



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD COLOMBIA 2015.

Getronics

Reporte de Sostenibilidad Getronics Colombia 2015.

Alberto Granados
Gerente General

Hugo Abril
Gerente de Recursos Humanos

Jorge Alvis
Director de Servicios

Luis Miguel Bernal
Gerente Aseguramiento
de la Promesa de Valor

Coordinación del Reporte
Katherine Márquez G.
Líder de HSE & Responsabilidad Social

Alejandra González
Gerente de Mercadeo

Claudia Linares
Gerente de Desarrollo
de Negocios

Camilo Buriticá
Director Financiero

Asesor Externo
Qualitas t&t
Asesoría para el Desarrollo



APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

Agradecemos a todos nuestros colaboradores que participaron en la elaboración de este el primer reporte de sostenibilidad 2015.

www.descubreelmundogetronics.com



TABLA DE CONTENIDO



04 Mensaje del Gerente General



05 Perfil de la organización, somos Getronics Colombia



17 Política de sostenibilidad, una apuesta

22 Perfil del reporte



31 Gobierno Corporativo y ética



41 Nuestro desempeño para la sostenibilidad

76 Tabla GRI



78 Tabla Pacto Global



79 Agradecimientos

MENSAJE DE ALBERTO GRANADOS

Gerente General De Getronics Colombia.



Alberto Granados
Gerente General Getronics Colombia.

Estimados lectores:

Luego de más de 20 años de trayectoria y experiencia en el mercado tecnológico colombiano los cuales nos han llevado a innovar, aprender, aplicar y, en general, reinventarnos todos los días para poder satisfacer las expectativas de diversos grupos de interés con quienes interactuamos hemos decidido trascender del liderazgo tecnológico al de Responsabilidad Social Empresarial, formalizando el compromiso de ser una empresa sostenible a través de nuestra adherencia al Pacto Global.

Este ha sido un ejercicio positivo que reafirma la integridad y los valores corporativos sobre los cuales basamos el desarrollo de nuestras acciones y negocios, haciendo énfasis en la evolución equitativa e integral de los colaboradores, siempre con el propósito de prestar un servicio transparente y responsable a nuestros clientes.

Nos enfrentamos al desafío de elaborar un reporte de sostenibilidad, situación que nos permitió conocernos y aprender más de nosotros mismos y de los grupos de interés que están a nuestro alrededor, con los cuales tenemos una relación positiva que trasciende lo contractual y nos permite estrechar lazos de confianza y credibilidad.

Estos lazos se convierten en compromisos intangibles que fortalecen nuestra organización, generan un impacto positivo dentro y fuera de la compañía, y nos animan a seguir adelante y a encontrar ventajas competitivas que nos permitan agregar valor a nivel económico, social y ambiental.

La conexión con la responsabilidad nos llevó a construir la política de sostenibilidad que define las directrices y el camino a seguir frente a aspectos puntuales para el mejoramiento continuo de nuestras operaciones e impactos.

Nuestro primer reporte de sostenibilidad es, orgullosamente, una demostración de la cultura Getronics; es el resultado de un análisis profundo de nuestra organización desde diversos aspectos con la ayuda de variados grupos

de interés que nos han permitido evolucionar en la prestación de nuestros servicios, productos y, en general, en este nuevo reto de la sostenibilidad.

Escogimos la metodología GRI para la elaboración del reporte con el ánimo de sensibilizarnos sobre los impactos, tanto positivos como negativos, y así comprender el sentido de los aportes a la sociedad. Realizamos, junto con una firma de consultoría, un juicioso análisis de nuestros asuntos materiales y grupos de interés que nos permitió evaluarnos y proyectarnos hacia los desafíos que enfrentaremos para conseguir la sostenibilidad.

Este conocimiento propio también nos ha llevado a prepararnos para identificar y evitar riesgos en materia de derechos humanos, transparencia y anticorrupción, razón por la cual adelantamos espacios de sensibilización y formación en estos temas que nos permitieron identificar posibles puntos débiles y, así, empezar a establecer protocolos preventivos.

Nuestros colaboradores son el recurso vital por excelencia en Getronics, lo que nos permite ser lo que somos y avanzar hacia donde queremos. Por lo tanto, propendemos por su desarrollo y el de sus familias en un ambiente sano.

Somos conscientes de los esfuerzos que debemos realizar para integrar tecnologías cada vez más respetuosas con el medio ambiente; gestionar de manera eficiente los recursos, como también la disposición adecuada de los residuos.

Esperamos, con la ayuda de nuestros colaboradores, nuestros clientes, nuestros proveedores y, en general, de todos los grupos de interés, ser protagonistas, generadores de cambios y líderes en nuestro sector para evolucionar en nuestro negocio desde acciones y cambios sostenibles.

Bienvenidos y disfruten la lectura

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Granados', with a stylized flourish at the end.

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



Perfil de la organización

En el perfil de la organización abarcaremos desde un enfoque de la sostenibilidad generalidades de la organización como: nuestra oferta de valor, líneas de negocio, donde operamos, sectores que atendemos, la cadena de suministro, nuestra figura jurídica y finalmente nuestra participación en distinciones, certificaciones y premios recibidos dentro del periodo de la memoria.

MISIÓN

Ser aliados estratégicos de nuestros clientes, contribuyendo a mejorar su productividad a través de soluciones y servicios de tecnología, comunicaciones y procesos de negocio, enmarcados en altos estándares de calidad, innovación y responsabilidad social empresarial.

VISIÓN 2020

Somos talento que transforma sueños tecnológicos en realidad.

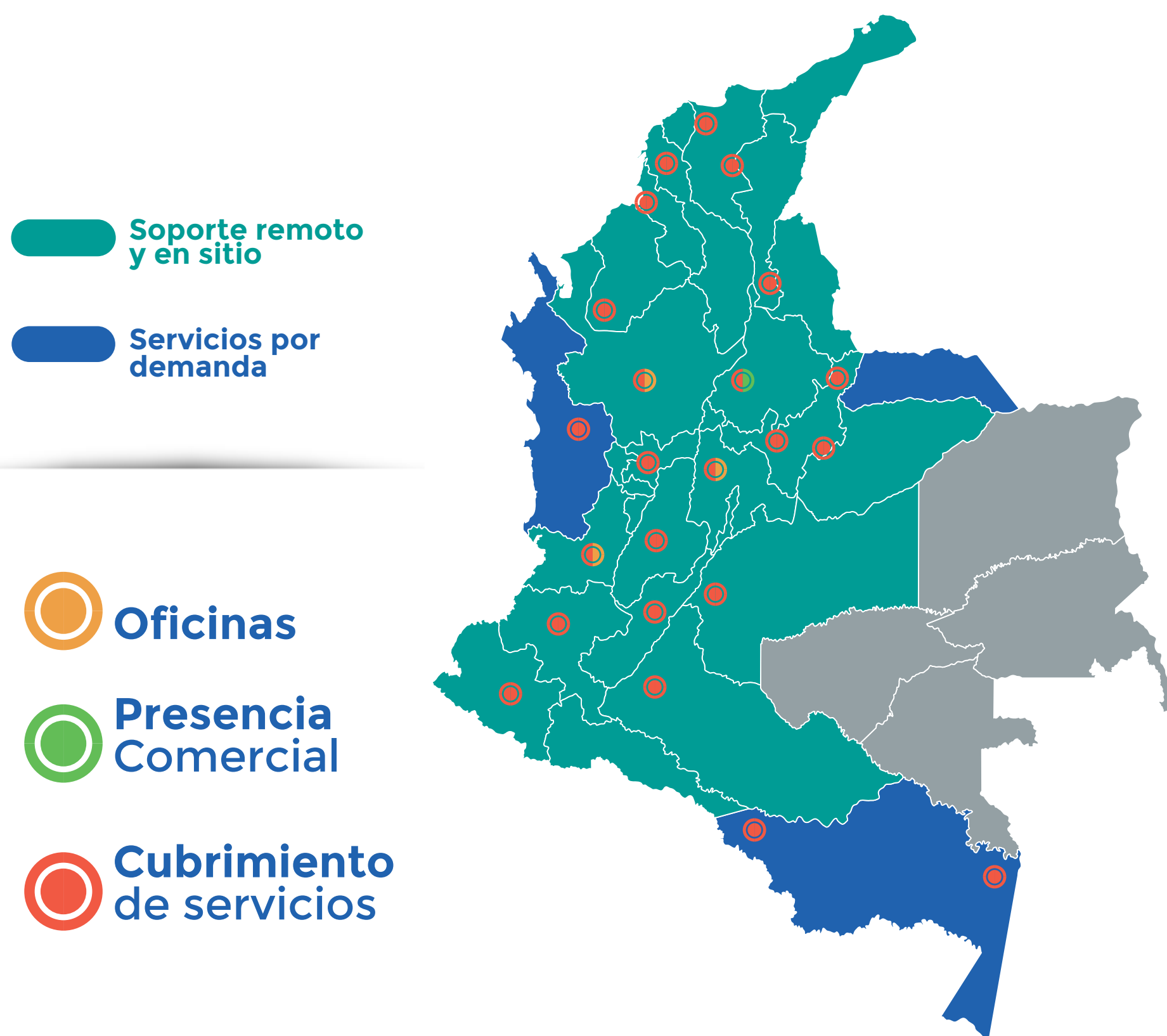
Somos Getronics Colombia

Somos uno de los proveedores líderes de servicios y productos de TIC's (Tecnologías de la Información y de la Comunicación) y gestión de procesos de negocio en América Latina. Estamos a la vanguardia, siempre buscando mercados en expansión que requieran apoyarse en la tecnología para prestar servicios competitivos, diferenciadores y con calidad. En este contexto llegamos a Colombia hace más de 20 años, durante los cuales hemos colaborado con diversas organizaciones y sus empleados para mejorar su productividad.

Así mismo vivimos comprometidos con las necesidades de nuestros clientes y buscamos involucrarnos como aliado en sus proyectos al poner a su disposición todo nuestro conocimiento técnico y talento humano. Nuestra mayor fortaleza la constituyen los colaboradores que respaldan nuestra marca.

Somos una sociedad limitada y formamos, desde el 2012, parte del grupo OpenGate Capital con sede en Estados Unidos. En Latinoamérica, nuestra casa matriz es propietaria también de las operaciones en México y Brasil. Las tres empresas somos autónomas y conformamos Getronics Latam. De la misma forma, contamos con presencia en Perú y Venezuela (que operamos desde Colombia) y establecemos alianzas con otras compañías para brindar un servicio homogéneo en diferentes geografías de la región y del mundo. Nuestra organización no ha sufrido cambios significativos en su patrimonio después de la adquisición por parte de OpenGate Capital.

Getronics Colombia



Nuestra oficina principal se encuentra en Bogotá D.C. Adicionalmente, contamos con oficinas en Cali y Medellín, presencia comercial en Bucaramanga y cubrimiento de servicios en más de 72 ciudades y municipios del país. En Lima, Perú, también contamos con presencia comercial y en Venezuela ofrecemos servicios de la línea Service Desk para clientes que tienen operaciones en Colombia las cuales realizamos con la ayuda de un socio de negocios que tiene presencia en el país vecino. En Perú estamos abriendo un nuevo mercado en el que queremos ofrecer todas las soluciones de nuestro portafolio. De igual manera, contamos con una completa red de aliados estratégicos que nos permite brindar servicios más allá de nuestras fronteras.

Más de 20 años en el mercado.

Facturación por más de \$90.000 millones en 2014.

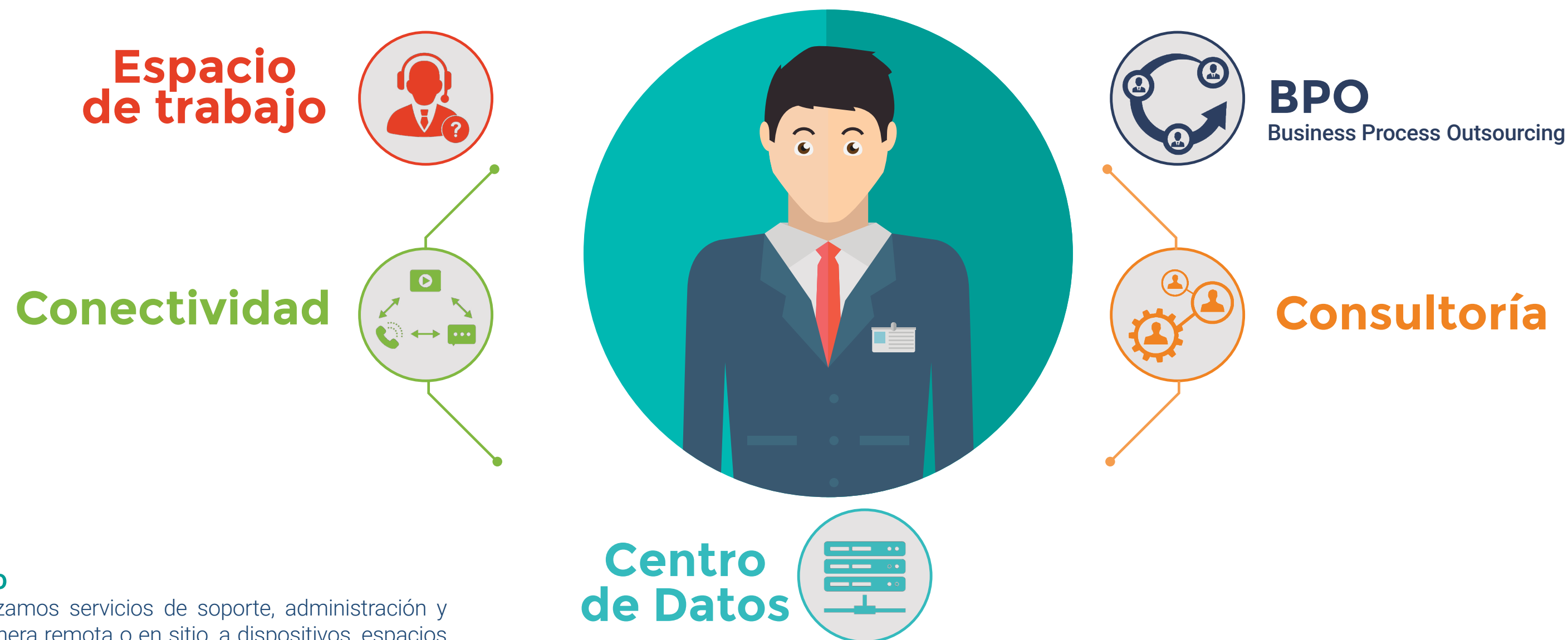
Más de 1.200 profesionales altamente especializados y calificados.

Cobertura a nivel nacional en mas de 72 ciudades y municipios, con capacidad de operación en Latinoamérica.

Gran experiencia en sectores clave de actividad: minas y petróleo, financiero, seguros, gobierno, manufactura y servicios.

Capacidad para ofrecer todas las actividades y procesos TIC, desde la consultoría del negocio hasta el soporte a infraestructura tecnológica.

Nuestro portafolio: líneas de servicios y soluciones



Espacio de trabajo

Mediante la cual realizamos servicios de soporte, administración y mantenimiento, de manera remota o en sitio, a dispositivos, espacios de trabajo, aplicaciones e infraestructura.

Conectividad

Línea a través de la cual brindamos soluciones integrales de comunicaciones IP a la medida de las necesidades de nuestros clientes, permitiendo que los usuarios se puedan conectar de forma efectiva en cualquier momento y desde cualquier lugar. Trabajamos soluciones de redes WAN, LAN WLAN y de colaboración.

Centro de Datos

Desde donde manejamos los centros de datos y de cómputo de nuestros clientes, y les ofrecemos servicios y productos de almacenamiento, virtualización y seguridad.

Centro de Datos

Paralelo a estos tres servicios creamos una línea de Consultoría mediante la cual se hacen los diseños, alcances y seguimiento de los proyectos desarrollados con cada uno de nuestros clientes. Además, estamos consolidando una nueva línea de BPO (Business Process Outsourcing) a través de la cual brindamos servicios de tercerización de procesos complementarios a los procesos estratégicos de negocio de nuestros clientes, que son gestionados bajo estándares y metodologías.

Nuestro portafolio: líneas de servicios y soluciones



Espacio de Trabajo

- Punto único de contacto
- Administración de incidentes
- Administración de dispositivos del puesto de trabajo
- Administración de eventos de infraestructura
- Soporte en sitio nivel 2
- Soporte nivel 3 (portafolio DC)

TECNOLOGÍA

- Comunicaciones unificadas
- Control de llamadas
- WLAN
- Desarrollo de contenidos
- Routing y Switching
- Contact center
- Telepresencia
- Colaboración
- Movilidad

SERVICIOS

- Implementación
- Mantenimiento
- Consultoría
- Soporte
- Administración

Conectividad

Centro de Datos

SISTEMAS

- Servicios administrados
- Virtualización
- Data Center V3

SEGURIDAD

- Servicios administrados
- Identificación y acceso
- Soluciones de seguridad
- Consultoría

DISPONIBILIDAD

- Soluciones de almacenamiento
- Soluciones de información sensible respaldo y recuperación.

SERVICEDESK / CONTACT CENTER

- Admin de servicios hosp
- Mantenimiento
- Servicios administrador
- Servicios compartidos

SERVICIOS "BACKOFFICE"

- Administración terceros
- Gestión documental
- Banca electrónica
- Proc transaccionales ERP

INTELIGENCIA DE NEGOCIOS

- Implementación BI
- Gestión de datos
- Investigación

BPO

Consultoría

MESA DE SERVICIOS TIC

- Conectividad
- Data center
- BPO

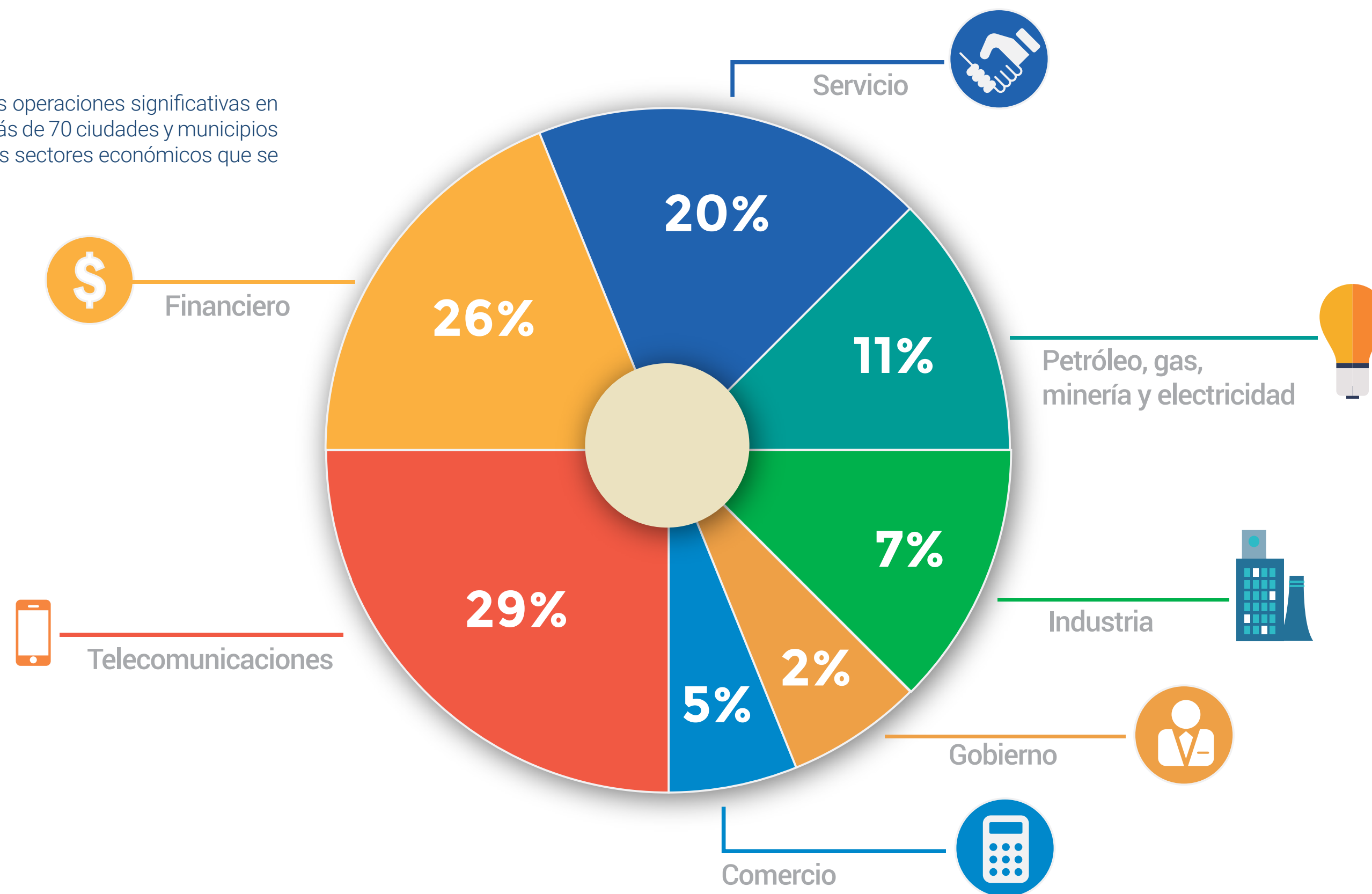
PROCESOS ITIL

- PMI Estándares de gerencia de proyectos.
- Herramientas de CA
- Personal certificado en servicio al cliente.

Sectores económicos a quienes prestamos servicios

Datos año 2015.

