



INFORME DE GESTIÓN

PROGRAMA DE SUSTENTABILIDAD



Responsable: Luisa Fernanda Salamanca Rincón - Head de Procesos y Sustentabilidad



CONSTRUYENDO VALOR SOSTENIBLE PARA FIDELITY, LA SOCIEDAD Y EL PLANETA

En Fidelity Marketing y nuestro Programa Somos Leales Cuidando al Mundo entendemos la sustentabilidad como un pilar esencial de nuestra estrategia, integrando la responsabilidad social, ambiental y económica en cada una de nuestras decisiones.

Somos especialistas en desarrollo y gestión de estrategias de lealtad. Nos enfocamos en construir y fortalecer lazos entre marcas y clientes internos y externos a través de experiencias positivas que generen lealtad.

Desarrollamos relaciones duraderas con nuestros clientes, que combinan tecnología, socios estratégicos, experiencia, servicio y talento para el beneficio de marcas y consumidores.

MENSAJE PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

*La Sustentabilidad
ES UN EJE ESTRATÉGICO
que orienta nuestras
decisiones y acciones.*

*A través de este ejercicio de transparencia,
reafirmamos nuestra convicción por las acciones sostenibles
que no solo fortalecen nuestra competitividad, sino que también
impulsan el impacto positivo en la sociedad y en el entorno
en el que operamos y con quienes nos relacionamos.*



INTRODUCCIÓN

Somos Leales Cuidando al Mundo es nuestro programa de Sustentabilidad y el medio por el cual articulamos todas las actividades alienadas a los principios y compromisos que como empresa nos hemos fijado de manera voluntaria en Responsabilidad Social Empresarial RSE (social, laboral, ambiental, económico, ético).

Nuestro compromiso se traduce en acciones concretas y la contribución activa alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, impulsando un crecimiento responsable y consciente.

Este informe presenta los avances, logros y retos alcanzados durante 2025, reflejando nuestra gestión responsable, políticas internas y la alineación a los estándares internacionales.

2025 ha sido un año para la consolidación de proyectos que visualizamos anteriormente y que logramos ejecutar, impulsados por la pasión de personas comprometidas con el objetivo de siempre generar valor compartido.

Trabajamos nuevas iniciativas y estrategias sociales, ambientales y del negocio, fortaleciendo nuestro Programa de Sustentabilidad y reafirmando cada día la convicción y voluntad de hacer las cosas bien y con propósito.

Este documento que dejamos a disposición de todos es un homenaje al camino recorrido, a los logros y a las decisiones que nos inspiran cada día a seguir evolucionando.



OBJETIVOS DEL PROGRAMA



Los objetivos estratégicos de Somos Leales Cuidando al Mundo durante el año de reporte, se basaron en los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, dentro del Plan de Trabajo, en la alineación a compromisos de divulgación de acciones y al modelo de negocio de Fidelity Marketing, asegurando que nuestras operaciones no perjudiquen el bienestar de las generaciones actuales ni futuras.










EJES DE SOSTENIBILIDAD ASG Y ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE ODS

*Somos una Empresa Socialmente Responsable ESR
y operamos con una visión integral de nuestro negocio,
en la que incorporamos el respeto por las personas,
los valores éticos, la comunidad y el medioambiente
como principios fundamentales en la gestión
y el desarrollo de nuestras operaciones.*

AMBIENTAL

Procuramos que en todos los procesos de nuestra operación se apliquen medidas orientadas a minimizar los impactos negativos sobre el medio ambiente, fomentando el uso eficiente de los recursos y un consumo consciente y responsable.

