



REPORTE DE  
**SOSTENIBILIDAD**  
**2022**

TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C.



# CONTENIDO

- CARTA DE BIENVENIDA
- ¿QUIÉNES SOMOS?
- GOBIERNO CORPORATIVO
- NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD
- GESTIÓN ECONÓMICA
- GESTIÓN AMBIENTAL
- GESTIÓN SOCIAL
- ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

# SOBRE NUESTRO REPORTE

GRI 2-3, GRI 2-4

El siguiente reporte fue realizado en el marco del Programa de Negocios Competitivos, impulsado por Global Reporting Initiative y Austral Group S.A.A., con el objetivo de impulsar la transparencia de información a través de la elaboración de reportes de sostenibilidad.

En ese sentido, estamos felices de presentarles el primer reporte de sostenibilidad de TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. Los datos asignados corresponden a la gestión realizada del 1 de enero hasta el 31 de diciembre del 2022.

Nuestro reporte es anual, y como se mencionó, el reporte es realizado en base al periodo del 1 de enero hasta el 31 de diciembre del 2022. Este es el primer reporte para el 2022, por lo que aún no hay modificaciones.

Ante cualquier consulta, comunicarse con Silvia Roa, Jefe de Administración y Finanzas a [administracion@supra.com.pe](mailto:administracion@supra.com.pe), al teléfono 942174283.

# CARTA DE BIENVENIDA

## GRI 2-22

Desde el 2013 en TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. trabajamos para generar bienestar y progreso para las personas y la sociedad del país, brindando experiencias y soluciones de redes, optimización de redes de datos y seguridad. Tenemos como visión ser la empresa más especializada en soluciones de networking, optimización de redes de datos y seguridad informática, en concordancia con los objetivos del desarrollo sostenible, esto nos permitirá gestionar eficientemente nuestros impactos ambientales y garantizar la salud y bienestar de nuestros colaboradores.

Desde marzo del año 2020 la empresa ha venido trabajando de manera remota, logrando cumplir nuestros objetivos y validando nuestra continuidad del negocio en todo momento, sobre todo cuidando el bienestar de nuestros trabajadores durante la etapa de pandemia. Todo esto se dio con el empuje y el esfuerzo de la gerencia en conjunto con nuestros colaboradores.

TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. cuenta orgullosamente con las certificaciones de las normas ISO 9001, ISO 27001 e ISO 22301. Asimismo, resaltamos que durante el año 2021 fuimos Partner Expert de Fortinet y en el 2022 obtuvimos el reconocimiento de Mejor Proyecto de Ciberseguridad del año.



Los negocios cada vez más se están alineando a la sostenibilidad, por lo que hemos decidido comenzar este camino con el compromiso que nos caracteriza. Esto es posible gracias a una gobernanza que considera los impactos económicos, sociales y ambientales, y que conoce la importancia de revisar nuestro desempeño en estos temas y rendir cuenta de nuestros impactos. Por ello, este primer Reporte de Sostenibilidad está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, basado en la metodología en referencia a los estándares de Global Reporting Initiative - GRI. El informe presentado centraliza los resultados del año 2022.

Nuestra meta es seguir contribuyendo con la generación de empleo, apostando por nuevos talentos y su desarrollo profesional, así como aportar soluciones innovadoras hacia la sociedad, sin dejar de lado el compromiso de la seguridad de nuestros colaboradores y el cuidado ambiental.

Finalmente, queremos agradecer el compromiso y desempeño de nuestros colaboradores, los cuales han sumado con los constantes aportes a través de su experiencia para contribuir en la solución de los retos a los que se enfrenta la empresa, quienes nos permiten seguir creciendo de manera sostenida y responsable, comprometidos a seguir brindando mejores servicios en marco de la mejora continua y la sostenibilidad, mitigando nuestros impactos sociales y ambientales.

Los invito a conocer el trabajo que venimos haciendo desde TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C., una empresa peruana con 10 años de servicio en el país, impulsando y potenciando el desarrollo del mismo.

MANUEL MONTES DE OCA PASTOR  
Gerente General

  
Ing. Manuel Montes de Oca Pastor  
Gerente General  
  
TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C.



# ¿QUIÉNES SOMOS?

GRI 2-1, GRI 2-2, GRI 2-6, GRI 2-23



## 2-1 Detalles organizacionales

TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C., con nombre comercial SUPRA NETWORKS, es una empresa peruana privada se constituye el 03 de abril del 2013, bajo el liderazgo de Manuel Montes de Oca y Carlos Castillo, fundadores y socios hasta la fecha, con la clara visión de ofrecer servicios especializados de alto valor con un enfoque de satisfacción del cliente.

Nuestros vínculos con los principales fabricantes de soluciones del mercado, Fortinet (2013), HPE Aruba (2015), Palo Alto (2017), CISCO (2017), nos han permitido consolidarnos como una de las empresas líderes en seguridad informática de Perú, brindando servicios especializados de ciberseguridad, a través de nuestro CyberSOC, e implementación de proyectos de networking e infraestructura de TI (servidores, virtualización, hyperconvergencia).

Nuestra oficina se encuentra ubicada en Calle Andrés Reyes 338 piso 7 Urb Jardín, Oficina 07-103, San Isidro.

## Accionistas

50%

50%

Carlos Eduardo Castillo Herrada  
Gerente Comercial

Manuel Antonio Montes de Oca Pastor  
Gerente General

### ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

Nuestra empresa se constituyó el 03 de abril 2013 bajo un régimen de Sociedad Anónima Cerrada (SAC). Fue fundada por dos socios: Manuel Antonio Montes de Oca Pastor, quien tiene el cargo de Director de Ingeniería y Carlos Eduardo Castillo Herrada, quien tiene el cargo de Director Comercial

# NUESTRA SEDE Y OPERACIONES

En el 2022, nos encontrábamos ubicados en el distrito de San Isidro, ubicado en Calle Andrés Reyes 338 Int 116 Urb. Jardín, donde principalmente se encuentra nuestro equipo de Ventas. Actualmente nos encontramos en Calle Andrés Reyes 338 Oficina 07-103. Además, contamos con un almacén en el distrito de Los Olivos, ubicado en Urb. Los Naranjos Cal. Uchupata Mz J3 Lote 30, donde principalmente se encuentra nuestro equipo de Logística.

Por lo tanto, podemos mencionar que nuestra empresa tiene su centro de operaciones en Lima, y brindamos servicios a distintas partes del Perú de acuerdo a los requerimientos de nuestros clientes nos trasladamos a diferentes partes del país. Principalmente nuestros servicios se ejecutan en Lima, pero también hemos realizado servicios en Ayacucho, Trujillo, Ica, Tacna, Chilca y Moquegua.







## 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad

TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. es una empresa individual sin sucursales en el Perú ni el extranjero. Asimismo, es la única entidad incluida en los estados financieros consolidados. No contamos con información archivada en registros públicos.

## 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales

TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. es una empresa peruana que cuenta con 10 años de experiencia en el rubro de ciberseguridad y telecomunicaciones. Hemos desarrollado una alianza estratégica muy sólida con Fortinet, principal marca de ciberseguridad en el país, lo cual nos ha llevado a ser nombrados como el único PARTNER EXPERT en Perú. Gracias a la experiencia, hoy en día contamos con nuestros principales clientes: HEWLETT - PACKARD PERU S.R.L, SENATI, REPSOL, Universidad Cayetano Heredia, Universidad Continental, PROMPERU, entre otros. TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C., desarrolla sus actividades comerciales en el sector educativo, empresas de tecnología, entre otras.

NOMBRE DE LA EMPRESA	SECTOR ECONOMICO DE LA EMPRESA	SERVICIO PRODUCTO BRINDADO	UBICACIÓN
HEWLETT -PACKARD PERU S.R.L	EQUIPOS TECNOLOGÍA	LAPTOPS Y ARUBAS	PERÚ
SERVICIO NACIONAL DE ADIESTRAMIENTO EN TRABAJO INDUSTRIAL	EDUCACIÓN	FIREWALLS	PERÚ
UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO	EDUCACIÓN	PROYECTO INTEGRAL DE REDES	PERÚ
UNIVERSIDAD CONTINENTAL SOCIEDAD	EDUCACIÓN	FIREWALLS	PERÚ
PROMPERU	PROMOCIÓN PERÚ	SEGURIDAD PERIMETRAL	PERÚ

En el siguiente cuadro, se muestran los principales clientes, el sector económico al cual pertenece y producto y/o servicio que le brindamos.

## CERTIFICACIONES

Dichas empresas confían en la calidad de nuestros servicios y en la mejora continua que realizamos dentro de TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. para optimizar nuestra gestión, demostramos nuestro compromiso en calidad de servicio, seguridad de la información y continuidad de negocio mediante nuestras certificaciones ISO 9001, ISO 27001 e ISO 22301.

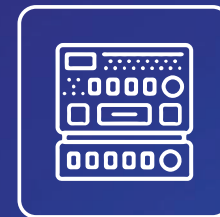


Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales

# SERVICIOS

Telecom Business Solutions S.A.C, es una empresa de telecomunicaciones que brinda principalmente los siguientes servicios: Cableado Estructurado, Optimización Swan, Switching, Seguridad, Inalámbricas y Security y Network Operation Center.

Los servicios que brinda TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. proporcionan una completa cartera de servicios que le ayudan a diseñar, implementar y gestionar su infraestructura de TI.



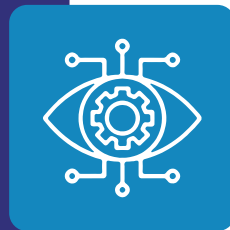
# SERVICIOS



**Ciberseguridad:** Soluciones completas para proteger, detectar y responder ante ciber amenazas: Firewall, Sandbox, IPS, WAF, EndPoints, etc. Fortinet, Palo Alto, F5



**Networking:** Soluciones de Switching, Routing, Optimizadores WAN y Balanceadores. Aruba, Cisco, F5, Citrix, Huawei



**Servicio profesional:** Asesoría integral en el ámbito de seguridad de la información, procesos de TI y soluciones tecnológicas.

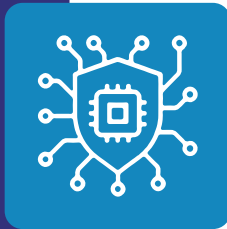


**Cableado estructurado:** Asesoría, diseño e implementación de redes de cableado estructurado en cobre y fibra. Panduit, Siemon, 3M, AMP, Legrand

# SERVICIOS



**Teletrabajo seguro:** Soluciones tecnológicas para trabajar remotamente de manera segura. Fortinet, Palo Alto, Cisco



**CyberSOC:** Soporte, Monitoreo y Correlación de Eventos (SIEM) como servicio, para cualquier equipo de red y seguridad.



**Video vigilancia:** Soluciones completas de video vigilancia: Cámaras, NVR, Software de Gestión, Video Walls. Samsung, Pelco, Hikvision

Asimismo, nuestros colaboradores se encuentran debidamente capacitados y certificados para los servicios detallados anteriormente, en detalle las certificaciones son de Fortinet (Network Security Expert 4, Network Security Expert 5, Network Security Expert 6 y Network Security Expert 7), Aruba (Aruba Certified Switching Professional (ACSP) V1, Aruba Certified Mobility Professional (ACMP) V8, Aruba Certified ClearPass Professional (ACCP) V6.7 y Aruba Certified Design Professional (ACDP) V1), ITIL, Palo Alto PCNSE, entre otras.

Dentro de la visión de brindar un servicio de excelencia a sus clientes, TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. se ha asociado con los líderes mundiales en infraestructura, seguridad y redes, para integrarlos al portafolio de soluciones, entre los cuales destacan:

### Seguridad Informatica



### Cable estructurado



### Networking



### Soporte Outsourcing



### Infraestructura de TI



### Video Vigilancia



En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C., además de contar con colaboradores profesionales altamente calificados, consideramos a nuestros proveedores como aliados estratégicos y fundamentales, los cuales nos permiten brindar servicios con los más altos estándares de calidad y bajo este principio contamos con un procedimiento de selección y reevaluación de proveedores, para asegurar que los bienes o servicios que se van a contratar o adquirir estén dentro de los requisitos que exigimos, con la intención de dar cumplimiento a los requerimientos solicitados y siguiendo este lineamiento, contamos con criterios de evaluación a los proveedores actuales de la empresa. Dichos criterios se refieren a verificar la eficacia en el cumplimiento del servicio, habilidad de comunicación efectiva, calidad y precisión del trabajo, confiabilidad y oportunidad en la información entregada, cumplimiento de seguridad, oportunidad de la facturación, adecuación de perfiles profesionales, la mejora continua del servicio, puntualidad en la entrega y cumplimiento del servicio, entrega de productos en óptimas condiciones, tiempo de respuesta del comercial asignado, precio de productos / servicios, disponibilidad de stock del producto, otorgamiento de línea de crédito, flexibilidad con la modalidad y tiempo de pago.





En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. contamos con un procedimiento de compras, en el cual en primera instancia se realiza la identificación de la compra, y se procede a solicitar las cotizaciones, seguidamente se elabora una orden de compra o de servicio, la cual se coordina con el proveedor para la entrega de los equipos. Se realiza una revisión técnica por el personal de Ingeniería, logística comunica la llegada de los equipos a los responsables y a las áreas involucradas para programar su despacho o configuración respectiva. Para el registro de la compra y forma de pago, se realiza el registro en el ERP y el ingreso del producto al almacén. El pago al proveedor puede realizarse por transferencia o cheque, para proceder al despacho del producto el ejecutivo de cuenta o el jefe de proyectos confirma al área logística o el lugar de envío de los equipos según lo siguientes casos: para Lima el equipo una vez recibido puede ser enviado a las instalaciones del cliente o almacenado en TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C., y para provincias se enviará vía terrestre o aérea el equipo al cliente.

Tenemos proveedores de diferentes niveles, como por ejemplo los proveedores directos que se encuentran relacionados directamente con la naturaleza del TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C, entre ellos principalmente están los siguientes:

1. TD SYNnex PERU SAC,  
principalmente compramos licencias y equipos.
2. INTCOMEX PERU SAC  
principalmente compramos licencias y equipos.
3. INGRAM MICRO SAC  
principalmente networking y Aruba.
4. ADISTEC PERU SAC  
principalmente bienes y licencias.

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. contamos con proveedores directos de compra de bienes, licencias, seguros, transportes y servicios. Así como tenemos proveedores indirectos, que no necesariamente están relacionados con las actividades comerciales de la empresa, pero sí con sus actividades administrativas, como por ejemplo la Gerencia Financiera, Contabilidad, entre otros.

Tenemos una cadena de suministro de 25 proveedores aproximadamente, entre directos e indirectos, entre otros que no son recurrentes.

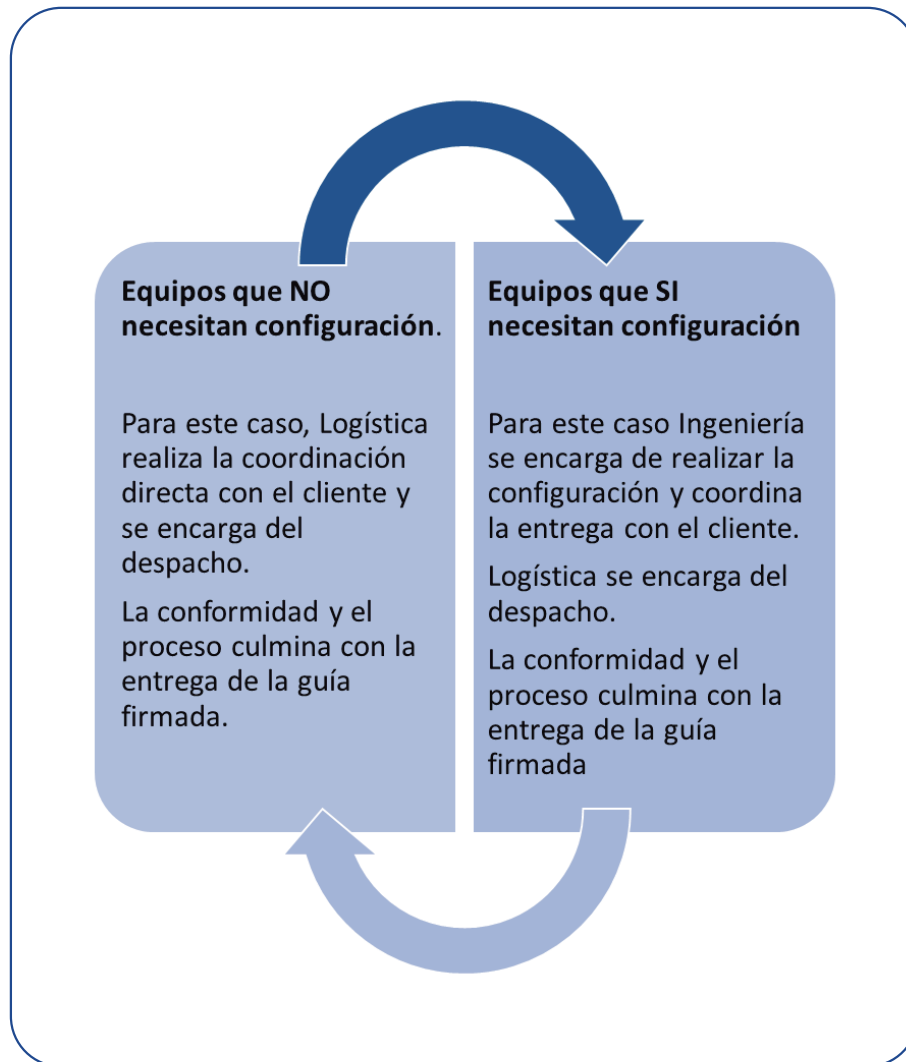
TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C., tiene proveedores fijos y las relaciones que se mantienen son a largo plazo, generalmente todos son basados en los continuos proyectos y soporte técnico que brinda a sus clientes.

