

**CHOUCAIR**<sup>®</sup>

Business Centric Testing



2018

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

# PARTICIPANTES

**María Clara Choucair Cárdenas**  
CEO

**Federico Botero Jaramillo**  
Corporate Development Manager

**Edwin Alexánder Pérez**  
SBU Banking Director

**Rocío Virginia Palmett Plata**  
SBU Enterprise Director

**Elsa Nidia Bustamante Jaramillo**  
SBU Advantage Director

**Elsy Restrepo Valencia**  
Operation Assurance Manager

**Alejandro Noreña Velásquez**  
Chief Financial Officer

**Gloria Mónica Escobar Betancur**  
Talent Development Manager

**Allison Barinia González Martínez**  
Services and Products Manager

**Andrés Felipe López Peláez**  
Digital Manager

**Luisa Fernanda Nanclares Vélez**  
Process Engineering Analyst

*Diseño y diagramación:*  
**Andrés Felipe Colorado Alzate**  
*Creative Analyst*

# TABLA DE CONTENIDO

<b>ACERCA DE ESTE INFORME</b>	4
Quiénes somos	6
Propósito	6
MEGA	6
Valores, principios, ética y conducta	6
Estrategia corporativa	7
<b>CORPORATIVO</b>	7
<b>UEN Banking</b>	8
<b>UEN Advantage</b>	9
<b>UEN Enterprise</b>	10
Tamaño de la organización y ubicación de las sedes	12
Publicaciones y reconocimientos	13
Estructura Corporativa	14
Naturaleza jurídica	15
Estructura de gobernanza	15
Compromisos corporativos	16
Anticorrupción	19
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>	19
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>	23
<b>GESTIÓN CORPORATIVA</b>	29
Financiera	29
Administrativa	30
Nómina	31
Aseguramiento de la Operación	32
Capacidad Operativa	32
Selección y Contratación	33
TI	33
Ingeniería de Procesos	35
Mercadeo y Comunicaciones	36
Cursos y Certificaciones	40
Investigación y Desarrollo	43
Desarrollo del Talento	43
Cumplimiento	44
<b>TABLA DE MATERIALIDAD</b>	45
Tabla de contenidos GRI	47
<b>ANEXOS</b>	
<b>1. DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>	
2. Estados financieros, notas y dictamen	

# ACERCA DE ESTE INFORME

102-31 > Declaramos que este informe de sostenibilidad se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI, opción Esencial. 102-45 La elaboración del informe estuvo a cargo 102-46 de la Gerencia de Desarrollo Corporativo, 102-47 con el acompañamiento del área de cumplimiento 102-48 de la organización. El equipo encargado 102-49 de la elaboración del informe solicitó a cada una 102-50 de las áreas encargadas de la organización un informe 102-51 detallando sus respuestas, que fue ensamblada 102-52 en el informe completo. La evaluación final 102-53 del informe estuvo a cargo de la CEO de la 102-54 empresa, con su equipo directivo, integrado 102-56 en el Comité de Gerencia, así como por parte de la junta directiva.

El contenido del presente informe cuenta un resumen de la historia de Choucair durante el año 2018, comprende cambios organizacionales que han fortalecido nuestra estrategia para ser una empresa relevante en esta era del Desarrollo Sostenible.

Este año logramos la unificación de nues-

tros informes anuales: Informe de Gestión, el informe presentado a la Red de Pacto Global, el presentado a la evaluación de Sistema B (desde 2018 acogido por la ONU como un parámetro válido para medir el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible), en un informe consolidado que muestre nuestro desempeño en el contexto del Desarrollo Sostenible, siguiendo los parámetros GRI.

Con la adopción de este estándar estamos logrando cubrir nuestros temas materiales, haciendo más visible el valor compartido que generamos a nuestra zona de influencia: clientes, colaboradores, accionistas, aliados estratégicos, usuarios de nuestros clientes, proveedores, sector software y servicios relacionados, familia de colaboradores, entidades reguladoras y otros actores de la sociedad.

<102-48  
102-49  
102-52  
102-51

102-53> **Punto de contacto para preguntas, consultas o solicitud de información acerca del informe pueden contactarse con:**

Nombre	Área	Correo electrónico
Luisa Nanclares Vélez	TI	lfnanclares@choucairtesting.com
Federico Botero Jaramillo	Desarrollo Corporativo	fboteroj@choucairtesting.com
Carolina Triana Rodríguez	Desarrollo Corporativo	comunicacioncorporativa@choucairtesting.com



# CARTA A NUESTROS ACCIONISTAS

102-14 >  
102-15  
102-30  
102-32

En Choucair reconocemos el poder transformador de la empresa en la sociedad. Es por esto que hemos diseñado un modelo de compañía que nos permite entregar soluciones de valor para nuestros clientes, para nuestros colaboradores, para la sociedad y para el planeta; una modelo de empresa buena para el mundo, una Empresa B. Y es gracias a nuestro modelo de compañía que estamos logrando un crecimiento en nuestras ventas, aumentando nuestra base de clientes y mejorando nuestra rentabilidad.

Como una empresa que está participando en dinamizar las oportunidades que nos presenta la Cuarta Revolución Industrial, reconocemos que si bien estamos viviendo en un periodo de cambios exponenciales, apalancados por las nuevas tecnologías, estos grandes avances de están generando grandes retos de sostenibilidad para el desarrollo de nuestra sociedad.

Entendemos también que además de los beneficios que está entregando la Cuarta Revolución Industrial, tenemos un gran reto de cerrar las brechas digitales en la región para que podamos capitalizar estas oportunidades. Y que en la medida que sectores de la sociedad no tengan acceso a la tecnología o no cuenten con las capacidades para insertarse en un mundo digital, se profundizará la desigualdad en la sociedad, afectando la posibilidad de la región de alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Es por esto que en 2018 decidimos fortalecer nuestra estrategia, respondiendo a la pregunta: ¿Cómo podemos ser útiles,

sólidos y rentables en un planeta que cambió? Como resultado de este ejercicio, comparto con orgullo que en Choucair Testing entendimos que nuestro rol en la era del Desarrollo Sostenible es promover un buen crecimiento de la economía, acompañando a las empresas en la digitalización de sus negocios e invirtiendo en innovación, en investigación y en el desarrollo de soluciones útiles para la era del Desarrollo Sostenible.

Entendimos también que estamos formando a profesionales de la industria de TI para que sean capaces de capitalizar las oportunidades de la Cuarta Revolución Industrial, una revolución que queremos acompañar con la intención de hacerla sostenible. Y creemos que esta revolución será sostenible en la medida que enfoquemos la tecnología para que la sociedad avance en el marco de los límites planetarios, usando solo los recursos necesarios en el diseño de esos ecosistemas digitales que habilitarán la estrategia de nuestros clientes.

En síntesis, estamos yendo más allá de la sostenibilidad, con un modelo de valor compartido que nos permitirá seguir generando valor para nuestros accionistas y nuestros grupos de interés, que se seguirán traduciendo en el crecimiento y rentabilidad de nuestra empresa. Una estrategia que estará basada en un estrecho relacionamiento con nuestros grupos de interés, a través del que los invitaremos a que unamos esfuerzos para que pasemos de una era de impactos colaterales negativos, a una era de impactos exponenciales positivos alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

**María Clara Choucair Cárdenas**  
CEO

## QUIÉNES SOMOS

102-1 > Somos una compañía de ingeniería de software especializada en pruebas centradas en el negocio y pioneros en este campo en Hispanoamérica.

Nuestro foco en pruebas centradas en el negocio se basa en el modelo Business Centric Testing, metodología de Choucair que no solo se orienta hacia la identificación de errores sino que se centra en la necesidad del cliente, su sector de industria, su estrategia y los retos que tiene como negocio, así como en los sueños de sus usuarios finales para poder configurar un servicio relacionado con pruebas que brinde soluciones a sus retos y lo ayude a ser exitoso en el nuevo entorno digital, cumpliendo con su estrategia.

Contamos con 20 años de experiencia, tenemos sedes en Medellín, Bogotá, Lima y Ciudad de Panamá; hemos ejecutado con éxito más de 30 mil proyectos de pruebas en 10 países del mundo. Estamos certificados como Empresa B y tenemos la certificación ISO9001:2015.

## PROPÓSITO

102-1 >

Somos una empresa de ingeniería de software especializada en Pruebas Centradas en el Negocio que se apasiona con el éxito de nuestros clientes. Generamos tranquilidad y confianza al aumentar la posibilidad de que los resultados de sus modelos digitales cumplan su estrategia y los clientes finales sus sueños.

Probamos que un mundo mejor se crea a través de servir, innovar y generar bienestar a la sociedad y al planeta, siendo a su vez altamente sólidos y rentables.

## MEGA

Choucair será un referente global en ingeniería de software especializada en pruebas centradas en los negocios, reconocida por generar tranquilidad y confianza en los clientes en la digitalización sus negocios. Una empresa ejemplar y buena para la sociedad y el planeta, que es sólida financieramente gracias a su contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con un margen EBITDA del 15% e ingresos superiores a 75 mil millones de pesos a 2020.

<102-1

**“Cuando piense en pruebas centradas en el negocio, piense en Choucair”**

## VALORES, PRINCIPIOS, ÉTICA Y CONDUCTA

Los valores son la columna vertebral de los modelos y comportamientos para cumplir la estrategia y los principios en los que basa su accionar y su influencia con el ecosistema. Nuestros valores corporativos son: Confianza, Excelencia, Pasión y Servicio. Estos valores se materializan en las acciones que son los lineamientos y principios que se describen a continuación:

<102-16

**Confianza:** generamos lazos de confianza con todos nuestros grupos de interés, logrando relaciones a largo plazo.

**Excelencia:** a través de nuestro pensamiento 10x, trabajamos siempre buscando la mejor solución a las necesidades, siendo innovadores y creativos.

**Pasión:** tenemos un conocimiento profundo en los temas que nos competen. Lo hacemos con entusiasmo, proactividad y ganas de compartir y aplicar lo que nos apasiona.

**Servicio:** comprendemos y satisfacemos significativamente las necesidades de nuestros clientes, generando valor a través de nuestra labor.

## ESTRATEGIA CORPORATIVA

102-2  
102-9  
102-10 > Desde nuestra estrategia corporativa, nos configuramos de una forma superior a través de las Unidades **Estratégicas de Negocio o UEN's** y a partir de ellas definimos en qué sectores empresariales vamos a competir, quedando de la siguiente manera:

**Banking:** atiende a bancos medianos o grandes, digitales o en proceso de digitalización.

**Advantage:** especializada en financieros no bancarios como AFPs, Seguros, Medios de pago, Bolsa de valores, cooperativas, entre otros.

**Enterprise:** está diversificado y atiende a diferentes sectores de industria. Cada una de estas UEN's, de acuerdo con





el sector en el que han decidido competir se especializan en ellos y crean un conjunto de actividades distintivas para entregar una mezcla única de valor a cada sector.

Es así, como Banking trabaja en profundizar su conocimiento y nivel de especialización en banca, para poder configurar un servicio excepcional aplicando el Business Centric Testing, que se ajusta a las necesidades y retos de la banca para potenciar su transformación digital. Igualmente, lo hace Advantage con los financieros no bancarios como AFPs y aseguradoras, entre otras. Mientras que Enterprise no busca especializarse en ningún sector sino posicionarse desde la excelencia en pruebas centradas en el negocio, atendiendo a los sectores: Retail, Telcos, Logística, Universidades, Casas Desarrolladoras, entre otros.

## CORPORATIVO

### Logros 2018

102-1 >

	Consolidación del modelo valor de la compañía y su Política Integrada
	Creación de un modelo de valores acorde con la filosofía de la organización
	Una mejor representación del valor que se despliega a través del BCT Business Centric Testing, lo cual permite una guía más clara en la configuración del servicio Choucair y el cumplimiento de nuestra promesa de valor.
	Obtuvimos una calificación de 91,5 sobre 100, ratificándonos como Empresa B certificada.

## Objetivos 2019



- Lograr la meta de ingresos y márgen EBITDA presupuestados en la MEGA, gracias a que cumpliremos las metas comerciales y capturaremos más del valor que estamos generando en los clientes.
- Con el objetivo de atraer y comprometer al talento, consolidaremos a Choucair como una plataforma a través de la cual nuestros colaboradores puedan contribuir a la sociedad y el planeta al rededor de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Consolidar y desplegar el Roadmap de I+D+i corporativo y de los servicios y productos, para que continuemos siendo líderes y referentes en la industria como ingenieros de software especializados en pruebas.
- En la totalidad de nuestros clientes debemos tener un servicio configurado. Es decir, nuestra meta será cambiar la conversación en todos los clientes al rededor de los aspectos que resolvemos con el BCT.
- Consolidar la estrategia competitiva en las UEN fortaleciendo sus propuestas de valor con el conjunto de actividades y capacidades que desplegaremos para ser únicos y relevantes.

## UEN BANKING

102-2 >  
102-4  
102-6

### Mercado objetivo:

Bancos con alto grado de adopción de la tecnología y bancos en proceso de transformación digital.

### Presencia regional:

Latinoamérica como horizonte de crecimiento, con foco primario en bancos con presencia geográfica regional.

## Logros 2018

	Trabajamos en el replanteamiento de la estrategia competitiva de la UEN. Este planteamiento se inició a implementar en los clientes de la UEN Banking, con una atención diferenciada a los bancos, partiendo desde su enfoque en transformación digital, su planteamiento de agilidad tecnológica-organizacional y entendiendo las necesidades o retos a los que se están enfrentando nuestros clientes.
	Creamos Planes de Cuenta con el objetivo de profundización en el conocimiento de los clientes y que nos permita capitalizar nuevas oportunidades en los clientes. Tomamos como referente un Plan de Cuenta de uno de nuestros clientes, que socializamos con la organización para transmitir a la operación una buena práctica.
	Hemos logrado cambiar la interacción con nuestros clientes, participando en las tres capas organizacionales (estratégica, táctica y operativa). Esto nos permitirá entregar ofertas de valor direccionadas según las necesidades de cada capa del negocio.
	Mantuvimos los indicadores propuestos en nuestros clientes con buenos resultados.
	Fuimos referentes en las definiciones de modelos de automatización en nuestros clientes, e iniciamos con definiciones y acompañamiento a nuestros clientes en temas relacionados con integración continua y DevOps.



