

ABAÍ

**INFORME ANUAL
DE
SOSTENIBILIDAD
2024**



INDICE

- 1** CARTA DEL DIRECTOR GENERAL
- 2** ABAI: CONTEXTO E INFORMACIÓN GENERAL
- 3** GRUPOS DE INTERES EN ABAI
- 4** NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD
- 5** ANALISIS DE MATERIALIDAD
- 6** INDICADORES DE DESEMPEÑO
- 7** METODOLOGÍA DEL INFORME
- 8** TABLA DE CONTENIDO GRI

1

CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

A continuación, presentamos el informe de sostenibilidad correspondiente al año 2024 de ABAI COLOMBIA SAS.

Este documento es un reflejo de nuestro compromiso con la gestión responsable, el desarrollo sostenible y la creación de valor compartido para todos nuestros grupos de interés.

En ABAI entendemos que la sostenibilidad es un pilar fundamental para lograr un crecimiento sostenible y la contribución al entorno social y ambiental en el que operamos. Durante este periodo hemos avanzado en la implementación de políticas y prácticas que buscan minimizar nuestro impacto ambiental, fomentar la inclusión y bienestar de nuestros colaboradores, así como fortalecer las relaciones con las comunidades y socios estratégicos.

Este informe muestra los resultados, desafíos y metas alcanzadas en materia ambiental, social y de gobernanza, reafirmando nuestra intención de trabajar con ética, innovación y responsabilidad.

Agradecemos a aquellos que han colaborado para hacer posible este esfuerzo y reiteramos nuestro compromiso de seguir promoviendo un modelo de negocio sostenible y alineado con los objetivos de desarrollo sostenible.

Marcelo Llano Valencia
Director General (e)
ABAI COLOMBIA SAS

2

ABAI

CONTEXTO E INFORMACIÓN GENERAL

SOBRE NOSOTROS

ABAI Colombia S.A.S. es una empresa privada constituida legalmente en el año 2020 bajo la figura jurídica de **Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S.)**.

Nuestra compañía se especializa en la **gestión de relaciones con clientes** mediante la **externalización de procesos de negocio (BPO)** y la **transformación digital**, ofreciendo soluciones que optimizan los procesos de captación, atención y postventa.

Combinamos una sólida experiencia operativa con capacidades digitales y analíticas avanzadas, lo que nos permite **entender, anticipar y responder eficazmente a las necesidades de los usuarios y las empresas**, incluso en entornos complejos.

Nuestro enfoque se basa en el **diseño de soluciones inteligentes, personalizadas y con alto valor agregado**, integrando tecnología, analítica y un fuerte componente humano para impulsar la eficiencia y la innovación en cada proyecto.

DONDE ESTAMOS UBICADOS

Su sede principal se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá, Colombia. Cuenta con sucursales en las ciudades de Manizales y Pereira.



CAMPING



ARBOLEDA



PARAMERICANA



30 DE AGOSTO



PLAZA DORADA



ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Nos especializamos en **customer service (CX)**, **transformación digital y BTO**, a través de soluciones de BPO, ciberseguridad (Armatum), automatización, analítica avanzada e inteligencia artificial (We Humans).

Los mercados atendidos están enfocados en sectores clave como telecomunicaciones, banca y seguros, retail, salud, utilities y sector público, ofreciendo soluciones especializadas que responden a los desafíos y particularidades de cada industria.



ABAÍ COMPANY

ARMATUM

Cyber risk quantification

wehumans

ABAÍ COMPANY

ALGUNOS DATOS DE ABAI

PLANTA DE COLABORADORES

3.332

Información Cierre 2024

FEMENINO

56,39%



MASCULINO

43,61%



98% de nuestros empleados con contrato a **término indefinido**

PARTICIPACIÓN POR CIUDADES

CIUDAD	PARTICIPACIÓN
BOGOTA	15,22%
MANIZALES	53,09%
PEREIRA	28,06%
RIOSUCIO	3,63%

DISTRIBUCIÓN RANGO DE EDAD

EDAD	PORCENTAJE
18 a 25 años	45,02%
26 a 30 años	23,08%
31 a 35 años	14,59%
Superior a 31 años	17,32%

ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO

La estructura de **gobierno corporativo de ABAI Colombia S.A.S.** ha sido diseñada para garantizar una gestión eficiente, transparente y alineada con los objetivos estratégicos de la organización.

