

Informe de Sostenibilidad Carvajal S.A. 2012



Carvajal 

MARCA LA DIFERENCIA

Contenido

1. Misión, visión y valores P. 4	2. Carta del presidente P. 5	3. Nuestra Organización P. 7	4. Acerca de este informe P. 8	5. Modelo de sostenibilidad P. 8	6. Participación de los grupos de interés P. 10
7. Premios y certificaciones P. 14	8. Nuestra gestión económica P. 18	9. Nuestra gestión social P. 24	10. Nuestra gestión ambiental P. 48	11. Informe de verificación independiente – Deloitte P. 58	12. Tabla GRI P. 60

1. Misión, visión y valores

Visión

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

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 servicios y productos innovadores, competitivos y rentables para garantizar un desarrollo sostenible.

Valores

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

2. Carta del presidente

Tenemos el gusto de presentar el Tercer Informe de Sostenibilidad de Carvajal S.A., certificado por Deloitte, entidad que nos ha otorgado la calificación A+, con lo que hemos ascendido dos niveles con respecto a la calificación que recibió el Informe de 2011. De este modo, nuestra Organización se ubica en el grupo de las empresas que han alcanzado el nivel más alto de aplicación de la guía y otros elementos de la metodología GRI, Global Reporting Initiative, en la elaboración de memorias de sostenibilidad.

Los compromisos de sostenibilidad de nuestra Organización están enfocados hacia cada uno de nuestros públicos de interés. Con el grupo de accionistas: maximizar la rentabilidad y garantizar la continuidad de los negocios a nivel global. Con nuestros colaboradores: ser una empresa familiarmente responsable. Con los clientes: el reto consiste en innovar, satisfacer sus necesidades y generar lealtad por parte de ellos. Con los proveedores: estamos afianzando relaciones de largo plazo, que contribuyan al mejoramiento de su competitividad. Con la comunidad: tenemos el compromiso con el uso sostenible de los recursos. En torno a estos compromisos estuvimos enfocando nuestra gestión durante todo el año.

En 2013 continuaremos con los procesos establecidos, haciendo más eficientes nuestros resultados, optimizando nuestros procesos y apalancando proyectos de innovación que nos permitan fortalecer nuestra gestión hacia los grupos de interés, procurando siempre la sostenibilidad de la Organización.

Cordialmente,



Bernardo Quintero Balcázar
Presidente Carvajal S.A.

3. Nuestra Organización

Junta Directiva
Bernardo Quintero Balcázar
 Presidente Carvajal S.A.

Junta Directiva de Carvajal S.A.
 Mary Alice Crump Carvajal
 Nicanor Restrepo Santamaría
 Isaac Yanovich Farbaiarz
 Alejandro Zaccour Urdinola
 Roberto Pizarro Mondragón
 Luis Ernesto Mejía Castro
 Alfredo Carvajal Sinisterra
 Alberto Carvajal Cabal
 Manuel Steremberg Carvajal

Corporativo
Presidente
 Bernardo Quintero Balcázar

Vicepresidente Financiero
 Óscar Darío Morales

Vicepresidente de Desarrollo Organizacional
 Pedro Felipe Carvajal Cabal

Vicepresidente de Innovación
 Manuel José Carvajal de Roux

Vicepresidente Jurídico
 Carlos Alberto Martínez Rentería

Secretaria de la Junta Directiva
 María Clara Montalvo Forero

Las empresas Carvajal y sus presidentes

Carvajal Empaques S.A.
 Roberto Sierra Mercado

Carvajal Tecnología y Servicios S.A.S.
 Carlos Manuel Pérez García

Carvajal Educación S.A.S.
 Gladys Helena Regalado Santamaría

Carvajal Información S.A.S.
 Eric Hamburger Barraza

Carvajal Pulpa y Papel S.A.
 Eugenio Castro Carvajal

Carvajal Espacios S.A.S.
 Jorge Arturo Pinto Serrano

Carvajal Soluciones de Comunicación S.A.S.
 Álvaro Salazar Molina

Estamos presentes en:

- Argentina
- Brasil
- Chile
- Colombia
- Costa Rica
- Ecuador
- El Salvador
- Guatemala
- México
- Nicaragua
- Panamá
- Perú
- Puerto Rico
- Estados Unidos
- Venezuela

Nuestras Empresas

Carvajal Educación
 Descripción
 Contribuye a la educación en América Latina, ofreciendo un portafolio integral de contenidos 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
 Ubicado en el negocio de soluciones de publicidad e información comercial, se orienta 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 y cartulinas para empaques, utilizando la fibra de la caña de azúcar como materia prima básica.

Carvajal Soluciones de Comunicación
 Descripción
 Brinda a sus clientes productos y servicios de impresión con calidad, seguridad y cumplimiento en tiempos de entrega y precios competitivos.

Carvajal Tecnología y Servicios
 Descripción
 Transforma el desempeño de la cadena de valor de sus clientes en diversos sectores de la industria en Latinoamérica, a través de soluciones integrales de tercerización de procesos de negocio y tecnologías de información.



4. Acerca de este informe

Este tercer informe de sostenibilidad –el segundo verificado externamente–, que compartimos con nuestros grupos de interés, refleja los cambios, logros y retos del año 2012 que orientaron la gestión sostenible de la Organización Carvajal.

El informe presenta los alcances consolidados de nuestras empresas en los países donde opera cada una de ellas. Los resultados y avances de la gestión siguen el direccionamiento del Global Reporting Initiative - GRI G3, que es un marco metodológico para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

El informe expone los asuntos más significativos para la Organización, que apuntan a los compromisos con la sostenibilidad definidos y declarados en nuestro modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Como parte del fortalecimiento de estos asuntos, la Organización ha definido una alineación entre los componentes de la estrategia, los riesgos y los asuntos de RSE, con el fin de desarrollar iniciativas que tengan mayor impacto y valor para nuestros diferentes grupos de interés.

5. Modelo de sostenibilidad

Durante 2012 nuestro modelo de Responsabilidad Social Empresarial se fortaleció con una óptica estratégica, tras evaluar el equilibrio que debe existir entre los asuntos económicos, sociales y ambientales, a partir de la planeación estratégica y de los riesgos identificados para cada empresa.

Nuestro proceso de equilibrio entre lo económico, lo social y lo ambiental se inicia con un trabajo de autoevaluación de los asuntos de RSE, que se cruzan con los temas estratégicos que ha definido la Organización y con los riesgos identificados. Esta evaluación permite establecer los aspectos más relevantes y de mayor impacto en sostenibilidad para la Organización Carvajal.

Ver modelo de sostenibilidad en la página 7.

Modelo de sostenibilidad

Entradas

- Ejes y líneas estratégicas
- Riesgos estratégicos
- Lineamientos corporativos de RSE y sostenibilidad



Salida

- Creación de valor sostenible
- Reputación

Comunicaciones

ISO 26000 - Pacto Global - GRI

6. Participación de los grupos de interés

En nuestro conglomerado empresarial existe un conjunto de grupos de interés con los que se interactúa de diversas maneras:



Accionistas Interacción:

La presidencia corporativa realiza reuniones semestrales con los accionistas, en las cuales comparte los resultados de su gestión y los logros alcanzados. Asimismo, se efectúa anualmente la Asamblea Ordinaria de Accionistas, antes de la cual se lleva a cabo una reunión informativa para profundizar y detallar a los accionistas los resultados y logros del año anterior. Diversos miembros de la familia Carvajal forman parte de la Junta Directiva de la Organización Carvajal y de juntas directivas de las empresas.

En la página web se publica toda la información relevante de la Organización.



Cientes Interacción:

Cada año se realizan los estudios de lealtad a nivel global, los cuales permiten a las empresas identificar fortalezas y debilidades, a partir de las cuales se establecen planes de acción orientados a satisfacer a nuestros clientes. De igual manera, cada empresa cuenta con su proceso de atención de quejas y reclamos, y procesos de auditoría.



Proveedores Interacción:

La relación con nuestros proveedores se realiza a través de una plataforma tecnológica para atender sus inquietudes y reclamos. Ello permite mejoras en cada uno de los procesos internos.

Además, se desarrolla una encuesta de asuntos de RSE, que permite conocer a nuestros proveedores desde la gestión que realizan dentro de sus empresas, lo que sirve para identificar oportunidades de mejora y brindarles apoyo en sus avances.

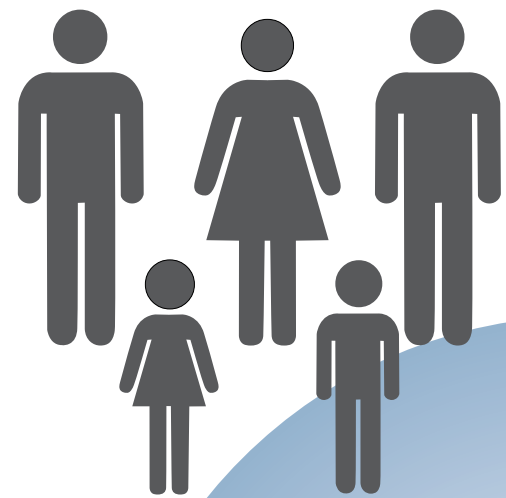


Estudiantes universitarios y profesionales Interacción:

Durante el año 2012 se crearon diversas iniciativas que les permitieron a los estudiantes universitarios tener contacto directo con la Organización, lo que les dio la oportunidad de presentar proyectos que ofrecieran solución a problemáticas reales de nuestras empresas y pudieran implementarlas.

También se hizo presencia en las ferias laborales y universitarias que realizan las instituciones educativas, no solo para dar a conocer la Organización a los estudiantes y egresados, sino también para atraer nuevos talentos profesionales a las empresas, actividad que se fortaleció por la comunidad creada en Twitter, @EmpleoCarvajal, que busca estar en constante diálogo con ellos e informarles las vacantes para profesionales. Igualmente se incursionó en Facebook con la comunidad PractiCarvajal, dirigida a estudiantes universitarios, técnicos y tecnólogos que están en búsqueda de prácticas o pasantías.





Colaboradores y sus familias

Interacción:

La Organización cuenta con políticas de participación, puertas abiertas y comunicación, que establecen una relación de doble vía con los colaboradores y sus familias. Cada año se realiza la encuesta de clima laboral y liderazgo. Una vez al mes se efectúa una reunión entre jefes y colaboradores, denominada grupo primario, y anualmente se ha institucionalizado un espacio para evaluar el desempeño y el desarrollo de cada colaborador. Como medios de comunicación, los colaboradores tienen a su disposición la información de toda la Organización a través de la intranet, la red social interna, además de comunicados, informativos y campañas de comunicación que permiten mantener el sentido de pertenencia y orgullo por la Organización.

En cuanto a las familias, anualmente se estructuran planes de bienestar que incluyen actividades sociales, recreativas y lúdicas, que permiten la integración entre la Organización y las familias de sus colaboradores.



Comunidad

Interacción:

Se hizo un acercamiento a las comunidades de las áreas de influencia en Colombia a través de la Fundación Carvajal y de la Fundación Propal, las cuales han desarrollado iniciativas orientadas a fortalecer las comunidades en el Valle del Cauca. Por otro lado, los colaboradores apoyan a la Fundación Casa Colombia con aportes que van dirigidos a la educación y a la salud de la población infantil vulnerable.



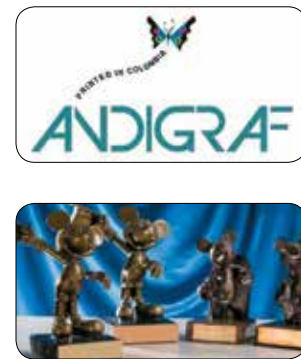
Instancias que velan por el medio ambiente

Interacción:

El diálogo se estableció a partir de comités gremiales, entes de certificación, auditorías internas y comités temáticos de gestión ambiental. Igualmente, se atendieron las auditorías que anualmente hace la International Finance Corporation (IFC), miembro del Banco Mundial, que es la principal institución internacional que centra su labor en el sector privado de los países en vía de desarrollo.



7. Premios y certificaciones



7.1. Premios

Durante 2012 se recibieron los siguientes premios:

Organización Carvajal

- Reconocimiento, por parte de MERCO, de la octava posición en el ranking Merco Personas, de las empresas donde los colombianos quieren trabajar. También ocupó el noveno puesto en el ranking de Calidad laboral y el sexto en el de Reputación interna.
- Premio México – CEMEX 2012 por Desarrollo Empresarial con Responsabilidad Social.

Fundación Carvajal

- Mención de honor del premio Mérito al Desarrollo Regional de América Latina y el Caribe Juscelino Kubitschek, por parte del Banco Interamericano de Desarrollo, BID.
- En los premios Portafolio 2012, obtuvo el primer lugar en la categoría Aporte a la Comunidad, entre más de 90 organizaciones sociales nominadas. Este premio reconoce la labor que las instituciones sin ánimo de lucro realizan de manera específica en favor de los más necesitados y que contribuyen con su trabajo a hacer de Colombia un mejor país.

