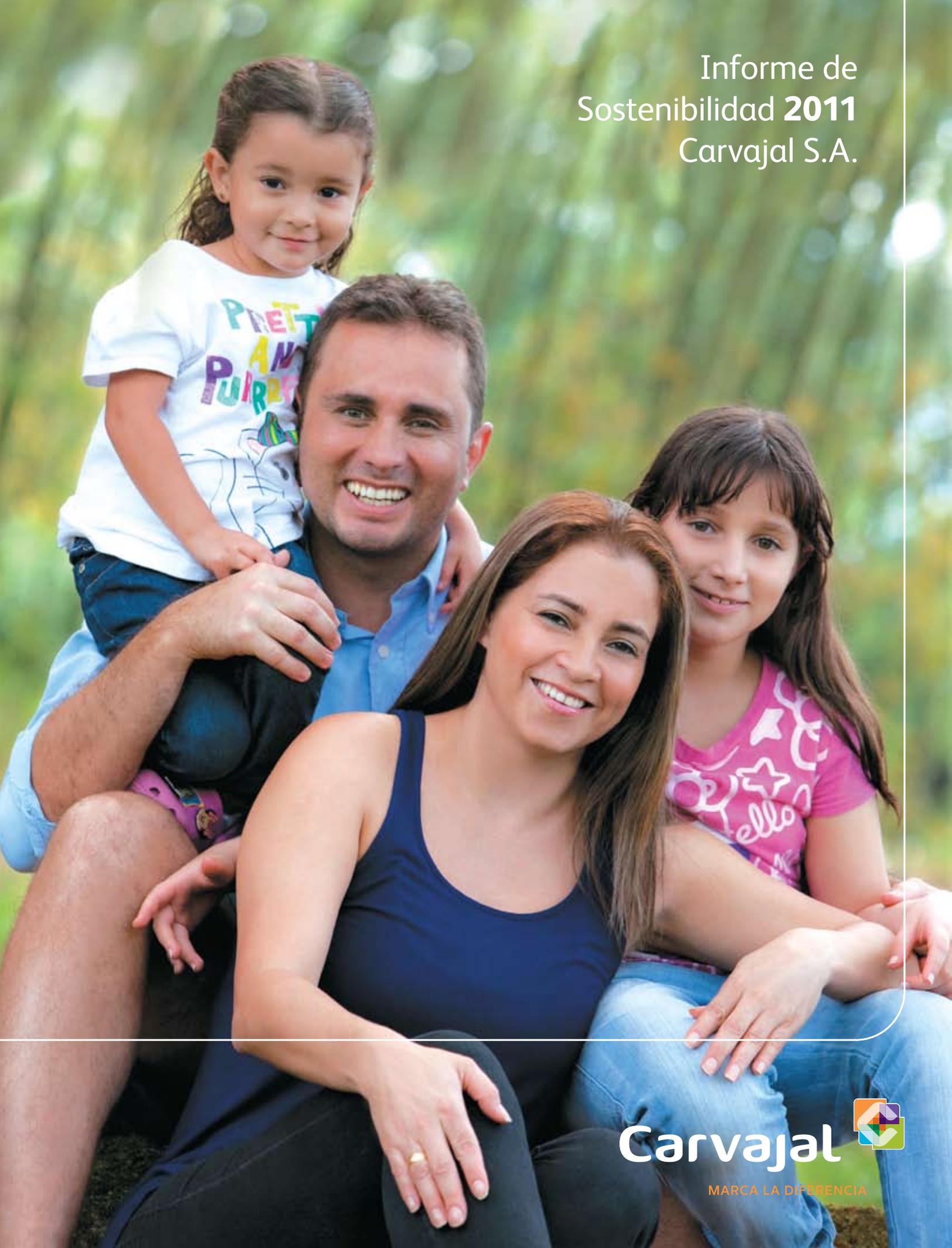


Informe de
Sostenibilidad **2011**
Carvajal S.A.



Carvajal 

MARCA LA DIFERENCIA

Informe de Sostenibilidad Carvajal S.A.

(antes Carvajal Internacional S.A.)



Contenido

1	Carta del Presidente	9
2	Gobierno corporativo	10
3	Junta Directiva de Carvajal S.A.	12
4	Principios y políticas	14
5	Perfil de la Organización	16
6	Acerca de este informe	23
7	Gestión de riesgos	24
8	Avances de responsabilidad social de la Organización Carvajal	25
9	Sistemas de gestión	28
10	Premios y distinciones	30
11	Nuestros grupos de interés	33
11.1	Nuestros colaboradores	35
11.2	Nuestra comunidad	57
11.3	Medio ambiente	65
11.4	Nuestros clientes	73
11.5	Nuestros proveedores	77
12	Informe de revisión independiente	80
13	Tabla GRI índice de indicadores	82

Misión

Carvajal es una empresa multinacional que, con sentido social y marcando la diferencia, contribuye a la productividad de sus clientes y al desarrollo de las personas, ofreciendo productos y servicios innovadores, competitivos y rentables para garantizar un desarrollo sostenible.

Valores

- Pasión por los resultados
- Orientación al cliente
- Innovación
- Integridad
- Respeto
- Compromiso social

Visión

Consolidarnos como empresa multinacional líder en América Latina y ser el proveedor preferido de productos y servicios, manteniendo un excelente nivel de calidad.



Presentamos nuestro segundo Informe de Sostenibilidad, verificado, por primera vez por

Deloitte, que nos ubica en el nivel **B+**.

Es un placer presentarles nuestro segundo Informe de Sostenibilidad, verificado por primera vez por Deloitte, que nos ubica en el nivel B+. En este informe les compartimos un resumen de la gestión y los resultados de la Organización Carvajal enfocados en los ámbitos económico, social y ambiental, en respuesta a las necesidades de nuestros grupos de interés.

2011 fue un año de cambios y retos en el que continuamos nuestra estrategia de focalización y rentabilización. Se lograron las adquisiciones de la Compañía de Empaques Mexicana Convermex y de la empresa chilena Empaques Kudas, gracias a lo cual Carvajal Empaques se convirtió en la segunda compañía por su tamaño en Latinoamérica. Igualmente, se desarrollaron diferentes proyectos innovadores alineados con nuevas tendencias, lo que nos permitió contar con productos y servicios competitivos, como *Earth Pact* (papel 100% ecológico); Educa: plataformas tecnológicas para el mejoramiento de la calidad de la educación; Tukasa: nueva línea de muebles para el hogar y Gurú: comunidad de búsqueda de información.

Continuando con nuestra filosofía de ética y transparencia durante 2011 se actualizaron el manual de Gobierno Corporativo y el libro de Políticas y Principios de la Organización y se trabajó en procedimientos para el control de lavados de activos.

Frente a nuestro grupo de interés *colaboradores*, y como parte de la estrategia de gestión del talento empezamos a desarrollar un modelo que busca fortalecer la cultura de alto desempeño, partiendo de la conexión que existe entre los objetivos estratégicos y la forma como se gestiona, desarrolla, reconoce y recompensa la labor que día tras día realizamos por conseguir nuestras metas. Adquirimos la herramienta *SucesFactors*, catalogada como

la número uno en el cuadrante de Gartner, que se implementará en 2012 y nos permitirá acompañar y hacer seguimiento a los resultados de nuestros colaboradores, contribuyendo así al logro de los objetivos propuestos.

Continuamos nuestros programas de bienestar, contemplando actividades de recreación, promoción y prevención. Logramos expandir nuestros programas de recreación e integración, cubriendo un número significativo de colaboradores con sus familias. Realizamos el día de la familia en las cuatro principales ciudades de Colombia y desplegamos este importante evento hacia nuestros colaboradores en Ciudad de México. Para 2012, tenemos proyectado realizarlo en Sao Paulo, Brasil.

Este año por primera vez, tanto en clima como en liderazgo, superamos las metas establecidas, demostrando que somos una de las mejores empresas para trabajar. Además en Colombia, según el monitor de reputación MERCO, estuvimos dentro de las 10 mejores empresas para trabajar.

Frente al grupo de interés *comunidad y medio ambiente* nuestras empresas trabajaron iniciativas propias, alineadas con el modelo de Responsabilidad Social Empresarial RSE, con la estrategia del negocio y con las expectativas de los grupos de interés. Inclusión laboral de personas en situación de discapacidad y lanzamiento de productos amigables con el medio ambiente fueron algunos de los programas implementados en 2011. Las fundaciones continuaron su contribución a las comunidades: la Fundación Carvajal con sus cuatro líneas de acción: Desarrollo Empresarial y Generación de Ingresos; Educación y Cultura; Vivienda y Medio Ambiente; y Desarrollo Social y Comunitario. La Fundación Propal, en el norte del Cauca, con sus tres líneas de acción: Salud, Educación y Generación de Ingresos. Estamos comprometidos con el cuidado

y preservación del medio ambiente. Nuestras empresas renovaron sus certificaciones en ISO 14001 y se han establecido planes a mediano y largo plazo, garantizando el cumplimiento de estándares internacionales establecidos por la International Finance Corporation, IFC, del Banco Mundial, que cada año nos audita la gestión y los compromisos establecidos en conjunto.

Con nuestros nuestro grupo de interés *proveedores*, realizamos en Colombia el piloto de desarrollo de proveedores en alianza con el SENA y el Centro Nacional de Productividad, dirigido a 16 empresas pequeñas y medianas para ayudarles a mejorar su competitividad, contribuyendo al desarrollo de la región vallecaucana. También durante este año mejoró significativamente la gestión de atención a nuestros proveedores, traduciéndose en respuestas oportunas, información a tiempo y completa.

En 2012 nuestro compromiso es continuar con los proyectos establecidos, impulsar nuestra estrategia e identificar nuevas tendencias y proyectos de innovación que nos permiten fortalecer la gestión hacia nuestros grupos de interés, asegurando el logro de los resultados, la cercanía a nuestros clientes y el desarrollo sostenible de la Organización Carvajal.

Cordialmente,

Ricardo Obregón Trujillo
Presidente Carvajal S.A.

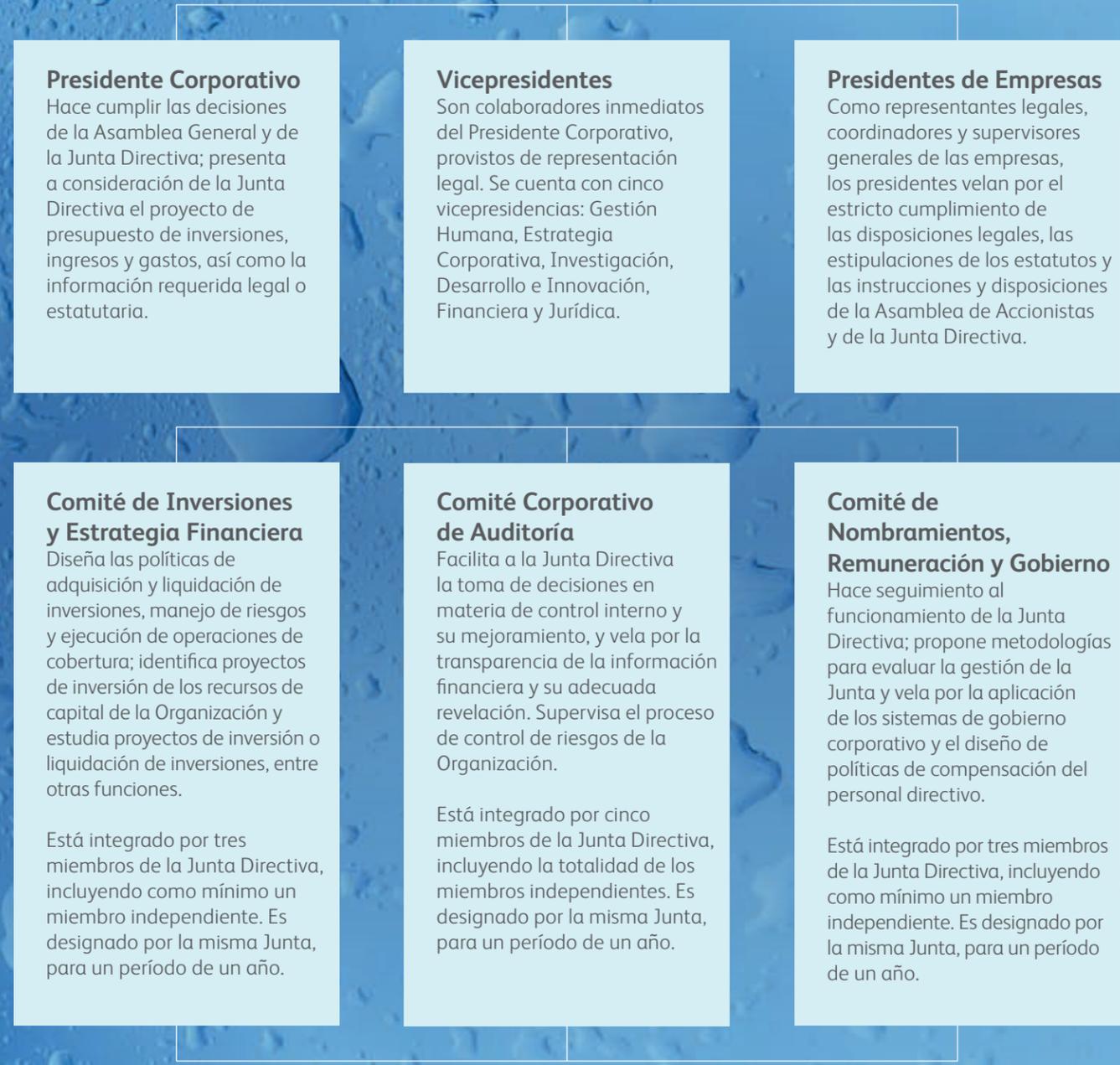
La Organización Carvajal cuenta con los siguientes órganos institucionales para la gestión de su actividad:

Asamblea General de Accionistas
 Es el órgano máximo de dirección de la sociedad. Aprueba y establece la orientación de la actividad de la Organización, propuesta por la Presidencia Corporativa. Igualmente, nombra a los miembros de la Junta Directiva, establece los cambios en los estatutos y aprueba los estados financieros de fin de ejercicio.

Junta Directiva de la Organización
 Es el órgano de dirección permanente de la compañía, subordinado a las directrices y políticas de la Asamblea General.

Define y aprueba las políticas generales, las estrategias de los negocios, los objetivos estratégicos, el seguimiento de los resultados de la Organización y todas aquellas acciones que se tomen para lograrlos, sirve de enlace entre la empresa y sus accionistas, garantizando la calidad de la información que se revela y velando al tiempo por el cumplimiento de las disposiciones legales, estatutarias y del Código de Buen Gobierno, y por el mejor trato y atención a los accionistas, clientes, colaboradores, proveedores y la comunidad.

Es un órgano administrativo de asesoría y colaboración del Presidente Corporativo, responsable de la supervisión del rendimiento de los ejecutivos y garante de beneficios para los grupos de interés, que circunscribe su actividad a lograr el desarrollo de los diferentes objetivos propuestos por la Organización.



Presidente Corporativo
 Hace cumplir las decisiones de la Asamblea General y de la Junta Directiva; presenta a consideración de la Junta Directiva el proyecto de presupuesto de inversiones, ingresos y gastos, así como la información requerida legal o estatutaria.

Vicepresidentes
 Son colaboradores inmediatos del Presidente Corporativo, provistos de representación legal. Se cuenta con cinco vicepresidencias: Gestión Humana, Estrategia Corporativa, Investigación, Desarrollo e Innovación, Financiera y Jurídica.

Presidentes de Empresas
 Como representantes legales, coordinadores y supervisores generales de las empresas, los presidentes velan por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales, las estipulaciones de los estatutos y las instrucciones y disposiciones de la Asamblea de Accionistas y de la Junta Directiva.

Comité de Inversiones y Estrategia Financiera
 Diseña las políticas de adquisición y liquidación de inversiones, manejo de riesgos y ejecución de operaciones de cobertura; identifica proyectos de inversión de los recursos de capital de la Organización y estudia proyectos de inversión o liquidación de inversiones, entre otras funciones.

Está integrado por tres miembros de la Junta Directiva, incluyendo como mínimo un miembro independiente. Es designado por la misma Junta, para un período de un año.

Comité Corporativo de Auditoría
 Facilita a la Junta Directiva la toma de decisiones en materia de control interno y su mejoramiento, y vela por la transparencia de la información financiera y su adecuada revelación. Supervisa el proceso de control de riesgos de la Organización.