Con presencia en tres países, tenemos operaciones significativas en Colombia, y prestamos servicios en más de 70 ciudades y municipios a nivel nacional y a clientes de diversos sectores económicos que se muestran en la siguiente tabla:

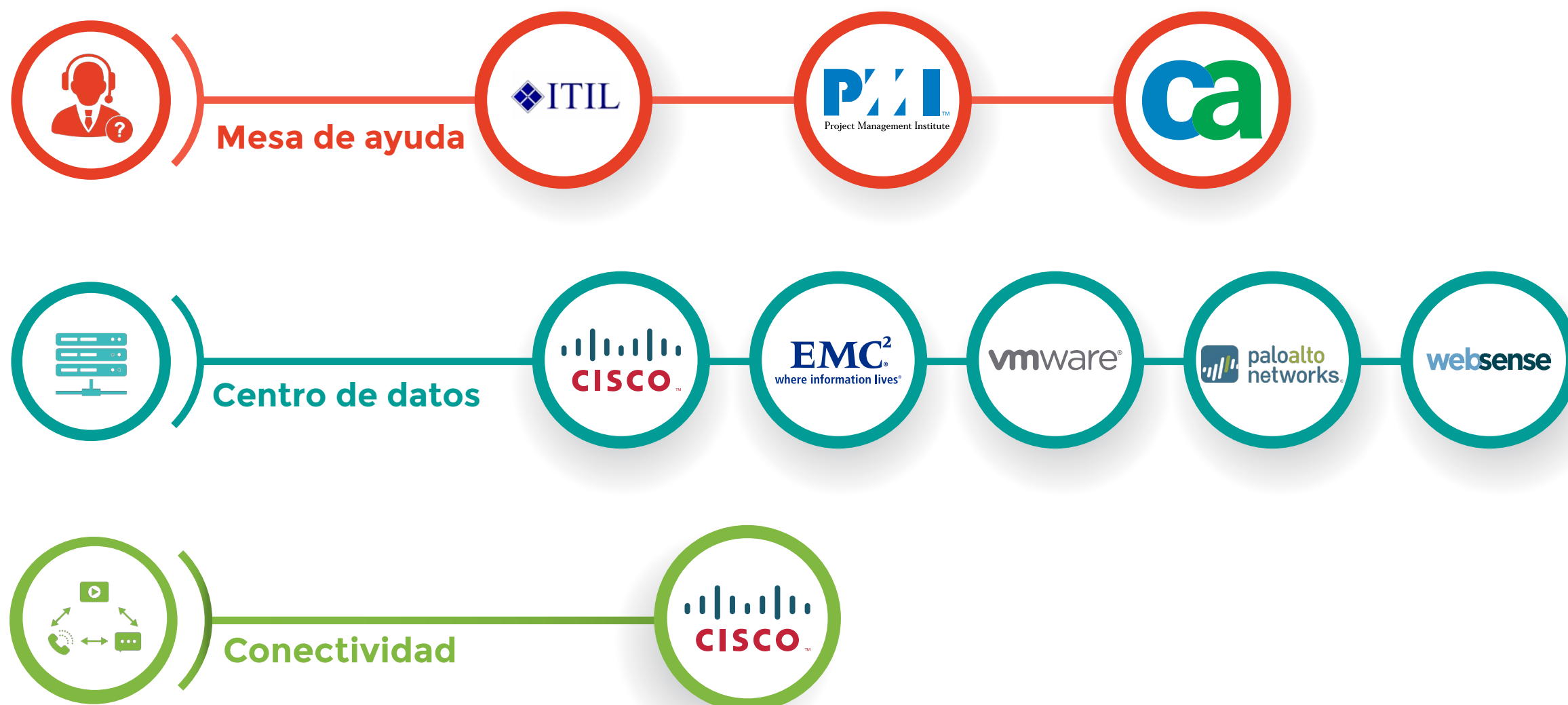


Nuestras alianzas y especializaciones



Este gran esfuerzo nos ha permitido convertirnos en aliados de nuestros proveedores para prestar un servicio de calidad. Contamos a julio de 2015 con 748 personas certificadas en diferentes tecnologías tales como Cisco, Microsoft, Lenovo, ITIL, entre otras. Nuestra excelencia en el servicio se basa, en gran parte, en las buenas prácticas para la gestión de operaciones y servicios de tecnologías de información, que aportan tanto ITIL como el PMI (Project Management Institute).

Hemos obtenido premios y reconocimientos como resultado del trabajo y esfuerzo de nuestros colaboradores, los cuales también nos animan a seguir avanzando para obtener una mayor y mejor experiencia que nos permita fortalecer la promesa de valor. Somos Gold Partner de Cisco, quien también nos galardonó con el "Customer Satisfaction Excellence" durante el año 2015, máxima distinción que un socio puede alcanzar dentro de su programa de canales.



Certificaciones



Nuestros colaboradores

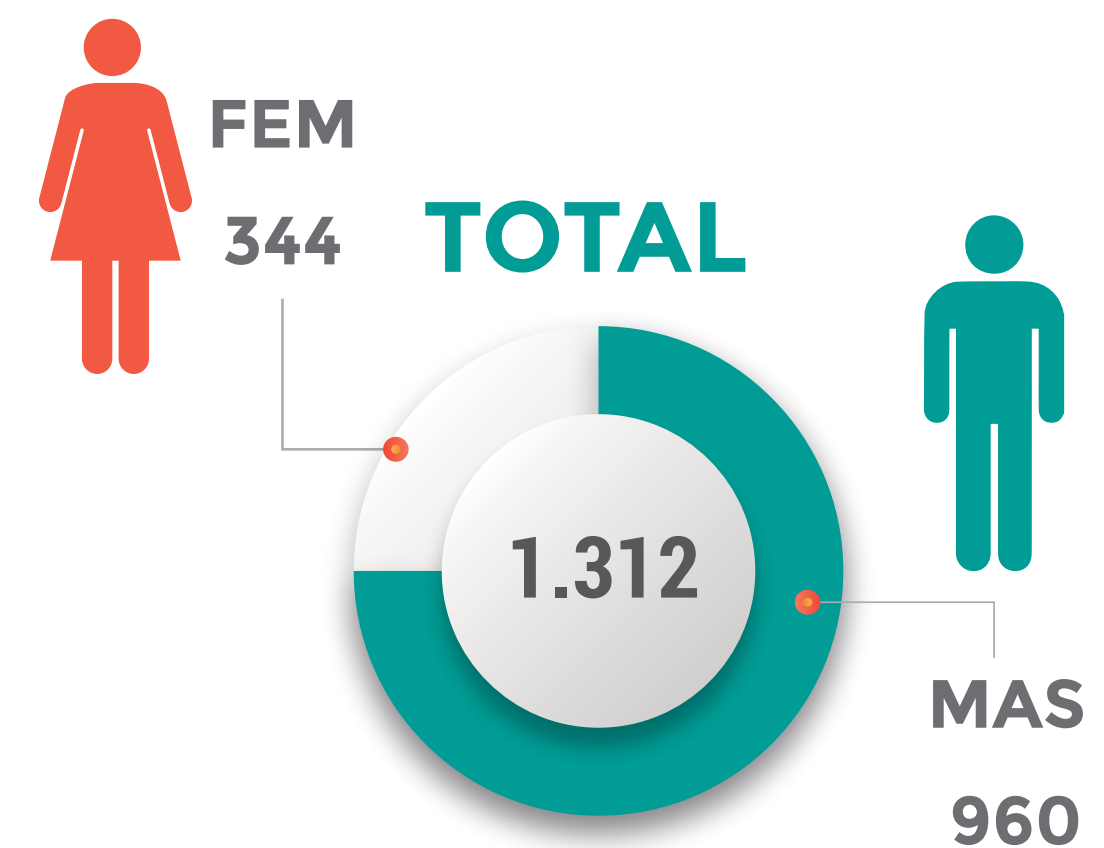
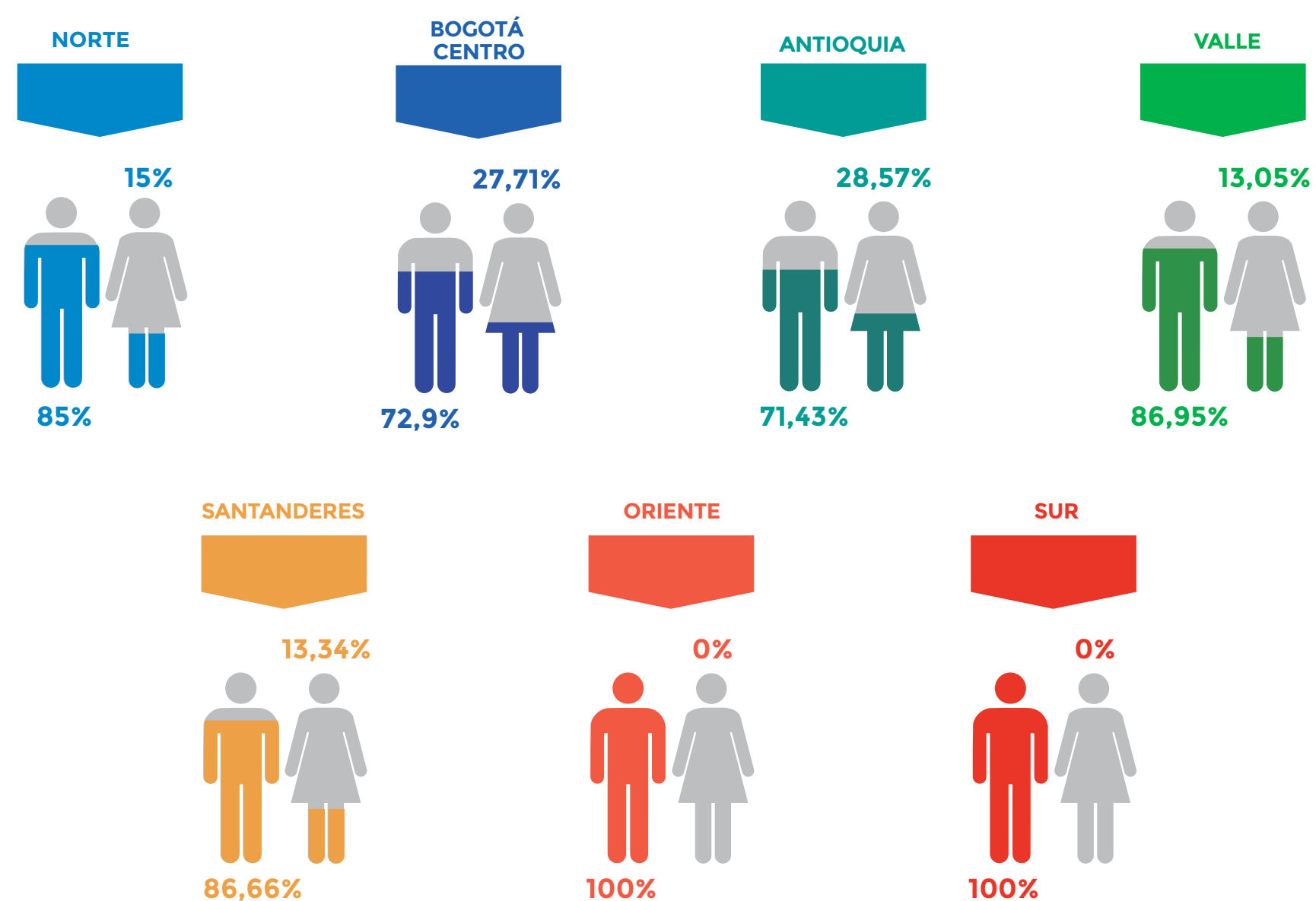


Cuando el principal recurso de una empresa de tecnología son sus colaboradores, el valor agregado está directamente relacionado con la forma como se presta el servicio. Es por eso que nuestros servicios tienen la calidez humana que genera confianza a quienes nos hablan con franqueza de sus necesidades, lo que nos permite adaptar mejor las herramientas tecnológicas y, en algunos casos, nos enseña los caminos hacia donde puede evolucionar nuestro negocio.

En agosto de 2015 contábamos con 1.312 colaboradores, de los cuales el 97,6% tienen un contrato directo con la compañía, y el 2,3%, que realizan parte sustancial del trabajo, nos apoyan al momento de presentarse vacantes temporales por vacaciones, licencias o incapacidades, o cuando se requiere una labor puntual y no contamos con personal interno que cumpla con el perfil adecuado. Sus contratos están suscritos a través de la Temporal Multiempleos.

Al momento de presentarse un retiro o renuncia de personal, realizamos entrevistas a nuestros colaboradores, pues consideramos importante conocer los motivos que los llevaron a tomar estas decisiones y de qué manera podemos mejorar las estrategias de retención de nuestro talento humano. Por otro lado, no contamos con convenios colectivos o pactos colectivos debido a que los colaboradores no han expresado la necesidad de su creación.

Distribución de colaboradores por zona y sexo



Cuando revisamos el porcentaje de colaboradores por región en las cuales tenemos presencia, encontramos una notoria diferenciación de sexo por el contexto de nuestras operaciones; donde a pesar que las mujeres tienen oportunidades para ser seleccionadas en cargos operativos, prefieren asumir otros roles más estratégicos y técnicos. Las mujeres tienen las mismas oportunidades para ejercer cualquiera de los roles en la organización.

Generación de valor desde nuestra cadena de suministro

De acuerdo con cada una de las soluciones que brindamos, adquirimos bienes y servicios que nos ayudan a satisfacer las necesidades de todos nuestros clientes. En Getronics hemos realizado la siguiente categorización de nuestros proveedores:

1

Son proveedores que actúan en nombre de nosotros y que prestan sus servicios directamente con nuestros clientes. Estos proveedores son seleccionados por los gerentes de cada línea de negocios según criterios técnicos específicos, inherentes a la naturaleza de los servicios ofertados en cada línea.

**PROVEEDORES DE SERVICIOS
TÉCNICOS ESPECIALIZADOS**

2

Son proveedores cuyos servicios o productos se usan comúnmente dentro de la compañía. Estos los selecciona cada área que recibe el producto o servicio pero pueden ser tramitados por compras.

**PROVEEDORES DE BIENES
Y SERVICIOS DE GIRO NORMAL
DEL NEGOCIO**

3

Cisco, CA, PaloAlto, son proveedores estratégicos de Getronics, evaluados y seleccionados en conjunto con la casa matriz y están regidos por acuerdos corporativos.

**PROVEEDORES CORPORATIVOS
INTERNACIONALES O ALIADOS**

En el 2015 iniciamos un programa de seguimiento a proveedores, que comenzó con el monitoreo de nueve de ellos, quienes prestan soporte a algunos de nuestros clientes. Este programa busca el desarrollo de capacidades en temas como derechos humanos y trabajo digno, y está orientado a identificar oportunidades de mejora en los comportamientos para cumplir obligaciones

legales y en las prácticas laborales, de salud y seguridad en el trabajo. El proyecto consiste en reuniones de sensibilización en las que se socializan las inquietudes y oportunidades de mejora que queremos encontrar y la forma como éstas pueden ayudar a optimizar tanto la relación como el funcionamiento del negocio. Luego realizamos una visita donde identificamos hallazgos

pertinentes y los transmitimos directamente a nuestro proveedor. Este programa, aunque se encuentra en una fase exploratoria, nos ha traído resultados positivos en el esquema de relacionamiento con nuestros proveedores y nos ha ayudado a identificar impactos y riesgos dentro de nuestra cadena de suministro

Principio de precaución.

Definido como el Plan de Continuidad de Negocio y Recuperación de Desastres, este principio detalla las posibles fallas o intermitencias del servicio que se pueden presentar en la operación y la forma cómo reducimos su incidencia. Entre los puntos que hemos considerado están los desastres naturales, las fallas en el fluido eléctrico, las caídas de enlaces de comunicaciones, las fallas en la operación de nuestro centro de cómputo, las intermitencia de telefonía, las ausencias de personal y la incapacidad para trabajar desde las instalaciones del cliente. Esto lo gestionamos de la mano de HSE (Health Safety & Environment) teniendo presente que la seguridad y la salud de los colaboradores y los clientes es la máxima prioridad dentro del desarrollo responsable de todas nuestras actividades.

En Getronics continuamos especializándonos e innovando para ofrecer mejores servicios de manera ética y transparente. Cuidamos la salud y seguridad de todos los actores involucrados en la cadena de valor, identificando riesgos y reduciendo afectaciones. Comprometidos con la expansión de nuestra operación, seguiremos comprometidos para hacerlo de manera responsable como empresa líder en soluciones y productos TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) y gestión de procesos de negocio en América Latina.



POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD



Pensar en términos de sostenibilidad implica trascender el ámbito económico hacia nuevas formas de hacer negocios desde lo ambiental y fortalecer nuestras prácticas para que tengan un impacto social positivo, lo cual nos permitirá seguir diferenciándonos y generando valor a nuestros clientes.

Elaboramos nuestra política de sostenibilidad de manera participativa y constructiva con el Staff de Gerencia, y en ella cobijamos los comportamientos y retos que se pueden presentar en la relación cotidiana entre nosotros y nuestros grupos de interés durante el desarrollo de las actividades que enmarcan el negocio. Esperamos que la política sea ampliamente gestionada en los procesos

que lleva a cabo nuestra organización, tanto gerenciales y de negocio, como de apoyo para que pueda incidir de manera positiva en los impactos que genera nuestra organización.

A continuación presentamos por medio de este reporte nuestra política de sostenibilidad:



Política de sostenibilidad de Getronics

Getronics trabajará para asegurar el crecimiento sostenido de su negocio, manteniendo o superando las expectativas de rentabilidad de sus accionistas. Esto lo hará a través de la innovación constante en la prestación de servicios con máximos estándares de calidad y una atención oportuna y eficaz de clientes que asegure la preferencia de estos por la compañía al identificar a través de diálogos constantes sus necesidades y requerimientos, y así posicionar la empresa como un líder en el sector.

Para esto Getronics continuará transmitiendo principios de honestidad en la formación, el entrenamiento y en el mejoramiento de las competencias de los colaboradores, fomentando el trabajo en equipo y fortaleciendo la comunicación interna para prestar un servicio cada vez más eficiente, activo y diligente.

Getronics fortalecerá su gestión comercial y de mercadeo para conocer las exigencias y evolución del mercado y desarrollará nuevas estrategias de inteligencia de mercado con el objetivo de fidelizar al cliente y consolidar la marca. Finalmente, comprometido con la gestión de los impactos ambientales y sociales de sus actividades, trabajará su cadena de valor, especialmente proveedores y clientes, para hacer una correcta y responsable disposición de residuos y, en el ejercicio de esta operación, buscará hacer un mejor uso de los recursos para contribuir positivamente con el desarrollo sostenible.

Nuestra política de sostenibilidad reposa sobre unos pilares que están fundamentados en los asuntos más importantes y distintivos de la sostenibilidad de Getronics. Estos son los siguientes:

1

Fortalecimiento de la promesa de valor y posicionamiento en el mercado mediante un constante relacionamiento con los grupos de interés con principios éticos y anticorrupción.

2

Capacitación y Desarrollo Profesional de los Colaboradores.

3

Gestión de alianzas para el manejo de residuos derivados de la operación y cuidado de recursos.

Política de sostenibilidad de Getronics



1

Fortalecimiento de la promesa de valor y posicionamiento en el mercado mediante un constante relacionamiento con los grupos de interés con principios éticos y anticorrupción.

Responde al interés constante que tenemos por la satisfacción del cliente y por conocer sus necesidades y su entorno. Para lograr una adecuada fidelización nuestra organización está trabajando en mejorar sus esfuerzos por conocer las exigencias y oportunidades del mercado, en analizar nuestros pares, en desarrollar y aplicar estrategias de inteligencia de mercado e innovación, y en crear una nueva estrategia comercial para el posicionamiento, todo esto mediante el fortalecimiento de la gerencia comercial de la compañía.

Adicional a lo anterior, contamos con la gerencia para el cumplimiento de la promesa de valor, donde no solo nos enfocamos en cumplir y medir el nivel de satisfacción del cliente, sino también desarrollamos una línea de innovación en donde diseñamos herramientas para crear conocimiento, generar procesos de automatización y, en general, capitalizar conceptos aplicables a nuestros clientes. En conclusión, buscamos crear puntos diferenciadores que refuercen el liderazgo comercial.

Somos conscientes de la importancia de conocer las expectativas de los grupos de interés para brindar servicios que demanda el consumidor actual de manera responsable. Por eso identificamos nuestros actores más relevantes que inciden en el éxito o afectación del negocio y abrimos espacios de diálogo con varios de ellos para conocer sus intereses, beneficios, oportunidades de mejora y logros en el relacionamiento con la compañía. Es por esto que trabajaremos para integrar y desarrollar todos los aportes obtenidos en estos espacios en aras de ser sostenibles, fortaleciendo nuestras prácticas en lo social, económico y ambiental.

Todo lo anterior está enmarcado dentro de principios éticos que permiten, a través de nuestro talento humano, captar oportunamente la información que enfoca nuestra atención hacia la promoción de prácticas leales con la sociedad y nuestra competencia.

Política de sostenibilidad de Getronics

2 Capacitación y Desarrollo Profesional de los Colaboradores.

Desarrollamos programas como el Modelo de Desarrollo Vital para la capacitación, entrenamiento, seguimiento del desempeño y reconocimiento de los logros de los colaboradores. Encontramos importante renovar y retomar programas como los "Súper héroes", en el cual todos los colaboradores que tengan contacto con nuestros clientes, fortalezcan sus capacidades comerciales y de negociación, interioricen las políticas, la cultura organizacional, el portafolio de servicios, y realicen buenas prácticas en servicio al cliente. Para lograrlo, reforzaremos los canales de comunicación con todos los colaboradores, socializaremos el canal de denuncias de comportamientos no éticos whistleblower para reafirmar la importancia en la transparencia en nuestras relaciones y salvaguardar el buen nombre e imagen de la compañía.

Así mismo consideramos relevante renovar y adaptar nuestro código de ética y conducta, y crear un manual de anticorrupción y un comité de ética, que permita la consulta, conocimiento e interiorización de los procesos de incorporación y de posibles jornadas de refuerzo sobre estos temas. Este es un diferenciador muy fuerte con la competencia pero, además, internamente son herramientas positivas que promueven la imparcialidad y el sentido de equidad y justicia en la organización, y reflejan un interés por el bienestar y desarrollo laboral, personal y familiar de los colaboradores.



Política de sostenibilidad de Getronics



3

Gestión de alianzas para el manejo de residuos derivados de la operación y cuidado de recursos.



Este pilar es muy importante para la sostenibilidad de Getronics, ya que permite innovar tanto en la gestión y manejo de recursos derivados de la operación como en la cadena de suministro, actividad que se apoya en los pilares anteriores, genera nuevas formas de relacionamiento y ofrece alternativas de compra, alianzas o convenios para que se vean reflejados directamente en los estados financieros propios y de nuestros clientes y en conjunto reducir el impacto ambiental que como sector podemos generar.

Seguiremos siendo una empresa líder que presta servicios de computación y procesamiento de datos a sus clientes de manera sostenible para fortalecer la estrategia de sostenibilidad a largo plazo. Para esto, pretendemos recoger los principios de Pacto Global y adaptarlos a nuestras realidades y las expectativas de nuestros grupos de interés.

PERFIL DEL REPORTE



Acerca de nuestro informe



En nuestro primer informe de sostenibilidad acogiendo la metodología del Global Reporting Initiative GRI4 y los Principios del Pacto Global comenzamos a apropiar una cultura para la rendición de cuentas, presentando a nuestros grupos de interés los logros, metas alcanzadas y retos sobre nuestra gestión sostenible en Colombia.

La elaboración de este primer informe nos deja un camino lleno de aprendizajes a lo largo de nuestra cadena de valor y grupos de interés, el cual nos permitió consolidar prácticas responsables y visualizarnos como un buen ciudadano corporativo, ofreciendo mejores ventajas competitivas a cada uno de nuestros clientes, un mejor sitio de trabajo a nuestros colaboradores y una mayor rentabilidad a nuestros accionistas.

En este capítulo, con el fin de atender los principios de participación de grupos de interés, materialidad, contexto de sostenibilidad y exhaustividad definidos en la metodología GRI, presentamos a los lectores el perfil de nuestro reporte, su cobertura, los asuntos materiales y el proceso de identificación de nuestros grupos de interés y su participación en la elaboración de esta memoria de sostenibilidad. De este modo, esperamos que todos los grupos de interés puedan realizar una lectura consciente sobre la relevancia de su rol y así podamos fortalecer nuestro relacionamiento.

Además de ello, reflejaremos los asuntos materiales en tres capítulos que responden a los contenidos específicos, los cuales comunican temas estratégicos que Geonics gestiona y deberá continuar reforzando con el fin de ser un negocio responsable, es decir, iremos más allá de lo establecido por la ley como reto a largo plazo, generando valor dentro de nuestro entorno.



Descripción técnica del reporte.