## Objetivos 2019



- Construir imagen “referencia de mercado” en la transformación digital. Para lograrlo trabajaremos con visión y foco en el futuro de nuestro mercadeo objetivo, haciendo una vigilancia de los cambios a mediano y largo plazo en el negocio del sector bancario, así como de las tendencias y tecnologías que habilitan sus negocios, comunicando continuamente estos hallazgos a nuestros clientes para co-crear con ellos las capacidades necesarias para la transformación digital.

- Contar con la mejor experiencia al cliente. Gracias a un modelo de relacionamiento de alta cohesión a partir de conocer y entender el negocio de nuestros clientes, con una fuerza comercial con dominio del sector bancario que apalancaremos con nuestra programa “Banking Discovery”.

- Consolidar un portafolio de soluciones de alto valor. Soluciones enfocadas en el estado digitalización y en el apoyo de la transformación y el ecosistema digital de nuestro mercadeo objetivo. Estas soluciones las adecuaremos a la medida y

de acuerdo a la dinámica de transformación de nuestros clientes, con un acompañamiento “End to End” de su cadena de valor

- Excelencia operacional. Con procesos integrales, ágiles, con una operación flexible a la dinámica de cambio de nuestros clientes. Un modelo operativo adaptado a las características del sector bancario, que facilite la comunicación continua con los roles de TI y de la capa de negocio

- Desarrollo Integral del Talento. Con una cultura de banca digital, que nos permita estar preparados para la dinámica de cambio, innovación y transformación de nuestros clientes; con alto rendimiento, agilidad y compromiso en la entrega oportuna. Gestionando el conocimiento y las capacidades necesarias para un servicio de clase mundial.

## UEN ADVANTAGE

102-2 >  
102-4  
102-6






### **Mercado objetivo:**

Grupos económicos estructurados al rededor del negocio de seguros.

### **Presencia regional:**

Latinoamérica, con foco en grupos económicos estructurados al rededor del negocio de seguros.

## Logros 2018

	Obtuvimos un nuevo cliente en Perú con una gran participación de mercado en el negocio de seguros.
	Crecimos en nuevos clientes en Colombia y aumentamos nuestra participación en clientes actuales.
	Optimizamos la configuración del servicio con capacidades de líneas en cada uno de nuestros clientes, e implementamos tendencias de transformación digital con metodologías ágiles, como DevOps en algunos clientes que son representativos para los ingresos de la UEN.
	Entramos a operar bajo un modelo SAFE (Scaled Agile Framework Enterprise), un marco de trabajo que permite escalar prácticas ágiles basado en principios ágiles y lean en el desarrollo de software.
	Fuimos la primera UEN en configurar un servicio de pruebas transacciones con el producto Switch Transaccionales, afianzando nuestra relación con la empresa proveedora de la herramienta que habilita algunas de las capacidades del producto.

## Objetivos 2019



- Consolidar la estrategia competitiva de la UEN a través de un ejercicio de construcción de la propuesta de valor que nos permita identificar las actividades y capacidades que desplegaremos en nuestros clientes para ser únicos y relevantes

# UEN ENTERPRISE

102-2 >  
102-4  
102-6

### **Mercado objetivo:**

Empresas con una alta dependencia de sus ecosistemas digitales. Generamos valor a través de un conocimiento en ingeniería de software especializado en testing.




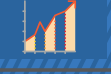


El foco de mercado es multisegmento, orientado a segmentos específicos: retail, telecomunicaciones, cajas de compensa-

ción, otras industrias.

### **Presencia regional:**

Latinoamérica, focalizada en los países en los que tenemos oficina comercial: Colombia, Panamá, Perú. En el resto de países participamos a través de la exportación de servicios.

## Logros 2018

	Fortalecimos la relación con los clientes de la UEN, principalmente en el sector retail, en el que reportamos un incremento del <b>98%</b> de los ingresos, participando en empresas reconocidas en el sector, con una importante participación de mercadeo.
	En el sector telecomunicaciones reportamos un incremento del <b>31%</b> en los ingresos. Un segmento en el que estamos atendiendo a uno de los principales operadores del país.
	En el segmento de industria reportamos un crecimiento de <b>262%</b> en ingresos.
	Logramos un IOP (Índice de Operatividad) consolidado en el año del <b>92%</b> .
	Participamos en uno de los proyectos de movilidad en una de las multinacionales más importantes del sector alimentos, que nos abre la posibilidad de profundizar nuestra participación en el sector.
	Fuimos un referente en las definiciones de modelo de automatización en los clientes.

## Objetivos 2019



- Profundizaremos en el conocimiento de los clientes actuales que nos permitan adelantarnos desde nuestro servicio, a sus necesidades dentro del proceso de transformación digital que están realizando.

- Trabajaremos en la configuración del servicio en nuestros clientes como elemento fundamental para la prestación del servicio, con indicadores que nos permitan tangibilizar el valor que estamos entregando.

- Profundizaremos nuestra participación en los países en los que tenemos presencia, con énfasis en Perú. Buscaremos también nuevas opciones

para exportar servicios.

- Exploraremos un nuevos nichos de mercado, buscando oportunidades de participar a través de estos mercados en otras industrias y geografías que valoren a la calidad como un habilitante de su estrategia.

102-3 >  
102-4  
102-6  
102-7  
102-8  
405-1

# TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN Y UBICACIÓN DE LAS SEDES

## Colombia

**Bogotá**  
Distrito Capital, Edificio Office Class, Cra 16a #79 - 05 Oficina 203

**Medellín**  
Centro Empresarial Olaya Herrera, Cra.52 #14 - 30 Oficina 421

**606**  
581 permanentes  
25 temporales

**26**

13 permanentes  
13 temporales

## Panamá

**Ciudad de Panamá**  
Ciudad del Saber, Clayton Edificio 120, Oficinas Ejecutivas

**21**

13 permanentes  
8 temporales

## Perú

**Lima**  
Avenida. Juan de Arona 755, piso 9, oficina 123, San Isidro

## Total colaboradores

**653** 607 permanentes  
46 temporales



**Administración** 120  
**Operación** 533

## Colaboradores a nivel gerencia

**34**

10  
24

## Participación junta de accionistas

12,31%  
87,69%

En Choucair testing velamos por que todas las actividades que realizamos apoyen y respeten la protección de los derechos humanos, a través de la equidad de género y la inclusión laboral. Choucair permite que sus colaboradores conformen asociaciones sindicales para que se realicen acuerdos colectivos, sin embargo actualmente no se cuenta con ninguna asociación.



En 2018 la revista Forbes, principal medio especializado en negocios de Latinoamérica, publicó una entrevista a nuestra CEO María Clara Choucair. Dicha publicación contó con más de 6 mil visitas a dicha página y un alcance medido a través de nuestras redes, de más de 15 mil personas alcanzadas.

### Entrevista a nuestra CEO en Forbes México



Estuvimos presentes en la edición especial con cubrimiento nacional, Emprendimiento 4.0 del diario EL PAÍS de Cali y en entrevista con el medio digital Nudo Colombia.

### Entrevista a nuestra CEO en el Nudo



La revista Playmarketing especializada en grandes distribuidores de tecnología en Latinoamérica y Estados Unidos, reconoció a nuestra CEO como una de las cinco mujeres TIC de Latinoamérica en junio de 2018.

### Nuestra CEO, entre las Mujeres TIC 2018 Latinoamérica



Durante 2018 decidimos participar en el Reto B, iniciativa de la empresa B certificada CoSchool, la cual cuenta con el apoyo de uno de nuestros principales clientes, Bancolombia. Dicha iniciativa busca fortalecer en los jóvenes estudiantes de bachillerato de colegios privados y públicos, sus competencias socioemocionales, proponiendo la interacción temprana entre esta población y los retos a los que se enfrentan las empresas. En Choucair lanzamos un reto e hicimos mentoría con dos equipos que se adhirieron a nuestro reto, logrando ganar con uno de estos equipos, el Reto B. Nuestro reto consistió en el diseño de una estrategia para incentivar el uso de transporte alternativo para nuestros colaboradores, la cual debe materializarse durante 2019.

### Fuimos ganadores del Reto B de CoSchool

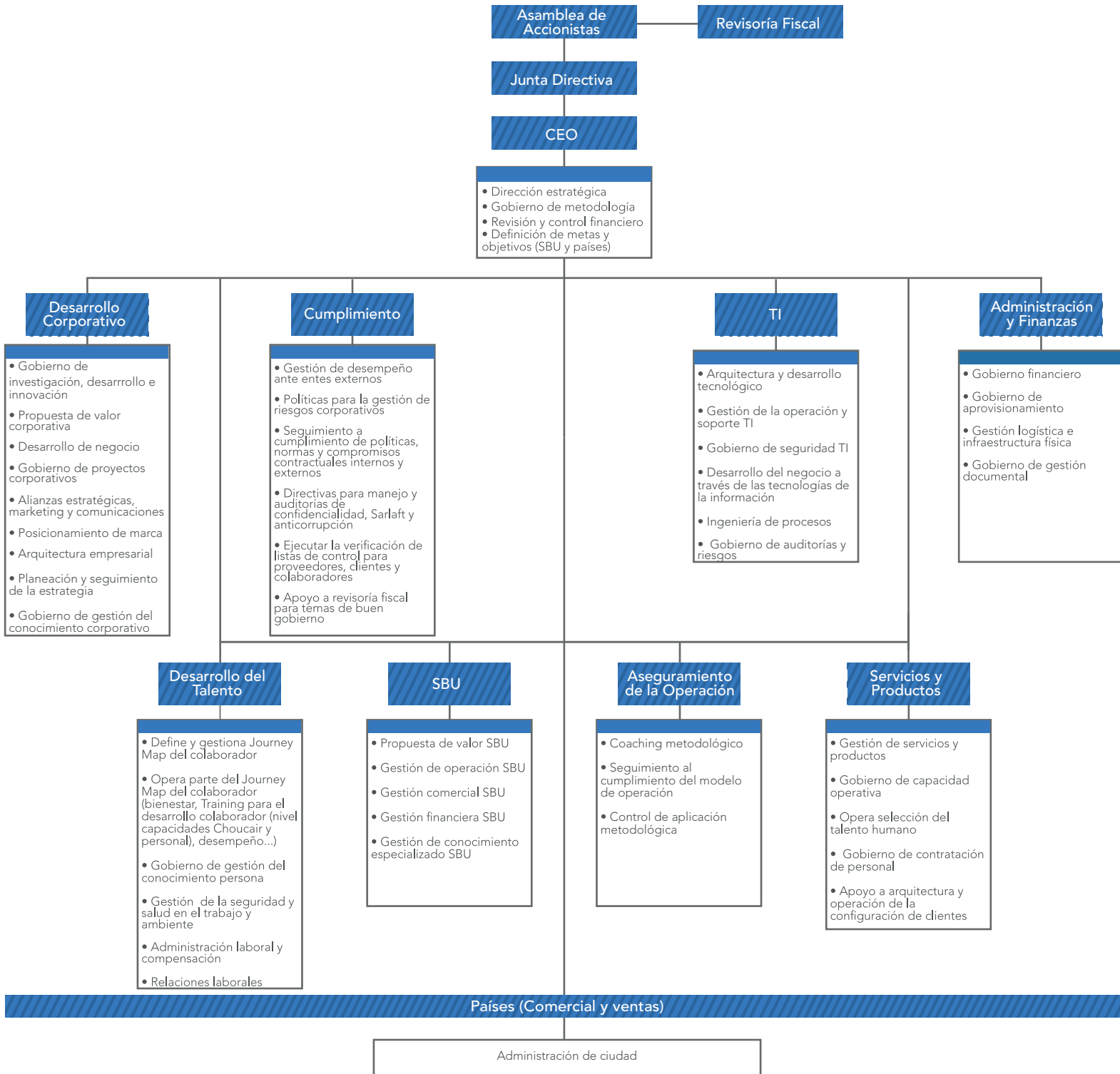


Anualmente la fundación Bancolombia lanza la convocatoria a empresas y fundaciones para que presenten retos alrededor de la industria TI, en 2018 Choucair se presentó con el reto "Cómo lograr una transferencia de conocimiento efectiva, ágil y exitosa para los nuevos talentos TI que ingresan a la compañía", el cual quedó entre los elegidos para mentoría y apoyo de \$10.000.000. Actualmente se trabaja en la generación de un modelo de inteligencia artificial para la gestión del conocimiento en Choucair.