Está integrado por cinco miembros de la Junta Directiva, incluyendo la totalidad de los miembros independientes. Es designado por la misma Junta, para un período de un año.

Comité de Nombramientos, Remuneración y Gobierno
 Hace seguimiento al funcionamiento de la Junta Directiva; propone metodologías para evaluar la gestión de la Junta y vela por la aplicación de los sistemas de gobierno corporativo y el diseño de políticas de compensación del personal directivo.

Está integrado por tres miembros de la Junta Directiva, incluyendo como mínimo un miembro independiente. Es designado por la misma Junta, para un período de un año.

Consejo de Gestión Humana
 Define lineamientos estratégicos para los procesos de gestión humana a escala global. Está integrado por el Presidente Corporativo, los Vicepresidentes y los Presidentes de las empresas.



Presidente Carvajal S.A.
Ricardo Obregón Trujillo

Junta Directiva Carvajal S.A.

(De izq. a der.)

Nicanor Restrepo Santamaría
Alejandro Zaccour Urdinola
Roberto Pizarro Mondragón
Alberto Carvajal Cabal
Mary Alice Crump Carvajal
Luis Ernesto Mejía Castro
Alfredo Carvajal Sinisterra
Manuel Sterenberg Carvajal
Isaac Yanovich Farbaiarz

Secretaria

María Clara Montalvo Forero

4 Principios y políticas

Desde sus inicios como Organización, Carvajal definió los principios generales que orientan permanentemente las acciones de los colaboradores en sus actividades. Su cumplimiento permite conservar la filosofía empresarial de alta solidez, dinamismo e integridad, que ha sido tradicional en la Organización desde sus orígenes y que ha generado a través del tiempo un alto sentido de participación.

Estos principios son:

- Conocimiento y satisfacción del cliente.
- Comportamiento ético y cumplimiento de la ley.
- Compromiso con la productividad.
- Innovación y compromiso con el cambio.
- Crecimiento, rentabilidad y globalización.
- Respeto con la empresa.
- Responsabilidad con el medio social.
- Respeto y reconocimiento al colaborador.
- Protección del medio ambiente.
- Liderazgo.
- Trabajo en equipo.

Posición ética

La Organización actuará siempre sobre una base de alta moral, integridad, seriedad y buena fe. Ello significa:

- Cumplimiento de la ley.
- Comportamiento ético.
- Uso de fondos de la Organización.

Para lograr un desarrollo eficaz y armonioso de la Organización y sus colaboradores se han establecido las siguientes políticas internas:

- Participación en la Organización.
- Sistemas de planeación y control.
- Políticas financieras.
- Políticas de gestión humana
 - Selección de personal.
 - Desarrollo de personal.

- Trato a colaboradores.
- Política de puertas abiertas.
- Comunicaciones.
- Orientación a colaboradores para la corrección de desempeños deficientes.

Conflicto de intereses

Toda actuación o transacción de carácter individual que implique beneficio personal para el trabajador y/o sus familiares más cercanos y pueda perjudicar a la Organización genera un conflicto de intereses entre esta y el trabajador. El marco de referencia de esta política está dado en relación con los siguientes temas:

- Inversiones.
- Aceptación de regalos o favores.
- Empleo externo.
- Participación en juntas directivas.
- Negocios en competencia con la Organización.
- Propiedad de la información.
- Divulgación de la información.
- Viajes y atenciones.
- Autorizaciones de gastos.
- Contratación de parientes.



5 Perfil de la Organización

Presentación de las empresas

Carvajal Educación

Descripción
Contribuye a la educación en América Latina, ofreciendo un portafolio integral de contenidos educativos, productos de papelería y servicios innovadores que facilitan el aprendizaje y la adquisición de conocimientos, respaldado por sus marcas.



Carvajal Empaques

Descripción
Diseña, produce y distribuye soluciones integrales de empaques para la industria y bienes de consumo.



Carvajal Espacios

Descripción
Crea espacios que estimulan la productividad y aportan a la calidad de vida de sus clientes.



Carvajal Información

Descripción
Está en el negocio de soluciones de publicidad e información comercial, orientado a generar contactos y negocios en mercados B2C y B2B.



Carvajal Pulpa y Papel

Descripción
Produce papeles finos para imprenta, oficina y escritura, papeles especiales, utilizando la fibra de la caña de azúcar como materia prima básica.



Presentación de las empresas

Carvajal Soluciones de Comunicación

Descripción
Crea valor y obtiene la lealtad de sus clientes ofreciendo soluciones de comunicación gráfica integrada a través de Latinoamérica.



Carvajal Tecnología y Servicios

Descripción
Integra soluciones tecnológicas y de tercerización de procesos, para apoyar a sus clientes en la transformación de sus negocios.



Ventas:
COP \$3.246.637

Utilidad operacional:
COP \$208.055

Ebitda:
COP \$409.438

Inversiones (propiedad, planta y equipo):
COP \$72.162

Activos:
COP \$4.149.048

Patrimonio:
COP \$1.439.139

Relación activo corriente / pasivo total
72,2%

Valor económico directo creado:
COP \$3.257.285

Valor económico directo distribuido:
COP \$2.969.650

*Cifras en millones de pesos.



Operaciones
15 países

Número de colaboradores
26.204

Fundada en
1904



Top Ten Merco Personas

En el 2011, la Organización Carvajal ocupó el **puesto #10** en Merco Empresas, Colombia, monitor que resalta las mejores empresas para trabajar en Colombia.



Top Ten Merco Empresas

Igualmente, el año pasado la Organización Carvajal ocupó el **puesto #10** en Merco Empresas, monitor que exalta las empresas con mayor reputación corporativa en Colombia, en el cual ha estado presente en los últimos tres años. Así mismo, en el ranking de Merco Responsables, ocupó el **puesto #4**, por su liderazgo en responsabilidad social empresarial.

Carvajal pertenece al *Latin American Corporate Governance Roundtable* (Círculo Latinoamericano de Empresas de Gobierno Corporativo).



Acerca de este informe 6

Queremos compartir con todos nuestros grupos de interés el segundo Informe de Sostenibilidad de la Organización Carvajal. Su construcción se hizo de acuerdo con los lineamientos de la metodología Global Reporting Initiative –GRI– en su versión G3. Este año, dentro de nuestro esquema de mejoramiento, hemos alcanzado el nivel de aplicación B+, verificado por Deloitte.

Materialidad: este informe expone las iniciativas y proyectos según la prioridad establecida por cada una de nuestras empresas.

Alcance y período: la información reportada corresponde a los 16 países donde operamos. En los indicadores de gestión ambiental se incluye solo la información de nuestras plantas en Colombia, México, Brasil, Ecuador, Perú y El Salvador. Este informe comprende el periodo de 2011.

En este informe comunicamos el progreso de los compromisos adquiridos con el Pacto Global de las Naciones Unidas. Reportamos avances en las iniciativas que venían desarrollándose anteriormente, sus resultados y nuevos proyectos del año 2011.



	C	C+	B	B+	A	A+	
Presentación del perfil del G3	Reportar sobre: <ul style="list-style-type: none"> • 1.1 • 2.1 – 2.10 • 3.1 – 3.8, 3.10 – 3.12 • 4.1 – 4.4, 4.16 – 4.15 		Reportar sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C, además de: <ul style="list-style-type: none"> • 1.2 • 3.9, 3.13 • 4.5 – 4.13, 4.16 – 4.17 		Los mismos requisitos que para el Nivel B.		
Información sobre el enfoque de gestión según la G3	No es necesario.	Reporte verificado por terceros	Declaración del enfoque de los sistemas de gestión para cada categoría de indicadores.	Reporte verificado por terceros	Declaración del enfoque de los sistemas de gestión para cada categoría de indicadores.	Reporte verificado por terceros	
Indicadores G3 e indicadores suplementos sectoriales	Reportar un mínimo de 10 indicadores de desempeño, incluyendo al menos uno del ámbito social, económico y ambiental.		Reportar un mínimo de 10 indicadores de desempeño, incluyendo al menos uno del ámbito social, económico, ambiental, derechos humanos, trabajo, sociedad y responsabilidad del producto.		Reportar cada indicador central del G3 e indicadores sectoriales a la luz del principio de materialidad. Si no se reporta, explicar por qué.		

7 Gestión de Riesgos

La Organización Carvajal, siguiendo su direccionamiento estratégico y aplicando las mejores prácticas de gobierno corporativo, con el fin de preservar la integridad de sus recursos empresariales y garantizar la continuidad de sus negocios, tiene una política que establece mecanismos efectivos de gestión frente a los diferentes riesgos a los cuales se encuentra expuesta.

Para implementar esta política, la Organización lidera de manera corporativa un modelo de gestión de riesgos a través de la Dirección de Riesgos Corporativos y cada empresa replica el modelo orientada por un líder de riesgos, quien es responsable de monitorear que las medidas de tratamiento de riesgos establecidas en la empresa sean adecuadas y garanticen los niveles de aceptabilidad que establezca la Organización.



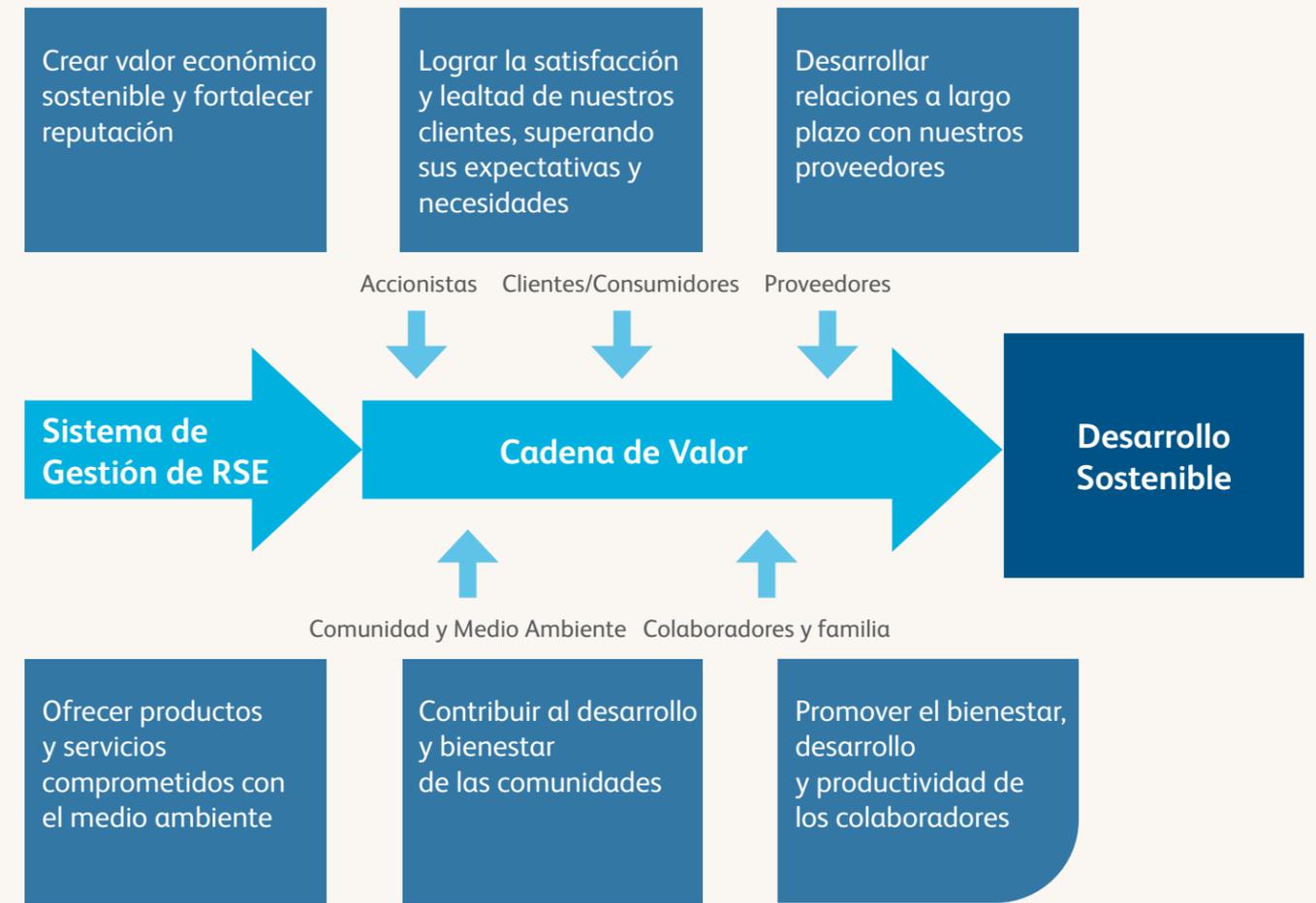
Avances de Responsabilidad Social de la Organización Carvajal

8

La RSE es una de las principales bases de la sostenibilidad de las empresas. En la Organización Carvajal asumimos nuestra Responsabilidad Social Empresarial como el compromiso con la gestión sostenible de nuestras empresas y su entorno, fundamentado en buenas prácticas que marcan la diferencia con nuestros grupos de interés.

8.1. Objetivos de sostenibilidad frente a nuestros grupos de interés

RSE y Desarrollo Sostenible



Grupo de interés	Medios o instancias de involucramiento
1. Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Asamblea de familia • Página web • Juntas Directivas • Reunión informativa
2. Colaboradores y familia	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima laboral y liderazgo • Grupos primarios • Evaluación de desarrollo y desempeño • Comité de salud ocupacional • Intranet • Red social y de conocimiento – Red Unidos • Boletines • Puertas abiertas • Eventos de bienestar • Correo electrónico
3. Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Medición de la satisfacción y lealtad de los clientes • Atención de quejas y reclamos • Visitas a clientes • Auditorías de cliente
4. Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Línea de atención a proveedores • CEN Financiero • Evaluación de la gestión de proveedores
5. Comunidad y medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Fundaciones Carvajal y Propal • Iniciativas hacia la comunidad • Comités gremiales • Entes de certificación • IFC - Banco Mundial • Auditorías internas • Comité temático de gestión ambiental

En la Organización Carvajal continuamos el fortalecimiento de nuestro modelo de Responsabilidad Social. Durante 2011 cada empresa definió planes para la implementación de iniciativas acordes con el modelo corporativo de RSE, con la estrategia de cada negocio y con las expectativas de los diferentes grupos de interés.

Trimestralmente se compartieron avances de los diferentes proyectos de las empresas en el Comité de RSE de la Organización, el cual está conformado por la Vicepresidencia de Gestión Humana y representantes de cada empresa de diferentes especialidades. Llevamos a cabo dos proyectos transversales, para responder a las oportunidades de mejora frente a algunos grupos de interés:

- **Satisfacción y lealtad de clientes:** se definieron lineamientos y una metodología de medición estándar para todas las empresas de la Organización a nivel global, con el fin de fortalecer la satisfacción y lealtad de nuestros clientes.
- **Piloto de desarrollo de proveedores:** se implementó un programa para fortalecer la competitividad de 16 pymes proveedoras de la Organización, las cuales son claves para nuestra cadena de valor.

Por su parte, cada una de las empresas inició la implementación de sus proyectos de RSE enfocados a la comunidad y el medio ambiente:

- **Desarrollo de productos verdes:** Carvajal Pulpa y Papel

- desarrolló un papel ecológico realizado con 100% de bagazo de caña y libre de productos químicos (*EarthPact*).
- **Jóvenes desarrolladores:** Carvajal Tecnología y Servicios hizo acuerdos para capacitar a ingenieros en conocimiento técnico sobre el desarrollo de software, en alianza con Microsoft y la Universidad del Valle. Carvajal aportó su conocimiento y patrocinó una parte de los gastos de los estudiantes. Este año participaron 45 estudiantes, 19 de los cuales fueron contratados directamente por la Organización Carvajal.
- **Inclusión laboral de personal en situación de discapacidad:** el Contact Center Américas CCAm, en alianza con la ETB, continuó el fomento de empleabilidad ofreciendo oportunidad laboral a personas en condición de discapacidad. En el año 2010 se contrataron 54 y al cierre 2011 se contrataron 28, para un total de 72 personas desde que Contact Center Americas (CCAm) comenzó este programa.
- **Reciclaje posconsumo:** Carvajal Empaques ha iniciado el programa de reciclaje posconsumo por medio de CEMPRE (Compromiso Empresarial para el Reciclaje), con apoyo de la Fundación Carvajal. Esta iniciativa tiene como objetivo incrementar los índices de reciclaje y posicionarse como un punto de referencia y consulta para los diferentes actores de la cadena de valor del reciclaje en Colombia.
- **Carvajal Educación definió y empezó dos proyectos:** Renueva y gana, cuyo objetivo es recuperar y reutilizar los cuadernos, involucrando en esta iniciativa a estudiantes de colegios, y Primera infancia, cuyo objetivo es mejorar la calidad de la educación en esta etapa formativa, alineado con las nuevas políticas nacionales de educación.