Algunas de las características específicas de la cadena de suministro de TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C., son la demanda elevada de compra de bienes y licencias, esto es debido a la naturaleza del negocio, y forma gran parte de las compras que realiza la empresa.



Presentamos los principales proveedores que cuenta TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. Asimismo, se detalla las compras realizadas durante el periodo del 2022, expresado en miles de dólares. Tenemos proveedores internacionales, pero tienen sede en Lima - Perú, actualmente los principales se encuentran en Lima.

Empresa	Producto	Compras Al Cierre 2022 (Miles Usd)	País
TD SYNnex PERU SAC	Firewall Fortinet	1150	Perú
INGRAM MICRO SAC	Networking Aruba	724	Perú
IT DACAS PERU SAC	Firewall Fortinet	1015	Perú
NEXUS TECHNOLOGY SAC	Cableado Estructurado	22	Perú
INTCOMEX PERU SAC	Laptops y Aruba	135	Perú
CONDUVEX SAC	Cableado Estructurado	42	Perú



En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. brindamos servicios, licencias y productos. Para el caso de los productos, la empresa recibe los productos terminados, no realiza algún procesamiento adicional como es el caso de las empresas de producción, sin embargo, hay equipos que necesitan configuración y la entidad que interviene es INGENIERÍA.



## Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales

Las relaciones comerciales que mantiene TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. son directamente con sus colaboradores, proveedores, clientes y partners.

Asimismo, TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. cuenta con una cadena de valor, dentro de las actividades de soporte está el Área administrativa, Recursos Humanos, SIG y Logística, y dentro de las actividades primarias se encuentran Ventas, Logística e Ingeniería; las cuales están involucradas directamente con los proveedores y clientes de la empresa.

La cadena de valor, comienza con una venta cerrada por parte del área de VENTAS, de acuerdo a ello, LOGÍSTICA se encarga de realizar las compras correspondientes y OPERACIONES realiza la configuración a los equipos (según corresponda), por consiguiente, se realiza el despacho o servicio al cliente.



## 2-23 Compromisos y políticas

Consideramos que para tener un buen desarrollo y desempeño en nuestras actividades en TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C., debemos tener claro bajo qué principios operamos, ya que brindan dirección y representan una guía para todos los miembros de la empresa. Entendemos la importancia de tener presente nuestros valores corporativos en todo momento, ya que contribuyen a que se mantengan las relaciones adecuadas entre los miembros de la empresa, afectando el ambiente laboral de manera positiva. Dichos valores corporativos están descritos en nuestro Manual de Sistema Integrado de Gestión con fecha 02/12/2022.







### Honestidad

Actuar con rectitud, disciplina y transparencia en el cumplimiento de las obligaciones y prestación del servicio, teniendo en cuenta que los intereses colectivos deben prevalecer al interés particular para alcanzar los propósitos misionales.



### Respeto

Comprender y aceptar las condiciones de las personas como seres únicos con intereses y necesidades particulares, respetando sus deberes y derechos.



### Responsabilidad

Responsables de las consecuencias de nuestras palabras, decisiones y compromisos adquiridos, cumpliendo con lealtad, sinceridad, honestidad los compromisos y la utilización de los recursos disponibles adecuadamente.



### Compromiso

Actuar con conciencia frente a la importancia de cumplir con los requisitos dados, con el desarrollo del trabajo dentro del plazo estipulado, ejecutando el trabajo con profesionalidad, responsabilidad y lealtad, dando el mayor esfuerzo para mantener un alto estándar de calidad que satisfaga y supere las expectativas de los clientes.



### Integridad

Actuar con conocimiento, respeto, honestidad y ética en el cumplimiento de las funciones.



### Transparencia

Actuar con claridad, veracidad, oportunidad, independencia, imparcialidad y disponibilidad de la información, respetando los derechos de los ciudadanos y los demás grupos de interés.



### Servicio

Cumplir con los compromisos pactados y ser responsables del rendimiento en todas las decisiones y acciones, basados en una gran voluntad de servicio por y para nuestros clientes.



## Visión

Ser la empresa más especializada en soluciones de networking, optimización de redes de datos y seguridad informática.

## Misión

Incrementar la productividad del negocio de nuestros clientes y mejorar su experiencia como usuario.

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. contamos con un Código de Ética, el cual se basa en colaborar en el mantenimiento del buen nombre de la empresa, comportamiento profesional, respeto por los demás, no discriminación, ética social, prevención del hostigamiento sexual, nuestras responsabilidades y medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo. Este código es seguido por los colaboradores tanto dentro como fuera de la empresa.

Asimismo, contamos con políticas referidas a nuestro Sistema Integrado de Gestión (SIG) comprendido por las normas de Calidad, Seguridad de la información, Continuidad de negocio, Seguridad Salud en el Trabajo y Ambiental. Nuestro SIG cuenta con procedimientos, compromisos y lineamientos que todo nuestro personal es consciente. Gracias a nuestra gestión y mejora continua de nuestro SIG, TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. ha logrado obtener las certificaciones de ISO 9001, ISO 27001 e ISO 22301 por ente certificador NQA.

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C., se utiliza el principio precautorio cuando se realizan actividades en el cliente, donde se adoptan acciones para prevenir incidentes y accidentes de trabajo, así como la disminución de la calidad ambiental producto de nuestros servicios.

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. expresamos nuestro apoyo a los derechos humanos fundamentales y evitamos participar en actividades económicas abusivas para los derechos humanos. Tenemos la obligación de comunicar a nuestros clientes (presentes, futuros y prospectos) el contenido de nuestro Código de Ética y manifestarles clara y terminantemente que por ningún motivo lo vamos a violar.



En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. no existe discriminación alguna, el respeto y los compromisos se aplican a todos los grupos de intereses y/o todos los involucrados. Tratamos a nuestros colegas, clientes y otras personas con quienes nos relacionamos profesionalmente con respeto, dignidad, ecuanimidad y cortesía.

Asimismo, contamos con un Manual de Sistema Integrado de Gestión, una Guía de usuario y una Código de Ética el cual es entregado al iniciar labores, y durante las capacitaciones referidas al Sistema Integrado de Gestión (SIG), esta información es compartida hacia nuestros clientes o proveedores u otra parte interesada según sea requerido. Nuestras políticas del SIG, anti soborno y anticorrupción, y de protección de datos personales se encuentran publicadas en nuestra página web, [www.supra.com.pe](http://www.supra.com.pe).

Todos los manuales, procedimientos, guías, lineamientos y políticas que cuenta TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C., están elaborados por el área del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y aprobados por la Alta Dirección. Dicha documentación tiene establecido una periodicidad de revisión definida.

Los colaboradores y todos los involucrados cumplen con las políticas, procedimientos, lineamientos y principios de TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. en la ejecución de todas sus actividades y relaciones comerciales.

Como se mencionó anteriormente, los compromisos, procedimientos, lineamientos y políticas son comunicadas al ingreso de cada colaborador o al inicio de relaciones comerciales mediante un correo electrónico. Algunos documentos necesitan ser firmados por lo que el área del Sistema Integrado de Gestión (SIG) da seguimiento del mismo. Si se realiza algún cambio sobre los mismos, se realiza la comunicación correspondiente, y las políticas son actualizadas en la página web de la empresa.

# GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 2-9, GRI 2-24, GRI 2-25, GRI 2-26, GRI 2-27

## 2-7 Empleados

Los colaboradores que laboraron en TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. son cuarenta y tres en total en el año 2022, los cuales son dieciséis mujeres y veintisiete hombres. Cabe mencionar que de ellos cuarenta y tres eran empleados fijos a tiempo completo, de los cuales son dieciséis mujeres y veintisiete hombres.

Sexo	Permanente	Total
Femenino	16	16
Masculino	27	27

De los colaboradores que laboraron en el 2022, treinta y nueve viven en Lima Metropolitana, dos en Lima Provincia, dos en Arequipa y uno en Ica.

Cabe mencionar que, de ellos, el total de empleados fijos por región es treinta y ocho viven en Lima Metropolitana, dos en Lima Provincia, dos en Arequipa y uno en Ica.

Región	Permanente	Total
Lima	38	38
Lima Provincia	2	2
Ica	1	1
Arequipa	2	2

En el año 2022 en TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. no contamos con empleados temporales, con empleados por horas garantizadas ni con empleados a tiempo parcial.

Los colaboradores a tiempo completo en TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. laboran dentro de las 48 horas semanales.

A Continuación, se muestra la fluctuación del número de empleados durante el periodo del 2022 y el periodo 2021.

Año	Permanente	Total
2022	43	43
2021	34	34

## 2-8 Trabajadores que no son empleados

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. en el 2022 se contrató al siguiente personal externo para realizar funciones específicas:

Sexo	Personal externo	Practicantes	Total
Femenino	3	1	4
Masculino	2	0	2

Región	Personal externo	Practicantes	Total
Lima	5	1	6

En tipo de trabajo realizado fueron desarrollados bajos los conceptos de Limpieza de almacén, mantenimiento de oficina, servicios de migración de servidores virtuales y servicios de configuración. El tiempo de trabajo mensual realizado por el personal externo que brindaron servicios en TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C:

Sexo	Personal externo	Practicantes	Horas trabajadas	Total
Femenino	3	1	200	2400
Masculino	2	0	80	960

Región	Personal externo	Practicantes	Horas trabajadas	Total de horas trabajadas
Lima	5	1	280	3360

Finalmente, el tiempo medio de trabajo del personal externo que brinda servicios para TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. es de 560 horas en total.

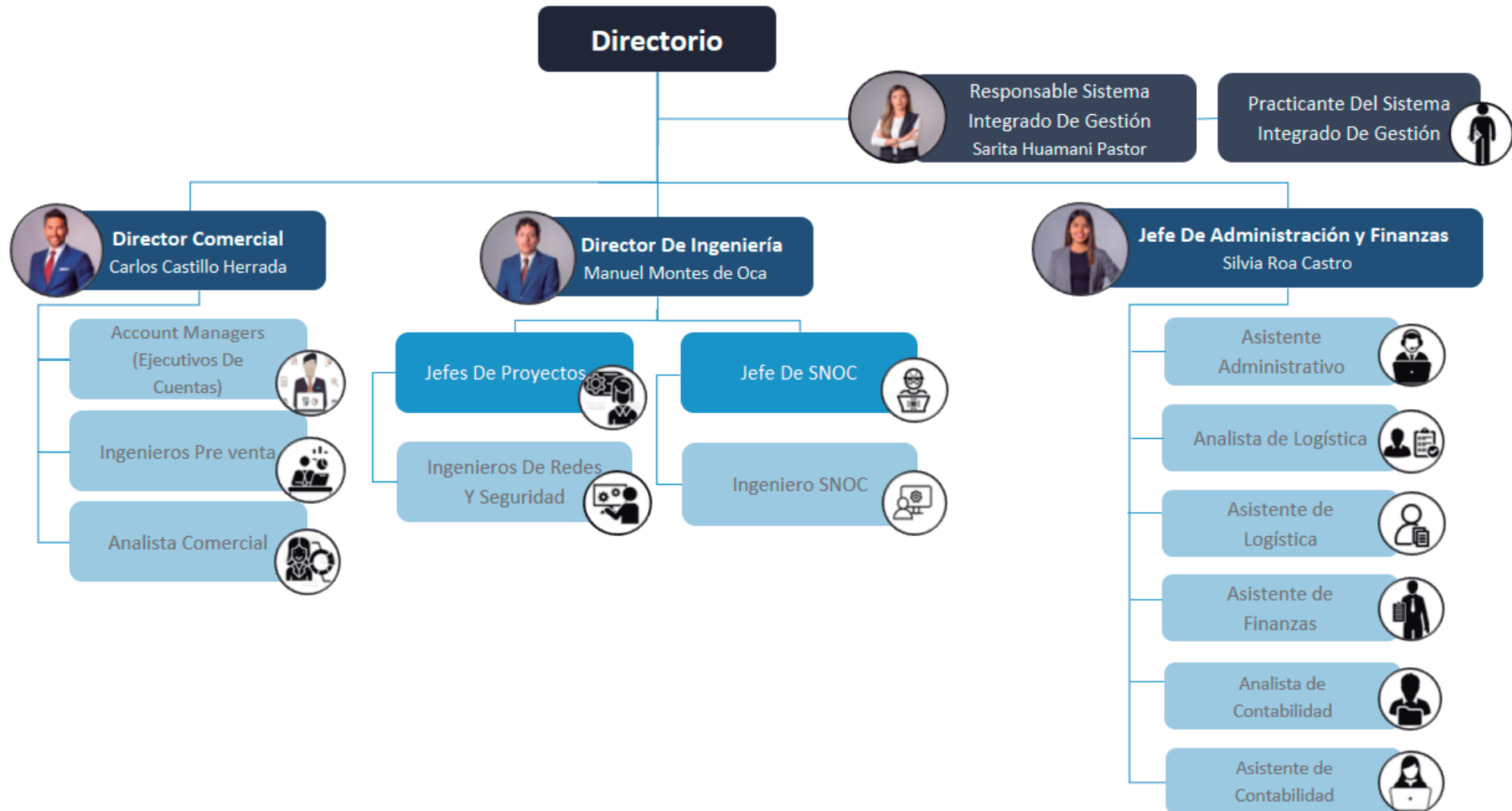
Dentro de las fluctuaciones significativas que se han realizado por parte de los trabajadores que no son empleados se obtiene el siguiente comparativo con el año anterior:

Año	Personal que brindó el servicio según año	Total
2022	6	6
2021	7	7



## 2-9 Estructura de gobernanza y composición

La estructura de la gobernanza de TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. está encabezada por el Directorio, conformado por el Director Comercial y Director de Ingeniería. Asimismo, contamos con un Comité del Sistema Integrado de Gestión y un Comité de Seguridad y Salud en el trabajo.



# Directorio



**Director Comercial**  
Carlos Castillo Herrada



**Director de Ingeniería**  
Manuel Montes de Oca

Las máximas autoridades de TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. en nuestro organigrama son los gerentes Manuel Antonio Montes de Oca Pastor y Carlos Eduardo Castillo Herrada, son ellos quienes principalmente toman las decisiones en la empresa, quienes son accionistas del 50% correspondientemente.

El directorio como órgano de dirección y supervisión es un ente independiente, cuya labor es adoptar conjuntamente acuerdos relacionados al manejo de la sociedad conforme a su objeto social dentro de los límites que el estatuto social le haya impuesto a sus atribuciones y facultades.

Los cargos de Presidente del Directorio y de Gerente General de la compañía están separados para asegurar la imparcialidad del Directorio al momento de evaluar y supervisar la gerencia.

Dentro del máximo gobierno se encuentran Carlos Eduardo Castillo Herrada quien también tiene el cargo de Director Comercial y Manuel Antonio Montes de Oca como Director de Ingeniería, quienes cuentan con 10 años laborando en la empresa TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C.

