Reporte de Sostenibilidad 2023

INDICE

Mensaje de Nuestra Gerente General 3

NUESTRA ORGANIZACIÓN 5

Conociendo tgestiona 6
Nuestras Operaciones 8
Nuestros Pilares 10
Análisis de Materialidad 11
Grupos de Interés 12
Certificaciones 14

PILAR SOCIAL 15

Persona y Cultura 16
Diversidad y Equidad 25
Seguridad y Salud en el Trabajo 28
Enfoque Cliente 31
Compromiso con la Comunidad 32

PILAR AMBIENTAL 38

Cultura Ambiental 39
Gestión Energética 40
Gestión de Residuos 41
Gestión de Agua 43

PILAR GOBERNANZA 44

Estructura de Gobierno 45
Ética, Cumplimiento y Transparencia 46
Gestión de Riesgo Empresarial 48
Cadena de Suministro Responsable 49
Seguridad de la Información, Ciberseguridad e Innovación Tecnológica 51
Desempeño Económico 54

Mensaje de nuestra Gerente General

A nuestros grupos de interés

Es un orgullo presentar nuestro primer Reporte de Sostenibilidad, un documento que se alinea con estándares nacionales e internacionales y refleja nuestro firme compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Este reporte destaca el esfuerzo de todo el equipo de tgestiona a lo largo de 2023, resaltando nuestro desempeño en los pilares social, ambiental y de gobernanza.

Durante el año 2023, nos centramos en alcanzar la excelencia operativa a través de soluciones innovadoras y personalizadas en Facility Management, y en promover la sostenibilidad tanto dentro como fuera de nuestra organización. Este enfoque nos ha permitido continuar construyendo una empresa próspera, responsable y comprometida con la sostenibilidad.

Los resultados económicos obtenidos han sido positivos, lo que se respalda al contar con las certificaciones ISO más importantes de nuestro sector, como la 9001 en Calidad, la 14001 en Gestión Ambiental, la 45001 en Seguridad y Salud en el Trabajo, la 27001 en Seguridad de la Información y la 41001 en Facility Management. Además, hemos sido certificados como Great Place to Work, un reconocimiento que refuerza nuestro compromiso con la creación de un entorno laboral basado en la confianza, el bienestar y una cultura organizacional sólida.

Mensaje de nuestra Gerente General

En el pilar social, hemos persistido en fomentar el liderazgo entre los colaboradores y colaboradoras, permitiéndoles ser protagonistas de su propio desarrollo a través de diversos programas de formación y otros beneficios. Asimismo, nuestro programa de bienestar y seguridad en el trabajo ha creado un entorno laboral seguro y saludable para nuestros trabajadores, lo que se refleja en un nivel de compromiso con la empresa superior al 90%, según nuestra encuesta interna.

En el pilar ambiental, hemos promovido una cultura de sostenibilidad, trabajando en la creación de soluciones orientadas a lograr un modelo empresarial sostenible en gestión energética, gestión de residuos y gestión del agua, tanto en nuestros procesos internos como en los servicios que prestamos.

En el pilar de gobernanza, hemos mantenido nuestro compromiso con la inclusión de la diversidad en nuestros equipos de trabajo, logrando un hito significativo al alcanzar un 31% de representación femenina en diciembre de 2023. Este logro representa un aumento notable respecto al año anterior y es el resultado directo de la implementación de nuevas estrategias corporativas diseñadas para fomentar la equidad de género en nuestra organización. Mantenemos un firme compromiso con la creación y el mantenimiento de una cultura empresarial robusta contra la corrupción. Entendemos la importancia de respetar y cumplir todas las leyes, sin tolerar ninguna forma de soborno ni corrupción.

Para concluir, quiero expresar mi profundo agradecimiento a todos los miembros de nuestra querida empresa. Estoy orgullosa de liderar una organización comprometida y de primer nivel como Tgestiona.

Sigamos trabajando juntos para construir un futuro sostenible.

Vanessa Yupari Silva

NUESTRA ORGANIZACIÓN

Conociendo tgestiona

Lo primero que haremos es viajar a nuestra historia

2001

tgestiona nace un 1° de abril de 2001 como resultado de una escisión de Telefónica del Perú. Desde entonces, se ha convertido en una compañía de servicios de soporte atendiendo a las empresas del Grupo Telefonica.

2007

En sus primeros siete años, tgestiona sentó las bases de la organización, enfocándose en pilares fundamentales como la experiencia, calidad, compromiso, transparencia y colaboración.
Posteriormente, se creó la gerencia de Facility Management para fortalecer aún mas su estructura y servicios.

2008

Telefónica España reconoce la evolución positiva de tgestiona y decide expandir su alcance, ofreciendo servicios de mantenimiento de infraestructuras y tecnología a nuevos clientes mas allá del Grupo Telefónica.
Esta estrategia posiciona a la empresa como un referente del Facility Management en el mercado peruano, abarcando diversos sectores económicos como servicios, retail, entre otros.

2016

2017

Tras 16 años de aprendizaje e importante crecimiento en el mercado, Telefónica España vendió la operación de tgestiona a destacados inversionistas peruanos. Estos nuevos propietarios mantuvieron las buenas prácticas adquiridas y fortalecieron la cultura organizacional en aspectos sociales, ambientales y de gobernanza.

2018

tgestiona se consolida como un operador independiente, destacándose como una compañía fortalecida y flexible, sustentada en una cultura organizacional con valores sólidos y buenas prácticas. Este compromiso se refleja en el orgullo que compartimos como parte de esta gran familia. La empresa tiene una amplia presencia a nivel nacional, con profesionales en 20 ciudades del país, incluyendo Lima, Piura, Arequipa, Huancayo e Iquitos, entre otras.

2021

El 1° enero de 2021, tgestiona se transformó, como resultado de una escisión, conviertiéndose en la organización de Tgestiona Servicios Globales S.A.C. Se destaca por ofrecer una experiencia de servicio excepcional a través de soluciones innovadoras y personalizadas de Facility Management en diversas especialidades, manteniendo altos estándares de calidad, ambientales y de seguridad. Esta dedicación ha permitido que la empresa se posiciones en el mercado por la calidad de sus servicios.

2023

tgestiona

22 años de continuo desarrollo, crecimiento y éxito, basados en altos estándares éticos de integridad y respeto hacia nuestros grupos de interés. Nuestras políticas y directrices internas que abarcan las mejores prácticas en ámbitos sociales, ambientales y de gobernanza, son el fundamento de la excelencia y rectitud en cada una de nuestras acciones. Adicionalmente contamos con cinco (05) certificaciones ISO (9001, 14001, 45001, 41001, 27001), demostrando nuestro compromiso con la calidad, eficiencia y sostenibilidad. Estas directrices son compartidas a todos nuestros colaboradores y aliados.

La experiencia que nos destaca nos permite afirmar con confianza que somos una empresa lider a nivel nacional en serivicios de Facility Management, enfocados en la profesionalización y desarrollo del país. Todo ello es posible gracias al esfuerzo y dedicación de nuestros colaboradores y colaboradoras.

Visión

Ser el líder en soluciones de Facility Management, brindando modelos de negocio innovadores, promoviendo la sostenibilidad y la responsabilidad social.

Misión

Birndar soluciones de Facility Management con efectividad, compromiso y flexibilidad, siendo un soporte incondicional para nuestros Clientes.

Propósito

Brindar experiencia de servicio a nuestros usuarios a través de soluciones innovadoras y personalizadas de Facility Management y en sus diversas especialidades con estándares de calidad y seguridad; y liderando la profesionalización del sector.

Nuestros valores

En tgestiona tenemos seis valores que nos identifican y que forman parte de nuestra cultura organizacional.

Nuestras Operaciones

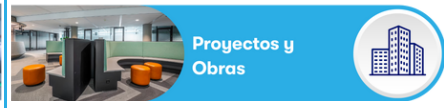
Somos una organización líder en el servicio de Facility Management a nivel nacional. Contamos con un equipo propio de profesionales especializados que se despliega eficientemente en cada punto del Perú, asegurando la continuidad de los negocios de nuestros clientes y proporcionando servicios de calidad.

Dentro de nuestro portafolio de servicios de Facility Management, se encuentra:

Auditoria energética, gestión energética y gestión de residuos.

Software de mantenimiento, diseño de soluciones tecnológicas y gestión, automatización y control (IoT).

Gestión de mantenimiento, mantenimiento preventivo y correctivo electromecánico, seguridad electrónica, electrónico y de detección contra incendios y Handyman.



Diseño de espacios, ingeniería de proyectos (HVAC y seguridad electrónica), consultorías técnicas, acondicionamiento de espacios, remodelaciones, obras menores.