Este marco define los órganos de decisión, sus responsabilidades y los mecanismos de supervisión y control, promoviendo la rendición de cuentas, el cumplimiento normativo y la mejora continua en la atención al cliente.



3

GRUPOS DE INTERÉS

CÓMO SE IDENTIFICAN Y SE INVOLUCRAN

En ABAI Colombia S.A.S., reconocemos que **las partes interesadas (stakeholders) son fundamentales para la sostenibilidad de nuestra operación y el logro de nuestros objetivos estratégicos.** Por ello, contamos con un proceso estructurado para su identificación, análisis y participación, basado en su nivel de influencia, interés y vinculación con nuestras actividades.

Identificación de partes interesadas

Utilizamos herramientas de análisis de stakeholders y reuniones de seguimiento internas para identificar y clasificar a nuestros grupos de interés. Entre los criterios considerados se encuentran:

- Nivel de impacto en nuestras operaciones.
- Grado de dependencia o relación directa.
- Riesgos o beneficios asociados.
- Necesidades y expectativas hacia la organización.

Los resultados de la comunicación con nuestros grupos de interés alimentan nuestra estrategia de sostenibilidad y permiten adaptar nuestros procesos internos. Este enfoque refuerza nuestra cultura de responsabilidad, transparencia y mejora continua, contribuyendo a una operación más resiliente, ética y centrada en las personas.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

La identificación y gestión de las partes interesadas es un componente clave en la operación de ABAI Colombia S.A.S. Estas partes interesadas (internas y externas) influyen y son influenciadas por las actividades de la empresa, por lo que mantener una relación transparente, participativa y responsable con cada una de ellas es esencial para asegurar la sostenibilidad del negocio, la calidad del servicio y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

MÉTODOS DE DIÁLOGO Y CONSULTA

Grupo de interés	Relación con ABAI Colombia	Métodos de involucramiento o comunicación
Clientes	Usuarios directos del servicio (atención, soporte, ventas, cobranzas, etc.)	Encuestas de satisfacción, encuestas NPS, monitoreo de llamadas, correo electrónico.
Colaboradores	Personal operativo (agentes, supervisores) y administrativo del Contact Center	Encuestas de satisfacción laboral, focus group, Comité de Convivencia, COPASST, reuniones de feedback y programa de bienestar.
Proveedores	Proveen tecnología, infraestructura, software, insumos, entre otros	Reuniones de seguimiento, evaluación de desempeño, contratos con cláusulas de confidencialidad y cumplimiento.
Accionistas	Inversionistas o responsables estratégicos del negocio	Informes de gestión, reportes periódicos, KPIs operativos, reuniones ejecutivas.
Autoridades y entes reguladores	Supervisan cumplimiento legal, protección de datos, normas laborales, etc.	Auditorías, reportes regulatorios y cumplimiento normativo.
Comunidad local	Impactada por la operación (empleo, desarrollo local, inclusión laboral, impacto ambiental)	Política y programa de Sostenibilidad y RSE.

4

NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD

NUESTRO ENFOQUE

El enfoque de sostenibilidad de ABAI Colombia S.A.S. está alineado con nuestra **Política de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad**, consolidando una estrategia integral que genera valor sostenible, promueve el bienestar colectivo y responde a las expectativas de las partes interesadas.

Forma parte esencial de la estrategia corporativa y cuenta con el respaldo de la Alta Dirección, que lidera su implementación y seguimiento. Se articula con un marco normativo interno y políticas que refuerzan nuestros principios y compromisos.

Este enfoque también está alineado con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes en todos los procesos, con el objetivo de ampliar nuestro negocio a la vez que se consolida nuestra marca.

Visión

Ser la mejor opción como proveedor de servicios de procesos de negocio mediante el empuje de la transformación digital, tanto en empresas públicas como privadas.