Los objetivos de estos comités son validar el entendimiento de los lineamientos corporativos, identificar mejores prácticas y realizar un seguimiento al avance de las iniciativas de RSE.

Para el año 2012 tenemos el reto de implementar un sistema de información que nos permita consolidar la gestión de RSE en todas nuestras empresas a nivel global y

En paralelo fortalecimos comités temáticos en los siguientes temas:

- **Gestión humana**
- **Bienestar y clima**
- **Seguridad industrial**
- **Salud ocupacional**
- **Medio ambiente**
- **Gestión integral.**

seguir fortaleciendo la gestión con iniciativas hacia nuestros grupos de interés.

Todas las iniciativas, programas y avances del Modelo de RSE de la Organización Carvajal son objeto de seguimiento por parte de los indicadores GRI, los AMR's (Annual Monitoring Report) de la IFC –que pertenece al Banco Mundial– y nuestra declaración en progreso para el Pacto Global.

9 Sistemas de Gestión

9.1. Certificaciones

Durante el año 2011 las empresas de la Organización mantuvieron los sistemas de gestión con certificación OHSAS 18001, ISO 9001 e ISO 14001, entre otras certificaciones propias de cada negocio, que permiten garantizar la calidad de nuestros productos y servicios, contar con ambientes de trabajo seguros y saludables y respetar el medio ambiente.

OHSAS 18001				
EMPRESA	Colombia	México	Brasil	Perú
Carvajal Empaques	X	N.A.	N.A.	X
Carvajal Pulpa y Papel	X	N.A.	N.A.	N.A.
Carvajal Educación	X	X	X	N.A.
Carvajal Soluciones de Comunicación	X	X	X	N.A.
Carvajal Espacios	X	N.A.	N.A.	X
Carvajal Información	X	X	X	N.A.
Carvajal Tecnología y Servicios	X	X	X	N.A.
ISO 9001				
EMPRESA	Colombia	México	Brasil	Perú
Carvajal Empaques	X	N.A.	N.A.	X
Carvajal Pulpa y Papel	X	N.A.	N.A.	N.A.
Carvajal Educación	X	X	X	N.A.
Carvajal Soluciones de Comunicación	X	X	X	N.A.
Carvajal Espacios	X	N.A.	N.A.	X
Carvajal Información	X	X	X	N.A.
Carvajal Tecnología y Servicios	X	X	X	N.A.
ISO 14001				
EMPRESA	Colombia	México	Brasil	Perú
Carvajal Empaques	X	N.A.	N.A.	X
Carvajal Pulpa y Papel	X	N.A.	N.A.	N.A.
Carvajal Educación	X	X	X	N.A.
Carvajal Soluciones de Comunicación	X	X	X	N.A.
Carvajal Espacios	X	N.A.	N.A.	X
Carvajal Información	X	X	X	N.A.
Carvajal Tecnología y Servicios	X	X	X	X

Convenciones:
X = Certificada.
X = En proceso de documentación.
N.A. = La empresa no tiene operación en ese país.

Otras certificaciones

- **Contac Center Américas CCAm:** renovó su certificación de COPC (Certificación de calidad para Call Center) y está en proceso de documentación de ISO 9001 e ISO 27000.
- **Carvajal Soluciones de Comunicación:** cuenta en Brasil con la certificación FSC (Cadena de custodia forestal).
- **Carvajal Tecnología y Servicios** tiene certificación BASC (Business Alliance For Secure Commerce).

9.2. Asociaciones en las que participamos

Asociaciones	
ANDI (Responsabilidad Social, Gestión Humana, Seguridad Industrial, Salud Ocupacional, Medio Ambiente).	Asocaña (Asociación de Cultivadores de Caña de Azúcar de Colombia).
IFPN (International Flexible Packaging Network).	ACRIP (Asociación de Gestión Humana).
ANDIGRAF (Asociación Colombiana de la Industrial Gráfica).	AFEMVA (Asociación para la formación de empresarios del Valle).
ACOPLÁSTICOS (reúne las industrias del plástico, caucho, pinturas y tintas (recubrimientos), fibras, petroquímica y sus relacionadas).	ACOTEPAC (Asociación Colombiana de Técnicos de Pulpa, Papel y Cartón).
FENALCO (Federación Nacional de Comerciantes).	Ministerios y Secretarías de Educación en países con operación de UEN CySE.
CORPOPALO (Corporación para el Manejo Integral y Recuperación de la Cuenca del río Palo).	Cámara Colombiana del Libro.
ANALDEX (Asociación Nacional de Comercio Exterior).	Asociación de Editores de Textos, en Ecuador.
Responsabilidad Integral Colombia.	CAVECOL (Cámara de integración económica venezolana).
Cámara Colombo - Americana.	RECREAVALLE (Corporación Departamental de Recreación).



10 Premios y Distinciones

La Corporación Autónoma Regional del Valle (CVC), en Colombia, entregó por tercer año consecutivo a Carvajal Pulpa y Papel, Planta 1, el reconocimiento a la excelencia ambiental empresarial en el Valle del Cauca, resaltando el compromiso en la temática ambiental, que es parte de nuestra estrategia de enfoque sostenible.

El Consejo Colombiano de Seguridad otorgó la medalla al mérito Cruz Esmeralda, en la categoría Excelencia, a Carvajal Pulpa y Papel por su destacado desempeño en el programa de Salud Ocupacional. Este reconocimiento se hace a través del programa anual de reconocimiento a sus afiliados.

Reconocimiento Programa Salud Comunitaria y Saneamiento: un estudio internacional adelantado por Americas Society y Council of the Americas y financiado por la Fundación Ford, escogió en Colombia 15 casos exitosos de empresas de primer nivel que invierten en programas de salud dirigidos a comunidades, entre los cuales se encuentra Carvajal Pulpa y Papel por los servicios de medicina general y especializada ofrecidos por el centro médico ubicado en Puerto Tejada.

Líneas Guascas otorgó a Carvajal Información el premio Effie Plata por su destacada gestión en su categoría Gran Idea de Medios.

Carvajal Soluciones de Comunicación recibió varias distinciones este año, entre las que se encuentran los premios a Lo Mejor del Año ANDIGRAF 2010-2011. Recientemente, en los premios latinoamericanos Theobaldo De Nigris, obtuvo el certificado de calidad la Revista Gastronomía.





11.1	Nuestros colaboradores	35
11.1.1	Nuestro talento humano	35
11.1.2	Derechos laborales	38
11.1.3	Gestión del talento	38
	11.1.3.1 Gestión de alto desempeño	38
	11.1.3.2 Líderes de hoy y del futuro	39
	11.1.3.3 Evaluaciones de desarrollo y desempeño, capacitación y formación	41
	11.1.3.4 Capacitación y formación	41
11.1.4	Clima laboral y liderazgo	41
11.1.5	Bienestar	42
	11.1.5.1 Beneficios sociales	45
11.1.6	Seguridad industrial y salud ocupacional	48
11.1.7	Comunicaciones	51
	11.1.7.1 ¡Somos Gente Carvajal que Marca la Diferencia!	51
	11.1.7.2 Gestión del cambio	52
11.1.8	Pensionados y jubilados	52
11.1.9	Temas especiales	52
11.2	Nuestra comunidad	57
	11.2.1 Fundación Carvajal	57
	11.2.2 Fundación Propal	60
	11.2.3 Fundación Casa de Colombia	62
11.3	Medio ambiente	65
	11.3.1 Energía	66
	11.3.2 Agua	67
	11.3.3 Vertimientos	67
	11.3.4 Residuos	68
	11.3.5 Emisiones	70
	11.3.6 Reforestación	70
	11.3.7 Iniciativas destacadas	70
11.4	Nuestros clientes	73
11.5	Nuestros proveedores	77



Somos **26.204** colaboradores.

11.1.1. Nuestro talento humano

Nuestras relaciones con los colaboradores se basan en un permanente respeto –uno de nuestros valores corporativos– y en la atención a la persona humana, la confianza mutua y el respeto de los derechos humanos fundamentales.

La Organización Carvajal está comprometida con el desarrollo de sus colaboradores, el equilibrio y la calidad de vida y con propender por un ambiente laboral agradable, seguro y saludable, que le permita a todos nuestros colaboradores ser productivos y trabajar con un alto sentido de pertenencia. Para ello, siempre busca que el ambiente de trabajo:

- esté libre de discriminación o acoso, por causa de edad, raza, sexo, estado civil, condición física, orientación sexual, religión, nacionalidad, lengua, filiación política o cualquier otra condición;
- sea limpio, seguro y saludable;
- sea estimulante para la productividad y satisfacción de los colaboradores. Por ello, ofrece oportunidades de formación y promoción en condiciones apropiadas de remuneración y esquema de reconocimiento adecuados a cada rol.

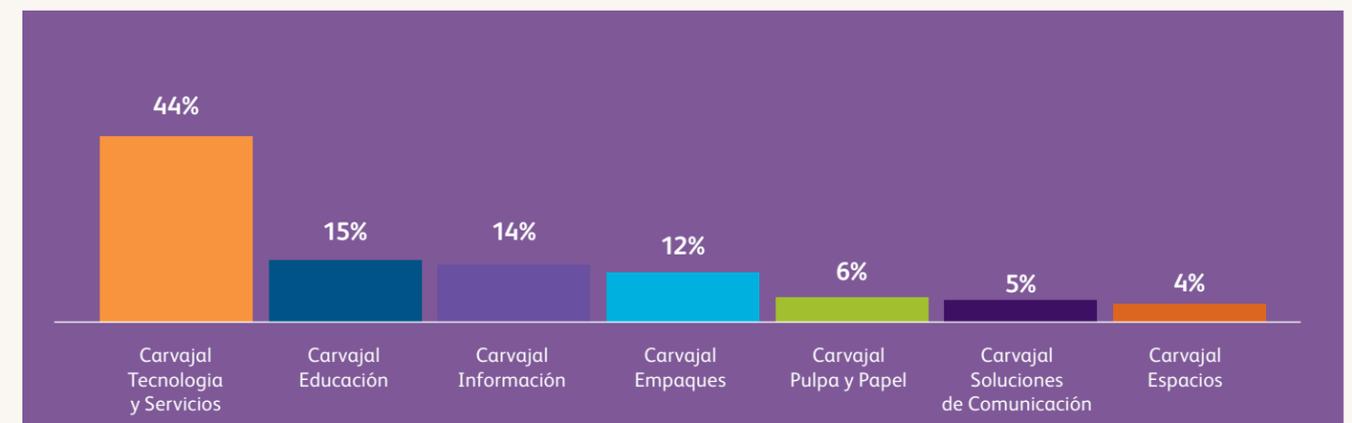
El 100% de nuestros colaboradores trabajan en jornada completa.

La vinculación de colaboradores a las empresas comprende estas modalidades contractuales*:

Indefinido	Temporal	Agencia
14.059	3501	5546

* En 2011 adquirimos dos compañías: Convermex y Empaques Kudas. Los detalles de los colaboradores de estas serán incluidos en el Informe de Sostenibilidad 2012.

Colaboradores por empresa - Diciembre 2011



Nuestros procesos de selección de colaboradores buscan el talento adecuado para desempeñar el cargo, contribuyendo al desarrollo de sus habilidades y potencial, con el fin de que aporten de manera exitosa a los propósitos, estrategia y resultados de la Organización.

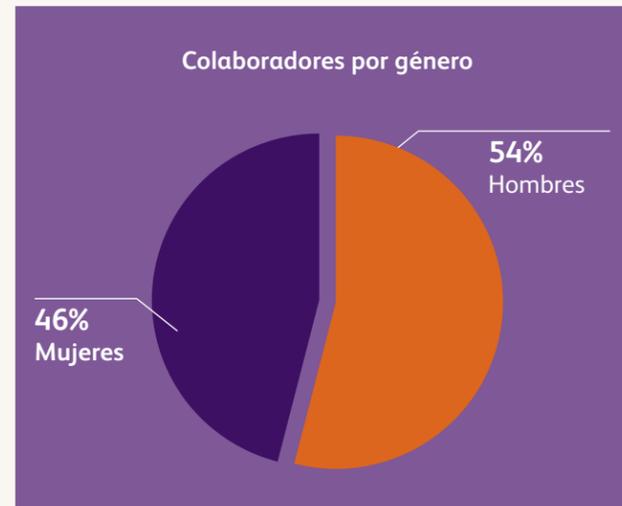
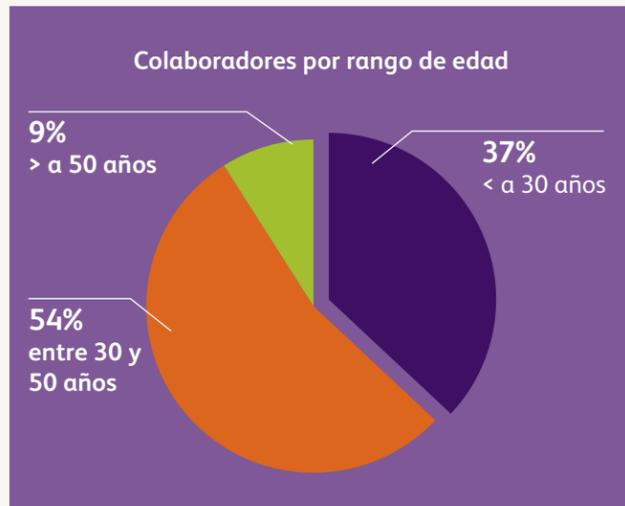
- En 2011 tuvimos un índice de rotación de 14%*. Nuestros negocios se están transformando para seguir siendo compañías competitivas y líderes en los mercados que atendemos. En 2011, dos de nuestras empresas fueron más impactadas por la rotación: Carvajal Soluciones de Comunicación, por su estrategia de consolidación de operaciones, y Carvajal Información, cuyo modelo de negocio está cambiando, al pasar de ser una empresa de productos impresos a una empresa que genera contactos de negocio.

*En el índice de rotación no está incluido el Contact Center Américas debido al movimiento constante del negocio.

- Durante 2011 fortalecimos el proceso de movilidad interna con la publicación y revisión de posibles candidatos de la Organización, quienes tuvieron prioridad para cubrir los cargos disponibles. Durante 2012 seguiremos trabajando en el posicionamiento de este proceso en México y Brasil.



Colaboradores directos de Carvajal S.A.



• La grafica de colaboradores por género y rango de edad no incluye datos de El Salvador (388 colaboradores), ni USA (18 colaboradores).

NUESTRA ALTA GERENCIA					
Presidentes, Vicepresidentes y grupo primarios de presidentes					
Colombianos	Extranjeros	Hombres	Mujeres	Entre 30 y 50 años	>50 años
89%	11%	77%	23%	58%	42%

11.1.2 Derechos laborales

La Organización apoya la eliminación de toda forma de trabajo forzoso y establece la no contratación de menores de edad en todos los países donde operamos, con excepción de los aprendices SENA, vinculados con un contrato de aprendizaje, no laboral, en Colombia.

En 2011 contratamos 72 practicantes universitarios –de los cuales el 30% fue contratado por la Organización posteriormente–, 153 pasantes universitarios y 677 aprendices SENA en Colombia.

Como firmantes del Pacto Global de las Naciones Unidas respetamos el derecho a la libre asociación. En Carvajal existen 2369 colaboradores acogidos a convenios colectivos de industria.

11.1.3 Gestión del talento

Nuestra gestión del talento abarca el diagnóstico y el desarrollo de las capacidades organizacionales, con el propósito de lograr los objetivos estratégicos y responder a necesidades futuras. Buscamos aportar a la sostenibilidad de Organización al vincular el desempeño, la compensación, el potencial y el desarrollo de los colaboradores con el cumplimiento de los objetivos de focalización y rentabilidad de Carvajal, para construir y consolidar una cultura orientada al desempeño y el desarrollo del talento.