## Director Comercial

- Funciones específicas del puesto:
  - Definir los objetivos y estrategias a corto, mediano y largo plazo del área comercial en relación a los objetivos de la empresa.
  - Definir la estructura y procesos del área comercial.
  - Definir los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos
  - Llevar el control de cumplimiento de los objetivos

## Director de Ingeniería

- Funciones específicas del puesto:
  - Definir los objetivos y estrategias a corto, mediano y largo plazo del área de ingeniería en relación a los objetivos de la empresa
  - Definir la estructura y procesos del área de ingeniería
  - Definir los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos
  - Llevar el control de cumplimiento de los objetivos
  - Definir los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos
  - Llevar el control de cumplimiento de los objetivos

# Sistema Integrado de Gestión

Respecto al Comité del Sistema Integrado de Gestión, está compuesto por el Directorio, que también es conformado por Manuel Montes de Oca Pastor y Carlos Castillo, así como el Responsable del Sistema Integrado de Gestión, Sarita Huamani Pastor, quien es responsable también de cada uno de los sistemas de calidad, seguridad de la información y continuidad de negocio.

El comité del SIG es un órgano que reporta directamente al Directorio de TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. los avances, cambios, adecuaciones, y todo tema relacionado al Sistema Integrado de Gestión.

La antigüedad de los miembros en el Comité del Sistema Integrado de Gestión es desde la primera certificación de TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. en las normas ISO 9001, ISO 27001 e ISO 22301 para el Director de Ingeniería y Director Comercial, y la antigüedad del Responsable del Sistema Integrado de Gestión es de 3 años en dicho comité. Este comité está conformado por dos hombres y una mujer.





**Responsable Sistema Integrado de Gestión**  
Sarita Huamani Pastor

Dentro del Comité del SIG y SST, se encuentra el cargo del Responsable del Sistema Integrado de Gestión, desempeñado por Sarita Huamani Pastor.

### Funciones específicas del puesto:

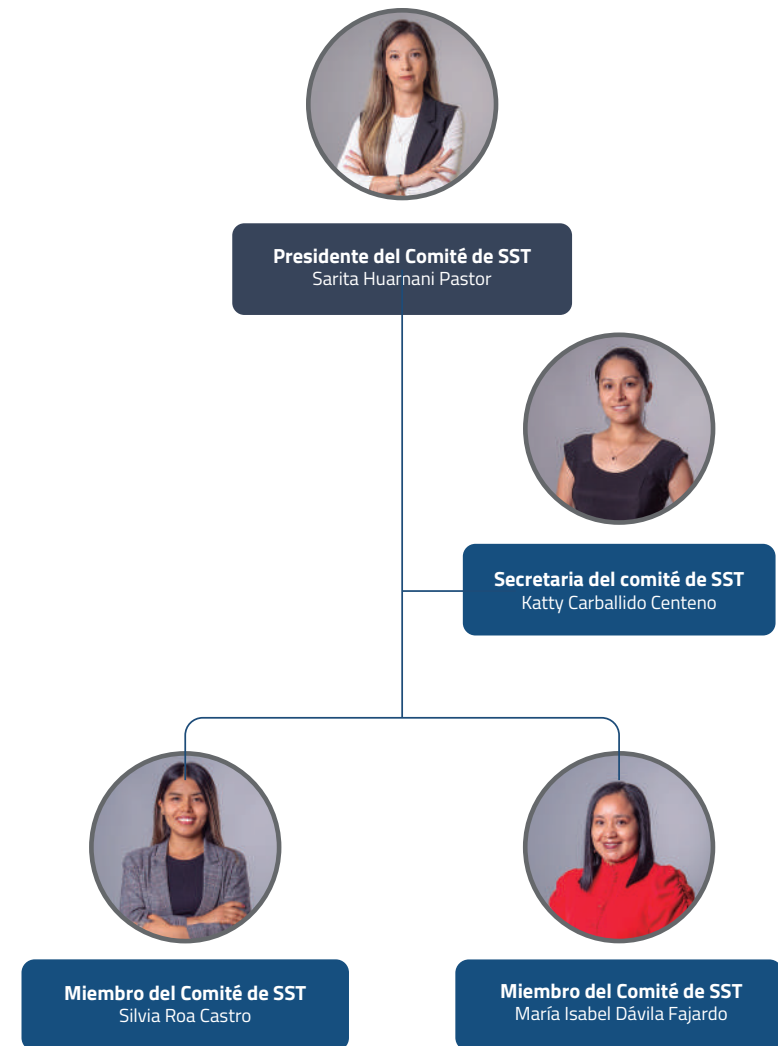
- Sistematizar y controlar la documentación existente como la que se genere por nuevos requerimientos del sistema de calidad, seguridad de la información, continuidad de negocio y anti soborno.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos del SIG.
- Supervisar la correcta ejecución de los Responsables de procesos.
- Tomar acciones con los responsables de Procesos para ontrolar la correcta ejecución de los procesos del SIG.
- Revisar periódicamente el sistema integrado de gestión, realizando auditorías internas con sus respectivos informes.
- Planificar las actividades del SIG y difundirlas.
- Apoyar en la implementación y mantenimiento del SIG.
- Consolidar y preparar la información necesaria.
- Gestionar frente a la alta dirección los recursos necesarios para el SIG.
- Revisar los documentos relacionados al SIG y realizar los cambios si es pertinente.
- Capacitar al nuevo personal en relación al SIG.
- Afrontar las auditorías relacionadas al SIG.
- Levantar las No Conformidades encontradas durante las auditorías.
- Informar a Alta Dirección el avance y funcionamiento del SIG.

# Seguridad y Salud en el Trabajo

Respecto al Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, está compuesta por 4 miembros, de los cuales, 2 son representantes del empleador y 2 elegidos por los trabajadores. La estructura del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo es la siguiente: Sarita Huamani Pastor como responsable de la presidencia, Katty Carballido en la secretaría y María Davila y Silvia Roa como miembros, elegidos por un periodo máximo de 2 años. Los miembros del comité de Seguridad y Salud en el trabajo están conformados por mujeres.

El comité de Seguridad y Salud en el Trabajo es un órgano bipartito y paritario, teniendo como finalidad supervisar el cumplimiento de la normativa legal vigente y las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, en el marco de su autonomía e independencia. Responde y comunica sus actividades a la gerencia general.

La antigüedad de los miembros del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo es de 2 años.



Dentro del Comité de SST, también se encuentran los cargos de Analista de Logística, desempeñado por Katty Carballido, el cargo de Jefe de proyectos, desempeñado por María Isabel Dávila y el cargo de Jefe de Administración y Finanzas, desempeñado por Silvia Roa.



**Secretaria del Comité de SST**  
Katty Carballido Centeno

### Analista de Logística

Funciones específicas del puesto:

- Revisar y validar por sistema los Requerimientos de compras para pedidos y para stock.
- Planificación de compras.
- Búsqueda y negociación con proveedores.
- Realizar seguimiento a la entrega de productos por parte de los proveedores.
- Consolidar información de las compras, analizar y evaluar el desempeño del proveedor.
- Realizar el ingreso de los productos al sistema.
- Realizar la salida de los productos del sistema.
- Coordinar el envío de los productos.



**Miembro del Comité de SST**  
María Isabel Dávila Fajardo

## Jefa de proyectos

Funciones específicas del puesto:

- Validar los diseños técnicos y cotizaciones de los proyectos.
- Entregar al director de ingeniería la proyección de Costo/tiempo de implementación de los proyectos.
- Coordinar con los ejecutivos de cuenta los alcances de los proyectos.
- Controlar el progreso del proyecto.
- Cotizar con los proveedores los materiales y servicios necesarios para los proyectos.
- Apoyar en el proceso de compra al área administrativa, validar la entrega de los productos.
- Gestionar la conformidad final de los proyectos.
- Elaborar el plan de capacitaciones de los instaladores.
- Comunicar y coordinar con el Comité de Cumplimiento las acciones que se desarrollan como parte de la gestión del SIG.
- Gestionar los riesgos y oportunidades de acuerdo con la naturaleza de sus actividades, requisitos asociados y objetivos.





**Miembro del Comité de SST**

Silvia Roa Castro

**Jefa de Administración y finanzas**

Funciones específicas del puesto:

- Definir y contratar los recursos necesarios del área.
- Definir la estructura y procesos del área Administrativa.
- Definir los objetivos del área Administrativa.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos del SIG y del área Administrativa.
- Llevar el control del Flujo de Caja.
- Negociar con los Proveedores mejores líneas de crédito y formas de pago.
- Administrar los préstamos solicitados a los Bancos.

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C., no tenemos grupos infrarrepresentados, ya que contamos con cada puesto de trabajo, según la demanda de las tareas a realizar. Por ejemplo, en Administración sólo existe un asistente contable, un asistente de finanzas, un analista, etc. Por la demanda de las funciones y/o tareas TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C., considera que no es necesario contar con dos o tres asistentes más.

Para que una organización tenga un impacto positivo, implica evaluar el equilibrio entre las competencias, los conocimientos y la experiencia, e identificar las capacidades necesarias. Solo así podrán garantizar que la empresa cuente con una reserva adecuada de candidatos y que considere la diversidad en los nombramientos.

TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C., está comprometido con colaborar con sus trabajadores y cumple con todos los requisitos bajo la ley. Asimismo, les otorga seguros EPS, entre otros.

En su mayoría, los colaboradores de la empresa realizan trabajo remoto y con documentos digitalizados, reduciendo así el uso de papel.

Nuestros directores se esfuerzan por evitar cualquier situación de conflicto de intereses con la empresa. Sin embargo, ante la eventualidad de que ocurra, por ello contamos con un manual de ética profesional, donde no solo los directos, si no todo el personal de TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C., tiene conocimiento de cuáles son los valores y compromisos que tienen con la empresa.



Asimismo, cabe destacar que TELECOM  
BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. tiene identificado  
sus grupos de interés:



## 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas

Las responsabilidades para la aplicación de los compromisos son asignadas en conjunto para el área administrativa y el área del Sistema Integrado de Gestión (SIG), por un lado el área administrativa vela por el cumplimiento de los requisitos legales, cumplimiento de la conducta empresarial y de los compromisos asociados a los derechos humanos; por otro lado, el área del Sistema Integrado de Gestión vela por el cumplimiento de los procedimientos, políticas, compromisos, lineamientos enfocados en diferentes de sistemas de gestión con los que cuenta TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C.

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. contamos con un Manual de Organización y Funciones, en el cual se encuentran detalladas las funciones específicas del puesto de trabajo, las funciones relacionadas al Sistema Integrado de Gestión y a Seguridad y Salud en el trabajo.

Anualmente, el Directorio junto al Responsable del Sistema Integrado de Gestión se reúnen para tratar los temas relacionados a indicadores de gestión, satisfacción al cliente, resultados auditoría, desempeño, riesgos, denuncias, investigaciones, recursos, necesidades, cambios e incidentes que se hayan ocurrido y cómo fueron



solucionados ya sea por parte del sistema de gestión o por el lado empresarial, si es necesario, durante dicha reunión se convoca a los responsables correspondientes del tema a tratar para cualquier tipo de aclaración.

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. alineamos nuestras actividades diarias a los lineamientos, políticas, procedimientos y compromisos que la empresa ha definido, así como a nuestro código de ética. Dicho cumplimiento se corrobora durante las auditorías internas y externas que se realizan anualmente. Asimismo, con nuestros proveedores mantenemos un Acuerdo de Intercambio de Información para evitar divulgaciones de información y se sigan nuestros lineamientos.

Desde que iniciamos operaciones, nuestras actividades se realizan en un marco de comunicación constante y con sumo respeto hacia nuestros grupos de interés. Estamos comprometidos a ceñir todas nuestras actividades en un marco transparente, siguiendo nuestro código de ética empresarial.

Cada semestre TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. programamos las capacitaciones que nuestros colaboradores ejecutarán, estas capacitaciones están relacionadas a los temas técnicos, los temas del Sistema Integrado de Gestión en relación a los lineamientos de Calidad, Seguridad de la información y Continuidad de Negocio, los temas anti soborno y hostigamiento sexual, Seguridad y Salud en el Trabajo, y medio ambiente. Desde el 2020, las capacitaciones se adaptaron a cursos o capacitaciones virtuales, donde para corroborar la participación de cada colaborador se solicita completar el registro de capacitación y realizar el examen relacionado a la capacitación, para los temas técnicos este se valida con las certificaciones obtenidas. Asimismo, dichas capacitaciones son compartidas con nuestro personal de servicio externo para obtener el conocimiento y mantener los lineamientos de TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C.

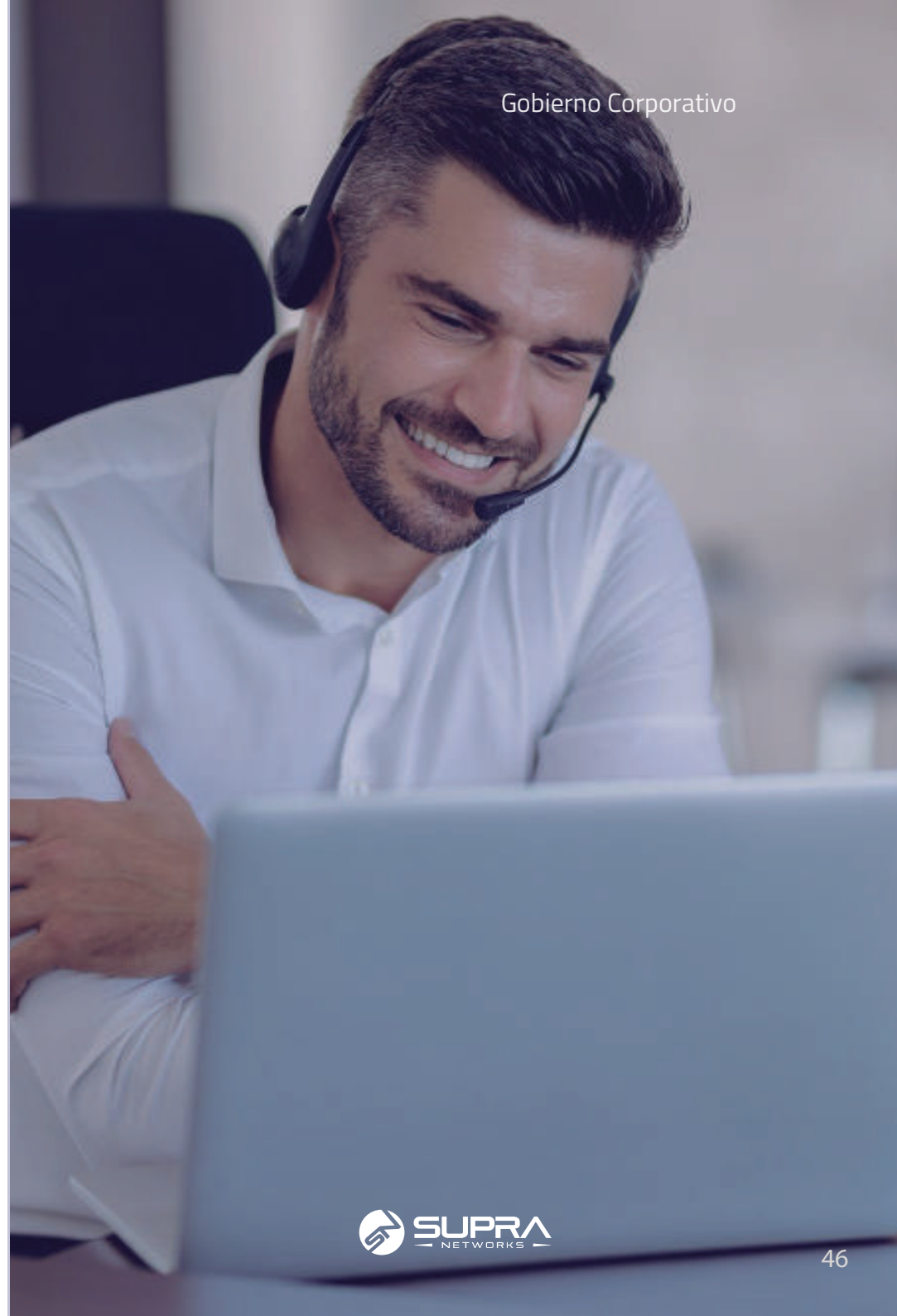
## 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. abordamos los mecanismos de quejas y reclamo, los cuales permiten que los grupos de interés planteen sus inquietudes sobre los impactos negativos potenciales y reales de la organización y que soliciten la remediación correspondiente, esto incluye los impactos sobre sus derechos humanos.

