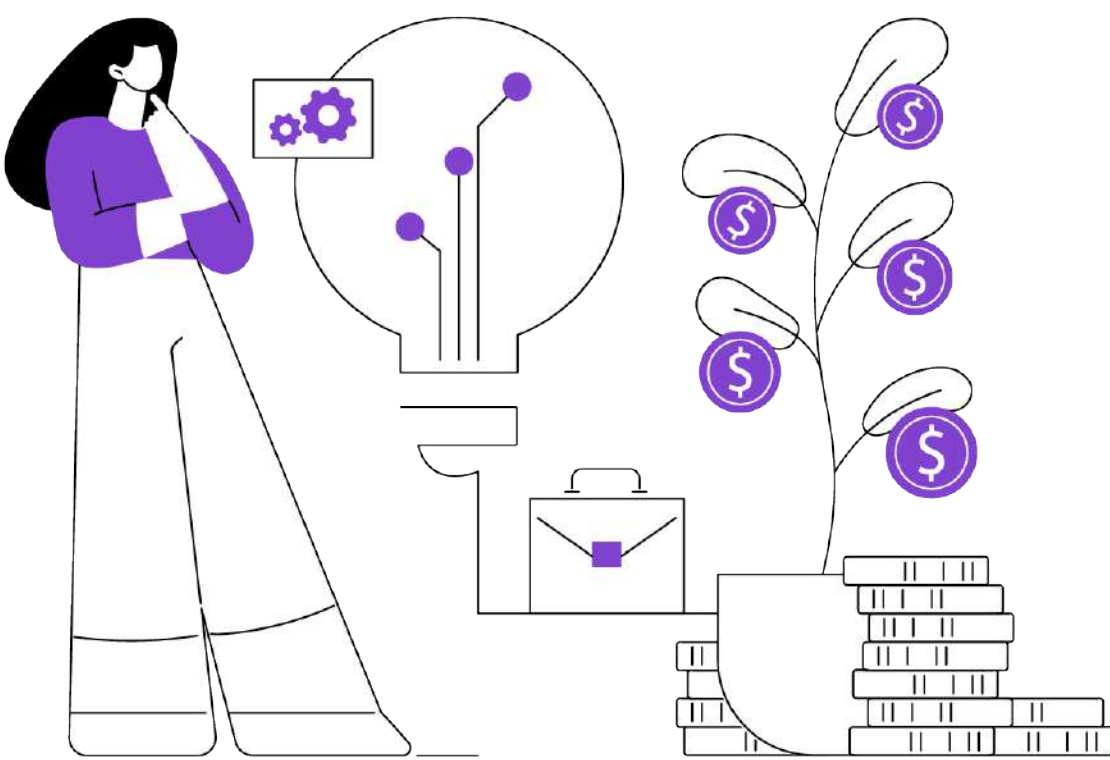
Gestión adecuada de residuos peligrosos (RESPEL)

La gestión de residuos especiales y peligrosos es un compromiso innegociable. En 2025, el 100 % de los residuos RESPEL generados en Colombia y Perú fue gestionado y dispuesto adecuadamente, garantizando trazabilidad total desde su generación hasta su tratamiento final.

- Colombia: más de 80 000 kg de RESPEL gestionados.
 - Perú: 40 kg gestionados adecuadamente.
- Estos residuos, asociados principalmente a actividades operativas y de mantenimiento, son tratados conforme a su clasificación mediante gestores autorizados. Cuando no existen alternativas de aprovechamiento, se aplican tratamientos especializados como incineración controlada o disposición en celdas de seguridad, garantizando la contención de contaminantes y la protección de la salud humana y el ambiente.

En el caso de residuos con potencial de valorización —como RAEE, luminarias y baterías— priorizamos el reciclaje y la recuperación de materiales antes de su disposición final, en coherencia con los principios de economía circular.

Economía circular: extender la vida, multiplicar el impacto



- En Colombia recuperamos más de 650 elementos, incluyendo sillas, monitores,

portátiles, computadores de escritorio, prendas de dotación y baterías sanitarias.

- En Perú recuperamos más de 250 elementos, entre pizarras, sillas, tachos y dispensadores.

Estos elementos fueron reincorporados a la operación, reasignados a otras sedes o destinados a procesos de reutilización. Este enfoque contribuye directamente a:

- Reducir el consumo de materias primas.
- Disminuir residuos enviados a disposición final.
- Prevenir emisiones asociadas a la producción de nuevos bienes.
- Reducir presión sobre rellenos sanitarios.

Desde el componente social, estas iniciativas fortalecen cadenas de valor vinculadas al reacondicionamiento y la reutilización, generan oportunidades y promueven prácticas solidarias mediante donaciones a comunidades. Los resultados 2025 demuestran que estamos avanzando hacia un modelo más circular, eficiente y responsable en Colombia y Perú. Transformar la linealidad no significa simplemente reciclar más. Significa rediseñar nuestra relación con los recursos, asumir corresponsabilidad por cada material que utilizamos y convertir cada residuo en una oportunidad de generar valor ambiental y tejido social.