-  **Llevamos acabo la auditoría de emisiones y huella de carbono de la mano de Applus, empresa española, líder mundial en inspección, verificación y certificación, con la cual implementaremos en 2026 acciones para a mejorar la calidad, seguridad y rendimiento ambiental.**
-  **Avanzamos en el último trimestre con la segunda fase del cambio de iluminación led en las áreas de; Administración, Marketplace y Centro de Atención Telefónica en las oficinas de México.**
-  **Migramos en el mes de septiembre, al uso de dispensador de agua con sistema de filtrado en Argentina para garantizar la disponibilidad continua de agua segura y de calidad para todos los colaboradores, sin necesidad de reposición de botellones.**
-  **Apoyamos las iniciativas de Greenpeace México mediante una colaboración estratégica orientada a fortalecer el compromiso ambiental con el propósito de impulsar acciones conjuntas por la protección del planeta y la conciencia ambiental entre los colaboradores: Taller de Kokedamas, Charla Acciones Prácticas contra el Cambio Climático, Taller Zurcido Tela Reciclada.**
-  **Transformamos los residuos y reciclaje electrónico en oportunidades, en la jornada de recolección de equipos en desuso, pilas y tapas que fueron donados a diferentes organizaciones en la oficina de Argentina; Punto Verde Palacio Municipal de Mar del Plata, Punto de recolección "Recicla-Ola", Universidad Nacional de Mar del Plata y Desecho electrónico donados a RAEES SCRAP.**
-  **Desarrollamos Informes desde el área de Tecnología; Estrategias IT Medio Ambiente y Huella de Carbono Servicio en la Nube, enfocados en la mitigación de emisiones y acciones para optimizar el impacto ambiental derivado de la infraestructura tecnológica, el consumo energético y los procesos digitales.**
-  **Activamos campañas de reciclaje de tapas en Colombia para apoyar a la Fundación Tapitas x Patitas' que cuida y protege a los animales de la calle y que se financia gracias al proceso de recolección y transformación de estas, en platos y llaveros para la venta.**



SOCIAL

Promovemos planes de bienestar orientados al cuidado integral de los colaboradores, que atienden sus dimensiones personales, sociales, psicológicas y culturales. Estas iniciativas contribuyen al fortalecimiento de la motivación y la productividad, al tiempo que favorecen la mejora continua del clima y del entorno laboral.

-  **Lanzamos la Estrategia “Salud con Propósito” bajo el Eje de Sustentabilidad** y como programa transversal permanente.
-  **Desarrollamos el “Mes de la Salud y el Bienestar” como iniciativa para promover hábitos saludables y equilibrio vida personal y laboral de los colaboradores.** Actividades y espacios formativos abordaron temas en salud física, emocional y financiera.
-  **Fomentamos la cultura organizacional con el “Mes de la Diversidad, Equidad e Inclusión DEI” para reforzar el respeto, la empatía y la valoración de las diferencias.** Actividades de promoción de la conciencia y la acción colectiva hacia entornos laborales justos y representativos fueron los temas principales.
-  **Contamos con un Programa de Capacitaciones como herramienta estratégica para desarrollar competencias, habilidades y conocimientos de colaboradores, alineándolos con los objetivos de Fidelity y fortalecer el talento.**
-  **Canalizamos recursos y equipos como parte de la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial RSE, mediante el apoyo a causas sociales y comunitarias de la ONG World Vision en Colombia y México con el Programas de Beneficios para Donantes, con el objetivo de generar impacto en la sociedad y fortalecer la relación de Fidelity con su entorno.**
-  **Promovemos la participación de los colaboradores en actividades sociales, ambientales o comunitarias, con el respaldo de Fidelity para contribuir al bienestar colectivo y fortalecer la cultura solidaria** con programas de voluntariado; Colombia Tapitas por Patitas Perro Verde ONG.
-  **Contribuimos al bienestar social apoyando a organizaciones sin fines de lucro que comparten los valores de Fidelity. Realizamos donaciones a World Vision Ecuador, para el Fondo Naranja de Emergencias y Desastres Naturales, y a la Fundación Casa Mis Sueños Ecuador, entregando útiles escolares y de limpieza para familias vulnerables y mujeres víctimas de trata y prostitución.**
-  **Sensibilizamos a nuestros colaboradores con campañas de conmemoración de efemérides de sostenibilidad, que buscan inspirar, educar y movilizar en torno a fechas clave relacionadas con el medioambiente, la sociedad y el desarrollo.** Estas iniciativas fortalecen la cultura corporativa responsable de la Fidelity con los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.
-  **Somos miembros de INcluye y de la Cámara de la Diversidad, representando nuestro compromiso firme con la diversidad, equidad e inclusión, dentro del entorno laboral. Estas membresías demuestran que Fidelity no solo valora las diferencias individuales, sino que trabaja activamente para construir espacios más justos, respetuosos y representativos, donde todas las personas puedan desarrollarse plenamente.**



GOBERNANZA

Construimos procesos de toma de decisiones en Fidelity basados en principios de ética, transparencia y cumplimiento de las leyes, fortalecidos por el respeto a las normas sociales y el diálogo con nuestros grupos de interés y el entorno social.