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. evaluamos la satisfacción del grupo de interés al que le brindamos servicio mediante una encuesta de satisfacción, la cual comprende los puntos respecto a la ejecución del servicio, respecto al área comercial y la experiencia del grupo de interés.

Contamos con un procedimiento definido de quejas y reclamos donde un grupo de interés o su representante, debidamente documentado, pueden presentar una queja o reclamo ante nuestra empresa a través de los canales correspondientes en cualquier momento.

Dicho envío es evaluado y se asigna al colaborador pertinente para la debida comunicación con el grupo de interés para obtener más información. La información que nos proporcionen sólo podrá ser



utilizada para los fines a los que se refiere nuestro procedimiento.

En caso el Gerente General defina que la queja o reclamo es viable, quedará a su criterio si se gestiona mediante una No conformidad tal como nuestro procedimiento de Servicio No conforme, no conformidades y acciones correctivas. En caso no se gestione como una No conformidad se establecerán las medidas correctivas correspondientes, realizando el seguimiento debido para su resolución. Todo detalle de viabilidad será comunicado al grupo de interés correspondiente.

Al finalizar, buscamos la conformidad del grupo de interés frente a las acciones correctivas planteadas para cerrar la queja.

Para el año 2022, TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. solo presentó dos quejas referentes a sus servicios, las cuales fueron tratadas como menciona nuestro procedimiento, en las cuales se realizaron las acciones correctivas pertinentes para resolver dicho inconveniente. A dichas entidades se les solicitó completar la encuesta de satisfacción para validar su conformidad.

Enfocados en el tema de inquietudes para el grupo de interés específico de nuestros colaboradores, ellos pueden plantear sus inquietudes sobre asuntos que afectan sus derechos mediante el canal de cumplimiento, la descripción se encuentra en el punto 2-26.

Cabe mencionar que para toda queja, reclamo o inquietud presentada a TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. no tomamos medidas en contra de aquellos que la han planteado.

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C., se cuenta con diversos mecanismos para recibir inquietudes respecto a seguridad y salud en el trabajo, estas pueden darse a través del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, planes y programas de seguridad y salud en el trabajo tales como inspecciones, auditorías o simulacros. En el año 2022, no se han presentado quejas o reclamos respecto a algún incumplimiento en criterios operacionales relacionados a seguridad y salud en el trabajo o medio ambiente.

## 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C consideramos que la responsabilidad social es la gestión ética de la empresa. Por ello, integramos de manera transversal en todas las operaciones de la compañía, dirigiendo los esfuerzos a la generación de impactos positivos con todos los grupos de interés.

Nuestro código de ética se basa en colaborar en el mantenimiento del buen nombre de la empresa, comportamiento profesional, respeto por los demás, no discriminación, ética social, prevención del hostigamiento sexual, nuestras responsabilidades y medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.

La aplicación de los principios éticos en todos los ámbitos de la actividad comercial y la puesta en práctica de los valores de la empresa son primordiales para causar un impacto positivo en los grupos de interés.

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. capacitamos a nuestros colaboradores en el conocimiento del Código de ética y nos preocupamos por incorporar estos principios en nuestras actividades diarias.

Asimismo, TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. ha definido un proceso de comunicación de consultas o denuncias e investigación de las mismas, donde define los canales de comunicación y su tratamiento para fomentar y facilitar que cualquier colaborador de la empresa o grupo de interés pueda informar de cualquier tipo de inquietud o conducta sospechosa de acto de soborno en el desarrollo de las actividades o incumplimiento de las políticas, normas, leyes, etc., estableciendo las adecuadas garantías de confidencialidad, protección e información. El canal para reportar dichas actividades es el correo de cumplimiento@supra.com.pe.

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C, el mecanismo de participación y consulta sobre seguridad y salud en el trabajo es a través del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo donde los trabajadores eligieron a sus representantes para que realicen sus inquietudes sobre políticas, planes y programas. Los mecanismos de comunicación frente a inquietudes sobre la interpretación de requisitos de seguridad y salud en el trabajo o ambientales para proyectos en las sedes de nuestros clientes, se realizan a través del área de seguridad y salud y trabajo y medio ambiente, donde es el responsable Seguridad y Salud en el trabajo y medio ambiente, quien tiene la responsabilidad de atenderlas para el cumplimiento normativo.



## 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas

Durante los 10 años que llevamos en el mercado no hemos tenido sanción monetaria o no monetaria por incumplimiento material de la legislación y/o normativa vigente, esto es debido a que contamos con una matriz de identificación y monitoreo de requisitos legales asociados a calidad, seguridad de la información, continuidad de negocio, seguridad y salud en el trabajo, ambiental y otros requisitos legales, que nos permite definir las normas aplicables, evidencia y estatus de cumplimiento.

Con ello, reafirmamos nuestro compromiso en cumplir de forma honesta las leyes y normas vigentes. La constante capacitación y difusión de los procedimientos ha logrado que todas las actividades se ejecuten con el mayor cuidado posible y siguiendo los lineamientos de seguridad requeridos teniendo como resultado que nuestra organización no ha recibido multa durante el ejercicio 2022 por el incumplimiento de leyes y normas.



# NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD

GRI 2-29, GRI 3-1, GRI 3-2, GRI 3-3

## 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés

Para TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. es de mayor importancia mantener un relacionamiento transparente, estratégico y genuino con sus grupos de interés, que conduzca a la construcción de confianza.

Nuestros grupos de interés son aquellas personas físicas o jurídicas con las que tenemos relación de doble impacto. Por un lado, influimos en ellos y, por otro lado, impactan con su accionar en nuestra actividad cotidiana.

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. realizamos la identificación de los grupos de interés con los que nos relacionamos en función de los siguientes criterios: capacidad de influencia en la empresa y viceversa, importancia para la gestión del negocio, proximidad, acceso a la financiación de la empresa y la representación que hacen de la empresa.



Grupo de interés	Principales expectativas	Medios de relacionamiento y comunicación
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener y mejorar la reputación en el mercado</li> <li>• Productividad para un retorno positivo de su inversión</li> <li>• Fortalecer el nivel de confianza de la empresa con la sociedad</li> <li>• Cumplir los requisitos legales, contractuales, regulatorios y normativos</li> </ul>	Reuniones, presentaciones de gestión, correo corporativo, comités, página web, reporte de sostenibilidad
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento profesional</li> <li>• Reconocimiento a un desempeño óptimo</li> <li>• Altos estándares de salud, seguridad y bienestar</li> <li>• Buen ambiente laboral</li> <li>• Transparencia en los procedimientos</li> </ul>	Reuniones, presentación de reportes, correo corporativo, Herramientas de mensajería instantánea, canales de calidad, cumplimiento y seguridad y salud en trabajo, comités, página web, encuestas de clima laboral, comunicados, eventos, capacitaciones, evaluación desempeño, reporte de sostenibilidad
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de calidad a precio justo y continuidad del servicio</li> <li>• Cumplir de los requisitos legales, contractuales, regulatorios y normativos</li> <li>• Transparencia en los procedimientos administrativos</li> <li>• Resguardo de su información confidencial</li> <li>• Brindar una atención postventa adecuada y personalizada</li> <li>• Cumplir con sus estándares definidos</li> </ul>	Reuniones, presentación de reportes, correo formales, soporte, canales de cumplimiento y seguridad y salud en trabajo, página web, encuestas de satisfacción al clientes, eventos, visitas a oficina, redes sociales, sugerencias y reclamaciones, reporte de sostenibilidad

Grupo de interés	Principales expectativas	Medios de relacionamiento y comunicación
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alianzas estratégicas, puntualidad de pago, cumplimiento de contrato</li> <li>• Cumplir los requisitos legales, contractuales, regulatorios y normativos</li> <li>• Resguardo de su información confidencial</li> <li>• Transparencia en el proceso de contratación</li> </ul>	Reuniones, reportes, correo, canales de cumplimiento y seguridad y salud en el trabajo, página web, evaluaciones de proveedores, eventos, visitas a la oficina, redes sociales, reporte de sostenibilidad
Estado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de la normativa nacional, requisitos legales, regulatorios y normativos</li> <li>• Supervisión</li> <li>• Altos estándares de salud, seguridad y bienestar</li> <li>• Transparencia en los procedimientos y declaraciones</li> </ul>	Reuniones, reportes, comunicaciones formales por correo, canales de cumplimiento y seguridad y salud en el trabajo, página web, supervisión en reunión, auditorías e inspecciones, reporte de sostenibilidad
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribución a la economía local</li> <li>• Respeto a los derechos humanos</li> <li>• Impacto positivo de nuestra actividad en la sociedad</li> <li>• Continuidad y calidad del servicio</li> <li>• Cumplir los requisitos legales, contractuales, regulatorios y normativos</li> <li>• Ser una empresa transparente en sus servicios</li> <li>• Fortalecer el nivel de confianza de la sociedad</li> </ul>	Reuniones, correos formales, página web, eventos, redes sociales, sugerencias y reclamaciones, reporte de sostenibilidad

Grupo de interés	Principales expectativas	Medios de relacionamiento y comunicación
Competidores	<ul style="list-style-type: none"><li>• Competencia leal y justa</li><li>• Cumplir con ley de libre competencia</li></ul>	Página web, eventos, redes sociales, sugerencias y reclamaciones, reporte de sostenibilidad
Medios de comunicació	<ul style="list-style-type: none"><li>• Respuesta por parte de la empresa frente a algún incidente de gran envergadura</li></ul>	Página web, correos formales, entrevistas, redes sociales, reporte de sostenibilidad

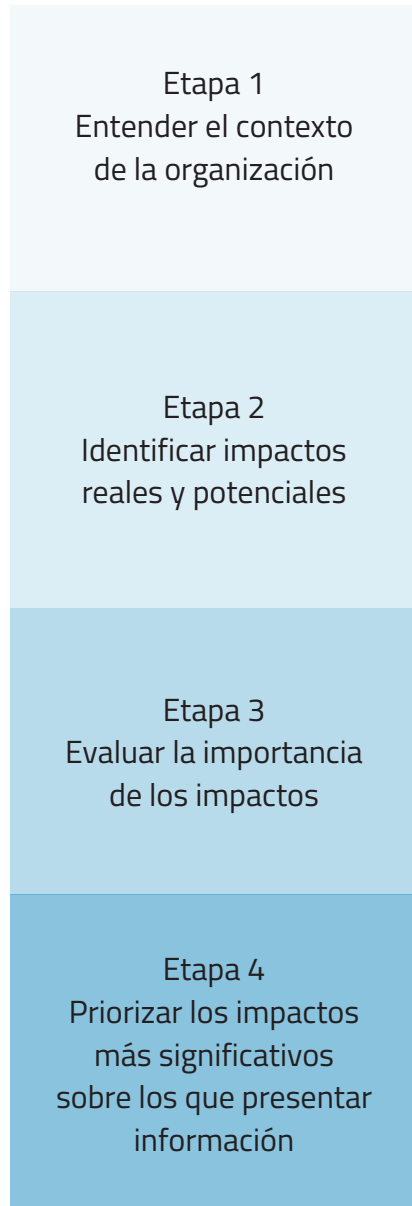
### 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales

Nuestro proceso de materialidad se enfocó en la construcción de valor a largo plazo, alineado con la orientación estratégica planteada TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C.

Se han aplicado 8 principios del GRI para la elaboración de reportes, siendo estos los siguientes principios: contexto de la sostenibilidad, exhaustividad, precisión, equilibrio, claridad y compatibilidad.

A continuación, se presenta el proceso realizado para la determinación de los temas materiales:





Se revisó la información referente a la empresa, procesos, lineamientos, objetivos, servicios, relaciones contractuales y comerciales, documentación del Sistema Integrado de Gestión. Para la definición de temas iniciales de sostenibilidad realizamos una comparación entre reportes de empresas referentes del sector. Asimismo, revisamos estándares, guías y documentos internacionales para identificar temas relevantes para nuestro sector. Finalmente, revisamos los grupos de interés a relacionar según toda la información revisada.

Para identificar impactos reales y potenciales sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluyendo los impactos sobre los derechos humanos, en todas sus actividades y relaciones comerciales, se revisó la lista de riesgos y tratamiento que cuenta la empresa, así como los resultados de procesos de diálogos con grupos de interés y documentación relacionada a reclamos que se tuvieron en los últimos años. Finalmente, procedimos a la identificación de las expectativas de cada uno de los grupos de interés determinados.

Posterior a la comprensión de la relevancia de cada tema inicial para la empresa y sus grupos de interés, se evaluó la significancia de los impactos identificados en base a los criterios de probabilidad e impacto. Para esta etapa se consideraron los riesgos identificados como críticos por la empresa, las entrevistas realizadas a la Alta Dirección y otros diálogos junto a los grupos de interés.

Los temas materiales resultantes de las etapas anteriores, así como los contenidos temáticos GRI a utilizarse en este reporte de sostenibilidad fueron validados por las áreas de Gerencia, Administrativa y Sistema Integrado de Gestión junto al responsable que maneja la parte de Seguridad y Salud en el trabajo y medio ambiente.

### 3-2 Lista de temas materiales

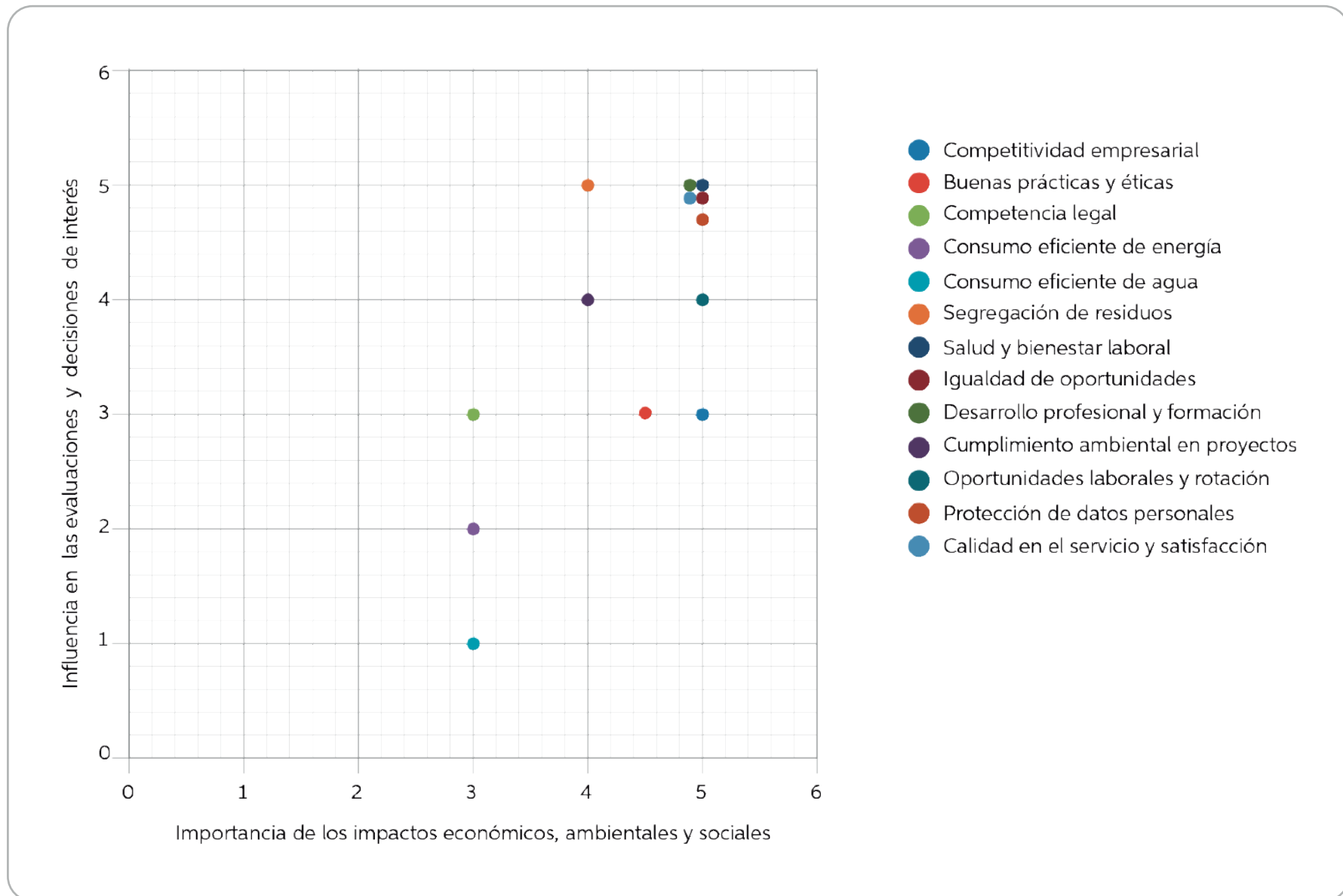
Como resultado del proceso descrito, obtuvimos la siguiente lista de temas materiales:

