

2023

INFORME DE *sostenibilidad*





Informe de Sostenibilidad - CoP

Gestión Sostenible
2023

GRI 102-1



Este primer informe ha sido desarrollado con base en los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) versión estándar.

PUNTO DE CONTACTO

(GRI 102-32; 102-53)

Leydy Carolina León
Líder de Sostenibilidad LATAM
Tel. +57 (601) 7428524

Comité de Verificación de contenidos

 **Iván Darío Espitia**
Gerente Senior de Estrategia LATAM


 **Leydy Carolina León**
Líder de Sostenibilidad LATAM

Noemí Jurado
Gerente de Planeación

Juan Pablo Rodríguez
Consultor Externo - Inventarse.co

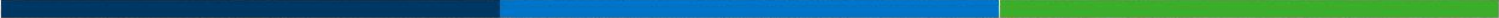
Diseño y producción

Andrea Rincón
Gerente de Mercadeo

Julián Vargas Alfonso
Diseñador Gráfico

CONTENIDO

1. Acerca de este informe	5
2. Carta del director general	7
3. Una historia de constante innovación y gestión	9
4. Donde estamos	11
5. Estrategia organizacional	13
6. Quienes somos	16
6.1 Nuestros servicios	16
6.2 Nuestras cifras	17
6.3 Vinculaciones y certificaciones	19
6.4 Reconocimientos profesionales	20
7. Sostenibilidad	23
7.1 Estrategia de sostenibilidad	23
7.2 Nuestros aportes a los ODS	25
7.3 Relacionamiento con nuestros grupos de interés	27
7.4 Canales de comunicación	30
7.5 Gobierno corporativo	32
7.6 Nuestro talento	34
7.7 Desarrollo social – nuestros proveedores	38
7.8 Desarrollo social – voluntariado corporativo	39
7.9 Gestión ambiental	43
7.10 Nuestros clientes	49
8. Nuestra experiencia en el proceso de sostenibilidad en mts	55
9. Metas y desafíos	58



1

ACERCA DE ESTE INFORME



1. ACERCA DE ESTE INFORME

(GRI 102-50, 102-51, 102-52, 102-54)

Este es el primer informe de sostenibilidad MTS - CoP. La información reportada cubre el período entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022 y su contenido corresponde a las iniciativas, programas y acciones que realizamos dentro del marco de los 5 ejes estratégicos de nuestra gestión sostenible. Este reporte ha sido elaborado con la información identificada como material para la organización y nuestros grupos de interés. Este informe es el reflejo de lo que acontece hoy en día en MTS en Colombia y en nuestras filiales en Panamá y Costa Rica. Esta CoP ha sido elaborada con base en los lineamientos propuestos por el Global Reporting Initiative (GRI)

El documento fue elaborado de acuerdo con las siguientes referencias internacionales:

▪ Pacto Mundial de Naciones Unidas

Presentamos nuestra Comunicación de Progreso, reafirmando nuestro compromiso e informando los avances alcanzados en cumplimiento de los diez principios del Pacto Mundial.

▪ Objetivos de Desarrollo Sostenible

Presentamos en este informe los resultados del proceso iniciado para identificar los ODS relevantes para nuestra empresa y nuestra contribución a cada uno.



2

**CARTA DEL
DIRECTOR
GENERAL**



2. CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

(GRI 102-14)

Para todos los que hacemos parte de esta gran empresa y hemos hecho parte de la historia de crecimiento de la misma en las áreas de desarrollo y administración de más de 6 millones de metros cuadrados inmobiliarios en Colombia, Panamá, Costa Rica y Chile, es un orgullo presentar a todos nuestros grupos de interés el primer informe de sostenibilidad 2023.

Nuestra meta estratégica es mantenernos como líderes en servicios inmobiliarios diferenciados en Latinoamérica, manteniendo los esfuerzos enfocados en la generación de valor, asegurando la sostenibilidad del negocio y el entorno en relación con el medio ambiente, el compromiso social y la viabilidad financiera.

Este Informe refleja años de trabajo decidido en la construcción de una comunidad al interior y al exterior de nuestra empresa, con una mirada responsable y honesta que nos permite hoy decir, que somos parte del desarrollo sostenible del sector inmobiliario en Latinoamérica.

Comprendimos que garantizar la sostenibilidad y trabajar en nuestra cadena de valor nos permitió crear lazos constructivos, estables y resistentes que perduran en el tiempo y garantizan la permanencia de todos los que hacemos parte de esta gran empresa.

Somos y seguiremos siendo una empresa flexible que se adapta de manera permanente a los cambios, con el fin de superar los desafíos que se presentan continuamente a nivel local e internacional. La innovación es parte de nuestro saber hacer y de nuestra cultura corporativa. Innovar implica estar constantemente desarrollando los mejores servicios y productos para mantener la satisfacción plena de nuestros clientes.

Trabajamos de la mano de organizaciones nacionales e internacionales para promover la construcción sostenible, somos signatarios del PRI, por segundo año consecutivo hemos sido certificados como empresa socialmente responsable por la Corporación Fenalco Solidario en Colombia y Panamá y estamos en proceso de certificación como Empresa B.

Nuestra empresa tiene un propósito superior definido que rige nuestro actuar diario: estamos comprometidos con la generación de impacto positivo en todo nuestro entorno y al interior de la organización. La sostenibilidad es nuestro pilar fundamental del crecimiento estratégico. Queremos seguir siendo una empresa con orientación social y ambientalmente responsable mediante la correcta gestión financiera entre otros aspectos fundamentales. Toda nuestra estrategia sostenible es abordada, trabajada y comunicada por cada miembro de nuestra organización para permitir que MTS siga creando, inspirando y materializando su negocio a través del tiempo.

Cordialmente

Mauricio Mutis Perdomo





3

UNA HISTORIA DE CONSTANTE INNOVACIÓN Y GESTIÓN



3. UNA HISTORIA DE CONSTANTE INNOVACIÓN Y GESTIÓN



Nuestra historia en MTS

2008

- Servicio **Gestión de Activos** Inmobiliarios **Centros Logísticos**

2012

- **Inicio operaciones** MTS Consultoría + Gestión **Panamá**
- Certificación Icontec **ISO 9001**
- **Vinculación** como miembro del Consejo Colombiano de Construcción Sostenible **CCCS**
- **Consultoría**

2015

- Apertura **operación Medellín** - Colombia

2019

- **Inicio operación Cartagena** - Colombia

2021

- **Certificación Fenalco Solidario** en Responsabilidad Social Empresarial para Colombia y Panamá
- **FODEMTS** FONDO DE EMPLEADOS MTS
- **Inicio Operación Cali** - Colombia
- **Inicio Operación en Costa Rica**
- Vinculación a **Pacto Global de las Naciones Unidas**

2001

- **Inicio MTS Consultoría + Gestión**
- Servicio **Gestión de Activos** Inmobiliarios **Corporativos**

2009

- Servicio **Gestión de Activos** Inmobiliarios **Centros Comerciales**

2013

- **Creación** Línea de **Servicios Inmobiliarios**
- **Facility Management**

2014

- Certificación Icontec **ISO 14001** (Con alcance para Colombia)

2017

- **Facilitarte** | **M** (fidelización a ocupantes a través del ofrecimiento de servicios)

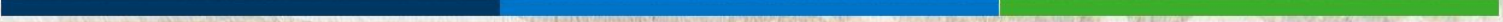
2020

ESPACIOS ideales

- Vinculación como **Signatarios del PRI** (Principios de Inversión Responsable)
- **Creación Línea Multifamily**

Trabajamos desde el primer día para ser mejores y crecer de la mano de nuestros clientes, **iniciamos en el año 2001** con la gestión de activos inmobiliarios corporativos en **Colombia**, en **2012** ingresamos al mercado en **Panamá** y en **2021** en **Costa Rica**.





4

**DONDE
ESTAMOS**



4. DONDE ESTAMOS

(GRI 102-3; 102-4: 102-6; 102-7)

Esta es nuestra presencia en Latinoamérica donde desarrollamos nuestro negocio.



PANAMÁ

Yéim Ceneth
Holguín Moreno
Directora General

COSTA RICA

Adrián Aguilar A
Director País

COLOMBIA

Lina Pedraza Z.
**Directora de Property
y Facility Management**

Gustavo de La Torre M.
**Director Inmobiliario
LATAM**

Ciudad de Panamá - Panamá

Torres Times Square
Center, oficinas 12F
Av. Costa del Sol, Urbanización
Costa del Este
(+507) 214 8447



38
Activos



196
Empleados

San José, Costa Rica

Ofibodegas los Higerones,
Pozos de Santa Ana
(+506) 845 24429



3
Activos



13
Empleados

Bogotá, Colombia

Carrera 19 N° 82 - 85
(+57) (601) 742 8524



53
Activos



670
Empleados



5

ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL



5. ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL

(GRI 102-16)

5.1. Misión

Generamos experiencias de servicio extraordinarias a través de nuestros modelos de gestión sostenibles e innovadores, agregando valor a nuestros clientes, trabajando con pasión y alegría.

