



2023

{ **RESPONSABILIDAD**
SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD ... //



INFORME
ANUAL



ÍNDICE

Acerca del informe	3		
Mensaje de presidencia	4		
Logros destacados 2023	6		
 Somos GBM			
Nuestro propósito y compromiso	8		
Diamante de la responsabilidad, misión y visión	9		
Nuestra historia	10		
Valores	11		
Soluciones de mercado	12		
Somos GBM Cloud	13		
Nuestros socios comerciales	14		
Nuestra operación	15		
Estructura general	16		
Gerencias	17		
Ética y anticorrupción	18		
 Huella social interna			
Perfil de los colaboradores	20		
Seguridad y salud ocupacional	22		
Women Inspiring	23		
Somos un buen lugar para trabajar	24		
GBM University	25		
Top Talent	26		
Cultura de feedback	27		
Liderazgo	28		
 Huella social externa			
Programa técnico RSS		30	
Tecnología en la formación hotelera		32	
Donación de equipo		33	
Voluntariado		34	
Organizaciones beneficiadas		37	
Huellas en nuestras comunidades		39	
Alianza estratégicas		40	
 Dimensión ambiental			
Gestión ambiental		42	
Consumo de agua		43	
Consumo de electricidad		44	
Consumo de papel		46	
Residuos electrónicos		47	
Certificaciones ambientales		49	
 Dimensión económica			
Un año sin precedentes		51	
Reconocimientos		53	
Certificaciones		55	
Equipo a cargo del informe		57	
RSS Teams		58	

Acerca del informe

Como empresa de tecnología que se desempeña en una región tan dinámica, somos conscientes de la importancia de la labor conjunta del sector empresarial para impulsar y liderar cambios positivos.

De parte de GBM este compromiso se basa no solo en la innovación tecnológica que podemos ofrecer como parte de nuestra cartera comercial sino también en nuestra disposición a promover un modelo sostenible que abarque los ámbitos sociales, ambientales y de gobernanza, que son necesarios en la actualidad.

Siendo congruentes con este actuar para toda nuestra organización es un gusto presentar este informe de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de GBM, en busca de continuar con el modelo de transparencia y rendición de cuentas a nuestras partes interesadas. De esta forma damos a conocer los avances en los ámbitos mencionados previamente.

El presente informe marca el inicio de un camino más detallado en temas de sostenibilidad para GBM. En el pasado se publicaron informes; sin embargo, ahora se busca iniciar con procesos de identificación de temas materiales por lo que el 2023 ha sido un momento clave para iniciar con una línea base sólida.

Si desea obtener más información, le invitamos a ponerse en contacto con nuestra área de Comunicaciones y Asuntos Corporativos. Estaremos a su disposición de responder a las consultas a través del correo electrónico: coffice@gbm.net



Mensaje de presidencia

Es un placer compartir con todos ustedes el recorrido de nuestra GBM durante el 2023. Cada diciembre celebramos con gran entusiasmo el aniversario de esta organización, que con orgullo es lo que es gracias a su gente. 32 años se dicen fácil, pero sabemos que es un camino lleno de retos y aprendizajes donde el crecimiento nos ha acompañado en todo momento.

Este crecimiento no es casualidad. En 2023, International Data Corporation (IDC) nos reconoció por 14 años consecutivos como líderes en servicios de tecnología, según su estudio de mercado para el sector TI en Centroamérica y el Caribe. Nuestra visión del mercado tecnológico en la región es clara: nuestros países continúan avanzando rápidamente en la adopción de nuevos modelos de consumo de tecnología, propiciando la innovación y la implementación de más soluciones basadas en inteligencia artificial y software, entre otras.

En GBM somos conscientes de que mantenerse a la vanguardia en un entorno tan dinámico es un desafío; sin embargo, es lo que nos motiva a trabajar no solo en ofrecer un servicio de alta calidad, sino también en cumplir nuestro propósito: construir un futuro mejor para todos.

A lo largo de este informe, podrán conocer en detalle la visión del camino que nos hemos trazado en la organización, donde la prioridad es trabajar para impulsar una sociedad conectada. Día a día, trabajamos con consciencia y compromiso para hacer esto una realidad.