Tema Material	Estándar GRI	Cobertura	Grupo de interés vinculado
<b>1</b> Competitividad empresarial	201 - Desempeño económico	Interno y externo	Colaboradores, proveedores, clientes, accionistas
<b>2</b> Buenas prácticas y ética	205 - Anticorrupción	Interno y externo	Colaboradores, proveedores, clientes, accionistas, Estado, competidores, sociedad
<b>3</b> Competencia legal	206 - Competencia desleal	Externo	Competidores, sociedad
<b>4</b> Consumo eficiente de energía	302 - Energía	Interno y externo	Colaboradores, accionistas, clientes
<b>5</b> Consumo eficiente de agua	303 - Agua y efluentes	Interno y externo	Colaboradores, accionistas, clientes
<b>6</b> Segregación de residuos	306 - Efluentes y residuos	Interno y externo	Colaboradores, accionistas, clientes
<b>7</b> Salud y bienestar laboral	403-Salud y seguridad en el trabajo	Interno y externo	Colaboradores, proveedores, clientes, Estado
<b>8</b> Igualdad de oportunidades	405 - Diversidad e igualdad de oportunidades	Interno y externo	Colaboradores, Estado



Tema Material	Estándar GRI	Cobertura	Grupo de interés vinculado
<b>9</b> Desarrollo profesional y formación	404 - Formación y educación	Interno y externo	Colaboradores, Accionistas, clientes
<b>10</b> Cumplimiento ambiental en proyectos	Indicador 2-27	Interno y externo	Colaboradores, clientes
<b>11</b> Oportunidades laborales y rotación	401 - Empleo	Interno y externo	Colaboradores, Accionistas, Sociedad
<b>12</b> Protección de datos personales	418 - Privacidad del cliente	Interno y externo	Colaboradores, Proveedores, Clientes, Estado, Sociedad
<b>13</b> Calidad en el servicio y satisfacción del cliente	No aplica	Interno y externo	Colaboradores, Accionistas Proveedores, Clientes, Sociedad

## Matriz de materialidad 2022



### 3-3 GESTIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C., tenemos impactos positivos y negativos asociados a nuestras actividades. Los impactos positivos son oportunidades para aumentar la calidad ambiental que se derivan de estos, mientras que los impactos negativos son riesgos que se derivan en la disminución de la calidad ambiental. Como aspecto ambiental significativo se tiene el consumo de energía eléctrica debido a que nuestras actividades se realizan con equipos eléctricos o electrónicos; tanto en los proyectos como en las oficinas. También se cuenta con aspectos ambientales no significativos como la generación de residuos sólidos de aparatos eléctricos y electrónicos y en menor medida en otros tipos de residuos.

En ese sentido, TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C., cuenta con un Plan de manejo y minimización de residuos sólidos en cumplimiento de la normativa legal vigente teniendo como objetivo establecer la metodología que permita manejar y gestionar adecuadamente los residuos sólidos generados en nuestros proyectos minimizando su generación y los riesgos a la salud y el ambiente. Así como un manual de buenas prácticas ambientales y capacitaciones ambientales a nuestros trabajadores y contratistas para gestionar eficientemente el consumo de energía eléctrica, agua y residuos sólidos.

La eficacia de estas acciones se da a través de indicadores de gestión, en TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C., se cuenta con los indicadores de consumo eficiente de energía eléctrica medidos por el responsable SSOMA de manera mensual. Las capacitaciones son evaluadas de manera periódica para demostrar su eficacia. Además, ante la ausencia de quejas, reclamos o penalidades relacionados a incumplimientos de controles ambientales en los proyectos, es un indicativo para demostrar la eficacia de nuestros controles operacionales.

Asimismo, en TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. desarrollamos nuestras operaciones en base a un proceso preventivo de debida diligencia, gestionando los riesgos de forma adecuada, velando por el respeto a los derechos humanos y aseguramiento de no generar ni contribuir a impactos negativos. Asimismo, la maximización del valor de la Compañía a largo plazo en interés común de todos nuestros accionistas, no deberá impedir la consideración de los demás intereses legítimos, públicos o privados, que confluyen en el desarrollo de nuestra actividad empresarial y, especialmente, los de nuestros grupos de interés.

En consecuencia, el objetivo de maximización de valor de la Compañía solo puede entenderse como la creación continua de valor para todos y cada uno de nuestros principales grupos de interés.

TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. cuenta con la identificación, análisis y valoración del riesgo para cada uno de los requisitos de calidad, seguridad de la información y continuidad de negocio. Dichos riesgos son evaluados para identificar los tratamientos más oportunos para reducir los mismos. Asimismo, también identifica oportunidades que puedan conllevar de esta identificación y evaluación. Para cada riesgo se realiza el debido seguimiento sobre la implementación de controles correspondientes, y toda la información relacionada al riesgo es revisada continuamente con los responsables de cada activo identificado de la empresa.



Nuestro Sistema Integrado de Gestión cuenta con indicadores en relación con la calidad, seguridad de la información, continuidad de negocio, seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente, a los cuales se les da seguimiento según la periodicidad definida para cada uno de ellos. Asimismo, cabe indicar que desde finales del 2022, TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C está integrando a sus procesos los requerimientos de la norma ISO 37001, la cual aún se encuentra en implementación.

Como se mencionó en puntos anteriores, el Directorio junto al Responsable del Sistema Integrado de Gestión realizan una revisión anual sobre todos los sistemas de gestión implementados en la empresa, donde se evalúan los cambios, se presenta información importante de cada sistema y se aprueban los cambios, así como también se verifica la eficacia de los controles tomados y el cumplimiento de los indicadores definidos.

Para el Sistema Integrado de Gestión se considera que los grupos de interés con mayor participación son los accionistas, colaboradores, los clientes, los proveedores y el estado, gracias a cada uno de ellos es que nuestro sistema de gestión mantiene una mejora continua





# GESTIÓN ECONÓMICA

A CONTINUACIÓN, PRESENTAMOS NUESTROS  
IMPACTOS ECONÓMICOS

# 2022



# GESTIÓN ECONÓMICA

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

### 3-3 GESTIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES

Destinamos más de 21 millones de soles durante el año 2022 a nuestros proveedores, trabajadores y al Estado Peruano mediante impuestos.

Nuestro desempeño económico es crucial porque representa nuestra salud financiera, la base para multiplicar los beneficios que compartimos con nuestros grupos de interés.

El buen desempeño económico de TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. hace posible, lo siguiente:

- Continuar contribuyendo con el dinamismo económico y social de nuestro país.
- Brindar oportunidades laborales, mantener y ampliar los puestos de trabajo.
- Invertir en los mejores equipos, compras de licencia y tecnología a favor del medio ambiente.
- Conseguir que empresas peruanas participen en nuestros proyectos.
- Contamos con políticas y procedimientos que hacen que nuestra gestión económica se encuentre al 100% controlada en cuanto a un buen desempeño del manejo de la economía, por ello existe un procedimiento para realizar pago a proveedores y otros. Los pagos a proveedores se hacen previo registro en nuestro ERP con aprobación de la jefatura de Administración y Finanzas, y firmas correspondientes de los representantes legales.

## Indicadores Clave:

Margen EBITDA (utilidad operativa más depreciación y amortización sobre ingresos totales)

Por su parte, el indicador EBITDA representa un crecimiento importante en respecto al año anterior. Este indicador comprende al beneficio que obtiene la empresa antes de realizar la deducción de los intereses, impuestos, depreciaciones y la amortización de las inversiones realizadas.

ROE (Utilidad Neta / Patrimonio)

Por otro lado, el indicador ROE nos permite conocer la rentabilidad de la empresa, que es el beneficio que obtienen los accionistas por el capital aportado

Dimension	Indicadores	2021	2022
Gobernanza	EBITDA	7.42%	15.80%
Gobernanza	ROE	17.46%	15.67%

Durante el periodo 2022, nuestros ingresos crecieron 25.80% debido a que continuamos enfocados en brindarle el mejor servicio a nuestros clientes y cada vez contamos con más proyectos.

Nuestra proyección de ventas para el 2023 es de S/30,000,000.00.

## Valor Económico Directo (Soles) 2022

Ingresos netos	Monto
Ventas netas	S/ 24,811,567.72
Otros ingresos devengados	S/
Total de ingresos	S/ 24,811,567.72



Nuestra estructura de capital es la siguiente:

Descripción	2021	2022
Deuda	S/ 4,960,027.71	S/ 7,844,150.33
Patrimonio	S/ 5,335,189.55	S/ 6,326,581.30

## VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

GRI 201-1

Para la elaboración de reportes de sostenibilidad, el valor económico generado corresponde al valor total de las ventas (ingresos) de la empresa. Los ingresos forman parte de la venta directa y considera los productos o servicios que forman parte del núcleo del negocio de TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. El indicador valor económico distribuido (VED) está asociado a los costos operacionales, que abarcan los salarios y los beneficios de los colaboradores, así como pagos realizados a proveedores y pagos de impuestos u obligaciones con las entidades estatales. Nuestros ingresos ascendieron a S/24,811,567.72 millones durante el 2022, en comparación con el año 2021 que fue de S/18,400,050.39 millones de soles, esto se debe al aumento de proyectos que tuvo la empresa.

Otros factores que influyeron en este resultado fueron:

- Buenas relaciones comerciales con nuestros clientes.
- Las eficiencias operativas internas mejoraron la rentabilidad, logrando un EBITDA de S/ 3,920,886.55 y una utilidad neta de S/ 991,413.58.

Valor Económico Generado 2022 (S/)

Ingresos	24,811,567.72
----------	---------------

Valor Económico Distribuido 2022 (S/)

Pagos a proveedores	15,484,164.58
---------------------	---------------

Pagos a trabajadores (salarios y beneficios sociales)	3,820,151.98
--	--------------

Pagos al Estado (Impuestos)	2,258,163.24
-----------------------------	--------------

# CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

## 3-3 GESTIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES

Respecto a la calidad y a la satisfacción del cliente, TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. tiene implementada y certificada la norma ISO 9001, la cual busca cumplir o exceder las métricas de control de calidad.

TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C tiene definido procesos, lineamientos y políticas con los cuales todos los colaboradores trabajan y son conscientes de los mismos. Nuestros trabajos son realizados bajo los estándares de calidad definidos en nuestro sistema de gestión, al cual le damos cumplimiento y seguimiento. En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. se realizan encuestas de satisfacción hacia sus clientes para evaluar el nivel de atención hacia los mismos y la atención post venta. Dicha encuesta está enfocada en evaluar la satisfacción respecto a la ejecución del servicio, al área comercial y a la experiencia del cliente. Asimismo, los clientes pueden enviarnos recomendaciones para mejorar nuestro servicio.

Asimismo, nos aseguramos de que los ejecutivos de venta y pos-venta y todos aquellos que tienen contacto directo con nuestros clientes, se encuentren entrenados y cuenten con la información actualizada para que puedan transmitirla adecuadamente a nuestros clientes.

Basados en dichas encuestas y en los comentarios realizados por los clientes, TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. realiza una presentación hacia el directorio y los jefes de área para indicar los puntos que recibieron puntuación regular y plantear los planes de acciones correspondientes para que en futuras encuestas se pueda mejorar dicho puntaje, lo cual es un impacto positivo para la empresa de seguir mejorando en los servicios que brindamos.

Las encuestas son enviadas y revisadas mensualmente por el Responsable del SIG, quien va realizando el respectivo seguimiento sobre los comentarios de las encuestas e informa si se debe realizar alguna acción inmediata.

TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. cuenta con un indicador de satisfacción al cliente, el cual, para el periodo del 2022, obtuvo un resultado del 97%, el cual muestra un nivel alto de satisfacción. Además, en el mismo periodo, no se han reportado quejas o reclamos por parte de nuestros clientes por incumplimientos de requisitos de calidad, seguridad y salud en el trabajo o ambiental lo que ha generado que exista una continuidad del negocio.

Todo cliente o su representante identificado tiene la posibilidad de presentar algún reclamo sobre el servicio realizado mediante el canal [reclamos@supra.com.pe](mailto:reclamos@supra.com.pe) o presentarlo ante el jefe de proyecto designado, quien luego deberá informar al área SIG para asignar el reclamo, realizar el tratamiento correspondiente y recibir la conformidad del cliente ante las acciones realizadas.

La participación de los clientes es muy importante en este punto, ya que con ellos podemos conocer el nivel de satisfacción obtenido luego de la implementación de nuestros servicios, asimismo, nuestros colaboradores forman una parte importante, ya que son quienes siguen los lineamientos de la empresa para realizar toda actividad o servicio frente a los clientes.

Gracias a nuestro nivel de trabajo y referencias, la sociedad podrá conocer más sobre nuestra empresa y su nivel de servicio.



## CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como se detalló en el punto anterior, en TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. se realizan encuestas de satisfacción para verificar la atención y satisfacción de nuestros clientes luego de realizado el proyecto respectivo, la encuesta evalúa la satisfacción respecto a la ejecución del servicio, al área comercial y a la experiencia del cliente.

Asimismo, TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. toma en cuenta las recomendaciones enviadas por los clientes para seguir mejorando en su servicio.

TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. mantiene un nivel de satisfacción alto frente a sus clientes, a continuación, se presenta nuestro indicador de satisfacción desde el año 2020 a 2022.

Año	Porcentaje de satisfacción al cliente
2020	98%
2021	92%
2022	97%

# ANTICORRUPCIÓN

## 3-3 GESTIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. promovemos que todos nuestros colaboradores actúen de forma responsable e íntegra. Por ello, contamos con procedimientos para evitar faltas a la ética y promover una conducta íntegra y transparente. Contamos con un Código de ética, el cual es compartido con todos nuestros colaboradores y directores, así como con una política de anticorrupción y antisoborno, y procedimientos que forman parte del respaldo a nuestro Sistema de Gestión Antisoborno, el cual aún se encuentra en proceso de implementación a la presentación de este reporte. Los lineamientos de nuestro Código de Ética se basan en colaborar en el mantenimiento del buen nombre de la empresa, comportamiento profesional, respeto por los demás, no discriminación, ética social, prevención del hostigamiento sexual, nuestras responsabilidades y medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. capacitamos a nuestros colaboradores en el conocimiento del Código de ética y nos preocupamos por incorporar estos principios en nuestras actividades diarias. Nuestra política de anticorrupción y antisoborno busca establecer lineamientos generales para la prevención de actos de soborno y corrupción, siguiendo lo estipulado en la legislación peruana. Dicha política menciona que el incumplimiento de la misma incluye sanciones o amonestaciones, de acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable, al código de ética y políticas de TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C., que podrían llegar a la desvinculación de los responsables. Asimismo, si las acciones realizadas suponen incumplimientos a la ley, los responsables podrían ser sujetos a acciones civiles o penales por parte de las autoridades competentes.

TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. pone a disposición de sus partes interesadas el canal cumplimiento@supra.com.pe para reportar cualquier tipo de posible violación a la política o conducta sospechosa, información que se manejará con total confidencialidad. Nuestra política es comunicada a nuestros colaboradores mediante el correo corporativo y hacia nuestras partes interesadas mediante la página web de la empresa.