Gestión de activos, supervisión on-site, control de proveedores, evaluación y reporting, gerencia de proyectos y supervisión de obras.

Trámites municipales y en entidades gubernamentales (licencia de funcionamiento, certificado ITSE, gestión de anuncios públicos), inspecciones técnicas inmobiliarias, saneamiento técnico legal y consultoría inmobiliaria.

Servicios generales, provisión de servicios administrativos, helpdesk y back office.

+15 000

Requerimientos mensuales

+210

Contratos administrados y supervisados con terceros

+2.1 MM

m2 de inmuebles gestionados

(sedes administrativas, oficinas comerciales, almacenes, tiendas y otros)

Nuestros Pilares

Nos esforzamos por generar un impacto positivo en la sociedad, nuestros clientes y demás grupos de interés, promoviendo la igualdad de oportunidades y la inclusión de todos los colaboradores, garantizando un entorno laboral que respeta y protege los derechos humanos.

En nuestras operaciones, nos esforzamos por generar eficiencias que nos permitan reducir el impacto de nuestras actividades y lograr un uso eficiente de los recursos.

Nos comprometemos en fomentar una cultura corporativa basada en la ética, la integridad, la transparencia e impulsamos la innovación tecnológica.

Nuestro desempeño anual está alineado con los tres pilares de nuestra estrategia de sostenibilidad, así como con los resultados obtenidos a traves de nuestros servicios. Como resultado de nuestras acciones en cada uno de los pilares durante el año 2023, hemos logrado impactar positivamente en doce (12) Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) :

Análisis de Materialidad

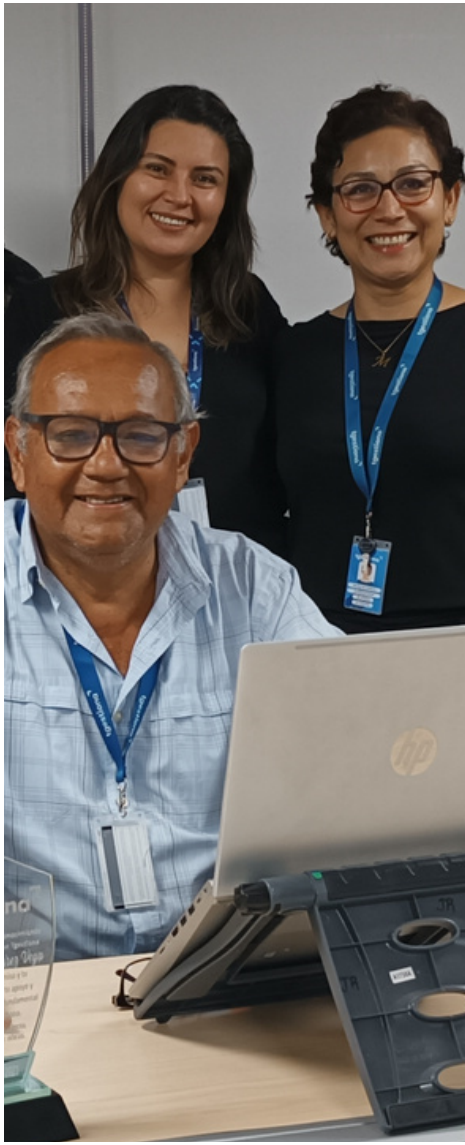
En el año 2023, hemos centrado nuestros esfuerzos en incorporar los estándares de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidades en nuestros procesos y servicios, focalizándonos especialmente en la integración de estos ODS en los pilares estratégicos de sostenibilidad de la organización.

Asimismo, durante el año 2024, nos dedicamos a realizar la elaboración de nuestro primer reporte de sostenibilidad, enfocándonos y considerando a los principales grupos de interés. Nuestro objetivo es comunicar, de manera transparente y precisa el impacto ambiental, social y de gobernanza de nuestras actividades, así como los principales resultados de nuestra gestión.

Hemos elaborado una matriz basada en un proceso de materialidad que considera los riesgos, impactos y la probabilidad de ocurrencia sobre las dimensiones ambiental, social y gobernanza, así como la evaluación del contexto interno y externo.

Grupos de Interés

Grupo de Interés	Relación con ellos	Mecanismo de comunicación
Accionistas	Dueño o representante que nos proveen de capital para realizar inversiones en la organización.	• Reunión presencial o virtual • Conference Call (Microsoft Teams, WhatsApp) • Reportes
Directorio	Dueño o representante que proporciona una estructura organizativa clara y eficiente para la toma de decisiones, la supervisión y la coordinación de estrategias, asegurando el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos por la organización.	• Reunión presencial o virtual • Conference Call (Microsoft Teams, WhatsApp) • Reportes
Alta Dirección	Persona encargada de establecer la visión, las estrategias y las políticas generales de la organización, así como de supervisar su implementación para asegurar el logro de los objetivos y metas empresariales.	• Reunión de comunicación presencial o virtual (línea, P&L, comités) • Comunicación a través línea directa, correo y entre otros (Microsoft Teams, WhatsApp)
Colaboradores	Personas que tienen una relación contractual y desempeñan labores dentro de la organización.	• Reunión de comunicación presencial o virtual • Comunicación a través línea directa, correo y entre otros (Microsoft Teams, WhatsApp) • Reporte de desempeño • Canales de transparencia • Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo y de hostigamiento sexual • Murales y medios internos (KM-tgestiona, Intranet, pagina web)
Áreas de soporte	Personas que tienen una relación contractual y desempeñan labores en las áreas de soporte dentro de la organización.	
Área operativa	Personas que tienen una relación contractual y desempeñan labores en las operaciones dentro de la organización.	



Grupos de Interés

Grupo de Interés	Relación con ellos	Mecanismo de comunicación
Proveedores	Personas jurídicas y naturales que nos abastecen de bienes y servicios claves para la continuidad de nuestros servicios.	• Comunicación a través línea directa, correo y entre otros (Microsoft Teams, WhatsApp y Canal de Transparencia) • Contrato, ordenes de compra y desempeño de proveedores • Medios virtuales (página web, LinkedIn)
Clientes	Personas que adquieren nuestros servicios con quienes mantenemos un contrato.	• Comunicación a través línea directa, correo y entre otros (Microsoft Teams, WhatsApp y Canal de Transparencia) • Asesoría y acompañamiento por ejecutivos de cuenta • Medio internos: Software de gestión de inmuebles - EDI • Medios virtuales (página web, LinkedIn)
Entidades Reguladoras	Representado por el Gobierno central y los gobiernos locales. Son los responsables de establecer el marco legal que debemos cumplir para poder brindar los servicios. También otorgan las licencias de los establecimientos en los cuales operamos. Y a ellos reportamos nuestro cumplimiento regulatorio.	• Cartas, oficios de consulta o requerimientos • Plataformas de las entidades reguladoras • Participación a reuniones reguladoras virtuales o presenciales • Canal de Transparencia
Sociedad	La comunidad de tgestiona está conformada por todas las personas, como: vecinos, clientes y organizaciones y colaboradores en donde brindamos servicios.	• Cartas, oficios de consulta o requerimientos • Participación a reuniones virtuales o presenciales • Medios virtuales (página web, LinkedIn • Comunicación a través línea directa, correo y entre otros (Microsoft Teams, WhatsApp y Canal de Transparencia)
ONGs Asociaciones y otras organizaciones	Está conformada por todas las ONG ‘s, asociaciones que mantienen un convenio, patronato y membresía con tgestiona.	• Cartas, oficios de consulta o requerimientos • Participación a reuniones virtuales o presenciales • Medios virtuales (página web, LinkedIn) • Comunicación a través línea directa, correo y entre otros (Microsoft Teams, WhatsApp y Canal de Transparencia)

Certificaciones

El 2023 fue un año positivo, puesto que nuestro compromiso y acciones fueron certificadas en lo siguiente:

Gestión de inmuebles

Somos la primera organización proveedora de servicios en Perú en obtener la certificación internacional ISO 41001 en Facility Management, y de incorporar en la certificación la operación específica con algunos de nuestros clientes, como son Telefónica del Perú, Scotiabank Perú y Banco Internacional del Perú S.A.A.

Este año, reafirmamos nuestro compromiso con la excelencia operacional en la gestión de inmuebles al validar nuestra certificación ISO 41001. Este logro refleja nuestro esfuerzo continuo por mantener e incorporar a los más altos estándares en Facility Management.

Great Place to Work

En tgestiona, estamos comprometidos con fomentar una cultura organizacional positiva y enriquecedora. En 2023, este compromiso se vio reflejado en la obtención de la certificación Great Place To Work (GPTW), un reconocimiento que destaca nuestra dedicación a crear un ambiente laboral excepcional y atractivo donde los colaboradores se sientan valorados y motivados.

