



# Informe de Sostenibilidad 2016

## GBM Corporación

### Tercera edición

rsc.team





Durante la última década, GBM ha demostrado crecimiento y solidez financiera en una industria tan retadora e innovadora como lo es el campo de las tecnologías de información.

Una industria que a su vez, nos ha permitido enfocarnos en generar impactos positivos en el medio que nos rodea y donde, desde nuestro foco de negocio; logramos ejecutar significativas acciones tanto en lo social como en lo ambiental.

Para este 2016 cerramos con un crecimiento significativo en las cifras que generamos al realizar proyectos en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

Nuestras dos principales causas continúan siendo la reducción de la brecha digital (causa social) donde la donación de equipos tecnológicos y la transferencia de nuestro conocimiento para su correcto uso; han favorecido procesos de educación e inserción social en poblaciones de riesgo social.

Mientras que en materia ambiental, reforzamos la conciencia tanto a lo interno como a lo externo sobre la correcta gestión de los desechos electrónicos.

Otro aspecto importante y de suma prioridad para GBM es la promoción del talento, la equidad y el respeto a los derechos e ideologías de nuestra población, razón por la cual; invertimos constantemente en capacitar a nuestro talento humano y fomentar procesos justos y éticos en temas compensatorios y de relaciones internas.

La integración de los siete países en que operamos para fomentar nuestro accionar socialmente responsable ha sido un factor fundamental para alcanzar el éxito.

Tanto las acciones individuales como los proyectos en conjunto liderados por los RSC Teams (grupos de colaboradores voluntarios), marcan la diferencia en GBM. Por ello, nuestro compromiso de reforzar nuestros proyectos en responsabilidad social este 2017 y seguir mostrando avances como se presenta en el Informe de Sostenibilidad para el pasado 2016.



**Ramón Aguilar Revelo.**

*Presidente & CEO.*

*GBM Corporación.*



### **Acerca del Informe de Sostenibilidad**

El Informe de Sostenibilidad 2016 de GBM Corporación es el tercero de la empresa y se convierte en el principal mecanismo de presentación de resultados del área de Responsabilidad Social Corporativa de la compañía.

En el mismo, se detallan los avances de las distintas iniciativas impulsadas por la empresa según la naturaleza de su negocio y los territorios en que opera.

La versión electrónica de este material puede ser accedida a través de la dirección [www.gbm.net/rsc](http://www.gbm.net/rsc)

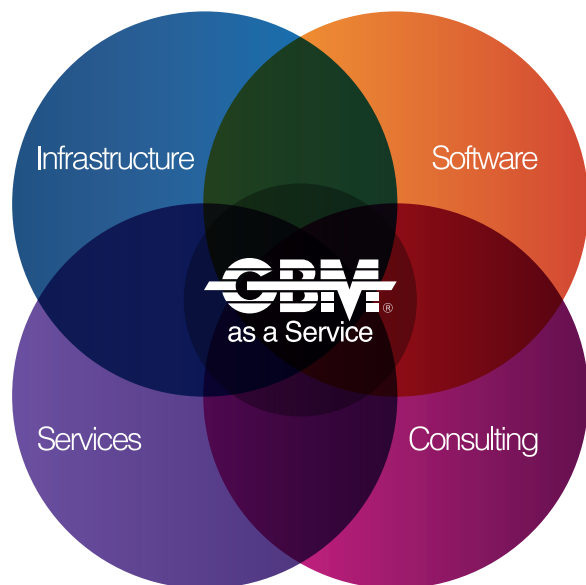
# Perfil Empresarial

## Acerca de GBM Corporación

GBM es una compañía del sector privado y parte del Grupo Pellas, considerada la empresa líder en servicios de Tecnología de Información en la región de Centroamérica y el Caribe desde el año 2009 según el IDC (Central America IT Market Study).

Cuenta con oficinas corporativas situadas en Costa Rica y con presencia comercial en Panamá, Costa Rica, Nicaragua, El Salvador, Guatemala, Honduras, República Dominicana; como distribuidor exclusivo de IBM. Además es representante de otras marcas líderes de la industria como Lenovo, SAP, Cisco, Microsoft, VMWare, Toshiba, Lexmark, entre otros.