Biodiversidad: compromiso activo con la conservación

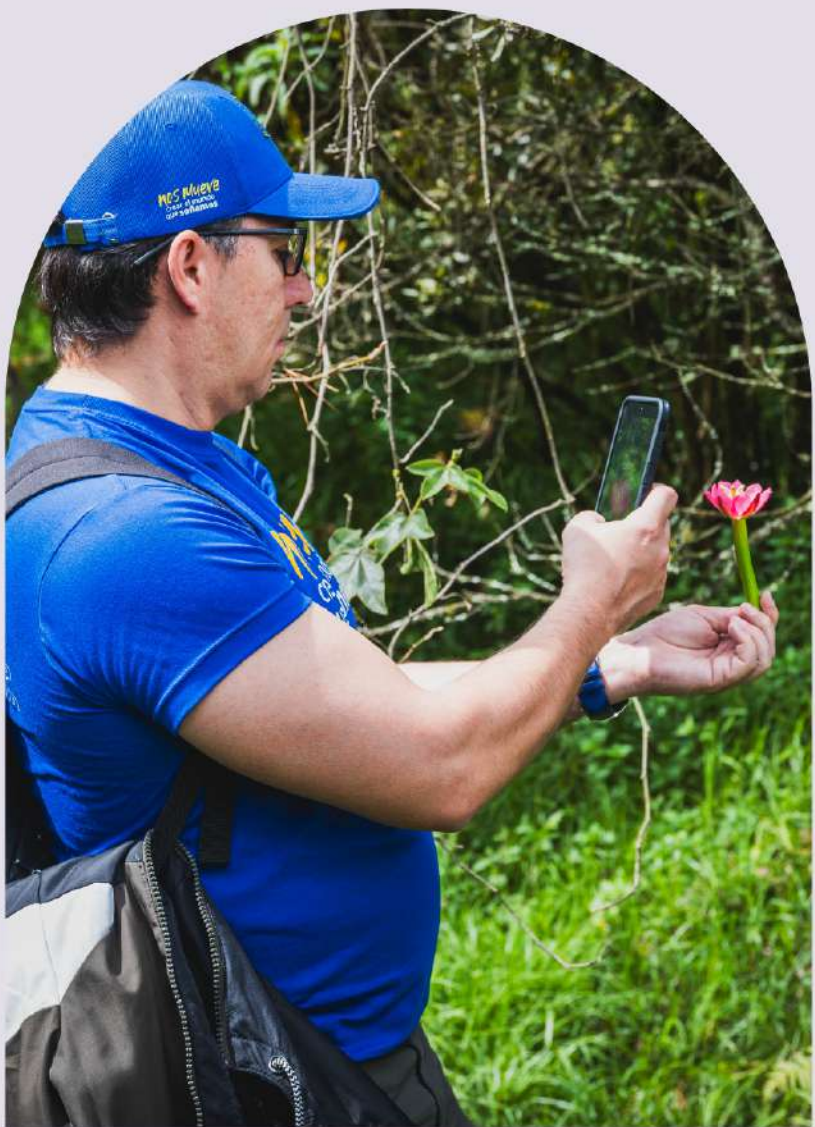
Si bien la naturaleza de nuestras operaciones, centradas en servicios tecnológicos y soluciones digitales, implica un impacto directo limitado sobre la biodiversidad, reconocemos nuestra responsabilidad de contribuir activamente a su protección y conservación en los territorios donde operamos. Nuestro compromiso se encuentra formalizado en la Política Ambiental, donde la biodiversidad es reconocida como un componente esencial para el bienestar de las comunidades, la integridad de los ecosistemas y la sostenibilidad de nuestras operaciones. En este marco, implementamos prácticas orientadas a:

- Optimizar el uso de recursos naturales.
- Reducir la generación de residuos.
- Promover la eficiencia energética e hídrica.
- Disminuir la presión indirecta sobre los ecosistemas.

Este enfoque se aplica de manera transversal en Colombia y Perú, integrándose en la operación diaria, en la gestión del recurso hídrico y energético, y en la administración responsable de residuos.

Programa para la Protección y Conservación de la Biodiversidad

Contamos con un Programa para la Protección y Conservación de la Biodiversidad, cuyo objetivo es promover la restauración y conservación de especies y ecosistemas en nuestras áreas de influencia.



Entre las principales acciones implementadas en 2025 se destacan:

-  Siembra de árboles: 4000 árboles en Colombia y 300 en Perú.
-  Liberación de fauna silvestre rehabilitada en articulación con autoridades ambientales como la Secretaría Distrital de Ambiente.
-  Apoyo a fauna doméstica mediante voluntariados (construcción de caniles y donación de alimento).
-  Jornadas comunitarias de limpieza y restauración de ecosistemas estratégicos, terrestres e hídricos.

Hemos identificado riesgos asociados principalmente al ingreso de fauna silvestre a nuestras instalaciones. Para su adecuada gestión, contamos con procedimientos específicos incorporados en el Plan de Emergencias Ambientales, que establecen lineamientos claros para actuar de manera responsable y respetuosa frente a la fauna. Nuestras acciones se alinean con el Convenio sobre la Diversidad Biológica, particularmente con el Marco Mundial de Biodiversidad de Kunming–Montreal, contribuyendo a las siguientes metas:

- **Meta 4 (Restauración de ecosistemas y especies):** reforestación y liberación de fauna silvestre.
- **Meta 6 (Protección de especies):** protocolos

para atención del ingreso de fauna a sedes.

- **Meta 7 (Reducción de contaminación):** gestión de residuos y uso eficiente del agua.
- **Meta 21 (Participación y capacidades):** formación continua y brigadas ambientales.