5.2. Visión

Ser reconocidos como la mejor compañía en gestión integral de activos inmobiliarios en Latinoamérica.

5.3. Propósito Superior

En MTS queremos generar bienestar a través de vínculos de confianza y conocimiento que permitan a personas y empresas cumplir sus sueños y prosperar.

5.4. Propósito Estratégico

Somos líderes en servicios inmobiliarios diferenciados en Latinoamérica, logrando crecimiento con sostenibilidad, maximizando la rentabilidad y valor del portafolio inmobiliario de nuestros clientes.

5.5. Pilares Estratégicos

- Experiencia superior del cliente.
- Sostenibilidad (Ambiental, Social y Económica).
- Diferenciación (Innovación y transformación digital, talento con capacidades distintas).

5.6. Objetivos Estratégicos

Sostenibilidad Financiera:

- Asegurar la sostenibilidad de MTS a través del cumplimiento de EBITDA.
- Incrementar ingresos recurrentes con rentabilidad (expansión LATAM, profundización portafolio).

Valor superior a clientes:

- Ser aliado estratégico de los clientes de cada línea de negocio generando experiencias de servicio extraordinarias por encima del mercado logrando su fidelización y retención.

Impulsores Clave

- Transformación de la capacidad tecnológica y digital para la eficiencia operativa y la experiencia superior del cliente.
- Garantizar la optimización de los procesos a través de la estandarización, simplificación y automatización.
- Asegurar valor desde la sostenibilidad (impacto al medio ambiente, responsabilidad social y viabilidad financiera).

Aprendizaje e innovación

- Asegurar las capacidades distintivas de la organización a través del talento (Desarrollo y diseño organizacional, cultura de servicio, orientación al logro e innovación, gestión del cambio y conocimiento).
- Establecer la capacidad de desarrollar e implementar ideas y proyectos innovadores de cara a la diferenciación de la compañía frente al mercado.

5.7. Valores Corporativos

- **Transparencia:** actuamos con honestidad, gestionamos la información con confidencialidad y la entregamos siempre a nuestros clientes en forma confiable.
- **Excelencia:** cumplimos lo que prometemos con niveles excepcionales de calidad.
- **Innovación:** creamos nuevas soluciones para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- **Compromiso Social:** somos responsables con la comunidad y el medio ambiente.



6

**QUIENES
SOMOS**



6. QUIENES SOMOS

6.1 NUESTROS SERVICIOS

(GRI 102-2)



Asset Management

(Camilo Morris - Director Asset Management)

Administramos activos y portafolios inmobiliarios como vehículos de inversión, esto implica la implementación de un plan estratégico por activo con visión inmobiliaria y de propietario, que conduzca a nuestros clientes a alcanzar sus objetivos de rentabilidad y maximizar el valor de sus inversiones por medio del incremento del flujo de caja.



Gestión de activos inmobiliarios

(Lina Pedraza - Directora de Property y Facility Management)

Gerenciamos sus activos inmobiliarios bajo nuestro modelo de gestión, generando máxima rentabilidad, menor vacancia buscando el mayor beneficio de los inversionistas y la satisfacción de los ocupantes a través de posicionamiento comercial, planeación estratégica, mercadeo, conservación y actualización del activo, gestión del riesgo y generación de experiencias extraordinarias al ocupante.



Servicios Inmobiliarios

(Gustavo de la Torre - Director Inmobiliario LATAM)

Administración inmobiliaria, Transacciones Inmobiliarias, Representación de propietarios, Estudios de mercado, Renegociación de contratos.



Facility Management

(Lina Pedraza – Directora de Property y Facility Management)

Gestionamos de manera integral espacios, servicios y procesos, que facilitan que la empresa pueda enfocarse en el core de su negocio, generando entornos de trabajo con las mejores condiciones de operación y calidad de vida de las personas.

Project Management

(Vanessa Merlano S - Gerente Proyectos Especiales y Facility Management)



Estructuramos, diseñamos y gerenciamos proyectos de adecuación de espacios corporativos para usuarios finales bajo la modalidad de renting (Llave en mano).

Espacios Ideales: Servicio de oficinas en renta, llave en mano que involucra: adecuación, dotación, servicios generales y de mantenimiento, así como amenities y facilidades para generar experiencias extraordinarias a los ocupantes.

Consultoría

(Vanessa Merlano S - Gerente Proyectos Especiales y Facility Management)



Consultoría para la construcción, debida diligencia técnica. Conceptualizamos, asesoramos y estructuración de proyectos de vivienda en renta para único propietario que comprende modelo financiero, comisionamiento de activos inmobiliarios.

6.2 NUESTRAS CIFRAS

Reconocemos la importancia de cada m2 y sabemos el poder que tiene para marcar la diferencia en un espacio. Por eso, nos aseguramos de que cada m2 esté perfecto, ofreciendo una gestión integral de bienes inmobiliarios que nos permitan maximizar el valor del activo, a partir del conocimiento del sector y de nuestra trayectoria de más de 20 años.

COLOMBIA



2.657.138 m²
gestionados



46 activos gestionados
42 activos corporativos y comerciales y 4 parques industriales.



Presupuestos Opex de
\$USD 31.143.913



COSTA RICA



86.731 m²
gestionados



+3 activos gestionados
• activos corporativos
• centros comerciales
• centros residenciales



Presupuestos Opex de
\$USD 3.831.236



CONDOMINIO
TRILOGÍA



CONDOMINIO
SANTA VERDE



MALL
ZONA CENTRO

PANAMÁ



3.194.754 m²
gestionados



35 activos gestionados
13 activos corporativos,
2 parques industriales, 5
plazas comerciales y 15
edificios residenciales



Presupuestos Opex de
\$USD 19.766.959



DREAM PLAZA



PLAZA DEL ESTE



THE RESERVE



CAPITAL PLAZA



TORRE DAVIENDA

6.3 VINCULACIONES Y CERTIFICACIONES

(GRI 102-13)

Certificación del Sistema Integrado de Gestión

Contamos con un Sistema Integrado de Gestión orientador de los lineamientos con los cuales se gestiona la operación y el servicio que se brinda en los activos gerenciados por la compañía en Colombia, el cual está certificado por Icontec basado en las Normas Internacionales ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.



Certificación de Responsabilidad Social Empresarial

En septiembre de 2021 obtuvimos la Certificación en Responsabilidad Social Empresarial a través de Fenalco Solidario ratificando nuestro compromiso con la generación de valor y responsabilidad desde nuestra operación hacia la sociedad y el medio ambiente. En el 2022 se recertifican las prácticas sostenibles en nuestra operación en Colombia y Panamá.

Miembros del Consejo Colombiano de Construcción Sostenible (CCCS)

El Consejo Colombiano de Construcción Sostenible (CCCS) es una organización privada sin ánimo de lucro fundada en 2008 comprometida con elevar el nivel de sostenibilidad de todos los usos de las edificaciones nuevas y existentes, y de las ciudades en general.

Fuentes: <https://www.cccs.org.co/wp/acerca-del-cccs/>



Nos encontramos vinculados al consejo desde el año 2012, lo que nos ha permitido estar a la vanguardia de la evolución que tiene el sector de la construcción en el ámbito de la sostenibilidad a través de los años y aportar desde nuestra experiencia en la operación de activos inmobiliarios en la construcción de los lineamientos de la línea base para la operación de activos neto cero carbono.

Signatory of:



Signatario del PRI – Principles for Responsible Investment (Internacional)

El PRI es una asociación de inversionistas, gestores de activos y proveedores de servicios de la industria de fondos, que buscan poner en práctica principios de inversión responsable y sostenible.

Fuentes:

- <https://governart.com/alianzas/pri-principles-for-responsible-investment-internacional/>

Nos encontramos vinculados al PRI desde el año 2020, permitiéndonos ser parte importante como proveedor de servicios en el logro de los principios orientados a que nuestra relación en la cadena de valor del sector inmobiliario y construcción aporte en la gestión, conocimiento y comunicación de los aspectos ESG a todos los stakeholders del sector.