### Fuimos elegidos en el Probono Challenge de la Fundación Bancolombia

# ESTRUCTURA CORPORATIVA

102-18 >



# NATURALEZA JURÍDICA

102-3 >  
102-5

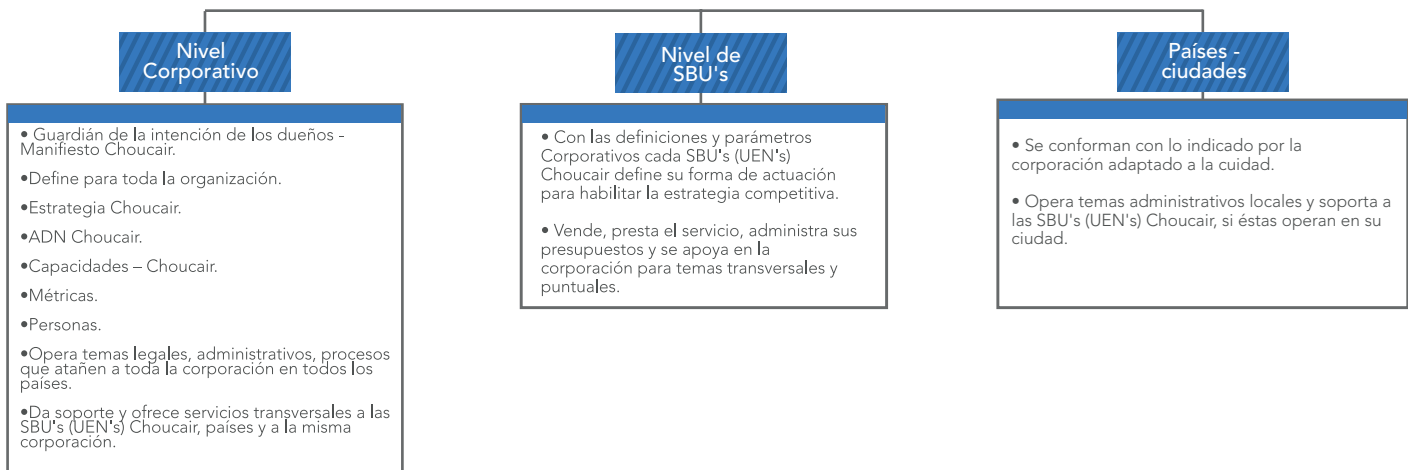
Choucair Testing es una sociedad de tipo anónima, constituida como empresa unipersonal el día 15 del mes de octubre de 1.999 por medio de documento privado y transformada en sociedad anónima por medio de la Escritura Pública No. 2.994, otorgada en la Notaría Diecisiete de Medellín, el día 13 de noviembre de 2.003, domiciliada en la ciudad de Medellín y reformada por escritura pública 3.213 del 26 de octubre de 2005.

Mediante la escritura N° 1240 del 5 de mayo del 2017, de la notaria 7ª de Medellín, inscrita en Cámara de Comercio el 12 de Mayo del 2017, realiza la reforma parcialmente de los estatutos sociales así:

La administración de la compañía ha considerado relevante que Choucair avance en su integración al movimiento global liderado por compañías que, además del desarrollo de sus operaciones comerciales sean buenas para el mundo. En otras palabras, que los accionistas de la compañía unan fuerzas para un bien común, de esta manera sustenta el compromiso con la certificación B-Corp.

# ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

102-18 > En 2018 se construyó una división general de Choucair para cumplir con el propósito: Nivel Corporativo



# COMPROMISOS CORPORATIVOS

## Iniciativas externas

102-12 > La sostenibilidad es un eje primordial en nuestro ADN. El rol que debe jugar la empresa en la era del Desarrollo Sostenible es un tema estratégico, que ha permeado nuestra Estrategia, Políticas, Manuales, Procesos, Acciones y Comportamiento institucional.

Definimos cómo desde nuestro negocio podemos generar valor de forma compartida para todos nuestros grupos de inte-

rés, articulándonos alrededor del esfuerzo para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la región. Por lo tanto estamos certificados como Empresa B, propendiendo por generar un impacto positivo en la sociedad, el ambiente y el planeta.

## Responsabilidades económicas, ambientales y sociales

102-20 > La CEO de Choucair Testing S.A. define los lineamientos relacionados con la responsabilidad de la empresa en temas económicos, ambientales y sociales, que se revisan conjuntamente con la Gerencia de Desarrollo Corporativo, responsable de los

asuntos de sostenibilidad. Estos asuntos los conoce también el Comité de Gerencia. Finalmente, son presentados a la asamblea de accionistas, como máximo órgano social, a través de los Informes de Gestión, que a partir de ahora consolidaremos en un Informe de Sostenibilidad.

## Afiliación a asociaciones

102-13 > Choucair mantiene su compromiso con el sector software y la industria TI de fortalecer vínculos para trabajar conjuntamente en causas que posicionen el valor que entrega al mundo y las compañías, la labor

de esta industria, por eso durante 2018 mantuvo y creó nuevas alianzas en este sentido:



Entidad	Descripción
<b>Fedesoft</b>	Choucair mantiene su afiliación a la Federación colombiana de la industria de software y TI, con un papel relevante durante 2018, teniendo como miembro de junta a nuestra CEO.
<b>Intersoftware</b>	Sostuvimos nuestro relacionamiento y afiliación a la Red de empresarios del software, la cual tiene mayor énfasis en Antioquia. Desde allí logramos impactar positivamente con conferencias y mentorías a cerca de 500 jóvenes con programas como Mentores empresariales, Digital school, conferencias inspiracionales y acompañamiento en proyectos. Igualmente, iniciamos una labor conjunta entre los afiliados para fortalecer la selección y permanencia del talento TI en las empresas de la región.
<b>Apesoft Perú</b>	Logramos la afiliación a la Asociación peruana de productores de software en 2017, la mantuvimos durante 2018 y en el presente año planeamos potenciar esta relación, tanto en términos comerciales como en asuntos relacionados con posicionamiento de la industria TI en este país.
<b>CAPATECH Panamá</b>	Se logró el registro en 2018 y participamos en sus desayunos empresariales donde se ha interactuado con sector de TI y algunos de los clientes actuales en Panamá, logrando visibilidad de la marca.
<b>Cámara de comercio de Alianza del Pacífico</b>	Esta afiliación también se realizó en 2018, sin embargo, desde 2017 se viene realizando una labor de promoción de la industria TI colombiana a través de esta Cámara, logrando representar a Colombia en la cumbre presidencial Alianza Pacífico, frente a empresarios de distintas industrias de los 4 países miembros. En 2019 la Cámara de Alianza Pacífico nos apoyará con acercamientos comerciales a potenciales clientes.

## Empresas B

Para Choucair es importante ratificar su naturaleza como Empresa B, compañías que miden su éxito de manera integral, teniendo en cuenta su rentabilidad y a la vez su impacto positivo en la sociedad y el planeta, por eso durante 2018 nos

presentamos ante BLab para la evaluación de cumplimiento de los parámetros como Empresa B, obteniendo una calificación de **91,5 sobre 100** y ratificándonos como Empresa B certificada.

## Pacto Global de la ONU

Durante 2018 ratificamos nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Global de la ONU. Manifestamos nuestro compromiso de reportar anualmente nuestras acciones a la Red sobre temas como derechos humanos, normas laborales, compromiso ambiental, dando cuenta de una actuación transparente en las actividades y operaciones. Además de nuestro código de buen go-

bierno, manifiesto Choucair, valores corporativos y política integrada.

Durante 2018 hicimos una priorización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que impactamos positivamente desde nuestro modelo de negocio:



Creemos que invertir en una buena educación es la base para mejorar la calidad de vida de las personas y contribuir al Desarrollo Sostenible.



Creemos que empoderar a las mujeres y promover la igualdad de género es crucial para acelerar el Desarrollo Sostenible.



Promovemos un buen crecimiento económico, sostenible, con empleo pleno, productivo y decente para todos.



Reconocemos que los avances tecnológicos, la investigación e innovación, son esenciales para encontrar soluciones exponenciales para los desafíos del Desarrollo Sostenible.



Fijamos una meta de reducción de emisiones en ciencia, articulada con los compromisos internacionales que han asumido los países en los que operamos.



Estamos sumando esfuerzos con nuestros grupos de interés al rededor de los ODSs, movilizando e intercambiando conocimientos y capacidades para alcanzar la agenda global.

**María Clara Choucair Cárdenas**  
CEO

## Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales

102-21 >

En este punto consultamos a los siguientes stakeholders:

### Colaboradores

- Haciéndolos partícipes en la medición de nuestra Huella de carbono como organización.
- Indagando por sus buenas prácticas amigables con el medio ambiente.
- Aplicando la encuesta sociodemográfica para entender sus condiciones diferenciales y poder aplicar de manera más adecuada, nuestras políticas de beneficios y programas de desarrollo de talento.

### Proveedores

- Reporte de cumplimiento frente a los 10 Principios del Pacto Global de la ONU.

### Industria TI

- Durante 2018 enfocamos una sesión de Junta Directiva de Fedesoft a exponer las prácticas de posicionamiento y generación de valor de las empresas agremiadas, donde Choucair fue uno de los anfitriones.

## Anticorrupción

205-1 > Choucair trabaja constantemente en la Gestión de Riesgos relacionada con el lavado de activos, financiación al terrorismo SARLAFT y anticorrupción, por eso contamos con herramientas, procesos y procedimientos que nos permiten mantener, administrar y mitigar todos los riesgos relacionados.

A través de nuestro código de buen gobierno integramos los principios, normas y políticas generales con el fin de asegurar la ética empresarial, integridad y generar mayor confianza a nuestros grupos de interés.

Adicional a lo anterior Choucair estipula el actuar del colaborador con lineamientos éticos y profesionales. Con nuestra labor del día a día contribuimos a los Objetivos

de Desarrollo Sostenible 8 y 12.

En el 2018 realizamos las siguientes iniciativas:

-Continuamos realizando revisión de listas de control de proveedores, clientes y colaboradores, buscando que todas las personas con las cuales nos relacionemos esten alineadas con las mejores practicas empresariales.

-Construcción de una política exclusiva de SARLAFT y anticorrupción, en la que se evidencia la responsabilidad que tienen cada uno de los integrantes del programa y los lineamientos obligatorios de cumplimiento

-Actualizamos los cursos de SARLAFT Y SARO para promover el conocimiento al rededor de estos sistemas de administración.



## DIMENSIÓN AMBIENTAL

### Siembra de árboles

304-3 >  
305-1 > En el marco de nuestras acciones por la sostenibilidad, se ejecutaron programas de reforestación en las diferentes sedes para un total de 1000 árboles sembrados

(400 Medellín, 400 Bogotá y 200 en Panamá). Es de resaltar que por primera vez en Panamá se desarrolló un proyecto de siembra que tuvo muy buena acogida de los colaboradores