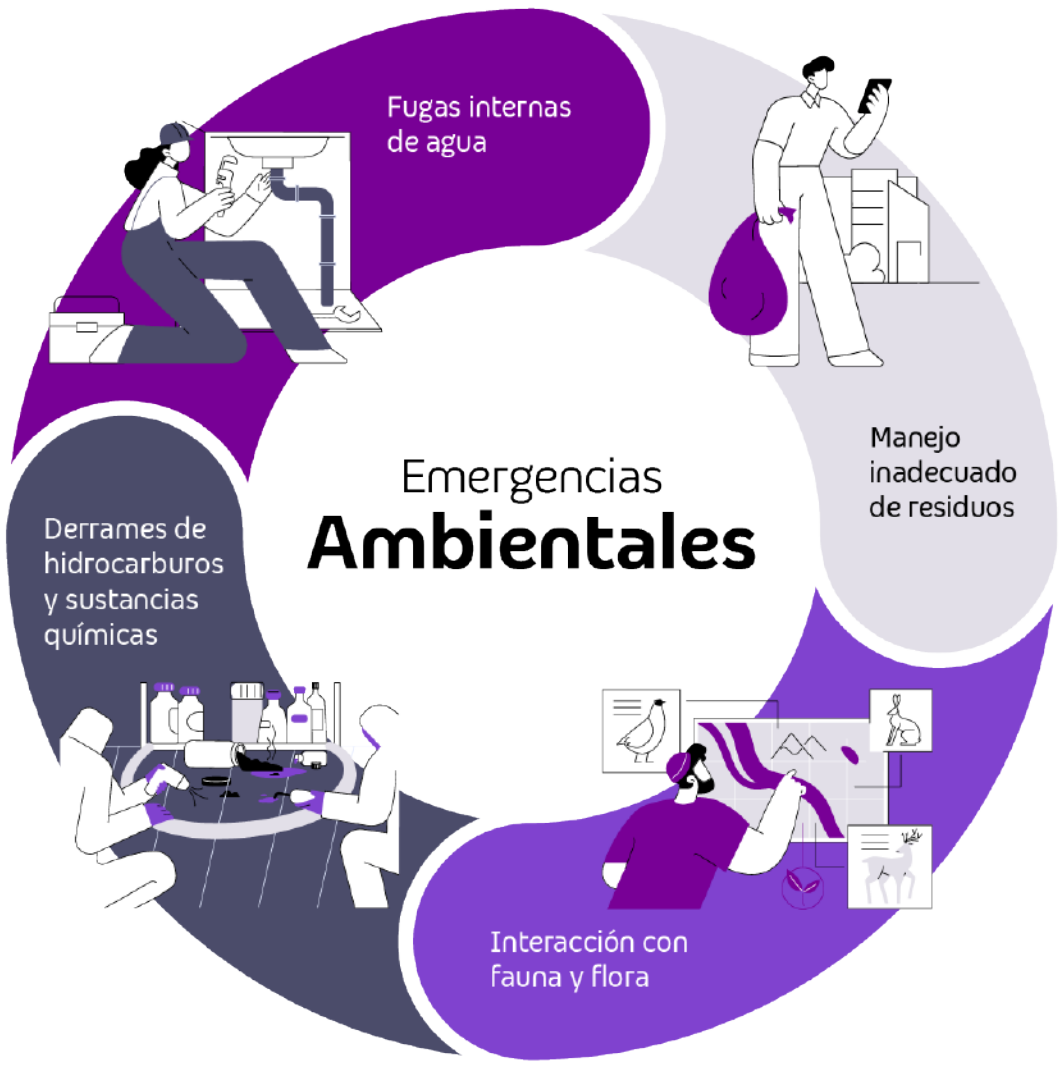
Estas acciones aportan a la Visión 2050 de “Vivir en armonía con la naturaleza”, fortaleciendo nuestra contribución a los objetivos globales de conservación.

Emergencias ambientales

La gestión de emergencias ambientales constituye un componente fundamental del compromiso de TP con la sostenibilidad y la resiliencia operativa. Contamos con un sistema robusto para la prevención, preparación y atención de emergencias ambientales, respaldado por una brigada ambiental amplia y activa, conformada en 2025 por 2497 brigadistas en Colombia y 847 en Perú.

La formación de estas brigadas se realiza a través de una plataforma interna de acceso permanente, donde cada persona puede certificarse en un curso especializado que aborda la identificación de emergencias ambientales, procedimientos de actuación, rutas de reporte, manejo adecuado de residuos, atención de fugas, control ante el ingreso de biodiversidad y demás protocolos establecidos. Esta metodología