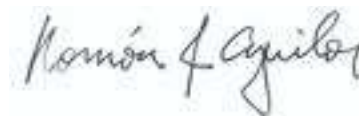
Ramón Aguilar
CEO y Presidente

Como empresa líder, también tenemos la responsabilidad de ayudar a los jóvenes de escasos recursos a superarse mediante el uso de la tecnología. Creemos firmemente que la educación tecnológica es un motor crucial para el desarrollo personal y profesional. Por eso, apoyamos diversas iniciativas que proporcionan a estos jóvenes las herramientas y conocimientos necesarios para prosperar en un mundo cada vez más digital, ejemplo de esto son nuestros programas con Sor María Romero y la Fundación FundaVida.

El 2023 ha estado marcado por importantes avances en materia ambiental, donde hemos comenzado a trabajar con mayor detalle en la transparencia de nuestra operación y su impacto.

A nivel social, continuamos enfocados en una meta clara: contribuir a la reducción de la brecha digital y aumentar la participación de las mujeres en áreas STEM. Estas bases las fortalecemos día a día con iniciativas clave como nuestro Programa Técnico, del cual podrán conocer más a fondo más adelante.

Me siento muy orgulloso de los pasos que damos, porque cada uno de ellos cuenta con el compromiso de toda la familia GBM, quienes viven cada día con confianza, coraje, disciplina y transparencia, permitiendo crear un mejor lugar para trabajar y un futuro sostenible para todos.





SOMOS GBM



Nuestro propósito

En GBM tenemos un propósito muy claro: **construir un futuro mejor para todos.**

Creemos que la tecnología, las soluciones innovadoras y el talento humano son las herramientas que necesitamos para lograrlo. **Nos apasiona el sueño digital de una sociedad conectada y trabajamos con consciencia y compromiso para hacerlo realidad.**

Somos **un motor de cambio positivo en el mundo**, estamos **construyendo el futuro digital**, con la idea de que cada proyecto que emprendemos tenga un impacto positivo en las personas.

Nuestro compromiso

El liderazgo de GBM como proveedor de servicios de TI en la región de Centroamérica y Caribe desde el 2009, es un referente del compromiso de la compañía por innovar e implementar mejoras constantes en sus diferentes campos de acción; incluyendo el accionar socialmente responsable.

A partir del año 2014, basándose en el modelo del “Diamante de la Responsabilidad” del Grupo Pellas, GBM establece su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, contemplando a la tecnología como el principal motor de cambio en todos los ejes de esta materia.

Diamante de la responsabilidad



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.

Nuestra **HISTORIA** A TRAVÉS DE LOS AÑOS



ANIVERSARIO GBM

En el 2023 celebramos **32 años** siendo el aliado confiable que brinda soluciones de TI a empresas en toda la región

Valores

Confiabilidad

Ser honestos, íntegros y leales, ejecutando nuestros compromisos con alta calidad, precisión y puntualidad.

Disciplina

Observancia y cumplimiento de las reglas y compromisos.

Transparencia

Ser claro, evidente, sin duda ni ambigüedad.

Coraje

Sinónimo de atrevimiento. Ser los más genuinos, persistentes y productivos.



Nuestras SOLUCIONES DE MERCADO

Subcontractación y servicios

Servicios Outsourcing

- Operaciones de TI
 - Mesa de ayuda
 - COE
 - CON
- Lugar de trabajo y servicios gestionados
- Operaciones inteligentes
- Servicios del centro de datos
- Servicios en la nube

Hardware, Software y servicios de consultoría

- Implementación
- Mantenimiento
- Apoyo

Transformación digital

Infraestructura

- Alta disponibilidad
- Nube híbrida
- SDN y borde
- Colaboración
- Telefonía y telepresencia
- Movilidad e internet de las cosas
- Servidores y almacenamiento
- Venta al por menor y sistemas personales

Digital Solutions

- Innovación digital
- Aplicaciones de software
- Business intelligence, análisis e inteligencia artificial
- Automatización
- Plataformas digitales
- Soluciones de negocios
- Centro de innovación