Carvajal Educación

- En conjunto con Carvajal Tecnología y Servicios, recibió el premio a “La solución más innovadora de 2012” en el pasado Intel Learning Alliance Summit, gracias al proyecto EDUCA.
- En los premios Andigraf 2012 obtuvo el primer lugar en las categorías cuadernos con tapa dura y cuadernos cosidos, anillados o espiralados, con Durabook Kiut y Street Racer, respectivamente, y el segundo lugar en cuadernos cosidos, anillados o espiralados, con la referencia Messi.
- Galardones Disney a la Mejor Trayectoria 2012 – Venezuela y al Licenciario con Mejor Distribución 2012 – Colombia.
- En el galardón Theobaldo de Nigris recibió Gráfica de Oro y Certificado de Calidad en cuadernos y en carpetas impresas a 4 o más colores.

Carvajal Empaques

En los premios Andigraf 2012 obtuvo el primer lugar en la categoría de estuches en microcorrugado, con Vodka Montesskaya Apple de la FLA, y de rotograbado, con Boston Blue, de Philip Morris.

Carvajal Información

- Colciencias le otorgó una certificación como empresa que aporta al desarrollo del país desde el ámbito del conocimiento y la construcción de capacidades para la ciencia, la tecnología y la innovación, y que propicia desarrollo y bienestar a los colombianos gracias a su proyecto Evolución.

Carvajal Pulpa y Papel

- El Instituto alemán ISEGA le otorgó el certificado ISEGA por su cartulina “Earth Pact Natural Grease Resistant”. El certificado ISEGA avala estándares de calidad en empaques de alimentos.
- Reconocimiento de la CVC a la excelencia en la gestión ambiental empresarial en el Valle del Cauca - Categoría Gran Empresa.

Carvajal Soluciones de Comunicación

- En los premios Andigraf 2012 alcanzó el primer lugar con una muestra de *El Espectador*, y el segundo lugar con la referencia Falabella.

Carvajal Tecnología y Servicios

- En México, el premio “Super Empresas 2012” de la revista mexicana Expansión.
- Mención de Honor en los premios WITSA 2012 en Vancouver, Canadá, a la solución Unidos.

Contact Center Américas

Otorgados por la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO, recibió:

- Premio oro en la categoría Mejor operación de tercerización de procesos, por su caso de éxito “En tiempos adversos contamos con alguien que nos dice a dónde ir”. Este caso también recibió el premio bronce en la categoría Mejor estrategia de servicio al cliente.
- Premio bronce en la categoría Mejor contribución tecnológica, por su caso de éxito “Video llamada – atención personalizada virtual, una nueva dimensión en el contacto con sus clientes”.

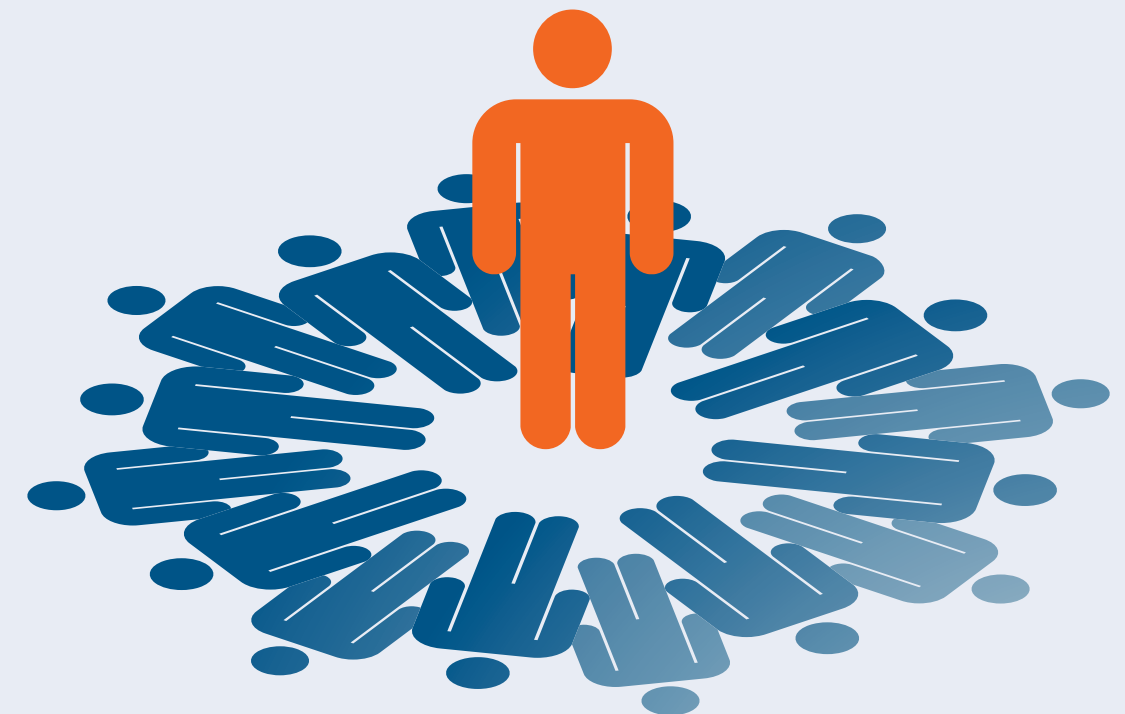
7.2. Certificaciones

Durante el año 2012 las empresas 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 los productos y servicios, contar con ambientes de trabajo seguros y saludables, y respetar el medio ambiente.

CERTIFICACIONES			
PAÍSES	OHSAS 18001	ISO 14001	ISO 9001
COLOMBIA	<ul style="list-style-type: none"> * Carvajal Educación * Carvajal Empaques (Ginebra) * Carvajal Información * Carvajal Pulpa y Papel * Carvajal Soluciones de Comunicación * Carvajal Servicios * Carvajal Tecnología (ITO y facturación electrónica) 	<ul style="list-style-type: none"> * Carvajal Educación * Carvajal Empaques (Ginebra) * Carvajal Información (Bogotá) * Carvajal Pulpa y Papel * Carvajal Soluciones de Comunicación * Carvajal Tecnología (ITO y facturación electrónica) 	<ul style="list-style-type: none"> * Carvajal Educación * Carvajal Empaques (Ginebra) * Carvajal Información * Carvajal Pulpa y Papel * Carvajal Soluciones de Comunicación * Carvajal Tecnología (ITO y facturación electrónica) * Carvajal Servicios
MÉXICO	<ul style="list-style-type: none"> * Carvajal Educación 	<ul style="list-style-type: none"> * Carvajal Educación 	<ul style="list-style-type: none"> * Carvajal Educación
BRASIL	<ul style="list-style-type: none"> * Carvajal Información (São Paulo) 	N.A.	<ul style="list-style-type: none"> * Carvajal Información

Asociaciones en las que la Organización participa

ANDIGRAF (Asociación Colombiana de la Industria Gráfica)	CIGRAF (Centro de Desarrollo Tecnológico para la Competitividad de la Industria de la Comunicación Gráfica)
ANDI (Asociación Nacional de Empresarios de Colombia)	ACRIP Valle (Asociación de Gestión Humana)
AMCHAM (Cámara de Comercio Colombo Americana)	ACOTEPAC (Asociación Colombiana de Técnicos de la Industria de Pulpa y Papel)
AFEMVA (Asociación para la Formación de Empresarios del Valle)	Comité local de vecinos del área de Acopi, Yumbo
ASOCAÑA (Asociación de Cultivadores de Caña de Azúcar de Colombia)	COVINOC (Compañía de Vigilancia Nacional de Crédito)
FEDY (Fundación Empresarial para el Desarrollo de Yumbo)	FENALCO (Federación Nacional de Comerciantes)
CORPOPALO (Corporación para el Manejo Integral y Recuperación de la Cuenca del río Palo)	Superintendencia de Sociedades



Nuestra gestión económica

8

Compromiso de sostenibilidad:
maximizar la rentabilidad y garantizar la continuidad de los negocios a nivel global.

Ventas:
COP \$3.238.271

Utilidad operacional:
COP \$176.794

Ebitda:
COP \$361.504

Activos:
COP \$3.931.203

Patrimonio:
COP \$1.311.423

Valor económico directo distribuido:
COP \$2.726.614

Relación activo corriente / pasivo total
79%

Valor económico directo creado:
COP \$3.236.776

*Cifras en millones de pesos.

8.1 Gestión con nuestros clientes

Nuevos desarrollos

Carvajal Educación	Plan de lectura y escritura Norma, Serie Grafiti . Producto Educa , un servicio que busca mejorar la calidad de la educación a través de la integración de los contenidos curriculares y la tecnología.
Carvajal Empaques	Vaso impreso en polipropileno para jugos Soka de Alpina, 100% potencialmente reciclable, lo que reduce costos, desperdicios y huella de carbono. Vasos impresos para yogurt Alpina, con alta calidad de impresión, en lugar de vasos con etiqueta plástica o cartón.
Carvajal Espacios	Primer Centro de distribución automatizado de Colombia, desarrollado por Almatec. Línea de muebles para oficina, KUO . Primera tienda Tukasa , dedicada a la comercialización de muebles y accesorios para el hogar, en alianza con Alkosto.
Carvajal Información	El aplicativo móvil Gurú Cine muestra las películas que están en cartelera, las más recomendadas y las salas de cine más cercanas según la posición geográfica en la que se encuentre el usuario – Colombia . Ofertas Guia Mais presenta ofertas y descuentos en los mercados de gastronomía, turismo, belleza y bienestar – Brasil .

Compromiso de sostenibilidad: innovar, satisfacer las necesidades y generar lealtad de los clientes.

Carvajal Pulpa y Papel	Cartulina natural esmaltada , diseñada para la industria de empaque de lujo. Papel liviano resistente a la grasa , ideal para contacto directo con los alimentos.
Carvajal Tecnología y Servicios	Shopper Behavior Suite , sistema de inteligencia de mercados. Góndola Virtual , sistema de compras a través de dispositivos móviles.
Contact Center Américas	Social Media 360° , proceso integrado de escucha, análisis e interacción en redes sociales. Médico orientador , servicio de telemedicina (a la fecha ofrece niveles básicos: prevención y orientación). Oficina virtual , software y hardware especializado para operar de manera remota la atención al cliente y la recepción de PQR's. Video llamada , servicio al cliente y soporte técnico que utiliza el video.

8.2 Estudios de lealtad de nuestros clientes

Con el apoyo del Centro Nacional de Consultoría se llevó a cabo una investigación que mide la lealtad de los clientes en cuatro empresas de Carvajal: Carvajal Empaques, Carvajal Educación, Carvajal Espacios, y Carvajal Pulpa y Papel.

Carvajal Empaques



Impresiones positivas, hay posibilidad de no continuar usando

Impresiones positivas y continuarán usando

ACTITUD

Accesibles

7%

Intervenir y redireccionar

Leales

79%

Mantener y mejorar la relación

Riesgo

5%

Si son rentables, intente salvarlos

Atrapados

10%

Mejorar las inquietudes para mantener o intensificar la relación

COMPORTAMENTAL



Impresiones negativas, no requieren continuar usando

Impresiones negativas, no quieren seguir usando pero les toca

Carvajal Educación



Impresiones positivas, hay posibilidad de no continuar usando

Impresiones positivas y continuarán usando

ACTITUD

Accesibles

-%

Intervenir y redireccionar

Leales

82%

Mantener y mejorar la relación

Alto Riesgo

7%

Si son rentables, intente salvarlos

Atrapados

11%

Mejorar las inquietudes para mantener o intensificar la relación

COMPORTAMENTAL



Impresiones negativas, no requieren continuar usando

Impresiones negativas, no quieren seguir usando pero les toca

Carvajal Espacios



Impresiones positivas, hay posibilidad de no continuar usando

Impresiones positivas y continuarán usando

ACTITUD

Accesibles

4%

Intervenir y redireccionar

Leales

41%

Mantener y mejorar la relación

Alto Riesgo

26%

Si son rentables, intente salvarlos

Atrapados

29%

Mejorar las inquietudes para mantener o intensificar la relación

COMPORTAMENTAL



Impresiones negativas, no requieren continuar usando

Impresiones negativas, no quieren seguir usando pero les toca

Carvajal Pulpa y Papel



Impresiones positivas, hay posibilidad de no continuar usando

Impresiones positivas y continuarán usando

ACTITUD

Accesibles

11%

Intervenir y redireccionar

Leales

66%

Mantener y mejorar la relación

Alto Riesgo

10%

Si son rentables, intente salvarlos

Atrapados

13%

Mejorar las inquietudes para mantener o intensificar la relación

COMPORTAMENTAL



Impresiones negativas, no requieren continuar usando

Impresiones negativas, no quieren seguir usando pero les toca

Nuestra gestión social

9

Compromiso de sostenibilidad: ser una empresa familiarmente responsable.

9.1 Compromiso ético

Empresas familiarmente responsables

Durante 2012 se actualizó el libro de principios y políticas aprobado por la Junta Directiva de Carvajal, el cual tiene por objetivo orientar permanentemente las actividades que están bajo la responsabilidad de cada uno de los colaboradores a nivel global. Su despliegue y comunicación fortalece la filosofía empresarial de alta solidez, dinamismo e integridad que ha sido característica de la Organización desde sus orígenes y que ha generado, a través del tiempo, un alto sentido de participación y reconocimiento social.