Sistemas de Gestión

Este año, tgestiona reafirmó su compromiso con la excelencia operacional al validar nuestras certificaciones ISO 9001 en Gestión de la Calidad, ISO 14001 en Gestión Ambiental y ISO 45001 en Seguridad y Salud en el Trabajo. Este esfuerzo refleja nuestra dedicación constante a mejorar la calidad de nuestros servicios y procesos, minimizar el impacto ambiental de nuestras actividades y promover la sostenibilidad, y garantizar un entorno laboral seguro y saludable previniendo lesiones y enfermedades laborales.

Además, tgestiona ha logrado la certificación ISO 27001 en Gestión de Seguridad de la Información, demostrando nuestro compromiso con la protección de datos. Esta certificación asegura que nuestros procesos operativos protegen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, alineándonos con los principios de sostenibilidad. Este logro refuerza nuestro compromiso con la seguridad de los activos de información vitales para nuestros clientes y otros grupos de interés.

PILAR SOCIAL

Personas y Cultura

Nuestros colaboradores son el corazón de tgestiona, siendo su energía, pasión y compromiso elementos claves que impactan directamente en el desempeño de la organización y en la calidad de los servicios que brindamos. Su dedicación contribuye significativamente a acercarnos cada vez más a nuestra visión corporativa.

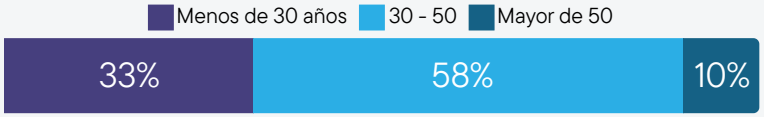
En tgestiona tenemos la frase “Tu esencia, nuestro éxito”, ya que creemos firmemente que cada colaborador aporta con sus valores, talento y experiencias, generando la sinergia que nos define y nos distingue. A continuación, presentamos como se encuentra compuesto:

Nuestro Talento

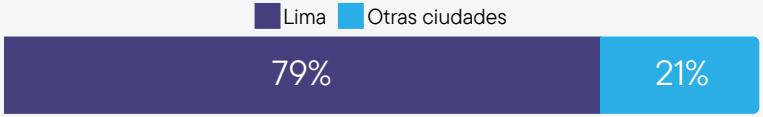
Al cierre del año 2023, nuestra dotación de empleados fue de 452 colaboradores. A continuación, se presenta la composición de nuestra fuerza laboral, demostrando nuestro compromiso de ofrecer condiciones laborales para el talento que forma parte de nuestra organización.

Fuerza laboral por género (*)

Fuerza laboral por edad (*)



Fuerza laboral por ubicación (*)



Fuerza laboral por posición (*)

(*) Incluye sólo a los colaboradores de jornada completa

Formación

Fomentamos la autogestión del desarrollo profesional y empoderamos a nuestros colaboradores para que continúen adquiriendo nuevas habilidades, a través de la participación en programas de formación. Nuestros procesos formativos se clasifican en iniciativas dirigidas a toda la organización, aquellas dirigidas a un colectivo especifico y las que responden a necesidades individuales.

En un entorno empresarial en constante cambio y evolución, reconocemos la necesidad de desarrollar y mejorar las habilidades de nuestra fuerza laboral, ya que ello trae consigo una clara ventaja competitiva. La capacitación de nuestros colaboradores y colaboradoras no solo les brinda las herramientas necesarias para realizar su trabajo de manera más eficiente, sino que también fomenta un sentido de compromiso y lealtad hacia nuestra organización. Además, la capacitación constante ayuda a mantener a los colaboradores actualizados sobre las últimas tendencias, tecnologías y mejores prácticas. Esto nos permite ubicarnos a la vanguardia de la innovación y adaptarnos rápidamente a los cambios del mercado.

Los colaboradores capacitados se convierten en activos valiosos que pueden impulsar la productividad, la calidad del trabajo y la eficiencia operativa.

Por este motivo, en el año 2023 logramos desarrollar:

30 Capacitaciones

80% de participación

Temas	Número de capacitaciones	Número de participantes
Conocimiento técnico	19	1131
Habilidades blandas	11	477

Management Review

Nuestro propósito fundamental es lograr las metas establecidas por la organización y asegurar el bienestar y desarrollo profesional de nuestros colaboradores. Por esta razón, realizamos anualmente una evaluación del desempeño a través del Management Review para aquellos colaboradores con más de 6 meses en la organización. Este proceso se lleva a cabo tras la revisión de los resultados financieros y operacionales del año anterior, generalmente en el mes de febrero y lo lidera el área de Recursos Humanos.
La evaluación busca:

- Identificar al colaborador que tiene alto potencial y excelente desempeño (Personal Talento clave) que puedan ascender a posiciones de mayor responsabilidad.
- Identificar al colaborador clave (talentos) dentro de la organización con el fin de fidelizarlos y potencializarlos.
- Proporcionar una herramienta que asista a los líderes en la toma de decisiones y el feedback a sus colaboradores.
- Utilizar los resultados como input para elaborar planes de desarrollo, sucesión y retribución salarial.

En el año 2023, como resultado de este proceso, se identificó un total de:

37

colaboradores que sobresalieron por su destacado potencial y desempeño. Talentos claves para la organización

Tipo de Talento	Número de colaboradores
Talento Estratégico	25
Talento Emprendedor	12

Programa Talento

En tgestiona, es vital que nuestros colaboradores compartan una alineación profunda con los objetivos corporativos, mostrando un compromiso con la visión, misión, propósito y valores de la organización. Valoramos y reconocemos a los colaboradores que adoptan nuestras mestas como propias, convirtiéndose en elementos esenciales para impulsar el desarrollo integral de la organización de manera responsable y sostenible.

Esta apreciación y reconocimiento se llevan a cabo a través del Programa Talento, cuyo propósito es identificar y reconocer el potencial de nuestros trabajadores más sobresalientes del último año, en particular aquellos identificados como Talento Estratégico y Talento Emprendedor durante la evaluación del Management Review.

En el año 2023, logramos reconocer a 37 colaboradores excepcionales en este programa. Como parte integral de este reconocimiento, participaron en un programa de capacitación que totalizó 217 horas hombre, fortaleciendo de manera sostenible sus habilidades y competencias.

Política Salarial

En tgestiona, hemos establecido lineamientos que fortalecen nuestra estrategia salarial, asegurando una gestión de compensaciones equitativa internamente y competitiva en el mercado. Nuestra Política Salarial, aplicable a todos los colaboradores sin excepción, se implementa en diversas situaciones como la atracción y retención del talento, desarrollo profesional, ajustes salariales, promociones y ascensos, fidelización, evaluación de desempeño y nivelación con el mercado.

Durante el año 2023, hemos realizado mas de 200 ajustes salariales para nuestros colaboradores. De estos, 56 fueron resultado del proceso de evaluación del Management Review, mientras que los demás ajustes salariales corresponden a diversas situaciones, como fidelización, promoción y otros, en relación con la Politica Salarial.

Participación y Retroalimentación de los Colaboradores

En tgestiona, queremos escuchar la voz de nuestros colaboradores y reconocer su gran trabajo. Por ello, durante el 2023, empleamos diversas herramientas para apoyar su experiencia como colaboradores, ayudándoles a conectar, colaborar y celebrar.

Primera línea

Se trata de un espacio diseñado para promover una conversación abierta y fluida entre los miembros de la Primera Línea, que se lleva a cabo mensualmente, ya sea de forma virtual o presencial. Con la participación de la Gerencia General, Directores y Gerentes, el propósito de estas reuniones es compartir la información previamente acordada en el directorio, así como permitir que los gerentes presenten información relevante de sus áreas de interés general. Esta reunión es el reflejo del crecimiento empresarial óptimo que perseguimos, orientando así el progreso exitoso de cada gerencia y sus miembros.

Además, contamos con la reunión de Ejecutivos, que se lleva a cabo mensualmente y convoca a los 37 ejecutivos de tgestiona para discutir temas variados, principalmente relacionados con el avance de los resultados de los indicadores propuestos para el año en curso. Esta reunión incluye una ronda de preguntas para aclarar dudas o comentarios sobre lo expuesto. De igual manera, los ejecutivos realizan reuniones continuas para transmitir la información de interés general a los colaboradores de sus áreas, asegurando así una difusión efectiva de la información relevante y fomentando la participación activa de los colaboradores.

Profit and Loss (P&L)

Las reuniones mensuales de Profit and Loss (P&L) se llevan a cabo de forma presencial o virtual y cuentan con la asistencia del Director de operaciones, los Gerentes y Jefes de cuenta, y el Responsable de control interno. Además, se fomenta la participación de colaboradores como analistas e inspectores. El objetivo principal de estas reuniones es revisar los resultados de cada unidad de negocio y propiciar un espacio de diálogo con los líderes de la organización, asegurando que se sientan escuchados y activamente involucrados en el rumbo de la organización. De esta manera, se alienta a que diversos colaboradores contribuyan con su trabajo constante al desarrollo de tgestiona. En el año 2023, se han realizado un total de 12 reuniones anuales.