-  *Divulgación CDP requisito para Mastercard y Amex*
-  *Programa Suplier LOCT requisito para Arca*
-  *Auditoria EcoVadis requisito para Arca*
-  *Auditoria Achillesa requisito para Liverpool*
-  *Auditoria de Proveedores Fidelity Marketing*
-  *Certificado PCI DSS - Payment Card Industry Data Security Standard Vr 3.2.1*
Años de 2018 a 2025 actual renovación anual
-  *Distintivo Cemefi 2024 Categoría Pymes, 2025 Categoría Grandes Empresas*
-  *Diplomado en Gestión de la Sostenibilidad en las Empresas*
Universidad Nacional de Colombia
-  *Encuentro por la Sostenibilidad Empresarial Compensar*
-  *Plan de Capacitación Somos Leales; Acoso Laboral y Sexual, Derechos Humanos, Código de Ética y Conducta, Línea Honesta. Diversidad, Equidad e Inclusión DEI*
-  *Certificación GPTW México y Colombia 2024 y 2025*
-  *Desarrollo y fortalecimiento de políticas internas de Sustentabilidad*
-  *Códigos de Ética Colaboradores y Proveedores*
-  *Políticas de Contratación, Beneficios, Salarios, Compras y Proveedores*
-  *Auditoría Anual Datos Personales*
-  *Rendición de Cuentas Chiapas WV México*



CÓDIGOS DE ÉTICA

Nuestros Códigos de Ética son una guía de principios y valores en los que se fundamenta el comportamiento esperado de colaboradores, proveedores y la propia organización.

**PROMUEVEN
INTEGRIDAD,
TRANSPARENCIA
Y RESPETO MUTUO.**

Nos ayudan a tomar decisiones correctas, a fomentar un ambiente laboral positivo, a proteger la reputación de la empresa y a gestionar las diferencias desde la tolerancia.



GRUPOS DE INTERÉS

La participación de los grupos de interés nos permite identificar prioridades y generar alianzas para el beneficio mutuo en los procesos sociales, ambientales y económicos.



NUESTRAS CIFRAS

INDICADORES DE 2024 Y SU VARIACIÓN EN 2025

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	DATO 2024	RESULTADO 2025	VARIACIÓN	OBSERVACIONES
DEI en el lugar de trabajo	Evalúa la diversidad de la fuerza laboral en términos de género, etnia, y otras características demográficas.	8.06	38.18	347%	Se implementa mes de la DEI en todos los países de operación. Datos de género y edad por HC.
Formación y desarrollo de talento	Mide la inversión en capacitación y desarrollo de habilidades para los empleados.	0	107,861 USD	No se cuentan con datos anteriores	Se migra a nueva plataforma de capacitación BUK. Todos los países, 200 pax.
Satisfacción y bienestar de los empleados	Evalúa el nivel de satisfacción y bienestar de los empleados mediante encuestas.	0	87%	No se cuentan con datos anteriores	Índice de Satisfacción y Bienestar a partir de (GPTW).
Contribución a la innovación sostenible	Mide la proporción de inversión en proyectos de innovación con enfoque en sostenibilidad.	94.67%	92.32%	-2%	Se destina presupuesto para inversión en verificación de huella de carbono y migración a iluminación led.
Relaciones con la comunidad y RSE	Evalúa la participación de la empresa en iniciativas de desarrollo comunitario y voluntariado.	150	74	-51%	Se destina presupuesto para inversión en verificación de huella de carbono y migración a iluminación led.
Reciclaje de Dispositivos Electrónicos	Mide el porcentaje de dispositivos electrónicos que son reciclados o reutilizados en lugar de ser desechados.	88%	12%	-86%	Se han realizado donaciones y reciclaje electrónico en Colombia, Ecuador y Argentina. Fidelity ya no ocupa equipos propios, migrando al alquiler, lo cual baja el indicador.

