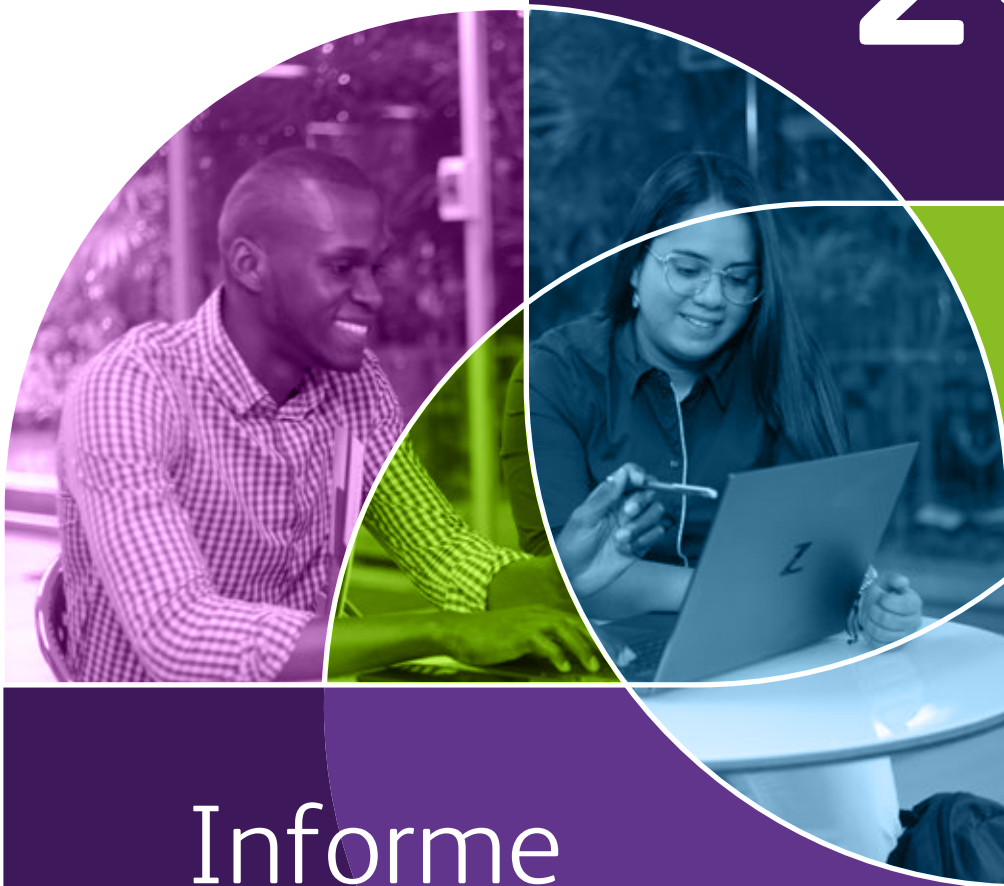


Carvajal 

TECNOLOGÍA
Y SERVICIOS

2021



Informe
de Gestión
BIC

TABLA DE

CONTENIDO

Acerca de Carvajal Tecnología y Servicios

Pág. 4

01

Introducción

Pág. 6

02

Estándar Independiente Global Reporting Initiative (GRI)