Reunión de comunicación

Innovamos constantemente la forma de interactuar con nuestros colaboradores a nivel nacional, empleamos diversos canales, desde reuniones tradicionales hasta el uso de la plataforma microsoft teams. Esta estrategia nos permite adaptarnos a las diversas preferencias de nuestros colaboradores respecto a cómo prefieren recibir información, asegurando así que todos se sientan incluidos y valorados. Además, cada trimestre, la Gerencia General ofrece la retroalimentación sobre los resultados y el progreso de los objetivos estratégicos, así como de los programas relacionados con salud, seguridad, medio ambiente. De esta manera, garantizamos una interacción efectiva y en tiempo real con todos los miembros de tgestiona.

Reconocimientos de mejores colaboradores y proyectos

El programa está diseñado para reconocer y recompensar a los colaboradores y proyectos de tgestiona que han tenido una gestión destacable durante el año. Los colaboradores son nominados por cada categoría y por cada área, luego los responsables de cada área revisan los criterios de selección y evaluación; y en consenso deliberan la nominación a los mejores colaboradores por cada categoría. En el año 2023, se reconoció a 28 colaboradores por su excepcional desempeño y compromiso.

Medición de Bienestar y Compromiso

En tgestiona nos esforzamos por enriquecer nuestro ambiente y las condiciones laborales, buscando comprender las percepciones y necesidades de nuestros colaboradores y colaboradoras, así como su satisfacción con la organización. Esta comprensión nos impulsa a seguir mejorando cada día nuestro bienestar y compromiso. Por eso, llevamos a cabo una medición en el año, dirigidas a todos los colaboradores con más de tres meses en la organización. La encuesta de clima laboral mide el nivel de satisfacción con dimensiones que queremos potenciar tales como empoderamiento, cultura, relación en el equipo y otras.

En 2023, logramos una participación del 88% de nuestros colaboradores en la encuesta de clima laboral. Este resultado es un claro indicador de nuestra sólida cultura de sostenibilidad y del compromiso de nuestro equipo con el éxito de la empresa.

Dimensiones

- Lineamiento estratégico
- Confianza en los líderes
- Relación con Jefe Directo
- Relación con el equipo
- Oportunidades de desarrollo
- Reconocimiento
- Empoderamiento
- Ambiente Laboral
- Cultura

Participación de la encuesta de clima laboral por género

Género	Número de colaboradores	Porcentaje de colaboradores
Femenino	240	68%
Masculino	112	32%

En 2023, nos orgullece haber obtenido la certificación como Great Place to Work, logrando un benchmark de 86% que refleja que los colaboradores de tgestiona consideran que nuestra empresa es un excelente lugar para trabajar, superando el promedio del mercado, que se sitúa en el 75% .

(Fuente: Estudio de ambiente y cultura organizacional de Great Place to Work® Perú en 2020-20)

Beneficios Adicionales

Además de los beneficios enmarcados en la normativa nacional, en tgestiona proporcionamos beneficios adicionales que contribuyen con el bienestar de nuestros colaboradores. Dichos beneficios se describen a continuación:

Trabajamos de forma flexible, con tres días de presencia en la oficina y dos días de trabajo virtual.

La fecha natal del colaborador es super importante. Lo sabemos. Por eso, en tgestiona, ellos (as) puedan disfrutar de su dia de una manera distinta. Se brinda la tarde libre y una torta por los cumpleaños.

Otorgamos a nuestros colaboradores que son padres de familia un bono de asignación escolar. En el 2023, se brindó este beneficio a 124 colaboradores.

El sano entretenimiento familiar cuenta con nuestra bonita complicidad. Es que contamos con covenios que permiten a los colaboradores (as) a precios preferenciales, disfrutar de servicios que abarcan salud, entretenimiento y productos alimenticios como: cine, peluqueria, parque de diversiones para niños, gimnasio, teatro, circos, idioma y restaurantes.
Bimbo, TIGO, Mary Kay, Perufarma, Cinetplanet, tradición peruana, plataforma de descuentos BEE.

Otorgamos a nuestros colaboradores (as) préstamos administrativos sin intereses equivalentes de hasta un sueldo, destinados a aliviar situaciones de emergencia relacionadas con salud, vivienda o estudios. En el año 2023, se brindo 18 prestamos.

Entendemos que la pérdida de un ser querido es un momento difícil, y es importante que nuestros colaboradores sientan el apoyo y acompañamiento de tgestiona. Por ello ofrecemos una asignación por defunción, reembolso por capilla ardiente hasta S/. 1,100 y un arreglo floral. En el año 2023, se otorgó este beneficio a 9 colaboradores.

Diversidad y Equidad

Diversidad en Órganos de Gobierno y Empleados

Todas las personas somos diferentes, únicas y especiales, y creemos que todas tienen que sentirse parte de tgestiona. La diversidad y la equidad son temas importantes para tgestiona, por eso nos esforzamos por inculcar valores de respeto por la diversidad entre nuestra organización.

Al cierre del 2023 se cuenta con los siguientes indicadores:

	Colaboradores en las posiciones de Ejecutivos	
	Femenino	Masculino
2021	32%	68%
2022	37%	63%
2023	38%	62%

Un indicador que nos permite evaluar el grado de compromiso de nuestra organización con la equidad y la diversidad es la distribución de los empleados por ubicación y por género, que se muestra en detalle a continuación:

	Lima (*)		Otras Ciudades (*)	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
2021	25%	53%	3%	20%
2022	27%	52%	3%	18%
2023	28%	50%	3%	18%

(*) Incluye sólo a los colaboradores de jornada completa

Otro indicador relevante es la distribución del personal considerando su rango de edad y su género. La siguiente tabla muestra el indicador:

	Femenino (*)			Masculino (*)		
	<30 años	Entre 30 y 50 años	> 50 años	<30 años	Entre 30 y 50 años	> 50 años
2021	31%	56%	13%	32%	58%	9%
2022	33%	55%	11%	31%	60%	10%
2023	35%	52%	13%	32%	60%	8%

(*) Incluye sólo a los colaboradores de jornada completa

La siguiente tabla resume el porcentaje de la distribución del personal, según la categoría laboral y género, también es un indicador para tomar en cuenta, para la implementación de iniciativas que ayuden a seguir promoviendo la diversidad, equidad y la inclusión en nuestra organización.

Grupo Laboral (*)	Ejecutivo		Administrativo		Operativos	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
2021	32%	68%	47%	53%	1%	99%
2022	37%	63%	49%	51%	2%	98%
2023	38%	62%	54%	46%	1%	99%

(*) Incluye sólo a los colaboradores de jornada completa

Atracción y Talento

Nuestra estrategia de atracción de talento es traer a la organización talento diverso e idóneo para cada uno de los roles, dejando de lado sesgos y estereotipos. En este sentido, nuestro proceso de reclutamiento no establece un perfil direccionado o que indique un requisito por género, ya que nos centramos en seleccionar a los candidatos de acuerdo con su experiencia, potencial y habilidades durante todo el proceso.

Durante el año 2023, en el proceso de reclutamiento se ha tenido 50,832 postulantes. A continuación presentamos nuestros indicadores:

Postulantes por plataforma de postulación

Plataforma	Número de postulantes	Porcentaje de postulantes
Computrabajo	45,385	89%
Bumeran	5,330	10%
Otros	117	0.2%
Total	50,832	

Nuevas contrataciones por género

Género	Número de contrataciones	Porcentaje de contrataciones
Femenino	101	28%
Masculino	258	72%
Total	359	

Seguridad y Salud en el Trabajo

Evaluación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Para tgestiona, el ser humano está por encima de todos nuestros demás objetivos y prioridades. Ninguna situación de emergencia, operación o resultado puede comprometer la salud o seguridad de nuestra gente. Así lo declaramos en nuestra Política integrada de Calidad, de Medio Ambiente, de Seguridad y Salud en el Trabajo y de Responsabilidad Social, y en nuestros principios corporativos. La seguridad es un valor que orienta nuestras decisiones en el día a día para la construcción de un ambiente libre de riesgos en nuestras operaciones, así como es clave en el cumplimiento de la legislación aplicable y los compromisos asumidos.

Nuestras metas, objetivos, planes y programas son desarrollados para fortalecer la cultura de Seguridad y Salud en el Trabajo durante cada año, existiendo una constante preocupación en la mejora continua. Verificamos la efectividad de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo a través de las auditorias interna y externas, logrando la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme al estándar ISO 45001 para el año 2023. Este compromiso constante refleja nuestra dedicación hacia la seguridad y bienestar de nuestro equipo.