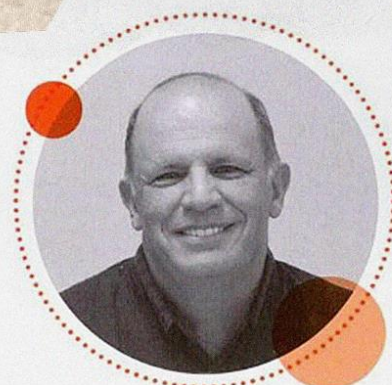
6.4 RECONOCIMIENTOS PROFESIONALES

- En el 2022 nuestro fundador Mauricio Mutis fue nombrado Líder Empresarial de Colombia por la revista La Nota Económica, en donde se resaltaron aspectos primordiales para el desarrollo y crecimiento de MTS.

1. Solidaridad y Empatía.
2. Programa de Gestión ambiental y la sostenibilidad como eje estratégico.
3. Valores y justicia.
4. Estudiado mas.
5. Liderazgo transformacional.
6. Incertidumbre.

Cargo: Director General
Año nombramiento: 2001
Pregrado: Administrador de empresas, U. Javeriana
Posgrado: Dip. administrador de empresas, U. Javeriana

7. Enseñar y empoderar.



MTS

Mauricio Mutis Perdomo

Ciudad de nacimiento:
Bogotá, Colombia

LA NOTA
ECONÓMICA

Durante el 2022 MTS brindó apoyo al desarrollo de las estrategias de concientización que genera la Asociación Grupo Retorna vinculando a los activos inmobiliarios que gerenciamos en la realización de jornadas de sensibilización dirigidas a la comunidad y participando en el Retorna Challenge para el logro de una gestión adecuada de los residuos posconsumo.





7

SOSTENIBILIDAD



7. SOSTENIBILIDAD

7.1 ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Desde el mismo momento de su fundación MTS consultoría + Gestión es consciente de que la sostenibilidad es parte fundamental del desarrollo de la empresa. Por lo mismo nuestro liderazgo empresarial está ligado a las diferencias que logramos en los mercados en los que estamos presentes generando valor a nuestros grupos de interés con el fin de conseguir relaciones duraderas en el tiempo. El equilibrio entre lo social, lo ambiental y lo económico se convierte en punto de partida y elemento integral de nuestra estrategia empresarial determinando nuestro accionar y nuestra forma de hacer negocios. Contamos con un área específica que lidera estos procesos desde el 2020 que consolida y materializa nuestras acciones en los países donde estamos presentes.

Contamos con herramientas diagnósticas basadas en los ODS que nos permiten conocer nuestro estado de evolución en materia de sostenibilidad y con una estructura de Gobierno Corporativo que respalda de manera definitiva el accionar en esta materia.

Estos análisis exhaustivos y completos, la revisión de los procesos internos y externos, las consultas a nuestros stakeholders y el benchmark de la industria en LATAM son parte esencial del enfoque de nuestra estrategia de sostenibilidad.

Todos los líderes de MTS LATAM participan activamente, junto con sus equipos en la construcción de esta estrategia, logrando integrar en la misma el todo el conocimiento de todos los que hacen y construyen esta empresa.

Contamos con un equipo estratégico, integrado por la Dirección General y los líderes de las áreas de gestión que están vinculadas a los 5 ejes de trabajo en sostenibilidad: gobernanza de la organización, colaboradores, clientes, medioambiente, cadena de valor y participación y desarrollo de la comunidad responsable de evaluar, aprobar y facilitar la implementación de la estrategia de Sostenibilidad de MTS LATAM.

7.1.1 Objetivos

- **Experiencia superior del cliente:** Creamos experiencias de servicio extraordinarias que superen las expectativas de nuestros clientes fidelizándolos y aumentando su número de manera constante. La innovación se convierte en un elemento definitivo para lograr esta experiencia superior.
- **Generación de valor en nuestros equipos a través de la diferenciación.** Materializamos el bienestar a nuestros colaboradores a través de la innovación, la transformación digital y la formación. Generamos equipos con capacidades profesionales distintas y adecuadas a las necesidades del negocio. Nuestros

programas de desarrollo organizacional nos permiten crecer de manera rápida respondiendo a las necesidades del mercado actual.

- **Cuidado con nuestro entorno** (Comunidades y medio ambiente): Materializamos nuestro compromiso con el medio ambiente y nuestras comunidades participando activamente en el crecimiento y desarrollo de estas; nos integramos con ellas para desarrollar soluciones definitivas a los problemas sociales y promovemos de manera activa el cuidado del medio ambiente en todos nuestros activos y gestionamos nuestros impactos.
- **Construimos y desarrollamos nuestra cadena de valor.** Inspiramos de la mano de nuestros proveedores en LATAM la construcción de una cadena de valor sostenible, donde MTS LATAM cumple funciones de capacitación, integración, control, apoyo y desarrollo de estos socios de negocio con las que de la mano en el día a día se construye esta empresa.

Desde la Gerencia de Estrategia y Sostenibilidad se lidera un modelo enfocado en estrategias dirigidas al consumo responsable de agua y energía, cambio climático, economía circular, ética y transparencia, diversidad e inclusión, agricultura sostenible, entre otras, siendo prioridades para la generación de valor compartido entre nuestras comunidades y nuestro planeta.

Para el logro de la sostenibilidad, desarrollamos objetivos y metas ambiciosas que se encuentran alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

7.2 NUESTROS APORTES A LOS ODS

(GRI 102-43)

MTS desarrolla y genera acciones, iniciativas y programas que contribuyen a lograr los Objetivos de desarrollo Sostenible (ODS), con el fin de estar alineados con estos propósitos universales. Por ello hemos identificado dentro de nuestro actuar los siguientes aportes.



Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

- Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades a través de programas de salud y bienestar social que pretenden mejorar de una manera significativa la calidad de vida de todos los colaboradores en Latinoamérica.



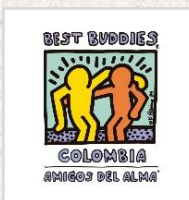
Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas

- En MTS la igualdad de género es un propósito estratégico. Todas y cada una de nuestras mujeres son parte esencial del crecimiento organizacional y de los equipos que lideran los cambios.
- Aseguramos la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios de nuestra organización. Nuestra plantilla de Cargos Gerenciales está conformada por un 60% de mujeres en Latinoamérica.



Promover el crecimiento económico sostenido, incluyente y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

- Generamos 670 puestos de trabajo en Colombia; 189 en Panamá y 13 en Costa Rica. Empleos directos, no tercerizados
- Convenio con la Fundación Best Buddies para la inclusión de personal con discapacidad cognitiva en cargos administrativos en Colombia.
- Acuerdo con el MITRADEL (Ministerio del Trabajo y Desarrollo) Panamá para la inclusión de personal con discapacidades en las diferentes áreas del negocio.





Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación

- Participamos en la Mesa Técnica de Operación para el Proyecto Acelerador de Edificaciones Neto "0" Carbono. Proyecto que Dirige el Ministerio del Medio Ambiente a cargo del Consejo Colombiano de Construcción Sostenible.
- Trabajamos de manera colaborativa con el fin de lograr mercados sostenibles que contribuyan a un mundo más próspero para todos.



Reducir la desigualdad en y entre los países.

- Contamos con una Política de Derechos Humanos que nos permite garantizar su cumplimiento y los mecanismos de seguimiento y control necesarios.
- Contamos con una Política de diversidad e inclusión, realizamos convocatorias abiertas y con contenidos inclusivos.
- Contamos con un Código de Ética que se convierte en el documento guía para el actuar de todos y cada uno de los colaboradores de MTS en Latinoamérica.



Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

- Las contrataciones de bienes y servicios son realizadas con lineamientos que procuren la sostenibilidad de acuerdo con los estándares de la industria.
- Contamos con un programa de gestión ambiental orientador del cumplimiento de los requisitos legales a nivel ambiental, promover la gestión eficiente de los recursos e incrementar la concientización de la comunidad interna y externa en la temática ambiental y social.
- Nos comprometemos con todos sus grupos de interés a comercializar servicios enfocados no solamente en la plena satisfacción de nuestros clientes sino también en el beneficio de causas socialmente responsables o ambientales. Para MTS el marketing social no es una estrategia; es una filosofía.
- 350 proveedores han sido evaluados con herramientas de medición de sostenibilidad en los últimos 5 años.
- La gestión integral de los residuos a permitido el logro de niveles importantes de aprovechamiento de los materiales para reingreso a procesos productivos desde los activos gerenciados.

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.