Sus líneas de negocio se enfocan en cuatro grandes áreas como lo son:



- **Infraestructura:** Servidores, almacenamiento, computadoras, accesorios, networking, colaboración, así como soluciones para retail, entre otras.
- **Software:** Portales, integración de datos, automatización de procesos (BPM), analytics y Big Data, modelos de predicción, Balanced Scorecard, monitoreo, administración de procesos de TI, administración de la nube, inteligencia de seguridad, soluciones de identidad y acceso y protección de fraude.
- **Servicios:** SmartUser, SmartUser Pro, SmartUser Advanced, SmartDesk, SmartOps, SmartCommunication, SmartRecovery, SmartPrint, SmartBackUp, SmartAssesment, SmartCapacity, SmartControl, SmartAdvisory, SmartStand by.
- **Consulting:** en la implementación de soluciones SAP (CRM, ERP)



## Gobernabilidad

GBM pertenece al Grupo Pellas, consorcio empresarial con sede en Nicaragua que opera en 10 países y está integrado por 25 compañías en sectores como la agroindustria, comercio, salud, finanzas, bienes raíces, comunicación, tecnología, entre otros.

Su Presidente, Sr. Carlos Pellas Chamorro, es la máxima figura en la Junta Directiva de GBM.

A nivel de compañía y con reporte directo a Junta Directiva, el Presidente y CEO de GBM, Sr. Ramón Aguilar, se acompaña de tres Directores quienes velan por el cumplimiento y operación de las unidades de trabajo relacionadas a Capital Humano, Finanzas, Operaciones, Comercial y Servicios.

| Posición                                | Principal                |
|-----------------------------------------|--------------------------|
| Presidente y CEO                        | Sr. Ramón Aguilar        |
| Director de Servicios                   | Sr. José Coto            |
| Director Financiero                     | Sr. Alfredo Darquea      |
| Director de Servicios de Administración | Sra. María Teresa Castro |

## Marco Filosófico

### Misión

"Integrar la tecnología en soluciones de valor agregado que satisfagan las expectativas de nuestros clientes, a través de profesionales calificados y comprometidos, con metodologías, productos y servicios de clase mundial".

### Visión

"Ser los mejores proveedores de soluciones de TI de nuestros clientes para mejorar su competitividad, con el propósito de duplicar el negocio y la rentabilidad en 5 años, en un clima organizacional óptimo, innovador y colaborativo con las comunidades donde operamos".

### VALORES

- **Confiabilidad:** Ser honestos, íntegros y leales, ejecutando nuestros compromisos con alta calidad, precisión y puntualidad.
- **Coraje:** Sinónimo de atrevimiento. Ser los más genuinos, persistentes y productivos.
- **Disciplina:** Observancia y cumplimiento de las reglas y compromisos.
- **Transparencia:** Ser claro, evidente, sin duda ni ambigüedad.





## Políticas y Lineamientos Corporativos

El Código de Ética es el principal documento que establece GBM para vigilar y corregir las conductas de los colaboradores tanto a lo interno como hacia lo externo en la relación con clientes y proveedores.

Este documento vela por la protección de los intereses comerciales de GBM, la imagen y competitividad, los activos financieros, la propiedad intelectual e información confidencial, la justicia, la seguridad y productividad de colaboradores y las relaciones entre colaboradores, con clientes y proveedores.

Asimismo, promueve las prácticas de no discriminación y hostigamiento por prejuicios de raza, color, religión, género, edad, nacionalidad, enfermedad, discapacidad, orientación sexual y estado civil (Artículo 3.1)

### Afiliaciones de la compañía

- Asociación de Empresas para el Desarrollo (AED) – Costa Rica.
- Asociación de Empresarios para la Gestión Integral de Residuos Electrónicos (ASEGIRE) – Costa Rica.
- Sumarse – Panamá.
- Recicla Panamá.
- Recicladora Centroamericana S.A. de C.V. (RECACEL).
- Electronic & Metal Recycling S.A.