Cartagena  
1238

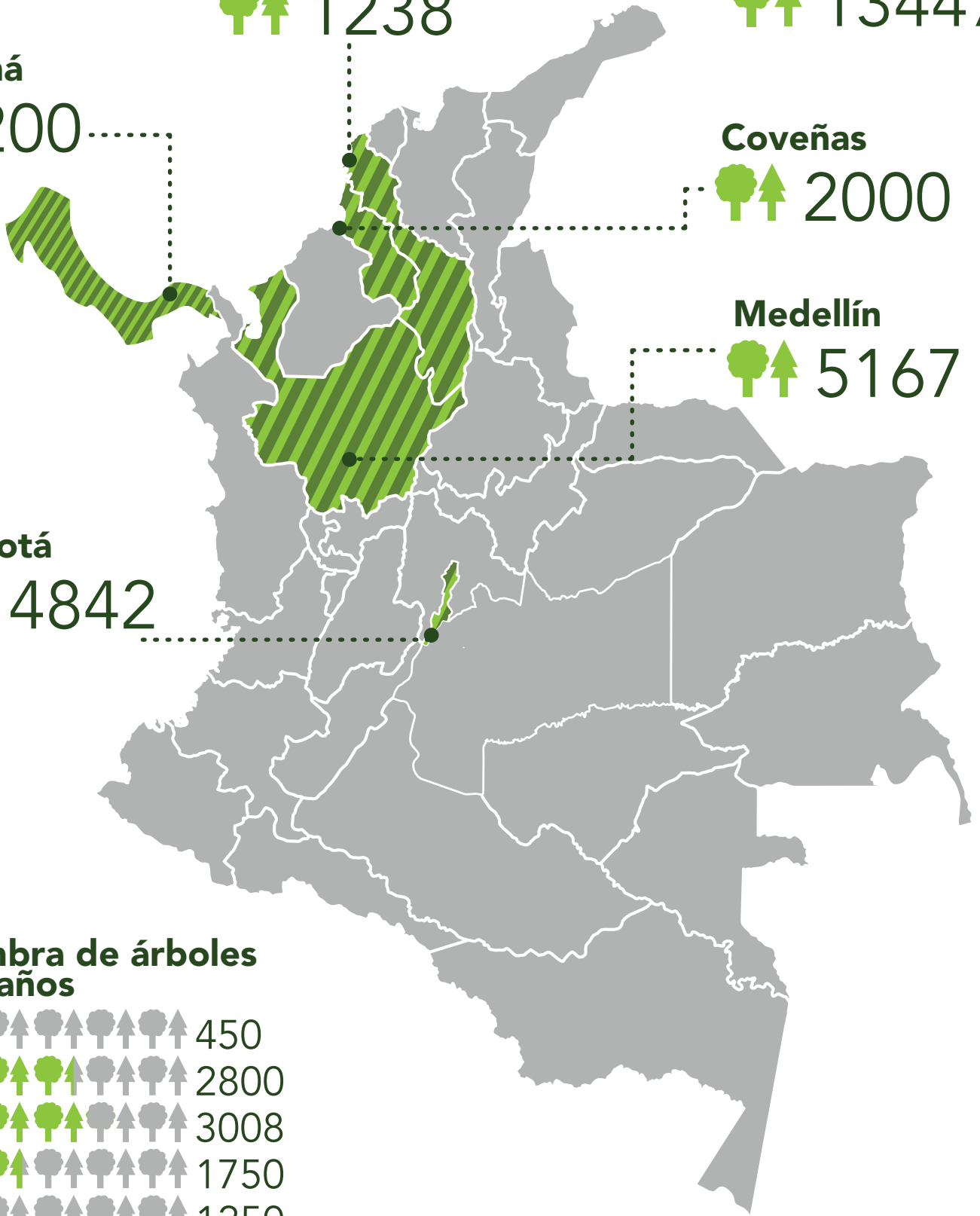
Total árboles sembrados  
13447

Panamá  
200

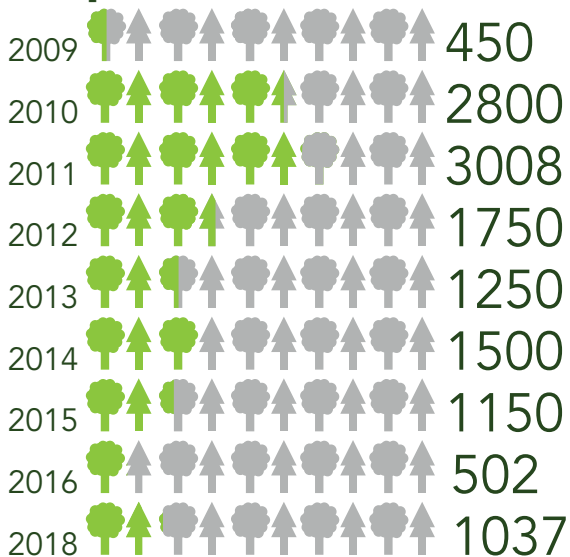
Coveñas  
2000

Medellín  
5167

Bogotá  
4842

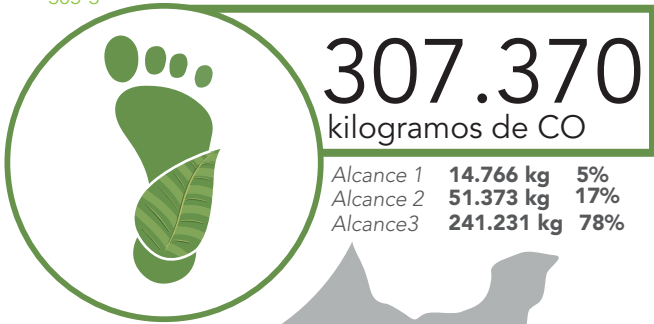


### Siembra de árboles por años



# Huella de carbono

305-1 >  
305-2  
305-3



## Medellín

Alcance 1	7.268 kg
Alcance 2	38.758 kg
Alcance 3	148.983 kg

**CO<sub>2</sub> Total**  
**195.009 kg**  
63%

## Bogotá

Alcance 1	7.451 kg
Alcance 2	5.644 kg
Alcance 3	90.062 kg

**CO<sub>2</sub> Total**  
**103.157 kg**  
34%

## Ciudad de Panamá

Alcance 1	9 kg
Alcance 2	1.015 kg
Alcance 3	504 kg

**CO<sub>2</sub> Total**  
**1.528 kg**  
0,5%

## Lima

Alcance 1	37 kg
Alcance 2	5.956 kg
Alcance 3	1.683 kg

**CO<sub>2</sub>**  
**7.676 kg**  
2%

Alcance	Descripción	Item
<b>Alcance 1</b>	Determinado por fuentes fijas, móviles, emisiones fugitivas de efecto invernadero.	Consumo de gasolina corriente y recarga de extintores solkaflam.
<b>Alcance 2</b>	Determinado por emisiones de gases de efecto invernadero dentro de la organización	Energía empleada dentro de la organización.
<b>Alcance 3</b>	Determinado por emisiones indirectas de la organización (por fuera de las sedes). Opcional GHP Protocol.	Viajes corporativos en avión, transporte organizacional (carro, moto, metro, taxi, bus), consumo de gasolina corriente, consumo de papel bond y reciclable y la generación de residuos peligrosos y ordinarios.

307 toneladas Equivalentes de CO<sub>2</sub>, fue la Huella de Carbono registrada de acuerdo al estudio realizado por FENALCO.

Choucair hace una compensación aproximada del 70% de sus emisiones a través de:

Siembra. En el 2018 sembraron 1.000 árboles (200 Panamá, 400 Medellín y 400 Bogotá)

Movilidad: Choucair promueve el uso de la bici-

queta. En el 2018, se instaló un parqueadero con capacidad para 20 bicicletas en la ciudad de Bogotá. En Medellín, en el cliente Bancolombia, se coordinó con el cliente para aprovechar una APP de movilidad sostenible, Trymyride, que promueve el uso de Carpooling (compartir transporte, carro, moto, utilizar bicicleta), el personal de Bancolombia tiene acceso a esa aplicación.

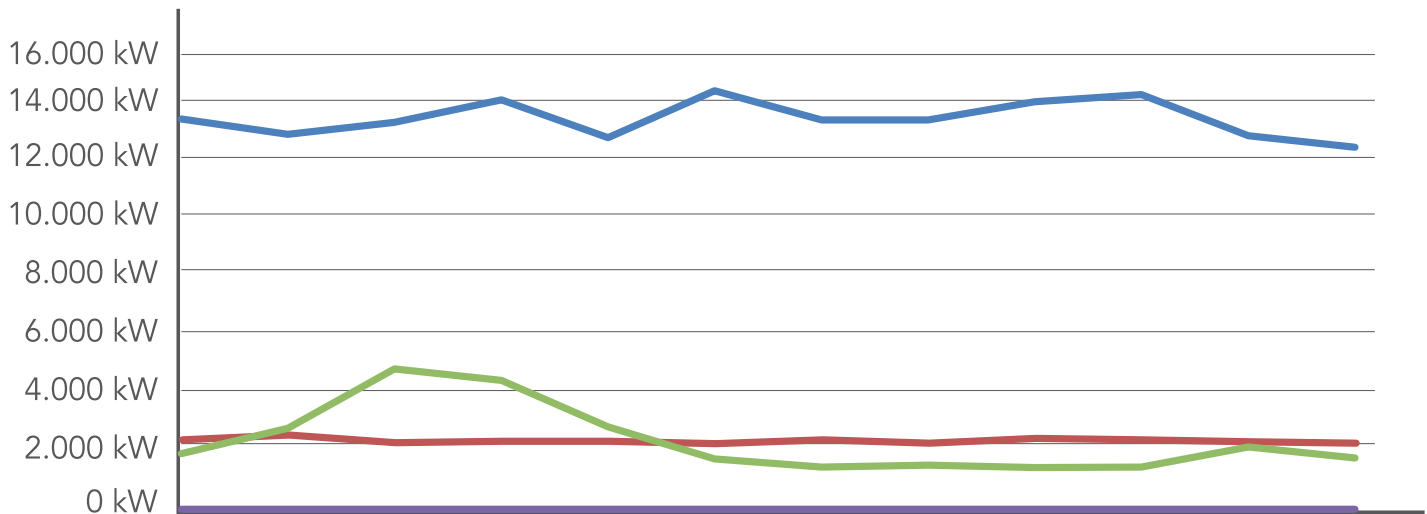
## Consumo ambientalmente responsable

103-3 > En la compañía se fomenta el uso del mug corporativo por encima de los vasos plásticos y la cultura de la separación de los residuos. Adicionalmente se cambiaron las compras de algunos materiales sin que

ello implicara aumento en los costos. Entre estos los mezcladores de café por mezcladores de madera y los vasos de plástico para café por vasos de cartón.

## Consumo energético dentro de la organización

302-1 >



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Medellín	13.348	12.718	13.210	14.115	12.570	14.488	13.297	13.294	14.052	14.331	12.659	12.180
Bogotá	2.620	2.828	2.515	2.574	2.571	2.481	2.636	2.484	2.689	2.629	2.556	2.484
Lima	2.964	3.008	5.430	4.952	3.054	1.752	1.420	1.500	1.408	1.414	2.246	1.782
Ciudad de Panamá - Estimado	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282

El consumo eléctrico de las sedes Choucair es muy estable, gracias a los controles que se tienen en relación:

- Horarios de encendido y apagado de aire acondicionado

- Campañas de ahorro de consumo energético

- Elementos visuales (adhesivos) adheridos a las tomas corrientes invitando a apagar la iluminación y equipos.

## Evaluación de proveedores

Choucair Testing evalúa sus proveedores de alto impacto de manera anual, los resultados de 2018, es que el 93% de sus proveedores cumple con una calificación por encima de 4 puntos. Los criterios que se evalúan son:

- **Capacidad Financiera** (rentabilidad, liquidez, solvencia)
- **Capacidad técnica y comercial** (Calidad, precio,

forma de pago, oportunidad, servicio y garantía)

- **Pacto Global de ONU:** adherencia al pacto y los 10 principios del pacto.
- **SSTA:** seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente
- **SARLAFT:** listas de control, Clinton, Procuraduría y Contraloría.

# DIMENSIÓN SOCIAL

## Selección y contratación

102-8 >  
401-1



**Medellín**  172  
41%

**Bogotá**  214  
41%

 13  
3% **Ciudad de Panamá**

 16  
4% **Lima**

## Capacitación Básica Operativa

402-4 >



**Bogotá** 207  
**Medellín** 115  
**Lima** 13  
**Panamá** 11

**Total** 346

## Horas de cursos virtuales



**Bogotá** 26387  
**Medellín** 34419,5  
**Lima** 1774  
**Panamá** 1988,5

**Total** 64569

## Cursos con más visualizaciones Universidad Choucair



**381**  
 Portafolio  
 de Productos  
 y Servicios



**359**  
 Técnicas de  
 Selección



**292**  
 Testing  
 Basado  
 en Riesgos

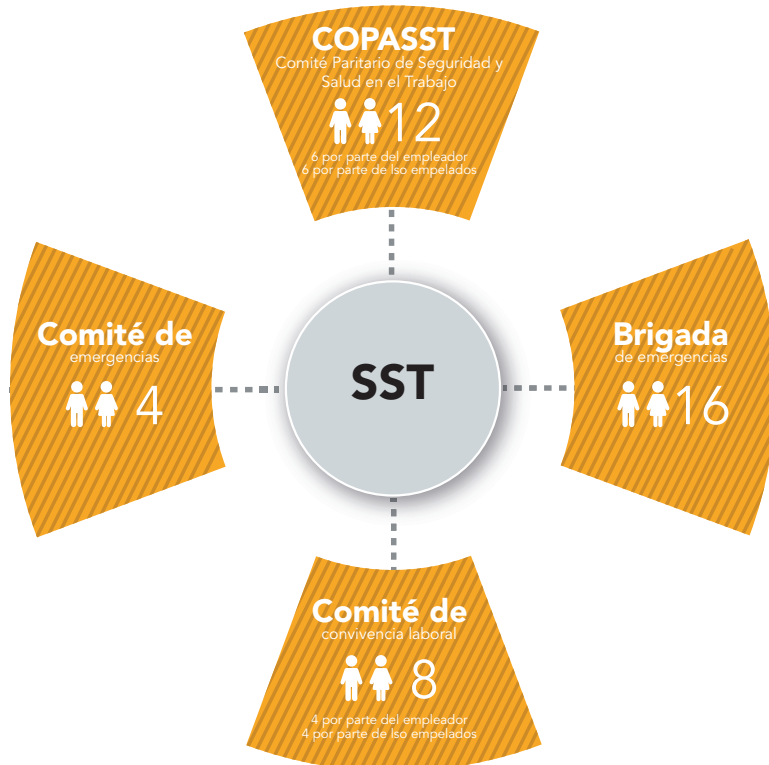
10  
 principios  
 de la ONU Normas  
 laborales

## Seguridad y Salud en el Trabajo

102-2 >

403-1

403-2



Los tipos de accidentes  
**Laborales**



La tasa de frecuencia  
 de accidentes (TFA)  
**0.016**



La tasa de incidencia de  
 enfermedades laborales (TIEL)  
**0**



La tasa de días perdidos (TDP)  
**0.01**



La tasa de ausentismo  
 laboral (TAL)  
**1.7**

**Cumplimiento del  
 plan de SST**

**100%**

**Cumplimiento de  
 inspecciones**

**100%**

**Indicadores de  
 acoso laboral**

**0.30%**



Tribus

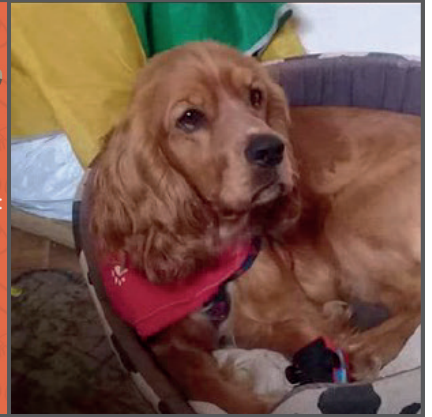


Zoociedad Choucair, comprometida con mejorar la calidad de vida y dar esperanza a los animalitos en situación de calle o desprotegidos se permite donar:

**\$300.000**

a Comedog

¡Gracias por hacer más fácil la vida de los animalitos que tanto amamos!



Zoociedad Choucair

Donacion a Comedog en Medellín

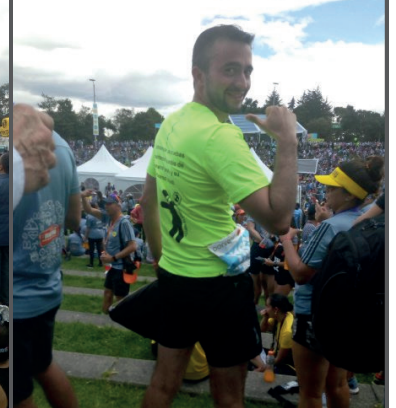
Perrita publicada en clasificados animalistas para ser adoptada



Choucair Kids

Donaciones recolectadas en Bogotá - fundación Amor y Compasión

Entrega de regalos Medellín - Fundación Ev. del Pensamiento



Running

Participación Media Maratón de Bogotá

Tribu **Ágil**



Agilismo

Open Space Agilismo Bogotá



**Bike School** Rodada ciudad de Medellín



Medellin, 3 de abril de 2018

Querida **Angélica María Luque Villadiego**

En Choucair Testing S.A. queremos felicitarte por ser nuestra **mejor embajadora del primer trimestre de 2018**.

Gracias por quereremos tanto, por promover y promocionar las buenas noticias de los equipos de trabajo con quienes interactúas. Gracias por tu interés genuino, tu compromiso y creatividad para hacer de Choucair un lugar extraordinario donde las personas se sientan felices y estén comprometidas para dar lo mejor de si en pro de un mundo mejor.

*Maria Clara Choucair Cárdenas*  
**María Clara Choucair Cárdenas**  
 CEO

Embajadores de Cultura Choucair PRIVADO

NUEVAS CONVERSACIONES TODAS LAS CONVERSACIONES ARCHIVOS

Angélica María Luque Villadiego – A las 13:40 del 1 de febrero.

Se elogió a Paola Andres Osorio Escudero, Julián Alexán y Carlos Yesid Hernandez Herrera

"Nuestros analistas en Bancolombia siguen apalancando

Cambiar la forma en como hacemos nuestras actividades personales, en ocasiones cuesta un poco. Es difícil desapr trabajar y a realizar nuestra laboral de una manera distint recibimos estas manifestaciones de gratitud por parte de que todo el esfuerzo valga la pena.