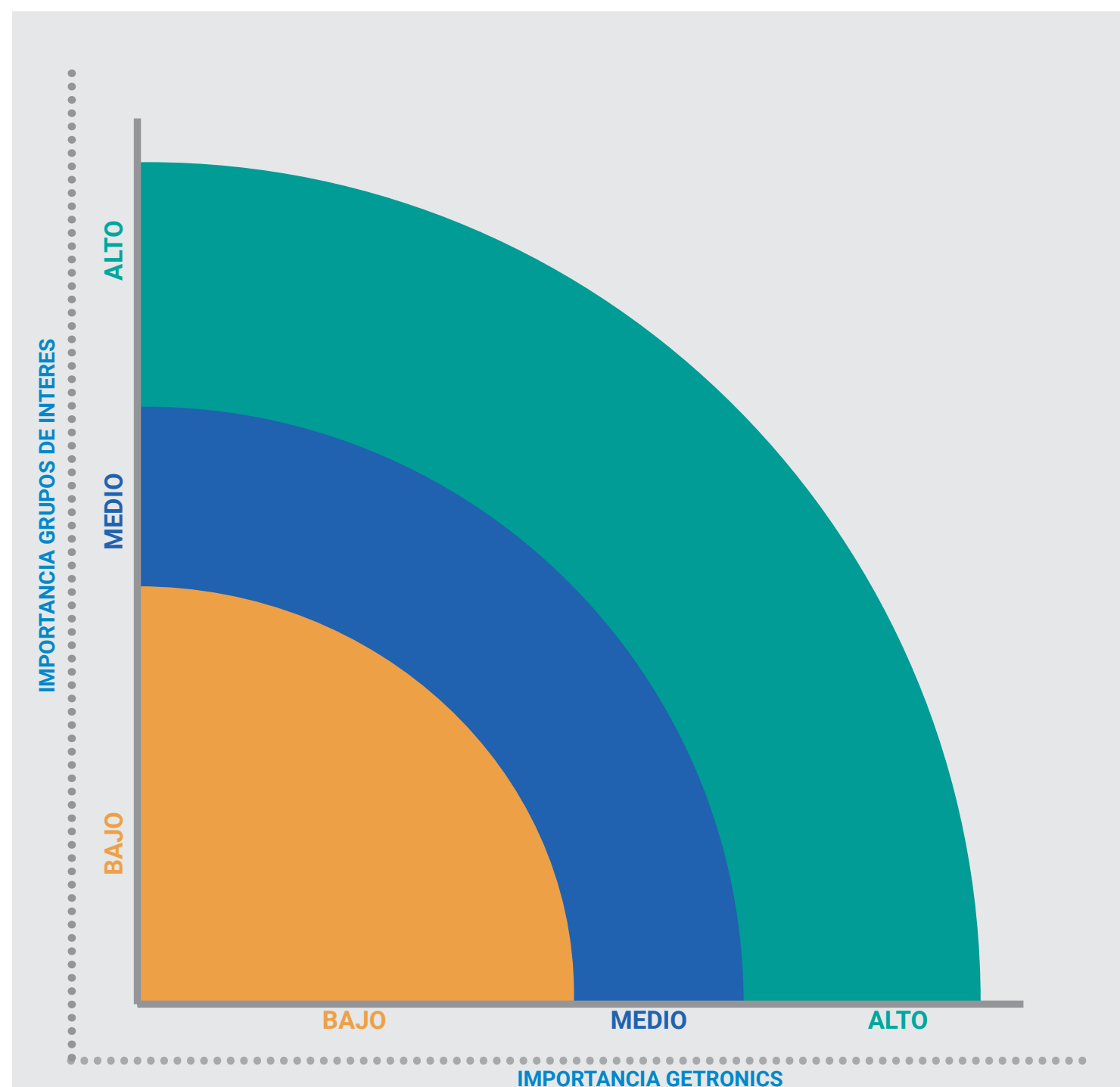


En la siguiente tabla presentamos la descripción técnica del reporte.

Período del reporte	2015
Ciclo de presentación	Anual
Punto de contacto	Katherine.marquez@getronics-latam.com
Aplicación de metodología	GRI4
Nivel de conformidad	Esencial
Verificación externa	No
Máximo órgano Interno de verificación y aprobación	Gerencia General
Área líder del reporte	Recursos Humanos
Índice GRI	Al final del reporte
Tabla Pacto Global	Al final del reporte

Adicionalmente, tuvimos presente integrar la perspectiva de nuestra organización, la participación de nuestros grupos de interés, los asuntos más estratégicos para la sostenibilidad de la compañía y el contexto de sostenibilidad que reflejaremos a lo largo de la lectura, respondiendo a los principios de elaboración de las memorias para determinar el contenido y la calidad de acuerdo con lo sugerido por GRI.

Sobre nuestro ejercicio de materialidad



- Código de ética
- Capacitación y formación de capacidades
- Aplicaciones de capacidades
- Conocimiento de las necesidades del cliente
- Acompañamiento y soporte en el servicio
- Mitigación del impacto ambiental de residuos electrónicos
- Retención del personal
- Transferencia de buenas practicas DDHH

- Ambiente adecuado de trabajo
- Políticas claras
- Encuesta de satisfacción del cliente
- Transferencia de buenas practicas

- Uso racional de suministros de oficina.
- Separación de residuos

Identificamos los asuntos materiales a través de un ejercicio interactivo que involucró la participación del Staff de Gerencia de nuestra organización, colaboradores líderes de proyectos, gerentes de cuentas, entre otros, donde contamos con la asesoría y acompañamiento de una firma consultora con el propósito de aplicar la metodología GRI y, posteriormente, analizar las expectativas de nuestros grupos de interés.

Iniciamos nuestro ejercicio con la realización de una serie de propuestas sobre asuntos que podían ser relevantes, y que apuntaban al core o a la misión de la empresa. Así entonces, empezamos a priorizarlas en una lista por orden de importancia según cumplieran con unos criterios definidos y sustanciales para el éxito del negocio y de nuestros grupos de interés. Posteriormente, en otra sesión el Staff de Gerencia participó en la validación de los asuntos ya identificados, discutiendo y argumentando, de acuerdo con principios de sostenibilidad, cuáles fueron los criterios estratégicos para la perdurabilidad del negocio en armonía con nuestros grupos de interés.

Esperamos que al leer la memoria y obtener retroalimentación por parte de los grupos de interés, tengamos nuevos insumos que nos permitan revisar las fortalezas y debilidades de la gestión de los temas estratégicos.

De esta manera, los asuntos materiales o estratégicos que identificamos como resultado de este ejercicio son los siguientes:

Sobre nuestro ejercicio de materialidad

1

POLÍTICAS LABORALES Y BIENESTAR DE LOS COLABORADORES:

Hacen referencia al marco institucional, es decir, a las reglas de juego sobre las cuales actúan los colaboradores y sobre las cuales pueden acceder a mayores y mejores recursos que la compañía ofrece como elementos de motivación, formación o capacitación. Además, tienen en cuenta las actividades de HSE como un ambiente adecuado en el trabajo y actividades físicas para los colaboradores y sus familias. Incluyen todas las políticas que definen los comportamientos y procesos dentro de la organización como la política de alcohol y drogas y la de los procesos de selección. Estos elementos son positivos debido a que promueven la imparcialidad y el sentido de equidad y justicia en la organización, y muestra un interés por el desarrollo laboral, personal y familiar de los colaboradores.

2

FORTALECIMIENTO DE LA PROMESA DE VALOR:

El interés constante por la satisfacción del cliente y por conocer sus necesidades y su entorno para fidelizarlo hacen que la compañía enfoque sus esfuerzos para asegurar la promesa de valor desde el fortalecimiento de las relaciones con sus proveedores estratégicos hasta el usuario final del producto o servicio. Esto incluye, además, los procesos de calidad.

3

OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS Y MANEJO DE RESIDUOS:

Se refiere a ciertos cambios en el comportamiento de los colaboradores, en algunos casos guiados por la organización, que realizan labores de consumo racional de agua, energía y papelería, pero además, separan los residuos para la disposición de reciclaje. Adicionalmente, existe la preocupación constante por la disposición final de los productos tecnológicos.

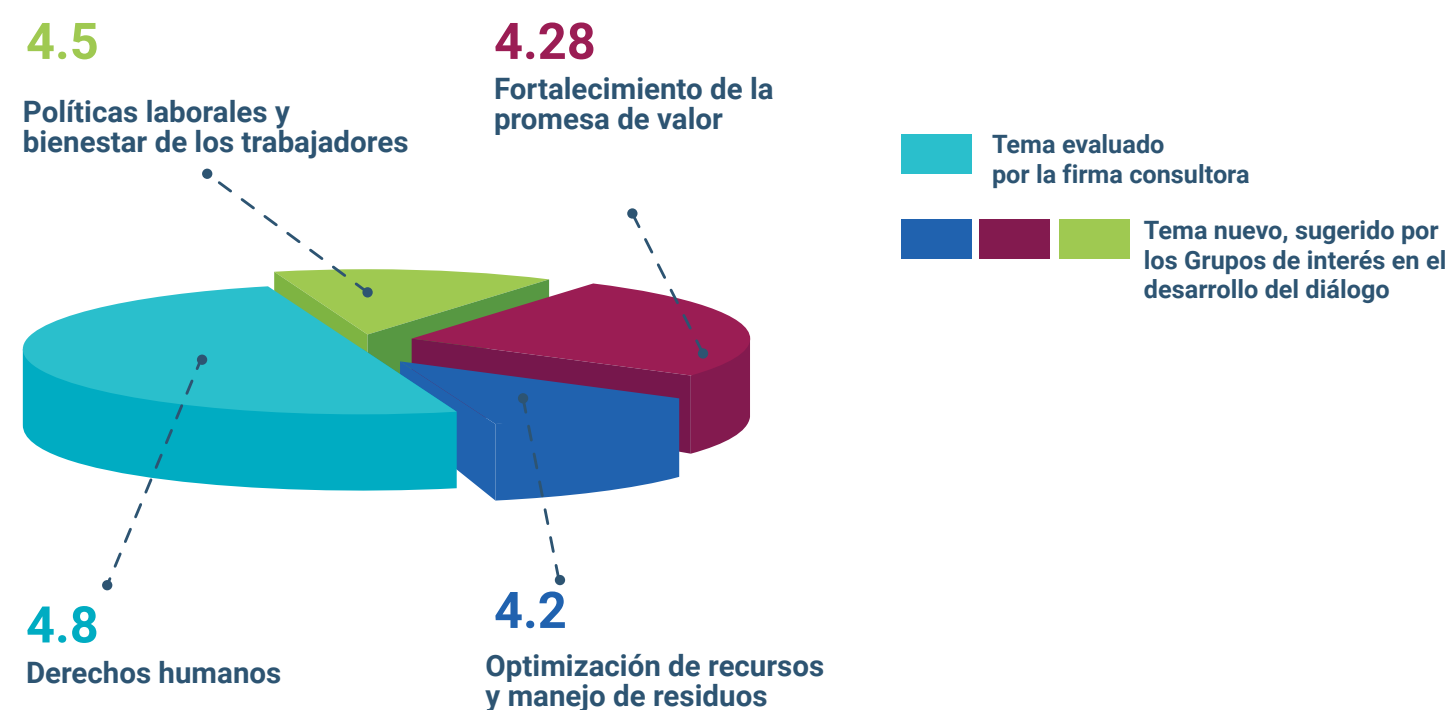
Sobre nuestro ejercicio de materialidad

Invitamos a participar a nuestros grupos de interés y pudimos contar con algunos que nos ayudaron en el análisis y validación de los asuntos materiales como elementos estratégicos para fortalecer el relacionamiento mutuo. Los grupos que nos acompañaron en este espacio de diálogo enriquecedor consideraron relevante gestionar conjuntamente algunos temas de manera general y específica que exponemos a continuación:

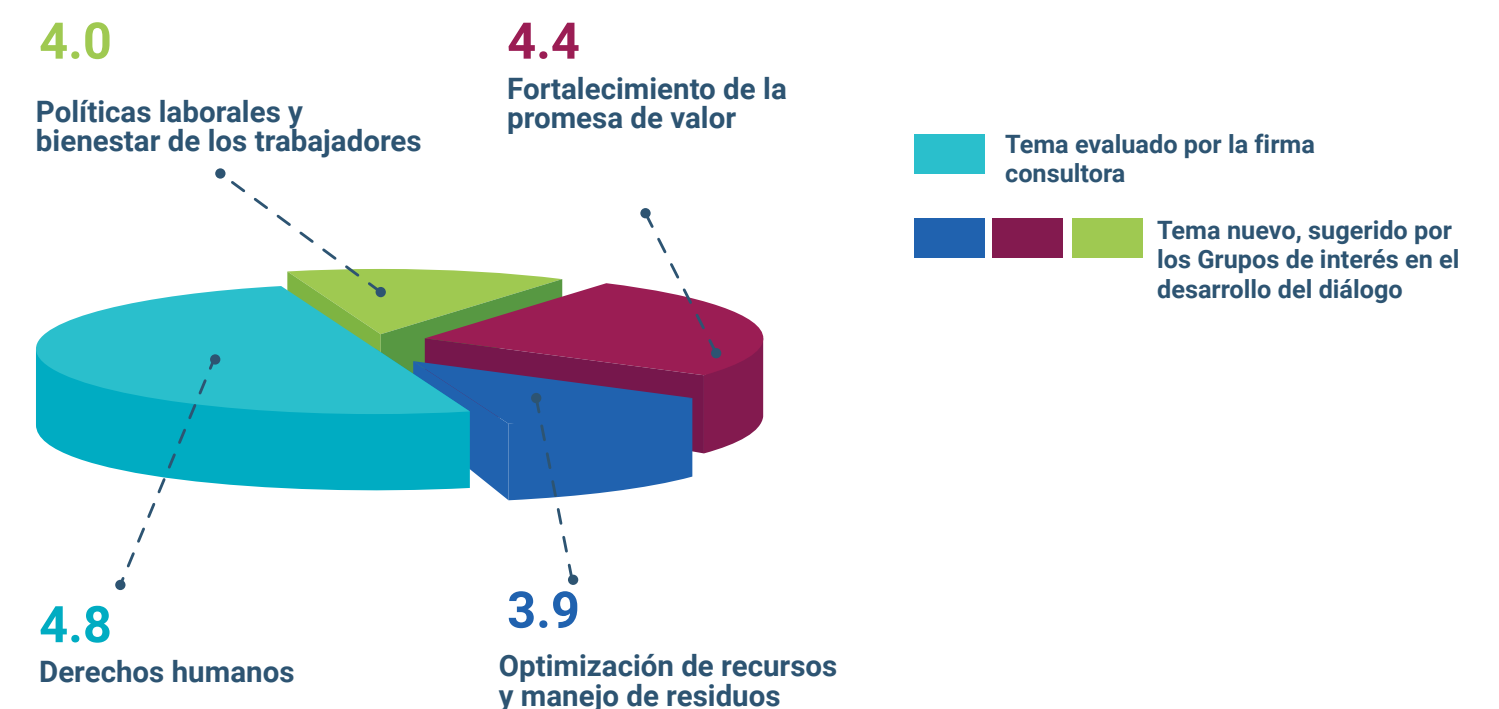
Nos acompañaron en estos espacios representantes de tres de nuestros grupos de interés, y esperamos abrir estos espacios para el resto de los grupos en el mediano plazo. Nos acompañaron los colaboradores de la organización, nuestros clientes fidelizados y los proveedores estratégicos de Getronics. Los grupos de interés consideraron relevantes los asuntos materiales para el relacionamiento conjunto.

Así entonces, tendremos presente las consideraciones de nuestros grupos de interés con el espíritu de gestionar prioritariamente aquellos asuntos que correspondan a las necesidades del contexto y core del negocio.

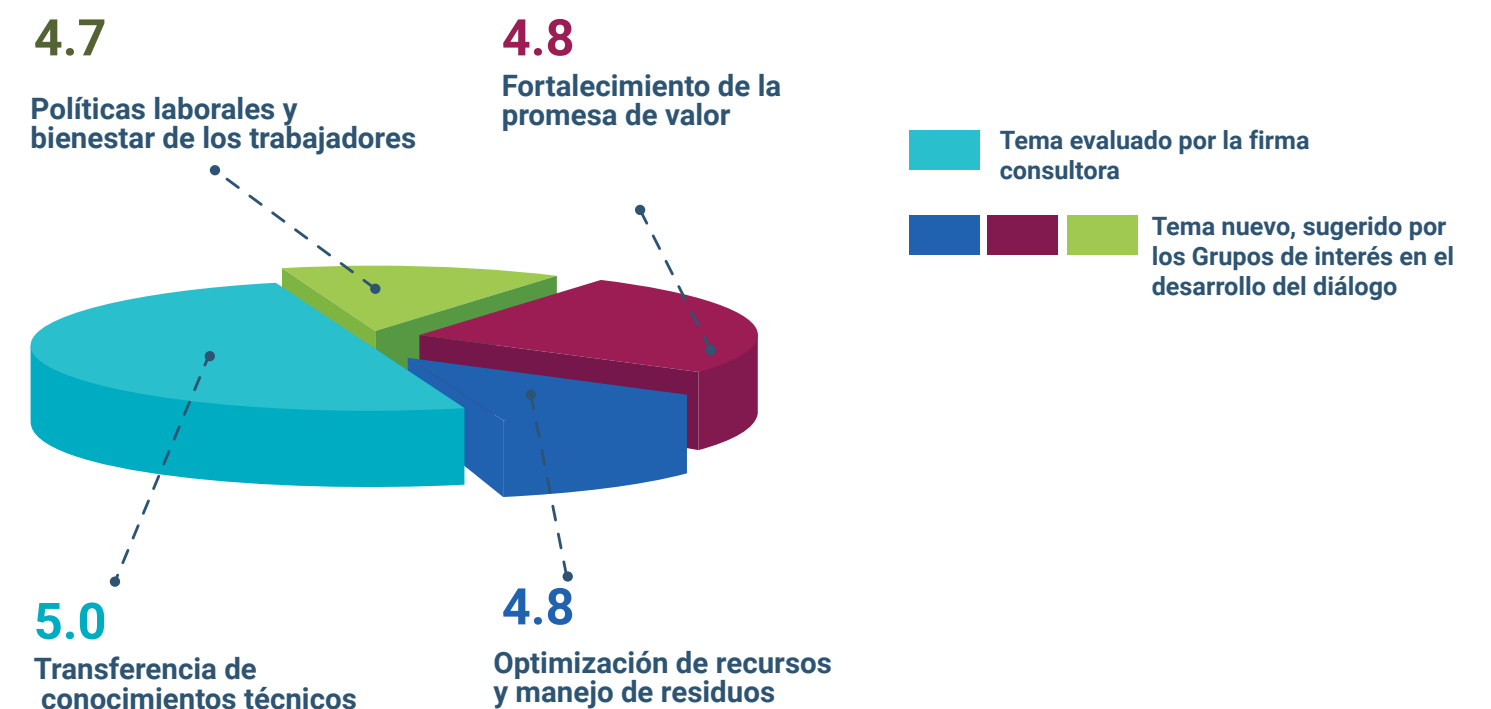
RESULTADOS GRÁFICOS DIÁLOGOS CLIENTES



RESULTADOS GRÁFICOS DIÁLOGOS COLABORADORES



RESULTADOS GRÁFICOS DIÁLOGOS PROVEEDORES



Identificación de nuestros grupos de interés



Definidos los temas materiales desde la perspectiva de la organización, dialogamos con algunos grupos de interés para validar e indentificar los asuntos materiales desde su perspectiva, no sin antes realizar un ejercicio exhaustivo sobre quiénes de ellos inciden y se ven incididos por nuestra operación. De esta manera los categorizamos de la siguiente manera:

Para el periodo de la memoria retomamos insumos o fuentes secundarias de todos nuestros grupos como mecanismo de atención a sus sugerencias e intereses y de acercamiento hacia nosotros; también fue fundamental su participación en los espacios de diálogo que llevamos a cabo con algunos de nuestros clientes, proveedores estratégicos y colaboradores.

Identificación de nuestros grupos de interés

Nuestros grupos de interés consideraron clave empezar a trabajar en la implementación de algunos temas relevantes que agregan valor en el relacionamiento entre las partes. Los temas son los siguientes:

Promoción y protección de los Derechos Humanos:
Inclusión, diversidad, no discriminación, equidad de género en colaboradores.

Retroalimentación y evaluación de proyectos entre proveedores y Getronics.

Buen trato entre clientes y Getronics

Estos espacios de diálogo con nuestros grupos de interés fueron fundamentales para despertar la atención mutua en el fortalecimiento de prácticas responsables para las relaciones armoniosas y la satisfacción de sus expectativas y necesidades. Esto lo determinamos como el primer paso para asumir nuevos retos y consolidarnos en el mercado como un negocio responsable.

Algunos de los comentarios de los grupos que participaron en los diálogos...

Somos reconocidos por los grupos de interés especialmente por los colaboradores, clientes fidelizados y proveedores estratégicos como una empresa que genera lazos de confianza, con una excelente experiencia de servicio. Esto nos motiva a seguir mejorando y a reforzar lazos con nuestros grupos, conocer sus necesidades y construir relaciones gana gana.



Cliente

“En Getronics la gente es accesible, no importa que rol desempeñen”.

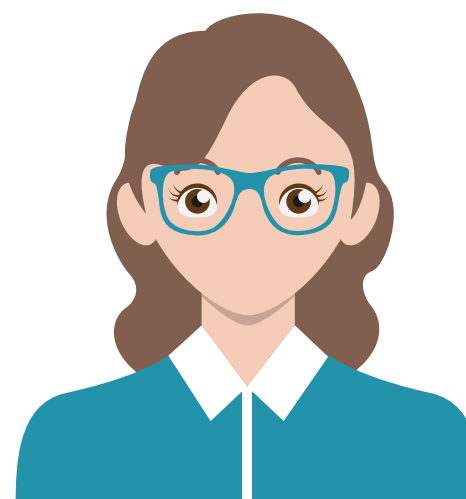
“Queremos que trabajen más en definir las políticas de selección del personal de campo”.



Colaboradores

“Hay personas que regresan a Getronics sin ningún problema, los jefes son receptivos”

“Se deben mejorar los canales de comunicación con algunos colaboradores en campo porque pueden llegar a confundirse sobre qué camiseta tienen puesta”.



Proveedores estratégicos

“Getronics reconoce nuestro trabajo con sus clientes”

“Debemos trabajar en abrir espacios de capacitación y entrenamiento especializado entre las partes”.



GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA



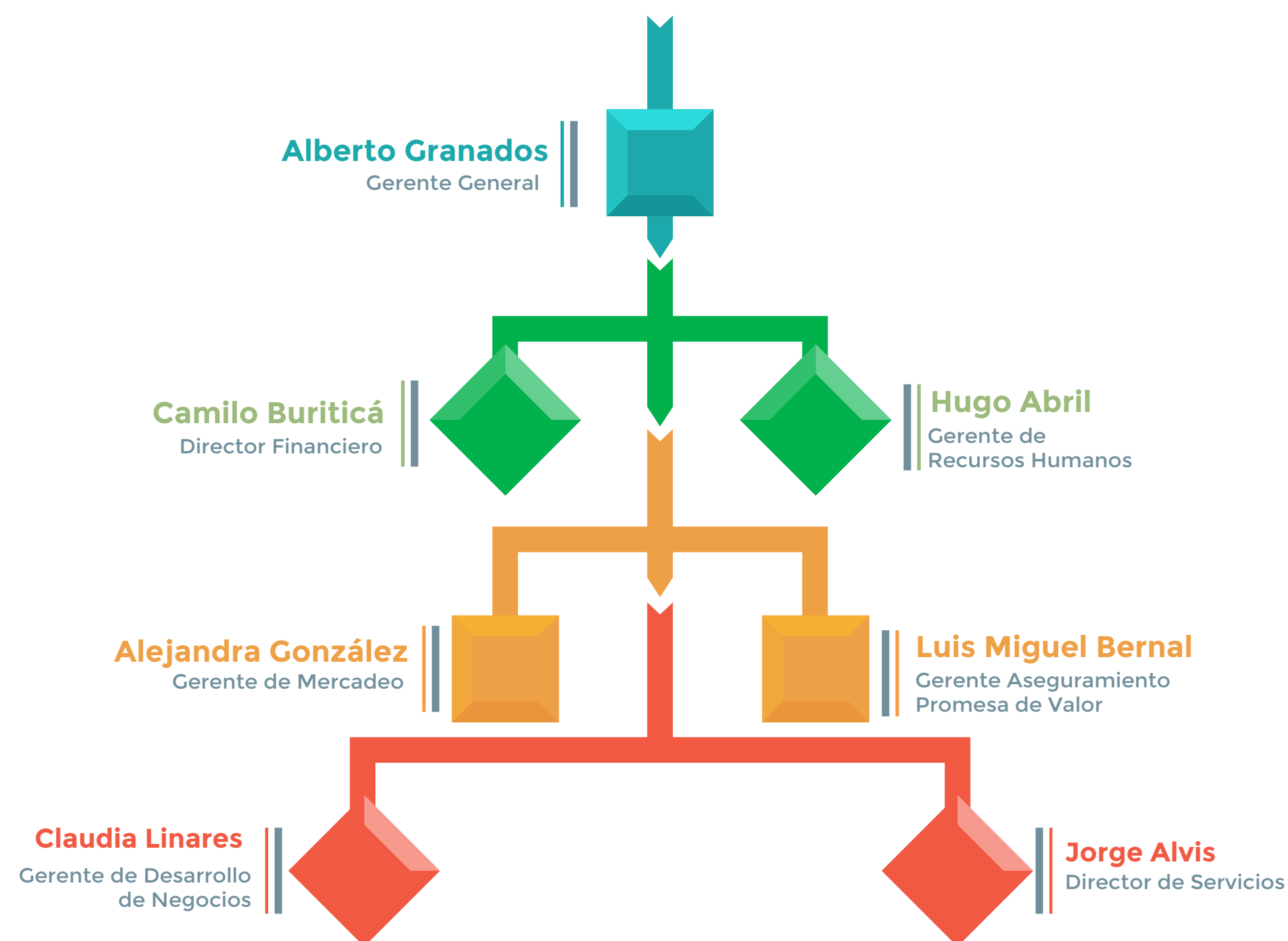
Prácticas en gobierno corporativo

Lideramos desde nuestro Gobierno Corporativo todas aquellas prácticas que nos destaquen como buen ciudadano corporativo, propendiendo siempre por la sostenibilidad y las buenas relaciones con los grupos de interés, dentro de un marco ético y transparente.

Nuestra máxima autoridad está representada por OpenGate Capital (OGC), socios y accionistas, quienes participan en algunas de las decisiones más relevantes para la organización. Sin embargo, tomamos decisiones de manera autónoma dada nuestra figura jurídica como sociedad limitada.

De esta manera, y a pesar de su participación, es el Staff de Gerencia el responsable de las decisiones estratégicas de la organización para el cumplimiento de su misión en Colombia. Por eso, este equipo representa nuestro marco y figura de Gobierno Corporativo en el país. Consultamos en algunos casos y reportamos a OGC como dueños y aliados a quienes garantizamos que su inversión es segura a través de una gestión transparente y ética.

El Staff de Gerencia y nuestro ente de Gobierno Corporativo, está compuesto por siete miembros:



Definimos entonces, nuestras prácticas de Buen Gobierno Corporativo como el conjunto de lineamientos y buena gestión que busca generar confianza y respeto entre la organización y sus partes interesadas, como también todas aquellas prácticas basadas en la autorregulación.



Sinergia del Staff

Nuestro Staff de Gerencia representa la figura de Gobierno Corporativo en Getronics Colombia, y así trabajamos en equipo para la toma de decisiones estratégicas que beneficien o eviten perjudicar el éxito de la organización. Para ello, semanalmente contamos con un espacio formal de diálogo a través del comité de Gerencia en el cuál analizamos el desempeño de cada una de las gerencias, los riesgos estratégicos y operacionales, la estrategia y ofertas para el desarrollo de negocios, el presupuesto para ejecución de proyectos, el desarrollo vital de nuestros colaboradores en ambientes seguros, y los temas derivados de nuestro compromiso con el Pacto Global y la sostenibilidad.

El liderazgo del Staff de Gerencia está a cargo de la Gerencia General por parte del Sr. Alberto Granados que a la vez ocupa el cargo ejecutivo de Gerente Comercial quien analiza en compañía de las demás gerencias los asuntos estratégicos para el negocio, el plan estratégico anual y la sinergia entre la administración y la operación. Además de esto, desde la Gerencia General, Granados pretende tener una relación más cercana con los clientes.



Sinergia del Staff

Sus funciones desde la Gerencia General son hacer seguimiento a los resultados comerciales; acompañar y dar soporte a los colaboradores comerciales en las diferentes reuniones y actividades con los clientes; asesorar y validar los costos, precios y las propuestas presentadas; interactuar con los socios y dueños de la empresa, y llevar los informes quincenales y mensuales en los cuales se revisan los indicadores de la operación y los temas comerciales y de desarrollo de negocios asegurando así de manera general el cumplimiento de resultados.



Nombramiento del Staff de Gerencia



OGC como socio y dueño de Getronics Colombia, así como de Getronics México y Brasil, tiene la responsabilidad de decisión en el nombramiento del Staff de Gerencia, al validar solamente la elección de los finalistas que resultaron de un serio proceso de selección liderado por un head hunter. Los criterios de este procedimiento están relacionados con una sólida experiencia, certificaciones especializadas en el sector

y conexión con los valores corporativos. No obstante, la selección de los posibles candidatos del Staff de Gerencia es reducida, dada la mínima rotación y antigüedad de varios de ellos (el promedio de ingreso y permanencia es de 11 años).

Actualmente el Staff de Gerencia lo conforman dos mujeres y cinco hombres, quienes a la vez ocupan

un puesto ejecutivo dentro de la organización y a lo largo de este año participaron en espacios de sensibilización y formación en buenas prácticas laborales, DDHH y anticorrupción. Esperamos fortalecer y darle continuidad a las capacitaciones desde lo económico, ambiental y social.

Evaluación de nuestro gobierno corporativo



Desde el Staff de Gerencia asumimos el reto de liderar e integrar los 10 principios del Pacto Global con nuestra adhesión y motivar a la administración y operación de hacerlo. Hoy damos a conocer por primera vez nuestros resultados, siguiendo los lineamientos de la guía GRI4 integrada a nuestro que hacer como una herramienta de gestión y comunicación.

Decidimos tomar las primeras acciones relevantes para permear a toda la organización a través de la capacitación en dos de las temáticas del Pacto Global: Derechos Humanos en la Empresa y Anticorrupción, con el propósito de analizar e identificar en qué puntos debemos fortalecer nuestras prácticas y en cuáles debemos empezar a tomar acción por posibles riesgos que hemos omitido, dado el desconocimiento.

Adicionalmente, la evaluación de nuestro desempeño, desde el Staff de Gerencia en los asuntos sociales, económicos y ambientales, no se ha realizado únicamente desde este enfoque, pues empezamos hace un año a integrar estos asuntos en lo estratégico y operativo. Este proceso nos deja varias enseñanzas para así definir acciones que nos ayuden a mejorar.

Remuneración del Staff

Todos los miembros del Staff de Gerencia reciben una remuneración acorde con la medida del mercado y su compensación es integral. Además del salario básico, se otorga un bono de gerencia con base en los resultados obtenidos año tras año, el cual oscila, de acuerdo con cargo, entre el 20% y 40% de su compensación anual, pagadera una vez al año. Tanto el Staff de Gerencia como varios de los colaboradores contratados directamente por la empresa, cuentan con el beneficio de Medicina Prepagada cubierta 100% para el trabajador y hasta dos beneficiarios cubiertos en un 75%. La remuneración del Staff es analizada y validada por OGC.

01

\$

SALARIO BÁSICO

02



BONO DE GERENCIA

03

+

MEDICINA PREPAGADA

100% / 75%

EMPLEADO

BENEFICIARIOS

OSCILA ENTRE EL
20% - 40%
DE SU COMPENSACIÓN ANUAL

Nuestros Valores Corporativos y Código de Ética.

Respeto

Ser considerados en el trato con los demás sin importar su condición.

Justicia

Darle a cada quien lo que corresponde.

Transparencia

Ser claros en la comunicación y actuación.

Responsabilidad social y Ambiental

Disminuir el impacto sobre el medio ambiente a través de la sostenibilidad de su actividad empresarial, generando un mayor bienestar a colaboradores, clientes, proveedores y comunidad.

Integridad

Es el valor máximo que reúne a los demás valores y que dirigen el actuar de la compañía en todos los campos

Nuestros Valores Corporativos y Código de Ética.

Una de las herramientas para promover la transparencia y comprender las normas de convivencia y reglas de juego con la mayoría de nuestros grupos de interés es el Código de Ética y Conducta Empresarial, en el cual buscamos socializar y comunicar los valores corporativos, las buenas relaciones entre compañeros y jefes, directivos, proveedores y clientes.

Para nosotros es importante que cada uno de los colaboradores viva la filosofía empresarial y la forma de hacer las cosas con un alto sentido ético y transparente, y con calidad de servicio y diálogo cálido. Los colaboradores deberán ceñirse a las leyes del país donde estén llevando a cabo actividades comerciales y a las políticas empresariales de Getronics y del cliente.

Creemos firmemente que podremos tener éxito si somos sensibles a las inquietudes de aquellos que dependen y son afectados por nuestras actividades, por lo tanto nosotros:

Todo lo anterior está reflejado en el Código de Ética y Conducta Empresarial como mecanismo interno y externo de asesoramiento en pro de una conducta apropiada y lícita con el ánimo de consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización y los grupos de interés. En este sentido, nos comprometemos a su renovación y socialización cada dos años para así demostrar, desde cada uno de los colaboradores, una cultura del buen ciudadano corporativo, nuestros principios y valores corporativos.

Competiremos de una manera leal, honesta, dentro de los límites establecidos por la ley y las normas éticas.

Trataremos a los proveedores de una manera justa, honesta y objetiva.



Ética y transparencia



WHISTLEBLOWER

Buscamos espacios de diálogo para fortalecer la cohesión en equipo y desarrollar capacidades de liderazgo, trato respetuoso y relacionamiento positivo. Estos espacios suscitan la transparencia y comunicación asertiva entre los equipos de trabajo y el sentido de pertenencia hacia la organización.

Adicional a esto, promovemos la denuncia de conductas no éticas y la transparencia a través de un mecanismo que denominamos Whistleblower, un canal virtual y telefónico en el cual los colaboradores pueden recurrir a comunicar casos de extorsión, amenazas de muerte o cualquier situación en la que su integridad personal o la reputación de la empresa se vean amenazadas.

Hasta el momento, hemos socializado este instrumento con los colaboradores nuevos durante su proceso de inducción; no obstante, esperamos ir más allá para motivar a todos a acceder a este en caso que lo consideren necesario. Así mismo, continuaremos fomentando el acercamiento a la Gerencia de Recursos Humanos como canal alternativo y figura facilitadora para la resolución de conflictos.

Esperamos seguir fortaleciendo y mejorando todas nuestras prácticas en Gobierno Corporativo.



transparencia.colombia@getronics-latam.com

Línea telefónica: 6381811, Bogotá.





NUESTRO DESEMPEÑO PARA LA SOSTENIBILIDAD



POLÍTICA Y BIENESTAR DE LOS COLABORADORES





Prácticas con nuestros colaboradores

En Getronics creemos que para lograr el éxito de nuestra operación es importante contar con el mejor talento humano, con competencias desarrolladas, un alto sentido ético y transparente y con vocación de servicio.

Queremos facilitar la vida laboral y cotidiana de miles de personas en sus sitios de trabajo, gracias a la experticia de los colaboradores que prestan servicios de alta calidad; por ello capitalizamos sus talentos y habilidades, propendemos por el equilibrio vida-trabajo y ofrecemos un sitio seguro y confiable para su desempeño.

De esta manera implementamos el Modelo de Desarrollo Vital como herramienta de gestión a través de la cual formamos personal idóneo y confiable, e impulsamos el desarrollo, la capacitación y el crecimiento profesional de los colaboradores. Con este modelo buscamos guiarlos hacia el fortalecimiento de sus habilidades a lo largo de su carrera dentro de Getronics, como también otorgarles condiciones adecuadas y de bienestar que nos permitan generar lazos laborales de largo plazo.

A continuación presentamos los módulos que integran el Modelo de Desarrollo Vital y destacamos a lo largo de la lectura varias de las buenas prácticas:

Nuestro modelo define las buenas prácticas empresariales que desde RRHH gestionamos a favor de todos los colaboradores, teniendo presente desde la etapa de elección de los candidatos potenciales, su vinculación, su desarrollo, y hasta las actividades relacionadas con su protección personal durante el desarrollo de sus labores.

MODELO DE DESARROLLO VITAL



Getronics, un lugar ideal para trabajar

Para nosotros es vital brindar al talento humano de Getronics un espacio sólido y formal de desarrollo, donde los colaboradores puedan sentirse como en casa, al prestar atención a sus necesidades profesionales y acogiendo a sus familias. Por esto, como punto de partida, ofrecemos empleo formal y estable con óptimas condiciones de salubridad e infraestructura dentro de un ambiente agradable de trabajo.

Con el objetivo de preservar los mejores talentos, el 97,6% de nuestros colaboradores están vinculados directamente a Getronics a través de contratos a término indefinido. El 2,3% restante de la población se encuentra vinculado a través de la Em-

presa de Servicios Temporales Multiempleos, mediante la cual se contrata el personal de reemplazos transitorios, de vacaciones, incapacidades prolongadas, etcétera.

Nuestra política de selección busca brindar igualdad de oportunidades a todas las personas que se presentan sin discriminación de raza, color, género, religión, incapacidad y estado civil, siempre teniendo presente la diversidad que representa nuestra sociedad.

Así mismo, realizamos un proceso de reclutamiento transparente a través de diferentes canales como lo son convenios con

instituciones educativas, suscripción a las bases de datos más grandes de Colombia y Latinoamérica, convocatorias internas y cazatalentos.

En las entrevistas de selección, evaluamos a nuestros candidatos el desarrollo de competencias en tres dimensiones:

- Competencias clave para la organización
- Competencias del cargo
- Aspectos personales

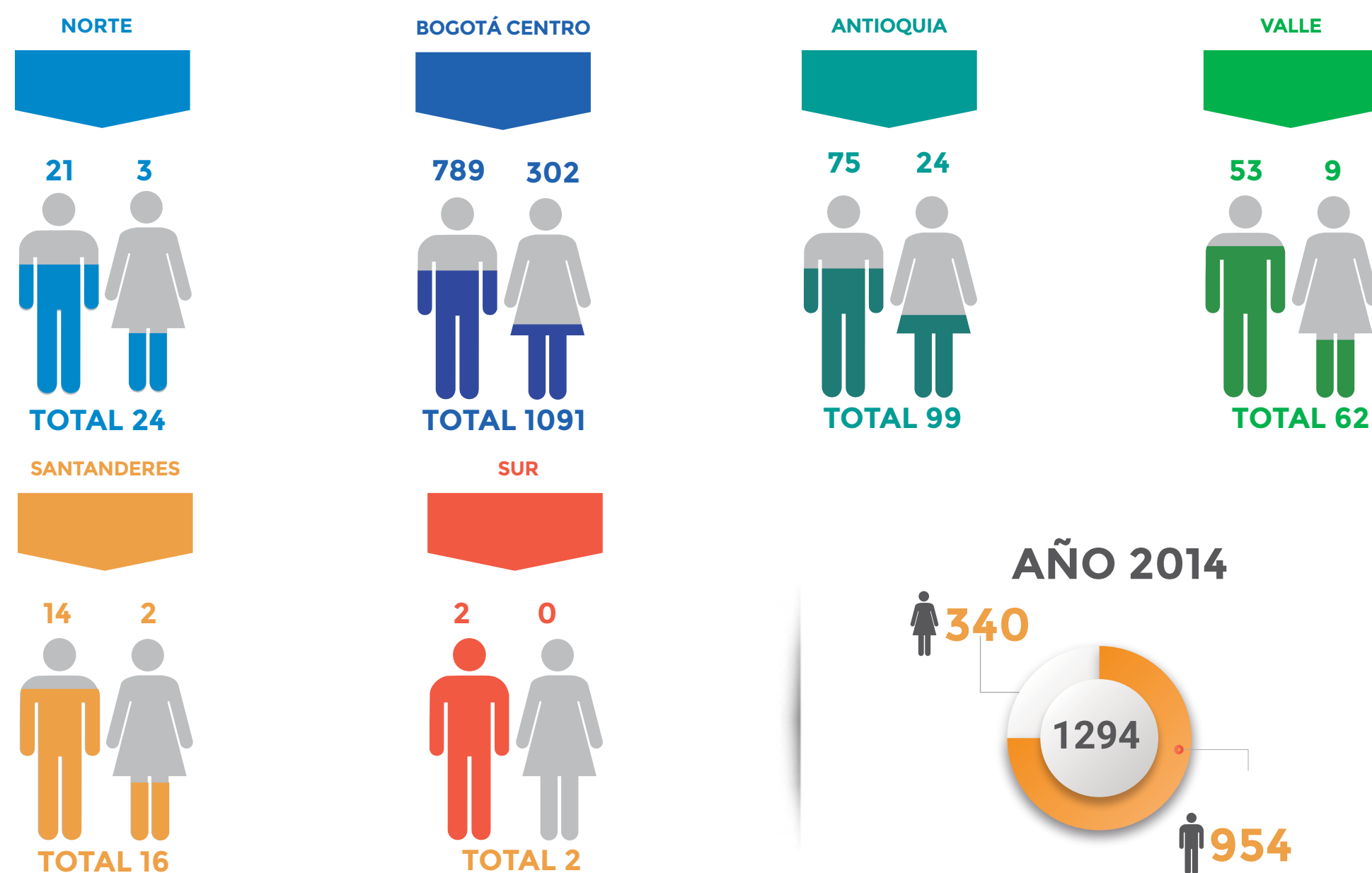
Posterior a ello, llevamos a cabo una exhaustiva evaluación técnica, unas pruebas psicotécnicas, finalizando con una entrevista técnica con el jefe inmediato.



Contratación directa de colaboradores, distribuidos por zonas geográficas y sexo 2014

A continuación, presentamos los datos de contratación directa por sexo y por región durante los dos últimos años.

Colaboradores contratados directamente con la empresa.



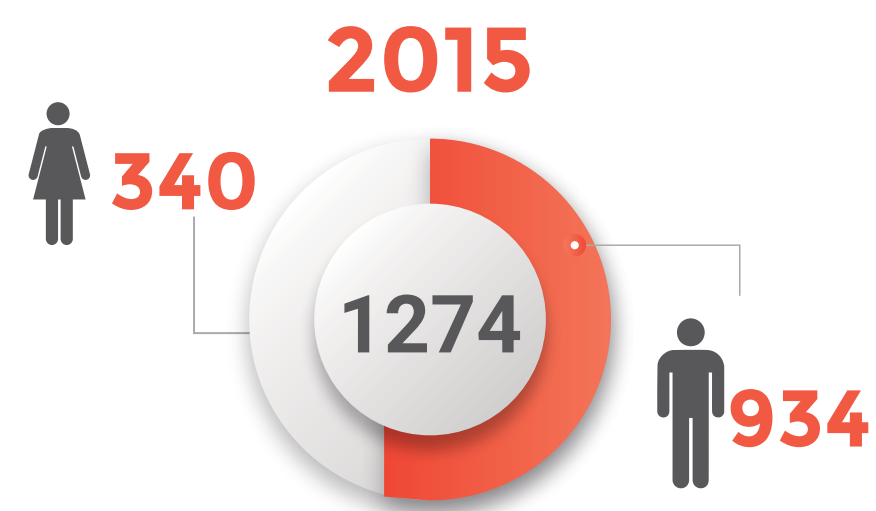
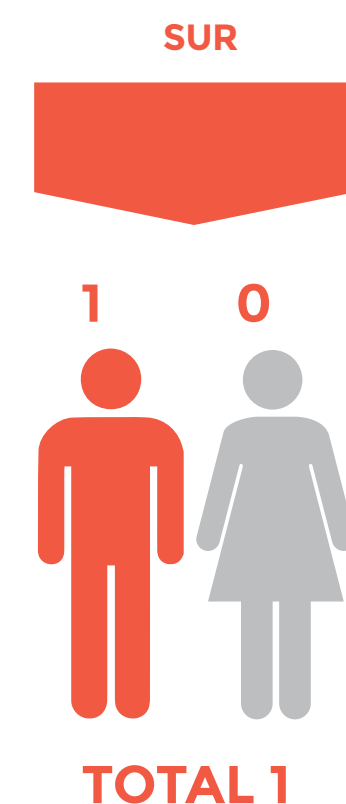
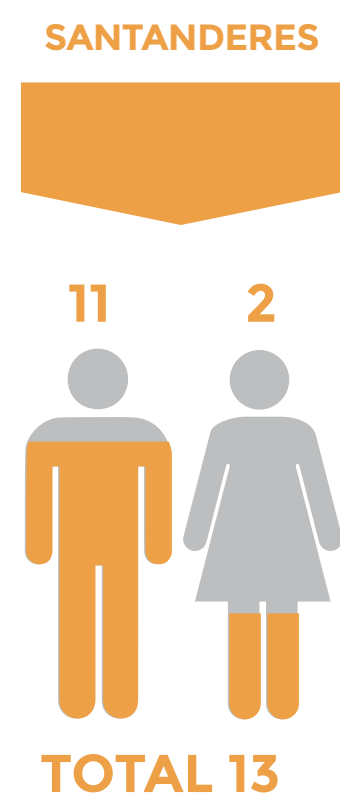
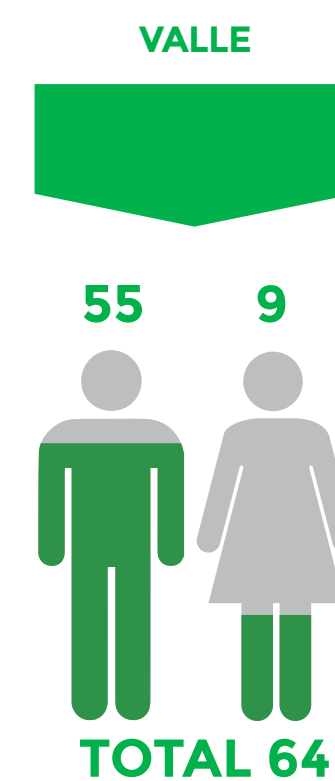
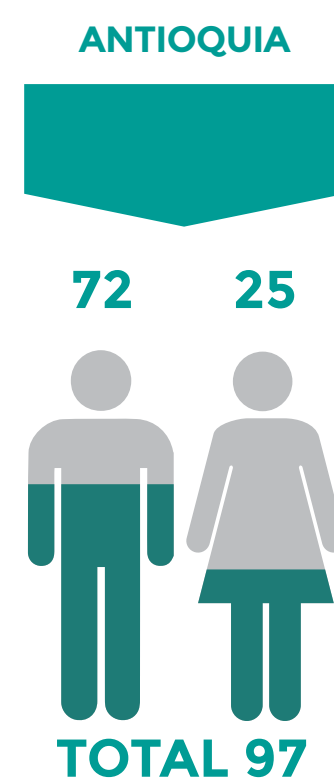
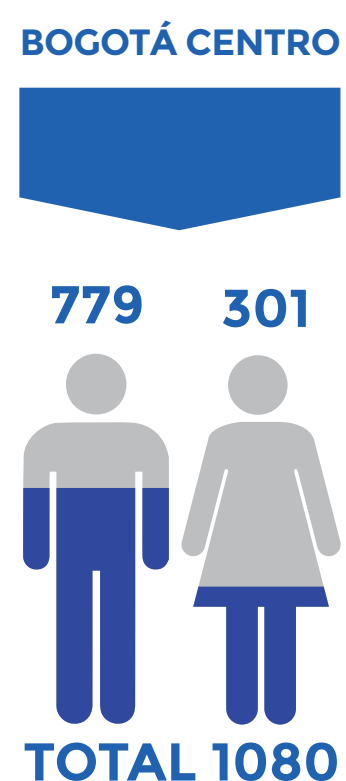
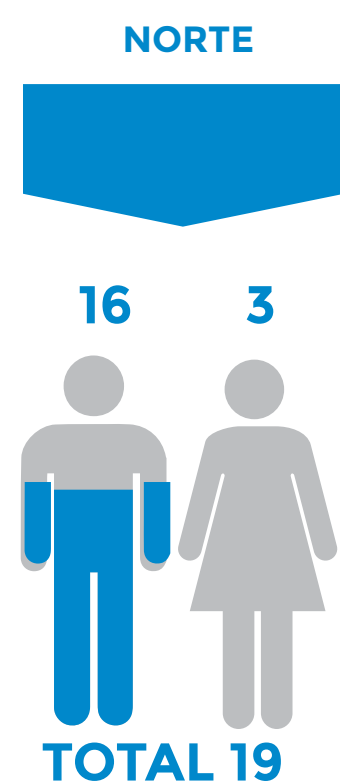
Las zonas donde se encuentra ubicado el talento humano, son las siguientes:

- **Norte:** Barranquilla, Cartagena, Valledupar, San Andrés y Santa Marta.
- **Sur:** Nariño
- **Bogotá-Centro:** Bogotá, Tolima, Neiva, Meta, entre otros departamentos del país.