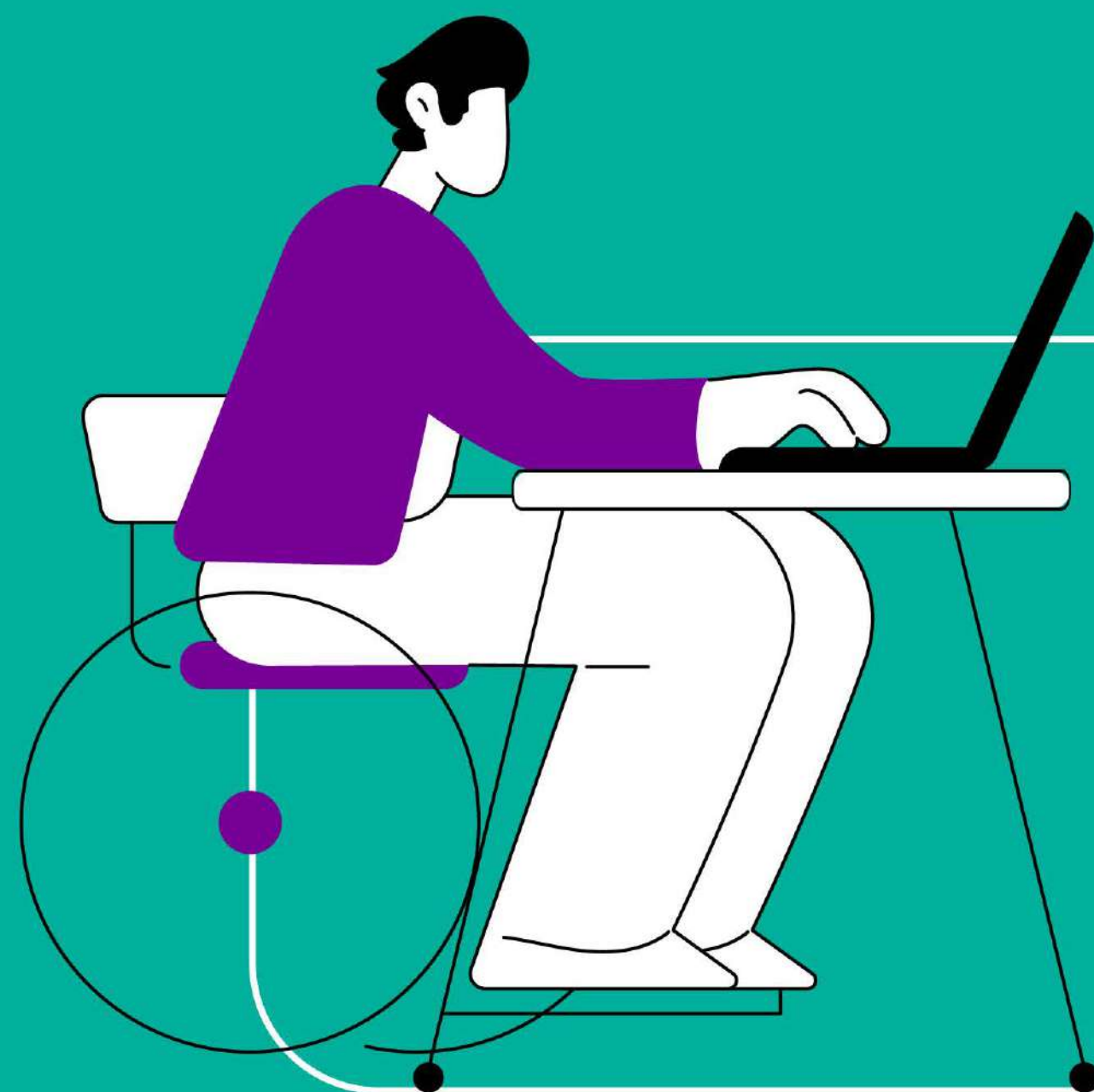
garantiza una capacitación integral, homogénea y accesible para toda la organización, fortaleciendo la capacidad de respuesta en ambos países.



Adicionalmente, disponemos de herramientas y equipos especializados, como kits de control de derrames, señalización específica y cartillas digitales accesibles mediante códigos QR, diseñadas para ofrecer instrucciones claras incluso a personas sin experiencia previa en atención de emergencias. Esta infraestructura facilita una actuación rápida, segura y coordinada frente a cualquier contingencia ambiental.

En conjunto, estas acciones reflejan un enfoque preventivo y estructurado frente a riesgos ambientales, fortalecen la resiliencia operativa y consolidan una cultura ambiental sólida en todos los niveles de la organización, alineada con el propósito de generar impacto positivo y proteger el entorno en el que opera. Durante el último año se llevaron a cabo 38 simulacros ambientales en Colombia y 10 en Perú, cubriendo los principales escenarios de riesgo identificados en la operación. Estos ejercicios permitieron validar la efectividad de los protocolos, fortalecer la coordinación entre equipos y optimizar los tiempos de respuesta ante eventuales incidentes.

En cuanto a eventos reales, durante el periodo se atendieron dos emergencias ambientales menores: una fuga de agua y el ingreso de fauna a una de las sedes. Ambas situaciones fueron gestionadas conforme al Plan de Emergencias Ambientales, asegurando una respuesta oportuna, controlada y alineada con los lineamientos corporativos.



HANDSON BY TP



cap. 7

Transformando realidades desde el voluntariado corporativo

En TP entendemos que nuestro impacto trasciende la operación empresarial. Como compañía de servicios tecnológicos con presencia en Colombia y Perú, reconocemos nuestra responsabilidad de contribuir activamente al desarrollo social y ambiental de las comunidades donde operamos. En 2025 nace Hands On by TP, una nueva visual que integra nuestras iniciativas globales Citizen of the World (COTW) y Citizen of the Planet (COTP), bajo

una convicción clara: **nos mueve crear el mundo que soñamos** y reconocemos el poder que existe en las manos de cada voluntario y voluntaria.

Más que un programa, HandsOn by TP es un modelo estratégico de participación comunitaria que articula el compromiso de nuestras personas con proyectos sociales y ambientales alineados a necesidades locales y a nuestra estrategia de sostenibilidad.

Alcance e impacto regional

Durante el período reportado, el programa tuvo presencia activa en las principales ciudades donde operamos, asegurando que el impacto esté directamente conectado con los territorios en los que se ubican nuestros sites y colaboradores.