Al cierre del año 2023, con 1,145,338 horas hombres trabajadas registramos:

0.11	**1**	**5**	**0**
Índice de Accidentabilidad	Incidente	Accidentes Incapacitantes	Enfermedades Ocupacionales

Cultura de Seguridad y Salud Ocupacional

Promovemos el bienestar integral de nuestros colaboradores mediante el programa de capacitación que abarcan temas como seguridad, salud en el trabajo, salud ocupacional, sistemas de gestión y medio ambiente. Estas capacitaciones proporcionan a nuestro equipo conocimientos necesarios para prevenir situaciones que puedan afectar su salud física y mental, así como el impacto al medio ambiente.

El programa de capacitaciones del año 2023 abordo los siguiente:

Cultura	Temas	Número de temas	Número de participantes	Porcentaje de participación
Seguridad y Salud en el Trabajo	• Matriz IPERC • Sistema integrado de gestión • Manejo defensivo • Trabajos en altura (nivel I) • Protocolos de trabajo de alto riesgos • Seguridad con trabajos con riesgo eléctrico • Taller ATS, PETAR y acta de conformidad • Taller inspecciones de seguridad • Seguridad en el uso de herramientas manuales y eléctricas • Seguridad para trabajos en altura	10	1500	85%
Salud Ocupacional	• Primeros auxilios • Ergonomía en el trabajo • Gestión de la salud mental y manejo del estrés • Medidas preventivas para la radiación solar	4	1522	81%

Semana de Seguridad y Salud en el Trabajo

En línea con nuestro compromiso por la Seguridad y Salud en el Trabajo, en abril de 2023, durante la Semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo, impulsamos una destacada campaña de sensibilización.

Este enfoque integral involucró a todos nuestros colaboradores en diversas dinámicas, evidenciando su compromiso y participación activa en la promoción de un entorno laboral seguro y saludable.

Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo

Nuestro comité tiene la función de vigilar el desempeño del SGSST y proponer las medidas preventivas y correctivas que crea conveniente. Este comité está compuesto por 06 miembros titulares y 06 suplentes. El 50 % de los miembros se designó por la organización y el otro 50 %, fue elegido por los colaboradores mediante un proceso electoral.

En el año 2023, desarrollamos las siguientes capacitaciones para nuestros miembros del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Temas	Número de temas	Número de participantes	Porcentaje de participación
• Identificación de peligros y evaluación de riesgos – IPERC • Taller: reporte e investigación de accidentes • Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias	3	15	83%

Brigadas de Emergencia

Hemos establecido brigadas de emergencia conformadas por nuestros colaboradores, quienes asumen la responsabilidad de poner en práctica el plan de respuesta ante emergencias. Este detallado documento establece procedimientos a seguir en situaciones de crisis, delineando pasos específicos para actuar de manera efectiva ante cualquier eventualidad.

Cada brigada desempeña roles y responsabilidad específicos, lo que asegura una acción coordinada y efectiva en áreas como primeros auxilios, evacuación, control de incendios y manejo de derrames. Para garantizar su desempeño, nuestros brigadistas reciben una capacitación especializada en temas claves que refuerzan su capacidad de respuesta ante emergencias. Además, hemos adaptado estas brigadas de emergencia para cada una de las operaciones con nuestros clientes, garantizando así una estrategia a medida y eficiente que contribuye a la continuidad de negocio.

En el año 2023, desarrollamos las siguientes capacitaciones:

Temas	Número de participantes
• Primeros auxilios (simulación) • Evacuación y manejo de derrames • Manejo de extintores	264

Enfoque Cliente

En tgestiona nos basamos en cuatros pilares fundamentales para gestionar la satisfacción y atención a nuestros clientes.

ATENCIÓN DEL SERVICIO

- Soporte 24 horas, 7 días a la semana
- Información, registro y documentación
- Comunicación efectiva y oportuna

SISTEMA DE CONTROL Y GESTIÓN

- Software EDI
- Pentanorma ISO
- Auditorías Internas
- Encuesta de Satisfacción

MONITOREO

- Identificación y atención
- Seguimiento del servicio
- Iniciativas de innovación
- Mejora continua de procesos y modelo de servicio

SOFTWARE DE GESTIÓN EDI

- Gestión de activos y servicios
- Gestión proveedores
- Valoración del servicio

Compromiso con la Comunidad

Nuestro objetivo es asegurar que nuestra presencia en los servicios que brindamos tenga un impacto positivo claro, fortalecer la continuidad del negocio de nuestros clientes y otros grupos de interés, y mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, sus familias y los proveedores que son fundamentales para el sostenimiento de nuestros servicios.

Por esta razón, en 2023, llevamos a cabo diversos programas en las áreas social, educativa, ambiental y de participación.

Apoyo a Comunidades afectadas por el Ciclón Yaku

El objetivo de este proyecto fue apoyar a las comunidades afectadas por las intensas lluvias y los huaicos generados por el ciclón Yaku, a través de la donación de víveres, los mismos que fueron recolectados mediante una campaña interna de donación.

Con la participación de los colaboradores se logró recaudar alimentos no perecibles, ropa, agua, pañales, útiles de aseo, toallas y mantas. Además, la organización contribuyó económicamente para la adquisición de víveres.

Nuestros colaboradores participaron como voluntarios para realizar la entrega directa de lo recaudado a las comunidades de Cieneguilla, Chiclayo, Piura, Chimbote y Jicamarca.

5

Comunidades beneficiadas

Proyecto “El especial”

La pastelería “El especial”, ubicada en Yungay, se destaca por su compromiso de ofrecer oportunidades valiosas a jóvenes con habilidades especiales, permitiéndoles sentirse valiosos y contribuir a la sociedad y a sus familias, además de brindarles la posibilidad de generar ingresos para sus hogares.

En 2022, tgestiona apoyo a la pastelería “El especial” mediante el patrocinio a la Asociación Proyecta Perú. Gracias a esta colaboración, logramos que “El especial” ampliara su establecimiento, creando espacios dedicados a talleres de formación, ventas y atención al público.

Asimismo, Impulsados por el espíritu navideño y mantenimiento nuestro compromiso con el desarrollo social, los ejecutivos de tgestiona llevaron a cabo una actividad de voluntariado en “Regala sonrisas Yungay” en Ancash, donde compartieron momentos de alegría y diversión con los niños de Yungay.

En 2023, tgestiona mantuvo su compromiso con el proyecto de la pastelería "El especial", enfocándose en mejorar el sistema eléctrico del local para adecuarlo a los estándares de seguridad y evitar riesgos para las personas en las instalaciones. Con el apoyo de los colaboradores voluntarios de tgestiona, se logró realizar la evaluación preliminar, el desarrollo del proyecto y la inauguración de la pastelería el 26 de agosto de 2023. Además, brindamos apoyo a través de una donación de materiales y equipos esenciales para este proyecto.

300

niños beneficiados

Regala una Mañana

Fortaleciendo nuestro compromiso con la comunidad y promoviendo valores de solidaridad y empatía, tgestiona tuvo como propósito organizar un compartir navideño denominado “Regala una mañana” para los niños de la olla común “Fe y Esperanza” de Villa María del Triunfo. El 14 de diciembre se celebró el compartir junto a colaboradores voluntarios, que desarrollaron diversas dinámicas y juegos, y realizaron la entrega de panetones, golosinas, juguetes y otros. Gracias a la contribución económica de la organización y de los colaboradores, logramos cumplir con nuestro propósito.

150
niños beneficiados

33
Voluntarios

Ponle Corazón

Participamos en la campaña nacional "Ponle corazón" con la Fundación Peruana de Cáncer (FPC) con el objetivo de recaudar fondos destinados a cubrir los gastos de asistencia integral para los pacientes de cáncer en el Perú.

379
Colaboradores participantes

Educación

La formación es fundamental para los colaboradores. Por eso tgestiona implementa acciones tangibles que aseguren que nuestros colaboradores sientan que nos preocupamos por su bienestar.
Además, en los convenios firmados también están considerados los familiares directos de los colaboradores.

En el año 2023, tgestiona ha suscrito 06 convenios con instituciones educativas para optimizar, continuar o potenciar el nivel profesional de nuestros colaboradores (as). Las instituciones educativas con las que tenemos convenio son: Instituto IDAT, Instituto Zegel - Ipae, Universidad Autónoma, Universidad San Ignacio de Loyola, Instituto de San Ignacio de Loyola, Universidad Tecnológica del Perú.