Valores

- Agilidad
- Excelencia y mejora continua
- Innovación
- Trabajo en equipo

PRINCIPALES RIESGOS Y OPORTUNIDADES EN SOSTENIBILIDAD

La operación de ABAI Colombia S.A.S. está sujeta a diversos factores que pueden representar riesgos o abrir oportunidades en el ámbito de la sostenibilidad. Identificamos, evaluamos y gestionamos estos elementos como parte integral de nuestra estrategia de Sostenibilidad, anticipándonos a posibles impactos negativos y potenciando áreas de mejora que generen valor para nuestros grupos de interés.

Categoría	Riesgos	Oportunidades
Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> · Alto consumo energético por operación continua (equipos, climatización) · Falta de conciencia y cultura ambiental. · Generación de residuos electrónicos (RAEE). 	<ul style="list-style-type: none"> · Implementación de medidas de eficiencia energética (iluminación LED, gestión de aire acondicionado). · Sensibilizaciones continuas sobre temas medioambientales. · Reciclaje y disposición responsable de equipos.
Social	<ul style="list-style-type: none"> · Alta rotación laboral. · Riesgo de estrés laboral o burnout. · Baja diversidad e inclusión en el entorno laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> · Programas de bienestar y salud mental. · Formaciones en competencias y habilidades blandas. · Política y programa de diversidad e inclusión
Tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> · Fallas en la infraestructura tecnológica. · Obsolescencia tecnológica rápida. · Riesgo de interrupciones operativas por fallos técnicos. 	<ul style="list-style-type: none"> · Digitalización y automatización de procesos. · Migración a la nube y mejora de sistemas de respaldo. · Adopción de IA para mejorar la eficiencia
Económica / de negocio	<ul style="list-style-type: none"> · Fluctuación en la demanda de servicios. · Alta competencia en el sector BPO y BTO tanto nacional como internacional. · Cambios regulatorios que afecten condiciones laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> · Diversificación del portafolio de soluciones y servicios. · Expansión a nuevos mercados. · Posicionamiento como proveedor sostenible y ético.
De gobernanza / reputacional	<ul style="list-style-type: none"> · Incumplimiento de normativa legal aplicable. · Desconfianza en la marca o reputación. · Gestión inadecuada de la privacidad y protección de datos. 	<ul style="list-style-type: none"> · Fortalecimiento de la cultura ética y cumplimiento normativo. · Certificaciones en sostenibilidad. · Consolidación del posicionamiento de marca.

POLÍTICAS, CÓDIGOS Y COMPROMISOS

ABAI define su marco de actuación para procesos y empleados a partir de la construcción, divulgación y entrenamiento en políticas y códigos, en **espacios de inducción o reinducción**, logrando una **cobertura del 100% de los colaboradores**.

Estas políticas, códigos y compromisos incluyen:

Política del Sistema Integrado de Gestión

ABAI ha implantado, mantiene y mejora de forma continuada el Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo con las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO/IEC 27001 y PCI DSS, estas dos últimas enfocadas a nuestro sector, y siempre teniendo en cuenta e integrando para su consecución, la cultura del respeto y protección del entorno, y el marco de actuación necesario para proteger los recursos de información y la privacidad de los datos personales en toda la organización, ofreciendo además, unas condiciones seguras de trabajo para nuestra actividad.

POLÍTICAS, CÓDIGOS Y COMPROMISOS

Código de Ética y de Conducta

ABAI cuenta con un Código de Ética que aplica a todos los niveles de la organización, incluyendo personal operativo, administrativo, proveedores y contratistas, con la expectativa de que su conducta y la de las personas sujetas a este código responda y se acomode, además de la legislación vigente y a su normativa interna.

Política SAGRILAFT

Tiene como objetivo fundamental definir las políticas, lineamientos y controles, con los cuales se puedan minimizar los riesgos y la introducción de recursos provenientes del lavado de activos o su utilización para la financiación del terrorismo, a través de las distintas actividades de ABAI.