### Premios y Reconocimientos

- Premio a la Excelencia Total “Don Francisco Alfredo Pellas” (Grupo Pellas, 2013)
- Mejor Partner sector Comercial región CANSAC (Cisco, 2014)
- Mejor Partner en Arquitectura Enterprise Networking región CANSAC (Cisco, 2014)
- Outstanding Achievement (Lenovo, 2014)
- Co Responsabilidad Social Empresarial (Organización de Estados Iberoamericanos y Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica, 2015)
- Gold Partner (Cisco, 2016)
- Master Collaboration Partner (Cisco, 2016)
- Master Managed Services Partner (Cisco, 2016)
- Outstanding Performance Award (Lenovo, 2016)
- Lenovo Excellence Award (Lenovo, 2016)
- Partner of the Year (Cisco, 2016)
- Partner of the Year (F5 Networks, 2016)
- Partner Gold (F5 Networks, 2016)



## Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa

GBM basa su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa en el modelo del Diamante de la Responsabilidad del Grupo Pellas, que establece cuatro áreas de acción para producir sostenibilidad al negocio: **Competitividad, Colaboradores, Comunidad y Ambiente.**



A partir de este modelo, GBM define su estrategia basada en su giro de negocio como lo es la tecnología. La tecnología es considerada un motor de cambio en el mundo globalizado, ya que permite mejorar la competitividad de nuestros clientes (empresas e instituciones), el servicio al mercado y al ciudadano y el bienestar de la sociedad en general.

### **Competitividad**

Nos proponemos ser los mejores proveedores de soluciones de TI de nuestros clientes para mejorar su competitividad, a través de:

- La innovación en nuestro modelo de negocio, los productos, servicios y la atención al cliente.
- El crecimiento de la satisfacción del cliente, su preferencia y recomendación.

### **Colaboradores**

Nos proponemos el desarrollo integral de nuestros colaboradores por medio de:

- Entornos de trabajo que consideren su seguridad y bienestar.
- Salarios justos, beneficios y políticas que promuevan una mejor calidad de vida.
- El desarrollo de sus talentos, destrezas y competencias.

### **Comunidad**

Nos proponemos generar iniciativas que colaboren con las comunidades donde operamos por medio de:

- El apoyo a la reducción de la Brecha Digital en nuestros países, a través de donaciones de equipo y transferencia de conocimiento en el uso de la tecnología a poblaciones vulnerables.
- La empleabilidad social mediante pasantías de trabajo y entrenamientos que potencien las capacidades y la empleabilidad de sectores vulnerables.

### **Ambiente**

Nos proponemos un clima "en respeto al medio ambiente" por medio de:

- La correcta gestión de los residuos tecnológicos, iniciando por los propios de GBM, los de los clientes e incluso ampliarlo a la sociedad en general.
- La aplicación de prácticas ambientales que promuevan una cultura del reciclaje, de ahorro energético y de protección del recurso hídrico.

# Dimensión Social





GBM es una compañía que cree en el valor de cada uno de sus colaboradores para el alcanzar el éxito organizacional, razón por la cual, desarrolla iniciativas que promueven el bienestar integral de cada uno de sus colaboradores por medio de programas de salud, beneficios y políticas que apuntan a la mejora de la calidad de vida.

Además, incentiva el desarrollo del talento humano, gracias al proceso constante de capacitaciones y certificaciones que potencian sus destrezas y competencias y que a su vez; son evaluadas y compensadas a través de procesos justos libres de discriminación.

GBM cumple y respeta la legislación laboral vigente en cada uno de los países en que opera así como también, vela por medio de su Código de Ética, por una cultura basada en valores y principios éticos; donde no se dé espacio a prejuicios por raza, color, religión, género, edad, nacionalidad, enfermedad, discapacidad, orientación sexual o estado civil en el ambiente laboral.

Cualquiera de estas acciones que sean irrespetadas por algún colaborador, son atendidas por un Comité de Ética bajo un reglamento y proceso estándar para todos los países.

|                                                                                     |              |                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>1.373</b> | colaboradores a nivel de compañía en los países en que opera                                                                |
|  | <b>28%</b>   | de la población contratada son mujeres mientras que un 72% son hombres.                                                     |
|  | <b>53%</b>   | de la población es constituida por generación Millennials, 7% Baby Boomers y 41% Generación X.                              |
|  | <b>94%</b>   | de la población ocupa puestos no gerenciales mientras que el restante 6% asume puesto de mayor liderazgo.                   |
|  | <b>98%</b>   | de contratos fijos mientras que el 2% restante se relaciona a contratos por prácticas profesionales, temporalidades, becas. |

## Desarrollo del colaborador

Para permitir el continuo desarrollo y aprendizaje del colaborador, el área de Capital Humano cuenta con una unidad especializada de Desarrollo Organizacional (DO) con el objetivo de capitalizar el conocimiento de una forma sistemática.



Los procesos de capacitación son desarrollados de acuerdo a diversas variables como áreas de especialización, nivel organizacional y requerimientos propios de la industria que permiten procesos constantes de actualización.