- Medimos nuestra huella de carbono en Colombia en el 2021 y realizamos compensaciones con el fin de mitigar el impacto de nuestras operaciones.
- Gestionamos en los activos que gerenciamos la implementación de iniciativas que buscan mejorar la calidad del aire y la gestión eficiente de recursos mediante el uso de la tecnología disponible con el fin de contribuir a la disminución de gases efecto invernadero.

Promover sociedades pacíficas e incluyentes para el desarrollo sostenible, proveer acceso a la justicia para todos y crear instituciones efectivas, responsables e incluyentes en todos los niveles.



Solicitamos a nuestros proveedores dentro del Código de Ética de Proveedores el no empleo de menores de edad.

Vinculamos en la gestión integral de residuos a las asociaciones y empresas de recicladores de oficio en los activos administrados en Colombia, permitiendo una mejora en su calidad de vida.

Trabajamos en la capacitación de nuestra cadena de valor sostenible dedicando más de 100 horas al año en programas que permitan a nuestros proveedores participar activamente en proyectos de sostenibilidad de manera independiente o con apoyo de la empresa.

7.3 RELACIONAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

(GRI 102-42; 102-43)

MTS desarrolla su objeto misional a través de diferentes actividades enmarcadas en un Sistema Integrado de Gestión, en el cual pueden existir factores que afecten o influyan el desarrollo de los resultados de gestión y el cumplimiento de objetivos misionales. Por ello es preciso considerar todos los factores que se presenten en el contexto de la organización.

El análisis de los factores internos y externos no solo permite caracterizar y establecer un marco estratégico acorde a los objetivos si no que contribuyen a crear y establecer información relevante a la hora de tomar decisiones y definir estrategias que eleven la capacidad de gestión.

A través del análisis de los aspectos internos que son fortaleza y los aspectos a mejorar nos permite identificar los controles y mejoras a llevar a cabo para el logro de los objetivos y la

misión de la organización dentro del marco de factores estratégicos, de talento humano, tecnología, estructura organizacional y sostenibilidad.

Al identificar las oportunidades y amenazas del entorno externo, la organización define las estrategias necesarias para el logro de aquellas oportunidades de impacto para el crecimiento de la organización y los controles necesarios para minimizar los riesgos en el logro de los objetivos y la misión. Dentro de los factores a analizar se encuentra el componente económico, social, ambiental y tecnológico.

La importancia de trabajar de la mano con nuestros grupos de interés internos y externos para crear proyectos de alto impacto y sostenibles en el tiempo, nos ha permitido generar relaciones de confianza perdurables.

Hacen parte de nuestros grupos de interés: accionistas e inversionistas, colaboradores, proveedores, comunidades, clientes, ocupantes de los activos gerenciados y entidades gubernamentales.



Accionistas e inversionistas

Desarrollamos de manera interna los procesos necesarios para garantizar la calidad e idoneidad de la información sobre el estado de la organización en los distintos países donde estamos presentes, apalancando el proceso de toma de decisiones con el fin de garantizar un crecimiento y una rentabilidad óptima, manteniendo las buenas prácticas de gobierno corporativo.

Medios a disposición:

Informes de Junta Directiva, Informe financiero anual, plataformas digitales, Asambleas de Accionistas, eventos corporativos.



Colaboradores

(GRI 205 – 2)

De la mano de nuestros colaboradores alineamos a nivel LATAM la estrategia corporativa y la hacemos vivir en nuestro día a día. Nos preocupamos por conocer sus necesidades y expectativas profesionales con el fin de desarrollar programas de bienestar, desarrollo y capacitación que mejoren su desempeño profesional y personal. Apoyamos la Declaración Universal de los Derechos Humanos lo que implica que trabajemos continuamente con el fin de mejorar nuestro desempeño social estableciendo objetivos ambiciosos para integrarlos a nuestras actividades diarias. Cada miembro de nuestro equipo a nivel LATAM firma el código de Ética de MTS y la Política Anticorrupción y Antisoborno que regulan nuestras relaciones internas y con nuestro entorno.

Medios a disposición

Encuesta de clima organizacional, reuniones, comités, comité de convivencia, COPASST, plataformas digitales, plataforma de capacitación CLAP, encuesta sociodemográfica, encuesta de riesgo psicosocial.



Comunidades, Proveedores y Entes gubernamentales

(GRI 205 – 2)

Nos integramos con nuestras comunidades donde realizamos nuestra labor profesional, con el fin de conocerlas y promover de acuerdo con sus necesidades programas de participación social al interior de nuestra organización.

Con nuestros proveedores y socios de negocios desarrollamos esquemas que permitan consolidar relaciones de confianza, sostenibilidad y permanencia a través de herramientas como las evaluaciones y manuales de ética que blinden la relación comercial. Firmamos conjuntamente la Política anticorrupción y antisoborno con cada uno de nuestros socios con el fin establecer normas que rijan la relación comercial.

Nuestro modelo de gestión está orientado al cumplimiento de toda la normativa aplicable en los países de nuestra operación y a través de cada de las áreas partícipes de las acciones necesarias garantizando la transparencia de los requerimientos legales y normativos.

Medios a disposición

Reuniones permanentes, plataformas digitales, investigaciones, encuestas de percepción y medición, Código de Ética para proveedores, encuentros, capacitaciones, foros y charlas, redes sociales.



Cientes y ocupantes de los activos

A través de la innovación y el buen servicio desarrollamos relaciones sostenibles con nuestros aliados principales. Conocemos de manera oportuna sus necesidades y damos una atención personalizada a cada uno de ellos lo que garantiza un beneficio mutuo para las partes. Medimos a través de terceros la calidad del servicio y procuramos constantemente innovar en nuestra oferta de servicios con el fin de estar a la vanguardia del mercado.

Fidelizamos a nuestros ocupantes con servicios de calidad y estrategias orientadas a que su estadía en los activos sea satisfactoria brindándoles bienestar y facilidad de acceso a diferentes servicios.

Medios a disposición.

Reuniones permanentes, grupos focales, plataformas digitales, eventos corporativos, encuesta y mediciones de percepción del servicio.

7.4 CANALES DE COMUNICACIÓN

(GRI 102-17; 102-25)

A través de diferentes canales de comunicación MTS interactúa con sus grupos de interés, entre ellos encontramos:

Línea ética MTS

Nuestra línea ética fue diseñada con el fin de otorgar a los colaboradores, proveedores, clientes y en general partes de interés, la posibilidad de instaurar denuncias de manera confidencial, anónima las 24 horas del día, brindando con ello herramientas que nos ayuden a identificar conductas que resulten contrarias a la filosofía corporativa, a nuestros valores y políticas de buen gobierno de MTS y que puedan generar un impacto negativo en el negocio que afecte nuestra sostenibilidad en el tiempo.

De igual manera nuestra línea ética fue implementada con el ánimo de impactar la cultura organizacional aportando sentido de pertenencia a nuestros colaboradores al identificar una

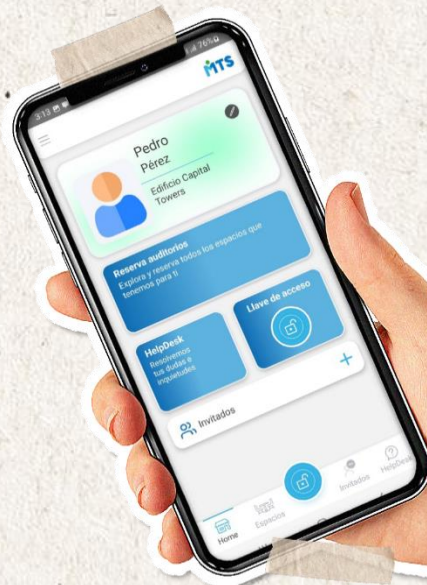
forma de comunicar información que puede estar afectando a la empresa por conductas que incluso pueden ser realizadas por sus líderes inmediatos.

En el caso de MTS, existen como canales de denuncia la línea Ética telefónica +57 321 9648962 y el correo electrónico lineaetica@mts.com.co, que son administrados por la Gerencia de Relaciones Laborales, quién lidera todo el proceso disciplinario de la empresa y quien a su vez debe reportar toda denuncia que llegue al Comité Ético conformado por un miembro de Junta Directiva, un líder, el Director de Talento y Cultura, la Directora de Property y Facility Management y Gerente Jurídico de la organización, que están revestidos de plenas facultades para adelantar e investigar los hechos reportados y que cuenta con comunicación directa con la Junta Directiva y nuestro Director General.

En MTS contamos con una política para gestionar los conflictos de interés que pueden surgir en las relaciones con nuestros trabajadores, directivos y miembros de la Junta Directiva. La política establece los lineamientos para identificar situaciones que puedan generar dichos conflictos tanto reales como potenciales y define los procedimientos para evitarlas y abordarlas cuando ocurran. Durante el 2022, no se presentó ningún conflicto de interés por parte de los integrantes de la Junta Directiva, de los directivos ni de los colaboradores.