Programa de Transparencia y Ética Empresarial

Tiene por objeto establecer, impulsar y divulgar la posición institucional de ABAI, en la lucha contra el fraude y la corrupción y proponer pautas de actuación para evitar que las personas puedan incurrir en las conductas ilícitas a que se refiere esta norma.

POLÍTICAS, CÓDIGOS Y COMPROMISOS

Política de Diversidad e Inclusión

ABAI está comprometido con brindar oportunidades laborales a las personas en estado de vulnerabilidad con el propósito de promover los principios de igualdad, no discriminación y derechos humanos, desde una perspectiva de género e inclusión.

Política de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad

Define los lineamientos de actuación de ABAI con sus ejes: Medio Ambiente, Personas y Gobernanza y establece la estrategia de ABAI para responder a estos y a las expectativas de las partes interesadas.

Política de Tratamiento de Datos

El objeto es asegurar el tratamiento adecuado de los datos personales, contenidos en las bases de datos de los clientes y de la empresa, garantizando la protección de los datos personales y hábeas data, así como la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información contenida por ABAI.

POLÍTICAS, CÓDIGOS Y COMPROMISOS

Política de Conflicto de Interés

ABAI basa la relación con sus empleados a través de la lealtad, que se origina por la consecución de un objetivo común. Por ello, respeta la participación de sus empleados en actividades ajenas a la Compañía, siempre que se desempeñen dentro de la legalidad y no entren en competencia, conflicto o confrontación con sus deberes como empleados de ABAI COLOMBIA.

Política de Prevención de Todo Tipo de Violencia en el Trabajo

El objetivo es consolidar relaciones laborales propicias para la salud mental, el respeto y la dignidad de todos los colaboradores de la organización

MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y RESPONSABILIDAD

En ABAI Colombia S.A.S., establecimos mecanismos internos para garantizar la implementación, seguimiento y mejora continua de nuestras iniciativas en sostenibilidad. Esto nos permitió verificar el cumplimiento de nuestros objetivos ambientales, sociales y éticos, asegurar la transparencia en nuestra gestión y fomentar la corresponsabilidad entre las distintas áreas de la organización.

1. Gobernanza y asignación de responsabilidades

- La Alta Dirección, responsable de integrar los principios de sostenibilidad en la estrategia organizacional y supervisar su cumplimiento.
- El área del SIG coordina las acciones específicas relacionadas con el uso eficiente de recursos, gestión de residuos, cumplimiento normativo y promoción de buenas prácticas ambientales.

MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y RESPONSABILIDAD

2. Instrumentos de seguimiento

- Indicadores de desempeño ambiental, revisados periódicamente para evaluar avances frente a metas (ej.: consumo de agua, papel, energía; generación de residuos).
- Revisiones internas y auditorías ambientales, que permiten identificar desviaciones, oportunidades de mejora y asegurar el cumplimiento de normativas vigentes.
- Reportes periódicos a la gerencia sobre el avance de los planes de sostenibilidad.

3. Participación y retroalimentación

- Se realizan capacitaciones y sensibilizaciones periódicas para reforzar la corresponsabilidad ambiental en todos los niveles.

4. Evaluación de cumplimiento legal y normativo

- La organización realiza un seguimiento continuo a la normativa ambiental aplicable, asegurando la actualización de sus procedimientos y el cumplimiento de los requisitos legales.

5

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN

En 2024, ABAI Colombia S.A.S., basado en una metodología participativa que incluyó grupos focales y de ideación con distintas audiencias, se identificaron temas materiales. El proceso avaló dichos hallazgos con el Comité Directivo.

El análisis se apoyó en criterios como:

- **Impacto real y potencial** en las personas y el medio ambiente.
- **Expectativas** de los grupos de interés.
- **Riesgos para la reputación y operación** del negocio.

Los resultados se consolidaron en una matriz de materialidad revisada por el área de Cumplimiento del SIG y validada por la alta dirección.