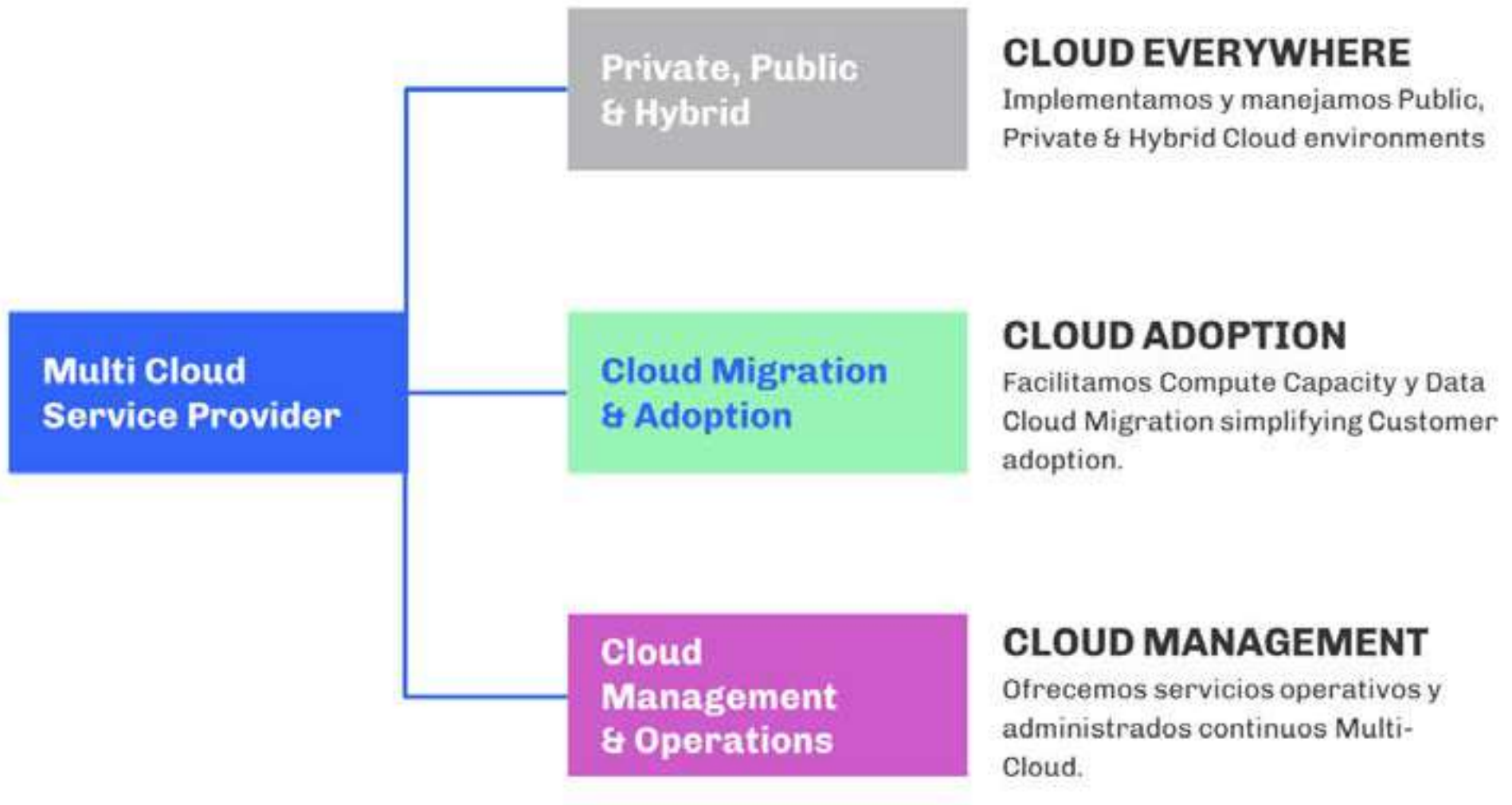
Consultoría

- Soluciones industriales
- ERP SAP / 4Hana y Business One
- CRM
- BI
- Gestión de capital humano (factores de éxito)

Ciberseguridad

- SOC
- Soluciones

Somos *GBM CLOUD*



Nuestros socios comerciales



Lexmark™



Microsoft

NUTANIX



Red Hat



vmware®

Nuestra operación



Costa Rica: Centro de Servicio en Barrio México, San José. Centro de Datos, Guatuso, Alajuela y Centro de Datos, Avenida 10, San José.