Felicitaciones a Paola, Carlos y Julian por dejar en alto el r por ser partícipes de los logros de nuestro cliente.

Les comparto los mensajes recibidos

"Buenos días,  
 Que buen trabajo!  
 Definitivamente vamos cambiando la forma en como hac  
 Felicitaciones.  
 Saludos.  
 David Jaramillo

**Embajadores Cultura Choucair** Certificado mejor embajadora del primer trimestre de 2018 **Grupo en yammer**



**Art Music** Clases de música en la ciudad de Lima

10 principios de la ONU Derechos humanos

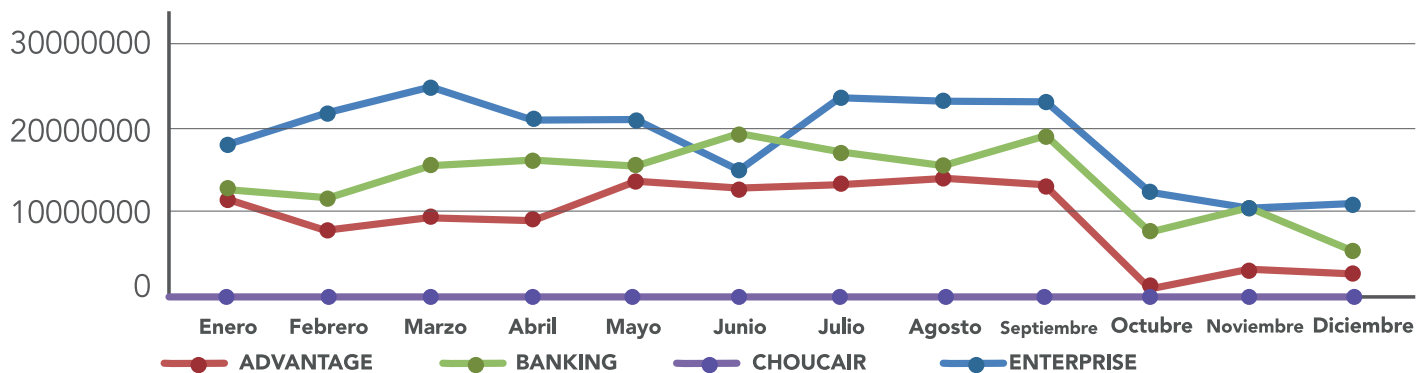
## Compensación variable

401-2 >

Cantidad de dinero adicional retribuido a nuestros colaboradores por la prestación de sus servicios atribuidos al cumplimiento de las metas y objetivos establecidos. (Meta del IOP, Horas

adicionales facturables solicitadas por el cliente); este proceso solo se tiene definido para Colombia y durante el año 2018 el comportamiento de la compensación fue el siguiente:

UEN	Compensación Variable
Advantage	\$115.582.500
Banking	\$169.447.500
Choucair	\$855.000
Enterprise	\$227.261.250
<b>Total general</b>	<b>\$513.146.250</b>








## Beneficios y actividades de Bienestar

401-2 >

	<h3>Quinquenios</h3> <p><b>Medellín</b> 21 de 5 años 12 de 10 años 2 de 15 años</p> <p><b>Bogotá</b> 7 de 5 años</p>		<h3>Taller de mamás</h3> <p><b>Medellín</b> 15 mamás <b>Bogotá</b> 12 mamás</p>		<h3>Bono Nacimiento</h3> <p><b>Medellín</b> 9 bonos <b>Bogotá</b> 11 bonos <b>Panamá</b> 1 bono</p>
	<h3>Bono Matrimonio</h3> <p><b>Medellín</b> 3 bonos <b>Bogotá</b> 6 bonos</p>		<h3>Torneo Play Station 4</h3> <p><b>Medellín</b> 34 participantes <b>Bogotá</b> 20 participantes <b>Panamá</b> 11 participantes</p>		<h3>Día del niño</h3> <p><b>Medellín</b> 35 niños <b>Bogotá</b> 45 niños <b>Panamá</b> 3 niños <b>Perú</b> 10 niños</p>
	<h3>Día del la madre</h3> <p><b>Medellín</b> 49 madres <b>Bogotá</b> 52 madres <b>Panamá</b> 3 madres <b>Perú</b> 3 madres</p>		<h3>Día del padre</h3> <p><b>Medellín</b> 68 padres <b>Bogotá</b> 41 padres <b>Panamá</b> 5 padres <b>Perú</b> 6 padres</p>		<h3>Día de la mujer</h3> <p>Tuvimos un obsequio para todos nuestras colaboradoras mujeres en este día.</p>

	<p><b>Día del hombre</b></p> <p>Tuvimos un obsequio para todos nuestros colaboradores hombres en este día.</p>		<p><b>Obsequio de cumpleaños</b></p> <p>Tuvimos un obsequio para todos nuestros colaboradores el día de sus cumpleaños.</p>		<p><b>Día del tester</b></p> <p>Tuvimos un obsequio para todos nuestros colaboradores en este día.</p>
	<p><b>Aniversario Choucair</b></p> <p>Compartimos un pastel de cumpleaños y un rato agradable en nuestras 4 sedes.</p>		<p><b>Fiesta de fin de año</b></p> <p><b>Medellín</b> 310 asistentes  <b>Bogotá</b> 291 asistentes  <b>Panamá</b> 26 asistentes  <b>Perú</b> 22 asistentes (cena de fin de año)</p>		<p><b>Halloween</b></p> <p>Asistimos disfrazados a la oficina con la temática países y culturas del mundo. Además los hijos de nuestros colaboradores nos visitaron.</p>
	<p><b>Convenio Bodytech</b></p> <p><b>Colombia</b> 8 inscritos</p>		<p><b>Convenio póliza salud Sura</b></p> <p><b>Colombia</b>  30 colaboradores y sus familias beneficiadas</p>		<p><b>Convenio póliza autos y motos</b></p> <p><b>Colombia</b>  22 colaboradores y sus familias beneficiadas</p>
	<p><b>Convenio seguro de vida</b></p> <p><b>Colombia</b>  559 colaboradores y sus familias beneficiadas</p>		<p><b>Siembras de árboles externas</b></p> <p><b>Medellín</b> (Bavaria)  26 colaboradores y sus familias.  <b>Panamá</b> (Ministerio medio ambiente)  21 colaboradores y sus familias.</p>		<p><b>Rodada Tribu Bike School</b></p> <p><b>Medellín</b> 39 participantes</p>
	<p><b>Convenio cursos Comfama</b></p> <p><b>Medellín</b>  46 colaboradores y sus familias beneficiadas</p>		<p><b>Mundial Rusia 2018</b></p> <p>Disfrutamos de los partidos de nuestras selecciones en nuestras oficinas al lado de las familias de los colaboradores.</p>		<p><b>Cine Club Kids</b></p> <p><b>Medellín</b>  16 colaboradores y sus familias beneficiadas</p>
	<p><b>Asesorías psicológicas</b></p> <p><b>Medellín</b>  46 colaboradores y sus familias beneficiadas</p>		<p><b>Servicio médico en casa - Liberty</b></p> <p><b>Colombia</b>  397 personas utilizaron el servicio</p>		<p><b>Fondo de empleados</b></p> <p><b>Colombia</b>  205 colaboradores beneficiados.</p>




	<p><b>Entrega de velas y natilla</b></p> <p><b>Colombia</b> Entregamos velas y natilla para nuestras festividades navideñas en Colombia a todos nuestros colaboradores.</p>		<p><b>Novenas navideñas</b></p> <p><b>Colombia</b> Realizamos las novenas de aguinaldos en nuestras oficinas.</p>		<p><b>Fiestas Patrias</b></p> <p><b>Perú y Panamá</b> Celebramos estos días tan importantes junto con nuestros colaboradores.</p>
	<p><b>Día de la canción Criolla</b></p> <p><b>Perú</b> Celebramos este día tan importante en la cultura peruana junto con nuestros colaboradores.</p>				

# GESTIÓN CORPORATIVA

# FINANCIERA

102-2 >

## LOGROS 2019

	<p>Reducir otros pasivos corrientes al final del periodo en <b>\$836MM</b> y obligaciones financieras de largo plazo en <b>\$247MM</b>.</p>
	<p>Modificar la compensación variable por un modelo de horas adicionales reduciendo este pago en <b>\$30MM</b> mensuales.</p>
	<p>Mejorar el indicador de recaudo de servicios operados no facturados de 98.89% en 2017 a 99.30% en 2018.</p>

## Objetivos 2019



- Cumplir la MEGA de la compañía tanto en ingresos como en márgenes.
- Trabajar con el área de procesos para actualizar los procesos financieros, e ir implementando herramientas de automatización paralelamente.

- Culminar la implementación de la factura electrónica.

- Continuar trabajando con las diferentes áreas de la compañía en la concientización de la importancia del ciclo de la caja y la rentabilidad, además de su aporte a los resultados de la compañía.

# ADMINISTRATIVA

102-2 >

## Logros 2018



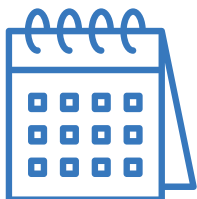
Se lograron ahorros a través de implementar estrategias para disminuir consumos ociosos, evaluar los proveedores nos permitió realizar cambios que contribuyeron a la disminución de costos y adquirir descuentos por un valor total de **193,9 millones**.



Se acompañaron los diferentes proyectos que realizó la compañía en cuanto a infraestructura como:

- **Licenciamiento:** office 365, mejora herramientas ofimáticas y conexión de la compañía por medio de teams.
- **Conectividad:** apoyo en la negociación con Century Link para mejorar costos de conectividad.
- **Infraestructura /Cloud:** apoyo en la negociación con GTD Flywan para reducir costos en alquiler de infraestructura y condiciones del contrato (reajuste de precio, forma de pago, penalidades por disponibilidad).

## Objetivos 2019



- Continuar con la mejora de los espacios físicos de la compañía:
- Proponer y estudiar alternativas para optimización del espacio de la compañía y reducción de costos de infraestructura (propuestas arquitectónicas y presupuestales de redistribución de puestos de trabajo).

- Ejecutar cambio de sede en Perú (al realizar cambio de sede se pasan de costos fijos de oficina de 36.000 soles a 8.000 soles).

- Mejorar la disposición de los espacios de la Sede Medellín procurando facilitar espacios de creatividad y reunión, que incentiven la creación y productividad de los equipos de trabajo.

- Realizar renovación de activos tecnológicos a

través de figura de renting y leasing, garantizando una mayor eficiencia en los costos de arrendamiento, y procurando la liquidez de Choucair. Se proyecta renovación de 100 equipos.

- Continuar proyecto de iluminación Led para disminuir consumo de energía en la sede Medellín




(ya se implementó en Bogotá).

- Mejorar seguridad de la sede Bogotá, sistema de vigilancia con cámara y sistema de monitoreo con alarma.

# NÓMINA

102-2 >

## Logros 2018

	<p>Pago oportuno de quincenas con un cumplimiento del 90% de las quincenas se garantizó el pago en horario de la mañana; cumpliendo así con las expectativas de los colaboradores, lo que permite generar confianza en el control de sus finanzas personales y familiares. El 10% restante se realizó pago al mediodía garantizando de igual forma la fecha de pago de nómina.</p>
	<p>Adicional del pago oportuno mediante la aplicabilidad adecuada y continua de nuestros controles nos permite realizar una adecuada gestión de los descuentos y pagos, atribuibles como a descuentos de Fondos de empleados, libranzas, prestaciones sociales, gestión y recobros de incapacidades en entre otros</p>
	<p>Realizamos una aplicación efectiva y oportuna de actualización de normativa laboral y tributaria relacionada con el proceso de nómina con el apoyo del área de relaciones laborales de la compañía, quien conjuntamente en casos específicos requiere a los abogados externos.</p>

## Objetivos 2019



- Igual que en 2018 e implementado todas las mejoras que en la marcha se encuentren necesarias en 2019 se espera continuar con el pago oportuno de quincenas, en coordinación en el área financiera/Tesorería, implantando todos los controles que permita garantizar el proceso, que contribuya a la entrega de reportes de manera oportuna a áreas interesadas que permita ejecutar, revisar y ejercer controles de sus procesos.

- Permanecer en la Actualización de normativa laboral y tributaria relacionada con el proceso de nómina.

- Revisión de procesos, de manera que se pueda solicitar asesoría para automatización de los mismos haciendo uso de herramientas tecnológicas para minimizar la carga operativa de los procesos que permita ser más flexible, conservando que estos se ajusten a la norma y políticas de compañía.

# ASEGURAMIENTO DE LA OPERACIÓN

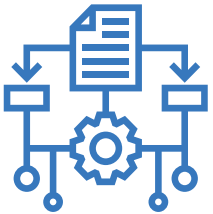
102-2 >

## Logros 2018



Redefinición de perfiles de la operación, estructuración de la formación del Gerente de Servicio y documentación en wiki de los procesos Administración del Servicio y Subservicio Choucair por parte del Gerente de Servicio.

## Objetivos 2019



- Apoyar a los Gerentes de Servicio para contar con los elementos que le permiten desplegar el BCT en los clientes, determinando los objetivos estratégicos según sus

necesidades y la configuración del servicio que solucionará dichas necesidades., este alcance es a nivel corporativo.

# CAPACIDAD OPERATIVA

102-2 >

## Logros 2018



Se desarrolló con apoyo de TI el aplicativo de Ingresos operados el cual nos permite contar con información al día, veraz y confiable sobre el comportamiento de la operación de la corporación



Se estructuraron informes sobre el comportamiento de la operación que han permitido a las diferentes áreas gestionar y tomar decisiones oportunas en pro de mejorar la rentabilidad de la compañía.



pañía y las necesidades de los clientes.