El libro de principios y políticas se fundamenta en los valores de la Organización, que se reflejan en nuestras relaciones, nuestra postura ética, nuestros objetivos, nuestra posición estratégica y nuestra interacción diaria. Para Carvajal es muy importante que sus colaboradores conozcan y practiquen las políticas que se actualizaron en el libro. Por ello, cada una de las empresas de la Organización desarrolló una estrategia de comunicación con el objetivo de difundirlas a través de grupos primarios, presentaciones y sistemas de audio que permitieron dar a conocer el conjunto de lineamientos, con el fin de practicarlos.

El libro se encuentra disponible en la página de la Organización:

www.carvajal.com.co

El contenido del libro de los lineamientos, principios y políticas es:

- Misión, visión y propuesta de valor
- Valores corporativos
- Nuestra propuesta ética
- Nuestras relaciones
- Nuestros objetivos
- Nuestra orientación estratégica
- Nuestras políticas internas
- Obligaciones especiales
- Régimen sancionatorio.

Las políticas internas abarcan:

- Participación en la Organización
- Sistemas de control
- Financieras
- Gestión Humana
- Tecnología
- Conflicto de intereses
- Riesgos y prevención de lavado de activos y financiación al terrorismo
- Política contra la corrupción.

9.2 Caracterización del colaborador carvajalino

Se avanzó, además, en la adquisición de una Línea Ética para todas las empresas de la Organización a nivel global con la firma *Global Compliance*. Su objetivo es identificar todas las quejas y reclamos frente a los grupos de interés: colaboradores, proveedores y clientes.

muy importante para el desarrollo de este proyecto en la implementación en el primer semestre de 2013 en las empresas Carvajal Tecnología y Servicios, Carvajal Educación, Carvajal Empaques y Carvajal Propiedades e Inversiones.

Carvajal Información implementó esta línea dentro de sus buenas prácticas. Su experiencia será un referente

NUESTRA ALTA GERENCIA					
Presidentes, Vicepresidentes y grupo primarios de presidentes					
Procedencia Nacional	Procedencia Extranjera	Hombres	Mujeres	Entre 30 y 50 años	>50 años
92%	8%	79%	21%	54%	46%

Carvajal tiene **24.908** colaboradores a nivel global.

Nuestras relaciones con los colaboradores se basan en un permanente respeto -que constituye uno de nuestros valores corporativos- en 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.

Siempre buscamos 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. Para ello, ofrece oportunidades de desarrollo, formación y promoción en condiciones apropiadas de remuneración y esquema de reconocimiento adecuados a cada rol.

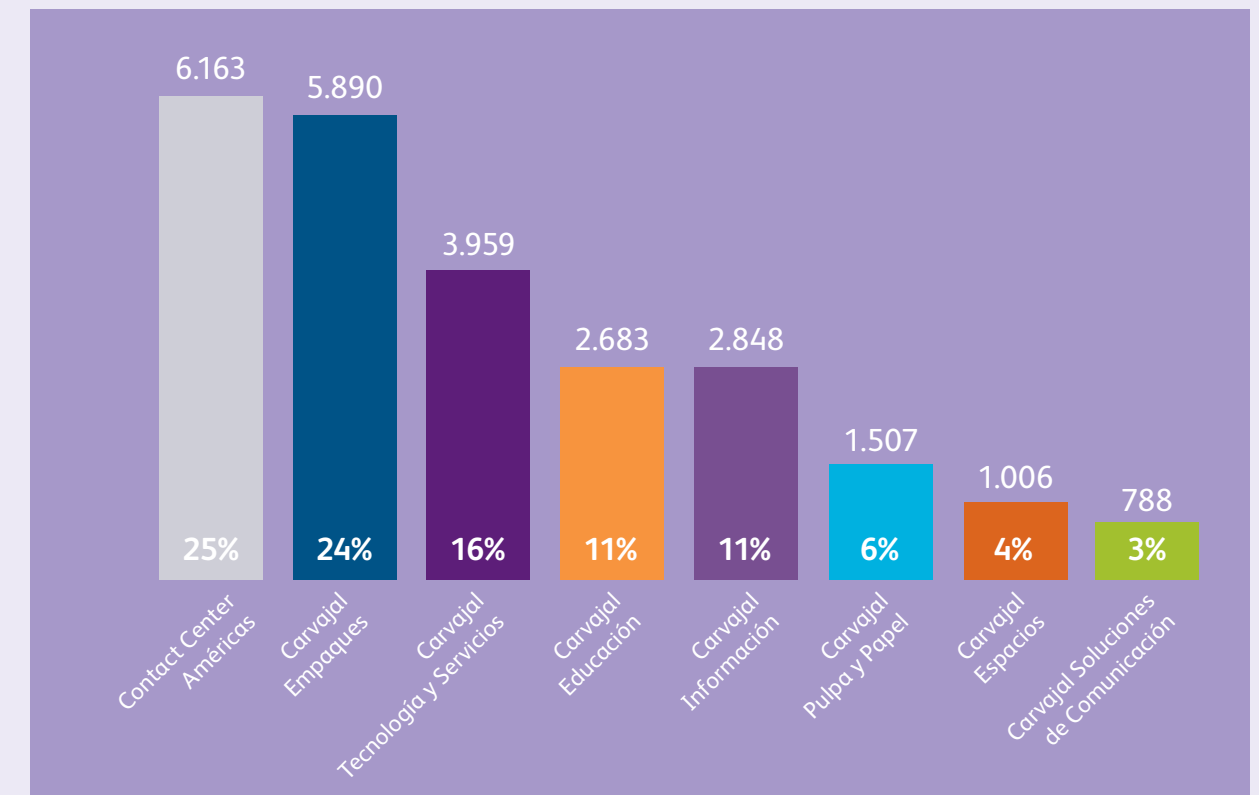
Estas condiciones y el trabajo permanente por buscar mejoras en el ambiente de trabajo llevan a nuestros colaboradores a tener un alto sentido de pertenencia por la organización. En 2012 frente a este aspecto obtuvimos una calificación de 96,6 en la encuesta de clima laboral.

El **100%** de nuestros colaboradores trabajan en jornada completa.

La vinculación de colaboradores a las empresas comprende estas modalidades contractuales

Indefinidos	Temporales	Por agencia
14.690	5414	4804

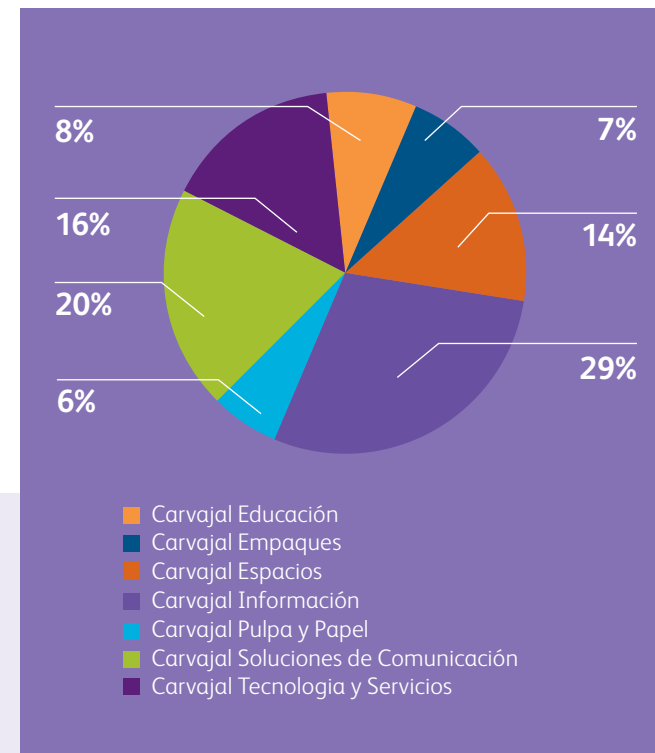
Colaboradores por empresa – Diciembre 2012



En 2012 tuvimos un índice de rotación de 23%. Nuestros negocios se están transformando para seguir siendo compañías competitivas y líderes en los mercados que atendemos. En 2012, 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 apalancados en productos y desarrollos virtuales.

Además, fortalecimos el proceso de movilidad interna, continuando con la publicación de las vacantes y revisión de posibles candidatos dentro de la Organización, quienes tuvieron prioridad para cubrir los cargos disponibles.

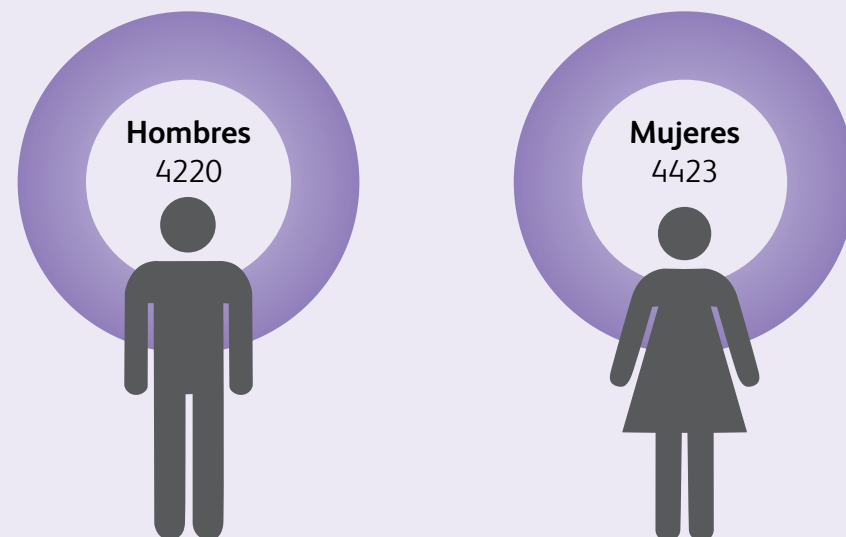
Rotación desglosada por empresas



Total de colaboradores que dejaron su empleo durante 2012

Rango de edad	No. de colaboradores
Menores de 30 años	4429
Entre 30 y 50 años	3651
Mayores de 50 años	569

No. de colaboradores



9.3 Derechos laborales

- En Carvajal apoyamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso y establecemos 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 2012 contratamos 97 estudiantes universitarios en práctica, de los cuales el 28% fue contratado posteriormente por la Organización, y 926 aprendices SENA en Colombia.
- Como firmantes del Pacto Global de las Naciones Unidas respetamos el derecho a la libre asociación. En Carvajal hay 1884 colaboradores acogidos a convenios colectivos de industria.

9.4 Nuestra cultura de gestión del talento

Selección estratégica

Desde la Vicepresidencia de Gestión Humana se ha construido un nuevo modelo de selección estratégica, por medio del cual la Organización elige, entre una lista de candidatos, las mejores personas para asumir un cargo específico que les permita desarrollar sus habilidades y potencial y tener un adecuado desempeño con el fin de aportar de manera exitosa a los propósitos y estrategia de la Organización.

Uno de los focos de acción en 2012 fue la etapa de atracción. Para ello se trabajó entre el Área de Selección Estratégica y la Dirección de Reputación Corporativa en un afianzamiento con las comunidades académicas de interés. Por esto se crearon cuatro convenios con las universidades Icesi, Autónoma de Occidente y Univalle, en Cali, y EAN en Bogotá. El resultado de dichas alianzas fueron las **Comunidades Pila**, conformadas por grupos de estudiantes que mediante alguna modalidad previamente establecida con las universidades ofrecen soluciones a problemas o retos organizacionales reales de Carvajal.

Además de lo anterior, se inició una estrategia de atraer el mejor talento mediante redes sociales y aplicativos.

Atraer, desarrollar y retener el mejor talento.



Fases del modelo:

1. **Planeación:** se crea un plan enfocado en encontrar talento.
2. **Atracción:** se muestra lo más interesante de la empresa a sus futuros candidatos. En el año 2012, Carvajal tuvo presencia en 36 eventos, entre los que se encuentran ferias laborales y conferencias en universidades ubicadas en Bogotá y Cali, Colombia.
3. **Reclutamiento y pre selección:** se convoca a los candidatos opcionados para cubrir una vacante y se evalúa a los candidatos versus el perfil del respectivo cargo.
4. **Evaluación y decisión:** se escoge el candidato con la menor brecha entre el perfil y el cargo.

9.5 Programas con nuestros colaboradores

265 horas promedio de capacitación por colaborador.

Estratégicos y tácticos 1

Desde hace dos años se ha venido realizando 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, crecimiento y exposición.

Carvajal Información, Carvajal Pulpa y Papel, Carvajal Educación, Carvajal Espacios, y Carvajal Tecnología y Servicios participaron en un proceso de intervención denominado **Equipos Efectivos**, 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.

En 2012 se realizó el **Proceso de Calibración**, que consiste en la revisión gerencial de los equipos a cargo de los presidentes y vicepresidentes, donde participan cada presidente y la Vicepresidencia de Gestión Humana en los niveles estratégicos y tácticos 1. Como resultado de este proceso se identificó que el **85%** de las personas que ocupan estos cargos cuentan con sucesores identificados y el **54%** de ellos están ubicados en las posiciones de grilla deseadas de desempeño vs. competencias.

El **76%** de los movimientos en estos niveles se realizó internamente a partir del conocimiento que se tenía de las personas (calibración) y de los avances en términos de planes de desarrollo.