Panamá: Oficina y bodega local, Parque Sur, Ciudad de Panamá. Centro de Datos en Ciudad del Saber y Centro de Datos en Herrera.

Estructura general

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

El Sr. Carlos Pellas Chamorro, Presidente de este grupo, es la máxima figura en la Junta Directiva de GBM. La Junta Directiva es el órgano que constituye el enlace entre la organización y sus accionistas y es la responsable de la estrategia, de la gestión de riesgos, de la solidez financiera y solvencia, de la organización interna y de la estructura de Gobierno Corporativo de la Compañía.

A nivel organizacional, GBM cuenta con un Presidente y CEO, el Sr. Ramón Aguilar, quien reporta directamente a la Junta Directiva.

Ramón Aguilar

CEO y Presidente
San José, Costa Rica



Alta dirección

Gabriela Gutiérrez

Directora Financiera
San José, Costa Rica



María Teresa Castro

Directora de Management Services
San José, Costa Rica



René Van Hoorde

Director de Services & Customer Success
Ciudad de Panamá, Panamá



Gerencias país

- Maximiliano Papescu, Gerente General GBM Guatemala.
- Rubén Rivera, Gerente General GBM Costa Rica.
- Danilo Chamorro, Gerente General GBM Nicaragua.
- Marielos Molina, Gerente General GBM Miami Direct.
- Fantina Andino, Gerente General GBM El Salvador.
- Juan Carlos Almendares, Gerente General GBM Honduras.
- Gustavo Pascal, Gerente General GBM República Dominicana.
- Tomás Herrera, Gerente General GBM Panamá.



Gerencias LoB



- Douglas Giménez, Gerente General Consulting.
- Fernando Jurado, Business Development Manager.
- Marielos Molina, Gerente General Technology Platforms.
- Gabriel Carmona, Gerente General Outsourcing.
- Marcial Sáurez, Gerente General Digital Solutions.

Ética y anticorrupción

Con el objetivo de promover las mejores prácticas comerciales, tanto de parte de la empresa como de colaboradores en GBM creamos un código de ética de acatamiento obligatorio para todos nuestros GBMers. Este reglamento, junto a nuestros valores son aplicables a terceros como lo son proveedores, socios, contratistas.

En GBM contamos con un Comité de Ética para resolver la admisibilidad o no de denuncias presentadas por los colaboradores de GBM, y cumplir con todas las etapas para dar curso a una denuncia.

El comité de ética lo integran la gerencia regional de capital humano, auditoría y la persona que desempeñe el cargo de abogado corporativo.

Otra de las funciones más importantes que tiene este comité es velar porque se establezcan mecanismos de debida diligencia para tramitar las denuncias acerca del incumplimiento de lo que dispone el Código de Ética.

Cualquier persona colaboradora o tercera relacionada con la organización, tiene derecho a entablar una denuncia. Para ello GBM pone a disposición diferentes canales de comunicación para recepción de denuncias:

Formulario web: <https://denuncias-gbm.mira.cr>

Correo electrónico: etica@gbm.net

Central telefónica: (506) 2504-4500

Personalmente la persona puede presentarse ante cualquiera de los miembros del comité.

Las denuncias pueden ser anónimas y dicho comité tiene un plazo de cinco (5) días hábiles para notificar si su denuncia es admisible o no y tiene veinte (20) días hábiles para emitir una resolución del caso.

Escanee el código QR y acceda a nuestro Código de ética en línea:



3

registros de denuncias
a nivel regional

100%

registros de de los casos
atendidos bajo el debido proceso
denuncias a nivel regional



DIMENSIÓN SOCIAL
HUELLA SOCIAL INTERNA

Perfil de colaboradores

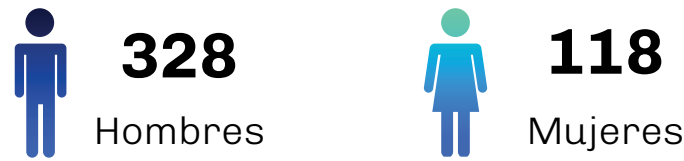
Con presencia en los diversos países de Centroamérica, Caribe, Colombia y Estados Unidos (Miami), para el 2023 contamos con un total de 2255 colaboradores. Del total de colaboradores 651 son mujeres y 1604 son hombres.