Colombia:

- Voluntarios y voluntarias activas: **11 425**
- Personas impactadas: **172 959**
- Horas de voluntariado: **5824**
- Actividades ejecutadas: **51**

Perú:

- Voluntarios y voluntarias activas: **513**
- Personas impactadas: **72 545**
- Horas de voluntariado: **4621**
- Actividades ejecutadas: **20**

En total, impactamos a más de 245 000 personas mediante la ejecución de 71 actividades y la consolidación de alianzas estratégicas multisectoriales, contribuyendo de manera transversal a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El programa alcanzó una implementación del:

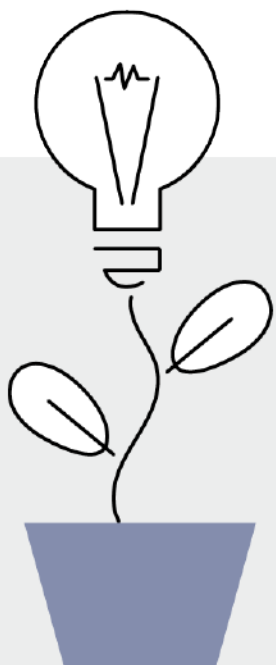
78%

de nuestras operaciones en Colombia

84%

de nuestras operaciones en Perú

lo que demuestra una integración amplia en nuestra gestión territorial.



Modelo de gestión e identificación de impactos

La gestión del programa es liderada por el equipo de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad en articulación con aliados estratégicos, las intervenciones se diseñan a partir de diagnósticos territoriales y diálogo con actores sociales, asegurando pertinencia, sostenibilidad y generación de valor compartido.

Identificación de necesidades



Priorización de líneas de intervención

Convocatoria y movilización de voluntariado



Coordinación de alianzas



Seguimiento, evaluación y medición de resultados



Enfoque estratégico por pilares

HandsOn by TP articula cinco grandes líneas de acción dentro de nuestra estrategia de sostenibilidad:

Pilar	N° Actividades	N° Personas impactadas	Horas de voluntariado
Crecimiento inclusivo y responsable	11	4084	2027
Verse bien es sentirse bien	8	150 647	624
Jóvenes por la innovación social	8	1137	3868
Ser único y única es ser increíble	24	9503	914
Héroes y heroínas del planeta	19	80 103	3010
Hands On By TP	1	30	2
Total	71	245 504	10 445

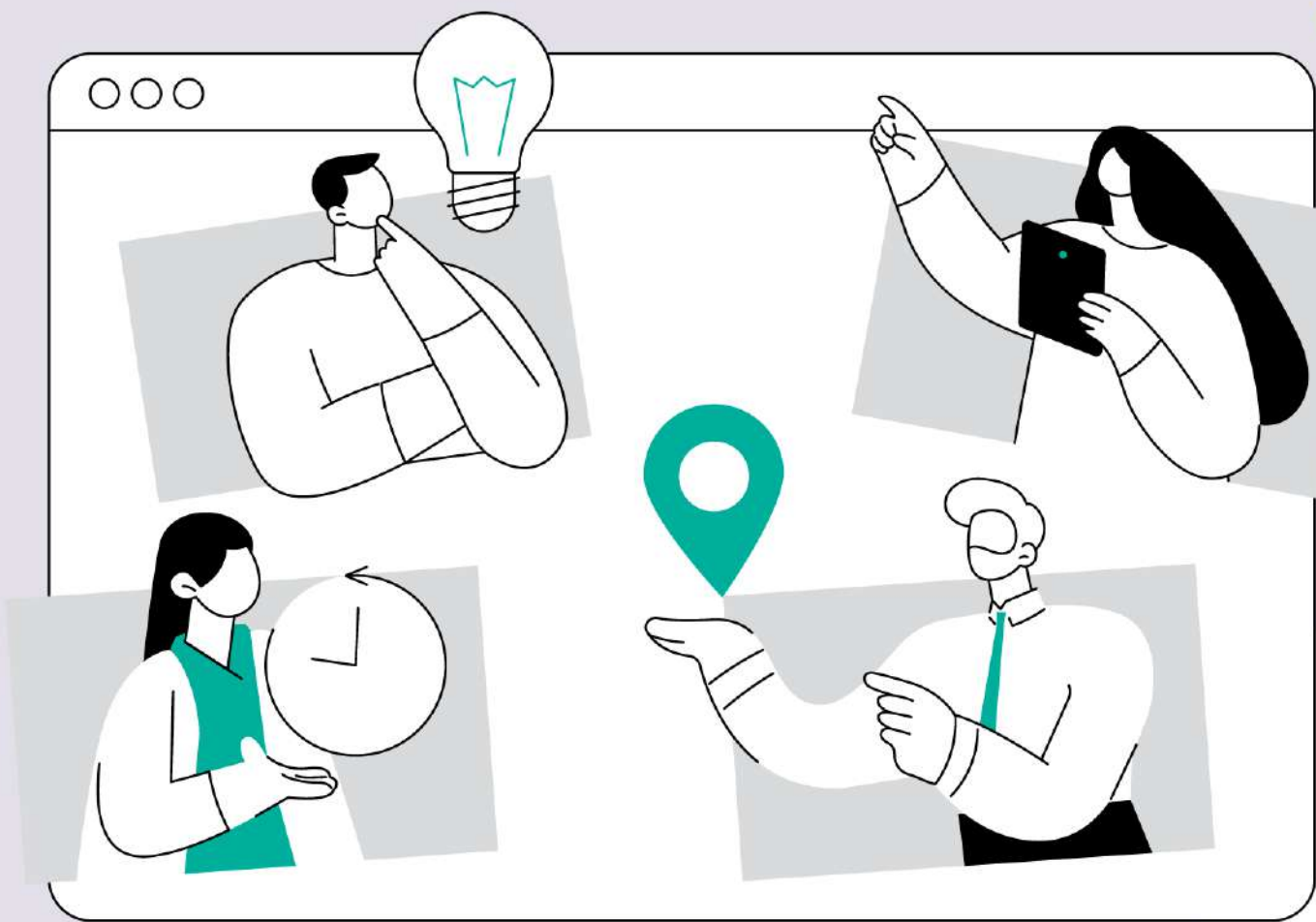
En conjunto, estos dos pilares representan aproximadamente el 94 % del total de personas impactadas, consolidándose como los principales motores de alcance comunitario.