- Automatizar los procesos de validación de max-time, gestión de vacaciones, y Capacidad Instalada, lo que permitirá tener mayor optimización de

los diferentes recursos del área

- Estructurar un modelo que permita realizar asignaciones teniendo en cuenta las variables del ser, saber y hacer y las necesidades del cliente de forma óptima

- Se desarrollarán informes en herramienta de office 365 que permitan a las diferentes áreas realizar consultas y conocer el estado en línea del comportamiento de la operación.



# SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

102-2 >

## Logros 2018



Se desarrolló, desplegó y ejecuto el proyecto de Choucair más cerca, lo que nos permitió traer personal competente e idóneo de otras ciudades diferentes a las que operamos nuestras actividades de negocio.



Se implementó el proyecto de Primer Empleo y Semilla Choucair, con el cual damos oportunidad laboral a profesionales que aún no cuentan con la experiencia laboral contemplada en nuestros perfiles.

## Objetivos 2019



- Seleccionar oportunamente los colaboradores idóneos para cada cargo de la compañía, de tal forma que contemos con el mejor talento humano que potencialice el BCT en la ejecución de sus funciones.

- Definir, desarrollar e implementar de manera automática los indicadores del proceso de selección de forma correlacionada con el proceso de

asignación de recursos de Capacidad Operativa.

- Redefinición del proceso de selección teniendo en cuenta el Journey Map del colaborador.

- Inclusión Choucair: Consiste en realizar procesos de selección y contratación inclusivas, lo cual permite generar un impacto positivo a la sociedad en general y seguir contribuyendo para ser una compañía B.



102-2 >

## Logros 2018



Nueva versión de la intranet Choucair en Sharepoint.



Nueva versión de la página web Choucair en Wordpress.



Nueva plataforma para cursos virtuales por parte de cursos y certificaciones a Moodle última versión e integración con zoom.



Automatización de la reserva de salas en office 365.



Migración del correo corporativo de zimbra a office 365.



Implementación de Teams y Zoom como herramientas de comunicación corporativas.

	Implementación de nueva herramienta centralizada de backups de información (Iperius).
	Centralización de cámaras de seguridad y biométricos.
	Migración de la plataforma servidores a un modelo híbrido de nube / onpremise.

### Encuesta de satisfacción

Se observó durante el año una disminución de incidentes y requerimientos diarios de cerca del

**60%**

y pendientes por atender de más del

**80%**

**93%**

Porcentaje de satisfacción general en atención de incidentes y requerimientos

### Cumplimiento de SLA

**7214**

Tickets entre Requerimientos e Incidentes y de los cuales se atendieron de la siguiente manera

	Incidente	Requerimiento
<1 día	63%	16%
1 día	0.3%	59%
2-7 días	4.7%	10%
>7 días	32%	15%
<b>Total</b>	<b>2395</b>	<b>4819</b>

### Disponibilidad de Infraestructura y Aplicaciones TI

Los servicios de las plataforma e infraestructura han tenido un desempeño del

**100%**

durante el año y las actividades de apagado por mantenimiento realizadas de manera programada no han afectado la operación.

Se mantuvo una operación estable y servicios en línea, se lograron mejoras en el rendimiento de aplicaciones como Maxtime y la optimización en bases de datos relacionadas con simplificar la autenticación en aplicaciones. Además, los servicios contratados con terceros tecnológicos cumplieron con los acuerdos contratados

### Seguridad de la Infraestructura

y la limpieza del

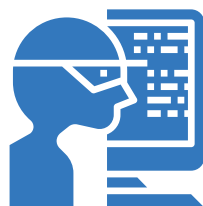
**100%**



Detección de

**115**

Trojanos en equipos corporativos



Además se realizó la neutralización preventiva de

**22.908**

artefactos con código malicioso antes de que se pudiera ejecutar:

Se realizó la actualización de versión de sistema operativo del

**100%** de los virtualizadores en los datacenters Chouair/proveedor

permitiendo cerrar brechas de seguridad empleadas para el secuestro y daño de información, asegurando la estabilidad de la plataforma tecnológica corporativa.

## Objetivos 2019



- Implementación de factura electrónica
- Integración de las plataformas de formación virtual de la compañía
- Cambio de census a mantiz como plataforma oficial de reporte de errores
- Implementación de un datalake corporativo e informes en Power BI
- Automatización de procesos a través de la célula RPA
- Implementación de System Center
- Implementación de Directorio Activo en la Nube
- Habilitar servicio de contenedores
- Ampliación de la suite antimalware
- Renovación de equipos para la operación
- Implementación del Portal de Procesos
- Plataforma Devops como servicio a la operación
- Relanzamiento del área de arquitectura de procesos

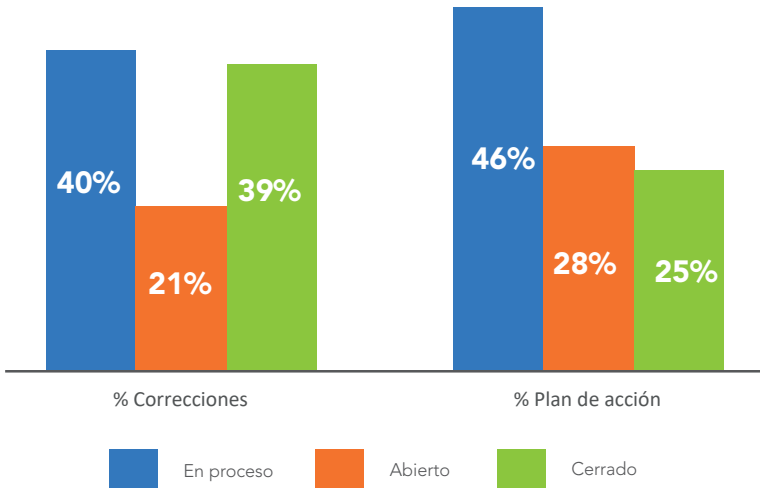
# INGENIERÍA DE PROCESOS

102-2 >

## Logros 2018

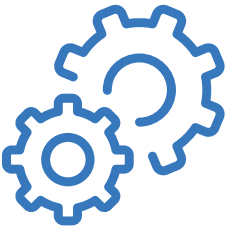
	<p>En el 2018 Choucair realizó la transición de la norma <b>ISO 9001:2008</b> a la <b>ISO 9001:2015</b>. Bureau Veritas realizó la auditoría externa con un resultado de <b>0 no conformidades</b>.</p>
	<p>Se realizó la auditoría interna teniendo en cuenta los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Como resultado se consideraron los siguientes ítems como parte de los retos que tiene la compañía para buscar la mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer planes de acción de los resultados de las PQRS.</li> <li>• Sensibilizar a los colaboradores en el conocimiento del modelo de compañía.</li> <li>• Mayor gestión en los indicadores por procesos.</li> <li>• Mayor alineación de objetivos generales con la estrategia de la compañía.</li> <li>• Modelo de gestión del desempeño de los colaboradores.</li> </ul>
	<p>Se disminuyó significativamente la materialización de los riesgos y las pérdidas derivadas, pasando de una materialización en el 2017 de <b>\$ 82.874.439,64</b> a <b>\$32.575.559</b> en el 2018, lo cual infiere que los controles han sido más efectivos.</p>
	<p>Se inició con la migración del portal de procesos, lo cual requirió un rediseño de la cadena de valor de la compañía y el inicio del rediseño de los procesos.</p>

## Acciones correctivas 2018



Las correcciones en estado cerrado fueron el 39%, mientras que en estado cerrado de planes se tiene el 25%, es decir que se está postergando las mejoras y se están tomando acciones más reactivas a los diferentes problemas que se encuentran. Los estados en proceso tanto de las correcciones como de los planes de acción, representan alrededor del 40% de los mismos, por lo cual se concluye que nos enfocaremos en reforzar en la agilidad para gestionar recursos y tramitar aspectos que contribuyen al progreso de los procesos.

## Objetivos 2019






- Terminar el rediseño de la cadena de valor y la herramienta para la visualización de los procesos.
- Habilitar la solicitud de servicios asociados al área de procesos a través de la mesa integrada de servicios de la compañía.

- Incrementar la eficiencia operativa a través de la célula RPA (Robotic process automation).
- Rediseñar el sistema de gestión de riesgos y gestión del cambio.
- Rediseñar la metodología de auditorías internas.

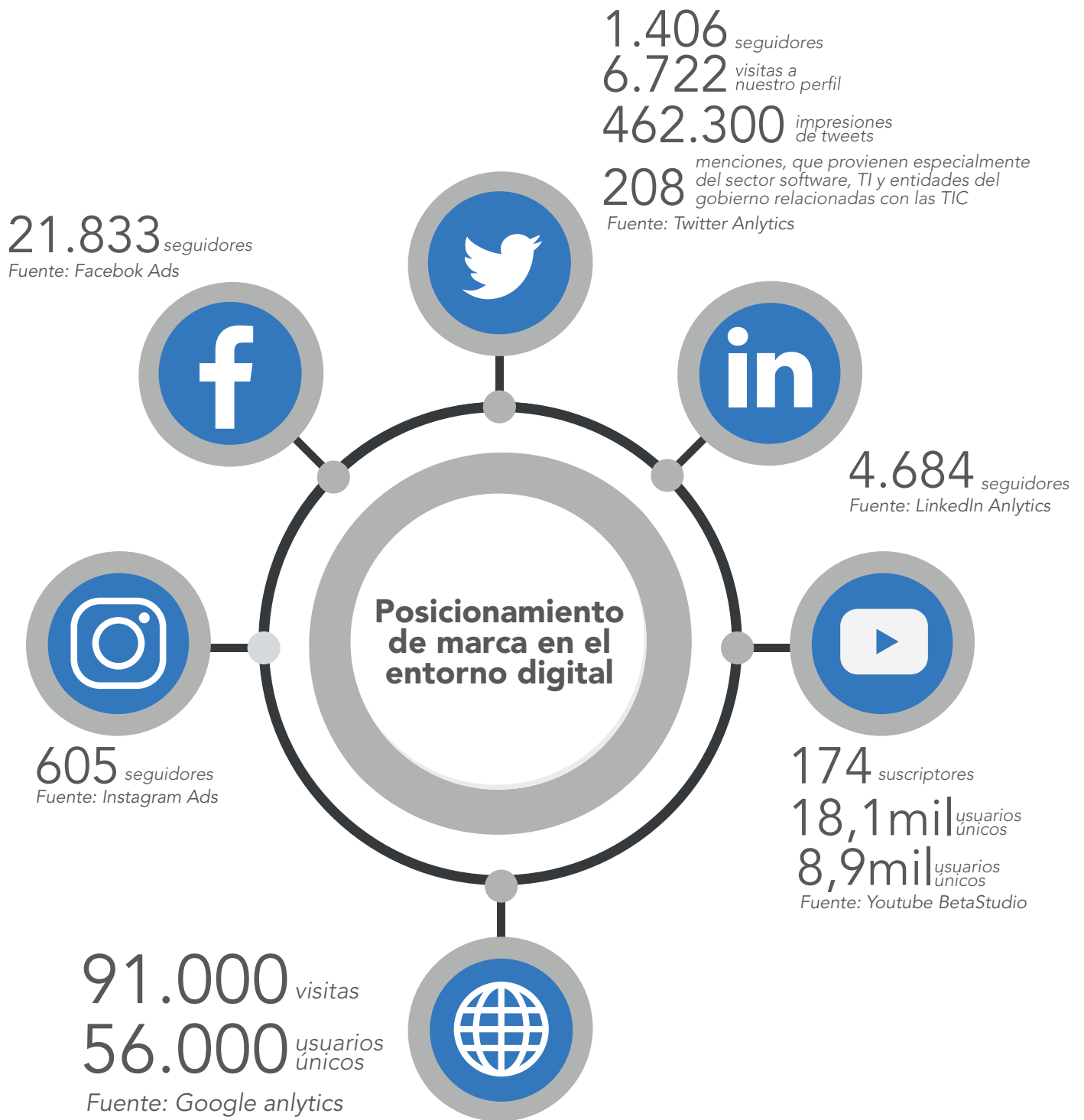
# MERCADEO Y COMUNICACIONES

102-2 >

## Logros 2018

	Implementación y despliegue del CRM Salesforce, el cual nos permitirá tener una gestión centralizada y más integral de los clientes de la compañía.
	Creación de la Intranet de la organización, sitio en el cual nuestros colaboradores se mantienen actualizados con la cotidianidad y acceden de manera rápida a todas las herramientas de conocimiento, gestión de su labor, servicios y comunicación de la compañía.
	Rediseño y lanzamiento de nuestra nueva página web con un modelo más actual y acorde con los nuevos estándares en materia de diseño responsive de páginas web.

# Medición del posicionamiento de marca en el entorno digital



logramos consolidar una comunidad digital de más de

**28.700**  
seguidores

Sumando la totalidad de nuestras redes, las cuales pertenecen en su mayoría a los sectores y países que contemplan nuestra estrategia competitiva. Decidimos enfocarnos LinkedIn, dado que allí se encuentran la mayoría de nuestros clientes y es la red social más indicada para el tipo de relacionamiento que preten- de nuestra compañía, logrando un crecimiento significativo en seguidores de un **282%** con respecto a 2017.

## Pasamos de seguidores a conversiones a través de leads calificables

especialmente para el área de Training Choucair y Comunidad de KM Choucair, la cual busca captar potenciales clientes o fidelizar los actuales para las Unidades de Negocio, a través de generación de contenido de valor relacionado con Pruebas y Transformación digital.



**6 campañas**  
*enfocadas a conseguir  
clientes potenciales*



*invertimos*  
**\$193.648**



**74**  
*leads calificables  
para cursos y  
comunidad KM*

A través de la gestión de nuestras redes sociales nos constituimos en una de las principales fuentes de reclutamiento de colaboradores y adoptamos con excelentes resultados la nueva herramienta de reclutamiento de Facebook, la cual iniciamos en septiembre de 2018 habiendo recibido a la fecha (febrero de 2019) un total de **230 postulaciones a cargos ofrecidos por la compañía.**

## Implementamos Inbound marketing para Training

En 2018 implementamos nuestra primera campaña de Inbound marketing para vender el primer curso ISTQB Foundation online, el cual generó el 50% de los ingresos a través de canales digitales.