Con el fin de gestionar el talento con orden y metodología, la Organización ha clasificado los cargos de acuerdo con su aporte en cinco categorías: estratégicos, tácticos 1 y 2, de liderazgo operativo y de contribución individual. Todos ellos se evalúan con un modelo único de competencias de liderazgo individual.

11.1.3.1 Gestión de alto desempeño

Con la participación de todas las empresas, empezamos a desarrollar un modelo que busca fortalecer la cultura de alto desempeño, partiendo de la conexión que existe entre los objetivos estratégicos y la forma como se gestiona,

desarrolla, reconoce y recompensa la labor que día a día realizamos para conseguir nuestras metas.

Ahora contamos con un Modelo de Gestión de Alto Desempeño que, a través de cuatro etapas, nos ayudará a avanzar hacia el logro de lo que cada uno de nosotros se propone:



365
personas capacitadas en el modelo.

35
colaboradores entrenados por el Instituto Tecnológico de Monterrey (TEC).

Entrenamiento a **46** facilitadores en *SuccessFactors*.

Capacitación a **284** gerentes y jefes con el (TEC) y *Hay Group*.

3300
matrices construidas de cargos que impactan los resultados.

Durante noviembre y diciembre de 2011 el área de Gestión Humana de cada empresa inició la divulgación de este modelo.

Para aplicar el Modelo de Gestión de Alto Desempeño nuestra Organización decidió apoyarse en *SuccessFactors*, como herramienta que apalanca la estrategia de gestión de desempeño y permite alinear y estandarizar los procesos incluidos en el modelo.

11.1.3.2 Líderes de hoy y del futuro

Continuamos ejecutando nuestro programa corporativo de liderazgo, el cual tiene como objetivos:

- Contar con líderes motivados y capacitados para enfrentar sus retos actuales.
- Retener el talento que posibilite el logro de los objetivos y la continuidad estratégica en la Organización.
- Elevar el nivel de la Organización al contar con colaboradores formados integralmente frente a las tendencias del mercado.
- Tener líderes preparados para exponerlos a nuevos cargos y retos futuros.
- Conservar el capital intelectual que permita construir propuestas innovadoras para los clientes y procesos más efectivos para las áreas.



129

horas promedio de capacitación por colaborador.



Con nuestros colaboradores Estratégicos y Tácticos 1:

- Continuamos el acompañamiento a los cargos denominados estratégicos y tácticos 1 de la Organización en lo relacionado con la revisión de sus planes de desarrollo y el seguimiento a las acciones identificadas de formación y crecimiento.
- Se iniciaron programas de formación en MBA's (3), clases de inglés personalizadas (4) y cursos técnicos y seminarios, y se culminaron 23 procesos de coaching organizacional.
- Realizamos un proceso de intervención denominado Equipos (cuyo objetivo es alinear al Presidente con su grupo primario, para lograr una mayor integración en torno al propósito, roles y mejores formas de interacción de los miembros del mismo) con Carvajal Información, Carvajal Pulpa y Papel, y Carvajal Espacios.
- El 78,8% de las personas cuenta con sucesores identificados. El 57% de los movimientos a estos niveles (16) fueron realizados internamente a partir del conocimiento que se tenía de las personas (calibración) y de los avances en términos de planes de desarrollo.
- Se lanzó una página denominada Carvajal CEO con el objetivo de brindar artículos y videos de temas de liderazgo, desarrollo y estrategia e innovación, entre otros.

Con los Tácticos 2:

- Realizamos durante 2011 una intervención a 260 colaboradores del nivel tácticos 2 (gerencia media), pertenecientes a cada uno de los negocios. Dicha intervención implicó el conocimiento profundo de cada uno de ellos, la evaluación 360° de sus competencias de inteligencia emocional, estilos gerenciales, microclima gerencial y motivos, y la definición de un plan de desarrollo.
- Hicimos procesos de calibración y como resultado de dichas reuniones se logró la definición tanto de su plan de carrera como de sucesores para cada uno de los cargos (el 82% cuenta con sucesores identificados).

Durante el año 2012 continuaremos acompañando a los colaboradores en la implementación de los planes de desarrollo y seguiremos incrementando sucesores listos, colaboradores ubicados en los niveles de competencias y desempeño esperado. Realizaremos un programa de movilidad internacional con jóvenes talentosos y se fortalecerá el proceso de movilidad interna.

Todas estas iniciativas se apalancarán con la nueva herramienta *SuccesFactors*.

11.1.3.3 Evaluaciones de desarrollo y desempeño

Anualmente se realiza la evaluación de desarrollo y desempeño, que es un espacio entre el colaborador y su jefe para evaluar sus resultados y competencias. A partir de esta reunión se diseña un plan de desarrollo para cada persona, teniendo en cuenta sus necesidades en términos de formación, crecimiento y exposición.

Durante 2011 se logró una cobertura en las evaluaciones de desarrollo de 74%.

*Población objetivo de evaluación: 9860.

11.1.3.4 Capacitación y formación

Para contribuir al crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores, invertimos durante el año 2011 USD4.398.200 en formación formal, técnica y de habilidades y competencias.

11.1.4 Clima laboral y liderazgo

Anualmente medimos la satisfacción de nuestros colaboradores en cuanto a clima laboral y nivel de liderazgo. Por primera vez, en 2011 alcanzamos un nivel de satisfacción de clima superior a 90%, logrando un resultado de 90,8% frente a 88,8 del año 2010, lo que demuestra el excelente ambiente en el que trabajan nuestros colaboradores día a día. Las variables que más se destacaron fueron el sentido de pertenencia, la claridad, el compromiso con los resultados y los valores.

Por su parte, el liderazgo igualmente excedió la meta propuesta: obtuvimos un excelente nivel de 90,2%. Ello se logró gracias al programa corporativo Líderes de Hoy y del Futuro y a cada uno de los programas de liderazgo llevados a cabo en cada empresa, como Líder 10, de Carvajal Tecnología y Servicios, y el Jefe Integral, de Carvajal Empaques, entre otros.

2.268.089
horas de capacitación.

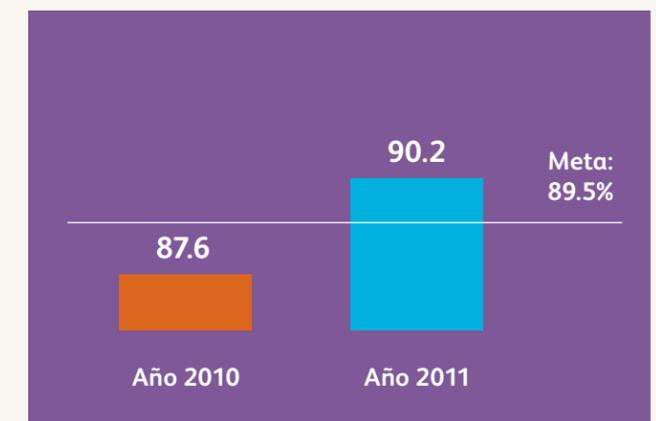
USD4.398.200
de inversión en capacitación.

USD250
de inversión por colaborador.

Clima laboral 2011



Liderazgo 2011



USD2.274.894

en inversión en recreación.



11.1.5 Bienestar

Para el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias, durante 2011 fortalecimos e implementamos nuevas iniciativas para mejorar su calidad de vida, su motivación y su productividad a través de programas enfocados en cuatro pilares:

Recreación y sano esparcimiento - Prevención - Equilibrio trabajo-familia - Motivación laboral.

Día de la familia

- Ciudad de México
- Cali
- Bogotá
- Medellín
- Barranquilla

6970 participantes.

Fiesta de fin de año

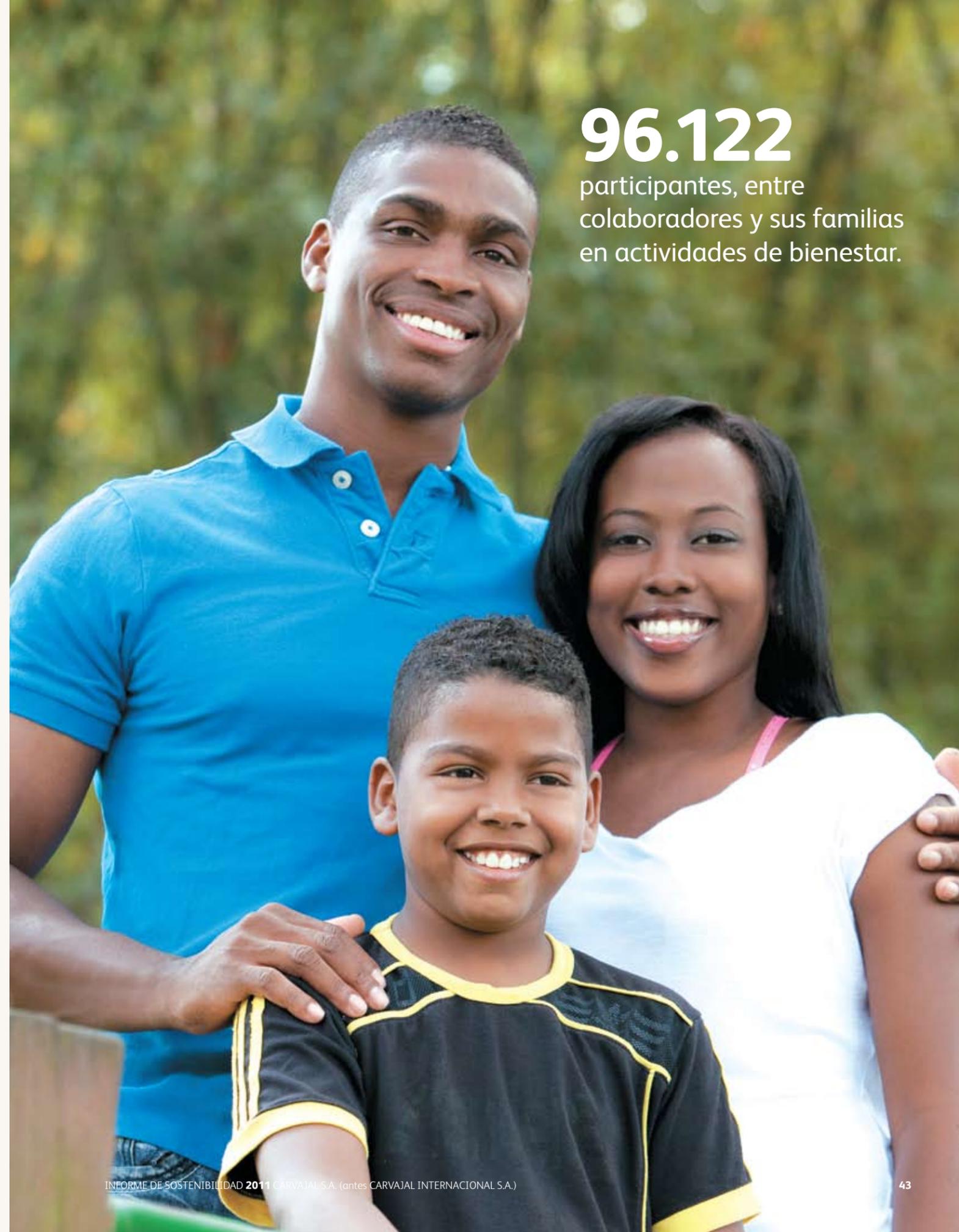
En todos los países donde tenemos colaboradores.

Jornadas deportivas

En todos los países donde tenemos colaboradores. 1721 personas con participación de sus familias.

96.122

participantes, entre colaboradores y sus familias en actividades de bienestar.



Ayudas educativas para hijos de colaboradores

USD2.545.400

beneficiando a 2.376 jóvenes



Trimestralmente se realiza el comité de Bienestar y Clima, en el cual participan el vicepresidente de Gestión Humana, la Dirección Corporativa de RSE y Bienestar y los gerentes de Gestión Humana de cada empresa. En esta reunión validamos lineamientos, evaluamos mejores prácticas, definimos el plan de trabajo y nuestras prioridades, y hacemos seguimiento a la gestión de cada uno.

Nuestro Centro Campestre Carvajal es un espacio que promueve la recreación, el deporte, la salud y ámbitos de integración de nuestros colaboradores y sus familias.

Contamos con 7900 personas, entre afiliados y coafiliados. En el año 2011 invertimos cerca de USD189.000 en nuestro club: se mejoró la sala de entretenimiento, con más videojuegos, televisores y computadores, se construyó una cancha sintética de microfútbol y se hicieron varias modificaciones en las instalaciones.

11.1.5.1 Beneficios sociales

La Organización Carvajal proporciona beneficios enfocados al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores y su grupo familiar:

Otras prestaciones:

USD19.897.934.

Más de **37.024** beneficiados.

Préstamos:

USD1.291.826,

para vehículo, vivienda, estudio y calamidades.

Ayudas educativas a colaboradores:

USD396.429,

para programas técnicos, universitarios, especializaciones y maestrías.

Bonos de navidad y paquetes escolares para hijos de nuestros colaboradores:

USD139.785, para más de

7280 hijos de colaboradores.





11.1.6 Seguridad industrial y salud ocupacional

El bienestar de nuestros colaboradores hace parte de la estrategia de sostenibilidad de la Organización, la cual busca prevenir y controlar los riesgos laborales con el fin de proteger su integridad física y mental. En el año 2011 las empresas de la Organización continuaron con las iniciativas de seguridad industrial y salud ocupacional en sus pilares de medicina preventiva, medicina del trabajo e higiene y seguridad industrial, con un enfoque de gestión basado en la norma OHSAS 18001 y los estándares internacionales de la IFC (International Finance Corporation) del Banco Mundial.

La Organización cuenta con Comités temáticos de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional que están conformados por los líderes de estos temas en cada una de las empresas de la Organización. Su gran objetivo es identificar mejores prácticas mundiales, definir de lineamientos corporativos y estandarizar de políticas, normas y procedimientos que permitan consolidarnos como empresa multinacional.

A nivel estratégico contamos con un comité de Gestión integral en el participan el vicepresidente de gestión humana, el director de RSE y los líderes de los comités temáticos y su objetivo es validar y aprobar iniciativas que permitan agregar valor a la gestión corporativa de Seguridad, Salud y Medio Ambiente.

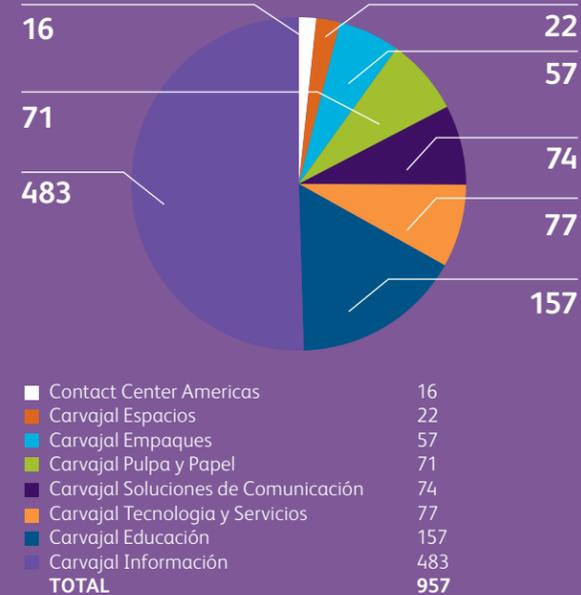
Cada empresa conforma el COPASO (Colombia) y el CIPA (Brasil), cuyo objetivo es participar en el desarrollo y promoción de los programas de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial. Dentro de las actividades de estos comités está fomentar la prevención y control de riesgos en los sitios.