APP MTS

Nuestra APP de servicios es el canal a través del cual nuestros clientes pueden solicitar servicios como reserva de auditorios y salas de los activos, realizar el registro anticipado de visitantes o invitados, radicar solicitudes y PQR sin ir a la oficina de administración de los activos o hacer una llamada.



Redes sociales

La comunicación al cliente externo en cuanto a sostenibilidad en MTS, se apalanca a través de las redes sociales por medio de las cuales buscamos brindar información relevante y de interés mediante contenidos de actualidad e innovación, enfocados en temas sostenibles del sector inmobiliario alrededor del mundo, como las acciones que se están llevando para luchar contra el cambio climático e incentivar cambios sociales y las certificaciones enlazadas a este tema.



7.5 GOBIERNO CORPORATIVO

(GRI 102-18)

Por medio de nuestro Gobierno Corporativo fomentamos los principios de efectividad y transparencia en la toma de decisiones. La Asamblea de Accionistas es nuestro órgano de gobierno.

Nuestra estructura de Gobierno Corporativa está conformada por profesionales que reúnen todas las cualidades personales y profesionales, aparte de una vasta experiencia profesional que nos permite movernos bajo principios claros de responsabilidad y de excelencia organizacional.

Junta Directiva – Estructura



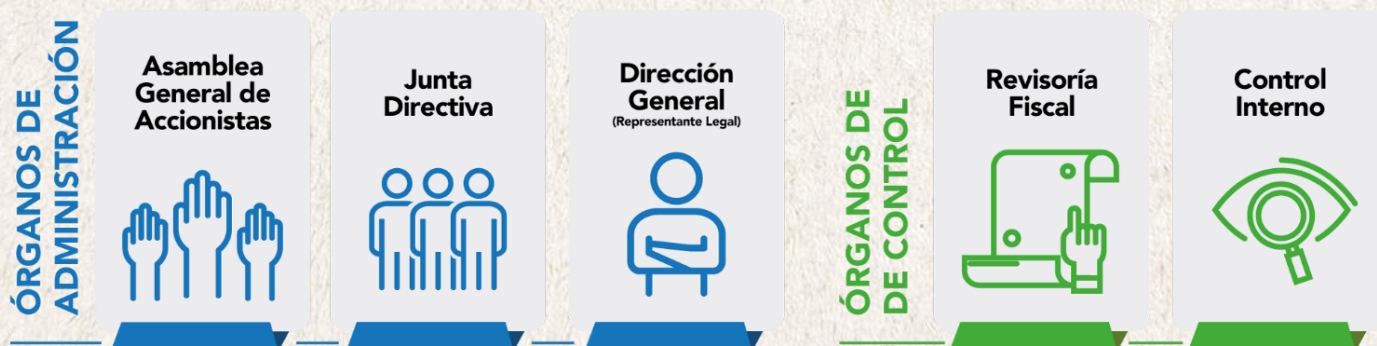
Comité Ejecutivo LATAM

(GRI 102-20; 102-22; 102-23)



Estructura de Gobierno Corporativo

(GRI 102-20; 102-22)



7.6 NUESTRO TALENTO

7.6.1. ATRACCIÓN Y SELECCIÓN

Nuestra cultura organizacional, reconoce a los colaboradores como el eje fundamental de nuestro modelo de servicio, es por esto por lo que estamos empeñados en contar con un equipo diferenciador, que viva nuestros principios y valores.

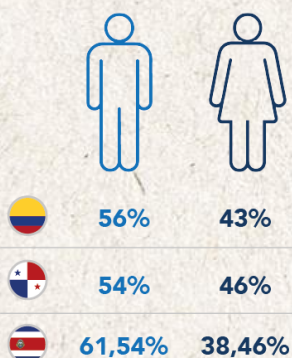
A partir de este enfoque, diseñamos e implementamos estrategias que permitan a nuestros colaboradores desarrollar sus habilidades y capacidades e impactar positivamente su crecimiento personal y profesional, generando así empleo de calidad.

NUESTROS COLABORADORES		
Tipo de contratación	2021	2022
Indefinido	730	822
Fijo	15	23
Aprendiz	17	29
Total	762	874

En el 2022 **crecimos un 12,81%** nuestra planta de personal.



Género



Nacionalidad



Capacidades diferentes



Generaciones

Baby Boomer (50-59)



6,08%

comprometidos, autosuficientes y competitivos

Generación X (38-49)



29,08%

Independientes, Innovadores y Fuertes

Generación Milennial (25-37)



52,52%

Tecnológicos y Colaborativos

Generación Nativos (-25)



12,17%

Nativos Digitales, Autodidactas y Multitarea

Contexto sociodemográfico en Colombia



PROMOCIÓN POR NIVEL DE CARGO



Con el fin de promover el crecimiento de nuestros colaboradores dentro de la organización, el 15 % de los de los 451 procesos de selección finalizados en el periodo de enero a noviembre del 2022 fueron cerrados por ascenso, en donde 62 colaboradores ascendieron a cargos operativos y 25 a cargos tácticos.

7.6.2. FORMACIÓN Y BIENESTAR

En **MTS** uno de nuestros pilares es el aseguramiento del futuro mediante el aprendizaje e innovación desarrollando a nuestra gente y dotándolos con las mejores experiencias de aprendizaje posibles desde sus diferentes frentes de trabajo. Entendiendo que cada experiencia de aprendizaje es un medio para lograr un fin mayor, se planea cuidadosamente cada espacio buscando que sea el escenario ideal para impactar positivamente su capacidad de desempeñar las funciones asignadas y de aportar desde sus destrezas a la realización de una compañía y un mundo mejor.

En 2022 nuestros colaboradores han participado en

6.680 Horas de formación

Todas las áreas de la empresa son beneficiarias de nuestros programas de formación, con los que apoyamos sus iniciativas estratégicas y garantizamos las mejores experiencias de aprendizaje, para apalancar la gestión de objetivos del negocio.

Nuestra planta de 874 colaboradores han sido impactados en promedio con

7.64 Horas de formación

En temas como:

- Líneas de negocio
- Modelo operación
- Servicio al cliente
- Herramientas de gestión



Bienestar

El plan de bienestar de MTS está diseñado a la medida de nuestros colaboradores por lo que periódicamente realizamos una encuesta de perfil sociodemográfica que nos permite identificar sus necesidades.

Buscamos mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores a través de actividades que promueven hábitos y estilos de vida saludable, así como el equilibrio vida trabajo, involucrando su núcleo familiar.

7.6.3. CLIMA ORGANIZACIONAL

El **clima organizacional** hace parte constitutiva de nuestra cultura como factor determinante para lograr altos niveles de desempeño y, por tanto, el logro de los objetivos corporativos. Hacemos una encuesta cada uno o dos años (dependiendo de las acciones a ejecutar) que permite conocer las percepciones de los colaboradores.

Se realizaron 40 preguntas agrupadas en **ocho dimensiones**:



En septiembre de 2021 se llevó a cabo la última medición de clima organizacional, logrando la participación de **354 colaboradores en Colombia** y **69 colaboradores en Panamá**.

Los resultados de la encuesta fueron:



- Durante 2022 se han ejecutado las acciones de la medición realizada en el 2021.
- Comunicar el análisis de los resultados al 100% de los colaboradores.
- Continuar con la divulgación y el posicionamiento de la estrategia de servicio de la compañía.
- Implementación y cocreación de un plan de acción de la experiencia de on boarding de la compañía.
- Aclarar la percepción “en MTS se trata a todos por igual”.
- Existe un ambiente de colaboración y trabajo en equipo entre las diferentes áreas de la compañía.

7.7 DESARROLLO SOCIAL – NUESTROS PROVEEDORES

Los proveedores y contratistas son parte fundamental del equipo humano que responde y procura la consecución de los objetivos empresariales y de sostenibilidad. La sinergia y la colaboración lograda a través del trabajo mancomunado nos permite crecer como empresa y crecer junto con ellos de manera sostenible.

Nuestra cadena de valor está conformada por más de 700 proveedores a nivel LATAM y cada uno de ellos es fundamental para la construcción de nuestro negocio. Son seleccionados principalmente por pertenecer a las zonas donde nuestros negocios operan, han sido catalogados dentro de nuestra estructura como críticos o no de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio que suministran.