Cantidad de personas colaboradoras por país

País	Cantidad de mujeres	Cantidad de hombres	Total
Colombia	69	230	299
Corporación	158	215	373
Costa Rica	102	238	340
El Salvador	113	294	407
Guatemala	39	215	254
Honduras	35	79	114
Nicaragua	17	85	102
Panamá	65	140	205
República Dominicana	52	108	160
Total	651	1604	2255

En el 2023 se contrató un total de 446 personas, tomando en consideración reemplazos y plazas nuevas. A continuación se detalla la cantidad de contrataciones generales y por puestos de liderazgo:

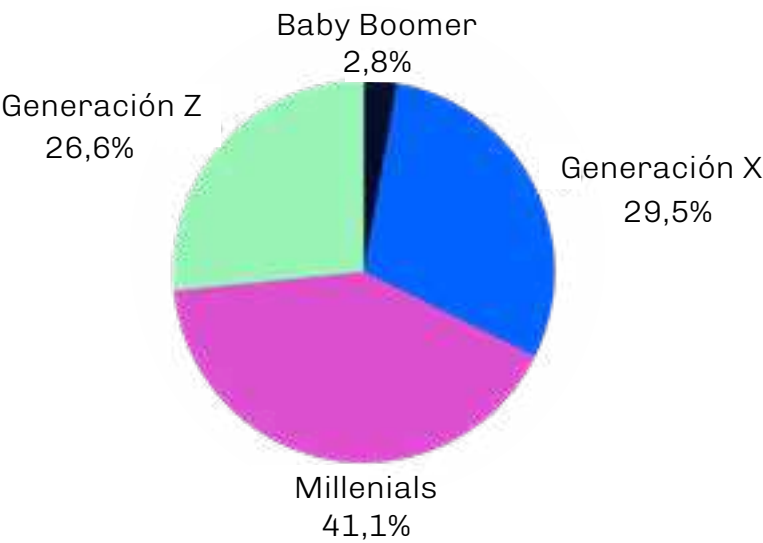
Contrataciones 2023



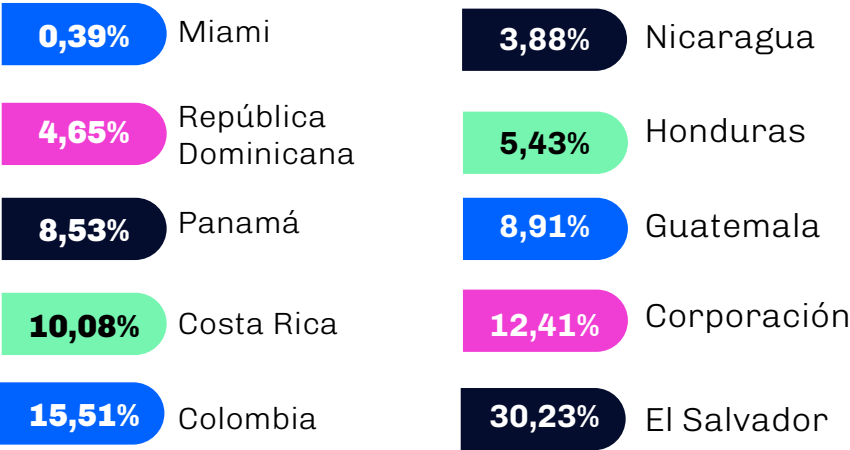
Contrataciones en puestos de liderazgo en 2023



Distribución generacional



En el 2023, la tasa de rotación fue de un 11,44% de los cuales un 24,81% corresponde a mujeres y un 75,19% a hombres. A continuación se detalla la distribución por país:



Seguridad y salud ocupacional



En GBM la seguridad y salud ocupacional se abordan mediante un Sistema de Gestión con procedimientos y políticas definidas.

Contamos con un programa de salud ocupacional que ofrece capacitación continua a todos nuestros GBMers. A continuación el detalle de las iniciativas realizadas en 2023:

2977
participantes

318

Prevención y cuidado
ante enfermedades crónicas.