Indicadores de salud ocupacional y seguridad industrial 2011



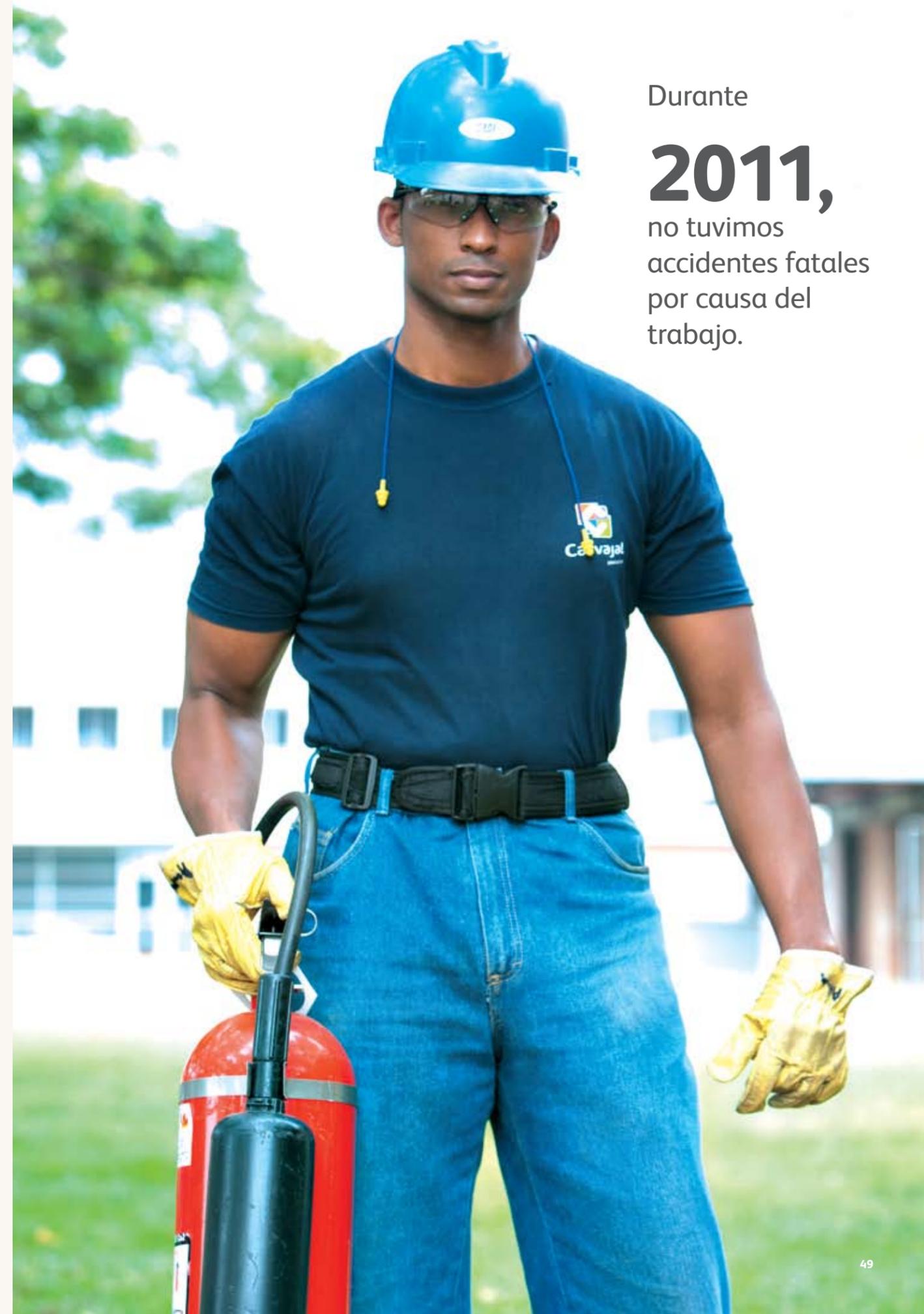
Tasa A.T.: Tasa de accidentes de trabajo.
Tasa de E.P.: Tasa de enfermedades profesionales.

Número de colaboradores en Comité de Seguridad y Salud Ocupacional



Gestión Integral	Comité Temático de Seguridad Industrial	Comité Temático de Salud Ocupacional
Vicepresidente de Gestión Humana	Participación de los líderes de Salud Ocupacional de las empresas de la Organización	Participación de los líderes de Seguridad Industrial de las empresas de la Organización
Director de Responsabilidad Social Empresarial		
Analista SISO y MA Corporativo		
Lider Comité Temático de Seguridad Industrial		
Lider Comité Temático de Salud Ocupacional		
Lider Comité Temático de Medio Ambiente		

Durante
2011,
no tuvimos
accidentes fatales
por causa del
trabajo.



Iniciativas destacadas

- Durante 2011 construimos nuestro modelo de salud psicosocial, con la participación de las diferentes empresas de la Organización. Este modelo contempla lineamientos y herramientas para la evaluación e intervención de riesgo psicosocial. Realizamos tres pilotos en diferentes empresas de la Organización, con el fin de crear conocimiento sobre el tema y validar nuestro modelo.
- Todas las empresas de la Organización efectuaron diferentes programas para la prevención de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y enfermedad general.

Estas son algunas de las iniciativas más destacadas, realizadas por las empresas:

- Programa PARE: prevención temprana, identificación de riesgos y enfermedad profesional – Colombia.

- Prevención de enfermedades respiratorias – Colombia.
- Prevención de enfermedades cardiovasculares – Colombia, Brasil, Guatemala y El Salvador.
- Riesgo ergonómico – Colombia.
- Programa de Psicología (Manejo del estrés) – Colombia.
- Perder es ganar (Prevención de obesidad) – Colombia.
- Pausas Activas – Colombia.
- Proyectos para la intervención de condiciones en planta, intervención de ruido, plataforma para trabajo en altura y estado de energía cero – Colombia.

En **2011**,
Red Unidos cuenta
con **5640**
personas
registradas y este
número sigue en
aumento.



11.1.7 Comunicaciones

11.1.7.1 ¡Somos Gente Carvajal que Marca la Diferencia!

Durante el año 2011 llevamos a cabo el programa Gente Carvajal que Marca la Diferencia con el objetivo de lograr el cambio de actitud y de cultura que lleve a posicionar nuestra nueva marca y el nuevo eslogan en los públicos de interés.

Estas son algunas de las acciones del programa:

- Establecimos un esquema de reconocimiento que destaca a empresas, líderes y a sus equipos que marcan la diferencia, logrando excelentes resultados, mediante indicadores relacionados con nuestros atributos de marca (compromiso con los resultados, cercanía a los clientes y sostenibilidad).
- Hicimos reuniones con 1300 líderes de toda la Organización para socializar la campaña, seis videos de Hechos que Marcan la Diferencia y un video especial de Gestión de Alto Desempeño.
- Desarrollamos el juego interactivo ¿Quién quiere marcar la diferencia?, que estimuló la participación y que con preguntas sobre los videos y el programa de reconocimiento medía el entendimiento de los mismos. Se obtuvo una calificación de 92% de apropiación.

En 2011 continuamos fortaleciendo los medios de comunicación internos de la Organización. El Centro Carvajal de Noticias (CCN), que se actualizó de acuerdo con la nueva imagen de Carvajal, ahora cuenta con actualizaciones semanales de hechos relevantes del corporativo y de las empresas. De igual forma, la página web www.carvajal.com cuenta con un nuevo módulo de registro de hojas de vida para estudiantes y profesionales interesados en trabajar en la Organización, el cual ha dinamizado el proceso de reclutamiento de talentos en todas las geografías donde operamos.

Red Unidos, nuestra red social interna, cuenta ahora con más y mejores funcionalidades de colaboración. Por esta vía los colaboradores establecen grupos de interés en los que se discuten proyectos e intereses en común y se incentiva con ello el conocimiento organizacional, la innovación y la participación de todos.

Las empresas, por su parte, también han fortalecido sus medios internos como la Intranet y espacios tan importantes como los grupos primarios, en los cuales se comparten mes a mes los hechos relevantes en los diferentes equipos. Durante 2011 el cumplimiento de la realización de estos espacios fue de 76% para toda la Organización.

11.1.7.2 Gestión del cambio

En Carvajal no tenemos un periodo mínimo de preaviso de cambios en la Organización, pero contamos con una metodología de cambio organizacional, a través de la cual se atienden efectivamente los diferentes cambios que se presentan, por nuevas tecnologías y procesos, adquisiciones y desinversiones, entre otras razones.

La comunicación es un factor clave y tiene como premisas el trato digno y respetuoso, que ha contribuido a la comprensión y el buen manejo de situaciones difíciles. Inclusive, hay procesos de divulgación en medios de comunicación masivos, a los cuales también se les brinda la información requerida para hacer claridad en la opinión pública sobre estas decisiones. Tenemos el ICO, Indicador de Cambio Organizacional, que anualmente monitorea de qué manera los colaboradores perciben el manejo del cambio a nivel global y en cada una de las empresas.

11.1.8 Pensionados y jubilados

Durante el año 2011, 70 colaboradores asistieron a los seminarios de preparación para el retiro laboral por jubilación, acompañados por sus familias.

Carvajal cuenta con 1348 pensionados y jubilados. Por su parte Ajupencar, "Una inyección de vida", la asociación de jubilados y pensionados creada en 1989, continuó apoyando el desarrollo de actividades que contribuyen al bienestar de los jubilados, pensionados y sus familias.

Ajupencar tiene instalaciones en Cali y Bogotá, y cuenta con aproximadamente 375 afiliados. Sus actividades en 2011 incluyeron paseos y excursiones, eventos sociales, eventos deportivos y culturales, con una participación total de 3080 asistentes.

11.1.9 Temas especiales

Colombia humanitaria

Colombia enfrentó una dura temporada invernal, que dejó más de dos millones de damnificados en 28 de los 32 departamentos del país. Para atender esta situación, la Organización Carvajal y sus colaboradores se solidarizaron y se unieron al programa Colombia Humanitaria, que buscaba apoyar a las víctimas de esta tragedia.

- La empresa donó \$500.000.000.
- Por iniciativa propia, nuestros colaboradores se

unieron para donar un día de su salario, con lo que se recaudaron \$147.609.426.

Carvajal Educación México

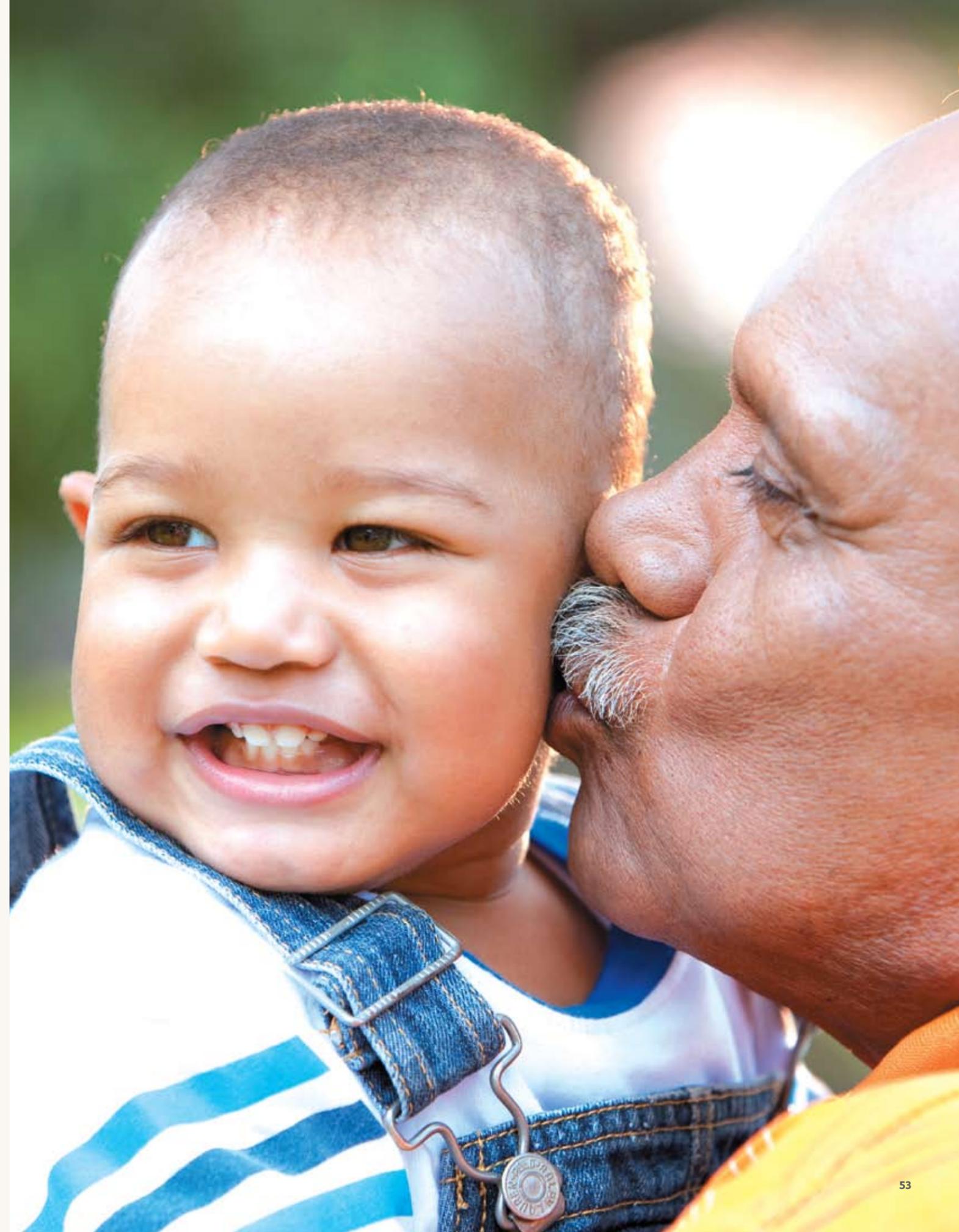
El 27 de agosto de 2011, Carvajal Educación participó en la reforestación de la Sierra de Guadalupe, ubicada en el municipio de Tlalnepantla. Los colaboradores convivieron con sus familias en el desarrollo de esta importante labor. Alrededor de 160 voluntarios asistieron a la jornada, en la cual se sembraron más de 600 árboles.

Consolidación de operación de Carvajal Soluciones de Comunicación

En 2011, Carvajal Soluciones de Comunicación trasladó las operaciones de la planta de Santander de Quilichao a la sede principal en Bogotá. Esta decisión obedeció a la necesidad de focalizar los esfuerzos y la capacidad de producción, de acuerdo con las necesidades globales del negocio.

Dentro de este proceso de focalización definimos planes de acompañamiento a los colaboradores, con diferentes alternativas:

- Traslado de colaboradores con sus familias a Bogotá. Este grupo de personas recibió un plan de apoyo que incluyó los costos de viáticos, hospedaje, seguridad social y acompañamiento durante la búsqueda de vivienda. Posteriormente, se hizo seguimiento a la adaptación a la nueva ciudad.
- Reubicación en empresas de la zona y en empresas de la Organización.
- Desvinculación: las personas que así lo decidieron se acogieron al plan de retiro voluntario ofrecido por la empresa, que excedía los requerimientos de ley, y recibieron talleres para la generación de ingresos a través de negocios propios o de orientación en la búsqueda de nuevos empleos con el acompañamiento de la Fundación Carvajal.





INFLATABLES SHOULD BE USED ONLY AS A LIFE SAVER. USE ONLY AS A LIFE SAVER. USE ONLY AS A LIFE SAVER.

Float



“No puede haber una empresa sana en un medio social enfermo, porque tarde o temprano los males del medio repercuten en su desempeño. Por eso, el empresario responsable debe necesariamente comprometerse en la solución de los problemas sociales”.

Manuel Carvajal Sinisterra, 1960.

11.2.1 Fundación Carvajal

En la Fundación Carvajal estamos comprometidos con la búsqueda de nuevas oportunidades para el desarrollo y el bienestar en Colombia.

Somos una organización sin ánimo de lucro, creada en 1961, con el propósito de promover el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades más necesitadas de Cali y la zona rural del Valle del Cauca, Colombia.

Surgimos con la donación que hizo la familia Carvajal del 23% de las acciones del Grupo Carvajal, lo que nos convirtió en su mayor accionista. En el desarrollo de la labor social, aportamos los dividendos recibidos y gestionamos recursos de cooperación nacional e internacional para implementar proyectos y programas para poblaciones altamente vulnerables, que ejecutamos en alianza con entidades públicas y privadas. De esta manera hacemos un aporte directo para alcanzar los Objetivos de Desarrollo del Milenio -ODM- y las metas propuestas por el Plan Nacional de Desarrollo del gobierno colombiano.

Desarrollo empresarial y generación de ingresos

A través de diferentes estrategias se busca mejorar las capacidades locales, la productividad, la competitividad y la inserción en el mercado laboral de las personas y las microempresas y pequeñas empresas urbanas y rurales.

50 años abriendo caminos a la equidad

El 3 de noviembre de 2011 se celebraron los 50 años de la Fundación Carvajal con un programa académico, cuyo foco fue generar un espacio de diálogo y reflexión en torno a diversas problemáticas que vive Colombia. El evento contó con la asistencia del presidente de la República de Colombia, Juan Manuel Santos Calderón, y fue moderado por el doctor José Antonio Ocampo, profesor de la School of International and Public Affairs de la Universidad de Columbia.