Dentro de nuestros proveedores contamos con empresas de distintos sectores: empresas de obra civil, arquitectura, reparación y mantenimiento, empresas de seguridad y vigilancia, empresas de aseo y mantenimiento, empresas de recolección de residuos, asesores, auditores e instituciones financieras entre otros.

Queremos construir con ellos relaciones justas y duraderas en el tiempo por lo mismo y de su mano desarrollamos prácticas justas en nuestro diario operar. Por lo mismo desarrollamos un manual de compras, un Código de ética para proveedores y jornadas anuales de evaluación y de desarrollo de negocios con el fin de visibilizar y transparentar nuestra relación y las reglas que nos permiten interactuar de manera productiva.

Paralelo a esto, y sabiendo que nuestra sostenibilidad se hace de la mano de impulsar nuestra cadena de valor desarrollamos programas de apoyo empresarial con el fin de incluir sus procesos productivos y de servicios en el ámbito sostenible. Con ello nuestro vínculo se desarrolla protegiendo y fomentando la triple cuenta de resultados.

Compras a proveedores locales



Colombia

85,8%



Panamá

94%



Costa Rica

83%

Durante el 2022 se desarrollaron diversas acciones para fortalecer la relación con nuestros aliados estratégicos, proveedores y contratistas, entre estos:

Llevamos a cabo un conversatorio “La Sostenibilidad en la Cadena de Valor, entre los Aliados Estratégicos de MTS” en modalidad virtual “YouTube Live” donde participaron los



representantes de proveedores de Panamá, Costa Rica y Colombia, conocieron más de la gestión de RSE que lleva a cabo MTS y cómo ellos forman parte fundamental de dicha gestión.

Se compartió información de interés, invitaciones a eventos y capacitaciones en temas de Sostenibilidad.

7.8 DESARROLLO SOCIAL – VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Nuestro objetivo es generar acciones que promuevan la integración y transformación social de MTS con sus grupos de interés, asegurando la generación de valor desde la sostenibilidad y la participación de los colaboradores LATAM, permeando al mundo con nuestra pasión y alegría, en el marco de los requisitos de la certificación de Empresas B, y los objetivos de desarrollo sostenible en la dimensión social.

El programa de voluntariado corporativo al ser diverso está orientado en tres modalidades de participación buscando que capture el interés nuestros colaboradores y los anime a participar activamente, los cuales están enmarcados en:



Momentos de Alegría: Bajo esta modalidad obsequias acompañamiento en actividades lúdicas y pedagógicas de niños, jóvenes, adultos mayores y el medio ambiente.



Obras de Amor: Bajo esta modalidad contribuyes con la mejora de la planta física de las fundaciones y la selección y/o empaque de mercados para poblaciones en necesidad.



Conocimiento con Pasión: Bajo esta modalidad aportas asesoría y apoyo para fortalecer las capacidades y conocimiento de las personas de las fundaciones y poblaciones vulnerables.

Cifras 2022

COLOMBIA

Se desarrollaron jornadas del **programa obras de amor**, en el banco de alimentos de Bogotá con destinación de mercados a los afectados por la ola invernal, donde el grupo de voluntarios de la compañía logró el ensamble y empaquetado de 2.943 mercados que aportan a asegurar la alimentación de 15 días de 2.943 familias, recordemos que 828 millones de personas en el mundo sufren de hambre al año, según la FAO*, 15,5 millones de personas en Colombia estaban en situación de inseguridad alimentaria moderada y severa en noviembre de 2022, según un informe publicado del Programa Mundial de Alimentos de la ONU, que aseguró que corresponde con el 30 % de la población del país.**

Fuentes:

- <https://www.fao.org/newsroom/detail/un-report-global-hunger-SOFI-2022-FAO/es>
- <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/inseguridad-alimentaria-en-colombia-hogares-que-mas-la-sufren-y-poblacion-afectada-578692>



Y contribuimos con siembra de 20 árboles propios y con la siembra de 50 árboles del programa adopta de la Red de Árboles, en la zona de Cota Cundinamarca sector alto de la Cruz, de las especies Roble, Mano de oso, Espino Garbanzo, Chilco, Sangredago, que son árboles nativos que le hace mucho bien a la tierra y tiene como finalidad la conservación de las costumbres de los pueblos indígenas muisca del altiplano cundiboyacense.

Del programa de donaciones se entregaron 60 millones de pesos al fondo de empleados FODEMTS con destinación a capital de trabajo del fondo y subsidios educativos para los afiliados y sus familiares.



315 horas de voluntariado.

Del programa **Momentos de alegría** en el mes de diciembre se realizó a través de la Fundación Colombianitos el aporte y apoyo en la entrega de más de 200 regalos y refrigerios a niños y niñas entre 8 y 16 años del sur de Bogotá en la vereda Paraíso de la localidad de Ciudad Bolívar en conjunto con otras marcas como Home Sentry y Transmilenio.



PANAMÁ

Del programa **obras de amor**, se realizó jornada de limpieza de playa en Panamá Viejo, Puente del Rey a través de DICOMAR aportando en la concientización de nuestros colaboradores y la comunidad del cuidado del ecosistema y del entorno.

132 horas de voluntariado.

Del programa **Momentos de alegría** se efectuó la entrega de regalos en Navidad a los niños de la comunidad de Arraiján por USD \$280 y el acompañamiento en jornada lúdica promoviendo la educación como un compromiso de todos.



COSTA RICA

Del **programa obras de amor**, se desarrollaron jornadas de voluntariado en conexión urbana San José con la siembra de 125 árboles y retiro de 300 kg de residuos sólidos para la creación de un corredor biológico en la ciudad. En Atenas - Alajuela la recolección de 1702kg de residuos ordinarios y 673 de residuos valorizables de los parques y zonas aledañas al río a través de la vinculación a Green Wolf Costa Rica.

85 horas de voluntariado.

Del **programa Momentos de alegría** se participó de la donación de regalos en Navidad para más de 150 niños de escasos recursos con organización de la Fundación Divino Niño de Aranjuez por USD\$1098 y acompañamiento en la logística de las actividades programadas.



7.9 GESTIÓN AMBIENTAL

MTS continúa ejecutando acciones encaminadas a la prevención, minimización, control y mitigación de sus impactos ambientales, a través de la implementación de diferentes programas de gestión ambiental enfocados en mejorar el desempeño ambiental y fomentar estilos de vida sostenibles en la comunidad a nivel transversal.

De acuerdo con nuestro compromiso trabajamos bajo cuatro pilares fundamentales:



Cumplimiento de la **legislación ambiental** aplicable



Gestión integral de **residuos**



Gestión eficiente de los **recursos**



Fomento de la **cultura de gestión ambiental** en todos nuestros grupos de interés.

Cuidado del agua

El recurso vital para la vida es uno de los aspectos ambientales en el cual orientamos nuestros esfuerzos. Para lograr un uso eficiente en el desarrollo de nuestra operación en los activos gerenciados, desarrollamos de acciones enfocadas en sensibilizar nuestra comunidad en el uso adecuado, la gestión oportuna de atención de emergencias y la implementación de tecnología para el uso de fuentes como el aprovechamiento del agua lluvia suman en el aporte de garantizar este recurso en el tiempo.

Campañas dirigidas a toda nuestra comunidad:



A nivel nacional en los activos gerenciados se presentó un consumo total en zonas comunes de 371.725,26m3 presentando incremento referente al 2021, esto principalmente por el retorno de ocupantes y visitantes a los activos.

Cuidado de la energía

Garantizar un uso eficiente del recurso energético a través de estrategias dirigidas a nuestra comunidad MTS nos permite orientar estas acciones hacia una mejor cultura y conciencia del manejo de los recursos.

Compartimos tips a través de boletines y campañas.

A nivel nacional en los activos gerenciados se presentó un consumo total en zonas comunes de 69.262,896 MWh presentando incremento referente al 2021, principalmente por el retorno de ocupantes y visitantes a los activos.



MTS oficina principal Bogotá se logró un ahorro en consumo promedio del

3%

y en la oficina principal en Panamá del al consumo del 2021.



Cuidado del papel

Promovemos la cultura del ahorro del papel usado en las actividades administrativas de las operaciones en nuestros activos y estamos constantemente evolucionando nuestros procesos a su ejecución automatizada a través de diferentes herramientas que nos apalancan la reducción del uso del papel.

En el 2022 **logramos a nivel nacional** generar una reducción del

5,8%

en el consumo de resmas de papel en el año por edificio en comparación al consumo del 2021.



Gestión responsable de residuos

(GRI 301-2)

La generación de residuos es uno de los aspectos ambientales más relevantes en la operación de activos inmobiliarios, por ello la importancia de generar acciones de concientización que nos permitan aumentar los niveles de aprovechamiento y mayor participación de nuestros ocupantes en la separación en la fuente.