196

Taller: Plan de
emergencias en casa

284

La jubilación no
se improvisa

313

Atrapado por
el tiempo

274

Beneficios de la
salud microbiana

328

La salud mental
es interés de todos

650

Salud Física

250

Previniendo el
cáncer de mama

364

Prevención del agotamiento
en las personas cuidadoras

Campañas:

Prevención del cáncer de mama

Prevención del cáncer de próstata

Cuidados en época festiva

En materia de accidentes laborales, en 2023 solo se registraron 8 accidentes en Costa Rica, de los cuales 5 corresponden a hombres y 3 a mujeres.

Women Inspiring

En GBM nos hemos preocupado por impulsar de manera directa la participación de la mujer en la industria tecnológica. Contamos con mujeres en todos los niveles y roles de la compañía, puestos técnicos, comerciales y administrativos o de liderazgo, donde en el caso de la alta dirección el 50% de participantes es personal femenino.

Con la intención de reforzar una cultura de equidad en cuanto al posicionamiento del rol de la mujer en el ambiente laboral se desarrolló el programa llamado "Women Inspiring".

Este programa nace en 2022 con la participación de más de 550 mujeres y ofrece herramientas para un posicionamiento asertivo en un mundo corporativo moderno, donde los sesgos y creencias limitantes sean derribados y que de manera empática puedan afrontar los retos organizacionales y sentirse seguras con la convicción de que, desde el autoconocimiento y el amor propio, sus aportes son respetados y valorados.

Actualmente todas las mujeres que forman parte de GBM reciben información de valor creada como parte del programa, el mismo posee una visión regional y posteriormente se da un despliegue en cada país, donde se pueden llevar a cabo iniciativas presenciales por la facilidad de reunión en las diversas oficinas.

Gestión del programa y resultados

Este programa tiene 2 enfoques: inspirar a través de casos de éxito y capacitar en temas de equidad e inclusión, siempre abierto para cualquier colaborador o colaboradora de la organización.

Adicional a esta iniciativa Women Inspiring es clave en el Programa Técnico de Responsabilidad Social de GBM que se detalla en el eje externo de este apartado.

321 participantes - Webinar: La historia de Diana Valerín, GBMer seleccionada como una de las mujeres en hacer el primer salto desde la estratósfera.

Nuestras GBMers, son mujeres inspiradoras, empoderadas, entusiastas; mujeres que con su experiencia y enseñanza siempre marcan de manera positiva la vida de los demás.



Diana Valerín, GBM SW Specialist

Somos un buen lugar para trabajar para todos

En 2023 GBM hemos sido certificados como un gran lugar para trabajar, según Great Place to Work® Institute, en todos los países donde operamos. Esta certificación se basa en una evaluación de clima organizacional a todos los colaboradores, quienes califican su experiencia como profesionales inmersos en la cultura GBMer.

La evaluación realizada por cada uno de los colaboradores de GBM contempla su percepción tanto de su líder directo y equipo de trabajo, como de la organización como un todo, brindando así una opinión mucho más detallada de su experiencia en GBM.



En GBM la mayoría de nuestros colaboradores indican que su motivo de permanencia en la organización se debe a la estabilidad y las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.

8 de cada 10

colaboradores consideran que GBM es un excelente lugar para trabajar.

1622

participantes en la evaluación.

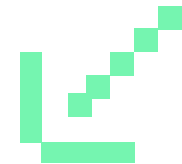
100%

de las operaciones de GBM fueron certificadas.

2%

Incremento en el índice de confianza de los colaboradores con respecto a la evaluación anterior.

Al obtener los resultados de esta evaluación de clima, el equipo de Human Capital de GBM se compromete a analizar y compartir con todos los colaboradores los resultados obtenidos. De esta forma aseguramos la transparencia del manejo de la información y además, definimos en conjunto con todos los colaboradores los planes de acción para mejorar como una sola organización.



GBM University

Manteniendo un compromiso con el crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores, en GBM contamos con GBM University, una plataforma que busca formar talento como entidad educativa interna que ofrece contenido de valor.