INDICADORES INCORPORADOS Y MEDIDOS EN 2025 DE 2024

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	DATO 2024	VERIFICACIÓN 2024	VARIACIÓN	OBSERVACIONES
Consumo de energía	Evalúa la cantidad total de energía utilizada por la empresa, incluyendo centros de datos y oficinas.	Verif.1	44,78 MWh (100 % energía no renovable)	N/A	El consumo total de energía eléctrica anual es de 44,78 MWh, 100% proveniente de fuentes no renovables (no se cuenta actualmente con fuentes alternativas de energía (solar, eólica o autoproducción)).
Cumplimiento normativo ambiental y de privacidad	Mide el grado en que la empresa cumple con las regulaciones ambientales y de privacidad de datos.	Verif.1	0	N/A	Aunque no estamos obligados por ley a cumplir con determinadas normas ambientales, las adoptamos como parte de nuestras políticas internas y compromiso con la sostenibilidad.

INDICADORES INCORPORADOS DESPUÉS DE LA VERIFICACIÓN DE HUELLA DE CARBONO 2026

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	DATO 2024	VERIFICACIÓN 2024	VARIACIÓN	OBSERVACIONES
Eficiencia Energética de los Centros de Datos	Mide la eficiencia energética de los centros de datos utilizando el indicador PUE (Power Usage Effectiveness).	Verif.1	PUE anual = 44.784 / 5.880,6 = 7,61	N/A	El valor del PUE obtenido es 7,6, lo que significa que por cada kilovatio hora (kWh) consumido por los equipos de TI, total oficina utiliza 7,6 kWh en total. La mayor parte del consumo energético proviene de otros sistemas como iluminación, climatización y operación general de la oficina.
Uso de Energía Renovable	Mide el porcentaje de energía utilizada que proviene de fuentes renovables.	Verif.1	$(0 / 44,78) \times 100 = 0 \%$	N/A	Actualmente, no se utiliza energía proveniente de fuentes renovables, el indicador evidencia dependencia 100 % de energía no renovable.
Huella e Carbono Organizacional /Emisiones GEI	Mide la cantidad total de GEI emitidos directa e indirectamente	Verif.1	Huella de Carbono/ Emisiones GEI=73.38 A1=38.30 A2=19.88 A3=15.19	N/A	Inventario del 1er ejercicio oficial de cuantificación de Gases de Efecto Invernadero (GEI), realizado bajo lineamientos del GHG Protocol – Corporate Standard y utilizando factores de emisión nacionales e internacionales reconocidos por la SEMARNAT, el INECC y el IPCC (2006).
Huella de Carbono Digital	Mide las emisiones de carbono asociadas con el uso de tecnologías digitales.	Verif.1	Emisiones corporativas 2024 = 73,38 toneladas CO ₂ e	N/A	Aún no se calculan emisiones digitales asociadas a almacenamiento en la nube, servidores, correos electrónicos o procesamiento de datos.
Gestión del Agua	Mide el consumo de agua en operaciones clave, como la refrigeración de centros de datos.	Verif.1	0	N/A	No realizamos extracción directa de agua. El consumo proviene exclusivamente del suministro general del edificio, con más oficinas, por esta razón no es posible determinar el valor exacto del consumo de agua atribuible únicamente a la operación.



CASOS DESTACADOS

- 1 *1era verificación, auditoría y certificación en Huella de Carbono Applus.*
- 2 *2da fase optimización en consumo de energía oficina México.*
- 3 *Compensaciones y alianzas con ONGs en México, Colombia, Ecuador y Argentina.*
- 4 *Lanzamiento estrategia “Salud con Propósito” cultura de cuidado y bienestar organizacional.*
- 5 *Mes de la DEI en julio, reconocimiento y respeto por las diferencias individuales.*
- 6 *Obtención por 2do año consecutivo de GPTW 2025, por la promoción de un entorno centrado en las personas.*
- 7 *Distintivo ESR 2025 Empresas Grandes Cemefi, fortalecimiento de la responsabilidad social en la estrategia y operación.*
- 8 *Certificación PCI 2018 – 2025, cumplimiento de los más altos estándares internacionales de seguridad.*
- 9 *Publicación del Informe de Somos Leales bajo estándares Global Reporting Initiative GRI.*
- 10 *Lanzamiento de la iniciativa “Conecta”, fortalecimiento de la estructura organizacional y alineación con objetivos estratégicos.*
- 11 *Sesiones “Conversaciones que Conectan” diálogos cercanos con el CEO y las áreas.*