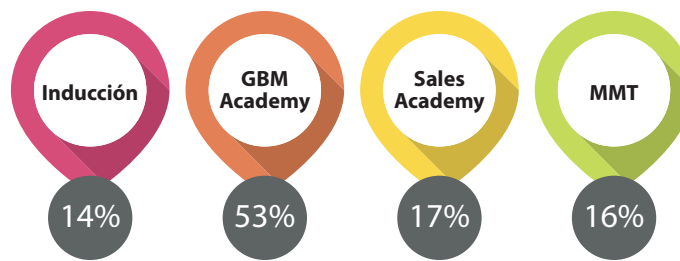
Además se han establecidos diversos programas nombrados GBM Academy que integra grupos heterogéneos de colaboradores:

- **GBM Leader y TOP Talent:** Ambas iniciativas son por períodos de un año y buscan el desarrollo profesional de colaboradores que han demostrado alto desempeño en sus gestiones con el objetivo de capacitarlos en materias de liderazgo.
- **MBT, MMT, MAT:** Programas desarrollados para el cuerpo gerencial en tres módulos: entrenamiento básico (MBT), entrenamiento medio (MMT) y entrenamiento avanzado (MAT) cuyo fin es potenciar sus habilidades en aspectos multidisciplinarios.
- **Sales Academy:** cuyo objetivo es capacitar la fuerza de ventas en un modelo consultivo.

Estas tres modalidades de capacitación, implicaron más de 31.200 horas de trabajo con más de 500 colaboradores de la compañía. Esto representa un incremento del 47% en horas de capacitación en comparación al año 2015.

Además es importante resaltar el proceso de inducción que recibe cada colaborador de GBM al ingresar, no solo para facilitar su integración a la empresa, sino para crear sentido de pertenencia y potencial de carrera en la compañía. Cada nuevo ingreso recibe 24 horas de inducción general en tres módulos que abarcan las diferentes áreas de trabajo de GBM.

En el ámbito de certificaciones, se proyectan de acuerdo a las competencias que solicita el mercado actual. Para el cierre del 2016, fueron contabilizadas un total de 482 certificaciones entre toda la población de la compañía.



**31,200+**

horas de capacitación

*\*Los datos presentados integran el trabajo desarrollado en los países de Panamá, Costa Rica, Nicaragua, Guatemala, Honduras, El Salvador y República Dominicana con cierre a diciembre 2016.*

## Compensación y beneficios.

El 100% de los salarios de GBM está sobre el mínimo de ley; y existe un proceso de revisión semestral para vigilar que dicha regla se mantenga. Los salarios son valorados según la consultora Mercer para propiciar equidad interna y externa de salarios de nuestros colaboradores.

Para GBM, la satisfacción del colaborador es un aspecto clave para el desarrollo de sus funciones por lo que en la oferta competitiva de la compañía cuenta con planes de horarios flexibles que varían de acuerdo a la posición de desempeño en la empresa, póliza de vida, seguro médico, vacaciones y licencias con o sin goce de salario.

Los colaboradores de GBM son evaluados en su desempeño con periodicidad anual. Este proceso conocido como PACE, tiene como meta que cubra al menos el 90% de la población (En el 2016 cubrió al 97%). Dicho proceso busca evaluar las áreas de desempeño del colaborador y planificar áreas de mejora y crecimiento a nivel de carrera.

Además se cuenta con el modelo de asociación solidaria en el caso de Costa Rica por medio de ASEGBM & Afines que brinda oportunidades de desarrollo social y económico al colaborador por medio su plataforma de servicios.



## Dimensión social externa: Comunidad

En relación con el foco de negocio de la compañía, GBM estableció como su principal causa corporativa desde el ámbito social, la reducción de la brecha digital.

La brecha digital se define como la separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países) que utilizan las Tecnologías de Información como parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a estas o no cuentan con el conocimiento sobre su uso.

El acceso a las tecnologías de información produce sociedades más prósperas, mayor desarrollo humano, oportunidades de empleo y otras tantas condiciones para mejora de la calidad de vida; esto nos motiva en GBM a comprometernos en colaborar con el cierre de la Brecha Digital por medio de Equipamiento y Transferencia de Conocimiento.

Nuestro foco está en lo que llamamos "sectores vulnerables", definidos como aquellos aglomerados sociales que por condiciones de pobreza, discapacidad, edad u otras particularidades son limitados en inclusión o acceso a la tecnologías.