Asimismo, se realizó la evaluación de riesgos correspondiente, identificando controles antisoborno que debemos implementar, es por ello que hasta este momento nos encontramos realizando las debidas actualizaciones e implementaciones para adecuar nuestro Sistema Integrado de Gestión junto al Sistema de Gestión Antisoborno. Al momento, hemos identificado que realizamos la debida diligencia durante los procesos de contratación, y también hemos implementado el procedimiento de Comunicación de consultas o denuncias e investigación de denuncias en el cual se definen los canales de comunicación y su tratamiento para fomentar y facilitar que cualquier colaborador de TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. o grupo de interés pueda informar de cualquier tipo de inquietud o conducta sospechosa de acto de soborno en el desarrollo de las actividades o incumplimiento de las políticas, normas, leyes, etc., estableciendo las adecuadas garantías de confidencialidad, protección e información.

Para el periodo del 2022 y hasta el momento, TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. no ha recibido ningún tipo de denuncia sobre corrupción o soborno. El Responsable del SIG es el encargado de realizar el seguimiento correspondiente en caso se presente algún tipo de denuncia.

La participación de los colaboradores es muy importante en este punto, ya que con ellos podemos conocer o identificar cualquier tipo de acto o conducta sospechosa de soborno y realizar la investigación correspondiente. Cabe mencionar que nuestros grupos de interés también aportan a la identificación de cualquier tipo de estos actos o inquietudes.

## COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN

GRI 205-2

Al cierre del 2022, todos nuestros colaboradores han sido informados sobre la política de antisoborno, código de ética y el procedimiento de denuncias. Asimismo, nuestra política se encuentra descrita en nuestra página web para todos nuestros grupos de interés.

TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. mantiene abierto un canal de diálogo directo, con objeto de facilitar la comunicación y denuncia de propuestas de corrupción o soborno hacia nuestros colaboradores.



Como se observa en el punto de estructura de gobernanza del Directorio y de los comités, en total está conformado por 6 colaboradores, ya que algunos de ellos se encuentran en más de un comité.

Para el caso de la formación, a continuación, se presenta el número total y porcentaje de miembros del órgano de gobierno a quienes se ha capacitado en la política, lineamientos y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por región.

Órgano de gobierno	Número	Porcentaje
Directorio	2	100%
Comité SIG	1	100%
Comité SST	3	100%
Total	6	100%

Órgano de gobierno por región	Número	Porcentaje
Lima	6	100%
Total	6	100%

A continuación, se presenta el número total y porcentaje de empleados a quienes se haya capacitado la política, lineamientos y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por categoría laboral y por región.

Órgano de gobierno	Número	Porcentaje
Directorio	2	100%
Jefaturas	6	100%
Empleados administrativos	14	87.50%
Empleados de Ingeniería	15	76.16%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>84.09%</b>

Órgano de gobierno por región	Número	Porcentaje
Lima	34	82.93%
Lima Provincia	2	100%
Ica	1	100%

Del mismo modo, en TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. reforzamos la cultura de cumplimiento a través de las siguientes acciones:

- Inducción a nuevos colaboradores sobre los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión, el contenido del Código de Ética, las políticas del SIG, Antisoborno y Anticorrupción, Responsabilidad Social Empresarial, y la de Protección de datos personales, así como los lineamientos o procedimientos de anticorrupción.
- Despliegue de campañas de sensibilización sobre nuestros lineamientos internos, antes mencionados.
- Al cierre del 2022 no se han registrado incidentes relacionados con la corrupción desde el inicio de las actividades.

# COMPETENCIA DESLEAL

## 3-3 GESTIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES

El buen desempeño económico de nuestra compañía va acompañado de buenas prácticas competitivas, las cuales son importantes para todo el sector pues estas protegen al mercado, ayudan a nuestra reputación y nos permiten afianzar la relación con nuestros socios estratégicos.

Este tema está contemplado en nuestro código de ética que todo colaborador debe conocer. Asimismo, nuestras políticas del sistema integrado de gestión nos orientan a mantener buenas relaciones con nuestros grupos de interés y mantener un tratamiento adecuado de la información confidencial.

Competimos de manera ética y con respeto a la legislación de la competencia y "antitrust". No admitimos ni aceptamos que nuestros colaboradores se involucren en prácticas contrarias a la competencia, como formación de cartel, división de mercado, manipulación de precios o conductas predatorias.

El área encargada de la identificación de posibles casos de competencia desleal es el área Legal. Las prácticas de Competencia están sujetas a sanciones disciplinarias, definidas de acuerdo con la naturaleza y gravedad de la infracción. Caracterizada la infracción o, en el caso de sospecha de posible infracción, el hecho debe ser comunicado al gestor inmediato superior y al gestor de Compliance, o al Canal de Ética.

## ACCIONES JURÍDICAS RELACIONADAS CON LA COMPETENCIA DESLEAL Y LAS PRÁCTICAS MONOPÓLICAS Y CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA

GRI 206-1

Nuestra compañía no ha participado ni posee a la fecha alguna acción jurídica por acciones asociadas a competencia desleal y/o prácticas monopólicas contra la libre competencia, ello refleja nuestro compromiso por cumplir la legislación actual y el cumplimiento de nuestro código de ética.

# GESTIÓN AMBIENTAL

A continuación presentamos nuestros  
impactos ambientales

# 2022



# GESTIÓN AMBIENTAL

## Energía

### 3-3 GESTIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C, tenemos impactos positivos y negativos asociados a nuestras actividades. Los impactos positivos son oportunidades para aumentar la calidad ambiental que se derivan de estos, mientras que los impactos negativos son riesgos que se derivan en la disminución de la calidad ambiental. En ambos casos, se toman acciones, a través de la matriz de identificación de aspectos ambientales significativos.

De la valoración de la identificación de aspectos ambientales significativos, se tiene como impacto ambiental significativos, el consumo de energía eléctrica. En ese sentido, TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C, cuenta con un manual de buenas prácticas ambientales para gestionar eficientemente el consumo de energía eléctrica.

Dentro de las medidas adoptadas para mitigar los impactos ambientales significativos, se cuenta con un programa anual de capacitaciones ambientales, donde los trabajadores reciben instrucción sobre consumo eficiente de energía eléctrica.

Además, se cuenta con un programa de manejo ambiental, que tiene como objetivo el disminuir el consumo de energía eléctrica para lo cual se cuenta con actividades de apagar las luces antes de salir, no dejar enchufadas los aparatos eléctricos y electrónicos, así como de realizar seguimiento mensual al consumo de energía eléctrica.

Las capacitaciones son evaluadas de manera periódica para demostrar su eficacia. Además, ante la ausencia de quejas, reclamos o penalidades relacionados a incumplimientos de controles ambientales en los proyectos, es un indicativo para demostrar la eficacia de nuestros controles operacionales.

Sin la participación de los trabajadores, no se puede lograr el cumplimiento de los objetivos ambientales. Ellos forman un pilar importante en el desarrollo, implementación y mantenimiento de nuestro sistema de gestión ambiental.

## CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

### GRI 302-1

TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C presenta la siguiente información del consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados:

CONSUMO ENERGÉTICO	CIFRAS EN KWH
Combustible no renovable consumido	0
Combustible renovable consumido	0
Electricidad, calefacción, refrigeración y vapor comprados	169.2
Electricidad, calefacción, refrigeración y vapor autogenerados	0
Electricidad, calefacción, refrigeración y vapor vendidos	0
<b>Total consumo</b>	<b>169.2</b>

## AGUA Y EFLUENTES

### 3-3 GESTIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C, tenemos impactos positivos y negativos asociados a nuestras actividades. Los impactos positivos son oportunidades para aumentar la calidad ambiental que se derivan de estos, mientras que los impactos negativos son riesgos que se derivan en la disminución de la calidad ambiental. En ambos casos, se toman acciones, a través de la matriz de identificación de aspectos ambientales significativos.

De la valoración de la identificación de aspectos ambientales significativos, se tiene como impacto ambiental no significativos, el consumo de agua. Los efluentes generados son de tipo domésticos.

En ese sentido, TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C, cuenta con un manual de buenas prácticas ambientales para gestionar eficientemente el consumo de agua.

Dentro de las medidas adoptadas para mitigar los impactos ambientales significativos, se cuenta con un programa anual de capacitaciones ambientales, donde los trabajadores reciben instrucción sobre consumo eficiente de agua. Además, se cuenta con un programa de manejo ambiental, que tiene como objetivo el disminuir el consumo de agua para lo cual se cuenta con actividades de reportar cualquier fuga o derrame o de realizar un seguimiento mensual al consumo en metros cúbicos.

Las capacitaciones son evaluadas de manera periódica para demostrar su eficacia. Además, ante la ausencia de quejas, reclamos o penalidades relacionados a incumplimientos de controles ambientales en los proyectos, es un indicativo para demostrar la eficacia de nuestros controles operacionales.

Sin la participación de los trabajadores, no se puede lograr el cumplimiento de los objetivos ambientales. Ellos forman un pilar importante en el desarrollo, implementación y mantenimiento de nuestro sistema de gestión ambiental.



## CONSUMO DE AGUA

GRI 303-5

TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C presenta la siguiente información del consumo total de agua (en megalitros) de todas las zonas.

CONSUMO DE AGUA	Cifras en ML
Extracción total de agua (Agua superficial + agua subterránea + agua marina + agua de terceros)	35000000
Vertido total de agua (Agua superficial + agua subterránea + agua marina + agua de terceros)	7000000
TOTAL DE CONSUMO	28000000

# RESIDUOS

## 3-3 GESTIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C, tenemos impactos positivos y negativos asociados a nuestras actividades. Los impactos positivos son oportunidades para aumentar la calidad ambiental que se derivan de estos, mientras que los impactos negativos son riesgos que se derivan en la disminución de la calidad ambiental. En ambos casos, se toman acciones, a través de la matriz de identificación de aspectos ambientales significativos.

De la valoración de la identificación de aspectos ambientales significativos, se tiene como impacto ambiental significativo el consumo de energía eléctrica debido a que nuestras actividades se realizan en marco alcance con equipos eléctricos o electrónicos; tanto en los proyectos como en las oficinas.

En ese sentido, TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C, cuenta con un Plan de manejo y minimización de residuos sólidos en cumplimiento de la normativa legal vigente teniendo como objetivo esta-

blecer la metodología que permita manejar y gestionar adecuadamente los residuos sólidos generados en nuestros proyectos minimizando su generación y los riesgos a la salud y el ambiente.

Dentro de las medidas adoptadas para mitigar los impactos ambientales significativos, se cuenta con un programa anual de capacitaciones ambientales, donde los trabajadores reciben instrucción sobre temas como segregación de residuos sólidos. En los proyectos y en las oficinas, se cuentan con receptáculos de distintos colores para la segregación de residuos sólidos considerando lo indicado en la norma legal vigente.

Además, ante la ausencia de quejas, reclamos o penalidades relacionados a incumplimientos de controles ambientales en los proyectos, es un indicativo para demostrar la eficacia de nuestros controles operacionales.

Sin la participación de los trabajadores, no se puede lograr el cumplimiento de los objetivos ambientales. Ellos forman un pilar importante en el desarrollo, implementación y mantenimiento de nuestro sistema de gestión ambiental.

## GESTIÓN DE IMPACTOS SIGNIFICATIVOS RELACIONADOS CON LOS RESIDUOS

GRI 306-2

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C., se cuenta con un modelo de economía circular de nuestros residuos de aparatos eléctricos y electrónicos al término de su vida útil, donde entregamos nuestros residuos a empresas operadoras de residuos sólidos acreditadas para el manejo de estos residuos para su reaprovechamiento. Esta EO-RS entrega un certificado de disposición final al responsable SSOMA para garantizar que el proceso de economía circular se ha realizado oportunamente.



# GESTIÓN SOCIAL

A continuación, presentamos nuestros  
impactos sociales

# 2022



# GESTIÓN SOCIAL

## EMPLEO

### 3-3 GESTIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES

Nuestro trabajo se desarrolla en el marco de la promoción de la sostenibilidad, el cual consiste en satisfacer las necesidades de las generaciones actuales sin comprometer a las necesidades de las generaciones futuras, al mismo tiempo que se garantiza un equilibrio entre el crecimiento de la economía, el respeto al medioambiente y el bienestar social. Dentro de nuestros estándares de protección del medioambiente, consideramos recursos digitales y la inclusión laboral; por ello, sumamos esfuerzos para impactar de manera positiva en cada uno de ellos

TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. brinda a sus colaboradores guías y procedimientos que les permiten realizar de manera eficiente sus funciones en cada puesto, bajo la guía y dirección de su jefe inmediato no tienen impacto negativo bajo las relaciones comerciales organizacionales. Asimismo, se brindan capacitaciones anuales sobre ética, soborno, anticorrupción y antisoborno.

Dentro de nuestros compromisos y políticas en relación al tema material para con nuestros trabajadores "Salud y Bienestar Laboral" consiste en aplicar programas de bienestar con el objetivo de disminuir factores de estrés y ansiedad, con la finalidad de mantener un clima organizacional estable y armonioso.

El tema material "Salud y Bienestar Laboral", dentro de sus acciones consiste en integrar actividades y programas de recreación, integridad, realización de Teletrabajo, realización de exámenes médicos ocupacionales y contar con un Plan de Vigilancia Médico ocupacional.

El tema material "Salud y Bienestar Laboral" frente a las medidas adoptadas para abordar los impactos negativos potenciales, desarrolla actividades de recreación e integridad, además de contar con un Plan de Vigilancia Médica realiza seguimiento a cada trabajador en casos médicos; adicionalmente les brindamos servicio en aplicación de Taxi a cada colaborador.

TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C brinda a sus colaboradores, frente al tema material "Salud y Bienestar Laboral" actividades de recreación e integridad, capacitaciones, teletrabajo, servicio de Vigilancia Médica y servicio de movilidad.

Los procesos usados para hacer un seguimiento de la eficacia de las medidas son: la ejecución de Capacitaciones por parte del

Comité de Seguridad y Salud en el trabajo, el uso de taxi por aplicación para cada trabajador, el seguimiento médico a cada trabajador por parte del Médico Ocupacional y la realización de Teletabajo. En el siguiente cuadro se muestra cómo mes a mes se ejecutó y dio seguimiento con referencia a la Ejecución de Capacitaciones por parte del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo, Uso de taxi por aplicación para cada trabajador, el Seguimiento médico a cada trabajador por parte del Médico Ocupacional y la Realización de Teletabajo.

## Indicadores del progreso Anual

	Ene-22	Feb-22	Mar-22	Abr-22	May-22	Jun-22	Jul-22	Ago-22	Sep-22	Oct-22	Nov-22	Dic-22
Capacitaciones SST	X				X			X			X	
Uso de taxi	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Vigilancia Médica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Realización del teletrabajo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Respecto a la eficacia de las medidas, se contempla que no se han reportado enfermedades ocupacionales, ni accidentes e incidentes laborales en el año 2022. Con referencia a las lecciones aprendidas, se trabajó el área de mejora continua en comunicación eficaz, ya que el seguimiento por parte del Médico Ocupacional era lenta y tardía.