Tácticos 2

En 2012 se continuó la intervención a quienes ocupan los cargos tácticos 2 de las empresas, que abarcó **202 personas**. Con el conocimiento logrado el año anterior se realizó la segunda calibración, la cual contó con la asistencia de los tácticos 1 y el presidente de cada empresa en asocio con la Vicepresidencia de Gestión Humana. Como resultado de estas reuniones se obtuvo que el **81%** de los tácticos 2 cuenta con sucesores identificados y que el **66%** está ubicado en las posiciones ideales de grilla de desempeño

vs. competencias. Frente al tema de movilidad, el **81,4%** de los movimientos realizados fue interno.

Líderes operativos

Durante 2012, varias empresas del grupo optaron por intervenir el nivel de líderes operativos (jefes). Por ello, se evaluaron con la metodología de HAY Group (inteligencia emocional, estilos gerenciales, microclima gerencial) **300 personas** del total de jefes de la Organización.

Con **28 líderes** operativos de alto potencial se está desarrollando la Escuela de Líderes, la cual consiste en un programa de año y medio de duración, en asocio con la Universidad Javeriana, enfocado en el desarrollo de temas de liderazgo personal, estratégico, clientes, liderazgo de equipos, ejecución y transformación organizacional. La tercera parte del currículo de la Escuela de Líderes corresponde al MBA de la Universidad Javeriana, la cual homologa los créditos y permite –si es deseo del colaborador– continuar la maestría posteriormente.

Transversal

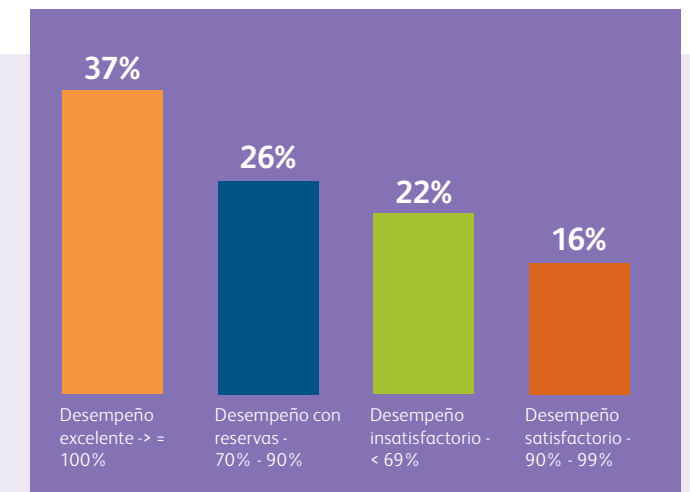
A nivel general se constituyó la **Escuela Carvajal**, la cual reúne en una misma plataforma los más de 150 cursos que tienen las empresas del grupo. Hubo más de **6800 usuarios** inscritos, con el objetivo de seguir construyendo conocimiento, tanto transversal, por nivel de cargo, como vertical, por cada una de las empresas.

Por primera vez, el proceso de definición y seguimiento de matrices, evaluación, calibración y sucesión se realizó a través de la herramienta **Success Factors**, reconocida como la mejor a nivel mundial en temas de gestión integral del talento, la cual permite contar con información actualizada, consolidada y en línea. En este mismo sentido se usaron por primera vez conceptos como nivel de potencial, nivel de riesgo de pérdida del colaborador e impacto de pérdida del mismo. Desde el punto de vista de movilidad se hicieron realidad **más de 400 movimientos en los diferentes niveles de la Organización**, lo que consolidó a Carvajal como una empresa que gestiona su talento y genera oportunidades de desarrollo dentro de la empresa.

Matrices y desempeño*

2865 matrices de desempeño fueron definidas.

En el corte realizado en septiembre de 2012, los resultados eran estos:



En cuanto a la etapa de seguimiento y realimentación, los jefes han tenido en promedio una reunión con cada colaborador para revisar los resultados que están desviados frente a la meta y para establecer las acciones respectivas, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos.

*El grupo objetivo de las matrices fueron los cargos de presidente, gerente de negocio, gerencia media, jefatura y área comercial.

Una vez al año se realiza la evaluación de desarrollo y desempeño, que es un espacio entre el jefe y su colaborador 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 2012 se logró una cobertura en las evaluaciones de desarrollo de 39%.

5696 colaboradores indefinidos recibieron evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional.

Programas de formación para colaboradores
Para contribuir al crecimiento personal y profesional de los colaboradores, durante el año 2012 se invirtieron **US\$ 3.606.847** en formación formal, técnica y de competencias.



713 colaboradores capacitados a nivel formal.

11.807 colaboradores capacitados a nivel técnico.

2689 colaboradores capacitados por competencias.

US\$3.606.847 invertidos en programas de capacitación.

4.031.928 horas de capacitación.

9.6 Clima laboral y liderazgo

Para nuestra Organización es muy importante medir la satisfacción de nuestros colaboradores en cuanto a clima laboral y nivel de liderazgo.

En 2012 alcanzamos un nivel de satisfacción de clima laboral de 89,9, muy cercano a nuestra meta de mantenerlo por encima de 90. En comparación con 2011 bajamos un punto, debido al impacto que tuvieron las acciones desarrolladas en las reestructuraciones que eran necesarias, de acuerdo con nuestro plan estratégico. Sin embargo, seguimos manteniéndonos en un buen resultado, lo que demuestra el excelente ambiente en el que trabajan nuestros colaboradores día a día y el éxito de las acciones que emprendemos para que esto sea así.

Las variables que más se destacaron en los resultados de clima laboral fueron el sentido de pertenencia, la claridad, el compromiso con el equipo y los valores.

En cuanto a nivel de liderazgo, el resultado disminuyó un 0,7, por lo que nos situamos por debajo de la meta. Para superar este descenso, en 2013 seguiremos trabajando con nuestros programas corporativos y de empresa para apoyar a nuestros líderes en su formación y desarrollo.

9.7 Beneficios sociales para nuestros colaboradores

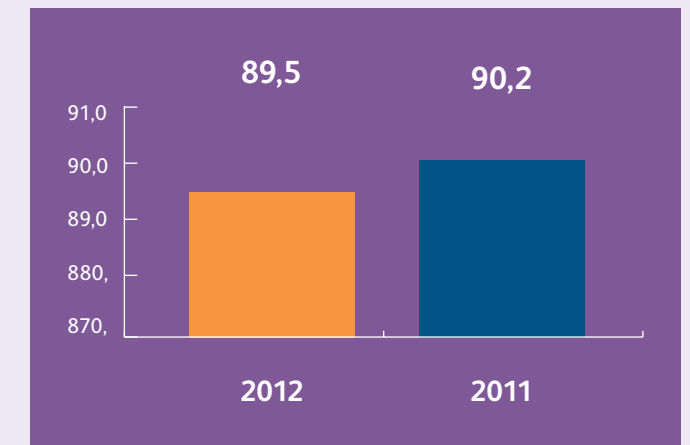
Carvajal está comprometido con el mejoramiento de la calidad de vida de sus colaboradores y de su grupo familiar. Para ello se han creado diferentes beneficios.

Valor total de la inversión en beneficios sociales: **US\$21.277.732.**

Resultados de clima laboral



Resultados de liderazgo



Ayudas educativas a colaboradores:
US\$453.654 para programas técnicos, universitarios, especializaciones y maestrías.

Préstamos:
US\$2.269.218 para vehículos, vivienda, estudio y calamidades.

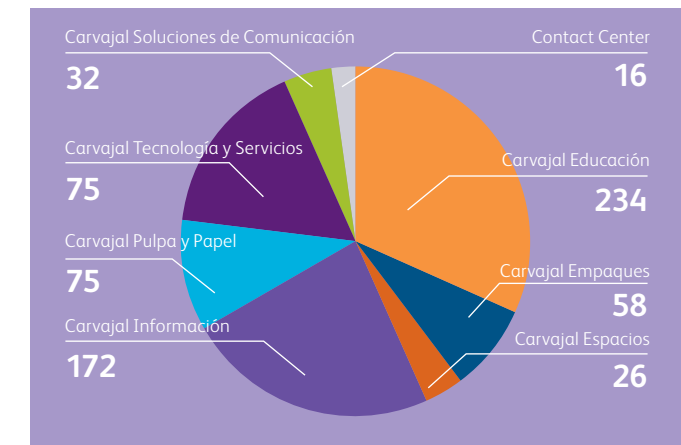
Ayudas educativas para hijos de colaboradores:
US\$3.488.402, que benefician a 3541 jóvenes.

Auxilios:
US\$56.873 para salud, defunción y nacimientos.

Prestaciones extralegales:
US\$14.894.604.

- Formación de brigadistas de salud y seguridad.
- Nutrición humana.
- Prevención de lesiones osteomusculares.
- Prevención de violencia en el lugar de trabajo.
- Prevención de accidentes de trabajo y de enfermedades ocupacionales.
- Charlas de primeros auxilios: casos prácticos y dinámicos orientaron a los colaboradores para mantener la calma y saber cómo actuar si se presentan posibles accidentes.
- Higiene y seguridad industrial: inspecciones de seguridad, seguimiento de condiciones inseguras, capacitaciones en orden y aseo, uso de elementos de protección y mediciones técnicas ambientales.

Número de colaboradores vinculados a comités de seguridad y salud ocupacional



9.8 Seguridad industrial y salud ocupacional

El bienestar de los colaboradores es una parte de la estrategia de sostenibilidad de la Organización, que busca prevenir y controlar los riesgos laborales para proteger su integridad física y mental. Durante 2012 las empresas de la Organización continuaron 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 en los estándares internacionales de la IFC (International Finance Corporation) del Banco Mundial.

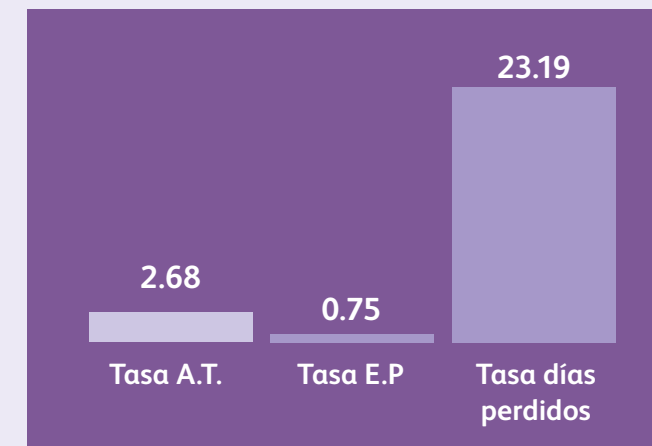
En la Organización existen comités temáticos de seguridad industrial y de salud ocupacional, conformados por los líderes de estos temas en cada empresa. Su gran

objetivo es identificar mejores prácticas mundiales, definir lineamientos corporativos y estandarizar políticas, normas y procedimientos que le permitan a Carvajal consolidarse como empresa multinacional.

A nivel estratégico hay un comité de gestión integral, en el cual participan el vicepresidente de Gestión Humana, el director de RSE y los líderes de los comités temáticos. Tiene como objetivo validar y aprobar iniciativas que permitan agregar valor a la gestión corporativa de seguridad, salud y medio ambiente.

En 2012, en el marco de sus programas de seguridad y salud en el trabajo, las empresas desarrollaron las siguientes iniciativas:

Indicadores de seguridad industrial y salud ocupacional



Tasa A.T.: Tasa de accidentes de trabajo.
 Tasa E.P.: Tasa de enfermedad profesional.

9.9 Gestión del cambio

Gestión del cambio

En Carvajal 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. Aunque no tenemos un periodo mínimo de preaviso de cambios en la organización, el manejo adecuado de comunicaciones frente a los mismos ayuda a su adecuada comprensión.

Inclusive, hay procesos que llegan a tener divulgación en medios de comunicación masivos, para lo cual estamos listos para brindar a esos medios la información requerida para hacer claridad en la opinión pública sobre las decisiones que se toman. 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.

9.10 Comunicaciones

Durante el año 2012 continuamos trabajando en la gestión estratégica de comunicaciones en la Organización Carvajal. Se hicieron programas particulares para cada una de las empresas, de cara a su estrategia, realizados por los equipos de comunicaciones de cada una de ellas. A nivel transversal siguieron fortaleciéndose los medios de comunicación con los que cuenta la empresa, como la intranet corporativa, la página web y la red social interna -Red Unidos-, para la divulgación de las principales noticias.

Corporativamente, también se incursionó en el uso de redes sociales a nivel externo. Se inició, con muy buenos resultados, la participación en Facebook y Twitter, con objetivos específicos de reputación y reclutamiento. Además de posicionar la marca Carvajal, se busca que los estudiantes de pregrado y los profesionales de diversas áreas puedan encontrar allí oportunidades de vinculación a la empresa y, con ello, lograr atraer el mejor talento para que realice su proyecto profesional vinculado a Carvajal.

El uso de estos nuevos medios permite lograr mayor cercanía, propósito que por ser uno de los atributos de nuestra marca nos interesa incentivar hacia estos públicos objetivos. La meta de tener 5000 usuarios por cada una de las comunidades, en diciembre de 2012, fue conseguida y superada, lo que nos lleva a plantearnos para el año 2013 nuevos retos encaminados no solo a conseguir "fans" por estos medios, sino a incentivar conversaciones con los seguidores. También vamos a incursionar en LinkedIn.