## Equipamiento

| 2014                                                    | 2015                                                       | 2016                                                      |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <b>442 equipos</b><br>19 instituciones<br><b>\$90K*</b> | <b>1.182 equipos</b><br>81 instituciones<br><b>\$211K*</b> | <b>1.367 equipos</b><br>72 instituciones<br><b>\$88K*</b> |

Para el año 2016, el equipamiento a instituciones, ONG's y poblaciones en sectores vulnerables, nuevamente se convirtió en una acción prioritaria para la compañía; abarcando poblaciones que anteriormente no contaban con acceso a la tecnología.

En cifras, 1.367 equipos entre iPads y computadoras (equivalente a una inversión de USD \$88.850), fueron donados a un total de 72 instituciones; lo cual nos permite impactar de forma directa a más 88.850 personas de diferentes sectores.

Destaca en esta donación, la iniciativa de GBM Costa Rica "Un gol por la educación", la cual permitió entregar un total de 897 unidades de equipo desde su lanzamiento en el 2015 y que además por su impacto social, fue ganadora del reconocimiento a la "Co Responsabilidad Social Empresarial" por parte del OEI y el Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica en el año 2015.

## Voluntariado corporativo

| 2014             | 2015               | 2016               |
|------------------|--------------------|--------------------|
| <b>384 HORAS</b> | <b>1.268 HORAS</b> | <b>2.857 HORAS</b> |

No solo dotar de equipos tecnológicos a poblaciones vulnerables se convierte en la clave para la reducción de la brecha digital sino también, transferir el conocimiento que cierre las barreras de familiarización con la tecnología y su aprovechamiento a quienes no habían tenido relación con estos implementos.

El voluntariado corporativo abarcó durante el 2016, 2.857 horas que fueron invertidas en transferencia de conocimiento por medio de capacitaciones relacionadas al uso de redes sociales, programas de Office como Word y Excel además del internet.



Gracias a estas horas, cerca de 300 personas se beneficiaron en un total de 15 instituciones que fueron apoyadas, entre ellas el Proyecto de Inclusión de Personas con Discapacidad Intelectual en la Educación Superior de la Universidad de Costa Rica (PROIN), el programa de sordomudos en República Dominicana y el Instituto Panameño de Habilitación Especial (IPHE) en Panamá.

### Empleabilidad

En el marco del beneficio social, GBM establece un programa de empleabilidad para apoyar a jóvenes de poblaciones vulnerables a tener su primera experiencia laboral, ser mejores candidatos ante el mercado y potenciar sus habilidades en la compañía.

Países como Panamá, Costa Rica y República Dominicana, mantienen el programa de becas de empleabilidad a lo largo del año lo que ha permitido otorgar un total de 9 becas/pasantías (correspondiente a 39 meses de trabajo) durante el 2016 entre jóvenes de instituciones de ayuda social como Aldeas SOS en Costa Rica y el programa Padrino Empresario de Panamá.

### Otras iniciativas

Otras acciones dentro del marco social incluye la donación filantrópica de un total de USD \$10.000 al patrocinio del Congreso Centroamericano sobre personas con Síndrome de Down en Costa Rica, USD \$7.000 al programa "Migratón" de Honduras, USD \$76.0000 a la Asociación Pro Niños Quemados en Nicaragua (APROQUEN), entre otras iniciativas.

| País                 | 2015            |                                 |                                             | 2016            |                                 |                                             |
|----------------------|-----------------|---------------------------------|---------------------------------------------|-----------------|---------------------------------|---------------------------------------------|
|                      | Equipos donados | Valor Aprox USD \$ Equipamiento | Instituciones beneficiadas por equipamiento | Equipos donados | Valor Aprox USD \$ Equipamiento | Instituciones beneficiadas por equipamiento |
| Panamá               | 332             | 66.400                          | 14                                          | 34              | 3.400                           | 3                                           |
| Costa Rica           | 415             | 55.700                          | 26                                          | 897             | 44.850                          | 39                                          |
| Nicaragua            | 90              | 18.000                          | 12                                          | 2               | 200                             | 2                                           |
| El Salvador          | 62              | 12.400                          | 5                                           | 38              | 3.800                           | 3                                           |
| Honduras             | 87              | 17.400                          | 9                                           | 237             | 23.700                          | 13                                          |
| Guatemala            | 43              | 8.600                           | 3                                           | -               | -                               | -                                           |
| República Dominicana | 153             | 31.000                          | 12                                          | 159             | 12.900                          | 12                                          |
| TOTAL                | 1182            | 209.500                         | 81                                          | 1367            | 88.850                          | 72                                          |

# Dimensión Ambiental





Dentro del marco de acción ambiental, GBM establece como su causa corporativa la gestión de residuos electrónicos con la finalidad de reducir el impacto que tienen estos en el ambiente.