Asimismo, nos esforzamos por fortalecer nuestras relaciones con nuestros clientes y otros grupos de interés. Por esta razón, en 2023, llevamos a cabo una capacitación enfocada en la profesionalización del Facility Management, impartida por FM HOUSE. El propósito de esta iniciativa fue proporcionar información actualizada sobres las últimas tendencias, herramientas y mejores prácticas, permitiendo a los participantes adaptarse más rápidamente a los cambios en este campo. Como resultado, logramos una participación del 70%.

Participación e Involucramiento

Promovemos la creación de alianzas para impulsar y desarrollar la práctica y la profesión del Facility Management (FM), facilitando el intercambio de buenas prácticas con otras empresas y organizaciones comprometidas con Facility Management (FM) y temas relacionados. Esto lo logramos mediante nuestra participación activa en las siguientes membresías:

- International Facility Management Association (IFMA)
- Asociación Peruana de Facility Management (APEFAM)
- Cámara de Comercio de Canadá
- Cámara de Comercio de Lima
- Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM)
- Asociación Peruana de Recursos Humanos (APERHU)

Además, contribuimos y participamos activamente en la promoción y desarrollo de prácticas sostenibles en nuestros procesos y servicios. Estamos comprometidos en impulsar la sostenibilidad en lo económico, medio ambiente y sociedad. Por ello, desde el 2023, somos miembros del Patronato de Perú Sostenible.

Great Place to Work

En tgestiona, estamos dedicados a fomentar una cultura organizacional positiva, enfocándonos en la equidad, el desarrollo profesional y el equilibrio entre la vida laboral y personal. Con este enfoque, como parte de nuestros objetivos para el 2023, la organización logró obtener la certificación de “Great Place to Work” (GPTW), reafirmando nuestro compromiso con el bienestar de nuestros colaboradores.

Ambiental

tgestiona valora las relaciones que tiene con sus clientes y otros grupos de interés, enfocándose en brindar el mejor servicio y superar sus expectativas. Por ello, en 2023, nos hemos propuesto concientizar y fomentar la participación en el manejo y gestión de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

En el año 2023, se logró un convenio con Consultoría & Logística Inversa S.A.C (Recolecc). Además, gracias a la participación activa de nuestros clientes, logramos gestionar 4,061 kg de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), lo que equivale a evitar la emisión de 8.27 tonelada de CO2eq a la atmósfera.

PILAR AMBIENTAL

Cultura Ambiental

En 2023, nuestra Política integrada de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Medio Ambiente y Responsabilidad Social, así como nuestro Sistema de Gestión Ambiental, están alineados con la normativa nacional y certificados bajo el estándar internacional ISO 14001. Con estas herramientas, nos enfocamos en la ejecución de actividades que protejan el medio ambiente, centradas en tres componentes principales:

Adicionalmente, contamos con manuales y procedimientos que establecen los pasos para la evaluación de los aspectos e impactos ambientales de nuestras actividades y los proyectos.

Igualmente, contamos con un programa de sensibilización, donde establecemos los temas a difundir en el año, y a la fecha contamos con un cumplimiento del 100%.

Además, estamos convencidos que la educación y el conocimiento son vitales para garantizar la seguridad y el bienestar de todo nuestro equipo y garantizar el cuidado del ambiente durante nuestras actividades, es por ello que ofrecemos a nuestros colaboradores capacitaciones periódicas sobre temas ambientales. En el 2023, se brindaron capacitaciones en los siguiente temas:

Temas	Porcentaje de participación
• Matriz IAEIA, • Gestión ambiental, sostenibilidad, gestión de residuos • Sistema integrado de gestión • Taller ATS y acta de conformidad • Taller inspecciones de medio ambiente	73%

Gestión Energética

Sistemas Fotovoltaicos

Durante el 2023, implementamos con éxito un proyecto en el edificio de tgestiona, ubicado en San Borja, mediante la instalación de un sistema fotovoltaico. Esta innovadora iniciativa fue diseñada específicamente para suministrar energía eléctrica renovable a los sistemas de climatización de edificio, marcando un hito significativo en nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Este proyecto no solo demuestra nuestra dedicación a las prácticas ambientales responsable, sino que también ha resultado en beneficios económicos tangibles.
Entre junio a diciembre de 2023, logramos un ahorro de energía de 2263.47 kWh. Esta reducción tiene un impacto significativo en la disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero, evitando así la liberación de 0.35 toneladas de CO2eq a la atmósfera.

Sistema de Automatización para el Circuito de Iluminación

En tgestiona, estamos comprometidos con el desarrollo de soluciones innovadoras enfocadas en la mitigación del cambio climático. Un reflejo de este compromiso durante el año 2023 fue la implementación del proyecto de automatización de los circuitos de iluminación del quinto piso del Edificio de San Borja.

Entre setiembre a diciembre de 2023, logramos una disminución en el consumo de energía eléctrica del quinto piso de 357.12 kWh. Esta reducción tiene un impacto significativo en la disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero, evitando así la liberación de 0.06 toneladas de CO2eq a la atmósfera

Como resultado de la implementación del sistema fotovoltaico y de automatización:

En el 2023, hemos logrado reducir el consumo de energía del edificio en: **5.89 %**

Gestión de Residuos

Venimos fortaleciendo nuestra gestión de residuos sólidos para el 2024, esto con la finalidad de iniciar una tendencia decreciente de residuos en las servicios y operaciones actuales. La gestión de los residuos se encuentra enmarcada dentro la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, reglamentado por Decreto Supremo N°014-2017-MINAM y dentro de nuestro sistema de gestión ambiental. Es por ello, que promovemos gestionar los residuos de manera integral, a través de las siguientes acciones: minimización, reciclaje, valorización y disposición final bien en relleno sanitario o relleno de seguridad.

Residuo	Tipo de acción	Cantidad (kg)	Porcentaje
Aprovechable	Minimización y reciclaje	1085	51%
RAEE	Valorización	1026	48%
Peligrosos	Disposición	24.75	1%

Residuos Aprovechables

Realizamos un proceso de segregación de residuos en la fuente y promovemos el reaprovechamiento (reciclaje) de los materiales como cartón, papel y plásticos, generados durante nuestras actividades. Todos nuestros residuos aprovechables son donados íntegramente a la Asociación de Ayuda al Niño Quemado (ANIQUEM), contribuyendo así a una causa noble mientras fomentamos prácticas ambientales sostenibles.

Como resultado, en el 2023 nuestra cantidad de residuos aprovechables generados y donados fueron:

Residuo	Cantidad (kg)	Porcentaje
Cartón	253	23%
Papel	740	68%
Plástico	92	8%

Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)

Dentro de nuestro esfuerzo continuo por promover prácticas sostenibles, a lo largo del 2023, hemos llevado a cabo una serie de iniciativas de concientización enfocadas en la importancia del reciclaje de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). Entre estas actividades destacó una capacitación diseñada para sensibilizar a nuestros colaboradores sobre la gestión adecuada de estos residuos, complementada por la campaña “Dejando huella”, que logró una amplia participación no solo del equipo de tgestiona sino también de sus familias, involucrándolos directamente en nuestras acciones ambientales.

Como parte de estas acciones, se incentivó la participación activa mediante un gesto simbólico: la entrega de plantas a aquellos colaboradores que contribuyeron con la recolección de RAAE. Esta iniciativa nos permitió promover la importancia del cuidado del medio ambiente, generando asi un impacto tanto en nuestro entorno laboral como en los hogares de nuestros colaboradores.

Los RAEE son recolectados y transportados por una empresa operadora de servicios de residuos sólidos y llevados al centro de reaprovechamiento, para que los componentes puedan ser recuperados. Aquellos que ya no tienen posibilidad de reaprovecharse, son destinados a un relleno de sanitario y/o relleno de seguridad debidamente autorizado por las autoridades competentes.

224 kg

RAEE de nuestras actividades en 2023

802 kg

RAEE de la campaña “Dejando Huella”

Al adoptar la valorización de nuestros residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) en 2023, logramos una reducción significativa en las emisiones de gases de efecto invernadero, evitando así la emisión de 8.27 toneladas de CO_2 equivalente a la atmósfera. Esta iniciativa refleja nuestro firme compromiso con el desarrollo de prácticas ambientalmente sostenibles y con la lucha contra el cambio climático

Residuos Peligrosos

En el marco de nuestro compromiso continuo con la sostenibilidad, en 2023, llevamos a cabo una gestión adecuada de residuos peligrosos, incluyendo envases de pintura, envases de aceites multipropósito, tóneres, entre otros. Estos residuos son posteriormente recolectados y transportados por una empresa operadora de servicios de residuos peligrosos, la cual se encarga de su disposición final en un relleno de seguridad autorizado por las autoridades competentes, asegurando así el cumplimiento de las normativas ambientales.