Pág. 7

03

Compromisos adquiridos

Pág. 8

04

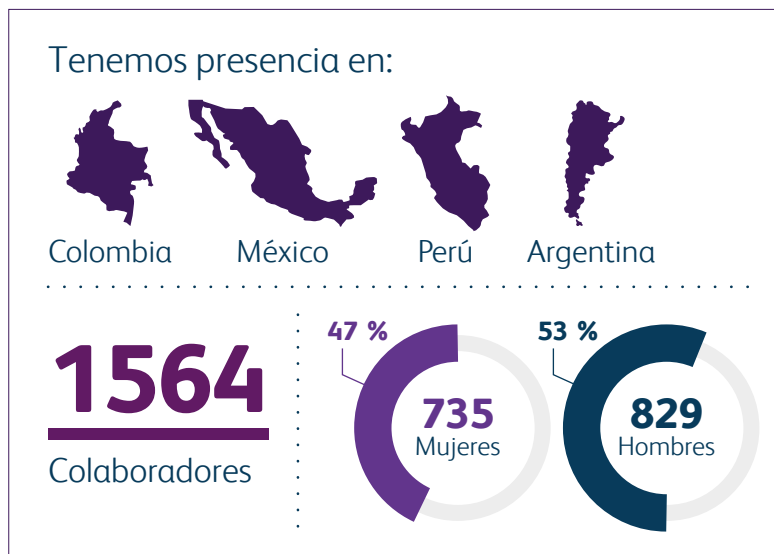
Declaración final

Pág. 16



Acerca de Carvajal Tecnología y Servicios

Somos una Compañía que crea sistemas de intercambio de información para lograr conectar a los ciudadanos con el Estado y a las empresas con sus clientes y proveedores, con el fin de incrementar la eficiencia al reducir los costos de transacción en los ecosistemas empresariales y estatales.



Contamos con estas CERTIFICACIONES:

- **ISO 14001:2015**
- **ISO 9001:2015**
- **ISO 45001:2018**
- **ISO/IEC 27001:2013**

MERCADOS ATENDIDOS

Tecnología:

Atendemos diferentes mercados a través de dos categorías de producto:

BPO (Business Process Outsourcing)

Ofrecemos la tercerización de procesos operativos, logísticos, financieros, de mercadeo y de recursos humanos de las empresas.

PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS

Soluciones transaccionales desarrolladas para generar conexiones y transacciones entre empresas o entre empresas y personas.

Con estos servicios atendemos principalmente a los grandes retailers, empresas de manufactura, producción de alimentos, consumo masivo, servicios públicos y entidades financieras. En nuestra comunidad CEN - Centro Electrónico de Negocios contamos con más de 4.000 proveedores que pueden ser grandes empresas de manufactura, y también pequeños productores o sociedades unipersonales que distribuyen sus productos en el canal moderno.

01

Introducción

Por décadas, hemos forjado un legado empresarial donde todo ha cambiado: la manera de hacer negocios, las expectativas de los colaboradores con respecto a la organización, las dinámicas del mercado, las tecnologías de la información, las prioridades de compra y muchos otros elementos que nos han retado a anticiparnos, evolucionar y acoplarnos a nuevas realidades.



Si nos preguntan la fórmula para continuar vigentes 117 años después, probablemente no podríamos escribir una receta infalible. Sin embargo, podemos afirmar que hacer de la reinención un elemento clave de nuestro ADN ha sido un factor de éxito.

La conservación del planeta y el cambio de mentalidad de las personas son dos retos que asumimos desde la reinención empresarial que estamos construyendo al adoptar el capitalismo consciente como eje de nuestro actuar.

Creemos en el poder de transformación que tenemos las empresas cuando trabajamos en equipo con la comunidad, los gremios y el Estado en pro de generar condiciones de progreso y bienestar para la sociedad. Por esto, desde 1904, la Organización Carvajal se ha caracterizado por liderar iniciativas de impacto económico, social y ambiental a través de un actuar empresarial fundamentado en la integridad, el respeto, el compromiso social, la orientación al cliente, la innovación y el compromiso con los resultados.

En 2021, con el objeto de declarar el compromiso que tenemos con la sociedad, construimos nuestro propósito superior, contando con la participación de más de 1500 personas entre colaboradores, clientes y proveedores, quienes coincidieron en que esta declaración es la brújula para alcanzar nuevos horizontes orientados en cuatro capacidades: la creación de valor, el talento comprometido, el desarrollo sostenible y la transformación e innovación.

De esta manera, en junio de 2021, la Organización Carvajal presentó su compromiso con el mundo: **impulsar el desarrollo económico y social haciendo las cosas bien**. Para llevar a cabo este propósito, consolidamos nuestro **modelo ASG: gestión ambiental, social y gobierno**, el cual guía la estrategia de sostenibilidad de todas las empresas que hacemos parte de este grupo empresarial.

Aunado a lo anterior, Carvajal Tecnología y Servicios, una empresa de la organización, en octubre de 2021 decidió asumir la transformación hacia una Sociedad Comercial de Beneficio e Interés Colectivo (BIC), un compromiso que estrecha nuestros vínculos con la sociedad y nos lleva a seguir construyendo un legado de progreso, como mecanismo para declararle al país nuestro compromiso. Creemos firmemente que las empresas estamos llamadas a entender que la rentabilidad no debe conseguirse de cualquier forma y, por tanto, es fundamental equilibrar nuestras apuestas económicas, sociales y ambientales involucrando a colaboradores, clientes, proveedores y sociedad en general para aportar soluciones a las grandes problemáticas sociales y ambientales del país.