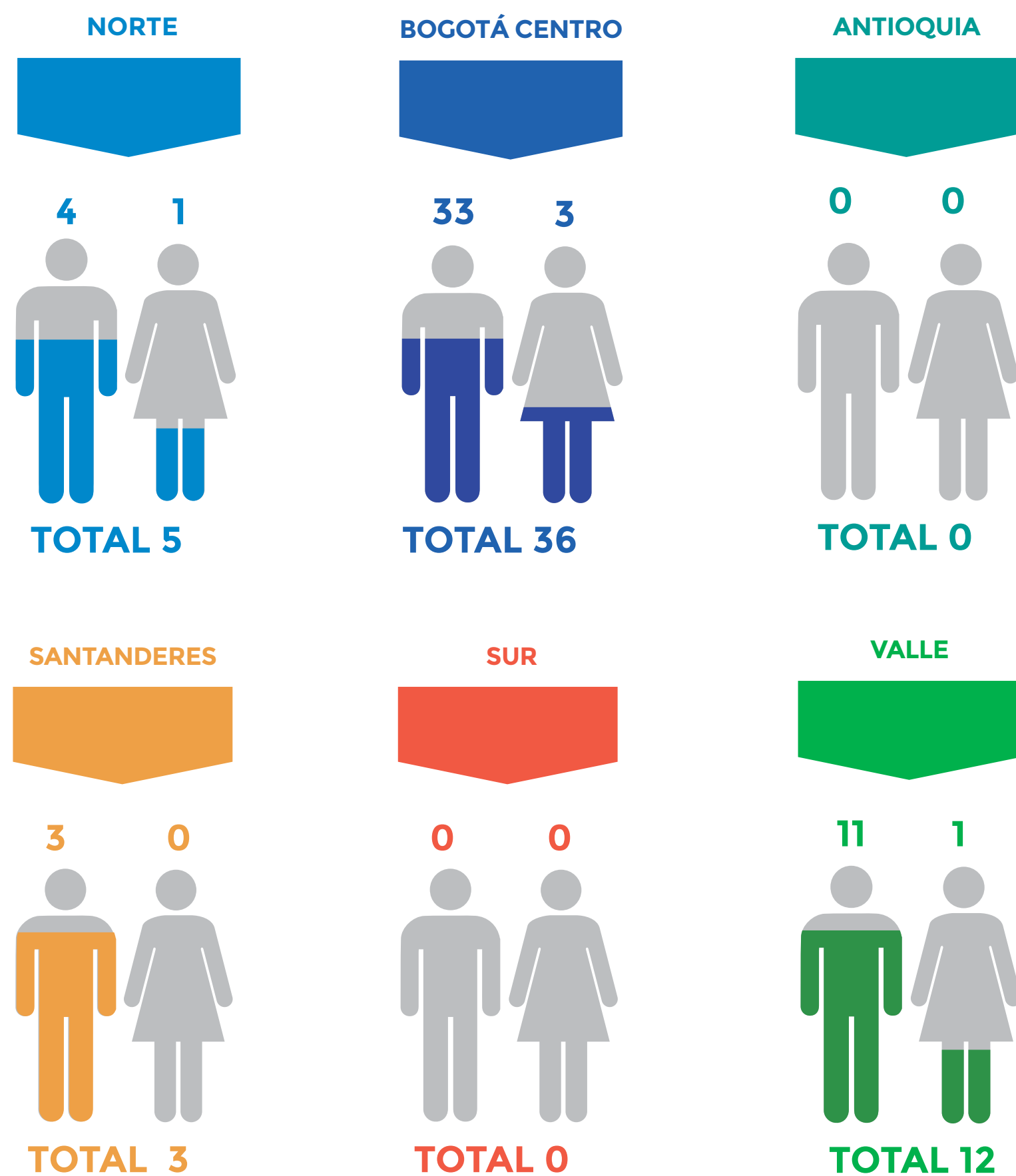
Debido a la especificidad de nuestro que hacer en el sector de las TIC's en países como Colombia –donde aún la demanda de profesionales expertos es mayor que la oferta–, nos preocupamos por ofrecer un contrato a término indefinido, asegurando el desarrollo y trabajo a a largo plazo de los colaboradores en la empresa.

Contratación directa de colaboradores, distribuidos por zonas geográficas y sexo 2015

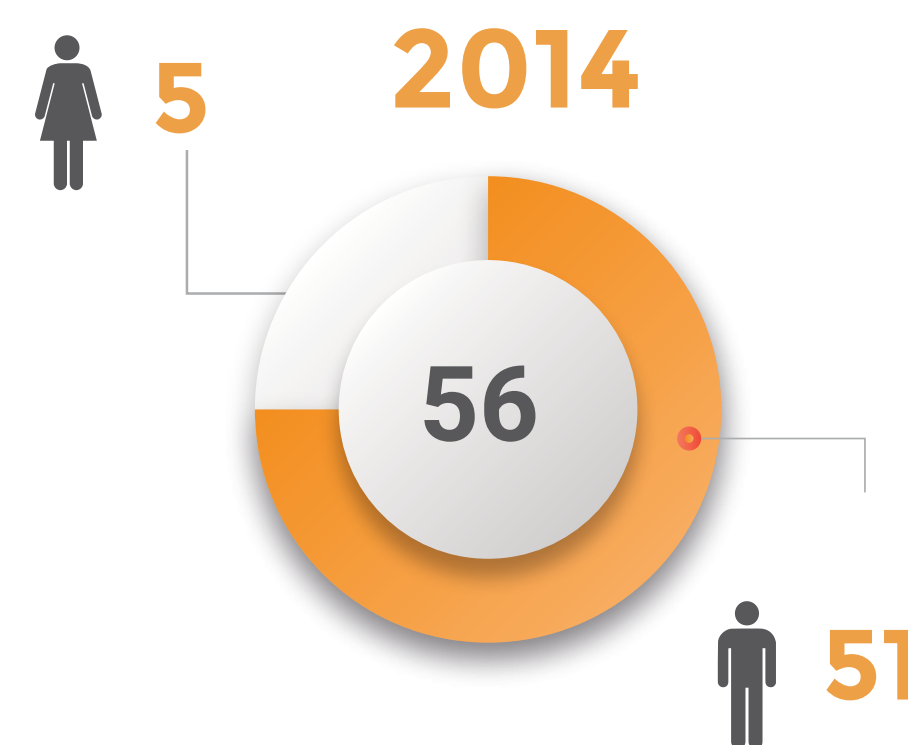
Colaboradores contratados directamente con la empresa.



Subcontratados a través de empresa temporal 2014

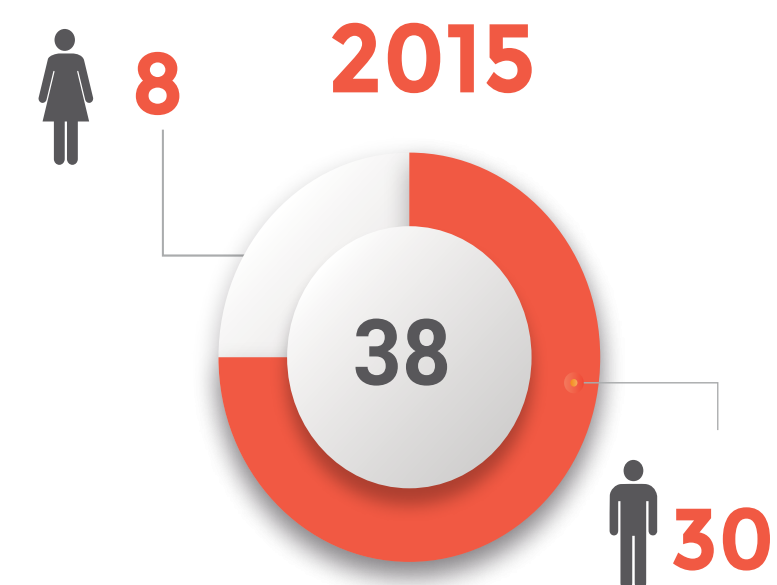
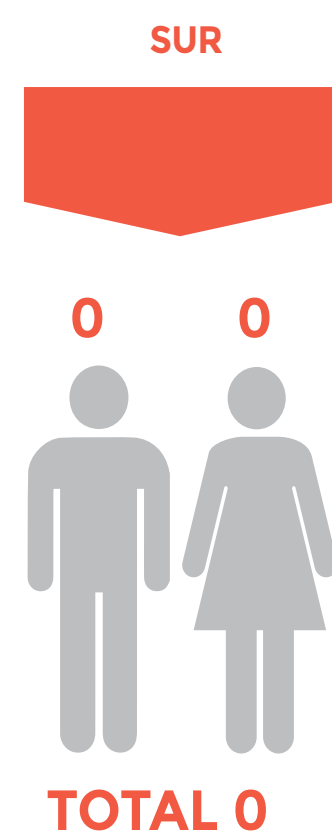
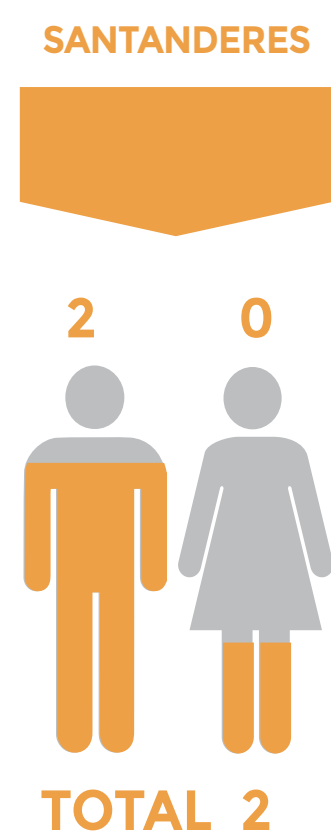
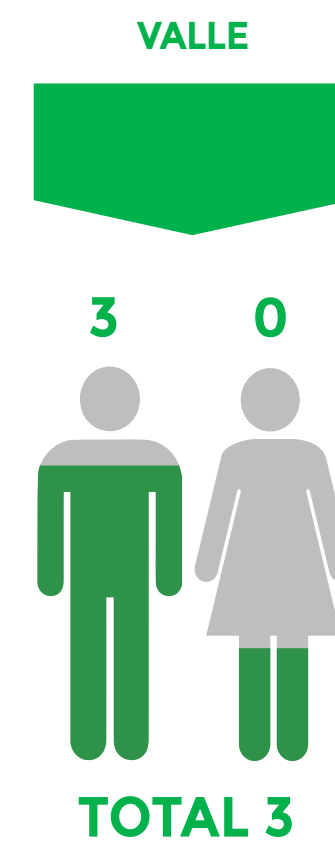
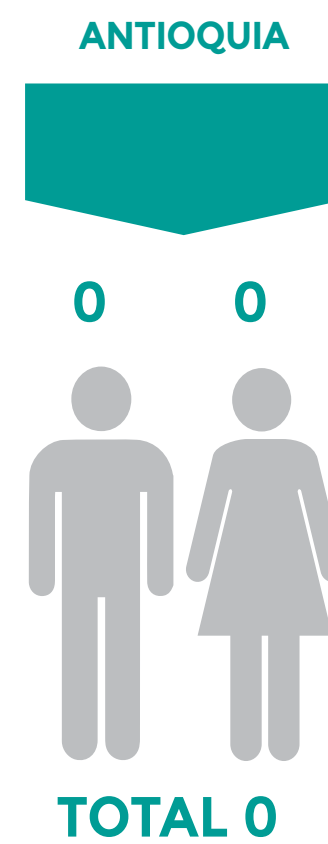
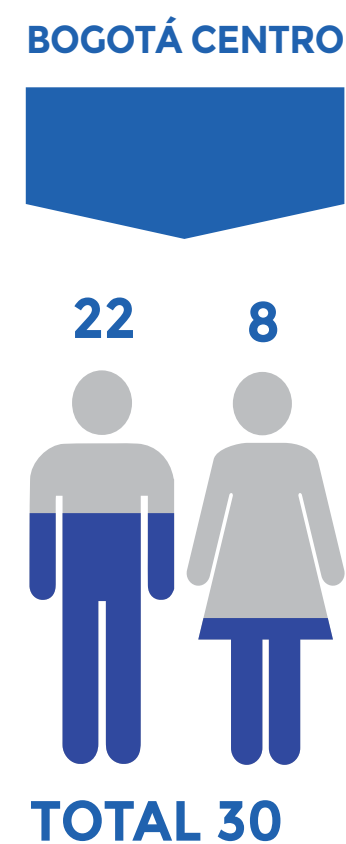
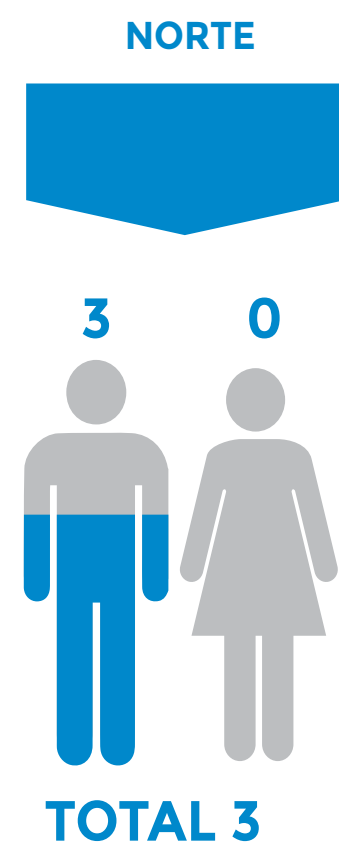


En cuanto a los colaboradores contratados en misión, podemos decir que son vinculados en los casos expresamente autorizados por la normatividad vigente como lo son reemplazos transitorios, licencias, vacaciones, etcétera, situación que ha tenido un comportamiento como se describe a continuación:



Porcentaje de trabajadores que realizan parte sustancial del trabajo que son subcontratados por contratistas: 2,98%. corresponde a los colaboradores por la temporal Multiempleos, que se contratan para realizar reemplazos de vacaciones, licencias o incapacidades.

Subcontratados a través de empresa temporal 2015

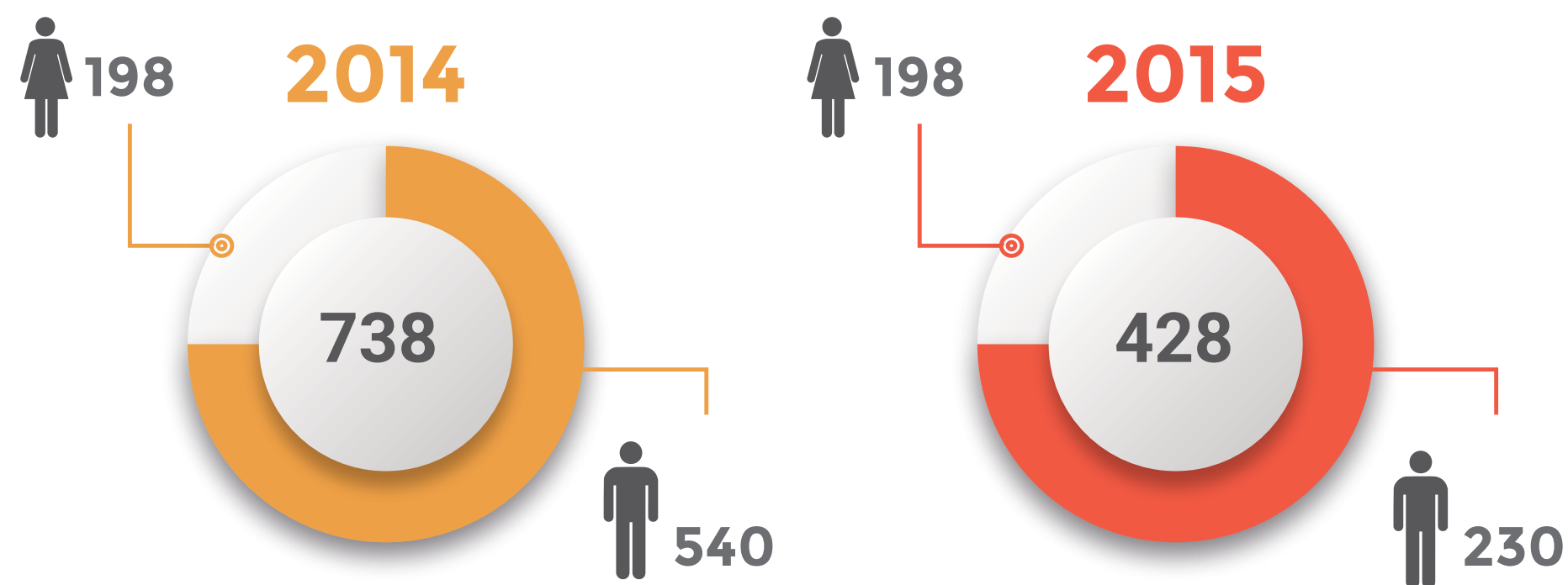


DATOS CORTE JULIO 2015

Personal contratado

Así mismo, hemos abierto puertas a nuevos integrantes como resultado de nuevos proyectos. Estas son las cifras de los dos últimos años de contrataciones y rotación laboral por sexo y año:

Contrataciones en el periodo

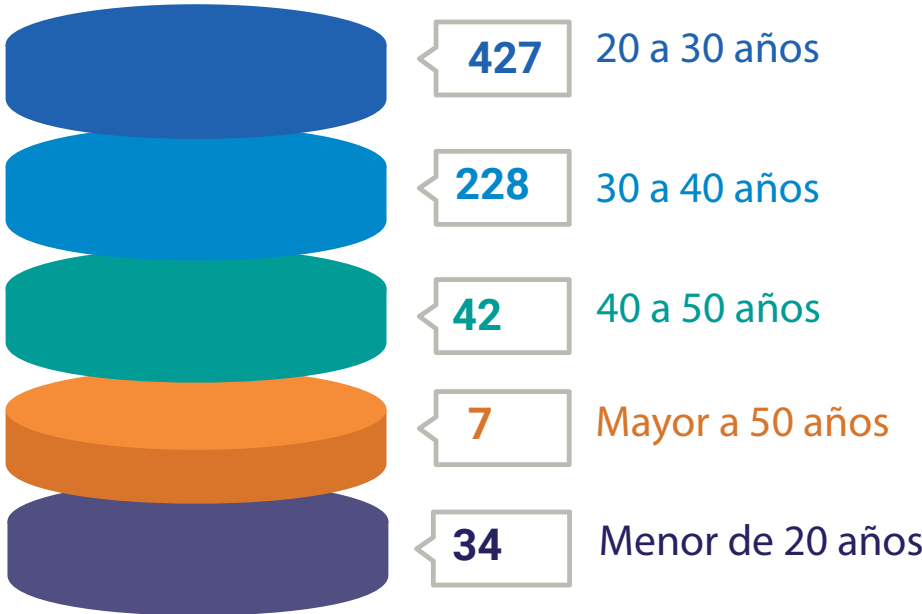


Porcentaje de contratación en el periodo



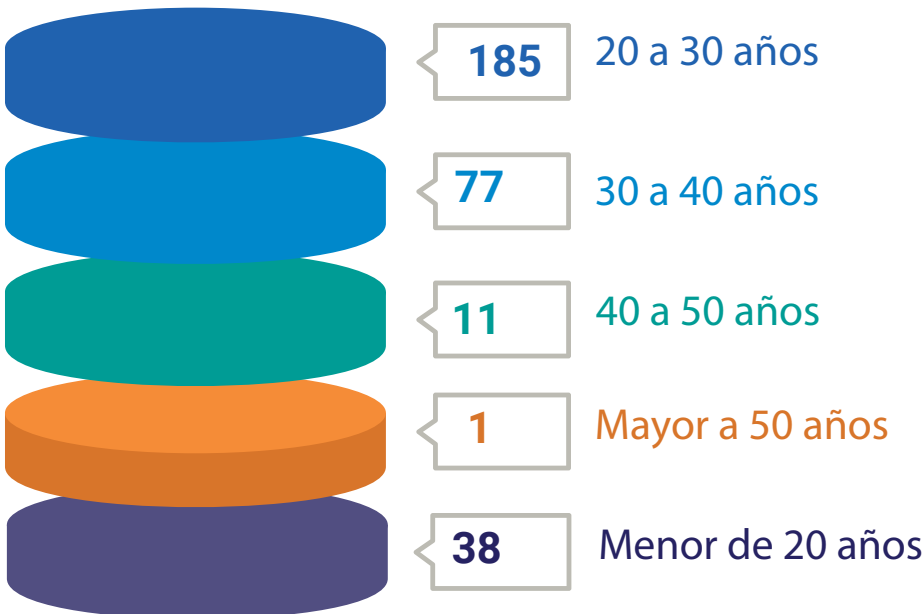
Personal contratado

RANGO DE EDADES DE CONTRATACIÓN AÑO 2014



TOTAL GENERAL 738

RANGO DE EDADES DE CONTRATACIÓN AÑO 2015



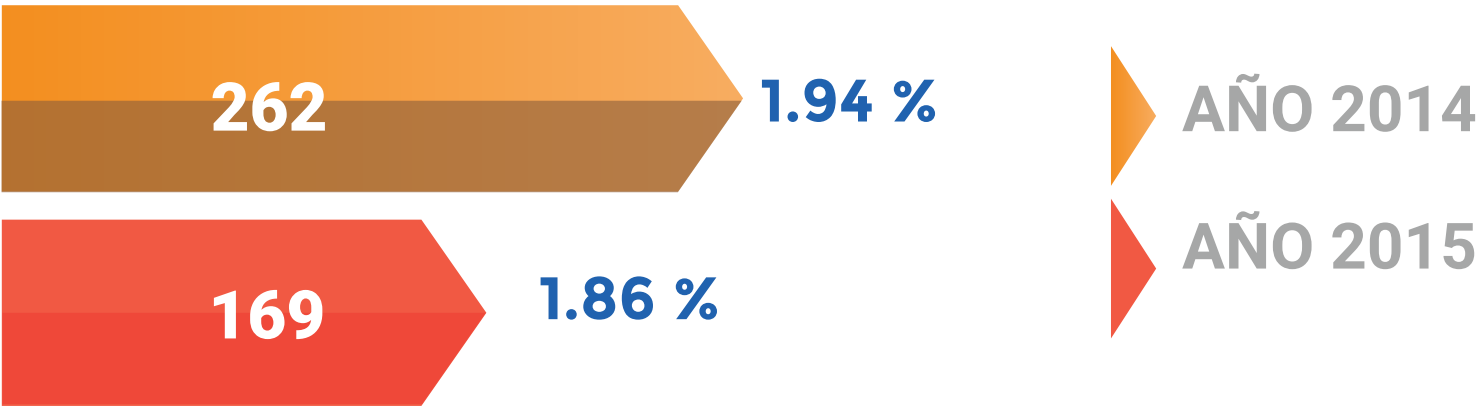
TOTAL GENERAL 312

En el año 2014 se integraron al equipo más colaboradores Getronics comparado con el periodo actual, debido al mayor número de proyectos y clientes que la Compañía ha ganado. A pesar de esto, el porcentaje de rotación para ambos años es reducido.