- Jóvenes por la innovación social, con solo 8 actividades, acumuló 3868 horas de voluntariado, la cifra más alta entre todos los pilares, impactando a 1137 personas. Esto sugiere intervenciones de acompañamiento profundo, mentorías, formación especializada o procesos de largo plazo con enfoque transformador.
- Crecimiento inclusivo y responsable reporta 2027 horas en 11 actividades, con impacto en 4084 personas, mostrando un balance entre cobertura e intensidad.



El análisis comparativo entre número de personas impactadas y horas invertidas permite identificar distintos tipos de intervención:

- Verse bien es sentirse bien concentra el mayor alcance poblacional, con 150 647 personas impactadas (61 % del total), a través de 8 actividades y 624 horas de voluntariado. Esto evidencia intervenciones de alto alcance y escalabilidad, probablemente campañas masivas o jornadas con efecto multiplicador.
- Héroes y heroínas del planeta registra 80 103 personas impactadas (33 % del total) y 3010 horas de voluntariado, lo que demuestra un equilibrio entre cobertura amplia y dedicación significativa de tiempo, especialmente en iniciativas ambientales.



Estos pilares evidencian un modelo de intervención más focalizado y de mayor inversión de tiempo por beneficiario/a, lo que puede asociarse a procesos formativos o de desarrollo de capacidades.

- Ser único y única es ser increíble lidera en número de actividades (24), representando el 34 % del total de acciones ejecutadas, con 9503 personas impactadas y 914 horas de voluntariado. Esto demuestra una alta movilización interna y diversidad de iniciativas vinculadas a inclusión y equidad.
- Hands On by TP, como acción insignia de integración, registra 1 actividad, 30 personas impactadas y 2 horas, representando una acción simbólica dentro del marco estratégico del programa.

Estos resultados reflejan un enfoque integral que combina desarrollo comunitario, educación y tecnología, sostenibilidad ambiental, inclusión y equidad, y alianzas estratégicas para maximizar el impacto. Además, esta combinación demuestra que el programa no solo prioriza volumen de beneficiarios(as), sino también calidad e intensidad en procesos estratégicos, logrando un portafolio equilibrado entre escalabilidad e intervención especializada

Gestión de riesgos e impactos potenciales

Reconocemos que la inversión social puede generar riesgos si no se gestiona adecuadamente. Por ello, identificamos y mitigamos posibles impactos negativos como:

- Riesgo de intervenciones asistencialistas.
- Dependencia comunitaria.
- Desalineación entre expectativas y alcance de los proyectos.

Estos riesgos se gestionan mediante planificación estructurada, alianzas sostenibles y evaluación posterior a cada intervención.

Adicionalmente, los procesos de inversión socioambiental y donaciones fueron evaluados mediante auditoría del área legal y revisoría fiscal, evidenciando 100 % de cumplimiento frente al marco legal aplicable, garantizando transparencia, ética y trazabilidad en la gestión.



Cultura, propósito y valor compartido

El voluntariado corporativo se ha consolidado no solo como un mecanismo de impacto externo, sino como un catalizador cultural interno que promueve liderazgo consciente, propósito organizacional y compromiso social.

HandsOn by TP reafirma nuestro compromiso de contribuir activamente al desarrollo sostenible de Colombia y Perú. La articulación entre estrategia

empresarial, talento humano y comunidad nos permite generar valor compartido y avanzar hacia un modelo de crecimiento responsable, inclusivo y sostenible.

En TP entendemos que el impacto no se mide solo en resultados, sino en realidades transformadas. Y esa transformación empieza con nuestras manos.

Nos mueve crear el mundo que soñamos

AI Power Girls: Sembrando liderazgo en la próxima generación

En AI Power Girls no solo hablamos de tecnología; hablamos de confianza, imaginación y futuro. Cerca de 130 niñas entre los 6 y 15 años vivieron una jornada diseñada para que descubrieran que la innovación también tiene rostro femenino.

Organizadas en equipos, asumieron roles de gerentes, diseñadoras, creativas, comunicadoras y productoras. Crearon empresas ficticias, diseñaron logos, soñaron productos y, sobre todo, se atrevieron a liderar. Cada presentación fue una declaración poderosa: sí podemos ocupar estos espacios.

Mientras ellas construían ideas, sus padres y acudientes participaban en un espacio de reflexión sobre crianza digital consciente. Hablamos de riesgos, oportunidades y del poder del diálogo para acompañar el crecimiento en entornos digitales. Porque empoderar a las niñas también implica fortalecer las redes de apoyo que las rodean.

La cadena fotográfica que abrió y cerró la jornada capturó algo más que imágenes: capturó orgullo, complicidad y vínculos más fuertes. AI Power Girls fue una apuesta por cerrar brechas desde la raíz, demostrando que cuando sembramos habilidades digitales, liderazgo y pensamiento crítico, estamos sembrando igualdad de oportunidades.