22

nuevas unidades productivas creadas.

120

empresas fortalecidas.

308

personas vinculadas laboralmente y que generan ingresos.

Educación y cultura

El propósito de esta línea de trabajo es desarrollar modelos que contribuyan al mejoramiento de la calidad y la cobertura de la educación inicial, básica, de adultos y de personas en situación de discapacidad.

2000 jóvenes y adultos se benefician de los programas Brújula y Aceleración del Aprendizaje para el fortalecimiento de las competencias básicas, con énfasis en habilidades matemáticas.

262.000 usuarios de libros y recursos educativos a través de las Centrales Didácticas. Un incremento de 27% con respecto a 2010.

5696 estudiantes y **166** docentes cualificados se benefician del modelo Aula Global para la inclusión de las TIC en procesos de calidad educativa.

204 jóvenes formados como técnicos ocupacionales en el Centro de Desarrollo Productivo de Alimentos, en convenio con el SENA.

Vivienda y medio ambiente

El objetivo de esta línea de trabajo es facilitar los procesos mediante los cuales las familias en condiciones de vulnerabilidad tienen acceso a una vivienda y desarrollan un hábitat digno a partir de la integración de los recursos de los sectores público y privado y de las propias comunidades.

- 222 familias tienen acceso a una vivienda digna, en alianza con cuatro ingenios azucareros de la región.

Desarrollo social y comunitario

Esta línea de trabajo se articula a los diferentes programas de la Fundación Carvajal, brindando un enfoque de desarrollo integral en los territorios priorizados mediante la gestión y aplicación de procesos de intervención social y comunitaria, contribuyendo así al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades.

- 500 niños participan del programa Golazo para la prevención de la violencia a través de la promoción del deporte entre niños y jóvenes, que integra componentes deportivos y uso del tiempo libre, nutrición, educación y convivencia familiar.

Con compromiso social, el desarrollo sostenible es posible

Gracias a asociaciones estratégicas para el acompañamiento a la comunidad, miles de familias han cambiado su situación de vida, pudiendo desplegar sus capacidades individuales, obteniendo oportunidades de desarrollo y accediendo a servicios básicos.

Algunas cifras en 2011:

- 50 años de experiencia, abriéndole caminos a la equidad.
- 220 colaboradores comprometidos con el mejoramiento de vida de nuestras comunidades priorizadas.
- 45 cooperantes nacionales e internacionales, de los sectores público y privado.
- 49 proyectos en generación de ingresos, educación y cultura, vivienda y medio ambiente y desarrollo social y comunitario.
- Más de 66.000 beneficiarios directos.
- USD18.068.661 en inversión social (USD4.368.889 de recursos propios y USD13.699.972 de recursos de terceros).



7628 niños, que viven en condiciones de pobreza, tienen acceso a educación inicial.

11.2.2 Fundación Propal

En 2011, la Fundación Propal cumplió 20 años de labores en pro del desarrollo de las comunidades que habitan las zonas de influencia de las plantas de producción de Carvajal Pulpa y Papel ubicadas en Yumbo (Valle) y Guachené (Cauca). Estas comunidades, particularmente en el norte del Cauca, se caracterizan por una gran cantidad de necesidades básicas, por lo que en estos 20 años la Fundación Propal ha desarrollado sus líneas programáticas de salud, educación y generación de ingresos.

Salud

En la línea programática de salud, en 2011 se destacó el proyecto Por el derecho a un ambiente sano en los diez municipios afro del norte del Cauca, ejecutado por la Fundación Propal en el marco de la alianza Norte del Cauca Región Socialmente Responsable.

El objetivo del proyecto es el mejoramiento de las condiciones de saneamiento básico de los habitantes de la zona rural de los municipios afro del norte del Cauca, con énfasis en agua, saneamiento e higiene, articulados con salud, educación y nutrición.

El proyecto contó con la participación de la cooperación internacional en cabeza de UNICEF y FUPAD (USAID) y de empresas privadas de la región. Particularmente, en el componente de infraestructura se destacó la participación de las alcaldías de los municipios.

La inversión del proyecto fue de USD933.647.

En el Centro Médico de la Fundación Propal

atendimos a más de **15.000** personas al mes, en promedio.

Se llevaron a cabo **80** jornadas extramurales de salud en veredas de la región del norte del Cauca.

Educación

En la línea programática de Educación se realizó un convenio con la Universidad Tecnológica de Comfacauca y las alcaldías municipales de Puerto Tejada y Guachené. 42 jóvenes egresados de las instituciones educativas de estos municipios, que obtuvieron los mejores resultados en las pruebas Saber (ICFES), tuvieron acceso a la educación superior, escogiendo su carrera de interés.

El proyecto tuvo una inversión de USD33.980.

La Fundación Propal hizo en 2011 una inversión de USD1.511.266 en el desarrollo de proyectos y continuará su misión, enmarcada en un modelo de desarrollo social a partir de la generación de alianzas interinstitucionales, que permitan ampliar la cobertura de sus tres líneas programáticas en conjunto con la participación activa de las comunidades que atiende.

Generación de ingresos: Se ejecutó el proyecto para el fortalecimiento de **11** microempresarios, que benefició a **28** mujeres cabeza de familia, con una inversión de **USD111.829**.



300 niños beneficiados con iniciativas deportivas, de música, artes y danzas en programas de uso del tiempo libre.



500 jóvenes se beneficiaron con carreras tecnológicas y con los cursos de formación dictados en alianza con el SENA.

11.2.3 Fundación Casa de Colombia

La Fundación Casa de Colombia fue creada como una iniciativa de los colaboradores de la Organización Carvajal para apoyar la educación y la salud de los niños menos favorecidos. Durante 2011 brindamos aportes solidarios para la atención de 5525 casos de niños en el programa de salud y apoyamos procesos de diagnóstico y tratamiento,

a través de exámenes especializados, consultas con especialistas y procedimientos quirúrgicos en diferentes áreas.

Más oportunidades para sonreír

Nuestra Fundación llega cada miércoles al Hospitalito Niño Dios de Aguablanca, para brindar atención básica, oportuna y de calidad a niños de bajos recursos de familias que no cuentan con la posibilidad de garantizar su tratamiento médico.

Nueva estrategia

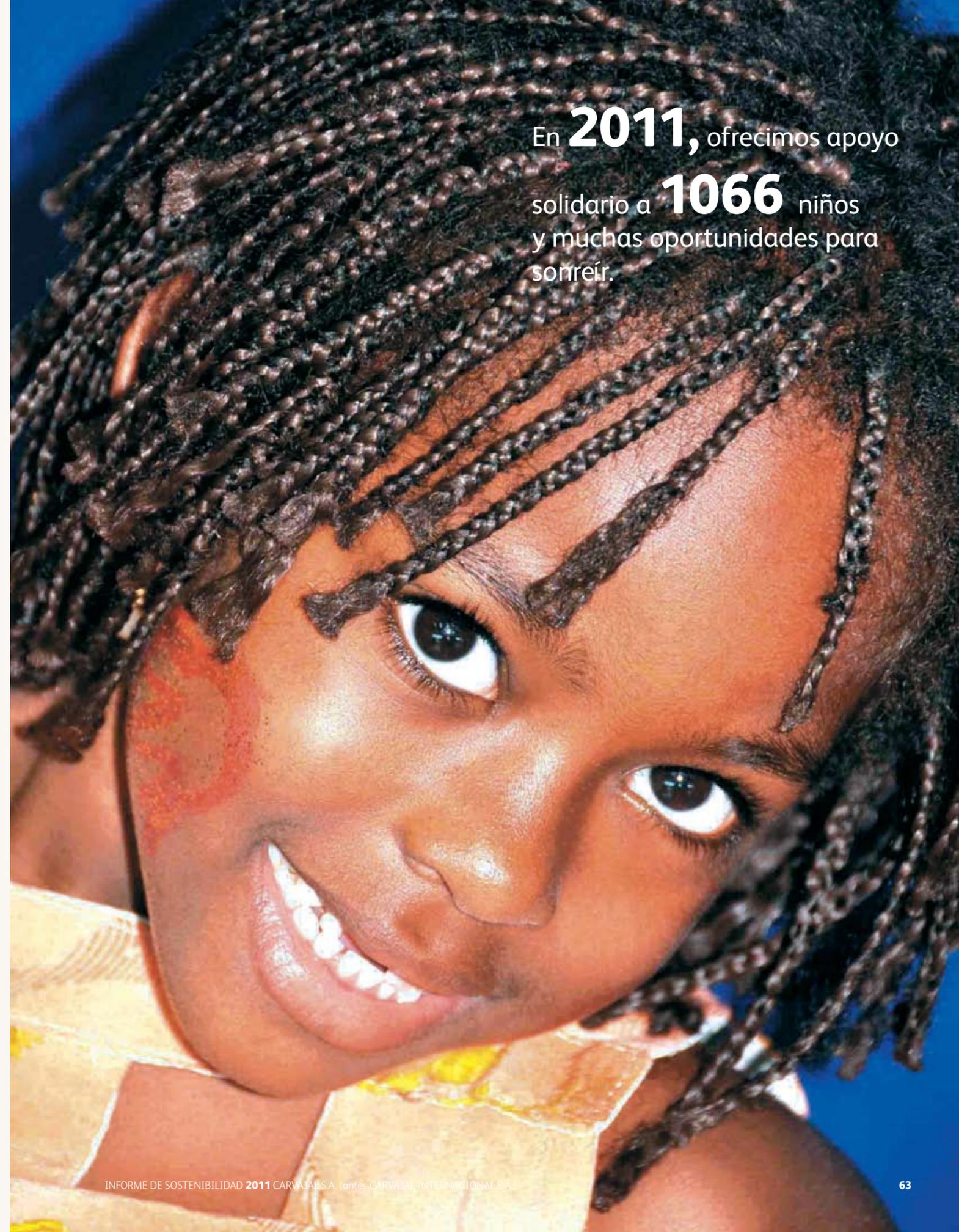
“Capacitando para una mejor nutrición”: a través de talleres prácticos enseñamos a las madres a cocinar de una manera sana y nutritiva, para que puedan brindar a sus hijos y familias una alimentación balanceada y a un bajo costo, con el fin de combatir la desnutrición infantil.

Programa de Educación 2011

Niños becados	319
Jóvenes universitarios becados	20
Total becados	339
Padrinos a la fecha - Colaboradores de la Organización Carvajal	462

Jornadas Preventivas	Jornadas de Odontología en alianza con la Fundación Clínica Infantil Club Noel-FCICN.	Jornada Internacional de Ortopedia y Traumatología.	Jornada Internacional de Columna y Escoliosis.	Programa de Prótesis y Órtesis.
Ocho jornadas preventivas.	Cuatro jornadas odontológicas, con personal médico, anesthesiólogos y voluntarios.	Dos jornadas anuales con el apoyo y compromiso de la Fundación Hospital San José de Buga, 20 médicos y enfermeras norteamericanos de Silver Service Children's Foundation y cinco médicos colombianos.	En alianza con la Fundación Clínica Valle del Lili – Unidad de Apoyo Social, Biotronic, Medtronic y Spine Hope, realizamos con éxito nuestras dos jornadas anuales.	
Atendimos a 1471 niños.	Se realizó un total de 336 procedimientos odontológicos en cirugía. 17 niños con tratamientos bajo anestesia, con diagnósticos como hidrocefalia, síndrome de Down, hemiparésia izquierda y autismo, entre otros.	287 niños en consulta de valoración y seguimiento; fueron operados 62 y se les realizaron 156 procedimientos quirúrgicos.	Niños operados: 22. Total de consultas pre-jornada y jornada: 148.	Niños apoyados gracias a la contribución de "A Leg To Stand On": 129.

En **2011**, ofrecimos apoyo solidario a **1066** niños y muchas oportunidades para sonreír.





Carvajal respeta el medio ambiente y está comprometido con su cuidado. En esa medida las empresas de la Organización han definido objetivos, metas y estrategias claves para el crecimiento y desarrollo sostenible de la Organización, buscando su cumplimiento a través de la implementación, mantenimiento, seguimiento y mejora continua de nuestros sistemas de gestión ambiental basados en la norma ISO 14001.

Nuestras empresas, año a año, realizan grandes esfuerzos para identificar, evaluar e implementar mejores prácticas ambientales, comprendiendo y aplicando la normatividad y los estándares internacionales de la IFC (International Finance Corporation) del Banco Mundial.

Materiales usados en nuestros procesos

Estas son las materias primas más significativas utilizadas en nuestros procesos productivos:

En 2011 se invirtieron

USD 6.656.790

en la gestión ambiental de nuestras empresas.

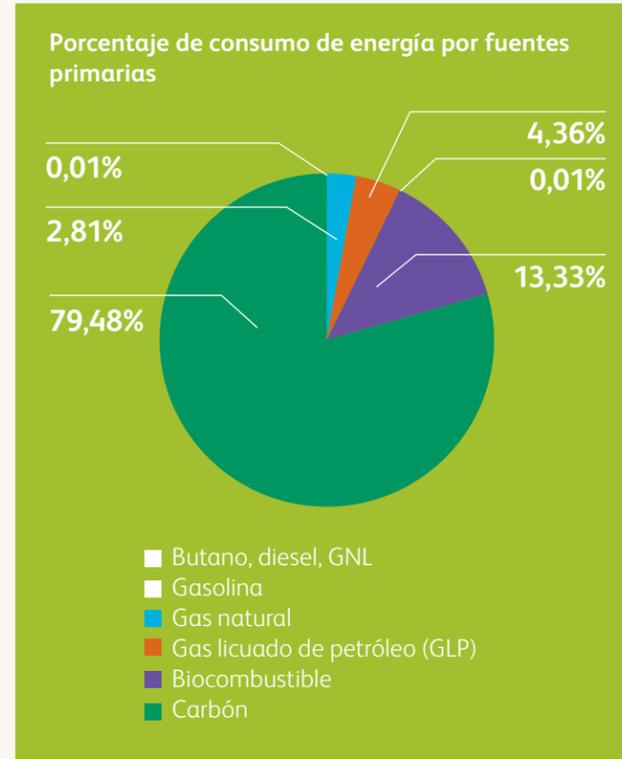
Carvajal Empaques	Carvajal Pulpa y Papel	Carvajal Espacios	Carvajal Soluciones de Comunicación	Carvajal Educación
Resinas PP, PS, EPS	Material Fibroso	Lámina	Papeles de diferentes tipos	Papel de varios tipos
Láminas, PET y PVC	Resinas	Aluminio	Tintas	Tintas
Pastillas de aluminio	Carbonato de Calcio	Telas	Aluminio	Adhesivos
Prolipropilenos y polietilenos	Soda cáustica	Aglomerado		Alambre
Papel	Carbón	Fórmica		Polipropileno
Aluminios		PVC		
Adhesivos		Espuma		
Solventes		Pinturas electrostáticas		
Tintas				
Cartón				

11.3.1 Energía

En Carvajal hacemos seguimiento constante al consumo de la energía utilizada en nuestras operaciones y servicios, lo que nos permite identificar oportunidades de mejora para un uso más eficiente de las fuentes energéticas utilizadas, así como también buscar posibles fuentes de energía más limpia. Los datos de estos indicadores incluyen las empresas de Colombia, Brasil, El Salvador, México y Perú.

Consumo total de energía directa de la Organización

El 100% de la energía directa de la Organización es consumida por las empresas de producción, y un porcentaje significativo es utilizado para la fabricación de papel.



Consumo total de energía indirecta de la Organización

El 97% de energía eléctrica es consumida por las empresas de producción y el 2,57% por las empresas de servicio.



11.3.2 Agua

Para el cuidado del recurso agua las empresas de la Organización desarrollan iniciativas y programas que permiten disminución en su captación y mejora en la calidad de los vertidos.

Captación de agua



La Organización se preocupa por el cuidado de las fuentes hídricas. Para el caso de Carvajal Pulpa y Papel, el porcentaje de captación de agua fue de 2.8% del flujo de los ríos Palo y Cauca que está por debajo de estándar máximo internacional, que es de 5%.

11.3.3 Vertimientos

Retornamos el 95.7% de las aguas captadas superficialmente a su fuente original.