Desde ahora, Carvajal Tecnología y Servicios asume, con absoluta responsabilidad, ostentar esta condición y propenderá por seguir generando valor para la sociedad colombiana por medio del modelo ASG, el cual involucra acciones de impacto económico, social y ambiental para nuestros grupos de interés y el país en general.



02

Estándar Independiente Global Reporting Initiative (GRI)

La Organización Carvajal, producto del entendimiento de sus modelos de negocio y sus grupos de interés, identificó las prioridades que validó en diferentes ejercicios participativos con sus empresas donde encontró que dichas prioridades aplican de manera transversal a todos los negocios, incluyendo a Carvajal Tecnología y Servicios. Esto nos condujo a declarar en el Informe de Sostenibilidad 2021, los asuntos materiales que gestionamos, medimos, consolidamos y evaluamos a través de los Estándares GRI para cumplir los objetivos anuales y acercarnos a las metas establecidas al año 2030.

Identificación y actualización de temas relevantes en sostenibilidad.

Priorización a partir de diálogos de interés.

Calibración y validación de resultados.

**Proceso de identificación de materialidad acompañado por KPMG para el año 2021.*

Para consolidar los indicadores GRI nos apoyamos en la herramienta tecnológica 'Sutzy', que permite recolectar y gestionar los resultados en tiempo real, posibilitando el seguimiento constante para el cumplimiento de las metas. Esta información es el insumo para elaborar el Informe de Sostenibilidad, transversal a la organización, que presentamos a los diferentes grupos de interés en la categoría Esencial y que cuenta con verificación externa por parte del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec).

En línea con lo anterior, en el último trimestre de 2021 la Vicepresidencia de Sostenibilidad y Economía Circular contrató a la firma especializada ConTREEbute para adelantar el ejercicio de materialidad en Carvajal Tecnología y Servicios. Se espera contar con los resultados en el primer semestre de 2022, lo que nos permitirá seguir avanzando en nuestro camino de estructuración y ejecución de las estrategias en pro de las necesidades de los grupos de interés identificados y de nuestras operaciones. De la misma manera, los resultados del análisis de materialidad nos permitirán continuar la alineación y fortalecimiento de las prioridades que se identificaron transversalmente para la Organización Carvajal y el modelo ASG (Ambiental, Social y de Gobierno).

03

Compromisos adquiridos

Como parte del proceso de transformación a sociedad BIC, Carvajal Tecnología y Servicios adquirió compromisos en varios frentes de acción:

3.1 Prácticas laborales

Brindar opciones de empleo que le permitan a los colaboradores tener flexibilidad en la jornada laboral y crear opciones de teletrabajo sin afectar su remuneración.

Flexibilidad laboral

El primer compromiso que una organización adquiere con la sociedad es cuidar el bienestar de sus colaboradores, creando espacios para el diálogo, formación, desarrollo y crecimiento de su gente.

FLEXIBILIZATE

Mejora tu ritmo. Mejora tu bienestar.



Carvajal

Con el objetivo de crear condiciones de calidad de vida, la Organización Carvajal desarrolló el programa Flexibilízate, que consiste en beneficios de flexibilidad laboral para incrementar el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias al otorgarles un mejor equilibrio entre su vida laboral y personal, contribuyendo a su compromiso y mejorando su experiencia en la organización, fortaleciendo así la propuesta de valor del trabajador, haciendo de Carvajal un lugar excepcional para trabajar. Este programa se puso a disposición de todos los colaboradores a partir de septiembre de 2021.

ESTOS BENEFICIOS SON:

Trabajo a distancia:

Beneficio que busca fomentar la facilidad de realizar las actividades y responsabilidades laborales desde cualquier lugar para los cargos que aplica. Se otorga un (1) día a la semana para este fin.

Horario flexible:

Beneficio que piensa en los múltiples roles que desempeñan a nuestros colaboradores por fuera de la oficina, el cual, les permite adaptar a su conveniencia la hora de entrada y salida de su jornada laboral, en un intervalo de tiempo de dos (2) horas con relación a la jornada habitual, respetando la cantidad de horas que debe trabajar.

Viernes corto:

Beneficio que brinda a nuestros colaboradores administrativos una reducción de una (1) hora antes de la jornada laboral de viernes, respecto a la jornada habitual que aplica de lunes a jueves. Este beneficio puede combinarse con el horario flexible.