RETOS Y OPORTUNIDADES

PRINCIPALES DESAFÍOS PARA EL PRÓXIMO AÑO



Sensibilizar a la alta dirección sobre los cambios y riesgos que van más allá del ámbito económico, incorporando también los impactos sociales y ambientales que cada día adquieren mayor relevancia en las agendas de los clientes y que se convierten en retos contractuales y de sostenibilidad en las relaciones a largo plazo.



Transformar la cultura organizacional, pasando de una dinámica de “ocupación resistente” a una de sensibilización, compromiso y corresponsabilidad de todos los colaboradores, fomentando la trazabilidad y coherencia de los procesos en cada área de la empresa.



Asumir el reto de verificar el cumplimiento de criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) en toda la cadena de suministro, asegurando que los proveedores compartan los mismos valores y estándares de sostenibilidad.



Desarrollar nuevos canales de comunicación externa que visibilicen los avances, la madurez y el compromiso creciente de nuestros proyectos en sostenibilidad, reforzando la transparencia y el posicionamiento de la marca.



Mantener una actualización constante frente a los estándares internacionales, fortaleciendo la calidad, la divulgación y la alineación global de nuestras acciones y reportes.

OPORTUNIDADES Y CRECIMIENTO



Incluir “Somos Leales” en la presentación comercial y en las agendas con clientes actuales, destacando sus acciones y logros como una ventaja competitiva y una puerta hacia nuevas oportunidades de negocio responsables y sostenibles.



Aumentar el atractivo de la empresa ante grupos de interés estratégicos que priorizan los criterios ASG y valoran el compromiso con la sostenibilidad.



Promover la diferenciación competitiva frente a empresas que aún no integran prácticas sostenibles en su gestión, posicionando a Fidelity como un referente en responsabilidad corporativa.



Desarrollar servicios sostenibles e innovadores, que fortalezcan la identidad de marca y reflejen la manera en que Fidelity aborda, mitiga y compensa su impacto, integrando la tecnología como herramienta para la sostenibilidad.

Somos Leales es una estrategia integral basada en convicción, que busca integrar

LA SOSTENIBILIDAD EN LA TOMA DE DECISIONES EMPRESARIALES
y convertirla en una nueva competencia corporativa.

Sabemos que los grandes desafíos se superan con conocimiento, compromiso, comunicación constante y claridad de propósito.



CONCLUSIONES

La gestión de Somos Leales durante el periodo evaluado, demuestra un avance constante en la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza en la estrategia corporativa.

Los resultados obtenidos reflejan el compromiso con la generación de valor compartido, el fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés y la contribución al desarrollo sostenible desde el negocio y la operación.

Aun así, se identifican oportunidades de mejora que orientarán los próximos planes de acción hacia una mayor eficiencia en el uso de recursos, la reducción de emisiones y el fortalecimiento de la cultura organizacional en torno a la sostenibilidad.

El reto hacia los próximos años será mantener una mejora continua, fortalecer la trazabilidad de los indicadores Ambientales, Sociales y de Gobernanza ASG y potenciar la sostenibilidad como motor de crecimiento y diferenciación en el mercado.



ANEXOS

Distintivo ESR Cemefi 2025-2026

*Verificación, auditoria, informe y certificación medición
Huella de Carbono - Applus*

Infografías Somos Leales

Diplomado en Gestión de la Sostenibilidad en las Empresas

Universidad Nacional de Colombia

Divulgación CDP

Auditoría EcoVadis

Programas WV Colombia y México

Donación WV Ecuador

Great Place To Work Colombia y México

Certificación PCI

Certificación Cámara de la Diversidad

Certificación INcluye



MOMENTOS QUE CUENTAN **HISTORIAS**



CADA ACCIÓN CUENTA

¡Este informe refleja cómo nuestras iniciativas contribuyen a construir un futuro más responsable, inclusivo y sostenible!



#LealtadEnNuestroADN