Parámetro	
Demanda química de oxígeno (DQO)	Remoción superior al 80%
Demanda biológica de oxígeno (DBO)	Remoción superior al 80%
Sólidos suspendidos (SST)	Remoción superior al 80%
Grasas	Remoción superior al 80%



Actualmente, Carvajal Pulpa y Papel y Carvajal Empaques (rígidos) cuentan con un aprovechamiento

entre **90%** y **100%** del desperdicio estructural generado en el proceso, lo que permite utilizarlo nuevamente como materia prima.

EN22: Peso y tipo total de residuos generados

169.023 Ton/año: residuos no peligrosos.

EN22: Peso y tipo total de residuos generados

489 Ton/año: Residuos peligrosos.

11.3.4 Residuos

Este año desarrollamos programas que permitieron intervenir la generación de residuos para optimizar el uso de materias primas. Durante varios años se ha venido llevando a cabo el programa de reciclaje "Punto Verde", con el fin de aprovechar los residuos sólidos no peligrosos, que puedan utilizarse en otros procesos productivos o comercializados con empresas externas. Esta iniciativa incluye el reciclaje de cartón, plástico, metal, madera, papel, envases y empaques.

La gestión de residuos peligrosos generados en nuestras operaciones se realiza con base en los estándares nacionales, en las mejores prácticas identificadas y en la mejor opción de disposición final, con entidades avaladas por las autoridades ambientales.

Residuos generados por empresas:

Empresa	Residuos peligrosos / Ton	Residuos no peligrosos / Ton
Carvajal Empaques	175	4483
Carvajal Educación	90	3494
Carvajal Pulpa y Papel	90	148.959
Carvajal Soluciones de Comunicación	99	8292
Carvajal Espacios	31	1114
Carvajal Información	0	42
Edificio corporativo de Cali	0,5	43
Edificio corporativo de Bogotá	0,4	13
Edificio corporativo de Medellín	0,5	8

Punto Verde

Continuando con el programa para el reciclaje, este año logramos aprovechar 12.755 toneladas de residuos, los cuales fueron comercializados con diferentes empresas para ser utilizados como materias primas en diferentes procesos productivos.

Igualmente Carvajal Información continuó con el programa de cerrar el ciclo de vida de los directorios, mediante recolección postconsumo.

Participamos en proyectos interinstitucionales, mostrando nuestro aporte como empresa líder en manejo ambiental y apoyamos la implementación de dos grandes proyectos:

1. Campaña de recolección de residuos eléctricos y electrónicos (RAEES), con la cual el Ministerio del Medio Ambiente pretende que las empresas dispongan de forma adecuada de residuos como computadores, teléfonos, calculadoras, celulares e impresoras, entre otros. Al final del año 2011 se había recolectado un total aproximado de 8000 kilos de RAEES.
2. También a nivel nacional, de manera conjunta entre Carvajal y entidades gremiales como la ANDI, se está llevando a cabo la campaña "Cierra el ciclo", con el fin de recoger los empaques y envases vacíos de insecticidas que los colaboradores usan en sus hogares.

EN27: Carvajal Información recuperó

2607 Toneladas de directorios al final de su vida útil.

Residuos reciclados y aprovechados

Empresa	Ton residuos aprovechados
Carvajal Empaques	2876
Carvajal Educación	3010
Carvajal Soluciones de Comunicación	4883
Carvajal Espacios	1809
Valores Plásticos	114
Sedes corporativas	63
Total de residuos aprovechados	12.755

Nota: No incluye Carvajal Información y Carvajal Pulpa y Papel.

11.3.5 Emisiones

Continuamos en la búsqueda de tecnologías más limpias, que nos permitan reducir nuestras emisiones. Las tres empresas que generan emisiones de NOx, SOx y partículas, lo hicieron con valores que están por debajo del estándar nacional.

Empresa	NOx (Kg)	SOx (Kg)	Partículas (Kg)
Carvajal Pulpa y Papel	1.516.043	7.189.087	641.260
Carvajal Empaques	28.281	854	507
Carvajal Soluciones de Comunicación	1287	0	0

11.3.6 Reforestación

Recuperación de la cuenca del río Palo a través de CORPOPALO (Corporación para el Manejo Integral y Recuperación de la Cuenca del río Palo): con el fin de promover la conservación y protección del área boscosa y el buen uso de las aguas del río Palo y sus alrededores, Carvajal Pulpa y Papel –en conjunto con otras empresas de la región– ha definido e implementado diferentes proyectos para conservar esta cuenca:

- Proyecto de reforestación y aislamiento en la microcuenca del río López.
- Proyecto de mejoramiento del manejo y aprovechamiento de los recursos naturales y de la calidad de vida de los pobladores del resguardo indígena.
- Proyecto Syngenta Ecoaguas para la protección de las fuentes de agua en la parte alta del río Palo.
- Incremento y mantenimiento de cobertura forestal en la parte baja del río Palo.
- Reforestaciones en la zona de influencia de Pulpa y Papel con material vegetal donado por CORPOPALO.
- Viveros comunitarios en Miranda y Caloto con el Convenio Syngenta.
- Educación ambiental enfocada al cuidado del medio ambiente, protección de nacimientos de agua y reforestación. Esta formación estuvo dirigida a diferentes instituciones de la región.

En total nuestras emisiones fueron:

EN 20: NOx, SOx y partículas Kg/año:

NOx: 1.545.611

EN 20: NOx, SOx y partículas Kg/año:

SOx: 7.189.941

EN 20: NOx, SOx y partículas Kg/año:

Partículas: 641.767

11.3.7 Iniciativas destacadas

- Carvajal Empaques inició su programa de reciclaje posconsumo por medio de CEMPRE (Compromiso Empresarial para el Reciclaje), que tiene como objetivo incrementar los índices de reciclaje y posicionarse como un punto de referencia y consulta para los diferentes actores de la cadena de valor del reciclaje en Colombia. Con el apoyo de la Fundación Carvajal se definió iniciar un programa piloto, en el cual participan recicladores de la ARC (Asociación de Recicladores de Cali). En este programa contamos con el apoyo e intervención de algunas de nuestras empresas clientes, como Alpina y Unilever.
- Carvajal Educación en Argentina, conjuntamente con la Fundación Garrahan, ha llevado a cabo un programa de reciclaje que tiene como objeto apoyar la obtención de recursos económicos para el desarrollo de hospitales en ese país y a la vez contribuye al cuidado del medio ambiente. Carvajal Educación recicló 55.167 toneladas de papel, lo que se traduce en evitar la tala de 937.830 árboles medianos.

- Carvajal Pulpa y Papel, conjuntamente con la IFC (International Finance Corporation) del Banco Mundial realizó un estudio diagnóstico sobre eficiencia energética, el cual permitió identificar oportunidades de mejora en el uso eficiente y en el ahorro de la energía utilizada en el proceso. El estudio presentó una serie de proyectos de alta inversión a mediano y largo plazo, los cuales se implementarán en los siguientes años, de acuerdo con las prioridades establecidas.
- En México, Carvajal Educación participó en el Grupo 9 del Programa de Liderazgo Ambiental para la implementación de un proyecto de ecoeficiencia, el cual busca obtener resultados visibles en la disminución del consumo de energía, el ahorro considerable de agua y la

reducción en la generación de residuos y de emisiones de CO₂ al ambiente. Esta importante iniciativa tuvo la participación de una de las autoridades ambientales en México, la SEMARNAT (Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales) y de uno de nuestros grandes clientes, Wal-Mart.

- Carvajal Empaques en su UEN Rígidos con una visión proactiva desarrolló en alianza con Alpina una nueva presentación de SOKA en vaso (Producto de Alpina), el cual responde a las necesidades de sus consumidores y que es amigable con el medio ambiente. Este nuevo empaque, por ser de un solo material, permite su reciclaje al final de su uso.



se invirtieron **19.476** horas de capacitación en medio ambiente.



La Organización Carvajal está comprometida con lograr la satisfacción y lealtad de nuestros clientes, ofreciendo productos y servicios de alta calidad, seguridad, competitividad e innovación, lo que nos permitirá consolidar relaciones de largo plazo basadas en la integridad, el respeto, el espíritu de servicio y la comunicación efectiva.

Estamos en la constante búsqueda de desarrollar productos y servicios innovadores que permitan agregar valor a nuestros clientes. Con las directrices de la vicepresidencia de Desarrollo e Innovación se acompañó a las empresas en la búsqueda de nuevos desarrollos a través de la metodología *Stage-Gate*. En el año 2011 se hicieron los siguientes lanzamientos:



- Tukasa, de Carvajal Espacios, una nueva oferta de muebles para el segmento de hogar.



- Educa, de Carvajal Educación y Carvajal Tecnología y Servicios, una plataforma tecnológica que busca mejorar la calidad de la educación, integrando contenidos educativos digitales e impresos de acuerdo con el grado o área que cursan los estudiantes.



Tú buscas. Juntos encontramos.

- Gurú, de Carvajal Información, una comunidad de búsqueda de información.

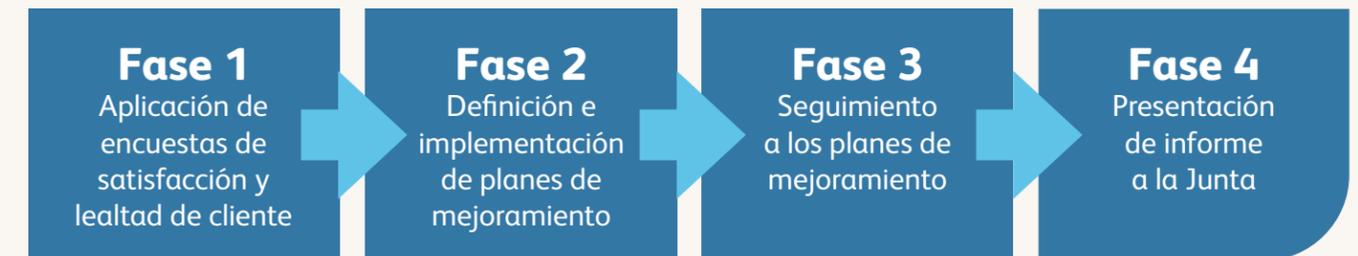


- Earthpact, de Carvajal Pulpa y Papel, con papeles especiales 100% de fibra de caña de azúcar y totalmente libres de blanqueadores.



Estrategia definida

En 2011, el Corporativo, en equipo con las empresas, definió una metodología de medición estandarizada de satisfacción y lealtad de nuestros clientes. Con esta iniciativa se busca poder realizar planes de mejoramiento anuales, hacer seguimiento a estos planes y lograr metas retadoras cada año. Los resultados de satisfacción y lealtad de nuestros clientes se reportarán en el Informe de Sostenibilidad de 2012.





“Desarrollar relación a largo plazo con nuestros proveedores”

Nuestros proveedores 11.5

Piloto de desarrollo de proveedores

Uno de los retos para el año 2011 era implementar nuestro programa de desarrollo de proveedores a través de un piloto que se realizó conjuntamente con el Centro Nacional de Productividad –CNP– y el SENA.

Para este desarrollo se escogieron 16 pymes proveedoras que son críticas en la cadena de valor de la Organización.

Aumentar la productividad y competitividad de **16 pymes** claves dentro de la cadena de valor de las empresas de la Organización Carvajal, a través del desarrollo de un modelo diseñado a la medida de sus necesidades.

Estrategia



Reto 2012

Cada empresa participante deberá implementar los planes formulados en la primera fase del proyecto y establecer indicadores de impacto y de gestión para verificar el cumplimiento de las metas y de los objetivos establecidos. La Organización y el CNP harán acompañamiento a esta tercera fase.

Generalidades del proyecto

Empresas participantes	Áreas de formación	Resultados	Inversión
Centro de Formación Integral Providencia	Estrategia Financiera Operaciones Mercadeo Innovación	1820 horas de capacitación en áreas de formación. Planes de acción y metas por empresa, de acuerdo con sus oportunidades de mejora en las áreas de formación	\$435.380.000
Caribe de Transportes			
C.I. Electromontajes			
Mundo Maderas			
Cimentec			
Proeval			
Esrecal			
Aislamientos Térmicos			
Procein			
Montaval			
Madera Plástica			
IPSA			
Metalmecánica de Occidente			
MPG			
Decorvidrios			
Metalicsa			

Se redujo el porcentaje de llamadas abandonadas de proveedores de **68%** a **9,3%**.

Aumentó la atención por correo electrónico de **67%** a **98,4%**.

Fortaleciendo la gestión con proveedores

Compras globales **USD832 millones** a **17.159** proveedores.

El **94%** de las compras se realizó a proveedores locales en los diferentes países.

Durante 2011 fortalecimos el modelo de atención global a proveedores para brindarles una mejor atención a través de los distintos canales de comunicación establecidos para tal fin.



12 Informe de revisión independiente

Revisión independiente del Informe de Sostenibilidad 2011 de CARVAJAL S.A.

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del informe anual de sostenibilidad del año 2011 a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3), así como los indicadores centrales propuestos en dicha Guía. Por lo anterior, en nuestra revisión no se verificaron datos de ejercicios anteriores que se hayan incluido para efectos comparativos.

Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la norma ISAE 3000 -International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information- emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Administración, así como a las diversas unidades de Carvajal que han participado en la elaboración del Informe de Sostenibilidad y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo, que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Carvajal para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe de Sostenibilidad 2011.
- Análisis de la adaptación de los contenidos e indicadores del reporte de sostenibilidad a los recomendados en la Guía G3 de GRI.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés, a través del análisis de la información interna y los informes disponibles de terceros.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión, con base en la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluidos en el Informe de

Sostenibilidad 2011 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Carvajal.

Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Sostenibilidad 2011 contenga errores significativos o no haya sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3). De acuerdo con nuestra revisión de indicadores y contenidos consideramos que el reporte cumple los requisitos del nivel de calificación B+ según los estándares GRI.

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Vicepresidencia de Gestión Humana de Carvajal nuestras recomendaciones para consolidar los procesos, programas y sistemas relacionados con la gestión de la sostenibilidad. Las recomendaciones más relevantes se refieren a:

- Establecer metas específicas sobre algunos temas clave de gestión sostenible, evidenciándole así a los grupos de interés el compromiso de Carvajal por gestionar su impacto.
- Continuar fortaleciendo la presentación de información de sostenibilidad consolidada de todas sus operaciones internacionales en su Informe de Sostenibilidad. Lo anterior, dado que los demás países deben enviar sus reportes teniendo en cuenta los lineamientos estratégicos definidos por la dirección corporativa.
- Identificar temas clave, los cuales le facilitarán a Carvajal dar el paso a un informe integrado.

Responsabilidades de la Dirección de Carvajal y de Deloitte

- La preparación del Informe de Sostenibilidad 2011, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Vicepresidencia de Gestión Humana de Carvajal, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente, basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este Informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Carvajal, de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de Carvajal.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión limitada es sustancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de Sostenibilidad 2011 de Carvajal.

DELOITTE & TOUCHE LTDA.

Jorge Enrique Múnera D.

Socio



Cali, marzo de 2012.

13 Tabla GRI índice de indicadores

Contenido

CONTENIDO GRI	Respuesta 2011
Estrategia y análisis	
1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización.	Pág. 7 - Carta del presidente
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Pág. 7 - Carta del presidente
Perfil de la organización	
2.1 Nombre de la organización	Carvajal S.A.
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	Pág. 14 - Perfil de la Organización
2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	Pág. 8 - Gobierno corporativo
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	La sede principal de la Organización Carvajal se encuentra ubicada en Cali - Colombia. Dirección: Calle 29 Norte No. 6 A - 40.
2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas.	Pág. 18 - Perfil de la Organización
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Carvajal S.A.
2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Pág. 18 - Perfil de la Organización
2.8 Dimensiones de la organización informante.	Pág. 17 - Perfil de la Organización
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Pág. 7 - Carta del presidente
2.10 Premios y distinciones obtenidas durante el periodo.	Pág. 28 - Premios y distinciones
PARÁMETROS DE LA MEMORIA	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
3.1 Periodo cubierto por la información incluida en la memoria	Pág. 21 - Acerca de este informe
3.2 Fecha de la memoria anterior (Si la hubiere)	El informe anterior es el Informe de Sostenibilidad 2010 de la Organización Carvajal
3.3 Ciclo de presentación de la memoria (anual, bianual)	Este informe se presenta anualmente.
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Para mayor información puede contactarse a la dirección de RSE y Bienestar corporativos, mail: apizarro@carvajal.com.co
Alcance y cobertura de la memoria	
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria	Pág. 21 - Acerca de este informe
3.6 Cobertura de la memoria (países, divisiones, filiales)	Pág. 21 - Acerca de este informe
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance y la cobertura de la memoria.	Pág. 21 - Acerca de este informe
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar la comparabilidad entre periodos.	La Organización Carvajal tiene un negocio conjunto (Contact Center Americas) en el cual es socio mayoritario y se reporta toda la información de este negocio
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	Para los indicadores que no se midan bajo estándares GRI, se presentarán comentarios que permiten entender la metodología y supuestos utilizados para su cálculo
3.10 Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	En el informe del año 2011 no hay reexpresión de información de memorias anteriores.
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados a la memoria.	Para este informe se fortaleció el método de cálculo y consolidación de la Información a nivel global.