24.75 kg

Residuos peligrosos generados

Gestión del Agua

El recurso hídrico es un elemento escencial para la vida en el planeta. Por eso, todos somos responsables de su cuidado y su uso óptimo. En tgestiona, reconocemos que el consumo de agua se destina principalmente a fines domésticos, como es el caso del uso de los servicios higiénicos.

Para promover un consumo consciente y responsable, hemos implementado una estrategia de sensibilización que incluye la difusión de boletines informativos en áreas comunes, tales como comedores y baños, además del envío de estos boletines a través de correos electrónicos corporativos.

Con la adopción de estrategias de sensibilización, conseguimos disminuir el consumo de agua en 12.4 m^3 durante el año 2023, en comparación con el año anterior, 2022.

PILAR GOBERNANZA

Estructura de Gobierno

Estamos comprometidos con la integración de buenas prácticas de gobierno corporativo que nos permitan generar mayor valor para nuestros accionistas, colaboradores, clientes y demás grupos de interés.

En tgestiona, disponemos de una estructura organizativa que es la Junta de Accionistas y un Directorio. Adicionalmente, nuestra organización ha establecido los siguientes comités:

- Comité de crisis
- Comité de seguridad y salud en el trabajo
- Comité de intervención frente al hostigamiento sexual
- Comité de seguridad de la información
- Comité de sostenibilidad

Junta de Accionistas

La Junta General de accionistas es el órgano supremo de la sociedad y está a cargo de la aprobación de la Política de retribución del Directorio, la aprobación de los estados financieros, el nombramiento de los miembros del Directorio, entre otros.

Directorio

Nuestro Directorio está formado por un grupo de directores con facultades de gestión y representación legal necesarias para supervisar y controlar los negocios dentro de su objeto social, a excepción de los asuntos que la ley o el estatuto atribuyan a la Junta de Accionistas.

En la sesión de la junta obligatoria anual de accionistas, celebrada el 15 de enero del 2022, se eligió al Presidente del Directorio, para el periodo comprendido entre enero 2022 a enero 2025.

Durante el año 2023, el Directorio realizó 12 sesiones. Además, conforme a su reglamento, llevó a cabo la evaluación anual tanto de su gestión colectiva como individual.

Ética, Cumplimiento y Transparencia

Con el objetivo de asegurar que nuestros procesos y operaciones se desarrollen en el marco de la ley y de nuestros compromisos éticos, hemos implementado el programa de ética, cumplimiento y transparencia.

A continuación, presentamos nuestras Políticas Corporativas

- Código de conducta
- Política de prevención
- Política de prevención del hostigamiento sexual
- Política de gestión de seguridad de la información
- Política de seguridad en las relaciones con los proveedores
- Política de protección datos personales
- Política salarial
- Reglamento interno de trabajo
- Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo
- Guía para el proceso de relaciones con funcionarios entidades del estado y relaciones en procesos de arbitraje

Sistema Anticorrupción

Nuestra posición está claramente expresada en el Código de Conducta y Política de prevención, los cuales están disponible para los colaboradores a nivel nacional mediante los canales de comunicación pertinentes. Además, tanto el Código de Conducta como la Política de Prevención contienen un mensaje contundente contra la corrupción. Asimismo, a través de nuestro Oficial de Cumplimiento, se centralizan las denuncias o actividades asociadas a nuestras Politicas Corporativas.

Nuestra buena gestión nos permitió cerrar el año 2023 con cero procedimientos, multas o castigos relacionadas con temas de corrupción.

Ademas, hemos fortalecido nuestra cultura de ética e integridad mediante la difusión en nuestra intranet y la entrega de documentos clave a nuestros colaboradores, tanto administrativos como operativos. Estos documentos incluyen el Código de Conducta, Política de Prevención y Reglamento Interno de Trabajo.

100%

Colaboradores han sido informados sobre el Código de Conducta, la Política de Prevención y Reglamento Interno de Trabajo

Mecanismos de Quejas y Denuncias

Los mecanismos de queja y denuncia nos permiten conocer y actuar frente a situaciones que involucren posibles violaciones a nuestros compromisos éticos, normas legales, políticas y procedimientos. Asimismo, nos ayudan a garantizar la implementación efectiva del Programa de ética y cumplimiento; estos mecanismos son:

Línea de Conducta Ética y Valores de la Compañía
Está disponible para todos nuestros colaboradores y otras partes interesadas, y es gestionada por el Oficial de Cumplimiento, garantizando así la confidencialidad de toda la información y asegurando el anonimato de quienes informan sus inquietudes.
Recursos Humanos
El equipo de recursos humanos está capacitado para recibir reportes de los colaboradores y derivarlos al Oficial de Cumplimiento.
Supervisor Inmediato
Los líderes son responsables de derivar aquellos reportes que reciben de sus equipos al Oficial de Cumplimiento.
Auditoria Interna
El equipo de auditoría interna está capacitado tanto para elaborar reportes como para recibirlos de los colaboradores, y posteriormente derivarlos al Oficial de Cumplimiento.

Durante el 2023, recibimos 38 reportes a través de la Línea Ética. Al finalizar el año, se logró resolver el 97 % de los casos recibidos.

37 Casos cerrados

1 Caso improcedente

0 Casos en investigación

Gestión de Riesgo Empresarial

Estamos convencidos de que la prevención es el cimiento de un desempeño intachable. Por ello, contamos con un Oficial de cumplimiento que actúa en análisis de riesgos. Nuestros colaboradores y el Oficial de cumplimiento identifican, evalúan y definen planes de acción para reducir y mitigar los riesgos dentro de los procesos administrativos y operativos. Trabajamos bajo el marco de la Política y metodología de gestión de riesgos de tgestiona, que toman como guía estándares y lineamientos nacionales e internacionales (i.e. COSO II e COSO ERM, ISO 31000).

Nuestros riesgos han sido clasificados en:

- Escenario económico
- Contexto político
- Financieros
- Estrategia corporativa
- Reputaciones
- Medio ambiente
- Operaciones y tecnología
- Recursos humanos
- Regulatorios

Diseñamos planes de acción que prevengan y mitiguen riesgos para garantizar la continuidad del negocio a traves de nuestro Plan de Continuidad Operativa. Además, contamos con un Comité de Crisis liderado por la Gerencia General y los principales ejecutivos de la organización.

Cadena de Suministro Reponsable

Nos enfocamos en adquirir los bienes y servicios requeridos de manera eficiente y con base en principios éticos, políticas y valores corporativos. Para la adecuada gestión de nuestra cadena de suministro, contamos con un Código de Conducta, que rige para todos los proveedores; incluyendo, sin carácter limitativo, contratistas y consultores; quienes tengan una obligación contractual para su cumplimiento.

Segmentación de Proveedores

Impulsamos nuestra cadena de suministro contribuyendo con la contratación de mano de obra por zonificación. Esto se evidencia en la siguiente tabla:

Zonificación	Número de proveedores	Porcentaje de proveedores
Lima	446	76%
Otras ciudades	140	24%
Total	586	

Selección de Proveedores

Nuestras metas, objetivos, planes y programas son desarrollados para fortalecer la cultura de calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo y de seguridad de la información durante cada año, existiendo una constante preocupación en la mejora continua. Verificamos la efectividad de nuestros sistemas de gestión a través de las auditorías internas y externas, logrando la certificación conforme al estándar ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 e ISO 41001, para el año 2023. Este compromiso constante refleja nuestra dedicación hacia la calidad y eficiencia de nuestros servicios.

Durante la selección se evalúa la documentación presentada por el postor, la revisión de los documentos lo revisa el área encargada. En el 2023, el 45% de nuestros proveedores han pasado por filtros de selección de acuerdo con criterios sociales-financieros, calidad, ambiental y seguridad y salud en el trabajo.