PractiCarvajal en Facebook:
6223 seguidores.

@EmpleoCarvajal en
Twitter: **5010** seguidores.

La gestión de relacionamiento con medios de comunicación también trajo buenos resultados. Se logró superar en un 102% la meta de free press de 2012, lo que equivale a \$ 4.969.000.000, con lo que se hizo una presencia significativa de contenido noticioso sobre los principales proyectos de las empresas de la Organización en los más destacados medios de comunicación colombianos.

A nivel interno, el foco para el área de Comunicaciones en 2013 va estar más dirigido a fortalecer la relación "cara a cara" con los colaboradores a través de espacios que permitan una comunicación bidireccional con ellos y logren obtener retroalimentación frente a los programas implementados y el acontecer de la Organización en tiempo real. De acuerdo con este fin, la intranet dejará su concepto tradicional para pasar a ser una intranet colaborativa.

9.11 Pre pensionados, pensionados y jubilados

Carvajal siempre se ha preocupado por sus colaboradores. Por ello, ha desarrollado una alianza en Cali con la caja de compensación Comfandi, con el objetivo de promover un cambio de actitud frente al retiro laboral por parte del pre pensionado y de su familia en aspectos fisiológicos, psicológicos y sociales. En 2012, 30 colaboradores en proceso de pensionarse participaron en un seminario de 16 horas que abarcó temas como vida de júbilo, cambios psicosociales con la jubilación, vida saludable y salud mental, conciencia financiera y economía familiar, ciclo vital y sentido de vida, y beneficios del ejercicio y rumba terapia.

Carvajal cuenta con 1486 jubilados, a los cuales se les entregó US\$534.861 de inversión en beneficios.

En 2012, los 351 afiliados a la asociación de jubilados y pensionados de Carvajal, AJUPENCAR, participaron en diferentes actividades que buscaban fomentar el bienestar y la recreación, celebrar sus cumpleaños y disfrutar de paseos, excursiones y eventos sociales.

Compromiso de sostenibilidad:

lograr relaciones de largo plazo, que contribuyan al mejoramiento de la competitividad de nuestros aliados estratégicos.

9.12 Gestión de proveedores

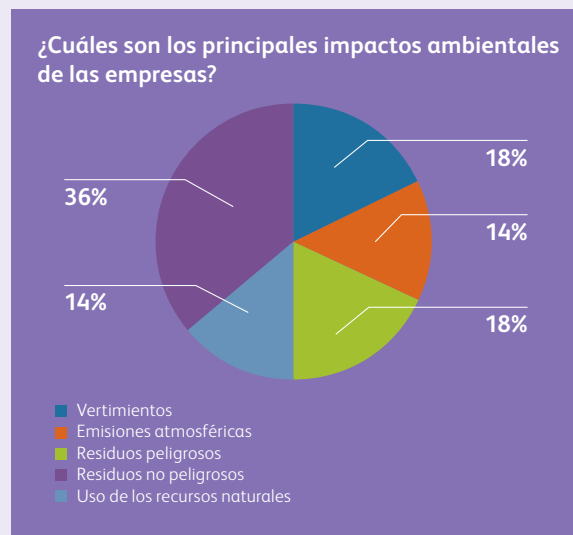
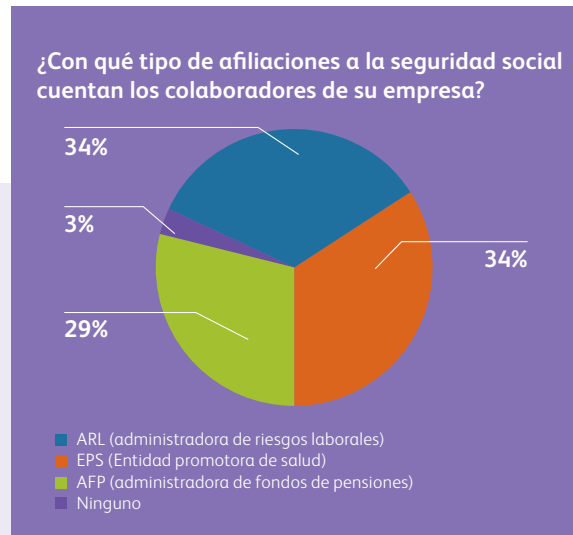
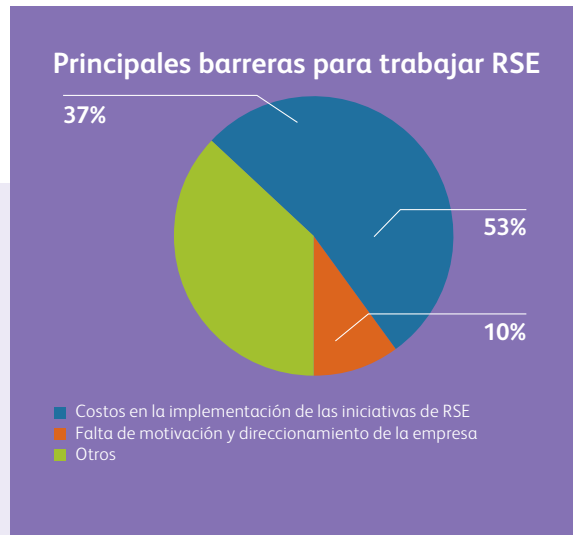
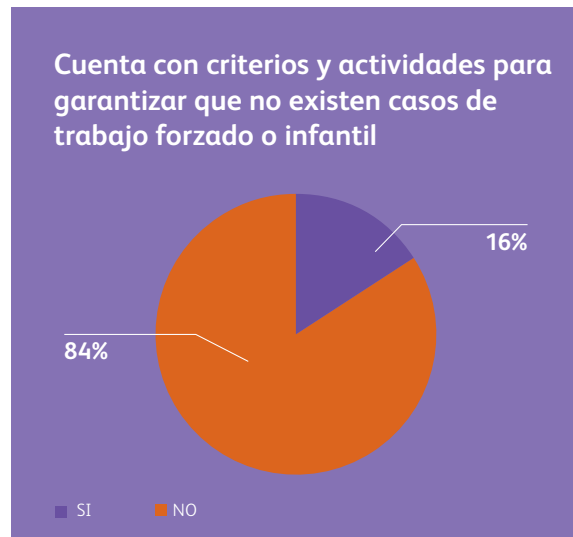
1. RSE de los proveedores

Durante 2012 se hizo una encuesta a 35 proveedores a nivel global para recoger y conocer las opiniones, acciones y avances en temas de RSE de las empresas proveedoras. Con esta encuesta se buscaba identificar aspectos transversales y temas en los que la Organización Carvajal puede compartir su conocimiento y mejores prácticas.

A continuación aparecen los resultados de dicho estudio. De acuerdo con las oportunidades de mejora identificadas se apoyará la gestión de RSE de los proveedores involucrados.



Resultados	Aspecto evaluado
82%	De los proveedores son pymes.
65%	No cuenta con un área específica que trabaje los aspectos de RSE.
65%	No tiene identificados sus grupos de interés.
88% y 67%, respectivamente	Cuenta con una política en seguridad y salud en el trabajo y de gestión ambiental.
50%	Cuenta con un programa de prevención de activos y financiación al terrorismo.
71%	Lleva estadísticas de accidentalidad y enfermedades profesionales, que permiten identificar focos de aspectos por mejorar.
75%	Ofrece a sus empleados programas de bienestar para mejorar su calidad de vida.



2. Gestión con los proveedores

Durante el año 2012, la Organización Carvajal efectuó:

Compras a nivel global por un valor de **US\$727 millones** a **16.000** proveedores.

El **93%** de las compras se hizo a proveedores locales en los diferentes países donde se opera.

El modelo de atención global a proveedores se fortaleció con el uso masivo de una plataforma tecnológica publicada en internet para la Organización Carvajal y Carvajal Pulpa y Papel, la cual permite compartir información financiera con los proveedores. De esta forma se logra apoyar la gestión

de las áreas financiera, tesorería, facturación, contabilidad y cartera.

Durante los últimos años se han vinculado cerca de 3350 proveedores y se han obtenido los siguientes beneficios:

- Información oportuna y detallada de los estados de cuenta e informe de pagos.
- Plataforma electrónica que permite realizar consultas en línea hasta por seis meses de historia.
- Fortalecimiento de lazos colaborativos entre Carvajal S.A. y sus proveedores.
- Creación de un área de soporte especializada en el servicio y conocedora de los procesos.
- Disponibilidad de servicio las 24 horas de los 7 días de la semana.
- Consulta desde cualquier lugar y en cualquier momento, por ser una plataforma en internet.
- Descarga de información para integrarla a excel.
- Visibilidad del estado de las facturas radicadas en Carvajal.

Se realizó un cambio estratégico que unió las áreas de tesorería y atención a proveedores, con lo que se logró una comunicación interna más eficaz, con el fin de mejorar el servicio.

En 2012, de 30.165 llamadas se lograron atender **26.686 (88%)** y la solución de **6052** casos de nivel.

Este año continuó el programa de evaluación de proveedores, en el cual se incluyen criterios como tiempo de entrega, calidad, servicio y compromiso con el medio ambiente, entre otros. **347 proveedores** obtuvieron una calificación promedio de **88%**.



3. Tercera fase del programa “Desarrollo de Proveedores”

En seguimiento del programa “Desarrollo de Proveedores”, estas son las empresas que continúan en la fase de implementación:

Proeval	Durante 2012 se realizó la gestión necesaria para que las empresas que continuaban en el programa establecieran su compromiso de implementar los planes establecidos para su mejoramiento y competitividad. En este proceso, gran parte de las empresas ha iniciado la implementación. El objetivo en este año es realizar un acompañamiento para apoyar a esas empresas en la identificación de los ahorros y utilidades que han obtenido durante su implementación. El seguimiento se efectuará de manera conjunta con el CNP (Centro Nacional de Productividad).
Cimentec	
IPSA	
Caritrans	
Aislamientos	
Esrecal	
Metalicsa	
Centro de Formación Providencia	

9.13 Comunidades

Compromiso de sostenibilidad:

aportar al desarrollo y al bienestar de las comunidades donde operan las empresas de Carvajal.

1. Gestión de la Fundación Carvajal

La Fundación Carvajal está comprometida con la búsqueda de nuevas oportunidades para el desarrollo y el bienestar en Colombia.

Esto se concreta en:



Desarrollo empresarial y generación de ingresos

- 96 jóvenes de Cali y Buenaventura se formaron en tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), con énfasis en administración documental y archivo fotográfico. Para ello, se llevó a cabo una alianza con el Ministerio de Cultura, la Fundación Sociedad Portuaria y la Universidad del Rosario.
- Acompañamiento a seis organizaciones de recicladores de oficio en Cali (**800 personas**). Se contribuyó a su sostenibilidad a través del mejoramiento de la competitividad empresarial (planes de negocio, presupuesto, sistema contable, planeación y control) y del fortalecimiento de las capacidades de gestión política y socioeconómica, desarrollo y apoyo a iniciativas empresariales y para la gestión de la empleabilidad, en alianza con el Grupo Familia, Bavaria, CEMPRE, la Superintendencia de Servicios Públicos y Emsirva (en liquidación). Otras organizaciones, como SIDOC, Coca Cola FEMSA, Natura, Ecoeficiencia, Sonoco y Lapetco S.A., se vincularon como proveedores y clientes de esta nueva unidad productiva.

Educación y cultura

- Cerca de **268.000** usuarios han accedido a libros y recursos educativos a través de las centrales didácticas.
- **24.145** estudiantes y **878** docentes se cualificaron para integrar las TIC a sus prácticas pedagógicas en 38 instituciones educativas, mediante el programa Aula Global, en Cali, Buenaventura y otros municipios del Valle del Cauca.
- **4200** estudiantes se beneficiaron del programa de Jornada Escolar Complementaria en seis municipios del norte del Cauca, en alianza con el Ministerio de Educación. Adicionalmente, 170 docentes y 66 jóvenes de la región fueron vinculados como talleristas y monitores.
- **3675** niños, pertenecientes a familias que viven en condiciones de pobreza, se beneficiaron del programa Saberes de educación inicial. 329 madres comunitarias fueron formadas en la metodología, de las cuales 80 se han profesionalizado en Tecnología de Atención Integral a la Primera Infancia, con el SENA.
- **2727** jóvenes de sectores urbanos y rurales de Cali y el Valle del Cauca recibieron formación como técnicos ocupacionales en el Centro de Desarrollo Productivo de Alimentos, en convenio con el SENA. En el programa Aula Móvil, que se extendió a 11 municipios en zonas muy alejadas de cascos urbanos en el Valle del Cauca y el norte del Cauca, donde la oferta institucional no había llegado antes, se formaron 850 personas.



Vivienda y entorno urbano

- **100** familias en el municipio de Villarrica (Cauca) tuvieron acceso a vivienda digna a través del proyecto de vivienda con participación comunitaria.