JUSTIFICACIÓN E IMPACTO DE TEMAS MATERIALES

Tema Material	Justificación de la Relevancia	Impacto (Interno / Externo)
Condiciones laborales y bienestar	Alta rotación y riesgo psicosocial en la industria BPO	Interno (empleados)
Privacidad y seguridad de datos	Procesamiento de datos sensibles de clientes	Interno y externo (clientes)
Ética y cumplimiento normativo	Exposición a denuncias y auditorías por parte de clientes o proveedores.	Interno y externo
Gestión ambiental	Expectativas de reducción de huella ambiental de clientes B2B	Interno
Inclusión y diversidad	Compromisos corporativos de los clientes con la equidad	Interno
Calidad del servicio y satisfacción	Impacta la renovación de contratos y la satisfacción de expectativas de los clientes	Externo (clientes corporativos)
Desarrollo profesional	Mejora la retención y el clima laboral	Interno
Seguridad y salud en el trabajo	Previene riesgos físicos y psicosociales en un entorno intensivo en interacción y presión operativa.	Interno

6

TEMAS

MATERIALES Y

GESTIÓN

CONDICIONES LABORALES Y BIENESTAR

ABAI Colombia S.A.S. valora la gestión del talento humano y promueve beneficios y actividades de bienestar que ayudan a reducir la rotación y fortalecer el compromiso del personal. Las condiciones laborales influyen directamente en la productividad, el clima organizacional y la fidelización.

Actualmente, la compañía ofrece estabilidad mediante contratos a término indefinido para todos sus colaboradores, cumpliendo con las prestaciones sociales según la ley. También otorga bonificaciones salariales basadas en el rendimiento individual y el cumplimiento de indicadores de gestión.

Además, ABAI mantiene una política de transparencia y objetividad en sus procesos de selección, con un enfoque profesional que permite atraer y retener personal con las competencias necesarias para cumplir sus objetivos estratégicos.

CONDICIONES LABORALES Y BIENESTAR

El compromiso con una gestión equitativa se basa en principios de actuación como: Igualdad de derechos y no discriminación; Selección interna; Meritocracia; Confidencialidad; y Beneficios atractivos.

Estas acciones reflejan una cultura laboral sólida, orientada al crecimiento conjunto y al bienestar del equipo humano.

Impactos identificados

- Altas tasas de rotación.
- Estrés.
- Baja fidelización.

Gestión implementada

- Encuestas de clima laboral anuales.
- Gestión permanente de la rotación con programa ABAI Te Acompaña.
- Formación continua.
- Implementación de programa de bienestar y fidelización.



PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ABAI reconoce la privacidad y la protección de la información como elementos fundamentales para el desarrollo del negocio tanto a nivel operativo como reputacional.

Impactos Materiales Identificados

- **Pérdida de confianza del cliente**, derivada de posibles incidentes de seguridad o mal manejo de datos personales.
- **Riesgo de sanciones legales**, en virtud de regulaciones como la Ley 1581 de 2012, la Circular Externa 008 de 2018 (SIC) y la Ley 1273 de 2009, entre otras normativas aplicables.

Gestión Implementada

En respuesta a estos riesgos, se han implementado las siguientes acciones:

- **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)** conforme a la norma ISO/IEC 27001:2022, con el objetivo de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- **Plan de capacitación** con carácter obligatorio, para todos los colaboradores con el objetivo fomentar una cultura basada la protección de la información y la gestión responsable de la data.

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

ABAI reconoce que su desempeño ético puede afectar su reputación como proveedor en mercados regulados (telecomunicaciones, financiero). Por tal motivo, ha implementado políticas y acciones que buscan prevenir el fraude y la corrupción en la Compañía.

Gestión implementada

Para el 2024, se gestionaron diversas acciones para fortalecer la conciencia y cultura de los colaboradores, tales como:

- **Divulgación** del Código de Ética, Política Anticorrupción y SAGRILAF, y el Programa de Transparencia y Ética Empresarial divulgado a todo el personal.
- **Divulgación** de canales de denuncia.
- **Plan de Formación** obligatoria para todo el personal en los códigos, política y programas mencionados.
- **Consulta en listas vinculantes** para verificar el cumplimiento de obligaciones legales y prevenir vínculos con actividades ilícitas o personas sancionadas
- **Auditorias periódicas** para evaluar el cumplimiento de políticas y directrices.