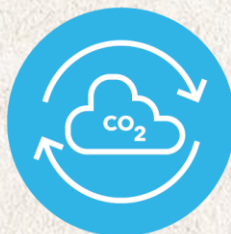
En 2022 se generaron en los activos MTS en Colombia un total de 3286,2 Toneladas de residuos de los cuales:



Aportando un impacto positivo al planeta a través del reciclaje equivalente a:



Energía no consumida (Kwh)
2402290.76



Cantidad Total de Ton CO2 no generadas
956.87



Agua no consumida m³
284859.13



Árboles no talados
6406.11

Fuentes:

- Herramienta de gestión Delot – Calculadora ambiental periodo enero a diciembre 2022

Desarrollando estrategias con aliados del sector de aprovechamiento y disposición de residuos buscamos seguir generando cultura en nuestros activos, brindando oportunidad en la mejora de calidad de vida de la comunidad que hace parte del sector del reciclaje.



Huella de carbono

(GRI 305-1)

Es importante conocer el impacto ambiental que generamos, por ello en el Plan de Gestión Ambiental realizamos la medición de la huella de carbono de la organización, comprometiéndonos en la definición de acciones para aportar como organización a las metas de descarbonización global.





Los resultados de la primera cuantificación de GEI corporativo MTS, mediante la determinación de las emisiones de efecto de invernadero generadas de manera directa, indirecta y biogénicas correspondiente a la operación del año 2021 fueron 3.34 tCO₂e como emisión directa y 201.75 tCO₂e como emisiones indirectas, **para un total de 205 tCO₂e.**

Realizamos **la compensación de 200 tCO₂e** a través de la compra de bonos de carbono y damos continuidad a las estrategias de concientización para la disminución de consumo de energía eléctrica y aportando a través del auxilio de movilidad a nuestros colaboradores para la compra de vehículos eléctricos (moto, bicicleta, patineta).

Programa mi huerta

Como resultado de la medición de la huella ecológica personal se identifica que en 3er lugar de generación de impacto al medio ambiente se encuentra la alimentación, por ello nace este programa con el objetivo de brindar al equipo de colaboradores MTS conocimiento y orientación en prácticas agrícolas para producción de alimentos orgánicos en espacios urbanos como mecanismo de reducción del impacto al medio ambiente generado por nuestros hábitos alimenticios.

En el segundo semestre de 2022 se logró producción de brócoli, lechuga, coliflor, zanahoria, aromáticas, especias, entre otros para alimentación interna del equipo MTS.

Para MTS es importante brindarles estas herramientas a nuestros equipos generando cultura de autoabastecimiento. Contamos con apoyo del Jardín Botánico de Bogotá quién compartió sus conocimientos a través de talleres para una siembra y cosecha adecuada.



7.10 NUESTROS CLIENTES



De manera permanente buscamos las formas de poder ofrecer un excelente servicio acompañado de la mejor experiencia, logrando posicionarnos en los negocios a través de la generación de experiencia positivas que permitan la recompra de los servicios ofrecidos.

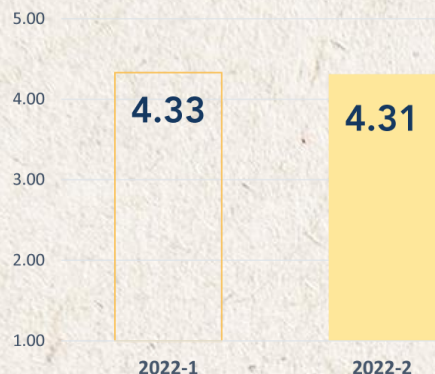
Como parte de la estrategia para mejorar la comunicación con el cliente y saber cuál es su percepción sobre los servicios que presta MTS, desde el 2019 en MTS Colombia y Panamá adelantamos evaluaciones periódicas tendientes a establecer indicadores asociados con la satisfacción que a nivel de nuestros clientes se genera con el servicio y atención que brindamos en los activos gerenciados a través de la firma CINDAMER. Empresa que de forma objetiva y profesional apoya nuestra gestión para así captar todos puntos positivos y mejoras al servicio que se brinda.

Regularmente se ha evaluado a los clientes considerando a dos grandes grupos pertenecientes a la línea de Negocio Property Management; el primer inversionista y el segundo ocupantes - usuarios del activo. Sin embargo, para el segundo grupo no solo se genera un indicador general, sino además teniendo en cuenta como variables de segmentación por tipo de activo corporativos, Parques Logísticos, Centros Comerciales.

Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción que con la experiencia con la línea de negocio Property Management, se establece entre sus clientes /usuarios.

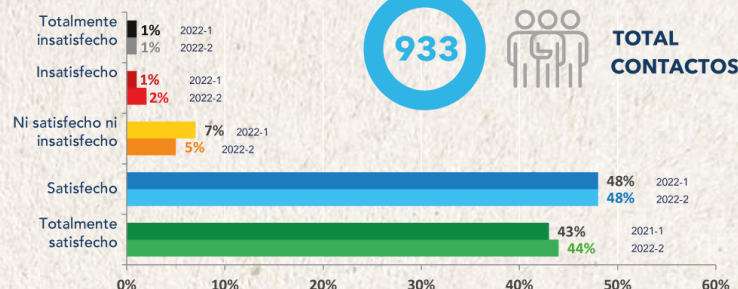
**SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO
Y ATENCIÓN QUE PRESTA MTS - PROMEDIO**



TOP BOX	45%	43%
TOP BOXES	92%	91%
BOTTOM TWO	3%	2%

PARÁMETROS DE INTERPRETACIÓN

3.40 o menos 3.41 a 3.70 3.71 a 4.00 4.01 a 4.50 4.51 a 4.80 4.81 a 5.00



933



TOTAL CONTACTOS

933
ENCUESTAS



CLIENTES OCUPANTES

51
ENTREVISTAS



CLIENTES INVERSIONISTAS

MUESTRA

Dentro de este contexto los promedios son positivos, para MTS es un insumo muy importante el conocer aquellas fortalezas y oportunidades de mejora que identifican nuestros clientes y trabajar constantemente en las acciones necesarias para dar continuidad en el fortalecimiento del servicio.

Las expectativas para mejorar se centran en mantener una relación cercana con el cliente, así como responder de manera rápida los requerimientos, a través de una muy buena comunicación y ofreciendo soluciones innovadoras acorde a las necesidades de ellos.

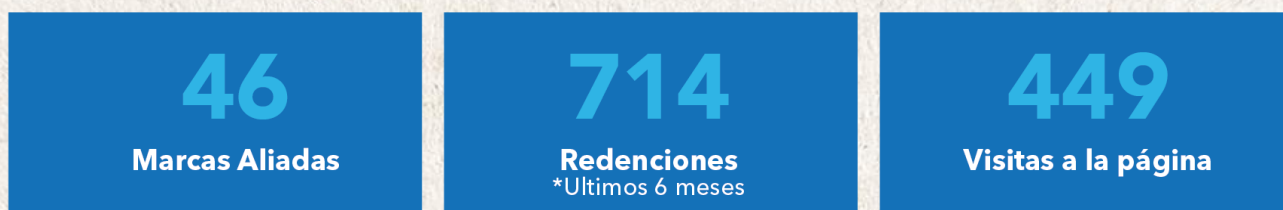
7.10.1 EXPERIENCIA DIFERENCIADORA

Para lograr que nuestros clientes vivan experiencias extraordinarias, la innovación es fundamental en nuestra estrategia de negocio, constantemente generamos iniciativas que logran generar experiencias que reúnen beneficios, temas de interés y actividades de bienestar para nuestras empresas ocupantes y sus colaboradores.

Alianzas y convenios

Comunidad MTS - Marcas aliadas

Convenios y alianzas con marcas que buscan otorgar beneficios y facilidades a los colaboradores de las empresas presentes en activos MTS.



Algunas de las alianzas vigentes



Red Networking

Nuestra red de networking busca dar a conocer el portafolio de los productos o servicios del cliente a la comunidad MTS.



Eventos MTS

Estrategias enfocadas en la fidelización y retención de clientes en los activos, con base en las retroalimentaciones recibidas durante las reuniones de café, seguimientos, encuesta de satisfacción, conocimiento del cliente por parte del gerente de activo y gerente de servicio.



Conversatorios

Implementar estrategia de posicionamiento preferente en clientes inversionistas y ocupantes definiendo charlas con expertos y un contenido especializado.