Desarrollo social y comunitario

- **815** niños y jóvenes entre 6 y 16 años, y 20 monitores deportivos, pertenecientes a zonas de alta vulnerabilidad social, participaron en el programa deportivo Golazo, que buscó fortalecer el desarrollo social y prevenir la violencia en zonas de prioridad social a través de la promoción del deporte.

2. Gestión de la Fundación Propal

La Fundación Propal trabaja con pasión por el desarrollo social, convencida de la importancia de la participación comunitaria y la generación de alianzas con énfasis en la salud, educación y generación de ingresos.

Por ello, efectuó las siguientes actividades:



Salud:

Centro médico	Salud comunitaria
En IPS se atendió un promedio mensual de 16.000 consultas en los servicios de medicina general, especializada, ayudas diagnósticas, servicios de apoyo y actividades de prevención y promoción.	Se realizaron 88 jornadas extramuros para la comunidad rural, con acciones como consulta médica, entrega de medicamentos, toma de citologías, higiene oral y charlas educativas de atención primaria en salud. 3756 adultos mayores, niños, adolescentes y madres cabeza de hogar se beneficiaron.

Se realizaron campañas de prevención y promoción dirigidas a:

Madres gestantes	Población con habilidades diferentes	Adultos mayores	Estimulación temprana
16 talleres de psicoprofilaxis a 136 futuras madres con apoyo de la Fundación Universitaria María Cano, de Popayán.	23 talleres lúdico-educativos para capacitar y proporcionar, a 304 personas, herramientas para mejorar su calidad de vida.	60 talleres de promoción del autocuidado en el manejo de enfermedades prevalentes, para 982 adultos.	36 talleres y actividades de desarrollo psicomotriz y cognitivo, con la participación de 571 niños y niñas de 0 a 5 años.

29 jornadas de desparasitación en las escuelas públicas rurales y urbanas. **8266 niños y niñas** de la región fueron beneficiarios de estas jornadas.

En 2012 se invirtieron **US\$29.987** en el cubrimiento de copagos de cirugías, atención médica, ayudas diagnósticas, terapia respiratoria, medicamentos y planificación familiar.

Educación:

Formación para el trabajo	Ocupación del tiempo libre	Competencias ciudadanas
<p>En la sede de la Fundación Propal, ubicada en el municipio de Guachené, se ofertan en conjunto con la seccional Cauca del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, carreras técnicas y tecnológicas que aportan a los estudiantes competencias laborales integradas al trabajo productivo y que contribuyen a la reformulación de sus proyectos de vida, lo que facilita su desarrollo personal, familiar y social.</p> <p>Se iniciaron tres carreras: administración de empresas agropecuarias, producción agrícola y producción de especies menores y se realizaron varias capacitaciones. 658 habitantes de la región se beneficiaron.</p>	<p>385 niños, niñas y adolescentes hicieron parte de los programas artísticos, culturales y deportivos gracias al "Plan Padrino" de Carvajal Pulpa y Papel. Se consolidó la escuela de música, que tiene 95 estudiantes vinculados. La Fundación Propal hace parte de una alianza público - privada junto con la Fundación Carvajal, el Ministerio de Educación Nacional y las alcaldías de los municipios de Corinto, Miranda, Toribío, Guachené, Caloto y Puerto Tejada en el departamento del Cauca, en un programa que atiende a 4200 niños y jóvenes para garantizar su permanencia en el sistema educativo.</p>	<p>Con el apoyo de la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, la Federación de Juntas de Acción Comunal y las alcaldías municipales de Guachené, Villa Rica, Puerto Tejada y Caloto se capacitaron 205 líderes, con el objeto de generar capacidades y competencias ciudadanas que conlleven al desarrollo y empoderamiento social de la región.</p> <p>Se diseñó un diplomado en pedagogía de las artes con el Instituto Popular de Cultura, con el objeto de brindar herramientas pedagógicas para un mejor desempeño en sus respectivas áreas, dirigido a 25 cultores de la región.</p>

Generación de ingresos:

Emprendimiento	Fortalecimiento microempresarial
<p>En 2012 se estableció una alianza estratégica con la Escuela Galán de la ciudad de Bogotá. El proyecto "Empoderamiento de las mujeres jóvenes afectadas por la violencia en Colombia, una aproximación innovadora hacia la inclusión socioeconómica sostenible" tuvo como propósito contribuir al fortalecimiento de 11 microempresas de la región a través de un proceso de consultorías que garantizan herramientas para aprovechar las condiciones favorables en el entorno y la inclusión social de 38 mujeres emprendedoras. La inversión en los emprendimientos fue de US\$55.555, con recursos del Banco Mundial.</p>	<p>La Fundación Propal gestionó y acompañó 100 unidades productivas en el proceso de direccionamiento estratégico, fortalecimiento de conocimientos administrativos, financieros, gerenciales y de buenas prácticas de producción, y la articulación con el mercado a través de la generación de ingresos y una economía sostenible. Además, se desarrollaron otras iniciativas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento de microempresa, con Bancoldex, con un presupuesto de US\$104.787. • Fondo emprendedor: para el fortalecimiento de Dotacauca, unidad productiva que hace parte del núcleo sectorial Mulata, se aprobaron US\$47.222, y para la unidad productiva bovino semiestabulado US\$29.444.



Programas especiales

- **Primera infancia:** se inició una alianza con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF, para ejecutar el programa de formación y desarrollo de **732 niños y niñas y 61 madres comunitarias** que habitan en el municipio de Puerto Tejada.

3. Gestión de la Fundación Casa Colombia

Durante 2012, la Fundación Casa Colombia realizó con éxito sus programas de salvar a los niños y multiplicar día a día cada una de esas sonrisas:

Salud:

- El programa de salud permitió beneficiar a la población infantil más vulnerable, que no tiene acceso a este tipo de ayuda. Se logró mejorar la calidad de vida de **577 niños** en jornadas que pudieron llevarse a cabo gracias al apoyo de médicos voluntarios norteamericanos.



8293 atenciones médicas y hospitalarias

Cuatro jornadas internacionales

2 jornadas de ortopedia y traumatología en el hospital San José de Buga.

2 jornadas de columna y escoliosis en la Fundación Clínica Valle de Lili.

92 personas recibieron intervención quirúrgica y se realizó un total de 219 procedimientos.

10 Jornadas de prevención

Auditivas
Visuales
Peso y talla

Beneficiados

1642 niños

Nutrición: por medio del programa de nutrición se apoyó a estas instituciones: Centro de adopción Chiquitines, Hogar Santa Ana, Centro de promoción social y educativa (El Hormiguero), Programa infantil Puerto Amor, FUCAP, Fundación El Buen Pastor (El Calvario) y Hogar de paso Refugio de Vida (Fundación FAS), con el que existe un convenio para recibir a algunos niños que vienen a Cali a recibir su tratamiento médico. Allí se les brindó alimentación y hospedaje durante el tiempo necesario para su recuperación.

Se logró beneficiar a más de 18.213 niños, con más de 72.000 atenciones durante 2012.

Educación: se adelantaron programas de educación que permitieron becar a 350 niños durante el pasado año escolar, lo que los motivó a sacar adelante sus estudios y prepararse para una vida más digna y un futuro esperanzador. El presupuesto invertido en becas durante 2012 fue de US\$13.116.

9.14 Inauguración del Campus Carvajal en la Universidad del Valle

La Universidad del Valle, una de las principales instituciones de educación superior de Colombia, inauguró en septiembre el Campus Carvajal, con el que la prestigiosa institución universitaria expandirá en 60.850 metros cuadrados sus instalaciones, gracias al terreno que la Organización le donó para iniciativas académicas y profesionales y para impulsar la investigación y el emprendimiento.

Allí se ubicará la sede Norte del Cauca de la Universidad del Valle, que cuenta actualmente con una población de 972 estudiantes en cinco programas académicos y una planta física que, debido al permanente crecimiento de la comunidad universitaria, resultó insuficiente para responder a sus necesidades académicas.

Nuestra gestión ambiental

10

Compromiso de sostenibilidad:

Nuestro compromiso es el uso sostenible de los recursos, para contribuir a la salud ambiental de las futuras generaciones.

Como Organización respetamos el medio ambiente y estamos comprometidos con su cuidado. En esta medida nuestras empresas han definido objetivos clave, planes de acción, metas y estrategias sostenibles para el cuidado de los recursos naturales en los lugares donde tenemos operación, con la finalidad de fortalecer e incrementar el desarrollo sostenible de la Organización. Nos basamos en la norma ISO 14001 para la implementación,

mantenimiento, seguimiento y mejora continua de nuestros procesos de gestión ambiental.

Nuestras empresas realizan cada año 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 utilizados en nuestros procesos:

Estas son las materias primas más significativas utilizadas en nuestros procesos productivos, segmentadas por empresa:

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

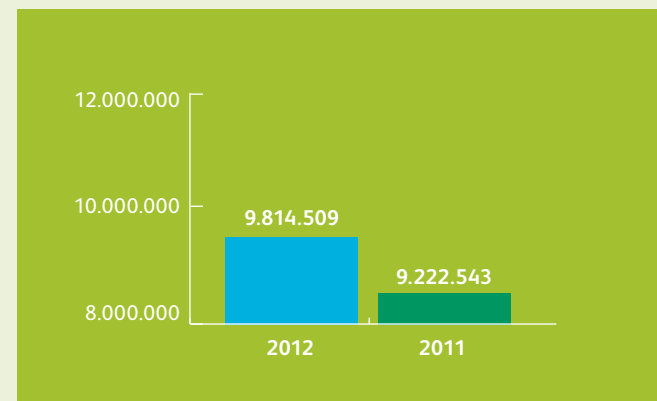
10.1 Energía

En Carvajal hacemos seguimiento constante al consumo de la energía empleada en nuestras operaciones y servicios, lo que nos permite identificar oportunidades de mejora para un uso más eficiente de las fuentes energéticas utilizadas. Como resultado de ello, en 2012 se realizaron actividades de concientización a nuestros colaboradores sobre el uso de energía y hábitos adecuados de ahorro de la misma, campañas publicitarias alusivas a su consumo, adquisición de equipos en las áreas operativas que son eficientes en el consumo energético y cambio progresivo de luminarias por ahorradores de energía en algunas de nuestras sedes. Además, en Carvajal Pulpa y Papel se sustituyó la utilización del crudo* por gas natural como combustible auxiliar, pues este es más amigable con el medio ambiente.

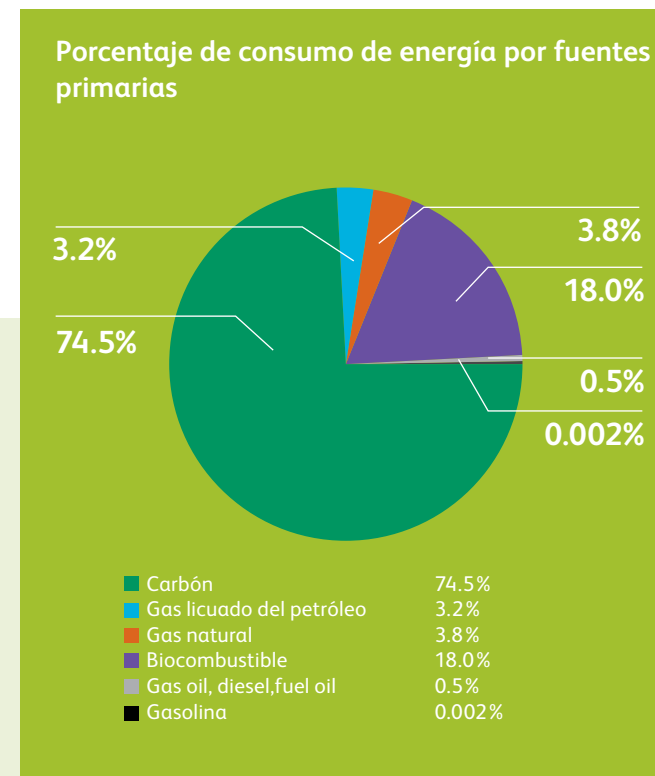
* Combustible derivado del petróleo.

Consumo total de energía directa de la Organización

El 100% de la energía directa de la Organización la consumen las empresas de producción. Un porcentaje significativo se utiliza en la fabricación de papel.