GESTIÓN AMBIENTAL

En ABAI Colombia S.A.S., reconocemos el impacto ambiental de nuestras operaciones y trabajamos en la gestión responsable de energía, agua y residuos.

Gestión Implementada

Energía:

Durante el periodo reportado, el consumo energético se redujo en 3,3 %, siendo la electricidad de red la principal fuente. Se implementaron medidas como:

- Migración a **iluminación LED**.
- **Optimización** del aire acondicionado.
- **Actualización** de equipos.
- Políticas de **apagado automático**.
- **Consolidación de servidores**.
- Adopción de **soluciones en la nube**.
- Campañas internas de **sensibilización y formación**.
- **Monitoreo** del consumo mensual.

Agua:

Se logró una reducción del 42,21 % en el consumo de agua, mediante mantenimiento de redes hidráulicas, uso de sanitarios ahorradores, procesos de limpieza eficientes, campañas internas y monitoreo mensual.

GESTIÓN AMBIENTAL

Gestión de Residuos:

En ABAI Colombia S.A.S., la gestión de residuos es parte esencial de nuestra estrategia ambiental. En 2024 recolectamos 3.649,74 kg de residuos aprovechables y 9.418,61 kg de residuos peligrosos, gestionados de forma responsable conforme a su tipología.

- Se **clasificaron** residuos aprovechables y peligrosos. Se instalaron puntos ecológicos.
- **Digitalización** de procesos.
- Se eliminaron plásticos de un solo uso.
- Se **gestionaron residuos electrónicos** con aliados autorizados.

Estas acciones reflejan nuestro compromiso con un modelo operativo sostenible, eficiente y alineado con nuestros valores de responsabilidad ambiental.

INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD

ABAÍ Colombia S.A.S. promueve entornos laborales equitativos y libres de discriminación, reconociendo la diversidad como un valor estratégico en la gestión del talento y la experiencia del cliente.

Contamos con políticas de inclusión que garantizan igualdad de oportunidades en procesos de selección, formación y promoción interna.

Gestión implementada

- **Se fortalecieron los criterios inclusivos en los procesos de reclutamiento, incorporando** prácticas orientadas a ampliar la participación migrante y de la comunidad LGBTIQ+.
- **Capacitación al 100% del personal** en la Política de Diversidad e Inclusión, así como en la Política de Prevención de Todo Tipo de Violencia.
- Participación de **ferias de empleo laborales con población vulnerable** en alianza con las cajas de compensación.
- Implementación de **empleo incluyente para personal migrante en alianza con la ACNUR**, con reconocimiento como Líder en la región.

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En 2024, como parte del compromiso con la experiencia del cliente, generamos acciones para fortalecer la calidad, la retroalimentación al personal y el seguimiento del desempeño.

Gestión Implementada

- **Monitoreo continuo de la calidad:** Auditorías internas y encuestas de satisfacción para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad.
- **Capacitación constante:** Formación regular en comunicación, manejo de conflictos, y empatía, mejorando el trato y solución oportuna a las necesidades de los clientes.
- **Uso de tecnologías sostenibles:** Adopción de plataformas digitales y herramientas de automatización que optimizan tiempos de respuesta y reducen el consumo de recursos físicos.
- **Mecanismos de retroalimentación:** Disponemos de canales accesibles para que los clientes puedan expresar sus opiniones y sugerencias.
- **Resultados de satisfacción:** Se realiza una encuesta anual de satisfacción del cliente para medir la percepción de los clientes en relación con el servicio recibido.

DESARROLLO PROFESIONAL

ABAI Colombia S.A.S. cuenta con un modelo centrado en el crecimiento sostenible de sus colaboradores, basado en una evaluación que permite identificar su potencial y oportunidades de desarrollo, aportando a su crecimiento profesional.

La compañía dispone de planes de formación inicial y continúa dirigidos a al personal, promoviendo el desarrollo de competencias clave para el desempeño y la proyección dentro de la organización.