Por otro lado, observamos que por el contexto de nuestro negocio, específicamente para los roles de Soporte en campo (Field Service Representative), los hombres lideran esta representación en comparación con las mujeres. Y a pesar de que el proceso de selección está abierto para ambos sexos, hemos identificado que son ellas quienes sobresalen por sus resultados en posiciones de liderazgo desde lo técnico, por su facilidad para la planeación y coordinación. No obstante, tomaremos medidas desde lo funcional y procedimental para equilibrar y fomentar la participación de las mujeres en este tipo de roles.

En cuanto a contratación juvenil, y cumpliendo lo estipulado por ley, vinculamos aprendices para su etapa electiva o práctica por medio de un contrato de aprendizaje, permitiendo la participación laboral a menores de edad que no tengan menos de 17 años. Sin embargo, fuera de este marco, reafirmamos nuestro compromiso en contra de cualquier práctica relacionada con el trabajo infantil.

PORCENTAJE DE ROTACIÓN
Corte julio 2015



Calidad de vida para los colaboradores y sus familias



Calidad de vida para los colaboradores y sus familias

Nuestro objetivo para lograr el bienestar y la felicidad de los colaboradores es encontrar un equilibrio entre su vida laboral y personal. Getronics gestiona diferentes programas de bienestar que fomentan la integración y calidad de vida de los colaboradores y sus familias. Estos programas están dirigidos a la totalidad de nuestros colaboradores, directos y temporales, y se enmarcan en las siguientes líneas:

- Torneos deportivos: internos, interempresas y caminatas ecológicas.
- Actividades familiares: siembra ecológica, participación en caminatas y regalos de navidad.
- Celebraciones especiales: día de la mujer, Halloween, cumpleaños Getronics y cierre de año.
- Horarios flexibles: iniciamos este año como proyecto piloto una práctica de horarios flexibles con el propósito de facilitar el equilibrio vida-trabajo. Este piloto empezó con una muestra de 20 personas y esperamos posteriormente analizar los resultados y alcance, con el fin de tomar medidas que nos faciliten ser más productivos y a la vez compartir más tiempo con nuestras familias.
- Home Office: otra de nuestras iniciativas responsables es el proyecto Home Office o teletrabajo que también busca equilibrar la vida familiar y profesional. Hasta el momento cubre al 7,2% de los colaboradores y realiza una adecuación del espacio de trabajo, el cual debe cumplir con las condiciones mínimas para preservar su salud y buen desempeño. Las áreas que participan de este esquema son de las áreas comerciales, conectividad, desarrollo de negocios, recursos humanos, dirección de servicio, finanzas y proyectos.

Para el 2016 contaremos con los resultados y comentarios de los colaboradores con el propósito de fortalecer las acciones implementadas y el alcance del programa.



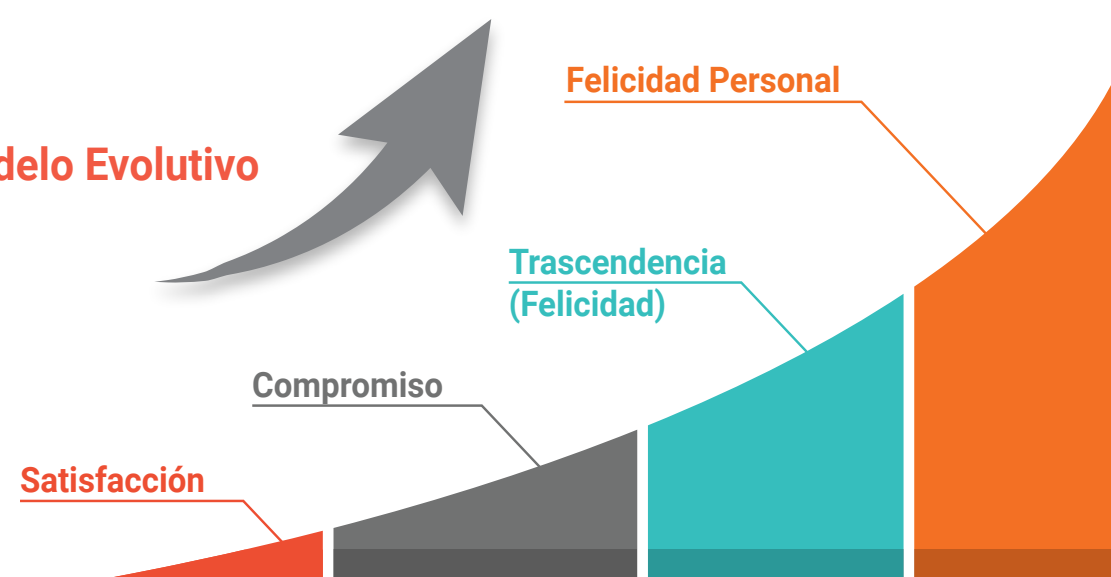
Encuesta de la felicidad



Dentro de los espacios de diálogo con los colaboradores, obtuvimos gratificantes comentarios sobre su diario vivir y sentir dentro de la compañía, y la felicidad, amor y respeto que demuestran por la filosofía que hemos construido juntos, la cual se concentra en ofrecer servicios con calidad, altos estándares y calidez humana que refuerza el orgullo de ser Getronics.

Este año pusimos especial atención en la valoración de la felicidad corporativa a través de la Encuesta de la Felicidad, con el fin de comprender a profundidad cómo percibimos nuestro ambiente laboral y el nivel de compromiso y cómo se promueve la felicidad.

Modelo Evolutivo



Factores motivadores que buscan promover la felicidad corporativa en todos los empleados. Promoción del **bien-ser** en la organización.

Factores higiénicos y básicos que promueven el **bien-estar** dentro de la organización y buscan formar la base para una felicidad corporativa.

La encuesta nos permitió determinar la escala para medir el nivel de desarrollo en búsqueda de mayor felicidad y nos reveló que nos encontramos en un nivel avanzado, lo que demuestra el interés de la compañía por implementar acciones en pro de la felicidad corporativa. Estos resultados reafirman la necesidad de continuar implementando programas y las políticas definidas para fomentar el bienestar y la felicidad de los colaboradores.





Encuesta de la felicidad



Así mismo, el estudio confirmó que lo que más valoramos en la compañía es:



Los resultados de esta encuesta nos guiarán por la ruta más adecuada para desarrollar planes de acción acordes al momento organizacional y a las expectativas de los colaboradores, con el fin de mejorar su felicidad en el trabajo.

Desarrollo y crecimiento de nuestro equipo

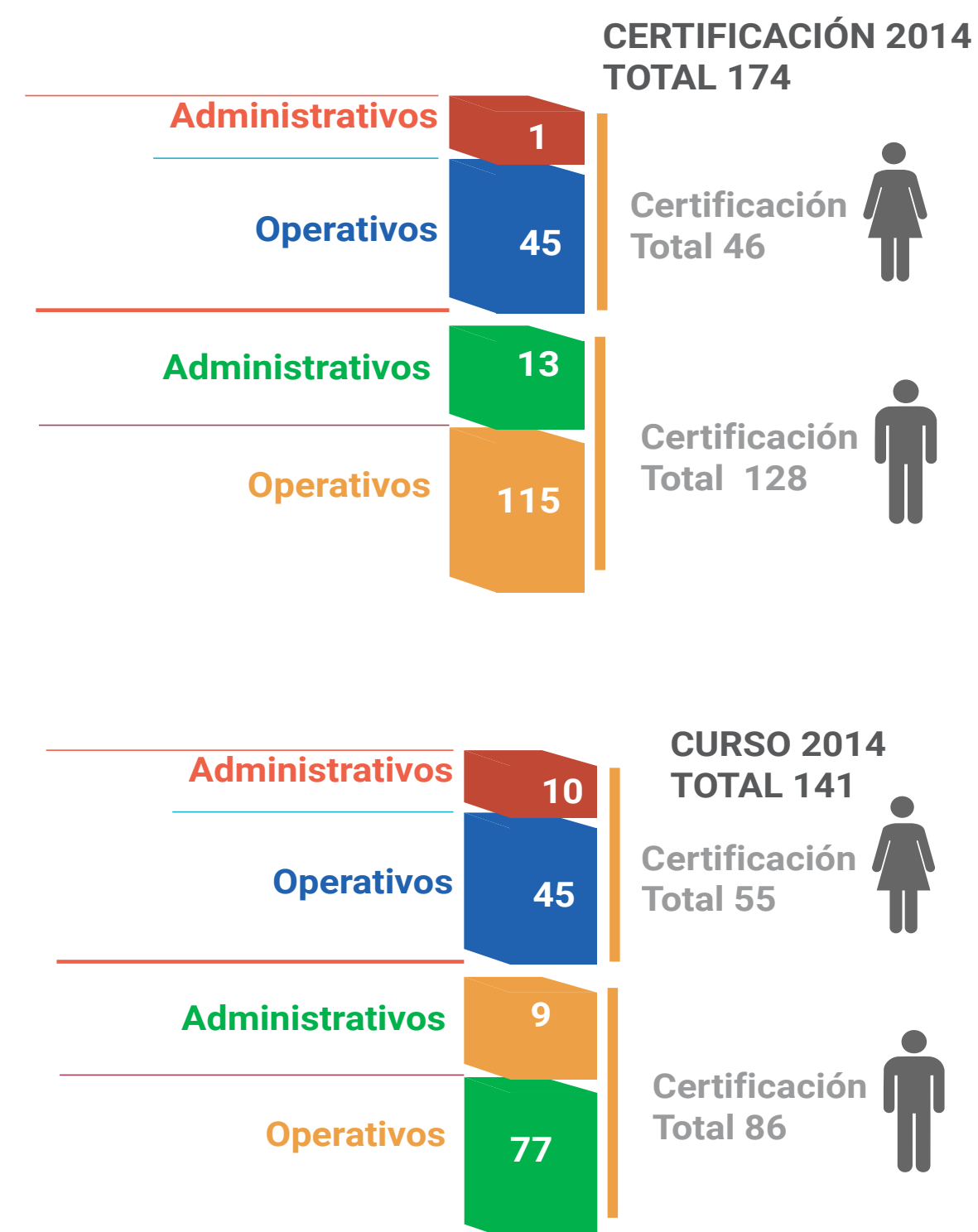
Aseguramos la permanencia y crecimiento profesional de los colaboradores a través del continuo aprendizaje para que ellos asuman importantes retos y nuevos roles de trabajo. Este objetivo lo cumplimos a través de los siguientes programas y herramientas:

Campus Virtual: desarrollamos e implementamos esta herramienta desde el 2013 con el propósito de unificar los procesos de desarrollo en los colaboradores. A través de ella, ofrecemos una variedad de cursos de carácter técnico, organizacional y específico. Adicionalmente, están disponibles más de 500 cursos en diferentes materias y áreas de conocimiento para satisfacer y ofrecer diversidad de preferencias a los colaboradores, como también un módulo especial para las familias de los mismos.

Con el Campus Virtual hacemos seguimiento y monitoreo al desempeño de los colaboradores. De esta forma, cada año realizamos el proceso de evaluación de desempeño a través de herramientas 100% elaboradas por Getronics Colombia, que nos permiten reconocernos y tomar acciones sobre los resultados que no superen las expectativas propuestas.

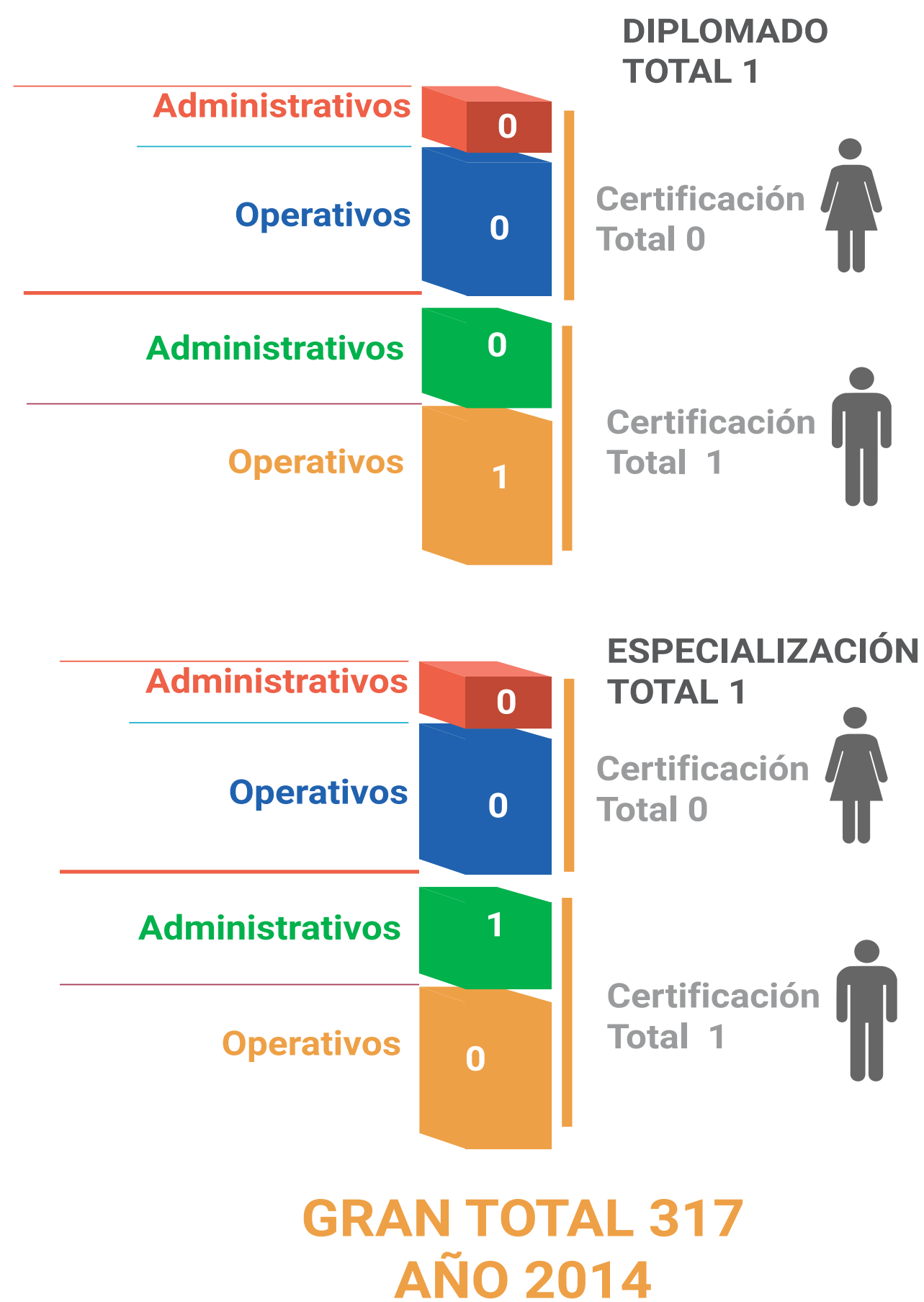


Plan individual de capacitación 2014

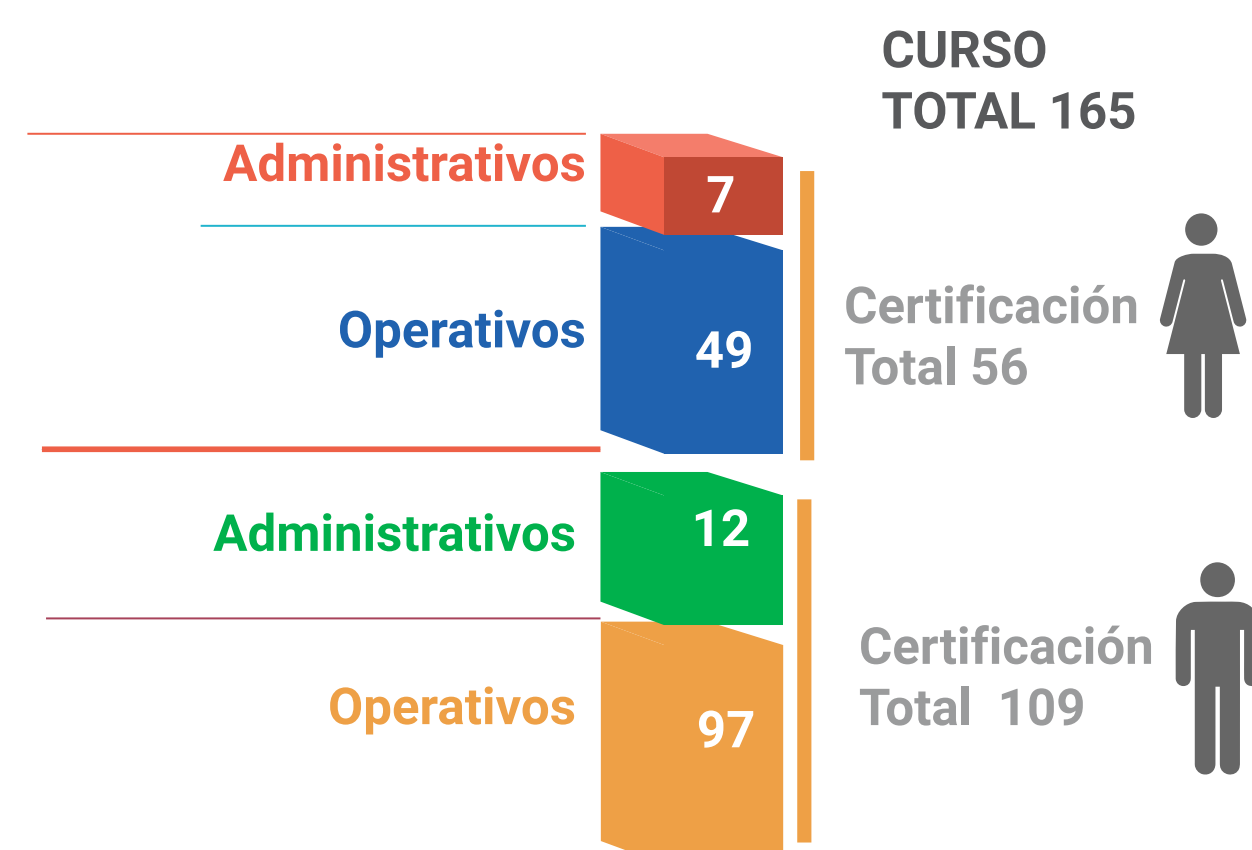


Además, a pesar de que existe libertad para la selección de cursos por parte de los colaboradores, contamos con un **Plan Individual de Capacitación (PIC)** de carácter obligatorio, que tiene el ánimo de guiarlos y apoyarlos en su aprendizaje permanente. A continuación presentamos el promedio de horas anuales de los participantes de este último programa:

Plan individual de capacitación 2014



Plan individual de capacitación 2015



Con el **Plan Individual de Capacitación (PIC)** se determinan los cursos y certificaciones que cada colaborador deberá desarrollar en el transcurso del año según su rol, teniendo en cuenta también los compromisos contractuales pactados con los clientes en el momento del inicio de cada contrato. El PIC permite a los colaboradores definir, en coordinación con su líder, su plan anual de capacitación que incluye:

- Capacitación organizacional: la realizan todos los colaboradores de la empresa.
- Capacitación técnica: está definida por el cargo del colaborador.
- Capacitación específica: se relaciona con algún requerimiento del negocio, cliente o área al que está asignado el colaborador.

Programa Evolution: a través de este programa buscamos construir y gestionar una cultura orientada al servicio superior en cada contacto con nuestros clientes internos y externos; de esta manera, Getronics genera herramientas que permitan el crecimiento personal y profesional de los colaboradores.

Formación de líderes: diseñamos un plan de formación para la identificación y fortalecimiento de talentos en Getronics con competencias para el liderazgo. De esta manera, el programa de semilleros de líderes lo integran colaboradores que se postulan de manera voluntaria, como también colaboradores propuestos por sus superiores y equipo de trabajo, quienes ven en su colega un gran potencial como líder.

Capacitaciones en mejores prácticas para la sostenibilidad: abrimos espacios de formación en temáticas vinculadas con el Pacto Global, con el espíritu de identificar nuestras fortalezas y oportunidades de mejora en prácticas relacionadas con la protección y respeto de los derechos humanos y la transparencia y anticorrupción. Estos espacios alcanzaron una totalidad de 40 horas, en las cuales participaron gran número de colaboradores, quienes de acuerdo con su rol o perfil podrían verse enfrentados y afectados por violaciones a los DDHH y corrupción.

Reconocimiento



A través de Estrellas Getronics, reconocemos trimestralmente el valor al buen desempeño de los colaboradores. Tenemos en cuenta cuatro categorías importantes por resaltar a la hora de destacar el esfuerzo de los colaboradores en:

- Desempeño
- Actitud de servicio
- Trabajo en equipo
- HSE (Salud, seguridad y ambiente)

Los cuatro ganadores son quienes obtienen más estrellas por medio de la plataforma. A través de Estrellas Getronics, abrimos un espacio de acercamiento e interacción con el Staff de Gerencia durante un desayuno, en el cual se reconoce la excelente labor a cada uno de ellos.



Salud y seguridad en el trabajo

Garantizamos la prevención y mitigación de riesgos asociados a las actividades que llevan a cabo cada uno de los colaboradores en sus lugares de trabajo, tanto al interior de las instalaciones de Getronics como aquellos ubicados en las oficinas de los clientes.

Dentro de las acciones que se emprenden desde HSE, se encuentran las siguientes:



Nota: la totalidad de sesiones de capacitaciones en 2015 refleja una cifra menor comparada con 2014, dado el corte de recopilación de la información para la elaboración del reporte.