Esta práctica que busca desligar de los desechos comunes estos implementos de manejo especial, aún se despliega paulatinamente en los países de la región centroamericana siendo Costa Rica, Honduras y Panamá quienes adoptaron la iniciativa antes del 2015 y El Salvador quien se incorpora en el 2016.

En materia de residuos electrónicos, durante el 2016 se lograron separar del flujo regular de la basura, 15,4 toneladas de recursos tecnológicos (correspondientes a 15.389 kgs) gracias a las campañas de concientización y recolección implementadas por Costa Rica, Panamá y El Salvador. Todo esto, basado en las certificaciones generadas por cada una de las unidades de cumplimiento que apoyan a estos países en la gestión de desechos, entre ellas ASEQUIRE por Costa Rica, Recicla Panamá y Electronic & Metal Recycling S.A de El Salvador.

| 2014                | 2015                    | 2016                    |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|
| <b>7.2</b>          | <b>15.6</b>             | <b>15.4</b>             |
| TONELADAS<br>CR-PAN | TONELADAS<br>CR-PAN-HON | TONELADAS<br>CR-PAN-SAL |



## Prácticas Ambientales

Para el cierre del 2016, GBM lanzó una iniciativa que permitirá llevar un control de indicadores en cuanto a consumo eléctrico, hídrico y la gestión del reciclaje en las diferentes oficinas, tanto de desechos comunes como de manejo especial.

Esta medición de reporte mensual, permitirá fomentar mejores prácticas de ahorro y conciencia ambiental, mismas que actualmente se mantienen activas mediante rotulación en puntos clave de las oficinas y la colocación de recipientes debidamente señalados y categorizados para la separación de desechos.

| País                 | Kilogramos<br>Reciclaje<br>Desechos<br>Electrónicos<br>2015 | Kilogramos<br>Reciclaje<br>Desechos<br>Electrónicos<br>2016 |
|----------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Costa Rica           | 9.132                                                       | 10.159,50                                                   |
| El Salvador          | -                                                           | 3.077                                                       |
| Guatemala            | -                                                           | -                                                           |
| Honduras             | 3.263                                                       | -                                                           |
| Nicaragua            | -                                                           | -                                                           |
| Panamá               | 3.271                                                       | 2.152,50                                                    |
| República Dominicana | -                                                           | -                                                           |
| TOTAL                | 15.666                                                      | 15.389                                                      |

## Beneficiarios

A continuación se muestra el listado de las instituciones, ONG's y proyectos que fueron beneficiados con las iniciativas de RSC generadas por GBM:

Iglesia el Renuevo, Youth Speak Forum, Congreso Centroamericano sobre Síndrome de Down, Escuela de Sordomudos, Federación Dominicana de Voleiball, Fundación Ramí, Fundación Infantil Ronald McDonald, Hospital Mario Catarino, Migratón 2016, APROQUEN, INCAE, Smarty Ants, Hospital Metropolitano Vivian Pellas, CANATUR, Fundación de fútbol de Costa del Este, Hermano León, Cruz Verde Salvadoreña, Fundación Juda, Orden de Malta, Asociación Pro Hogar Permanente de Parálisis Cerebral, Centro Educativo Prof. Lidia Mariana Lara, Departamento Canino Búsqueda y Rescate, Canillitas con Don Bosco, Centro Sopeña (Parroquia Santísima Trinidad), Fundación para el Desarrollo Comunitario Save the Children, Escuela Madre Mazzarello, Canónigos Regulares de Letrán, Fundación Agrolíbano para Escuela Agrícola Luis Landa, Asociación Mujeres en las Artes para escuelas públicas, Fundación Almo, Escuela República de Francia, Convenio AHIBA – Infop, Institución Salesiano San Miguel, Fundación Profuturo – CHIMINIKE, Instituto Experimental La Salle, The Mayan School, Centro Esperanza Familiar Buckner, Fundación Honduras Investiga, Fundación Al Andalus para el Bienestar Social, Fundación Hondureña para la Educación( FUHHEI), San Francisco F.C. (Equipo de Fútbol), Escuela del Buen Pastor (Escuela ubicada en la Provincia de Chiriquí), IPHE (Instituto Panameño de Habilitación Especial), Programa Padrino Empresario, Universidad Centroamericana (UCA), Comunidad El Zonte, Comunidad El Taquillo, Recicla Panamá, Aldeas SOS, ASEGIRE, UNESCO (Empleabilidad para personas con discapacidad), PROIN, Liceo de Alajuelita, Escuela Guachipelín, Escuela Barrio Lourdes, Escuela San Francisco de San Isidro, Escuela Santo Tomás, Casa de los Niños, Seminario San Clemente, Asociación Excelencia Familiar, Departamento de Educación Especial, Escuela Pedro Aguirre Cerdas, Asociación Niño con Cariño, Asociación Roblealto, Centro Educativo El Carmelo, Escuela Castilla, Escuela Cristóbal Colón, Hogar Madre Berta Acuña Ruiz, Hogar Casa Luz, Hogar Siembra, Hogar Casa de Pan, Escuela Republica de Haití, Asociación Vicentina de Escazú, Asociación Hijos de Nuestra Señora de Los Desamparados Hogar Magdala, Asociación Hogar de Ancianos San Miguel de Desamparados, Asociación Albergue de Rehabilitación al Alcohólico Adulto Mayor Indigente, Unidad Pedagógica Cuatro Reinas, Centro Educativo Santa Marta, Escuela San Gerardo, Escuela Sor María Romero, Colegio Técnico Profesional de Pavas, Asociación Centro Diurno Personas De La Tercera Edad, Apartotel La Sabana (Maestro en casa), Fundación Rahab, SOS Amigo, Asociación Pro Cuidado Paliativo, Escuela Cuanjiniquil, Escuela Gil tablada (El Jobo), Escuela de Enseñanza Especial, Fundación Pastoral Social Caritas, Escuela El Carmen.

## Sobre el RSC-Team

Los RSC – Team son diferentes equipos a nivel país que buscan mejorar las actividades de Responsabilidad Social Corporativa de GBM. El RSC – Team no es un departamento sino que se considera como una agrupación de mejoramiento interno y liderada a nivel de compañía por el departamento de Asuntos Corporativos.

Estos equipos son conformados por colaboradores que se ofrecen de manera voluntaria para ejecutar diferentes proyectos y generar un beneficio directo no sólo para GBM, sino también, para la comunidad y el ambiente. A continuación, el nombre y contacto de la persona encargada de cada RSC-Team en los diferentes países en que opera GBM:

| País                 | Líder                  | Contacto          |
|----------------------|------------------------|-------------------|
| Costa Rica           | Daniel Retana          | dretana@gbm.net   |
| Panamá               | Ninita Villalaz        | nvillalaz@gbm.net |
| Nicaragua            | Azucena Altamirano     | aaltamir@gbm.net  |
| Honduras             | Juan Carlos Almendarez | jalmenda@gbm.net  |
| Guatemala            | Juan Díaz              | jdiaz@gbm.net     |
| El Salvador          | Mario Urbina           | murbina@gbm.net   |
| República Dominicana | Yakayra Portes         | yportes@gbm.net   |
| Corporación          | Diana Corrales         | dcorrales@gbm.net |

## Glosario

**Brecha Digital:** Separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países) que utilizan las Tecnologías de Información como parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a estas.

**DO:** Unidad de Desarrollo Organizacional que facilita el crecimiento profesional estructurado de los colaboradores de las áreas estratégicas.

**Manos solidarias:** Iniciativas que se valen de los aportes solidarios de los colaboradores a causas no asociadas a lo corporativo que tienen un impacto en lo social y donde los colaboradores se unen voluntariamente y desde lo personal para hacer de esa iniciativa una con mayor alcance.

**Managed Services:** Unidad de negocio de GBM que promueve en los clientes, servicios gestionados como servicios de Data Center, Outsourcing, aprovisionamiento y gestión de equipos de cómputo.

**PACE** (Performance Appraisal & Career Enhancement): Actividad de evaluación de desempeño y planificación de áreas de mejora y carrera, efectuada a todos los colaboradores anualmente.

**RSC-Team:** Equipos de mejoramiento internos que coordinan la ejecución de las actividades de responsabilidad social corporativa de GBM.



rsc.team