Gestión Implementada

- **Fortalecer la formación inicial y continua para los colaboradores de Operaciones**, con énfasis en habilidades blandas, conocimiento del producto y resolución de problemas.
- **Divulgación constante del plan carrera**, con el objetivo de fomentar la participación y asegurar el cubrimiento de vacantes con talento interno de las mismas Operaciones.
- Se robusteció el **plan anual de formación dirigido al personal overhead y load**, enfocándolo en el desarrollo de habilidades, de acuerdo con los retos de cada área.



SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Desde Seguridad y Salud en el Trabajo, ABAI Colombia S.A.S. gestionó diversas acciones preventivas para promover entornos laborales seguros, saludables y participativos.

Gestión Implementada

- En 2024, contó con un **Comité de Convivencia** activo (2023-2024), encargado de atender quejas por presunto acoso laboral y hacer seguimiento a planes de acción para mejorar el clima organizacional.
- El **Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo** apoyó investigaciones de incidentes, realizó inspecciones programadas y se formó en prevención de accidentes y enfermedades laborales.
- Se implementaron cuatro **Programas de Vigilancia Epidemiológica** (PVE): DME, conservación auditiva, conservación de la voz y riesgo psicosocial.
- La **accidentalidad fue leve**, cumpliendo metas de frecuencia y severidad, gracias a programas como Prevención de caídas, Orden y Aseo, e Inspecciones Planeadas.
- Además, se promovieron **pausas activas** (osteomusculares, visuales, auditivas, de voz y mentales) como parte de la estrategia de bienestar laboral.

7

INDICADORES DE DESEMPEÑO

TABLA GENERAL DE DESEMPEÑO

TEMA MATERIAL	GRI 3-3: GESTIÓN DEL TEMA	INDICADOR GRI TEMATICO	RESULTADO 2024
Económicos (GRI 200)			
Desempeño económico (GRI 201).	ABAI se enfocó en realizar una gestión eficiente de recursos.	Ingresos (GRI 201-1).	Ingresos Ordinarios: \$130.268.759 Expresado en miles de pesos
Anticorrupción (GRI 205).	ABAI fortaleció la ética organizacional con formación, divulgación de políticas, canales de denuncia, auditorías y verificación en listas vinculantes.	GRI 205-3: Incidentes de corrupción confirmados	*Auditoría de cumplimiento sin hallazgos *Número de incidentes o casos reportados: 0
Ambientales (GRI 300)			
Energía consumida (GRI 302).	ABAI ejecuta acciones como modernización tecnológica, control de consumo, sensibilización y mantenimiento para optimizar su eficiencia energética.	GRI 302-1: Consumo de energía dentro de la organización	Electricidad (kWh): 2.103.088
Gestión del agua (GRI 303).	ABAI ejecuta acciones como modernización tecnológica, control de consumo, sensibilización y mantenimiento para optimizar su eficiencia hídrica.	GRI 303-1: Consumo de agua	Consumo: 13.215 M3
Residuos (GRI 306).	ABAI ejecuta acciones como control de residuos generados y de sensibilización para optimizar su eficiencia en la adecuada gestión de residuos.	GRI 306-1: Gestión de residuos	*Aprovechables: 3.649 KG *Especiales (RAEE - Peligrosos) 9.418 KG
Sociales (GRI 400)			
Empleo y condiciones laborales (GRI 401).	Programa de Bienestar Vibra con ABAI, programas de acompañamiento mensual "ABAI Te Acompaña", Lineamientos de Contratación.	GRI 401-1: Nuevas contrataciones y rotación de empleados	*Tipo de Contratación: 98% del personal vinculado a termino indefinido. *Tasa de rotación acumulada 10,96%
Empleo y condiciones laborales (GRI 401).	Programa de Bienestar Vibra con ABAI, programas de acompañamiento mensual "ABAI Te Acompaña" , Comité de Convivencia, Encuesta Anual de Satisfacción.	GRI 401-2: Bienestar y Beneficio para los empleados	*100 % del personal puede acceder a los beneficios. *Satisfacción Actividades de Bienestar: 92 % de los empleados.