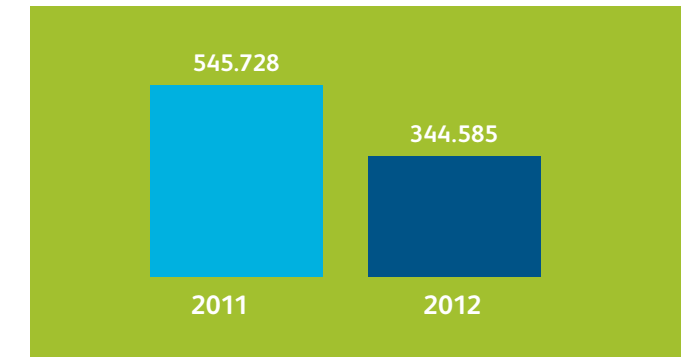
Porcentaje de consumo de energía por fuentes primarias



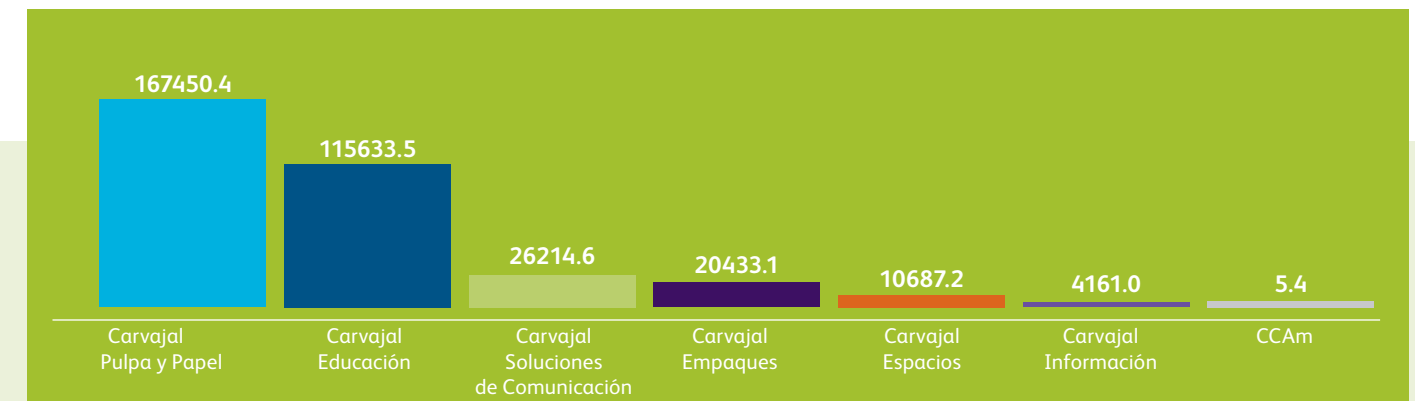
Consumo total de energía indirecta de la Organización

El 98% de energía eléctrica la consumen las empresas de producción y el 2% restante las empresas de servicio.

Consumo indirecto de energía GJ/Año



Consumo indirecto de energía GJ/Año



10.2 Agua

Para el cuidado del recurso hídrico, nuestras empresas desarrollan iniciativas y programas que permiten disminución en su captación y mejora en la calidad de los vertidos.



Captación de agua



Vertimientos

Nuestras empresas cumplen con los porcentajes de remoción que exigen las entidades ambientales.

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

EN21: Vertidos totales de aguas residuales m₃/año: **24.911.329.**

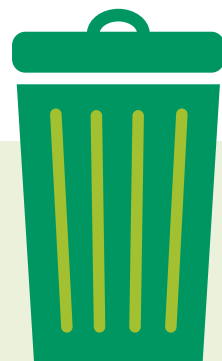
EN22: Peso y tipo total de residuos generados **256 Ton/año: residuos peligrosos.**

EN22: Peso y tipo total de residuos generados **161.721 Ton/año: residuos no peligrosos**

Residuos generados por empresas

Empresa	Residuos peligrosos Ton/año	Residuos no peligrosos Ton/año
Educación	64,0	3134
Empaques	38,4	1849
Espacios	33,1	1565
Información	0,0	3469
Pulpa y Papel	47,2	147.560
Soluciones de Comunicación	73,1	4144

10.3 Residuos



Como Organización tenemos atributos de marca y valores corporativos con un alto compromiso con el medio ambiente, aspecto que se refleja en el invaluable aporte que hace el área de Aprovechamientos Industriales, la cual tiene como misión:

Durante 2012 el área de Aprovechamientos Industriales logró reciclar 41 toneladas de residuos no peligrosos, entre los que se incluían cartón, chatarra de hierro, papeles, vasos desechables, vidrio, trozos de plástico, láminas de espejos usados y trozos de madera usada.

1. Contribuir a la conservación del planeta.
 2. Generar un retorno de la inversión, comercializando los residuos sólidos, activos fijos y materiales en desuso y de lenta rotación generados en los diferentes procesos productivos de la Organización, proporcionándoles un manejo adecuado y responsable, y retornándolos como materia prima para otros procesos.
- En nuestras empresas logramos aprovechar **9245 toneladas** de residuos, los cuales fueron comercializados para su aprovechamiento como materias primas en diferentes procesos productivos.
- 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, en asocio con entidades avaladas por las autoridades ambientales.



10.4 Punto verde

Este programa, en 2012 lideró varios proyectos ecológicos, los cuales se dieron a conocer a nuestros colaboradores a través de boletines informativos, con el fin de promover el acercamiento a las prácticas colectivas de gestión y sostenibilidad ambiental.

Un factor clave que nos ha permitido consolidar el programa internamente ha sido el establecimiento de **eco líderes ambientales**, los cuales tienen como tarea principal multiplicar los conocimientos en materia de manejo responsable de los residuos sólidos que cada colaborador genera en su puesto de trabajo, así como reforzar la conciencia ambiental a través de diferentes proyectos o campañas.

- Estos proyectos son:**
- **RAEES:** la campaña del ministerio del Medio Ambiente, que ya se encuentra en su tercera versión en nuestra Organización, consiste en la recolección adecuada de residuos eléctricos y electrónicos, tales como computadores, teléfonos, calculadoras, celulares e impresoras.
 - **Cierra el ciclo:** esta campaña, creada por la ANDI, tiene el propósito de recoger los empaques y envases vacíos de insecticidas que los colaboradores usan en sus hogares.
 - **¿Quién conoce nuestra casa mejor que nosotros mismos?:** esta campaña, realizada en el casino de nuestra sede en Cali, se propone:
 - Reducir la cantidad de vasos que usan los usuarios del casino.
 - Reducir a una las servilletas que trae cada empaque de cubiertos en el casino.
 - Retirar correctamente los elementos que se usan al llevar las bandejas.

Residuos reciclados y aprovechados

Empresa	Ton. de residuos aprovechados
Carvajal Soluciones de Comunicación	4.119
Carvajal Educación	3.025
Carvajal Espacios	1.362
Carvajal Empaques	737,62
Sedes corporativas	1,36
Total de residuos aprovechados	9.245

10.5 Emisiones

En la búsqueda de tecnologías más limpias que permitan reducir nuestras emisiones atmosféricas, Carvajal Pulpa y Papel implementó un nuevo proyecto: el precipitador de la caldera de recuperación en Planta 1, con el cual se obtuvieron emisiones de material particulado muy por debajo de parámetros internacionales.

	Material particulado	Dióxido de azufre – SO ₂	Óxidos de nitrógeno – Nox
2011	641.767	7.189.941	1.545.611
2012	496.000	6.995.000	961.000

En total, nuestras emisiones fueron:



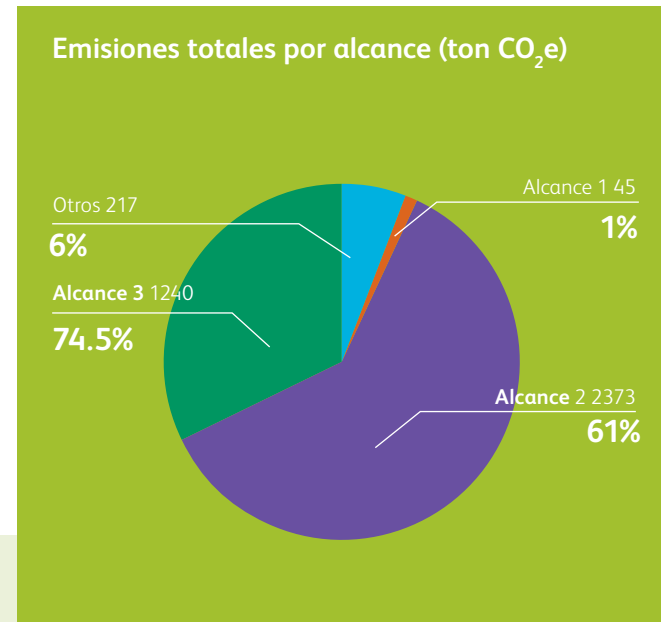
Durante 2012 Carvajal Empaques realizó, en compañía del Centro Latinoamericano de Innovación en Logística, un estudio para medir su huella de carbono. El objetivo era cuantificar el impacto de la compañía relacionado con el cambio climático, en términos de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) generadas por sus actividades, con el fin de efectuar una gestión encaminada a la mitigación, como parte de la ejecución de la estrategia corporativa y del compromiso ambiental. Los datos se tomaron del año 2010 para revisarlos y compararlos con los resultados de 2011 y 2012, y así evaluar el mejoramiento del impacto de nuestra operación en el medio ambiente.



Identificación de fuentes de emisiones (límites operacionales)

Alcance 1	Emisiones de fuentes controladas por la Compañía (Uso de combustibles, refrigerantes contemplados en el protocolo de Kioto y emisiones STAR).
Alcance 2	Emisiones de la electricidad adquirida de la red (Sistema Interconectado Nacional).
Alcance 3	Emisiones de la cadena de valor (Transporte de producto, traslado de colaboradores y disposición de residuos en relleno sanitario).
Alcance 4	Emisiones fugitivas generadas durante el uso de equipos de aire acondicionado y refrigeración para este alcance (gases contemplados en el Protocolo de Montreal).

Resultados



Las emisiones generadas por la compra de energía eléctrica son las que mayor aporte tienen a las emisiones totales generadas.

10.6 Reforestación

EN13: Hábitats protegidos o restaurados

Con el propósito de promover la conservación y protección de la subcuenca del río Palo, Carvajal Pulpa y Papel –en conjunto con otras empresas de la región– ha definido e implementado diferentes proyectos a través de CORPOPALO (Corporación para el Manejo Integral y Recuperación de la Cuenca del río Palo).

Las actividades para conservar y proteger la subcuenca, la cual comprende una extensión aproximada de 152.000 Has, están enmarcadas en una política de conservación del medio ambiente y responsabilidad social, que permite implementar y fortalecer acciones en los diferentes municipios que la conforman, tanto con los entes públicos como con la comunidad en general.

Entre las principales actividades llevadas a cabo durante 2012 se cuentan:

- Apoyo y fortalecimiento de cuatro viveros: dos comunitarios, uno familiar y uno escolar.
- Establecimiento y siembra de más 5000 árboles, entre nativos y ornamentales.
- Producción de 600 árboles, que posteriormente se entregaron para procesos de reforestación en los ingenios que tienen su área de influencia en la cuenca del río Palo.
- Aislamiento de 2.5 kilómetros de fuentes de agua abastecedora de un acueducto veredal, acompañado de la siembra de 400 árboles.
- Siembra de 474 árboles en la hacienda Japio, con motivo de la celebración del Día Mundial del Agua.
- Actividades de resiembra de 3500 árboles e implementación de un bosque nativo con 400 árboles.

10.7 Iniciativas destacadas

- **Carvajal Pulpa y Papel** implementó el proyecto Gestión de Activos, con el objetivo de minimizar el costo total de posesión, operación y mantenimiento de los activos, para aprovechar del mejor modo posible los recursos y buscar asegurar la calidad, eficiencia, rendimiento y cuidado del medio ambiente.
- **Carvajal Soluciones de Comunicación** desarrolló el proyecto de ahorro de agua, que consistía en reducir el consumo hídrico en el lavado de la planta y controlar las fugas, con lo cual se logró disminuir el consumo en 28%.
- **Carvajal Educación** realizó un proceso de sensibilización en separación en la fuente, que abarcó puntos los beneficios de este proceso y las razones de por qué es importante. Para ponerlo en práctica se implementaron puntos ecológicos, donde los colaboradores depositaron pilas usadas, recipientes vacíos de insecticidas y plaguicidas, y residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- **Carvajal Empaques**, asociado con Alpina, se propuso lograr un mejoramiento continuo en sus procesos y productos, en aspectos como la reducción de peso en los envases, la reutilización del material de empaque, la optimización de la

cadena de abastecimiento y desarrollos más eficientes y sostenibles. Como resultado de este trabajo conjunto, en 2012 salió al mercado el nuevo empaque de Soka en vaso, un producto que tiene como objetivo disminuir los impactos ambientales del envase a lo largo de su ciclo de vida. Uno de los principales beneficios ambientales de este desarrollo se basa en el hecho de ser un empaque preformado, lo cual significa que los residuos posconsumo del envase podrán ser gestionados en la planta de producción para aprovechar materiales y energía, y generar en este caso cero residuos posindustriales.

Otras características del nuevo vaso de Soka son:

- El nuevo vaso, al ser monomaterial (PP), tiene mucho mayor potencial de reciclabilidad frente al vaso anterior de material compuesto, cuya etiqueta estaba adherida al 100%.
- Tiene una mejor calidad como envase, lo que disminuye pérdidas y reclamos por rigidez del vaso en el fondo.
- Es 100% reciclable y su huella de carbono es menor.

Informe de verificación independiente – Deloitte

11

Informe de revisión independiente

Revisión independiente del Informe de Sostenibilidad 2012 de CARVAJAL S.A

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del informe anual de sostenibilidad del 2012 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 Accounts (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 reporte 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 2012.
- 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 de terceros disponibles.
- 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 2012 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 2012 contiene errores significativos o no ha 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 con los requisitos del nivel de calificación A+ según los estándares GRI.

Recomendaciones

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

- Sugerimos ampliar el ejercicio de medición de huella de carbono realizado en Carvajal Empaques a todas las operaciones de Carvajal.
- Carvajal debe evaluar la pertinencia de migrar a la nueva metodología GRI G4, para elaborar informes de sostenibilidad, que estará disponible a partir de mayo de 2013.