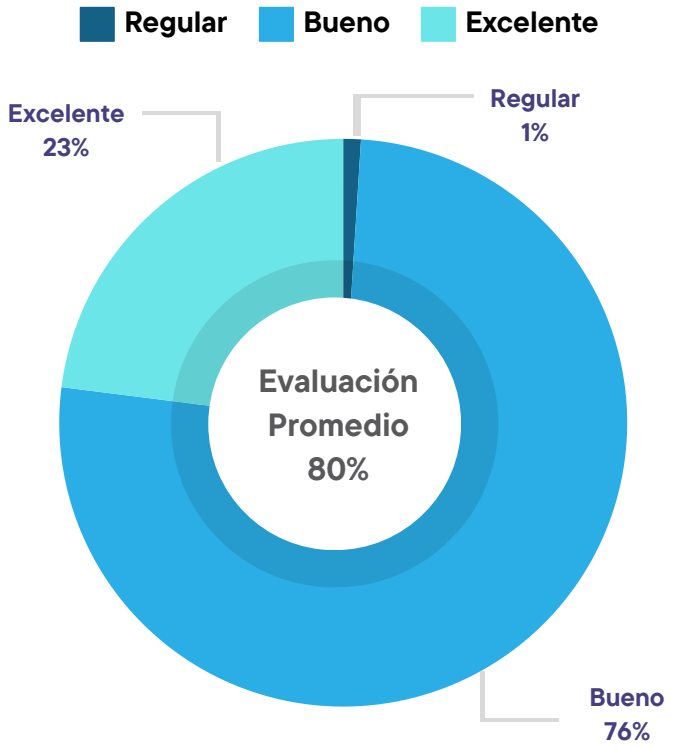
Desempeño de Proveedores

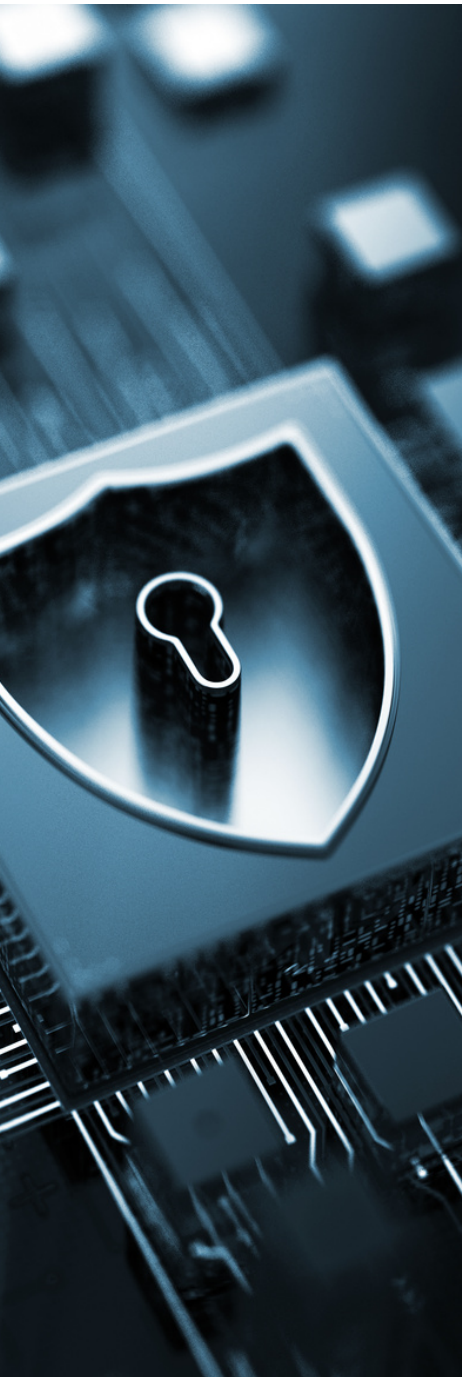
Para mantener a nuestros proveedores alineados a nuestros valores corporativos, realizamos una evaluación detallada considerando los siguientes criterios:

- Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - ISO 45001
- Sistema de Gestión Ambiental - ISO 14001
- Sistema de Gestión de Facility Management - ISO 41001
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - ISO 27001

Dentro de nuestro proceso, utilizamos la plataforma "GESECO", que habilita al área usuaria para llevar a cabo la evaluación gestionada por el Área de administración y compras. Las calificaciones, que van desde "Excelente" hasta "Malo", reflejan los resultados obtenidos y sirven como guía para la toma de decisiones tanto del área usuaria como del Área de administración y compras en la gestión de proveedores.

En cuanto al año 2023, los resultados obtenidos fueron:





Seguridad de la Información, Ciberseguridad e Innovación Tecnológica

Seguridad de la Información y Ciberseguridad

La seguridad de la información y la ciberseguridad en tgestiona tienen como objetivo principal garantizar la protección y continuidad de las operaciones, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Esto se realiza en base al análisis del panorama de amenazas y el cumplimiento de las leyes y reglamentos pertinentes. Dado que el panorama de amenazas evoluciona constantemente y tgestiona opera infraestructura crítica, es esencial mantenernos a la vanguardia y desarrollar una estrategia de resiliencia en seguridad. Para lograrlo, contamos con un sistema de gestión de seguridad de la información certificado bajo la norma ISO 27001. Además, nuestro Departamento de transformación e innovación tecnológica se esfuerza por cumplir con los lineamientos de la norma ISO 27001 y los objetivos establecidos para fortalecer nuestra postura de seguridad de la información y ciberseguridad.

- **Establecer un marco regulatorio de acuerdo con las políticas, procedimientos y la reglamentación vigente para prevenir y evitar ciber amenazas.**
- **Fomentar una cultura de concientización sobre seguridad y privacidad en todas las áreas de la organización.**
- **Contar con un proceso eficaz de gestión de vulnerabilidades para identificar y mitigar los riesgos en las áreas expuestas.**
- **Rediseñar e implementar las mejoras necesarias en las redes de procesos y de TI para que estén acorde a los requerimientos de ciberseguridad.**

La implementación adecuada de medidas de seguridad de la información y ciberseguridad garantiza la protección de los activos de la organización, garantiza la confidencialidad y la privacidad de los datos de los clientes, y fortalece la confianza en la organización. Además, también existen requerimientos legales como la Ley de Protección de Datos Personales que cumplimos como organización.

Para el periodo 2023, tgestiona no cuenta con denuncias recibidas por violación de privacidad de ninguno de nuestros clientes.

Innovación Tecnológica

La innovación es uno de nuestros valores fundamentales en tgestiona. Nuestros logros se basan en nuestra persistencia por innovar y evolucionar tecnológicamente, con el firme propósito de brindar lo mejor a las personas y a nuestros grupos de interés. Para alcanzar este objetivo, contamos con el Área de innovación y soluciones de negocios que se encarga de fomentar la innovación y mejora continua de nuestros procesos, utilizando herramientas tecnológicas para mantener nuestra organización a la vanguardia.

Anualmente y de manera constante, nos planteamos la pregunta "¿cómo innovar?" con el fin de identificar y comprender las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes y otros grupos de interés. Nos enfocamos en incrementar nuestra agilidad y flexibilidad para implementar iniciativas que optimicen los procesos y servicios tanto internos como externos, y para explorar nuevas oportunidades de negocio.

Estos esfuerzos nos han permitido alcanzar los siguientes resultados:

Grupo de Interés	Proyecto	Alcance
Interno	Software de homologación de proveedores	Gestionar y evaluar de manera eficiente y sistemática a los proveedores. Garantizando que los proveedores cumplan con los estándares de socio-financieros, calidad, seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente y otros requisitos específicos establecidos por la organización.
Interno	Análisis y mejora de los procesos internos	Mejorar la gestión de compras y finanzas.
Interno	Automatización con IoT	Realizar la automatización con IoT en el sistema de iluminación y aire acondicionado de nuestra instalación.
Interno/ Externo	Reporteria de Tickets en el software	Reportar los tickets pendientes de acuerdo al nivel de servicio (SLA).
Interno/ Externo	Mejora continua del software de gestión (EDI)	Nuestra herramienta de gestión evoluciona constantemente para atender las demandas del mercado y necesidades de las líneas de negocio de nuestros clientes.
Externo	Auditoría Energética	Realizar la medición de energía, evaluar el uso de energía, el análisis energético y la propuesta energética. En el año 2023, tras un año de implementación del servicio, se logró un ahorro energético de 24,611 kWh, lo que equivale a evitar la emisión de 3.83 tCO_2eq a la atmósfera.

Además, impulsamos la creatividad y la capacidad innovadora de todos nuestros colaboradores, fomentando su participación activa en el concurso anual "Innova-T". En este concurso, los colaboradores deben identificar una oportunidad de mejora en los procesos, desarrollar una solución y presentar su propuesta. Posteriormente, la Gerencia General, junto con los jurados del concurso, evaluará y determinará qué propuesta se materializará e implementará para el año siguiente.

En el año 2023, se logró la participación de 12 proyectos, en las siguientes categorías:

	Porcentaje de participación
Mejora de Procesos	75%
Automatización	17%
Eficiencia Energética	8%

Desempeño Económico

Nuestro objetivo no solo radica en contribuir con el desarrollo de la economía y de la sociedad en general, sino en mantener y ampliar empleos de calidad, invertir en mejoras tecnologías sostenibles, involucrar a nuestros colaboradores en proyectos sociales y ofrecer una amplia gama de servicios que se adapten a las necesidades cambiantes del mercado.

Para asegurar una gestión económica eficiente y responsable, contamos con políticas y procedimientos que garantizan un control total sobre el desempeño y la gestión de los recursos económicos.

En los últimos tres años, hemos logrado un crecimiento promedio superior al:

14%

tgestiona