TABLA GENERAL DE DESEMPEÑO

TEMA MATERIAL	GRI 3-3: GESTIÓN DEL TEMA	INDICADOR GRI TEMATICO	RESULTADO 2024
Salud y seguridad laboral (GRI 403).	ABAI fortaleció entornos laborales seguros mediante comités activos, programas preventivos, pausas activas y gestión efectiva de riesgos y bienestar.	GRI 403-9: Lesiones y enfermedades ocupacionales	<ul style="list-style-type: none"> *Accidentalidad (frecuencia): 1.5 *Severidad: 1 (meta:2) *Enfermedad laboral: 0 *Casos de Acoso Laboral: 0 casos de acoso laboral. *Resultados Autoevaluación Cumplimiento de Estándares Mínimos: 100% *Auditoria del SGSST por ARL: 100% *Evaluación Estándares Mínimos a Contratistas y Proveedores: 100%
Diversidad e inclusión (GRI 405).	Implementación de Política y Programa de Diversidad e Inclusión.	GRI 405-1: Diversidad en gobernanza	<ul style="list-style-type: none"> *Posiciones de Liderazgo Hombres: 53% Mujeres: 47%
Formación y desarrollo (GRI 404).	Plan carrera, formaciones mensuales y evaluaciones de desempeño.	GRI 404-2: Programas de formación	<ul style="list-style-type: none"> *Población Migrante: 4% *Vacantes cubiertas internamente: 91% *Horas de formación: 55.349
Incidentes de productos (GRI 416)	En 2024 se fortaleció la calidad del servicio mediante formación, auditorías, calibraciones y gestión integrada con herramientas tecnológicas.	GRI 416-2: Incidentes de productos	<ul style="list-style-type: none"> *Satisfacción de cliente: 86%
Privacidad y seguridad de datos (GRI 418-1).	ISO 27001 implementado y capacitación obligatoria en ciberseguridad.	GRI 418-1: Incidentes de privacidad	<ul style="list-style-type: none"> *Incidentes significativos de filtración de datos personales: 0. *Reclamos formales de titulares de datos ante la organización o entes reguladores relacionados con incumplimientos en materia de privacidad y protección de datos: 0.

8

METODOLOGÍA DEL INFORME

GENERALIDADES

Este informe ha sido elaborado con base en los Estándares GRI 2021, en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

La frecuencia determinada para este informe es anual, siendo el presente documento, la primera edición elaborada bajo esta metodología.

9

TABLA DE CONTENIDO GRI

TABLA GENERAL

ESTANDAR GRI / CONTENIDO	UBICACIÓN EN EL INFORME (PÁGINA)
1. CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN	3
2. ABAI: CONTEXTO E INFORMACIÓN GENERAL (GRI 2)	4
Sobre nosotros. (GRI 2-1)	5
Ubicación de la sede.	6
Actividades, productos y servicios. (GRI 2-4)	7
Mercados atendidos. (GRI 2-6)	7
Tamaño de la organización (empleados, etc.). (GRI 2-5)	8
Estructura de propiedad y gobernanza (2-9)	9
3. GRUPOS DE INTERÉS (GRI 2-29)	10
Cómo se identifican y se involucran.	11
Nuestros grupos de interes	12
Métodos de diálogo y consulta.	13
4. ESTRATEGIA Y ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD (GRI 2-22 A 2-24)	14
Nuestro Enfoque	15
Misión, Visión y Valores	16
Principales riesgos y oportunidades en sostenibilidad.	17
Políticas relevantes	19
Mecanismos de supervisión y responsabilidad.	24
5. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD (GRI 3-1 Y 3-2)	25
6. TEMAS MATERIALES Y GESTIÓN (GRI 3-3)	28
7. INDICADORES DE DESEMPEÑO (GRI TEMÁTICOS)	39
8. METODOLOGÍA DEL INFORME	42
9. TABLA DE CONTENIDO GRI	44

ABAÍ

Av. Calle 26 # 85D - 55, Local 149 D. Dorado Plaza

Bogotá, Colombia

www.abaigroup.com