Semana migrante: Empatía que cruza fronteras

Durante la conmemoración del Día Mundial del Refugiado, abrimos un espacio para mirar más allá de los titulares y conectar con las historias humanas que hay detrás de cada proceso migratorio. La Semana del Refugiado no fue solo una agenda de actividades: fue una invitación a ponernos en los zapatos de quienes han tenido que dejarlo todo para empezar de nuevo.

Con el “Pasaporte Ciudadano del Mundo”, nuestros colaboradores vivieron una experiencia simbólica y profundamente transformadora. Cada sello representó una historia real, un país, un rostro, un sueño interrumpido y reconstruido. Cada relato escuchado fue un acto de reconocimiento. Y cada donativo entregado —ropa, alimentos, productos de aseo— fue una forma concreta de decir: no están solos.

El Cineforo del Migrante y Refugiado nos permitió reflexionar desde el arte. A través de las películas Patos, Desierto y Las Nadadoras, conversamos sobre resiliencia, desarraigo, valentía y derechos humanos. Las conversaciones que surgieron después de cada proyección demostraron que cuando abrimos espacios seguros para dialogar, también abrimos caminos para comprender.

La “Mochila de la Esperanza” cerró la jornada recordándonos que cada persona migrante carga más que pertenencias: carga sueños, memorias y una profunda esperanza de dignidad. Gracias al compromiso de nuestros equipos, logramos impactar cerca de 400 personas y fortalecer una cultura organizacional basada en la empatía, la diversidad y la inclusión.

Porque en TP entendemos que la inclusión no es un discurso, es una práctica cotidiana

Mega jornada de limpieza de playas: Cuidar lo que es de todos

En el Día Internacional de la Limpieza de Playas, 46 voluntarios se movilizaron hacia la Playa Marbella, en el distrito de Magdalena, con una convicción clara: el cuidado del planeta comienza con acciones concretas.

Tras una inducción inicial y el trabajo coordinado con la municipalidad, nuestros equipos se organizaron en grupos para recorrer la playa, recolectar residuos y clasificarlos adecuadamente. Cada bolsa llena fue un recordatorio de que el impacto ambiental también es responsabilidad colectiva.

La jornada no solo contribuyó a la preservación del entorno costero, sino que fortaleció el trabajo en equipo y el compromiso ciudadano. Con esta iniciativa esperamos impactar positivamente a cerca de 70.000 habitantes del distrito, demostrando que pequeñas acciones pueden generar grandes transformaciones en los espacios que compartimos.

Porque cuando cuidamos nuestros ecosistemas, cuidamos también la calidad de vida de nuestras comunidades.



Auténtica a carcajadas: La risa como acto de valentía

En el marco del Día Internacional de la Mujer, decidimos celebrar desde un lugar diferente: la autenticidad. Con el taller “Auténtica a Carcajadas”, 50 mujeres vivieron una experiencia donde la risa se convirtió en herramienta de empoderamiento.

Guiadas por especialistas en clown, nuestras colaboradoras exploraron la vulnerabilidad, soltaron tensiones y redescubrieron su voz interior. En cada dinámica hubo carcajadas, pero también reflexión. Porque reírnos de los estereotipos es una forma poderosa de desarmarlos.

El espacio nos recordó que la equidad no se construye únicamente con políticas, sino también fortaleciendo la autoestima, la seguridad y la confianza personal. Al reconectar con esa niña interior que imagina sin límites, reafirmamos nuestro compromiso de promover entornos laborales donde cada mujer pueda desarrollarse sin barreras ni prejuicios.

Más que un taller, fue una experiencia colectiva de liberación, autenticidad y sororidad.



6to Congreso internacional de voluntarios

El 6º Congreso Internacional de Voluntarios fue, sin duda, el corazón de nuestro año. Un espacio creado para reconocer el compromiso inquebrantable de quienes, con su tiempo, energía y convicción, demuestran que el voluntariado no es una actividad adicional: es una forma de vivir nuestros valores.

Este encuentro reunió a nuestra comunidad de voluntariado para celebrar lo logrado, pero sobre todo para recargar propósito. Fue un escenario donde la sostenibilidad dejó de ser un concepto técnico para convertirse en historias reales de resiliencia, disciplina, coherencia y transformación. Cada intervención nos recordó que el impacto social comienza cuando alguien decide actuar.



La conducción de Laura Barjum marcó el tono del evento con cercanía y calidez, creando una atmósfera de orgullo colectivo y conexión genuina. Gracias a su energía, dimos la bienvenida a voces que nos inspiraron profundamente. La música y el mensaje social de Herencia de Timbiquí nos conectaron con nuestras raíces y con el poder de la cultura como motor de transformación.

La historia de disciplina, perseverancia y pasión compartida por Rigoberto Urán nos recordó que los grandes logros se construyen paso a paso, incluso en los terrenos más desafiantes. Asimismo, las reflexiones de Julio César Murcia y Johana Rojas ampliaron nuestra mirada sobre innovación y humanidad desde la acción cotidiana.



Más que un congreso, fue una declaración colectiva: creemos en el poder de las personas para transformar realidades. Cada historia compartida encendió nuevas motivaciones, reafirmando que cuando el voluntariado se vive con autenticidad, se convierte en una fuerza imparable.

El 6º Congreso Internacional de Voluntarios no solo celebró lo que hemos hecho; fortaleció la convicción de que seguimos construyendo, juntos y juntas, el mundo que soñamos.