GBM University fue creado especialmente para que los colaboradores en etapas iniciales de desarrollo profesional tengan a su disposición nuevas oportunidades de aprendizaje que les permita avanzar y crecer.



cursos de mayor consumo

1

CERTIFICACIÓN 4B FOR BEYOND

Dedicada al autodesarrollo personal de cada colaborador para maximizar su potencial de acuerdo a sus fortalezas y eliminar subjetividad en evaluaciones a través de un test psicométrico. Cuenta con **1681 participantes** desde su inicio en 2022.

2

CULTURA DE FEEDBACK

Programa que aporta y fortalece las conductas y habilidades para aprender a dar y recibir feedback entre colaboradores para construir la confianza mutua. Cuenta con **659 participantes** desde su concepción en 2022.

3

FINANZAS SALUDABLES

Programa educativo que promueve la salud financiera de los colaboradores de una forma fácil y sencilla. Cuenta con 295 participantes desde su inicio en 2022.

1949

personas participantes en GBM University

400

cursos activos

20

cursos inactivos

En el siguiente cuadro se refleja la participación de los colaboradores por países:

Total de participantes en GBM University durante el año 2023

15	Miami	80	Nicaragua
110	Honduras	147	República Dominicana
192	Panamá	200	Colombia
244	Guatemala	300	El Salvador
320	Costa Rica	341	Corporación

Top Talent

Este programa ha sido creado para los colaboradores sobresalientes con actitud positiva y excelente desempeño.

Buscamos potenciar las competencias del mejor talento de nuestros equipos donde el reconocimiento que reciben los colaboradores al ser nombrados Top Talent, se convierten en un referente dentro de la organización y un modelo a seguir para otros.

El programa se basa en el desarrollo de aquellas competencias más innovadoras o demandantes en el contexto actual, respondiendo a la estrategia de la compañía.

7

países participantes
en el programa

182

personas participantes de
toda la región



61

mujeres participantes



121

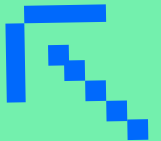
hombres participantes

2184

horas de capacitación

En GBM nos caracterizamos por el genuino interés en el crecimiento personal y profesional de cada una de nuestras personas colaboradoras.

Cada GBMer es el bien más valioso que tenemos y por ende, nuestra prioridad.



Cultura de feedback

En GBM fomentamos la realimentación a todo nivel de la organización, es decir, entre colaboradores, en espacios de colaboradores y gerentes, y entre gerentes y sus pares.

A través de nuestro programa Cultura de feedback buscamos fomentar la comunicación bidireccional busca generar un proceso de comunicación efectivo y de esa manera extender la confianza, así todos los colaboradores tienen el derecho a dar feedback a otra persona sin importar su posición dentro del organigrama de la empresa.

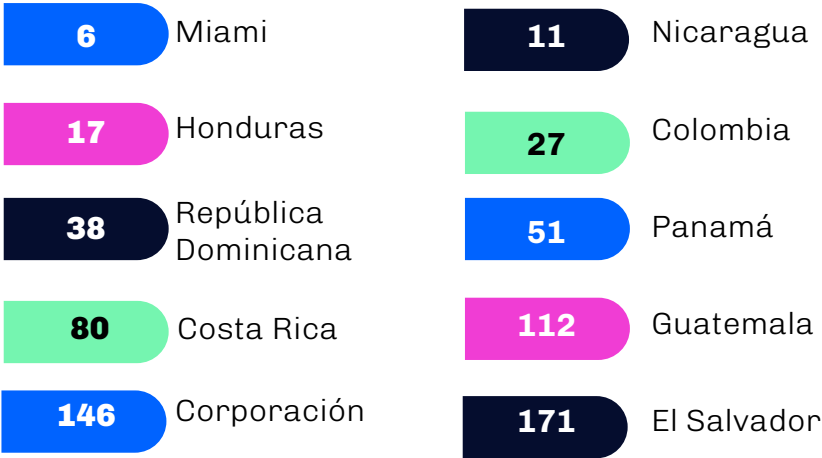
Dotamos a las personas de las habilidades técnicas que les permitan recibir y a la vez, dar feedback de calidad y acertado.

Este programa brinda una certificación a cada colaborador una vez que se ha completado el proceso educativo a través de GBM University, que se encuentra disponible de manera abierta y continua para todas las personas sin excepción alguna.

Esta certificación es voluntaria para nuestros GBMers e inició en enero del 2022.