Tiempo libre para asuntos personales:

Beneficio que piensa en la posibilidad para que nuestros colaboradores puedan realizar diligencias personales y/o familiares, por lo cual, se otorgan dos (2) días libres por trimestre.

Tiempo libre por cumpleaños del colaborador:

Beneficio que brinda a nuestros colaboradores la posibilidad de compartir en familia y con sus seres queridos el día de su cumpleaños, por lo cual, la empresa otorga tiempo libre para esta celebración.

Licencia extendida de maternidad y paternidad:

Beneficio que valora el rol de los padres y madres de la organización, por lo que, otorga cinco (5) días hábiles adicionales a la licencia de maternidad y paternidad, posterior a la culminación de esta, para el cuidado de los más pequeños de la familia.

24 y 31 de diciembre:

Beneficio que otorga tiempo libre para planear la llegada de la Navidad y la celebración del año nuevo, con el fin de brindar a los colaboradores un tiempo para compartir en familia.

Vestuario casual:

Beneficio que piensa en la comodidad de nuestros colaboradores, por lo cual, la organización permite que cada una de sus empresas cree su propio código de “vestimenta casual”, brindando diversas posibilidades de vestuario, salvaguardando la buena presentación personal.

Celebración de la familia:

Celebración anual organizada por el área de Talento Humano de la empresa que busca que nuestros colaboradores compartan con los integrantes de su familia.

Acompañamiento psicológico:

Beneficio que brinda acompañamiento psicológico a un colaborador en caso de que lo necesite, un profesional lo escuchará.



Desde su lanzamiento en septiembre de 2021, el 100 % de nuestros colaboradores tuvieron acceso a dos o más de estos beneficios.



Conectados contigo

En diciembre de 2021 hicimos el lanzamiento oficial del teletrabajo como nueva modalidad de vínculo laboral, lo cual representa un avance en la alineación con las tendencias globales de trabajo.

Con esta decisión buscamos que nuestros colaboradores puedan lograr un mejor equilibrio entre su vida laboral y personal, compartiendo más tiempo con su familia, ahorrando tiempo y dinero en desplazamientos, entre otros beneficios que apuntan a incrementar su bienestar y productividad. Estamos seguros que nuestros colaboradores continuarán desenvolviéndose con el compromiso, empeño y responsabilidad que los caracteriza.

Esta modalidad de trabajo aplicó para determinados cargos, de acuerdo con la normatividad laboral vigente colombiana y los criterios específicos señalados por la Organización Carvajal, los cuales, estuvieron relacionados con sus funciones (si requerían o no la presencialidad), las condiciones ergonómicas y el entorno en su lugar de trabajo; para ello, se mapearon los cargos que por sus funciones aplican para esta modalidad, se realizó una inspección al puesto de trabajo remoto y se validó con cada teletrabajador, teniendo en cuenta su situación particular, los elementos que requiere para el buen desempeño de su rol.

Para dar un acompañamiento integral, se han venido realizando distintas formaciones y entrenamientos sobre el teletrabajo, sus beneficios, condiciones, herramientas y responsabilidades, tanto a los teletrabajadores como a sus jefes, han participado 444 y se espera continuar con el proceso. En dichos espacios se aclara que las condiciones salariales para un teletrabajador son idénticas a las de un colaborador presencial y que recibirán un auxilio de conectividad.

Igualmente, se han contratado los servicios de una solución tecnológica llamada 'Offimizer' en la que se pueden gestionar diferentes necesidades de los teletrabajadores y sus jefes para facilitar la gestión de sus funciones.

Al corte del 31 de diciembre, 783 colaboradores de Carvajal Tecnología y Servicios accedieron a esta modalidad de empleo de los cuales 444 ya recibieron formación.



3.2 Modelo de negocio

Adquirir bienes o contratar servicios de empresas de origen local o que pertenezcan a mujeres y minorías. Además, dan preferencia en la celebración de contratos a los proveedores de bienes y servicios que implementen normas equitativas y ambientales.