Un legado que seguirá transformando el futuro



Hay liderazgos que trascienden los resultados. Liderazgos que dejan huella en las personas, en la cultura y en la manera en que entendemos el propósito de lo que hacemos.

Hoy queremos reconocer y agradecer profundamente a quienes, desde su visión, humanidad y compromiso, ayudaron a construir el camino que hoy seguimos recorriendo en TP Colombia y TP Perú.

Su liderazgo no solo impulsó el crecimiento de nuestra organización; también inspiró una manera diferente de hacer empresa: más humana, más consciente, más sostenible y centrada en las personas. Gracias a su gestión, fortalecimos nuestra cultura, expandimos nuestro impacto social y ambiental, y consolidamos iniciativas que hoy continúan transformando vidas dentro y fuera de la organización.

Pero quizás el mayor legado que dejan es habernos demostrado que sí es posible liderar con propósito, generar impacto positivo y movilizar a miles de personas alrededor de una visión compartida: construir un mejor futuro para todos.

Aunque hoy asumen nuevos retos globales, su huella permanecerá en cada proyecto, cada iniciativa y cada persona que continúa creyendo en el poder de transformar el mundo desde la empatía, la innovación y la sostenibilidad.

Gracias por inspirarnos a soñar en grande, por impulsarnos a ir más allá y por recordarnos que el verdadero liderazgo es aquel que deja capacidades, propósito y esperanza para quienes continúan el camino.

Andrés Bernal y Karina Juarez gracias por demostrar que el liderazgo con visión, carácter y humanidad transforma organizaciones y trasciende en el tiempo.

Seguiremos construyendo sobre ese legado, convencidos de que el impacto más poderoso es el que permanece en las personas y trasciende generaciones.

Porque hoy más que nunca, nos mueve
seguir creando el mundo que soñamos.



Índice de contenidos GRI

cap. 8



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 2025, 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	3			
	2-5 Verificación externa	3			
	Actividades y trabajadores				
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	19			
	2-7 Trabajadores	92			
	2-8 Trabajadores que no son empleados	100			
	Gobernanza				
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	46			
	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	46			
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de los impactos	46			
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	25			
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	42			
	2-15 Conflictos de interés	50			
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	49			
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	48			
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	147			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN		
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación
GRI 2: Contenidos generales	2-19 Políticas de remuneración		No se comunica	Restricciones de confidencialidad	Información restringida
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	116			
	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	8			
	2-23 Compromisos y políticas	32			
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	33			
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	70			
	2-26 Mecanismos para solicitar el asesoramiento y plantear inquietudes	33			
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	53			
	2-28 Afiliación a asociaciones	31			
	Participación de los grupos de interés				
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	28			
	2-30 Convenios de negociación colectiva	69			
ASUNTOS MATERIALES					
GRI 3: Temas materiales	3-2 Lista de temas materiales	41			
	3-3- Gestión de los temas materiales	Descrito en cada asunto material			
ASUNTOS ECONÓMICOS					
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	76			
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	66			
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	110			
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	76			
202-1	Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	116			
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	48			
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	No procede			
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	30			
204-1	Proporción de gasto en proveedores	84			
205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	50			
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	51			
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	52			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN		
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	53			
207-1	Enfoque fiscal	54			
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	54			
207-3	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	51			
207-4	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	52			
ASUNTOS AMBIENTALES					
101-1	Políticas para detener y revertir la pérdida de biodiversidad	205			
301	Materiales		No procede		
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	192			
302-2	Consumo de energía fuera de la organización		No procede		
302-3	Intensidad energética	192			
302-4	Reducción del consumo energético	192			
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		No procede		
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	195			
303-2	Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	195			
303-3	Extracción de agua		No procede		
303-4	Vertido de agua		No procede		
303-5	Consumo de agua	195			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	197			
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	197			
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	197			
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	197			
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	197			
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	197			
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones atmosféricas significativas.		No procede		
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	199			
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	199			
306-3	Residuos generados	199			
306-4	Residuos no destinados a eliminación	199			
306-5	Residuos destinados a eliminación	199			
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	86			
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	86			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN		
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación
ASUNTOS SOCIALES					
401-1	Contrataciones de nuevos trabajadores y rotación de personal	102			
401-2	Prestaciones para los trabajadores a tiempo completo que no se dan a los trabajadores a tiempo parcial o temporales	113			
401-3	Permiso parental	184	Omisión del literal D y E	Complejidad para procesamiento de información	Gran tamaño población
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	69			
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	156			
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	168			
403-3	Servicios de salud en el trabajo	162			
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	164			
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	178			
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	178			
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	158			
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	158			
403-9	Lesiones por accidente laboral	172			
403-10	Las dolencias y enfermedades laborales	172			
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	145			
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los trabajadores y programas de ayuda a la transición	142			
404-3	Porcentaje de trabajadores que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	147			
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y trabajadores	49			
405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	120			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	137			
407-1	Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	68			
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	68			
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	68			

Agradecimientos

Este memorial fue realizado por el TOP Team 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:
Equipo de Responsabilidad Social & Sostenibilidad

Curaduría:
Equipo de Comunicaciones Internas

Diseño:
Equipo Laboratorio Creativo

Revisión:
Karina Juarez
VP Strategy Execution Latam
Santiago Cardona
VP OX
Robert Gutiérrez
Manager CSR & Sustainability

Aprobación:
Juan Herrera
CEO

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN		
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	68			
411	Derechos de pueblos indígenas		No procede		
413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	208			
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	86			
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	62			
416-1	Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	176			
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	176			
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	20			
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	20			
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	88			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	61			



TP.com