Salud y seguridad en el trabajo

En Getronics contamos con dos comités de salud y seguridad, los cuales dan respuesta a la legislación legal aplicable en Colombia:

Comité COPASST: se encuentra constituido por 16 personas de acuerdo con la resolución nacional del 6 de junio de 1986, en la cual se reglamenta el funcionamiento de los comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial, compuesto por cuatro representantes seleccionados por la Gerencia y cuatro por parte de los colaboradores, con sus respectivos suplentes.

Dentro del COPASST de Getronics hemos conformado cuatro subcomités con el propósito de abordar los tópicos de HSE en la organización:

SUBCOMITÉ NORMATIVO

SUBCOMITÉ ORDEN Y ASEO

SUBCOMITÉ AMBIENTAL

SUBCOMITÉ BIOMECANICO

Comité de convivencia: creado para prevenir conductas de acoso laboral dentro de la empresa. Está compuesto por dos representantes seleccionados por la Gerencia y dos por parte de los colaboradores, con sus respectivos suplentes.

Estos son los logros que obtuvimos en los subcomités normativos:

Decálogo de conductas seguras

- Realizamos sensibilización de las conductas seguras.

- Aseguramos la aplicabilidad.
- Participación de 750 colaboradores.

- Promovimos y protegimos la salud de los colaboradores.
- Participaron 340 colaboradores.

- Fortalecimos la concientización de todo el talento humano y del equipo de HSE en los factores de riesgos y controles relacionados con la salud.

Curso HSE

Campaña de orden y aseo

- Generamos mayor conciencia sobre el manejo del reciclaje y de los recursos de la compañía.
- Realizamos seguimiento en el desperdicio de bebidas, y en el manejo de las neveras y hornos microondas.

- Trabajamos para que el ambiente de trabajo sea agradable.
- Evitamos riesgos para la salud.
- Organizamos las áreas de trabajo

- Organizamos sesiones de ejercicio físico moderado, recreación, socialización y culturización.
- La participación en 2015 fue de 105 colaboradores en Bogotá y 25 en otras ciudades.

- Realizamos jornadas de esparcimiento familiar.
- Sentimos respeto por las diferentes formas de vida ambiental y humana, y sentido de pertenencia por el hábitat.

Ambiente y bienestar

Higiene postural y biomecánica

- Realizamos inspecciones a los sitios de trabajo.

- Sensibilizamos a los colaboradores sobre posturas adecuadas.

Salud y seguridad en el trabajo



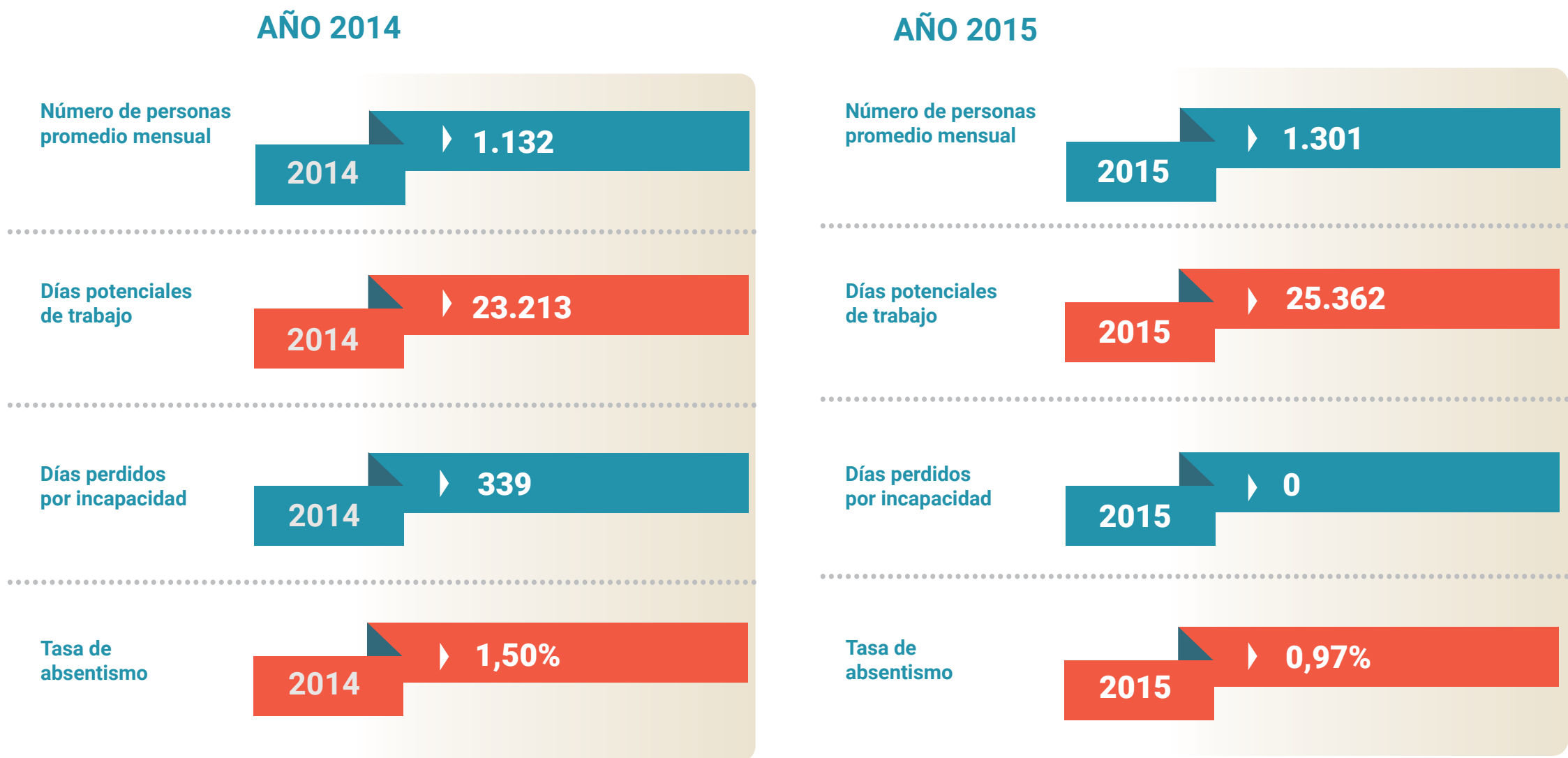
Absentismo

Desde HSE nos encargamos de tipificar o categorizar las enfermedades laborales, evaluar riesgos y determinar controles y aspectos ambientales asociados a nuestras actividades. De esta forma, pretendemos prevenir lesiones, accidentes de trabajo, enfermedades laborales y daños a la propiedad de Getronics.

Así, durante 2014 y 2015, más allá de las enfermedades de origen común como gripa y fiebre, no se presentaron enfermedades de origen laboral que hayan sido causadas por los riesgos prioritarios de la organización. Además de esto, dentro de este periodo tampoco ocurrieron accidentes de trabajo mortales.

A continuación podemos observar los días perdidos y tasa de absentismo total:

Seguimos trabajando a favor de todos...



Reconocimiento

Seguiremos esforzándonos para construir un mejor lugar de trabajo con el apoyo de todos nuestros colaboradores y la participación activa del Staff de Gerencia, a través del fortalecimiento y la gestión de prácticas laborales responsables, la maximización del bienestar y el equilibrio laboral y personal de cada uno de ellos, como también la promoción de una continua capacitación y crecimiento; porque en Getronics hacemos la diferencia a través de nuestra gente.



Reconoce a :

Getronics Colombia Ltda.

Como una compañía destacada por su excelente desempeño Técnico, Administrativo, HSE y Social, en los servicios prestados para las operaciones de Gran Tierra Energy Colombia.

Realizado en Bogotá, 28 de agosto de 2015

Organiza:



ADRIÁN SANTIAGO CORAL PANTOJA
Presidente



HUGO F. MOLINA PEDROZA
Gerente Cadena de Abastecimiento

OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS Y MANEJO DE RESIDUOS



Prácticas de responsabilidad ambiental

En Getronics creemos que para lograr el éxito de nuestras operaciones es determinante adelantarlas de manera responsable frente al medioambiente. Dada la naturaleza de nuestra actividad, tenemos la responsabilidad y el reto de optimizar el uso de la energía y la disposición final de los residuos electrónicos. Entendemos la importancia que tiene la protección del medioambiente y estamos comprometidos con el planeta.

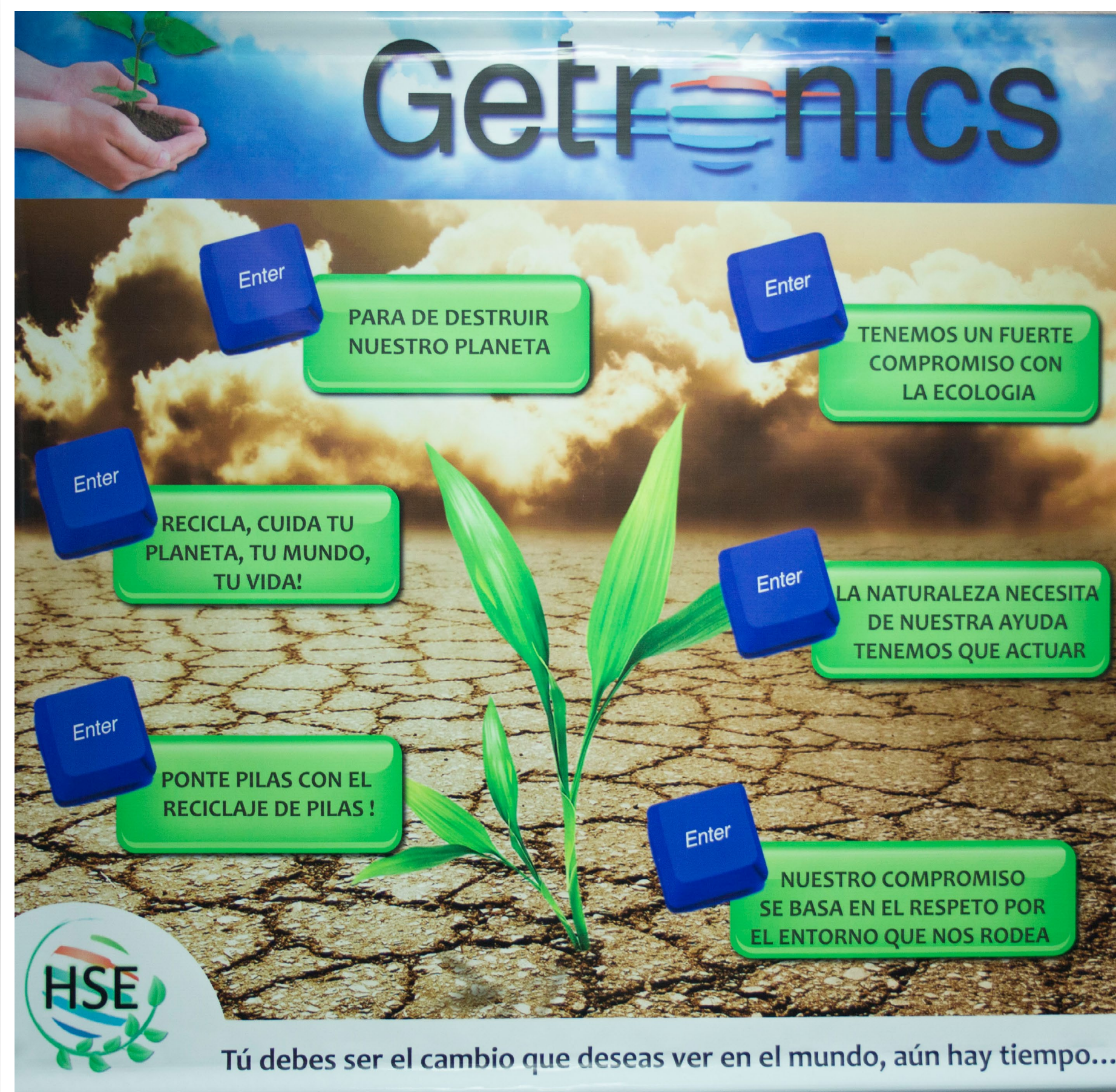
En este sentido hemos diseñado el Programa de Gestión Ambiental, el cual propende por la conservación de los recursos naturales que pueden verse afectados como consecuencia de la prestación de nuestros servicios. En efecto, hemos tomado las medidas necesarias para dar uso racional de los recursos que necesitamos para nuestro funcionamiento; en ese mismo sentido, adelantamos una gestión integral de residuos sólidos tendiente a la preservación del ambiente a través del reciclaje y el cumplimiento de la normatividad ambiental legal vigente.

En Getronics hemos entendido que la responsabilidad ambiental no solo es un asunto de com-

promiso con el medioambiente, sino que también es un asunto de alto nivel estratégico en materia económica. En esta línea de ideas, el Programa de Gestión Ambiental contempla la minimización de gastos vía disminución, aprovechamiento y optimización de consumo de recursos ambientales, lo cual también incluye la reducción de consumos de energía y papel.

De otro lado, es claro para Getronics incentivar la creación de procesos que maximicen las operaciones al tiempo que se protege el medioambiente. Ahora bien, en cuanto a la gestión de residuos, nuestro compromiso se fortalece mediante el reciclaje de computadores personales, la disposición de hardware y la disposición final de los productos tecnológicos.

Como resultado del control de costos desde la reducción de consumos, sumado al alto valor que le asignamos a la innovación y el manejo de residuos, contamos con la capacidad de cumplir responsablemente con el estándar mundial de comportamiento frente al medioambiente, al tiempo que obtendremos beneficios en materia económica y social.



Nuestro reto: el reciclaje

Reciclaje y disposición adecuada de residuos

El reciclaje y la disposición adecuada de recursos la adelantamos en conjunto con LITO S.A.S., empresa autorizada para tal fin por la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA). LITO es nuestro aliado experto en la disposición final de residuos peligrosos. Para tal fin, LITO realiza visitas de recolección de materiales para reciclaje en nuestras oficinas y posteriormente dispone de éstos para destruirlos o reutilizarlos, según sea conveniente.

El 25 de Marzo de 2015 LITO recibió de nuestra parte los siguientes residuos:



TIPOS DE RESIDUOS

RAEE'S: equipos de informática y telecomunicaciones con periféricos

Estos residuos fueron destinados a actividades de despiece y segregación con el aprovechamiento de materiales como metales, plásticos y vidrio, además de la gestión adecuada de los excedentes generados en todas las operaciones. Cabe aclarar que LITO S.A.S. cumple con las debidas normas de Salud, Seguridad y Ambiente bajo el estándar de los Sistemas de Gestión ISO 14001 y OSHAS 18001.

Reciclaje y disposición adecuada de papel y residuos electrónicos

Dentro de los impactos ambientales que hemos identificado se encuentra el consumo de papel dentro de las oficinas administrativas. En tal sentido, y con el propósito de mejorar nuestros indicadores, iniciamos la medición de la recuperación del papel en el año 2014.

Las mediciones para 2014 y 2015 son las siguientes:

2014: utilizamos 872 kilos de papel para las actividades administrativas, de los cuales reciclamos 233, lo que corresponde al 26,72% de material reciclado. Dicho material lo entregamos a la empresa de reciclajes BON para su adecuada recuperación y reutilización.

2015: durante el primer semestre utilizamos 375 kilos de papel y entregamos igualmente a BON 90 kilos para reciclaje y reutilización adecuada. Esta cifra representa el 24% del material reciclado.

El primer semestre de 2015 constituye un hito para Getronics, dado que empezamos a ser mucho más propositivos con nuestro impacto al medioambiente. En ese orden de ideas, y respondiendo a nuestro compromiso con Pacto Global, hemos disminuido el consumo de papel en tareas administrativas, dando mayor aprovechamiento a los am-

plios recursos tecnológicos con los que contamos.

En materia de residuos electrónicos, dado nuestro contexto e impacto de nuestras operaciones, utilizamos gran variedad de piezas electrónicas, altavoces, monitores, computadores, routers, plástico, almacenadores de datos, luminarias y pilas de UPS, entre otros. Dichos dispositivos, al cumplir su vida útil, tienen un impacto negativo en el medioambiente si no son tratados adecuadamente. Por eso, siendo conscientes de las consecuencias de la toxicidad que puede llegar al agua y a la tierra por su lenta descomposición, también se ha asignado a nuestro proveedor LITO, la tarea de despiece y segregación de residuos peligrosos.

Como resultado de nuestra positiva experiencia en la gestión ambientalmente responsable de nuestros residuos, para los próximos años esperamos continuar adelantando esta actividad en compañía de LITO como aliado. De esta manera, continuamos en la senda del fomento y sensibilización del uso responsable de los recursos y su disposición final con nuestros colaboradores y proveedores.

Los datos correspondientes a 2014 y 2015 son los siguientes:

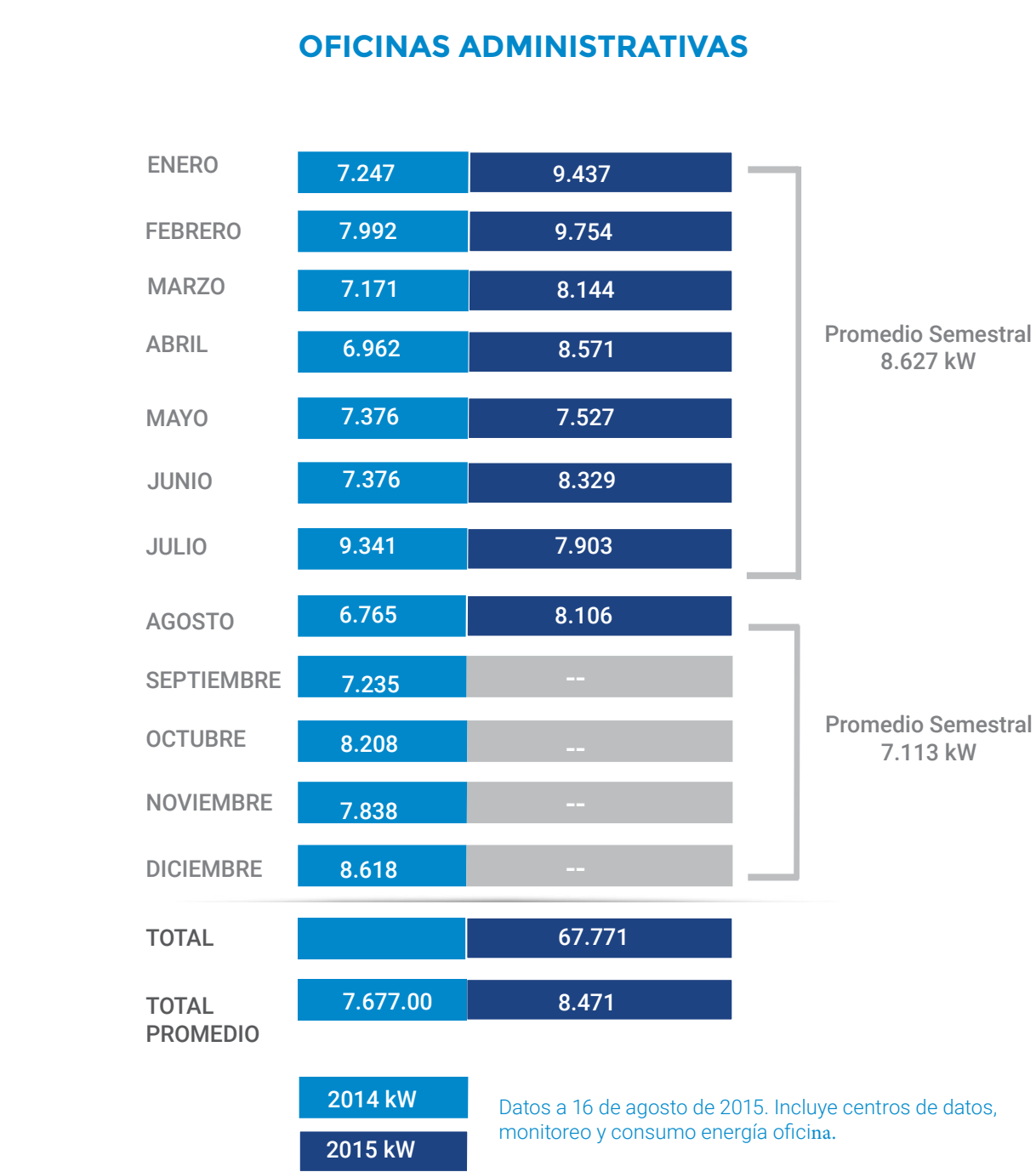
2014: la cifra fue de 458 kilos de residuos peligrosos que se entregaron a LITO.

2015: en el mes de enero se entregaron para disposición 458 kilos de residuos peligrosos correspondientes al año 2014.

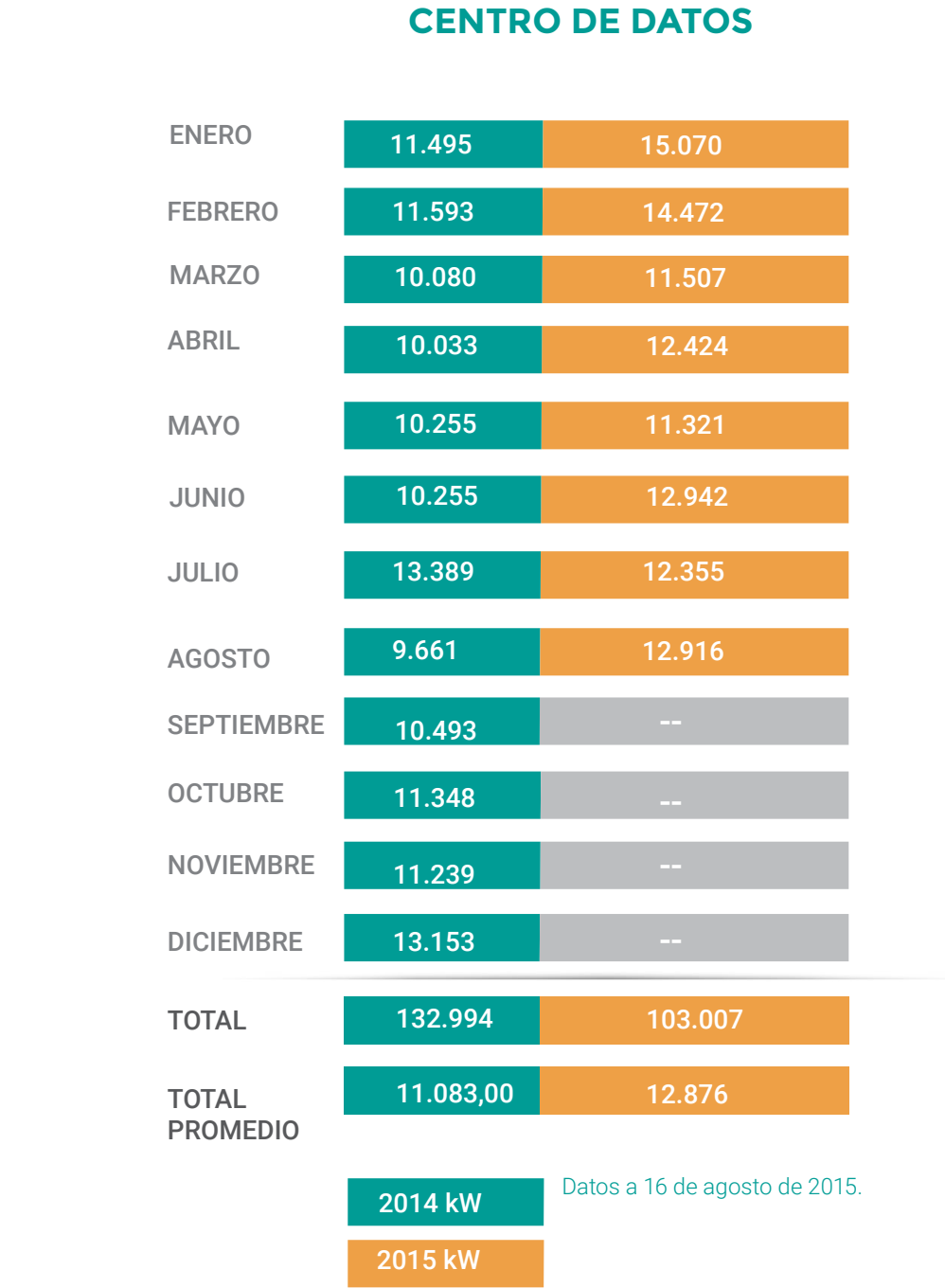
Nuestro aporte: un uso eficiente de la energía

El impacto de nuestras operaciones administrativas se concentra en el consumo de energía; estas están dotadas con centros de datos, centros de monitoreo y un centro de cómputo para el desarrollo de las actividades del día a día y fuentes de consumo de energía.