En nuestro proceso de acompañamiento y gestión de proveedores, realizamos una evaluación anual para asegurar el cumplimiento de los lineamientos definidos por la Organización. Dicha evaluación contempla revisión de cumplimiento (equivalente al 40%), calidad (equivalente al 40%), y reputación (equivalente al 20%), siendo este último criterio el que incluye subcriterios alrededor del cumplimiento de certificaciones de calidad, medioambientales y de salud y seguridad en el trabajo que garanticen mejores prácticas en fabricación, ejecución, así como las certificaciones de experiencia con otros clientes

En el periodo junio 2020 a julio 2021, de los 206 proveedores que se someten al proceso de evaluación, 98% cumplen a satisfacción el criterio de reputación que incluye cumplimiento a certificaciones de calidad, medio ambientales y de salud y seguridad, además de referencias comerciales positivas a sus clientes. Igualmente, de los proveedores evaluados, 2% obtuvieron resultados con no cumplimiento y son abordados para plantear en conjunto un plan de acción en pro de iniciar gestión en dichos puntos débiles, de estos proveedores 21 están pendientes por evaluar.

Para el 2022 fortaleceremos el proceso de selección y evaluación técnica a proveedores estratégicos activos y revisaremos las ponderaciones de los criterios evaluados.

Nuestras compras en 2021

90 % de nuestras compras se realizó a **proveedores nacionales.**

10 % de nuestras compras se hizo a **proveedores internacionales.**

3.3 Gobierno corporativo

Crear un manual para sus empleados, con el fin de consignar los valores y expectativas de la sociedad.

Por más de 117 años, hemos sido reconocidos como una organización que cumple sus compromisos buscando oportunidades de crecimiento para todos, avanzando en el cuidado del medioambiente y procurando cerrar las brechas de desigualdad en las comunidades que impactamos.

Sabemos que la integridad, veracidad, cumplimiento y transparencia en nuestro actuar, contribuyen no sólo a nuestra propia credibilidad y estabilidad, sino también a la fluidez y transparencia de las transacciones de negocios con todos nuestros aliados, por esto, durante 2021 dimos continuidad a nuestro programa Ciudadano Carvajal que alinea las acciones de los colaboradores con el actuar ético definido por la Organización Carvajal y el cual no es negociable ni está sujeto a interpretaciones personales. Disponible en nuestra página web:

<https://www.carvajal.com/index.php/compromiso-etico-2/>



En el curso **Ciudadano Carvajal**, cada año divulgamos uno o varios de los lineamientos éticos que los colaboradores deben poner en práctica en su quehacer laboral. En 2021 nos enfocamos en la pauta que guía el actuar ético en el relacionamiento con nuestros clientes, fundamentado en los valores y atributos organizacionales y en un accionar enmarcado dentro de la ley.

El curso consistió en una escuela de conectividad con el cliente y el consumidor, que permitió entender cómo cada colaborador desde acciones cotidianas impacta al cliente, entendiendo que son nuestra razón de ser y fundamentales para lograr los resultados propuestos.

En 2021, 1.267 colaboradores (que equivalen al 100% de colaboradores directos con contrato de trabajo a término fijo o indefinido en Colombia para el periodo de la certificación) **de Carvajal Tecnología y Servicios se certificaron como Ciudadanos Carvajal**, reafirmando su compromiso en relación con lo que se espera de su actuar ético. Este proceso de certificación se realizó a

través de una plataforma e-learning para colaboradores administrativos y talleres presenciales a través de los cuales se entregó y socializó una cartilla impresa para facilitar el entendimiento y vinculación de los colaboradores de procesos operativos (planta de producción).

Este proceso de certificación se realizó a través de una plataforma E-learning para colaboradores administrativos y de talleres presenciales en los cuales se entregó y socializó una cartilla impresa para facilitar el entendimiento y vinculación de los colaboradores de procesos operativos (planta de producción).

Conflicto de interés

Como parte del proceso de certificación como Ciudadanos Carvajal, nuestros colaboradores deben reportar situaciones que pueden afrontar en desarrollo de su actividad profesional, cuando enfrenta sus intereses personales o los de personas relacionadas con el, con los de la organización y resultan incompatibles.

Si un colaborador considera que tiene un conflicto de interés real o potencial, debe declararlo en el formato definido para tal fin y enviar a gestión humana quien estudiará la trascendencia del impedimento y tratará de lograr una solución.

Los tipos de conflicto de interés para la Organización Carvajal son:

- Inversiones.
- Empleo externo.
- Participación en juntas directivas.
- Relaciones con terceros.
- Relaciones personales.