## Estadísticas de medios internos



**Intranet**  
**75.000**  
*visitas al sitio*  
**793**  
*visitantes únicos*



**Red social corporativa**  
**767** *miembros  
activos*  
**2.412** *mensajes  
publicados*  
**4.331** *me gusta*

# Control de PQRs

99% peticiones.

79% solicita información respecto al área de cursos y certificaciones

1% quejas.

100% responsabilidad del área de Selección y Contratación, las cuales se remitieron al área para su debida respuesta.

27% mercado internacional  
43% Perú 20% Panamá

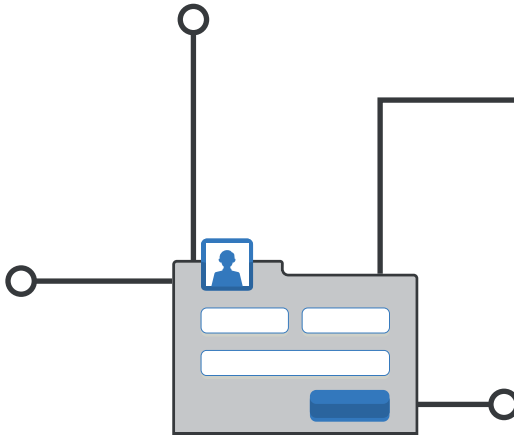
73% mercado nacional  
61% Bogotá 24% Medellín



Enero el mes más representativo con:

43 PQRs

las cuales ingresaron en su totalidad por el canal página web.



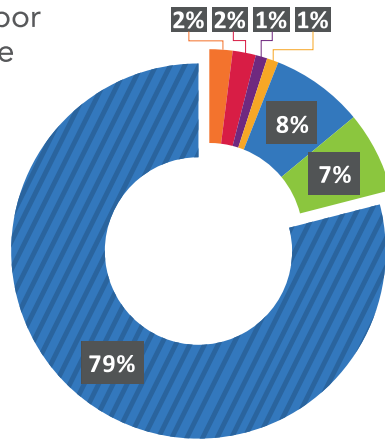
10% peticiones a las UEN's.



Estas al ser remitidas a sus respectivas áreas se convirtieron en oportunidades de negocio.

192 PQRs

Total de PQRs por área responsable



- Cursos y certificaciones
- UEN Enterprise
- Selección y contratación
- UEN Banking
- UEN Advantage
- KM
- Mercadeo

# Encuesta de satisfacción calidad del servicio



## Ficha técnica

Tipo de medición

Muestra

Período de aplicación

Mecánica

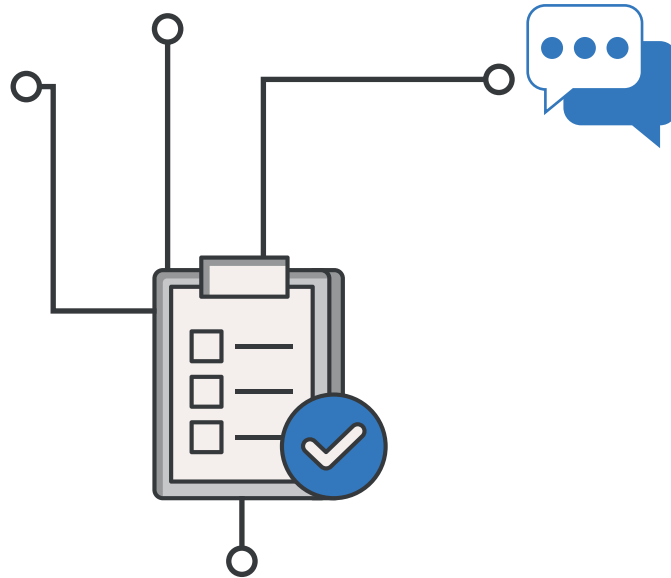
Cuantitativa / Cualitativa

Clientes activos

Trimstral

Telefónica

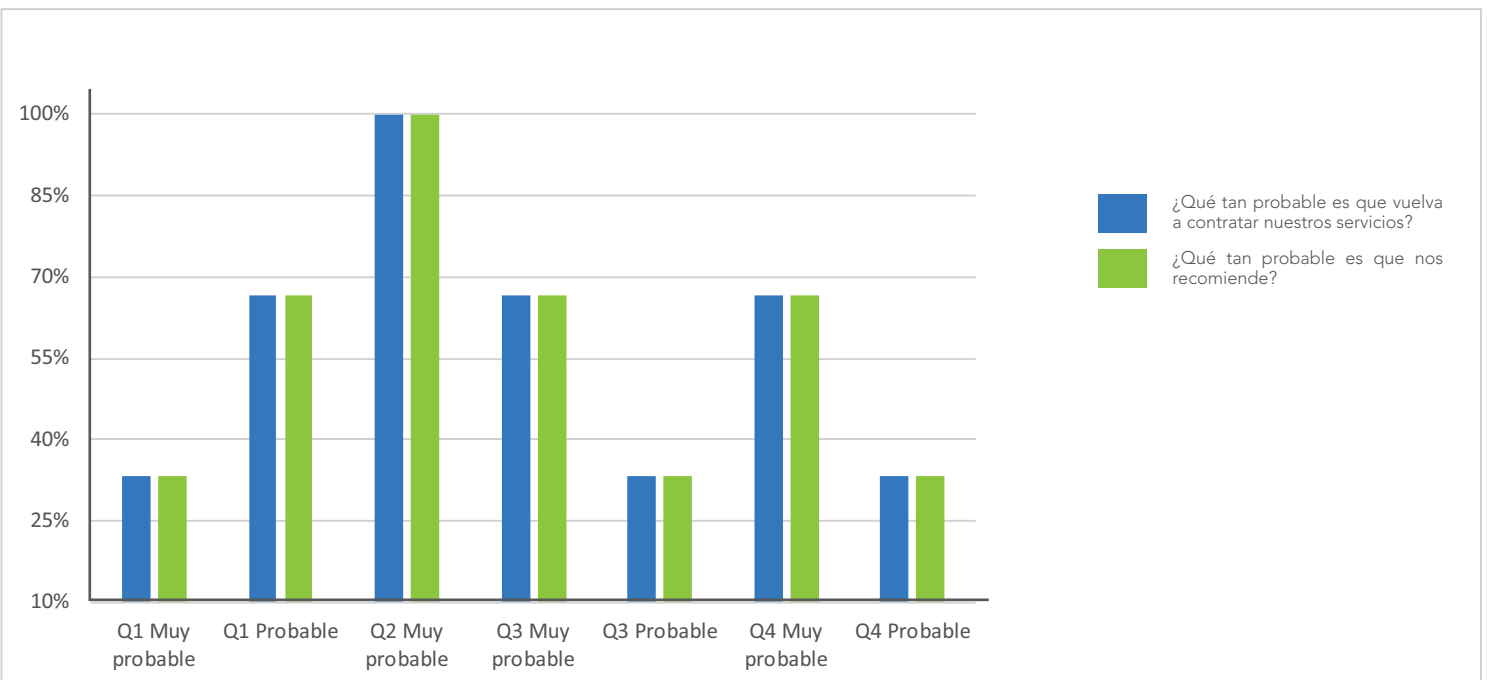
En las encuestas realizadas se abordaron temas tales como: expectativas de nuestros clientes acerca del servicio, efectividad y eficiencia de las pruebas, permanencia y conocimiento del equipo; logrando identificar aspectos positivos y por mejorar del servicio que Choucair le presta a nuestros clientes



**48** encuestas a clientes activos con el fin de evaluar la percepción que tienen los clientes con el servicio ofrecido, e identificar aspectos de mejora de una manera oportuna.

Los resultados nos ayudaron a comprender que nuestros clientes cuentan con un grado general de satisfacción: Satisfecho, igualmente consideran que Choucair les entrega una solución integral a sus necesidades de pruebas y que su servicio ha mejorado con el tiempo. La encuesta nos ayudó a determinar que nuestros clientes activos volverían a contratar nuestros servicios y en un alto grado de probabilidad nos recomendarían dado su grado de satisfacción frente a los servicios contratados.

## Probabilidad de contratar y recomendar nuestros servicios

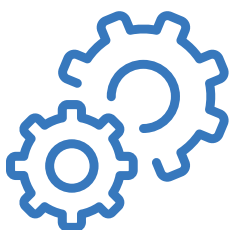




## Actividades de mercadeo 2018

Área	Descripción	Tema
<b>Relacionamiento con los clientes</b>	Se analiza con las UEN y a nivel corporativo la viabilidad de participar en el evento y cómo sería la participación; de igual maneja se asigna presupuesto con las UEN Dependiendo de la participación, si es asistencia y/o patrocinio, se desarrolla toda la estrategia de participación, de acuerdo a los objetivos establecidos.	Asistimos a eventos de relacionamiento como: - Digital Bank Panamá - Medio de pago - Cali (Advantage) - Digital Bank - Bogotá - Conferencias de nuestra CEO con clientes: EXITO, UNIVERSIDAD EAFIT, BANCO PINCHINCHA Y BANCO DE LA REPUBLICA - Andicom - Cartagena (Enterprise) - Feria de Bancolombia - Convención Bancaria - Cartagena (Stand) - ASUG - CLAB - Cartagena - Rueda de Negocios Procolombia en Panamá.
<b>Generación de oportunidades</b>	Establecer cuales oportunidades de negocio son leads calificables	Se realizo el piloto de Inbound marketing con el área de Training.
<b>Conocimiento del mercado</b>	Analizar la oferta y demanda existente en un determinado sector para generar una oferta de valor competitiva	Se actualizo el estudio de competidores.
		Se creo el estudio de tendencias tecnológicas.
<b>Alianzas</b>	Realizar acercamientos con diferentes agremiaciones que permitan un reconocimiento en el mercado.	Se renegociaron los términos del contrato con Fluid Signal y se recuperó la relación de Partner con Dynatrace.

## Objetivos 2019








- En las proyecciones para 2019 hemos logrado construir un Balance Scorecard planeado con todos los directivos y acorde con las necesidades actuales para la consolidación y el cumplimiento de la estrategia corporativa y competitiva de Choucair, incorporando la Sostenibilidad en la Estrategia.

- Seguir consolidando el posicionamiento de marca al rededor de la transformación digital, tomando como eje primordial el desarrollo sostenible. Siendo un referente para la sociedad, nuestros clientes y colaboradores.

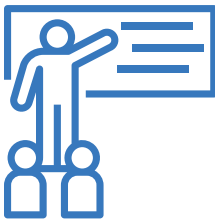
# CURSOS Y CERTIFICACIONES

102-2 >

## Logros 2018

	Ejecución de la primera versión del workshop de automatización de pruebas para clientes, lo cual implicó el diseño y la creación de contenidos para la ejecución exitosa del workshop basados en la experiencia de nuestros especialistas y los aprendizajes internos. Al final del taller, la retroalimentación por parte del clientes fue positiva con una calificación promedio de 4 (máximo 5) con respecto a las expectativas correspondientes.
	Dos cohortes del curso ISTQB Foundation level ONLINE con clases en vivo.
	Construcción de contenidos para el curso ISTQB Foundation Level usando la plataforma MOODLE.
	Se obtuvieron clientes con Workshop de Pruebas Básicas y contenidos ajustados a las necesidades de los clientes.
	Lanzamiento por iteraciones del taller ABC Testing (Agile Business Centric Testing) y del A4B (Agile for business). Ambos talleres están creados con el objetivo fundamental de adoptar en los asistentes la mentalidad Agile. Este taller está enfocado en equipos de pruebas en desarrollo de software y personas que trabajan en equipos administrativos. En el año 2018, estos talleres se ejecutaron para los colaboradores de la compañía. <b>Las personas que asistieron a los Talleres Agiles ABC Testing para operativos (120 personas) y A4B para administrativos (17 personas), para un total de 137 personas.</b>

## Objetivos 2019



- Definición y consolidación de la nueva estrategia de Cursos y certificaciones como nueva unidad de negocio.

- Construcción del Hub de certificaciones.

- Construcción y liberación del Roadmap de Automatización de Pruebas.

- Visita y nuevo curso con Janet Gregory sobre Pruebas agiles y el rol del tester en DEVOPS.

# INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

102-2 >

## Logros 2018



En 2018 se desarrollaron los siguientes productos:

- **DPM:** Gestión de la experiencia digital de usuarios
- **DevOps:** Una adecuación de la metodología Choucair para operar el servicio de pruebas bajo modelos de puesta en operación ágil de productos de software
- **Caja Móviles:** Un desarrollo con el Sena, que nos permitirá ofrecer un servicio de pruebas en equipos móviles en una nube dedicado a nuestros clientes, o de forma pública para un uso por parte de terceros. También podemos ofrecer la instalación de una caja con equipos móviles en las instalaciones de nuestros clientes para darles más seguridad

En cuanto a la mejora de productos, se ajustó método Choucair para operar en ciclos de vida de desarrollo ágiles

## Objetivos 2019



- Consolidar la estrategia competitiva de las unidades de negocio SBU

-Lograr capturar el valor que estamos generando en los clientes.

- Tener el 100% de nuestros clientes con el servicio configurado.

- Mantener la investigación y el desarrollo de nuevos productos y servicios junto con su mejora continua.

# DESARROLLO DEL TALENTO

102-2 >

## Logros 2018



Iniciamos una etapa de rediseño y consolidación y creación del proceso de Relaciones Laborales de nuestra compañía, ha contratado una abogada para estructurar y mejorar los aspectos legales laborales.



Se conformó el comité de Bienestar con participación activa de diferentes personas de áreas y cargos claves, para democratizar los momentos de acompañamiento, apoyo y celebración con los Colaboradores.



Logramos la firma de un convenio con la Caja de compensación Comfama que permite incrementar participación en los beneficios y servicios de nuestros Colaboradores. Desde el área también se apoya a nuestra CEO en la consolidación del Equipo Directivo ya que el 2018 fue un año clave para el comité de Gerencia; en éste año se refrescó el 50% de los miembros del equipo y de la mano de la renovación, se activaron iniciativas el proceso de Consolidación del mismo.