DELOITTE & TOUCHE LTDA.

Jorge Enrique Múnera D.

Socio

Cali, marzo de 2013.

Tabla GRI

12

Contenido GRI

CONTENIDO GRI	Respuesta 2012
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.3 - Carta del presidente
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Pág. 3 - 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. 5 - Nuestra Organización
2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	Pág. 5 - Nuestra Organización
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. 4 - Nuestra 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. 4 y 5 - Nuestra Organización
2.8 Dimensiones de la organización informante.	Pág. 5 - Nuestra Organización
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Pág. 3 - Carta del presidente
2.10 Premios y distinciones obtenidas durante el periodo.	Pág. 12 - Premios y Certificaciones
Parámetros de la memoria	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
3.1 Periodo cubierto por la información incluida en la memoria.	Pág. 6 - Acerca de este informe
3.2 Fecha de la memoria anterior (Si la hubiere).	El informe anterior es el Informe de Sostenibilidad 2011 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 con la Analista corporativa de RSE Luz.Trujillo@carvajal.com.co
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA	
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.	Pág. 6 - Acerca de este informe
3.6 Cobertura de la memoria (Países, divisiones, filiales)	Pág. 6 - Acerca de este informe
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance y la cobertura de la memoria.	Pág. 6 - 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

CONTENIDO GRI	Respuesta 2012
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 contenido de este informe no se encontrarán reexpresiones, ya que no se modificó ninguna cifra del año anterior.
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.
ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL INFORME	
3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria.	Tabla GRI
VERIFICACIÓN	
3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Pág. 57 - 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. 5 - Nuestra Organización
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 9 miembros y 4 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 Secretaría General de Presidencia.
4.5 Vínculo 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. 23 Compromiso ético
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 desarrollada internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, social y ambiental, y el estado de su implementación.	Pág. 2 - 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 cuentan con el Comité Corporativo de Auditoría y con el Comité de Nombramientos, Remuneración y Gobierno.

CONTENIDO GRI	Respuesta 2012
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.	La Organización en cada una de sus verticales tiene actualizados los mapas de riesgos estratégicos, los cuales son administrados a través del modelo de gestión de riesgos por cada uno de los líderes en las empresas. Durante el año 2012 los mapas de riesgos fueron presentados y discutidos en los comités de auditoría de cada empresa y siguen el curso normal de gestión de las actividades de mitigación.
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Pág. 39 - 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. 15 - Asociaciones en las que participamos
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Pág. 8 - Participación de los grupos de interés
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Pág. 8 - Participación de los grupos de interés
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. 8 - Participación de los grupos de interés
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.	Aún no contamos con un mecanismo de medición y recolección de las inquietudes y comentarios de nuestros grupos de interés. Pero esperamos fortalecerlo en próximos informes.

Económico

	Indicador	Tipo	Información 2012	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 - Nuestra gestión económica.	Total
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Principal	Los resultados financieros de Carvajal Pulpa y Papel se vieron afectados por los efectos residuales de las dos pasadas temporadas invernales que azotaron al país; el rendimiento promedio de los cultivos de caña de azúcar presentó una severa disminución, lo cual dificultó el proceso de abastecimiento de bagazo, principal fuente de fibra de la empresa. Compensando este efecto en 2012 se obtuvo una reducción en costos de abastecimiento de carbón, producto de la disminución del precio de dicho insumo a nivel mundial. En Carvajal Soluciones de Comunicación el riesgo financiero básicamente estuvo en la cadena logística en temporada de invierno, ya que la infraestructura en carreteras se ve afectada en el tránsito vía terrestre de materias primas, de las cuales el 80% son importadas, afectando de esta manera los costos y tiempos de entrega a los clientes; así mismo los niveles de humedad en el almacenamiento del papel.	Parcial
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Principal	Pág. 34 - Pre pensionados, pensionados y jubilados.	Total
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Principal	La Organización recibió varias ayudas financieras de los gobiernos por iniciativas como el proyecto Evolución con Colciencias, la ley de primer empleo y la contratación de personal discapacitado. Los valores de estas ayudas se consideran información confidencial de la Organización y fueron validadas por el ente verificador.	Parcial
	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 significativa.	Adicional	El 8% de nuestros colaboradores se encuentra en el salario mínimo local en los países donde tenemos operación.	Total
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Principal	Pág. 35 - Gestión de proveedores.	Total

	Indicador	Tipo	Información 2012	Alcance
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. 24 - 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. 39- Gestión de la Fundación Carvajal Pág. 41- Gestión de la Fundación Propal Pág. 44- Gestión de la Fundación Casa Colombia Pág. 45- Campus Carvajal Univalle Durante 2012 también se realizaron donaciones sociales a favor de otras fundaciones por valor de US\$202.361	Total
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Adicional	Actualmente este indicador no se reporta.	No se reporta

Ambiental

	Indicador	Tipo	Información 2012	Alcance
	MATERIALES			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Principal	Pág. 47 - Materiales utilizados en nuestros procesos	Parcial
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Principal	Actualmente las empresas Carvajal Pulpa y Papel, Carvajal Empaques y Carvajal Educación cuentan con un aprovechamiento entre el 80 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. 49 - Consumo total de energía directa de la Organización.	Total
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Principal	Pág. 49 - Consumo total de energía directa de la Organización.	Total
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Adicional	Pág. 48 - Energía	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 la Organización 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, generando menos impacto ambiental.	Parcial
	AGUA			
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Principal	Pág. 49 - 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.	Total
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Adicional	Actualmente este indicador no se reporta.	No se reporta
	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 su área de influencia no se ubican en espacios naturales protegidos y no protegidos con alta biodiversidad.	No material

	Indicador	Tipo	Información 2012	Alcance
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 su área de influencia no se ubican en espacios naturales protegidos y no protegidos con alta biodiversidad.	No material
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Adicional	Pág. 54 - Reforestación	Total
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Adicional	Las plantas o su área 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 su área 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	En 2012 se realizó la medición de huella de carbono para Carvajal Empaques, el resultado para los alcances 1 y 2 fue de: 2590 ton CO ₂ e.	Total
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Principal	En 2012 se realizó la medición de la huella de carbono para Carvajal Empaques. Los resultados para el alcance 3 fueron: 1240 TonCO ₂ e.	Total
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Adicional	Actualmente este indicador no se reporta.	No se reporta
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Principal	Las empresas tienen un listado de las fuentes de emisión que afectan la capa de ozono y planes de acción para mitigar los impactos.	Parcial
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Principal	Pág. 52 - Emisiones	Total
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Principal	Pág. 50 - Vertimientos	Total
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Principal	Pág. 51 - Residuos generados por empresa	Total

	Indicador	Tipo	Información 2012	Alcance
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Principal	Durante 2012 en ninguna de las empresas ocurrieron incidentes ambientales.	Total
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 la Organización 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 2012 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. 55 - Iniciativas destacadas	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	Carvajal Empaques recuperó 220.000 unidades de producto al final de su vida útil, en el proyecto Reúso de corrugado con el cliente Alpina en Tocancipá.	Total
CUMPLIMIENTO				
EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Principal	No se presentaron sanciones ambientales en el período.	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 este indicador no se reporta.	No se reporta
GENERAL				
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Adicional	En 2012 se invirtieron US\$3.818.210 en la gestión ambiental de nuestras empresas.	Total

Social

	Indicador	Tipo	Información 2012	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. 24 - Caracterización de nuestro colaborador Carvajalino	Total
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Principal	Pág. 24 - Caracterización de nuestro colaborador Carvajalino	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. 31 - Beneficios sociales para nuestros colaboradores	Total
RELACIONES EMPRESA/ TRABAJADORES				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Principal	Pág. 27 - 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. 33 - 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. 32 - 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. 32 - Seguridad industrial y salud ocupacional	Total

	Indicador	Tipo	Información 2012	Alcance
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. 32 - Seguridad industrial y salud ocupacional	Total
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.30 - Programas de formación para colaboradores	
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Adicional	Pág. 27 - Nuestra cultura de gestión del talento	Total
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Adicional	Pág. 27 - Nuestra cultura de gestión del talento	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. 24 - Nuestra Alta Gerencia	No se reporta
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Principal	Actualmente este indicador no se reporta.	Total
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 el Manual de Adquisiciones, en el cual se evalúan las inversiones que se realizan.	Total

	Indicador	Tipo	Información 2012	Alcance
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	Con el objetivo de apoyar a nuestros proveedores en el fortalecimiento de su gestión social, ambiental y de RSE, en el 2012 se realizó una encuesta que nos permitió conocer y recoger las opiniones, acciones y avances de nuestras empresas proveedoras para identificar aspectos transversales y temas en los que la Organización Carvajal pueda compartir su conocimiento y mejores prácticas. La encuesta fue aplicada a 365 proveedores seleccionados por las empresas de la Organización dado que también hacen parte del proceso de evaluación en términos de calidad y servicio. Desarrollo de la encuesta en: Pág. 35 - Gestión de proveedores.	Parcial
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	Pág. 23 - Compromiso Ético	Parcial
NO DISCRIMINACIÓN				
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Principal	Se presentó un (1) caso en Carvajal Pulpa y Papel de un operario contra un coordinador, se realizó la respectiva investigación y descargos con el Comité de Convivencia laboral en reunión extraordinaria. Se estableció un plan de acción con acompañamiento de psicología y los jefes inmediatos. Fue una situación puntual de comunicación y relaciones interpersonales.	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. 27 - Derechos laborales	Total
EXPLORACIÓN INFANTIL				
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principal	Pág. 27 - 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. 27 - 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 2012 formación en los temas de seguridad que incluyen aspectos de derechos humanos. Este mismo lineamiento lo cumplen nuestras empresas contratistas de seguridad.	Total

	Indicador	Tipo	Información 2012	Alcance
	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 el año 2012 no se presentó ningún incidente de violación a los derechos de los indígenas.	Total
	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. 39 - Comunidades	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	El 85% de nuestros colaboradores conocen la actualización del libro de principios y políticas de la Organización.	Total
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Principal	Durante 2012 no tuvimos incidentes de corrupción en ninguna de las sedes de nuestras empresas.	Total
	POLÍTICA PÚBLICA			
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Principal	La participación de Carvajal se da a través de comités gremiales y de los sectores.	Total
S06	Valor total de los aportes financieros y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Adicional	Durante 2012 la Organización Carvajal hizo aportes a 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 ha sido sancionada por prácticas relacionadas con monopolios, ya que no tiene dinámicas relacionadas de este tipo en ninguno de los sectores que atiende.	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	Durante el 2012 la Organización presentó multas y sanciones por concepto de incumplimiento en suministro y uso de productos, así como también en algunas leyes y regulaciones por valor de US\$ 624.335.	Total

	Indicador	Tipo	Información 2012	Alcance
	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 su caso 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. 14 - Certificaciones Pág. 18 - Nuevos desarrollos	Parcial
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de 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	En el periodo del informe no se presentaron incidentes	Total
	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 este indicador no se reporta.	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	En el periodo del informe no se presentaron incidentes	Total
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Adicional	Pág. 20 - Estudios de lealtad de nuestros clientes	Total
	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 este indicador no se reporta.	No se reporta

	Indicador	Tipo	Información 2012	Alcance
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	En el periodo del informe no se presentaron incidentes.	Total
INTIMIDAD DEL CLIENTE				
PR8	Número total de reclamos debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes .	Adicional	<p>Plan de Seguridad de la Información: De acuerdo con el plan elaborado el año pasado, se ha venido adelantando en cada una de las empresas de la Organización el levantamiento de activos de información en cada uno de los procesos de las empresas. Este levantamiento de activos pretende identificar la información que requiere la Organización en su día a día y hace una asociación con las siguientes características o atributos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Activos HW/SW: estos son activos que generan procesan o resguardan la información. - Roles: se identifican los dueños, custodios y usuarios de la información. - Estado: el estado de la información a través del proceso (entrada, procesamiento o salida). <p>El siguiente paso a este levantamiento es la definición del impacto en la Organización por la pérdida de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información levantada, y finalmente se determinará qué información es crítica y sensible para la Organización, y sobre la cual debemos aplicar los controles necesarios para impedir que esta sea compartida con externos ajenos a la misma</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento corporativo de TI: VECTI001 - Controles Generales para el Manejo de la Información. Se actualizó la norma corporativa donde se define que la información de los clientes es información confidencial o privada y por tanto se deben cumplir las políticas para el manejo de este tipo de información. • Ley de protección de datos. Ley 1581: Carvajal implementó el manejo de procedimientos para el cumplimiento de esta ley en México (LFDPP) y se conformó un comité interdisciplinario para el entendimiento e implementación de la norma en todas las empresas del grupo en Colombia. 	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	Durante 2012 la Organización presentó multas significativas por concepto de incumplimiento de la normatividad en relación con el suministro y uso de productos y servicios por valor de US\$ 63.656.	Total

Este informe se imprimió en papel natural EarthPact, fabricado por Carvajal Pulpa y Papel, el cual se produce en un 100% con fibra de caña de azúcar y 0% de químicos blanqueadores.



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

www.carvajal.com