En el último año, cinco colaboradores de Carvajal Tecnología y Servicios reportaron potenciales conflictos de interés que fueron analizados por el Comité de Ética de acuerdo con los principios y políticas definidas por la organización.

Línea Ética Carvajal

Con el objetivo de habilitar un espacio de comunicación confiable alrededor del actuar ético, creamos la Línea Ética de la Organización Carvajal, un canal de denuncias seguro y anónimo para que colaboradores, proveedores, clientes, usuarios y partes interesadas, puedan reportar cualquier tipo de irregularidad o violación a las políticas internas de la Organización Carvajal o a nuestro actuar ético, con el fin de garantizar el cumplimiento de los principios y valores de la organización.

Durante 2021, recibimos 19 casos asociados a Carvajal Tecnología y Servicios.

Los casos recibidos fueron analizados de acuerdo con los procedimientos de manejo ético, estableciendo para cada situación un esquema de investigación con un equipo interdisciplinario que dependiendo de la situación involucró a presidentes/directores, gerentes generales, gerente de Gestión Humana y área de Riesgos del país de origen del caso reportado.

Desde el 27 de agosto de 2021, nuestra Línea Ética es administrada por la empresa KPMG, firma de auditoría que brinda asesoramiento legal, fiscal, financiero y de negocio en 156 países.

3.4 Prácticas ambientales

Supervisar las emisiones de gases invernadero generadas a causa de la actividad empresarial, implementan programas de reciclaje o de reutilización de desperdicios, aumentan progresivamente las fuentes de energía renovable utilizada por la sociedad y motivan a sus proveedores a realizar sus propias evaluaciones y auditorías ambientales en relación con el uso de electricidad y agua, generación de desechos, emisiones de gases de efecto invernadero y empleo de energías renovables.

Economía circular:

En 2014 nos comprometimos con el cierre de ciclo del hardware utilizado en nuestra operación a través de la implementación del sistema de recolección selectiva y gestión ambiental de residuos de computadores y/o periféricos, aprobado por la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA) mediante la Resolución No. 1344 de 2014. Desde 2014 y de manera acumulada, **hemos evitado un pasivo ambiental de aproximadamente 132 toneladas** de equipos de cómputo e impresión, de las cuales el **69,5% se ha aprovechado, el 25,5 se ha reacondicionado y el 5% restante se le ha dado disposición final** a través de proveedores certificados y avalados por las autoridades competentes.

Así mismo, en alianza con nuestros proveedores de tóner, hemos vinculado a nuestros clientes en los programas de posconsumo, a través del cual se recolectan los tóneres vacíos y se coordina



su disposición final a través de programas de posconsumo promovidos por aliados estratégicos, logrando la **recolección y disposición adecuada de aproximadamente 98.000 unidades de tóner.**

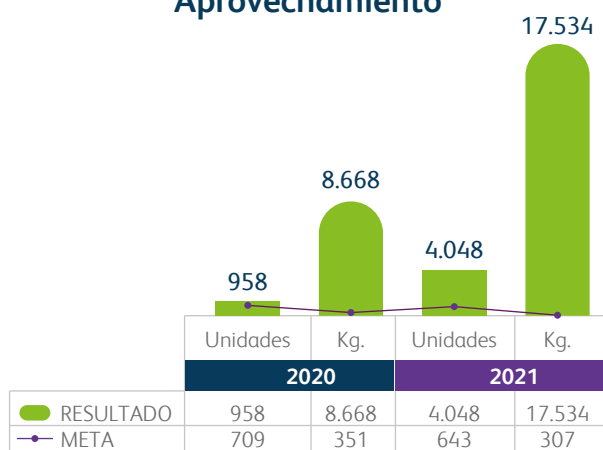
Resultados de nuestra gestión en reacondicionamiento y aprovechamiento de computadores y periféricos:

A través del Auto No. 2651 de 2021 y el concepto técnico No. 01848 del 14 de abril de 2021 expedido por parte de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA), se indicó el cumplimiento de las metas de reacondicionamiento de computadores y/o periféricos definidos para el año 2020.

Reacondicionamiento



Aprovechamiento



Nuestros retos

Alargar la vida útil de los equipos electrónicos que usamos en la operación.

.....

Mejorar la experiencia del usuario asociada al uso de los equipos mediante procesos de mantenimiento, actualización y reacondicionamiento.

.....