- Informes inmobiliarios
- Cadena de valor- Empresas B



Facilitarte |

Aseo Servicios generales



Nos encargamos de la limpieza de los espacios de uso privado de nuestros clientes, incluyendo el profesional de limpieza y los insumos básicos necesarios.

Insumos Aseo, cafetería y papelería



Llevamos hasta tu oficina los utensilios y productos necesarios para el funcionamiento.

Mantenimiento **locativo**



Nos encargamos de todas las reparaciones menores de tipo locativo para mantener los activos de tu oficina en perfecto estado.

Mensajería y **paquetería**



Nos encargamos de realizar la entrega de tus documentos, correspondencia y paquetes dentro de la ciudad y perímetro urbano.



8

**NUESTRA EXPERIENCIA
EN EL PROCESO
DE SOSTENIBILIDAD
MTS**



8. NUESTRA EXPERIENCIA EN EL PROCESO DE SOSTENIBILIDAD EN MTS

"Trabajar para ser sostenibles a lo largo del tiempo es todo un reto, el trabajo más arduo es crear cultura, por ello cuando logramos que uno más se sume de forma voluntaria y consciente, ya sean personas y/o empresas nos llenamos de gran satisfacción. En este momento, nos sentimos orgullosos de ver el trabajo que se estamos realizando, para hacer posible el sueño de cumplir con este gran propósito y cristalizar así nuestro modelo de impacto para bienestar de la sociedad."

Yéim Ceneth Holguín Moreno - Directora General MTS Panamá



"Para nosotros en Costa Rica ha sido un proceso de mucho aprendizaje y construcción de equipo, además de poder aportar un granito de arena a la conservación del medio ambiente mediante las campañas en las que hemos participado, hemos contribuido a mejorar la calidad de vida de niños en riesgo social mediante el voluntariado y apoyo económico en la fiesta de navidad. Nuestro equipo se siente muy satisfecho, motivado y orgulloso de pertenecer a una organización que tenga un enfoque en el aporte de la mejora de la sociedad y medio ambiente."

Adrián Aguilar A - Director País MTS Costa Rica



"El que MTS crea en sostenibilidad y que la reconozca como un pilar estratégico, me lleva a concluir que somos conscientes de la importancia que tiene identificar oportunamente problemáticas sociales, ambientales y económicas, respecto de las cuales podemos generar acciones que disminuyan su impacto tanto para MTS como nuestros grupos de interés. Esta iniciativa materializa la transparencia y la capacidad de hacer visibles nuestras acciones en pro de perdurar y trascender en el tiempo."

Marcela Valencia Robledo - Gerente de Relaciones Laborales



"Desde el día uno en que MTS tomo la operación de su primer activo WBP, su fundador y gerente nos inculcó la importancia y responsabilidad que teníamos como empresa operadora de servicio donde anteponerse a las necesidades del cliente fue fundamental, dando origen en ella a la misión y visión de la compañía, hoy traducido en brindar experiencias extraordinarias y ser reconocidos a nivel internacional como la mejor compañía de servicios inmobiliarios dónde se conjuga la responsabilidad del triple balance."

José Gregorio Romero - Gerente de Seguridad Integral



"Ser voluntarios es estar al servicio del otro, en la vida no se trata de los años que vives, si no en lo que los utilizas, si estamos, creciendo, sirviendo, amando, animando, añadiendo valor a los demás, entonces estas viviendo con trascendencia."

Clara Acosta - Gerente de Activo Edificio Elemento PH



"Hace varios años el concepto Sostenibilidad y sus distintos elementos, parecían ser algo muy lejano para las sociedades, inclusive que nosotros como seres humanos viéramos como los elementos ambientales, sociales y de comunidades lograran impactar de forma tan directa nuestro día a día."

Hoy luego de muchos caminos recorridos hemos incorporado en nuestra organización elementos diferenciadores que enriquecen nuestro modelo de servicio y a su vez impacta nuestro medio ambiente, la sociedad, nuestros colaboradores y cada una de los stakeholders que hacen parte de nuestro día a día."

Estamos convencidos que cada una de las acciones que impactan el desarrollo ambiental y social contribuyen a que nuestras familias y próximas generaciones tengan un mundo mejor, y de crecimiento basado en la igualdad y en la preservación de los recursos naturales. Buscando que el planeta y la sociedad sean un articulado con un único propósito, el de sostener nuestro planeta y permitirnos que todos crezcamos desde cada una de nuestras capacidades."

En MTS estamos convencidos de que este es el camino correcto para la sostenibilidad de nuestro planeta, los seres humanos y las sociedades."

Iván Darío Espitia Zambrano - Gerente Senior de Estrategia Latam

"En el día a día, el actuar del ser humano desde su formación, cultura y forma de vida ha generado como consecuencia que las condiciones ambientales del planeta actualmente no sean las más favorables para garantizar la supervivencia de las especies, por ello es apremiante que como miembros de una comunidad actuemos conscientemente de la necesidad de cambio del cómo hacemos nuestras actividades independientes del rol que tengamos en ella y que la afectación en el desarrollo social, ambiental y económico sea positiva y beneficiosa para todas las partes."



La cultura es el eje fundamental para generar conciencia personal y conocimiento del cómo la forma en que te alimentas, en que te transportas, en que compras impacta positiva o negativamente el ciclo de vida del planeta y la disponibilidad de recursos que tendremos en el futuro. Actuemos en pro un cambio de cultura, que apoyemos a que las nuevas generaciones sean más conscientes de que los recursos son limitados y que las oportunidades de crecimiento y desarrollo pueden estar en equilibrio con los ecosistemas y el medio ambiente."

Leydy Carolina León M.- Líder de Sostenibilidad LATAM



9

METAS Y DESAFIOS



9. METAS Y DESAFIOS

La evolución del sector inmobiliario orientado a brindar oportunidades reales a cada grupo de interés nos ha permitido identificar la necesidad de nuestra comunidad de habitar espacios que brinden bienestar para las personas, se mitigue el impacto al medio ambiente y se dé continuidad al desarrollo empresarial y económico.

Permear en la cultura latinoamericana para dar logro a tener acceso a infraestructura de calidad en la cual sea mínimo el impacto al medio ambiente durante el ciclo de vida de un inmueble y que genere bienestar a sus ocupantes y visitantes es uno de los mayores retos del sector. Para MTS es importante ser aliado y orientador en la implementación de aquellas acciones y prácticas que se han desarrollado a través de los años desde sistemas como LEED y WELL en los activos que gerenciamos y generar una vinculación fuerte con nuestros clientes inversionistas y ocupantes con el fin de ser sostenibles de forma mancomunada, en donde el esfuerzo y la innovación orientada hacia la búsqueda y aporte a las metas de descarbonización mundial nos permitan ser actores de la generación de cultura y valor en la comunidad.

Una de las aristas del cambio está en la necesidad de inversión para mejora de los espacios de bienestar y alimentación, condiciones de calidad del aire y confort, acceso fácil a medios de transportes públicos y privados que sean amigables con el medio ambiente, uso de energía renovables, automatización de equipos, promover las alianzas con los sectores que proveen insumos y servicios con manejo de estrategias de economía circular, entre otros.

Parte de nuestras metas como compañía es ser una empresa de impacto que en el desarrollo de su objeto social permee a la comunidad en la aplicación de estrategias que aporten al uso eficiente de los recursos naturales, aplicación de tecnología y al desarrollo social de diferentes comunidades en Latinoamérica.

TABLA GRI

INDICADOR	DESCRIPCION DEL INDICADOR	PÁGINA
Contenidos Generales		
102-1	Nombre de la organización	1
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	16-17
102-3	Ubicación de la sede central	11
102-4	Ubicación de las operaciones	11
102-6	Mercados Servidos	11
102-7	Tamaño de la organización	11
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	34-37
102-9	Cadena de suministro	
102-13	Afiliación a asociaciones	19-20
Estrategia		
102-14	Mensaje del Presidente - Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización.	7
Ética e Integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	13-14
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	30
Gobernanza		
102-18	Estructura de gobierno	32-33
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	33; Gerente Senior de Estrategia
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	32-33
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	32-33
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	32-33
102-25	Conflictos de Intereses	30
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	2
Participación de los grupos de Interés		
102-40	Lista de grupos de interés	27-30
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	27-30
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	25-27
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	23
Prácticas para la elaboración de informes		
102-50	Periodo objeto del informe	2022
102-51	Fecha del último informe	N/A
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Cada 2 años
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	2
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	5
102-55	Índice de contenidos GRI	59
Lucha contra la corrupción		
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	29
Materiales		
301-2	Insumos reciclados utilizados	45-47
Emisiones		
305-2	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	47



2023