CONTENIDO GRI	Respuesta 2011
INDICE DEL CONTENIDO DEL INFORME	
3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria.	Pág. 80 - Tabla GRI.
VERIFICACIÓN	
3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Pág. 78 - Informe de revisión independiente.
GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
Gobierno	
4.1 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Pág. 8 - Gobierno corporativo.
4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (de ser así explicar su función dentro de la organización y las razones que lo justifican).	El Presidente de la Junta Directiva de Carvajal, es Alberto Carvajal, el cual no cuenta con un cargo ejecutivo en las empresas de la Organización.
4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	La Junta Directiva de Carvajal cuenta con nueve miembros, de los cuales cinco son miembros externos.
4.4 Mecanismos de los accionistas y los empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	La relación de los accionistas con el Corporativo se hace a través de la Secretaria General de Presidencia.
4.5 Vinculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	Contamos con el Plan de Compensación con base en resultados, que tiene como objetivo crear un incentivo importante para que el Grupo Directivo de las empresas de la Organización Carvajal se enfoque en generar, de manera sostenida, valor económico para sus inversionistas. El incentivo para que esto se lleve a cabo es compartir con el Grupo Directivo parte del valor económico generado año tras año.
4.6 Procedimientos implementados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	Pág. 12 - Principios y políticas.
4.7 Procedimientos de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar las estrategias de la organización en los aspectos económicos, ambientales y sociales.	El reglamento de la junta directiva estipula que para el mejor desarrollo de sus funciones, los miembros del máximo órgano de gobierno deben cumplir con la experiencia y la formación académica y contar con suficiente conocimiento del sector de la empresa.
4.8 Declaración de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, social y ambiental, y el estado de su implementación.	Pág. 4 - Misión, Visión y Valores.
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	La Junta Directiva de Carvajal realiza reuniones mensuales con presencia del presidente corporativo y los vicepresidentes corporativos. Además se cuenta con el Comité Corporativo de Auditoría y con el Comité de Nombramientos, Remuneración y Gobierno
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, social y ambiental.	Dentro de las funciones del Comité de Remuneraciones, Nombramientos y Gobierno Corporativo está el evaluar y nombrar las juntas directivas de las empresas cada año. En el año 2011 se realizó una evaluación a la Junta Corporativa de Carvajal con Egon Zehnder.
Compromisos con iniciativas externas	
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Pág. 22 - Gestión de riesgos.
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Pág. 55-61 - Comunidades.
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Pág. 27 Asociaciones en las que participamos
Participación de los grupos de interés	
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Pág. 23 - Avances de Responsabilidad Social de la Organización Carvajal
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Pág. 23 - Avances de Responsabilidad Social de la Organización Carvajal
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Pág. 23 - Avances de Responsabilidad Social de la Organización Carvajal
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Pág. 23 - Avances de Responsabilidad Social de la Organización Carvajal

Económico

GRI	Indicador	Tipo	Información 2011	Alcance
	DESEMPEÑO ECONÓMICO			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Principal	Pág. 17 - Perfil de la Organización	Total
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la Organización debido al cambio climático.	Principal	Debido al cambio climático durante el año 2011 la operación de Carvajal Pulpa y Papel se vio afectada fundamentalmente por un factor: el desabastecimiento de bagazo, el cual es nuestra principal materia prima para la fabricación de papel. Estos efectos son atribuidos a la ola invernal que se presentó en Colombia desde el segundo semestre de 2010 hasta el segundo semestre de 2011. Por otra parte varios de nuestros negocios se vieron afectados por el deterioro de la infraestructura vial nacional. Pág. 50 - Temas especiales: Colombia Humanitaria.	Parcial
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Principal	Pág. 50 - Pensionados y Jubilados.	Total
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Principal	La Organización Carvajal recibió varias ayudas financieras por diversas iniciativas: proyectos de carácter de innovación tecnológica, participación de operaciones en Zona Franca, desarrollo de software y programas de inclusión laboral para personal en situación de discapacidad. Las cifras de estas ayudas se consideran información confidencial de la Organización y fueron validadas por el ente verificador.	Parcial

GRI	Indicador	Tipo	Información 2011	Alcance
	PRESENCIA EN EL MERCADO			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	Adicional	El 7% de nuestros colaboradores se encuentran en el salario mínimo local en los países donde tenemos operaciones.	Total
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Principal	Pág. 75 - Piloto de desarrollo de proveedores. Pág. 76 - Fortaleciendo la gestión con proveedores.	Total
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	Principal	Pág. 36 - Nuestra alta gerencia	Total
	IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS			
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie .	Principal	Pág. 56 - Fundación Carvajal. Pág. 58-59 - Fundación Propal.	Total
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Adicional	Actualmente no se reporta este indicador. Se espera reportarlo en los siguientes informes.	No se reporta

Ambiental

GRI	Indicador	Tipo	Información 2011	Tipo
	MATERIALES			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Principal	Pág. 63 - Materiales usados en nuestros procesos	Parcial
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Principal	Actualmente las Empresas Carvajal Pulpa y Papel y Carvajal Empaques (rígidos) cuentan con un aprovechamiento entre el 90 y 100% del desperdicio estructural generado en el proceso, lo que permite utilizarlo nuevamente como materia prima.	Parcial
	ENERGÍA			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Principal	Pág. 64 - Consumo total de energía directa.	Total
EN4	Consumo indirecto de energía, desglosado por fuentes primarias.	Principal	Pág. 64 - Consumo total de energía indirecta.	Total
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Adicional	Pág. 68 - Iniciativas destacadas: Estudio diagnóstico sobre eficiencia energética.	Parcial
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Adicional	No es un indicador material para Carvajal.	No material
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Adicional	La Organización cuenta con herramientas de comunicación como las videoconferencias, las webex y las teleconferencias, que permiten disminuir el transporte terrestre y aéreo de nuestros colaboradores, lo que genera menor impacto ambiental.	No se reporta
	AGUA			
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Principal	Pág. 65 - Agua: captación de agua	Total
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Adicional	No hay afectación de fuentes de agua por captación. Pág. 65 - Agua.	Total
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Adicional	Actualmente no se reporta este indicador. Se espera reportarlo en los siguientes informes.	No se reporta

GRI	Indicador	Tipo	Información 2011	Tipo
	BIODIVERSIDAD			
EN11	Descripción de terrenos/ aguas adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Principal	Las plantas o sus áreas de influencia no se ubican en espacios naturales protegidos y no protegidos con alta biodiversidad.	No material
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Principal	Las plantas o sus áreas de influencia no se ubican en espacios naturales protegidos y no protegidos con alta biodiversidad.	No material
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Adicional	Pág. 50 - Temas especiales: Carvajal Educación México. Pág. 68 - Reforestación.	Total
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Adicional	Las plantas o sus áreas de influencia no se ubican en espacios naturales protegidos y no protegidos con alta biodiversidad.	No material
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Adicional	Las plantas o sus áreas de influencia no se ubican en espacios naturales protegidos y no protegidos con alta biodiversidad.	No material
	EMISIONES, EFLUENTES Y RESIDUOS			
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Principal	Actualmente no se reporta este indicador. Se espera reportarlo en futuros informes.	No se reporta
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Principal	Actualmente no se reporta este indicador. Se espera reportarlo en futuros informes.	No se reporta
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Adicional	Actualmente no se reporta este indicador. Se espera reportarlo en futuros informes.	No se reporta
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	Principal	Actualmente no se reporta este indicador. Se espera reportarlo en futuros informes.	No se reporta
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Principal	Pág. 68 - Emisiones	Total

GRI	Indicador	Tipo	Información 2011	Tipo
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Principal	Pág. 65 - Vertimientos	Total
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Principal	Pág. 66 - Residuos	Total
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Principal	Actualmente no se reporta este indicador. Se espera reportarlo en los siguientes informes.	No se reporta
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Adicional	No es un indicador material para Carvajal.	No material
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Adicional	No se identificaron casos en el periodo 2011 donde los vertimientos de agua afectaran significativamente recursos hídricos y hábitats.	Total
PRODUCTOS Y SERVICIOS				
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Principal	Pág 72 - Nuestros Clientes: Lanzamiento Earthpact.	Total
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Principal	Pág. 67 - Residuos generados por empresa. Pág. 67 - Residuos reciclados y aprovechados. Pág. 68 - Iniciativas destacadas: Carvajal Empaques, CEMPRE.	Total
CUMPLIMIENTO				
EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Principal	Ninguna empresa tuvo sanciones ambientales.	Total
TRANSPORTE				
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Adicional	Actualmente no se reporta este indicador. Se espera reportarlo en futuros informes.	No se reporta
GENERAL				
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Adicional	Pág. 63 - Inversión en gestión ambiental en 2011.	Total

Social

GRI	Indicador	Tipo	Información 2011	Alcance
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE				
EMPLEO				
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Principal	Pág. 33 - Nuestro talento humano	Total
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Principal	Pág. 34 - Nuestro talento humano	Total
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Adicional	Pág. 40 - Bienestar. Pág. 43 - Beneficios sociales.	Total
RELACIONES EMPRESA/ TRABAJADORES				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Principal	Pág. 36 - Derechos laborales	Total
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Principal	Pág. 50 - Gestión del cambio.	Total
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Adicional	Pág 46 - Seguridad industrial y salud ocupacional	Total
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Principal	Pág 46-47 - Seguridad industrial y salud ocupacional	Total
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Principal	Pág 48 - Iniciativas destacadas	Total

GRI	Indicador	Tipo	Información 2011	Tipo
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Adicional	La Organización Carvajal cumple con las normativas de seguridad y salud para el 100% de los colaboradores en los países donde opera.	Total
	FORMACIÓN Y EDUCACIÓN			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Principal	Pág 38-39 - Capacitación y formación. Pág 69 - Medio ambiente.	Total
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que los apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Adicional	Pág 36 - Gestión de alto desempeño. Pág 37 - Líderes de hoy y del futuro. Pág 50 - Pensionados y jubilados.	Total
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Adicional	Pág 39 - Evaluaciones de desarrollo y desempeño.	Total
	DIVERSIDAD Y OPORTUNIDAD			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Principal	Pág 34 - Colaboradores por genero. Pág 34 - Colaboradores por rango de edad. Pág 36 - Nuestra alta gerencia.	Total
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Principal	Actualmente no se reporta este indicador. Se espera reportarlo en los siguientes informes.	No se reporta
	INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS			
	PRÁCTICAS DE DIRECCIÓN			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Principal	La Organización cuenta con un Manual de Adquisiciones, en el cual se evalúan temas sociales y ambientales para las posibles compras.	Total
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Principal	La Organización Carvajal actualmente no cuenta con análisis en materia de derechos humanos para sus distribuidores. Se espera implementar estas medidas en próximos años.	No se reporta

GRI	Indicador	Tipo	Información 2011	Tipo
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Adicional	Carvajal cuenta con el libro de Políticas y Principios que está a disposición de todos los colaboradores. Para el caso de nuevos colaboradores, en el proceso de contratación se les comparten las políticas y valores de la Organización.	Parcial
	NO DISCRIMINACIÓN			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Principal	No se presentaron incidentes de discriminación durante el año 2011.	Total
	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN			
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Principal	Pág. 36 - Derechos laborales.	Total
	EXPLOTACIÓN INFANTIL			
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principal	Pág. 36 - Derechos laborales.	Total
	TRABAJOS FORZADOS			
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principal	Pág. 36 - Derechos laborales.	Total
	PRÁCTICAS DE SEGURIDAD			
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Adicional	El 100% de nuestro personal de seguridad ha recibido durante el año 2011 formación en los temas de seguridad que incluyen aspectos de derechos humanos. Este mismo lineamiento lo cumplen nuestras empresas contratistas de seguridad.	Total
	DERECHOS DE LOS INDÍGENAS			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Adicional	La Organización Carvajal cuenta con una planta cercana a asentamientos indígenas y durante 2011 no se presentó ningún incidente de violación a los derechos de los indígenas.	Total

GRI	Indicador	Tipo	Información 2011	Tipo
	INDICADORES DE DESEMPEÑO DE SOCIEDAD			
	COMUNIDAD			
S01	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa .	Principal	Pág. 50 - Temas especiales: Consolidación de operación de Carvajal Soluciones de Comunicación.	Total
	CORRUPCIÓN			
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Principal	Durante todo el año los auditores internos de la Organización (actualmente en outsourcing con una firma auditora) hacen auditorías internas de control al 100% de las unidades de negocio de la Organización.	Total
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Principal	En el año 2011 se estructuró y desarrolló el Sistema de Prevención de Lavado de Activos para todas las empresas de la Organización Carvajal. Dicho programa cuenta con una política y el Manual de Procedimientos. La instrucción de aplicación fue enviada a todos los colaboradores de Colombia, por parte del Vicepresidente Financiero, quien preside el Comité de Cumplimiento, máximo ente de control de este sistema. También se comunicó este Sistema a las Juntas Directivas y cargos estratégicos de la Organización y se capacitaron 110 colaboradores de las áreas críticas de la Organización Carvajal. Con el fin de dar apoyo al sistema se desarrolló e implementó una herramienta tecnológica a nivel de Colombia, que permite contar con alertas tempranas para clientes y proveedores.	Total
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Principal	Durante 2011 tuvimos un incidente de corrupción, donde se realizó una investigación por las áreas financiera y de Gestión Humana del negocio. Dos personas fueron desvinculadas.	Total

GRI	Indicador	Tipo	Información 2011	Tipo
	POLÍTICA PÚBLICA			
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i> .	Principal	Nuestro negocio de Educación tiene relación estrecha con los ministerios y secretarías de educación en los países en los que tiene presencia y conjuntamente desarrollan proyectos de educación. La Organización participa también a través de comités gremiales y de los sectores.	Total
S06	Valor total del aporte financiero y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Adicional	Durante el año 2011 la Organización Carvajal hizo aportes a los partidos políticos. Se considera información confidencial y fue validado por el ente verificador.	Parcial
	COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL			
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Adicional	La Organización Carvajal no tienen prácticas relacionadas con monopolios en ninguno de los sectores que atendemos.	Total
	CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Principal	Actualmente no se reporta este indicador. Se espera reportarlo en los siguientes informes.	No se reporta
	INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO			
	SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en caso de ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Principal	Pág. 26 - Certificaciones.	Parcial
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Principal	Actualmente no se reporta este indicador. Se espera reportarlo en los siguientes informes.	No se reporta

GRI	Indicador	Tipo	Información 2011	Tipo
	ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Principal	Actualmente no se reporta este indicador. Se espera reportarlo en los siguientes informes.	No se reporta
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Adicional	Actualmente no se reporta este indicador. Se espera reportarlo en los siguientes informes.	No se reporta
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Adicional	Pág. 73 - Nuestros clientes: estrategia definida.	Parcial
	COMUNICACIONES DE MARKETING			
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Principal	Actualmente no se reporta este indicador. Se espera reportarlo en los siguientes informes.	No se reporta
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Adicional	Actualmente no se reporta este indicador. Se espera reportarlo en los siguientes informes.	No se reporta
	INTIMIDAD DEL CLIENTE			
PR8	Número total de reclamos debidamente fundamentados en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Adicional	En el año 2011 las empresas realizaron una evaluación de sus controles de seguridad y de la cultura de manejo de información, basadas en la norma ISO 27002. De acuerdo con estos lineamientos se identificó una línea base. Teniendo en cuenta la Política de Seguridad, la Gestión de Activos y la Gestión de Incidentes se establecen objetivos y planes de acción para el cierre de la brechas.	Parcial
	CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
PR9	Costo de aquellas multas significativas, fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Principal	Actualmente no se reporta este indicador. Se espera reportarlo en los siguientes informes.	No se reporta

Carvajal S.A.
Calle 29 Norte No. 6A-40
Cali, Colombia
Teléfono +57(2) 667 5011

www.carvajal.com