Así es como inicia la participación activa en charlas de actualización como Mercadeo Internacional, Liderazgo Adaptativo, en un espacio generado por nuestra caja de compensación Comfama; y actividades de integración y movilización que mejoran la conexión y el clima de confianza; éstas iniciativas seguirán en curso para el siguiente año.

## Objetivos 2019



- Rediseñaremos la experiencia de on boarding para genera impacto y conexión emocional.
- Culminaremos la estructuración e implementación del proceso de relaciones laborales.
- Refresharemos y continuaremos en la consolidación de Liderazgo en contexto por medio de la escuela de liderazgo
- Refresharemos e implementaremos el proceso de gestión del desempeño asociado al Balance Score Card y Las competencias.
- Diseñaremos e implementaremos un modelo de reconocimiento asociado a los valores corporati-

vos.

- Actualizaremos el diseño estructural: Descripciones de cada cargo, perfiles y valoración de cada posición.
- Renovaremos el modelo de compensación fija: Constitución de comité de Valoración de cargos, Estructura de compensación y análisis de estado de la equidad.
- Lanzaremos el modelo de aprendizaje articulado con nuestro proceso de KM.
- Mejoraremos la experiencia de Plan Carrera en términos de interacción y tiempos y accesibilidad para nuestros colaboradores.

# CUMPLIMIENTO

## Objetivos 2019



-Día a día ejercer una tarea de cumplimiento basado en estándares, legislaciones, políticas internas y procedimientos que apoyan el éxito de la compañía. A partir de esto se han desplegado otras necesidades de las cuales en el año 2019 estaremos trabajando basados en el Due Diligence, el cual será un programa del área de cumplimiento y tendrá como objetivo que:

- Los colaboradores comprendan y vivan el programa.
- Actúen de acuerdo al programa.
- Se deleguen todos los elementos posibles y comprobatorios para que las personas entiendan y vivan todo lo relacionado con el programa. Este programa estará enfocado en adoptar las mejores prácticas internacionales que prevengan el Lavado de Activos y Financiación al terrorismo LA/FT , Anti Corrupción y confidencialidad de la información.

# TABLA DE MATERIALIDAD

ESTÁNDAR GRI	¿POR QUÉ ES MATERIAL?	¿CÓMO SE GESTIONA?	¿CÓMO SE EVALÚA?	
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>				
<b>201</b> Desempeño económico	103-1 v  La solidez financiera es una de las salidas de nuestro modelo de compañía. En Choucair somos conscientes que en la medida que seamos útiles para la sociedad y el planeta, con disciplina financiera, podremos obtener el desempeño económico contemplado en nuestra MEGA, contribuyendo con el Objetivo de Desarrollo Sostenible de Alcanzar un buen crecimiento de la economía (ODS 8)	103-2 v  Nuestra MEGA define una meta para nuestro desempeño económico, que materializamos en objetivos en nuestro Balance Scorecard (BSC). Estos objetivos contienen indicadores que monitoreamos permanentemente, de forma que podamos actuar oportunamente para lograr la solidez financiera de la empresa	103-3 v  El seguimiento a estos objetivos se hace mensualmente en los Comités de Gerencia, así como permanentemente en la operación por parte de nuestra CEO con la Gerencia Financiera. Nuestra junta directiva también garantiza el foco de la Gerencia en alcanzar estos objetivos	
	<b>205</b> Anticorrupción	Somos una empresa de ingeniería especializada en pruebas. En la medida que ofrecemos servicios a nuestros clientes, reconocemos que la confianza es uno de los activos más valiosos en nuestra industria y para nuestra empresa (ODS 8)	Contamos con una Política con su procedimiento para el programa de lavado y activos y financiación del terrorismo (LA/FT) y de Anticorrupción. Realizamos una capacitación interna constante de nuestros colaboradores sobre el programa anticorrupción. Desde nuestro Código de Buen Gobierno prevenimos el riesgo de fraude y definimos acciones para combatir la corrupción	Mediante las evaluaciones y capacitaciones internas de nuestros colaboradores, monitoreamos el cumplimiento del programa anticorrupción. También seguimos una debida diligencia inicial y permanente para asegurarnos que nuestros grupos de interés no se encuentran reportados en listas restrictivas.
	<b>206</b> Competencia desleal	Competimos desde el valor que generamos a nuestros clientes y la utilidad de nuestras soluciones para el mercado. Hemos escogido ser una empresa buena para la sociedad y el planeta que compite con altos estándares éticos y cumpliendo con la regulación, promoviendo un buen crecimiento de la economía (ODS 8)	En nuestro Código de Buen Gobierno contemplamos las directrices que refuerzan las escogencias estratégicas alrededor de un comportamiento competitivo ético que cumple con la regulación	Los Gerentes de las Unidades Estratégicas de Negocio (UENs) velan porque le entreguemos un servicio a nuestros clientes en el marco de un comportamiento competitivo ético. Esta elección estratégica es reforzada desde nuestra CEO permanentemente en la operación
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>				
<b>302</b> Energía	103-1 v  En Choucair hemos escogido acompañar una Revolución Industrial Sostenible. Siendo consecuentes con esta escogencia, hemos diseñado un Plan de Medición con el objetivo de ser eficientes en el consumo de energía en nuestra operación, en el marco de nuestro compromiso los Objetivos de Desarrollo Sostenible: producción y consumo responsable (ODS 12), acción por el clima (ODS 13)	103-2 v  Contamos con Plan de Medición elaborado desde Gerencia Financiera, por el íder administrativo. Contamos también con unas políticas de control para hacer más eficiente el consumo de energía	103-3 v  El Plan de Medición cuenta con dos indicadores: consumo de energía (consumo absoluto), driver por persona (consumo por persona). Estos indicadores son monitoreados mensualmente en todas las sedes en las que operamos, exceptuando Panamá porque compartimos la oficina con otras empresas	
<b>305</b> Emisiones	Reconociendo que el desarrollo económico se produce en el marco de los límites planetarios, priorizamos el Objetivo de Desarrollo Sostenible de la acción por el clima (ODS 13) dentro de nuestra estrategia	En 2018 incluimos el objetivo en nuestro BSC el objetivo de medir la huella de carbono. El cálculo de nuestra huella de carbono lo realizamos con un tercero independiente, cumpliendo en su totalidad el objetivo trazado en el BSC	El Cambio climático es un reto de sostenibilidad que hemos decidido enfrentar con objetivos de reducción de emisiones basados en ciencia. El primer paso fue medir la huella de carbono para poder fijar una meta de reducción de emisiones el año siguiente. Los cursos del Plan de Formación se revisan de manera mensual	

ESTÁNDAR GRI	¿POR QUÉ ES MATERIAL?	¿CÓMO SE GESTIONA?	¿CÓMO SE EVALÚA?
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>			
<b>403</b> Salud y Seguridad en el trabajo	<p style="text-align: center;">103-1 v</p> <p>Los colaboradores de Choucair somos quienes hacemos posible la materialización del modelo de compañía. En esta medida, la salud de los colaboradores y la seguridad es vital para que nuestra empresa pueda cumplir con su propósito</p>	<p style="text-align: center;">103-2 v</p> <p>Este asunto se gestiona a través del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), que comprende tres procesos básicos: Medicina Preventiva y del Trabajo, Seguridad Industrial, Seguridad Ocupacional. En Choucair buscamos básicamente: prevenir la enfermedad, promover y proteger la salud de los colaboradores</p>	<p style="text-align: center;">103-3 v</p> <p>La evaluación del SGSST la realizamos por medio de la definición, estructuración y seguimiento de unos indicadores, de cada uno de los objetivos. La prioridad en el seguimiento a estos indicadores depende de estos objetivos</p>
<b>404</b> Formación y enseñanza	<p>Somos una empresa de servicios, para la cual el conocimiento es uno de sus pilares. De otro lado también, en Choucair reconocemos que uno de nuestros grandes impactos positivos en la sociedad, es que formamos colaboradores con las habilidades para ser exitosos en la Cuarta Revolución Industrial, articulándonos con el Objetivo de Desarrollo Sostenible de educación de calidad (ODS 4)</p>	<p>Contamos con un Plan de Formación de nuestros colaboradores, que es obligatorio. El objetivo del Plan de Formación es mantener actualizado nuestro conocimiento para ser relevantes en el mercado</p>	<p>El Plan de Formación comprende una inducción básica que se hace al inicio de la relación laboral. Luego sigue una capacitación básica operativa, en la que se enseña la metodología Choucair. También contamos con una capacitación específica del cliente en el que participa el colaborador. Igualmente, cada colaborador tiene un plan de formación en el año. Cada una de estas etapas cuenta con una evaluación en la que está involucrado el analista de entrenamiento con el Gerente del Servicio.</p>
<b>408</b> Trabajo infantil	<p>Somos una empresa buena para la sociedad y el planeta, que observa los principios del Pacto Global, dentro de los que está comprendido la erradicación del trabajo infantil. En nuestra estrategia también hemos incorporado nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que comprenden una lucha frontal contra el trabajo infantil (ODS 8)</p>	<p>En nuestro Reglamento Interno del Trabajo contamos con un capítulo que expresa la prohibición de que los menores no pueden ser empleados en la empresa. Durante la evaluación de nuestros proveedores de alto impacto también les pedimos que nos certifiquen su observancia de los Principios del Pacto Global, dentro de los que está la prohibición del trabajo infantil</p>	<p>El Reglamento Interno del Trabajo está publicado en los medios internos de la compañía, este es un reglamento que observamos rigurosamente en todos los procesos de contratación de colaboradores, proveedores. En la hoja de vida de los proveedores de alto impacto también estamos registrando su compromiso con los Principios del Pacto Global. La reevaluación de los proveedores se hace anualmente</p>
<b>418</b> Privacidad del cliente	<p>El cliente es el centro de la promesa de valor de nuestra compañía, por tal motivo todos nuestros procesos giran alrededor de los clientes, velando por asegurar la confidencialidad y el manejo adecuado de su información.</p>	<p>Contamos con un proceso para la adecuada gestión documental de la información de los clientes. También contamos con acuerdos de confidencialidad bilateral, que permiten proteger los derechos y deberes alrededor del uso de la información. Igualmente, en el contrato con nuestros colaboradores incluimos cláusulas que protegen la confidencialidad de nuestros clientes</p>	<p>Se realizan revisiones de que la información se encuentre debidamente almacenada con regularidad, por parte de Gestión Documental. Desde Cumplimiento, junto con nuestros abogados, revisamos la información relacionada con la confidencialidad cada vez que llega un cliente nuevo a la empresa.</p>

<b>CONTENIDOS</b>		<b>PÁGINA</b>
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>		
<b>Perfil de la organización</b>		
<b>102-1</b>	Nombre de la organización	6, 7
<b>102-2</b>	Actividades, marcas, productos y servicios	7, 8, 9, 10, 24, 29, 30, 31, 32, 33, 35, 36, 40, 43
<b>102-3</b>	Ubicación de la sede	12, 15
<b>102-4</b>	Ubicación de las operaciones	8, 9, 10, 12, anexo: dimensión económica
<b>102-5</b>	Propiedad y forma jurídica	15
<b>102-6</b>	Mercados servidos	8, 9, 10, 12
<b>102-7</b>	Tamaño de la organización	12, anexo: dimensión económica
<b>102-8</b>	Información sobre empleados y otros trabajadores	12, 23
<b>102-12</b>	Iniciativas externas	16
<b>102-13</b>	Afiliación a asociaciones	16
<b>Estrategia</b>		
<b>102-14</b>	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5
<b>Ética e integridad</b>		
<b>102-16</b>	Valores, principios, estándares y normas de conducta	6
<b>Gobernanza</b>		
<b>102-18</b>	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	14, 15
<b>102-20</b>	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	16
<b>102-21</b>	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	18
<b>102-30</b>	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	5
<b>102-31</b>	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	4
<b>102-32</b>	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	5
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>		
<b>102-45</b>	Lista de grupos de interés	4
<b>102-46</b>	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	4
<b>102-47</b>	Lista de los temas materiales	4, 45
<b>102-48</b>	Reexpresión de la información	4
<b>102-49</b>	Cambios en la elaboración de informes	4
<b>102-50</b>	Periodo objeto del informe	4
<b>102-51</b>	Fecha del último informe	4
<b>102-52</b>	Ciclo de elaboración de informes	4
<b>102-53</b>	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	4
<b>102-54</b>	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	4
<b>Serie 200 (temas económicos)</b>		
<b>Desempeño económico</b>		
<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su Cobertura	45
<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	45
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	45
<b>Anticorrupción</b>		
<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su Cobertura	45
<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	45
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	45
<b>205-1</b>	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	45

<b>Competencia desleal</b>		
<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su Cobertura	45
<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	45
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	45
<b>Serie 300 (temas ambientales)</b>		
<b>Energía</b>		
<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su Cobertura	45
<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	45
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	45
<b>302-1</b>	Consumo energético dentro de la organización	22
<b>Biodiversidad</b>		
<b>304-3</b>	Hábitats protegidos o restaurados	19
<b>Emisiones</b>		
<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su Cobertura	46
<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	46
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	46
<b>305-1</b>	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	19,21
<b>305-2</b>	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	19,21
<b>305-3</b>	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	19,21
<b>Serie 400 (temas sociales)</b>		
<b>Empleo</b>		
<b>401-1</b>	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	23
<b>401-2</b>	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	25, 26 y 27
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>		
<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su Cobertura	46
<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	46
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	46
<b>403-1</b>	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	24
<b>403-2</b>	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	24
<b>Formación y enseñanza</b>		
<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su Cobertura	46
<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	46
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	46
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>		
<b>405-1</b>	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	12
<b>Trabajo infantil</b>		
<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su Cobertura	46
<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	46
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	46
<b>Privacidad del cliente</b>		
<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su Cobertura	46
<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	46
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	46





<https://www.choucairtesting.com>



Choucair Testing S.A.



Choucair Testing S.A.



@TestingChoucair



Choucairtesting