2014: para el primer semestre, el consumo promedio semestral fue de 7.354 kW, en tanto que para el segundo semestre fue de 8.001 kW mes, lo que corresponde a una reducción del 12,65% comparado con el año 2013.



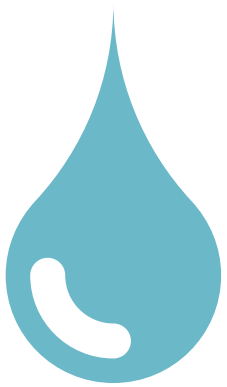
2015: durante el primer semestre del 2015 hubo un consumo promedio de 8.627 kW, lo que significa un incremento de 1.273 kW promedio semestral en las oficinas, esto asociado a un incremento de la planta administrativa. Para buscar una reducción en el consumo, realizamos campañas de sensibilización en todas las oficinas. En lo que va corrido de 2015 se evidencia una tendencia creciente, dado que aumentó el personal dentro de las oficina.



Análisis de resultados: el primer semestre de 2014 registró un consumo promedio de 11.084 kW; en tanto que en el primer semestre de 2015 el consumo promedio fue de 10.619 kW, lo que significa una reducción del 4,2%.

Esta medida se toma como referencia porque el consumo depende del número de servicios que tenga la Compañía y los nuevos negocios, los nuevos servicios de data center y su monitoreo.

Consumo de agua



En cuanto al consumo hídrico, hemos encaminado un alto nivel de atención respecto al uso racional del agua, por su relevancia como recurso natural no renovable. No obstante, en materia de seguimiento del gasto, no contamos con un estricto control debido a que los espacios de los baños son compartidos con las oficinas vecinas.

Para concluir, incorporar prácticas responsables con el medioambiente nos ha abierto un importante frente estratégico de sostenibilidad, en el que hemos identificado impactos y, en ese mismo sentido, adoptaremos medidas concretas en las que integraremos tecnologías amigables con el planeta. En definitiva, día a día hacemos palpable nuestro valor corporativo de la responsabilidad con lo social y ambiental.



FORTALECIMIENTO DE LA PROMESA DE VALOR



La calidad de nuestros servicios: un aporte al cumplimiento de nuestra promesa de valor



Somos una compañía que motiva a sus colaboradores para elaborar soluciones que agreguen valor a nuestros clientes y a las partes interesadas. Pensando en esto, hemos creado la Gerencia de Aseguramiento de la Promesa de Valor que actúa de manera transversal en la compañía, con la finalidad de asegurar que cada negocio o proyecto que realizamos cumpla con lo establecido en las ofertas comerciales y los compromisos contractuales, con los más altos estándares de calidad en la entrega de nuestros servicios.

Realizar esto nos lleva a orquestar los sistemas de gestión mediante un sistema integrado: contamos con las certificaciones ISO 9001:2008 desde el año 2003, ISO 20000-1:2011 y OHSAS 18001: 2007 desde el año 2013, y contamos con el respaldo de la certificación RUC (Registro Único para Contratistas) para el Sistema de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, con una calificación del 95% de cumplimiento en el último periodo calificado.

La calidad de nuestros servicios: un aporte al cumplimiento de nuestra promesa de valor

Como parte del Sistema Integrado de Gestión, el Sistema de Gestión de Calidad nos permite integrar de manera satisfactoria las expectativas de nuestros clientes con las de nuestros colaboradores. Además, a través de estos últimos, podemos contar con soluciones óptimas y diferenciadoras, como también, si es el caso, tomar los correctivos necesarios que nos permitan el adecuado desempeño en los compromisos que adquirimos. El cumplimiento de la promesa de valor constituye un esfuerzo significativo para aportar sosteniblemente a nuestros grupos de interés.

Dentro de la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, el proceso de medición y análisis del nivel de satisfacción de los clientes, nos permite conocer el estado de satisfacción de los mismos y de esta manera generar planes de acción para contribuir a la mejora de los servicios. Por esta razón, las encuestas de servicio y percepción tienen en cuenta cuatro variables: Oportunidad, Actitud, Profesionalismo y Calidad.

Estas variables se consolidaron y arrojaron como resultado para diciembre de 2014 un 4,75 y para junio de 2015, 4,68, sobre 5,0. Esto evidencia que existe alta percepción de satisfacción de nuestros clientes, donde se destacaron entre los aspectos relevantes, la agilidad de la respuesta, el trato amable y el conocimiento técnico.



OPORTUNIDAD

Definido como la facilidad en el contacto, la atención eficaz y ágil, y el cumplimiento de los tiempos acordados con el usuario.



ACTITUD

Entendiéndose como la amabilidad, cordialidad en el trato, disposición y confianza.



PROFESIONALISMO

Especificándolo como la experticia, conocimiento, comunicación, seguimiento y adecuada ejecución de los procesos.



CALIDAD

Concebida en términos de soluciones efectivas, logro de los objetivos y optimización del tiempo.

Generación y distribución de valor

Nos apoyamos del sector financiero para crecer y por lo tanto cumplimos siempre con las obligaciones financieras. Tenemos reservas que representan el 80% del capital pagado, para poder continuar operando incluso en años donde se presenten utilidades negativas.

A continuación se muestra el balance general de la compañía, cifras auditadas al año 2014. Esperamos compartir nuestros resultados de 2015 una vez hayan sido auditados por Ernst & Young S.A.S.

Así como nuestra base de clientes, negocios y de proyectos aumentan, también los colaboradores. Incrementamos los gastos de personal en un 16%, una cifra más alta que el aumento del número de los colaboradores. Sumado a lo anterior, y como es costumbre, invertimos más de 300 millones de pesos en programas de capacitación, con lo que, incluso financieramente, se demuestra el compromiso con el crecimiento de nuestros colaboradores como un grupo de interés esencial en el desarrollo y progreso de la compañía.

Pensando en la sostenibilidad, trabajamos en la búsqueda de proveedores cercanos que nos permitan encontrar soluciones de la más alta calidad. En este sentido, los pagos a nuestros proveedores locales para el año 2015 ascienden al 17,4% del total de pagos a proveedores de la compañía, cifra que se encuentra en crecimiento.

CIFRAS AUDITADAS POR Ernst & Young S.A.S.

GETRONICS COLOMBIA LTDA BALANCE GENERAL DEFINITIVO (Miles de pesos colombianos) Del 1 de enero al 31 de Diciembre para los años 2014

Activo	Diciembre 2014	Pasivo	Diciembre 2.014
Activo Corriente		Pasivo Corriente	
Disponible	695.900	Obligaciones financieras	2.460.680
Inversiones	40.508	Proveedores	13.083.566
Deudores Neto	30.290.734	Cuentas por Pagar	2.896.031
Inventarios	2.731.872	Impuestos, Gravámenes y Tasas	1.881.908
Cargos Diferidos	16.603	Obligaciones Laborales	3.077.008
		Pasivos Estimados	6.929.480
		Diferidos y otros pasivos	1.334.663
Total Activo Corriente	33.775.617	Total Pasivo Corriente	31.663.336
		Pasivo No Corriente	
Activo no Corriente		Impuestos gravámenes y tasas a L.P	
Equipos	41.953	Total Pasivo No Corriente	
Intangibles	1.878.645	Total Pasivo	31.663.336
Cargos Diferidos	6.064.342	Patrimonio	
Valorizaciones	13.956	Capital Pagado	7.404.005
Total Activo no Corriente	7.998.896	Reserva Legal	106.712
		Otras Reservas	5.936.435
Total Activo	41.774.513	Revalorización del Patrimonio	1.890.450
		Superavit por Valorizaciones	13.956
		Utilidad/Perdida Años Anteriores	(4.955.050)
		Utilidad/Perdida del Ejercicio	(285.331)
		Total Patrimonio	10.111.177
		Total Pasivo y Patrimonio	41.774.513

Jorge Alvis
Representante Legal

Liseth Tatiana Avevedo
Contador
T.P 120207-T

Generación y distribución de valor

CIFRAS AUDITADAS POR ERNST & YOUNG S.A.S.

GETRONICS COLOMBIA LTDA

ESTADO DE RESULTADOS DEFINITIVO
(Miles de pesos colombianos)
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre para los años 2014

	Diciembre 2014	
Ingresos		%
Ingresos Brutos de Operación	94.005.173	
Total Ingresos de Operación	94.005.173	
Costos de Operación	76.612.824	81,5%
Margen Bruto	17.392.349	18,5%
Gastos de Administración y Ventas		
Personal	7.357.125	
Honorarios	1.184.130	
Impuestos	838.916	
Arrendamientos	419.785	
Contribuciones y Afiliaciones	19.879	
Seguros	74.042	
Servicios	1.761.225	
Gastos Legales	8.196	
Mantenimiento y Reparaciones	-	
Adecuaciones e Instalaciones	167.938	
Gastos de Viaje	192.930	
Depreciación	447.953	
Otros	1.839.792	
Total Gastos de Administración y Ventas	14.311.912	15,2%
Margen de Operación	3.080.436	3,3%
Ingresos Financieros	2.239.874	
Otros Ingresos fuera de Operación	257.497	
Gastos Financieros	4.681.526	
Otros Egresos fuera de Operación	1.181.612	
Total Ingresos y costos no Operacionales	-3.365.767	-3,6%
Margen Antes de Impuesto	-285.331	-0,3%
Impuesto de Renta		
Utilidad o Pérdida Neta	-285.331	

Jorge Alvis
Representante legal

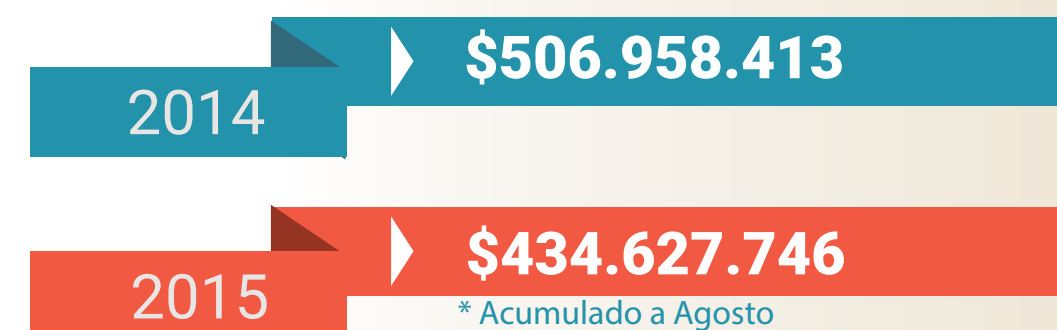
Liseth Tatiana Acevedo
Contador
T.P. 120207-T

Aportes al Plan de Prestaciones

En Colombia se encuentran reglamentados los aportes a las prestaciones de los colaboradores. Este plan se complementa con diferentes estrategias voluntarias. Es el caso de nuestros colaboradores, quienes deciden aportar voluntariamente mayores valores a los pagos de seguridad social relacionados con pensiones.

Las prestaciones se denominan como los dineros adicionales al salario que el empleador debe reconocer al trabajador vinculado mediante contrato de trabajo, por sus servicios prestados, es decir, es el reconocimiento a su aporte en la generación de ingresos y utilidad de la empresa como una unidad económica. En Colombia, las prestaciones sociales están reglamentadas por la Ley 100 y son las que entendemos como seguridad social, llamándolas primas, cesantías e incluso la dotación. Getronics cumple a cabalidad dentro del marco de la Ley 100.

Aportes voluntarios a pensiones



Aportes a seguridad social por aquello que no constituye factor salarial



Aportes de Getronics a seguridad social por aquello que no constituye factor salarial



Relación entre salario y sexo, comparado con el Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV)

La relación de colaboradores por sexo dentro de Getronics es de 26% mujeres y 74% hombres; el ingreso promedio de las mujeres es un 51% superior al SMMLV y el de los hombres es un 54%, en promedio, superior al SMMLV

Este panorama no nos satisface completamente, pues el compromiso con la equidad debe cubrir hasta estos detalles, que en valor monetario no supera los \$27.000. Esperamos que los porcentajes se modifiquen en nuestro ejercicio de los años venideros.

A continuación presentamos los salarios de nuestros colaboradores clasificados por sexo.

La construcción de nuestra promesa de valor constituye un esfuerzo significativo para aportar sosteniblemente a nuestros grupos de interés, por eso esperamos continuar fortaleciendo nuestro que hacer en toda la cadena de valor, generando valor económico y social y, al mismo tiempo, creando responsabilidad ambiental. Crecer de manera sostenible es importante y determinante en nuestro negocio y por eso somos conscientes de la manera cómo hacemos dinero, cómo lo distribuimos y cómo lo invertimos.

Salario promedio de los colaboradores en Getronics



Salario promedio de las colaboradoras mujeres en Getronics



Salario promedio de los colaboradores hombres en Getronics

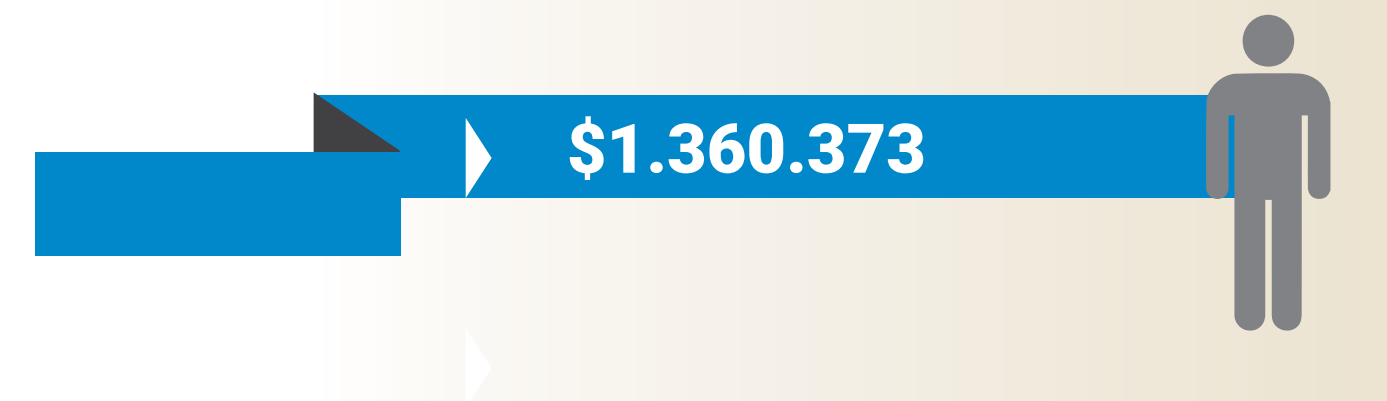


Tabla GRI

INDICADORES GRI - GETRONICS COLOMBIA			
DESEMPEÑO GENERAL			
Indicador GRI	Capítulo	Título	Página
G4-1	Carta Gerente	Mensaje de Alberto Granados	4
G4-2	Política de sostenibilidad	Política de sostenibilidad de Getronics	16
G4-3	Perfil de la organización	Somos Getronics Colombia	6
G4-4	Perfil de la organización	Nuestro Portafolio: Líneas de servicios y soluciones.	8
G4-5	Perfil de la organización	Getronics Colombia	7
G4-6	Perfil de la organización	Getronics Colombia	7
G4-7	Perfil de la organización	Somos Getronics Colombia	6
G4-8	Perfil de la organización	Nuestro Portafolio: Líneas de servicios y soluciones.	8
G4-10	Perfil de la organización, y capítulo de bienestar de los colaboradores	Distribución de Colaboradores por zona y sexo	14
G4-12	Perfil de la organización	Generación de valor desde nuestra cadena de suministro	15
G4-14	Perfil de la organización	Principio de Precaución	16
G4-15	Carta Gerente	Mensaje de Alberto Granados	4
G4-16	Perfil de la Organización	Nuestras alianzas y especializaciones	11
G4-17	Perfil del reporte	Acerca de nuestro informe	23
G4-18	Perfil del Reporte	Sobre nuestro ejercicio de materialidad	25
G4-19	Perfil del Reporte	Sobre nuestro ejercicio de materialidad	26
G4-20	Perfil del Reporte	Sobre nuestro ejercicio de materialidad	27
G4-24	Perfil del Reporte	Identificación de nuestros Grupos de Interés	28
G4-25	Perfil del Reporte	Identificación de nuestros Grupos de Interés	28
G4-26	Perfil del Reporte	Identificación de nuestros Grupos de Interés	29
G4-27	Perfil del Reporte	Identificación de nuestros Grupos de Interés	29
G4-28	Perfil del Reporte	Descripción técnica del reporte	24
G4-30	Perfil del Reporte	Descripción técnica del reporte	24
G4-31	Perfil del Reporte	Descripción técnica del reporte	24
G4-32	Perfil del Reporte	Descripción técnica del reporte	24
G4-33	Perfil del Reporte	Acerca de nuestro informe	23
G4-34	Gobierno Corporativo	Prácticas en Gobierno Corporativo	32
G4-35	Gobierno Corporativo	Sinergia del Staff	33
G4-36	Gobierno Corporativo	Prácticas en Gobierno Corporativo	32
G4-37	Gobierno Corporativo	Prácticas en Gobierno Corporativo	32
G4-38	Gobierno Corporativo	Nombramiento del Staff de Gerencia	35
G4-39	Gobierno Corporativo	Sinergia del Staff	34
G4-40	Gobierno Corporativo	Nombramiento del Staff de Gerencia	35
G4-43	Gobierno Corporativo	Evaluación de nuestro Gobierno Corporativo	36
G4-44	Gobierno Corporativo	Evaluación de nuestro Gobierno Corporativo	36
G4-48	Gobierno Corporativo	Sinergia del Staff	33
G4-52	Gobierno Corporativo	Remuneración del Staff	37
G4-56	Gobierno Corporativo	Nuestros valores Corporativos y Código de Ética	38
G4-57	Gobierno Corporativo	Nuestros valores Corporativos y Código de Ética	39
G4-58	Gobierno Corporativo	Ética y Transparencia	40

Tabla GRI

DESEMPEÑO ESPECÍFICO			
DESEMPEÑO SOCIAL			
G4-LA1	Política y bienestar de los Colaboradores.	Personal Contratado	49
G4-LA5	Política y bienestar de los Colaboradores	Salud y seguridad en el trabajo	61
G4-LA6	Política y bienestar de los Colaboradores	Absentismo	63
G4-LA7	Política y bienestar de los Colaboradores	Absentismo	63
G4-LA9	Política y bienestar de los Colaboradores	Plan individual de capacitación 2014 - 2015	56
G4-LA10	Política y bienestar de los Colaboradores	Desarrollo y crecimiento de nuestro equipo	55
G4-LA11	Política y bienestar de los Colaboradores	Desarrollo y crecimiento de nuestro equipo	55
G4-LA12	Gobierno Corporativo	Nombramiento del Staff de gerencia	35
ASPECTO AMBIENTAL			
G4-EN2	Ambiental	Nuestro reto: el reciclaje	67
G4-EN3	Ambiental	Nuestro aporte: Un uso eficiente de la energía	68
G4-EN6	Ambiental	Nuestro aporte: Un uso eficiente de la energía	68
ASPECTO ECONÓMICO			
G4-EC3	Fortalecimiento de la Promesa de Valor	Aporte al plan de prestaciones	74
G4-EC5	Fortalecimiento de la Promesa de Valor	Relación entre salario y sexo comparado con el Salario Mínimo Legal Mensual Vigente (SMMLV)	75
G4-EC9	Fortalecimiento de la Promesa de Valor	Generación y distribución de valor	72



COMPROMETIDOS CON EL PACTO GLOBAL

Comprometidos con el Pacto Global:

Decidimos adherirnos al Pacto Global en noviembre de 2014, con el propósito de analizar los riesgos e impactos de nuestra operación, fortalecer prácticas responsables e identificar aquellas en las que debemos empezar a trabajar, teniendo como marco de referencia las cuatro temáticas que integran los 10 principios responsables: derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y anticorrupción. A partir de nuestra adhesión hemos tomado acción en las siguientes iniciativas:

DERECHOS HUMANOS

01

Apoyamos la protección de los derechos humanos y nos aseguramos de no actuar como cómplices en caso de violaciones. Este año iniciamos con la apertura de espacios de sensibilización y formación sobre DDHH, en los cuales participaron 292 colaboradores, líderes comerciales, líderes de negocios, el Staff de Gerencia, service managers, líderes de RRHH, HSE, entre otros. Durante estos espacios se desarrollaron ejercicios que permitieron identificar afectaciones a los DDHH desde los diferentes roles de los colaboradores, al mismo tiempo que se desarrollaron herramientas para tomar medidas preventivas.

ESTÁNDARES LABORALES

02

Respetamos la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. Nuestra filosofía se concentra en respetar los derechos de los colaboradores, recibir sus comentarios y escuchar sus necesidades. Por ello, y a pesar de que no hemos presenciado por parte de ellos el interés de agruparse, afirmamos su total libertad de hacerlo cuando lo consideren necesario. Adicional a esto, nos aseguramos de que dentro de nuestras operaciones y en la cadena de valor no se encuentren vinculados menores de edad, situación con la que podríamos incurrir en riesgos de trabajo infantil.

MEDIO AMBIENTE

03

Uno de los intereses actuales de todo el equipo Getronics es el cuidado del medioambiente, desde el impacto que tiene nuestra operación. Por ello, a través de LITO, uno de nuestros proveedores y aliado, gestionamos de manera adecuada los residuos electrónicos y su disposición final. Así mismo, estamos comprometidos con la integración de tecnologías respetuosas con el planeta.

04

ANTICORRUPCIÓN

Todas nuestras actividades se desarrollan dentro de un marco ético y transparente hacia nuestros grupos de interés y nuestros colaboradores. Por eso, iniciamos este año a sensibilizar y capacitar a los colaboradores de diferentes áreas en temas de transparencia y anticorrupción con el propósito de identificar los riesgos en los que podemos incurrir en estas prácticas y cómo gestionarlas adecuadamente, preservando la buena reputación de Getronics y su gente.



AGRADECIMIENTOS



Gracias a todos nuestros colaboradores y grupos de interés quienes fueron partícipes de la elaboración de este primer reporte de sostenibilidad 2015. Queremos agradecer a nuestros clientes partícipes de espacios de diálogos para ayudarnos a hacer mejor nuestro negocio y a todos los que hacen parte de nuestra cadena de valor. Estamos felices de compartir nuestros resultados y continuar enfrentando los retos que presenta nuestra operación como buen ciudadano corporativo.