Dar cumplimiento a la normatividad vigente en términos de disposición final de residuos de aparatos electrónicos (RAEE).

.....

Incentivar las actividades de voluntariado y crear alianzas con fundaciones que apoyen obras sociales en interés de la comunidad.

En 2022 implementaremos nuevas modalidades de voluntariado orientadas a experiencias con comunidad y tiempo para mentorías.

Voluntariado

La Organización Carvajal ha diseñado un programa de voluntariado que promueve el involucramiento y participación libre de los colaboradores a través de la dedicación por voluntad de su tiempo, capacidades y talento; en beneficio de causas de participación de triple impacto con énfasis en lo social y ambiental en equipo con las fundaciones Carvajal y Propal en Colombia.

En promedio el **11% de los colaboradores de Carvajal Tecnología y Servicios en Colombia están vinculados al programa de voluntariado** mediante la modalidad de *Aportes Económicos/ Crowdfunding* donando dinero a la Fundación Casa de Colombia que provee servicios de salud y educación a la población infantil más vulnerable en el país; al programa Golazo de la Fundación Carvajal que busca inculcar valores en jóvenes y niños en condiciones de vulnerabilidad en el suroccidente del país; y por último, a comedores comunitarios del Valle del Cauca, una iniciativa social promovida en el marco de Compromiso Valle.

De igual forma, ratificamos nuestro compromiso con la generación de condiciones de bienestar y desarrollo en las comunidades donde opera a través de inversión social a organizaciones especializadas en fortalecer a comunidades vulnerables. En 2021 realizamos contribuciones por un monto total de COP \$113.112.432 y en especie por un total de COP \$366.283.463 a los siguientes beneficiarios:

- Fundación Para el Desarrollo Integral del Pacífico.
- Fundación Casa de Colombia.
- Fundación Carvajal.
- Corporación Club El Nogal.

04

Declaración final

Para Carvajal Tecnología y Servicios, el 2021 significó un año de transición hacia el capitalismo consciente. La implementación de la estrategia transversal de sostenibilidad, la adopción del propósito superior de la compañía, gestionarnos bajo la metodología GRI y adquirir el compromiso de ser una sociedad BIC, nos lleva a cambiar el enfoque de diversas actividades buscando sostener nuestra rentabilidad en paralelo que generamos un mayor impacto social y ambiental en nuestros grupos objetivos.

El ejercicio de revisión y análisis de nuestra materialidad que continúa ejecutándose en el 2022 de la mano de la firma ConTREEbute, será un insumo relevante para estrechar los vínculos con nuestros grupos de interés, incrementando de esta manera sus niveles de compromiso con la organización.

Así mismo, asumimos el compromiso de movilizar iniciativas de trabajo colaborativo en las que podamos involucrar a diversos actores para generar un impacto sostenible en las comunidades impactadas. Nuestra gran apuesta para 2022, es vincularnos a proyectos orientados a fomentar el estudio, capacitación y certificación de temáticas propias de la cuarta revolución industrial para brindar y promover habilidades digitales en TIC con el fin de ayudar a cerrar la brecha de talento que existe en el campo de la tecnología, así como continuar trabajando en el desarrollo de plataformas tecnológicas que aporten en la reducción de la brecha empresarial y soluciones que permitan a nuestros clientes reducir su impacto ambiental.

De igual forma, nos enfocaremos en buscar alianzas que brinden una oferta de formación para desarrollar competencias blandas y duras, con un enfoque en programación y emprendimiento para ayudar a jóvenes de escasos recursos a prepararse para el trabajo del futuro y tener nuevas oportunidades en el mercado laboral.

Iniciativas como las anteriores, nos permiten cerrar las brechas actuales entre las necesidades de talento experto y la carencia que en ocasiones presenta el mercado laboral frente a perfiles altamente especializados. Además de contribuir a la educación y crecimiento profesional de poblaciones vulnerables en el país.

Nuestros colaboradores seguirán siendo nuestra prioridad, los proveedores nuestros aliados en la generación de productos y servicios que contribuyan al progreso del país, y nuestros clientes y consumidores la razón para seguir apostando por espacios de trabajo creativos, confortables y seguros.

Impulsar el desarrollo económico y social de Colombia, país que nos vio nacer hace más de 117 años, más que una motivación es el principal motor de un grupo de colaboradores que, con orgullo hacen las cosas bien.



Carvajal 
TECNOLOGÍA
Y SERVICIOS