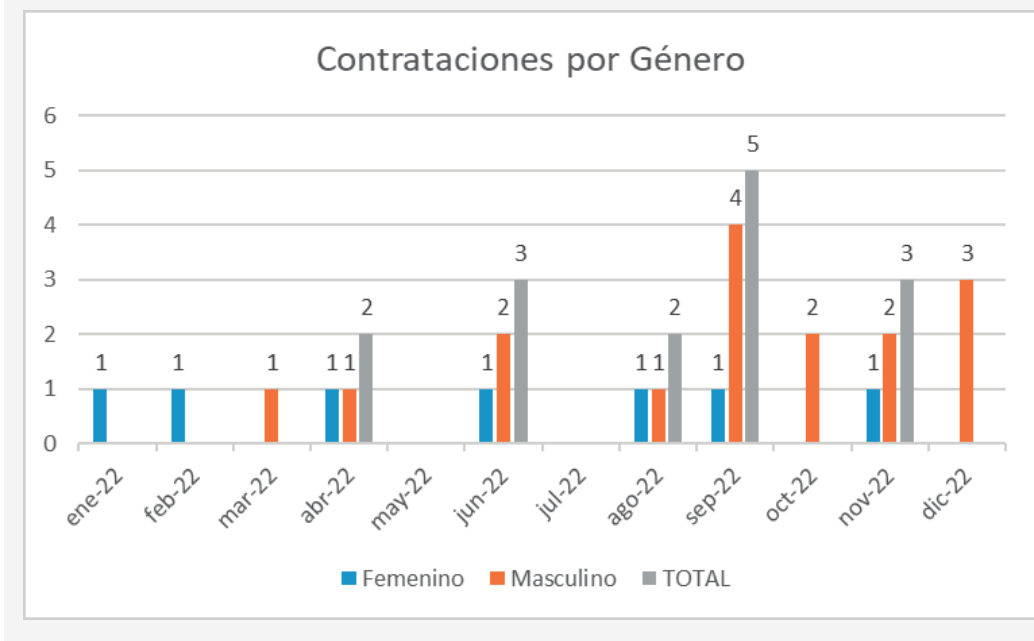
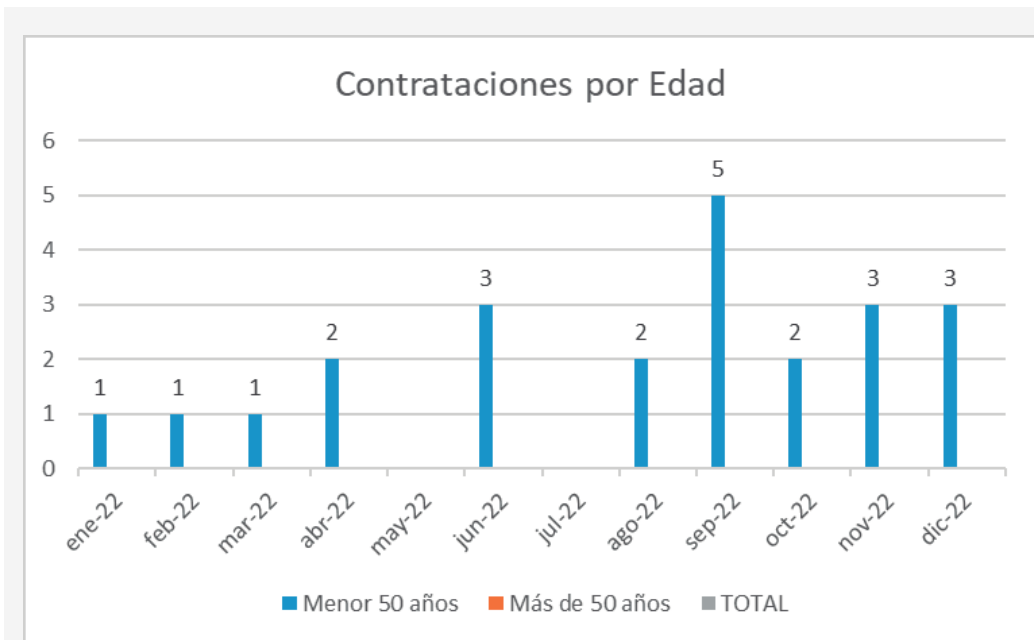
TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. tiene el compromiso de brindar a los grupos de interés las herramientas y facilidades para el desarrollo de sus actividades; para poder brindar un excelente servicio al cliente externo como los proveedores, clientes y socios. De manera interna, brindamos a los clientes internos línea de carrera, actividades de recreación e integración, desarrollo profesional y personal que ayuda a mantener un adecuado clima laboral y sostenible.

## NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL

GRI 401-1

En el periodo del 2022, por la demanda de trabajo y la cantidad de proyectos en TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C., se realizaron nuevas contrataciones por Edad, Género y Región.

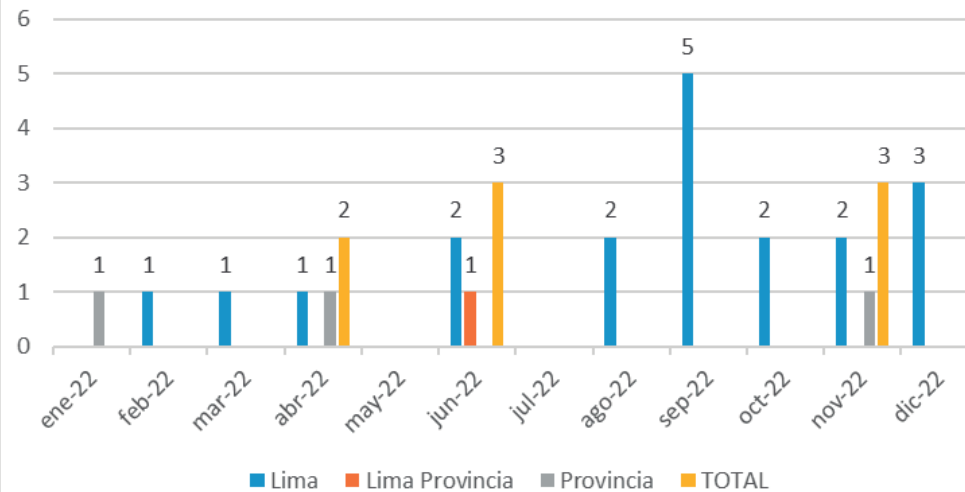




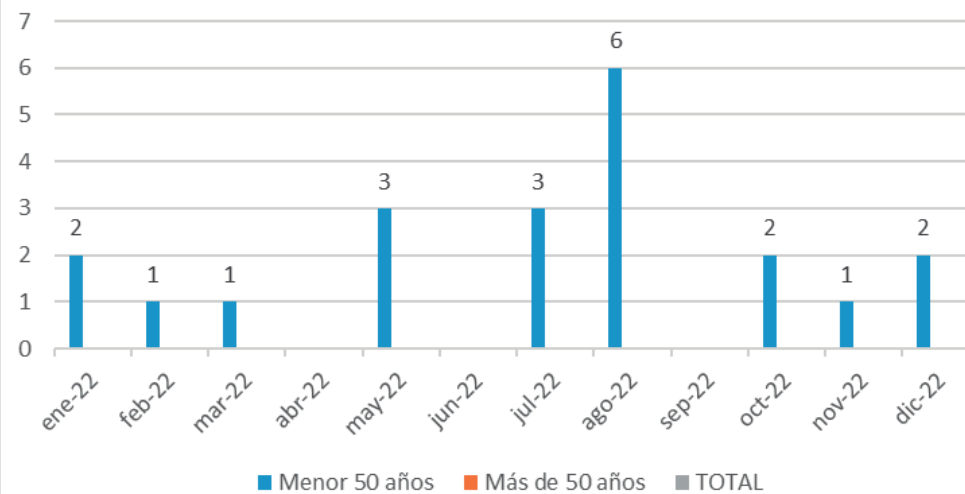


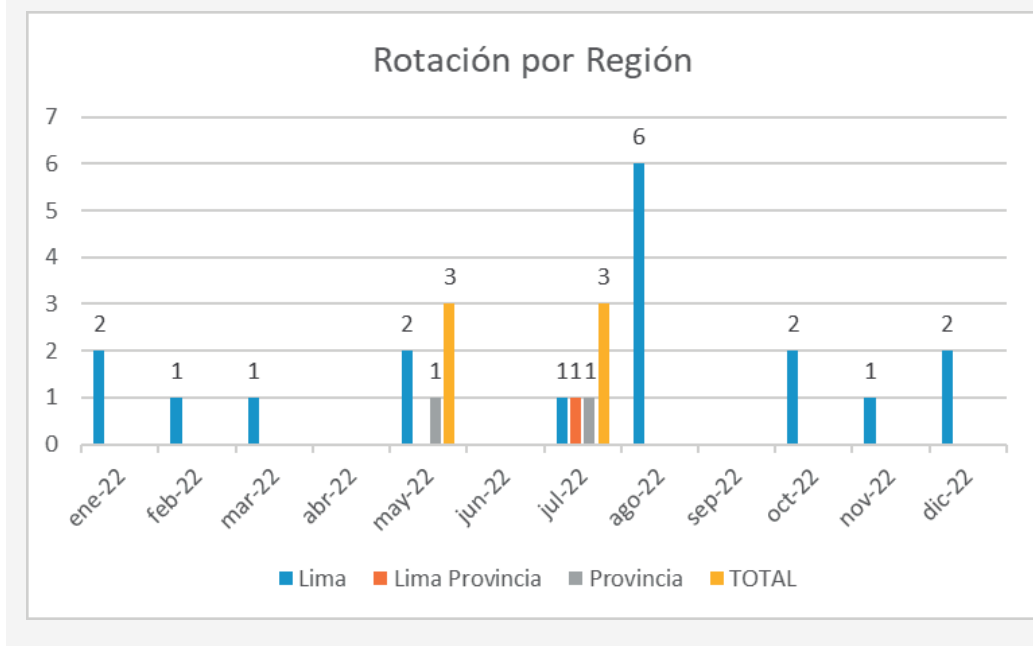
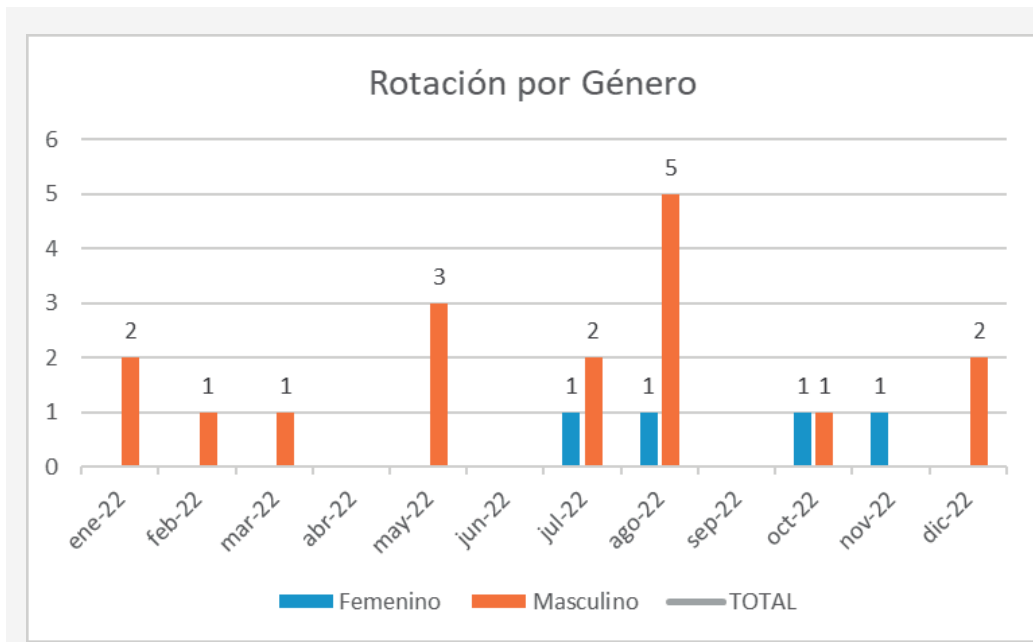


Contrataciones por Región



Rotación por Edad





## SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

### 3-3 GESTIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C., identificamos los peligros, evaluamos los riesgos y determinamos los controles con la finalidad de mitigar los riesgos de estos. Tenemos como riesgo significativo, el trabajo en altura que se realiza en ciertos servicios de telecomunicaciones. Sin embargo, se toman los controles adecuados para prevenir lesiones o daños considerables a nuestro personal o contratistas.

En ese sentido, TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C, cuenta con un Plan de Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo en cumplimiento de la normativa legal vigente teniendo como objetivo establecer la metodología que permita manejar y gestionar adecuadamente los peligros generados en nuestros proyectos minimizando su generación y los riesgos a la salud y el ambiente.

Dentro de las medidas adoptadas para mitigar los riesgos con consecuencias significativas, se cuenta con varios programas de SST, tales como: Programa anual de inspecciones, capacitaciones, monitoreos, entre otras; que se aplican para nuestros trabajadores y practicantes.

Respecto a los contratistas y subcontratistas, se cuenta con las siguientes medidas: charla de 5 minutos, inspecciones de pre uso de herramientas, inspecciones de andamios o escaleras, capacitaciones específicas, certificado de altura estructural, entre otras.

Además, ante la ausencia de quejas, reclamos o penalidades relacionados a incumplimientos de controles de SST en los proyectos, es un indicativo para demostrar la eficacia de nuestros controles operacionales.

Sin la participación de los trabajadores, no se puede lograr el cumplimiento de los objetivos de SST. Ellos forman un pilar importante en el desarrollo, implementación y mantenimiento de nuestro sistema de gestión de SST.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO

### GRI 403-1

TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. ha implementado el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo basados en la Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento. Asimismo, se ha garantizado la prevención frente al COVID-19

mediante el cumplimiento de las normas legales actualmente reguladas por Resolución Ministerial N.° 031-2023-MINSA que aprueba la Directiva Administrativa N° 339-MINSA/DGI-ESP-2023. El alcance de nuestro SGSST se encuentra en el Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo aprobado por el Comité de SST, que aplica a todos los trabajadores, practicantes, contratistas y subcontratistas que realicen actividades a nivel nacional.

## IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES

### GRI 403-2

TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. cuenta con un procedimiento para la correcta identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles (IPERC) teniendo en cuenta las actividades rutinarias, no rutinarias y de emergencia, tanto en nuestras sedes como en las instalaciones de nuestros clientes. Las matrices IPERC son realizadas por el responsable SSOMA que tiene las competencias necesarias para llevar a cabo todo el proceso, los cuales para garantizar la mejora continua son actualizados de manera anual, en concordancia con los resultados del monitoreo ocupacional, vigilancia ocupacional y resultados del SGSST.

Los trabajadores pueden reportar actos y condiciones inseguras en cualquier momento y lugar, comunicándose directamente con el responsable SSOMA o cualquier miembro del CSST. Se cuenta con una política de negatividad, donde los trabajadores pueden paralizar o negarse a realizar una actividad cuando consideren que puede provocarles lesiones, dolencias o enfermedades. También, contamos con un procedimiento para el reporte y la investigación de accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales.

## SERVICIOS DE SALUD EN EL TRABAJO

### GRI 403-3

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. se cuenta con un médico ocupacional que se encarga de realizar la vigilancia médica ocupacional de los trabajadores, a través del Plan Anual de Salud Ocupacional y del Programa de Vigilancia Médica Ocupacional aprobado por el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo enfocándose en la identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles relacionados con la salud de los trabajadores. Este servicio de salud ocupacional es realizado por personal debidamente competente según lo indicado en la normativa legal vigente. Los trabajadores pueden acceder al certificado de aptitud médica solicitando dicha información al área de seguridad y salud en el trabajo.

## PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES, CONSULTAS Y COMUNICACIÓN SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

GRI 403-4

TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. en cumplimiento de la normativa actual vigente, cuenta con un Comité paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo debidamente conformado por miembros de los trabajadores y representantes del empleador. Ha habido una elección para determinar a los miembros de los trabajadores mediante elecciones democráticas y secretas. Los medios de comunicación interna sobre medidas de prevención se realizan a través de las capacitaciones; sin embargo, debido a la naturaleza de nuestras actividades, las que son presenciales se realizan a través de publicaciones en el periódico mural y para las virtuales, se dan a través de correos electrónicos masivos.

El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene funciones que se encuentran reguladas por la normativa actual vigente; sin embargo, podemos resaltar la función de promover la seguridad y salud de los trabajadores, reuniéndose de manera mensual.

## FORMACIÓN DE TRABAJADORES SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

GRI 403-5

El Comité de Seguridad y Salud en el trabajo aprueba de manera anual el programa anual de capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo. Este programa incluye las capacitaciones generales, específicas, Comité de SST y brigadistas.

Respecto a las capacitaciones generales son para todos los trabajadores que incluye temas como política de SST, política de negatividad, actos y condiciones inseguras, matriz IPERC, respuesta ante emergencia, entre otras.

En cambio, las específicas están relacionadas al puesto de trabajo, por ejemplo, a los trabajadores se les capacita sobre manejo de estrés laboral, ergonomía en administrativos o fatiga visual; mientras que, a los trabajadores operativos de acuerdo al riesgo que se encuentren expuesto cuando se realicen actividades en el lugar del cliente.

## PROMOCIÓN DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES

### GRI 403-6

TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. brinda a sus colaboradores la cobertura de Salud en EPS sin descuento en sus planillas, el cual implica atenciones médicas en clínicas a nivel nacional y a chequeos médicos anuales gratuitos, permitiéndole al colaborador conocer a detalle el estado de su salud en la diversidad especiales. Asimismo, contamos con un plan de vigilancia médica el cual hace seguimiento a los Exámenes Médicos Ocupacionales con lectura. TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. brinda a sus colaboradores la cobertura de Salud en EPS sin descuento en sus planillas, dentro del cual promociona los chequeos médicos anuales gratuitos, permitiéndole al colaborador conocer a detalle el estado de su salud en la diversidad especiales.

## PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES DIRECTAMENTE VINCULADOS MEDIANTE RELACIONES COMERCIALES

### GRI 403-7

TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. previene y mitiga los impactos a la salud y la seguridad de los trabajadores y contratistas cumpliendo con los requisitos de SST de nuestras actividades que se realizan en el cliente. Realizamos nuestras actividades teniendo en cuenta la prevención de accidentes es por ello que previo a la ejecución de nuestros servicios se realizan actividades preventivas como: inducción de SST, exámenes médico ocupacionales, capacitaciones específicas, matriz IPERC y PETS de la actividad, SCTR vigente y Seguro de vida ley vigente, entre otros controles operacionales. Estos controles pueden variar según cada especificación de nuestros clientes.

## COBERTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO

GRI 403-8

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. tenemos un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo basados en la Ley N° 29783 y su reglamento D.S. 005-2012-TR y sus modificatorias.

En el marco del cumplimiento legal, se cuenta con un Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo aprobado por el Comité de SST que tiene como alcance además de los trabajadores y practicantes a los contratistas y subcontratistas.

La gestión de contratistas abarca al 100% del personal tercerizado para la ejecución de nuestros servicios. La metodología consiste en que los estándares, es decir, los requisitos de SST propios y del cliente han sido gestionados, supervisados y controlados por el área de seguridad y salud en el trabajo.

## LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL

GRI 403-9

Durante las 86532 horas hombre trabajadas en el año 2022, no han ocurrido accidentes de trabajo durante la ejecución de las actividades administrativas o los servicios en las instalaciones del cliente por trabajadores o contratistas.

Los peligros laborales que generan un riesgo de lesión con graves consecuencias son las actividades de trabajo en altura, estos han sido determinados a través de la matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles (IPERC), las medidas de control que se aplican son: certificado de apto para altura estructural, capacitación en trabajo en altura, inspecciones de escaleras, andamios o grúas o permiso escrito de trabajo de alto riesgo (PETAR) de altura.

Estos controles, son supervisados por el supervisor de campo o el responsable SSOMA para mitigar los riesgos derivados de este peligro.

Las tasas han sido calculadas en función a 1 000 000 horas trabajadas que incluye a todos los trabajadores propios y terceros, debido a que no han ocurrido accidentes leves, incapacitantes

o mortales, los índices de tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral, tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias y tasa de lesiones por accidente laboral registrables es de 0,00.

## LAS DOLENCIAS Y ENFERMEDADES LABORALES

### GRI 403-10

No ha ocurrido ninguna dolencia, enfermedad ocupacional o fallecimiento de nuestros trabajadores, practicantes o contratistas desde el inicio de nuestras actividades. De acuerdo a lo indicado por el área de salud ocupacional, los principales tipos de dolencias y enfermedades ocupacionales que pueden derivarse de nuestras actividades son las lesiones musculoesqueléticas, estos han sido determinados a través de la matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles (IPERC), las medidas de prevención que se toman para mitigar los riesgos disergonómicos son la correcta distribución de los escritorios, contar con sillas ergonómicas, monitoreo y capacitaciones anuales de riesgos disergonómico.

## FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

### 3-3 GESTIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. nos preocupamos por garantizar la formación permanente y el desarrollo de nuestros colaboradores desde el inicio de su relación contractual. Buscamos contribuir con el progreso profesional de cada uno de los colaboradores, ya que la educación es una inversión, ya que las capacitaciones impactan directamente en la calidad del servicio que se brinda, así como en su estado de ánimo y compromiso con la empresa. Colaboradores correctamente preparados y capacitados son la mejor carta de presentación.

En el año 2022 se puso énfasis en las capacitaciones de cumplimiento sobre cada una de las normas que manejamos, asimismo, en la norma de antisoborno para que nuestro equipo pueda implementar dicha norma.

Nuestras políticas, compromisos y lineamientos de nuestro Sistema Integrado de Gestión son compartidas hacia nuestros colaboradores, mediante capacitaciones programadas. Asimismo, contamos con capacitaciones operativas y técnicas, como certificaciones, y comerciales. Dichas capacitaciones son programadas semestralmente por los jefes de área.



En general, la variedad de temas para las capacitaciones de la empresa son seguridad de la información, continuidad de negocio, calidad, antisoborno y anticorrupción, hostigamiento, capacitaciones de herramientas, etc.

Si en algún caso, el colaborador no realiza las capacitaciones programadas, el Responsable del SIG mensualmente realiza el seguimiento respectivo y se realiza la reprogramación respectiva.

Nuestra política es brindar capacitación a todos nuestros colaboradores y dar formación a practicantes que ingresen a laborar con nosotros, estamos comprometidos con el desarrollo de nuestro capital humano.

Nuestra meta es que todos los colaboradores que ingresen a trabajar a nuestra empresa se superen y obtengan mayor reconocimiento.

Cabe mencionar, que TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. también planifica capacitaciones en temas de Seguridad y Salud en el trabajo y ambiental.

TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. cuenta con un indicador de cumplimiento del plan de capacitaciones, para el 2022 el resultado de este indicador fue del 86%, superando la meta definida del 80%.

La participación de los colaboradores y del personal tercerizado es muy importante para poder cumplir con nuestro programa de capacitaciones, para reflejar el aprendizaje sobre nuestras políticas, procesos, normas y lineamientos de TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C.

## PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES PERIÓDICAS DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL

GRI 404-3

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. realizamos evaluaciones de desempeño trimestrales para cada uno de los colaboradores, estas evaluaciones son determinadas por los jefes de área o directores.

Para el 2022, el indicador relacionado a la cantidad de evaluaciones de desempeño realizada a los colaboradores, con excepción del Directorio, fue del 100%, superando la meta establecida del 85%.

A continuación, se presenta el porcentaje del total de colaboradores por género y por categoría laboral que recibieron una evaluación periódica del desempeño y del desarrollo de su carrera durante el periodo objeto del informe.

Sexo	Permanente	Practicante	Total	Total
Femenino	16	1	17	100%
Masculino	25	-	25	100%

Categoría	Permanente	Practicante	Total	% Total evaluado
Jefaturas	5		5	100%
Empleados administrativos	15	1	16	100%
Empleados de ingeniería	21		21	100%

# DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

## 3-3 GESTIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES

Nuestro trabajo se desarrolla en el marco de la promoción y la inclusión, el cual consiste en brindar a las generaciones actuales enseñanza y formación laboral, garantizando un equilibrio entre el crecimiento de la economía y el bienestar social. Dentro de nuestros estándares de protección del medioambiente, consideramos recursos digitales y la inclusión laboral; por ello, sumamos esfuerzos para impactar de manera positiva en cada uno de ellos.

TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. brinda a sus colaboradores guías y procedimientos que les permiten realizar de manera eficiente sus funciones en cada puesto, bajo la guía y dirección de su jefe inmediato no tienen impacto negativo bajo las relaciones comerciales organizacionales. Asimismo, se brindan capacitaciones anuales sobre ética, soborno, anticorrupción y antisoborno.

Dentro de nuestros compromisos y políticas en relación al tema material para con nuestros trabajadores "Desarrollo profesional y formación" consiste en brindar capacitaciones e inducciones con el objetivo de alinear los conocimientos previos de nuestros practicantes con los procedimientos de la empresa y así también puedan adaptarse a la cultura empresarial. Finalmente, invitarlos a tener

continuidad laboral con nosotros, en un entorno laboral seguro y en crecimiento.

El tema material "Desarrollo profesional y formación" El desarrollo de sus acciones se integró en actividades y programas respectivos dentro del sistema de gestión de la empresa, como la realización de capacitaciones y guías, para el desarrollo de las funciones.

El tema material "Desarrollo profesional y formación" Las medidas adoptadas para abordar los impactos negativos potenciales o para facilitar la remediación fue contar con un Plan de Vigilancia Médica, servicio en aplicación de Taxi a cada colaborador.

El tema material "Desarrollo profesional y formación" Las medidas adoptadas para gestionar los impactos negativos reales y potenciales fue la realización de capacitaciones a todo el personal de manera remota, impartidas por el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Los procesos usados para hacer un seguimiento de la eficacia son Ejecución de Capacitaciones por parte del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo, uso de taxi por aplicación para cada trabajador, seguimiento médico a cada trabajador por parte del Médico Ocupacional y realización de Teletrabajo.

En el siguiente cuadro se muestra como mes a mes se ejecutó y dio seguimiento con referencia a la Ejecución de Capacitaciones por parte del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo, Uso de taxi por aplicación para cada trabajador, el Seguimiento médico a cada trabajador por parte del Médico Ocupacional y la Realización de Teletrabajo.

En el siguiente cuadro se muestra como mes a mes se ejecutó y dio seguimiento con referencia a la Ejecución de Capacitaciones por parte del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo, Uso de taxi por aplicación para cada trabajador, el Seguimiento médico a cada trabajador por parte del Médico Ocupacional y la Realización de Teletrabajo.

## Indicadores del progreso Anual

	Ene-22	Feb-22	Mar-22	Abr-22	May-22	Jun-22	Jul-22	Ago-22	Sep-22	Oct-22	Nov-22	Dic-22
Capacitaciones SST	X				X			X			X	
Uso de taxi	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Vigilancia Médica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Realización del teletrabajo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Respecto a la eficacia de las medidas, se contempla que no se han reportado enfermedades ocupacionales, ni accidentes e incidentes laborales en el año 2022.

Con referencia a las Lecciones Aprendidas, se trabajó el área de mejora continua en comunicación eficaz, ya que el seguimiento por parte del Médico Ocupacional era lenta y tardía.

TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. tiene el compromiso de brindar a los grupos de interés las herramientas y facilidades para el desarrollo de sus actividades; para poder brindar un excelente servicio al cliente externo como los proveedores, clientes y socios.

De manera interna, brindamos a los clientes internos línea de carrera, actividades de recreación e integración, desarrollo profesional y personal que ayuda a mantener un adecuado clima laboral y sostenible.

## DIVERSIDAD EN ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EMPLEADOS

### GRI 405-1

TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. presenta el porcentaje de personas dentro de los órganos de gobierno de la organización en cada una de las siguientes categorías de diversidad, considerando los comités: Género:

Género	Porcentaje
Femenino	66.67%
Masculino	33.33%

Grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años.

Edad	Porcentaje
Menores de 30 años	33.33%
Entre 30 y 50 años	66.67%
Mayores de 50 años	0%

Otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o vulnerables).

Diversidad	Diversidad
Vulnerables	0%
No vulnerable	100%

TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. presenta el porcentaje de empleados por categoría laboral en cada una de las siguientes categorías de diversidad: Género:

Género	Porcentaje
Femenino	38.64%
Masculino	61.36%

Grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años.

Edad	Porcentaje
Menores de 30 años	61.36%
Entre 30 y 50 años	38.64%
Mayores de 50 años	0%

Otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o vulnerables).

Diversidad	Diversidad
Vulnerables	0%
No vulnerable	100%

## PRIVACIDAD DEL CLIENTE

### 3-3 GESTIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. nos preocupamos por la privacidad y protección de la información, buscamos resguardar toda información, es por ello que nos basamos en la norma ISO 27001 sobre seguridad de la información para mantener el correcto resguardo.

La información del cliente utilizada para la realización de nuestros servicios es debidamente resguardada de la misma manera que la

información de nuestra empresa, manteniendo los estándares establecidos según nuestro sistema certificado de Gestión de Seguridad de la Información, así como los procedimientos definidos para cada uno de los controles de esta norma.

Cabe mencionar que en relación al control de Cumplimiento de la norma ISO 27001, se ha declarado los bancos de datos personales de la empresa en el que está incluido el de clientes. Asimismo, contamos con una política de Protección de Datos Personales, la cual se encuentra en nuestra página web. Mencionar también que cuando el cliente solicita contacto por la página web, se le solicita la aceptación de la política de Protección de Datos Personales.

En TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. tenemos identificados los riesgos de seguridad de la información a los cuales se les ha determinado el tratamiento correspondiente para reducir o eliminar los impactos significados. Podemos verificar la eficacia de estos controles mencionando que, para el periodo del 2022, no se han recibido reclamaciones al respecto de filtraciones, robos o pérdida de datos.

Es muy importante la participación de los colaboradores de la empresa para identificar cualquier tipo de filtración, robo o pérdida, así como la colaboración de los mismos clientes si detectan algún incidente al respecto.



## RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS RELATIVAS A VIOLACIONES DE LA PRIVACIDAD DEL CLIENTE Y PÉRDIDA DE DATOS DEL CLIENTE

GRI 418-1

TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. no ha recibido reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Declaración de uso	TELECOM BUSINESS SOLUTIONS S.A.C. ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 01 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022, utilizando como referencia los Estándares GRI.				
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021				
GRI 1 usado	Contenido	Número de página	Omisión		
			Requisito(s) omitido(s)	Razón	Explicación
<b>Contenidos Generales</b>					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	Pág. 6			
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 9			
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Pág. 4			
	2-4 Actualización de la información	Pág. 4			
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pág. 9			
	2-7 Empleados	Pág. 30			

GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-8 Trabajadores que no son empleados	Pág. 31			
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Pág. 33			
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pág. 5			
	2-23 Compromisos y políticas	Pág. 24			
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Pág. 44			
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Pág. 46			
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pág. 48			
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Pág. 49			
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 50			

GRI 1 usado	Contenido	Número de página	Omisión		
			Requisito(s) omitido(s)	Razón	Explicación
Temas materiales					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Pág. 54			
	3-2 Lista de temas materiales	Pág. 56			
	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 59			
Gestión Económica					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 63			
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 – Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 65			

GRI 1 usado	Contenido	Número de página	Omisión		
			Requisito(s) omitido(s)	Razón	Explicación
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	No específica	a, b, c, d, e, f	Problemas de confidencialidad	Información de salarios es sensible.
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 – Ratios del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	No específica	a, b, c, d, e, f	Problemas de confidencialidad	Información de salarios es sensible.
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 70			
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 – Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 72			

GRI 1 usado	Contenido	Número de página	Omisión		
			Requisito(s) omitido(s)	Razón	Explicación
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 75			
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 – Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Pág. 76			
<b>Gestión Ambiental</b>					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 78			
GRI 302: Energía 2016	302-1 – Consumo energético dentro de la organización	Pág. 79			

GRI 1 usado	Contenido	Número de página	Omisión		
			Requisito(s) omitido(s)	Razón	Explicación
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 80			
GRI 303: Agua y efluentes	303-5 – Consumo de agua	Pág. 81			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 82			
GRI 306: Residuos 2020	306-2 – Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 83			

GRI 1 usado	Contenido	Número de página	Omisión		
			Requisito(s) omitido(s)	Razón	Explicación
Gestión Social					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 85			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 – Nuevas contrataciones del empleados y rotación de personal	Pág. 87			



GRI 1 usado	Contenido	Número de página	Omisión		
			Requisito(s) omitido(s)	Razón	Explicación
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 91			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 – Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 91			
	403-2 – Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 92			
	403-3 – Servicios de salud en el trabajo	Pág. 92			
	403-4 – Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 93			

GRI 1 usado	Contenido	Número de página	Omisión		
			Requisito(s) omitido(s)	Razón	Explicación
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-5 – Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 93			
	403-6 – Promoción de la salud de los trabajadores	Pág. 94			
	403-7 – Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	Pág. 94			
	403-8 – Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 95			
	403-9 – Lesiones por accidente laboral	Pág. 95			
	403-10 – Las dolencias y enfermedades laborales	Pág. 96			

GRI 1 usado	Contenido	Número de página	Omisión		
			Requisito(s) omitido(s)	Razón	Explicación
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 96			
GRI 404: Formación y enseñanza	404-3 – Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pág. 98			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 100			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 – Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 102			

GRI 1 usado	Contenido	Número de página	Omisión		
			Requisito(s) omitido(s)	Razón	Explicación
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	No específica	a, b, c, d, e, f	Información no disponible	No existe la información necesaria, se encuentra en fase de planificación para el 2023.
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 – Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	No específica	a	Información no disponible	No existe la información necesaria, se encuentra en fase de planificación para el 2023.

GRI 1 usado	Contenido	Número de página	Omisión		
			Requisito(s) omitido(s)	Razón	Explicación
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 104			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 - Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pág. 105			