Total de participantes en el programa Cultura de feedback durante el año 2023



Liderazgo

En GBM hemos desarrollado programas de alto nivel dirigidos a gerentes de la organización que se pueden encontrar en diferentes fases de su desarrollo de crecimiento y conocimiento. La ejecución de estos programas se lleva a cabo según la planeación estratégica del área de Human Capital de GBM.

Management Basic Training

Entrenamiento dedicado a brindar herramientas de gestión que todo nuevo líder, independientemente del nivel, debe conocer para asegurar un adecuado liderazgo en GBM.

102 líderes capacitados	30 mujeres capacitadas	72 hombres capacitados
84 horas de capacitación	16 sesiones virtuales	2 sesiones presenciales de 1 semana cada una, en Guatemala



Management Medium Training

Diseñamos este programa para guiar a los líderes en la gestión de sus emociones y brindar herramientas de coaching, feedback y escucha activa para que puedan ser aplicados en su día a día con sus equipos de trabajo.

47 líderes capacitados	14 mujeres capacitadas	1 sesión presencial de 1 semana, en Guatemala
24 horas de capacitación	33 hombres capacitados	



Management Advanced Training

El principal objetivo es fortalecer las habilidades de liderazgo estratégico, de planeación y alta ejecución con una visión global del negocio. En 2023 no se llevaron a cabo sesiones de MAT ya que el ciclo de capacitaciones inicia con MBT.





DIMENSIÓN SOCIAL

HUELLA SOCIAL EXTERNA

Programa técnico de RSS

En GBM parte de nuestro propósito es que nos apasiona el sueño digital de una sociedad conectada y trabajamos con consciencia y compromiso para hacerlo realidad. Por eso creamos y apoyamos diversos programas que buscan impactar de forma positiva la vida de jóvenes y adultos al hacerlos partícipes del mundo tecnológico.

En busca de disminuir la brecha digital e incrementar la participación de la mujer en áreas STEAM, en GBM hemos desarrollado un modelo educativo en alianza con una institución u organización sin fines de lucro con el que llegamos a un grupo de mujeres que inician un nuevo camino personal y profesional basado en la estabilidad emocional y económica, asegurando un futuro digno y merecido. Este plan piloto inició en Costa Rica en el 2022 y se mantiene vigente a la fecha.

Gestión y resultados

Proceso de formación:

- 1** Estudiantes reciben capacitación diaria por 3 meses en temas de tecnología.
- 2** Estudiantes inician práctica profesional de 6 meses en GBM o en las instalaciones de un aliado estratégico del programa.
- 3** Participación en procesos de reclutamiento y selección en GBM o aliado estratégico para optar por puestos regulares.

I generación

Agosto 2022 a mayo 2023

10

estudiantes
matriculadas

6

graduadas del
programa

100%

de empleabilidad en
GBM Costa Rica

4

GBMers voluntarios

20

horas de voluntariado





En GBM nos llena de orgullo ver el crecimiento personal y profesional de cada una de las participantes de esta iniciativa.

II generación

Agosto 2023 a junio 2024

10

estudiantes
matriculadas

8

graduadas del
programa

26

GBMers voluntarios

118,5

horas de voluntariado

25%

de contratación a la
fecha de publicación de
este informe

Aliados estratégicos:

ufinet



Compromiso: En GBM nos hemos comprometido con la ampliación de este programa a nivel regional en los próximos años, buscando ofrecer más y mejores oportunidades a jóvenes de los países donde operamos.

Tecnología en la formación hotelera

GBM forma parte activa, desde hace 2 años, del grupo de profesores voluntarios para el Curso de Formación Hotelera que se imparte a mujeres en la Casa de María Auxiliadora - Obras Sociales Sor María Romero, ubicada en Barrio Don Bosco.

El curso está dividido en diferentes módulos, como: servicio al cliente, inglés, cómputo, cocina, manipulación de alimentos, formación bíblica, ética y moral, entre otros. Nuestro equipo de voluntarios está a cargo de impartir los cursos correspondientes al módulo de cómputo, con el objetivo de brindar las herramientas y conocimiento básico necesario para que las estudiantes puedan desenvolverse en el mundo laboral del sector hotelero.

2

generaciones
graduadas

23

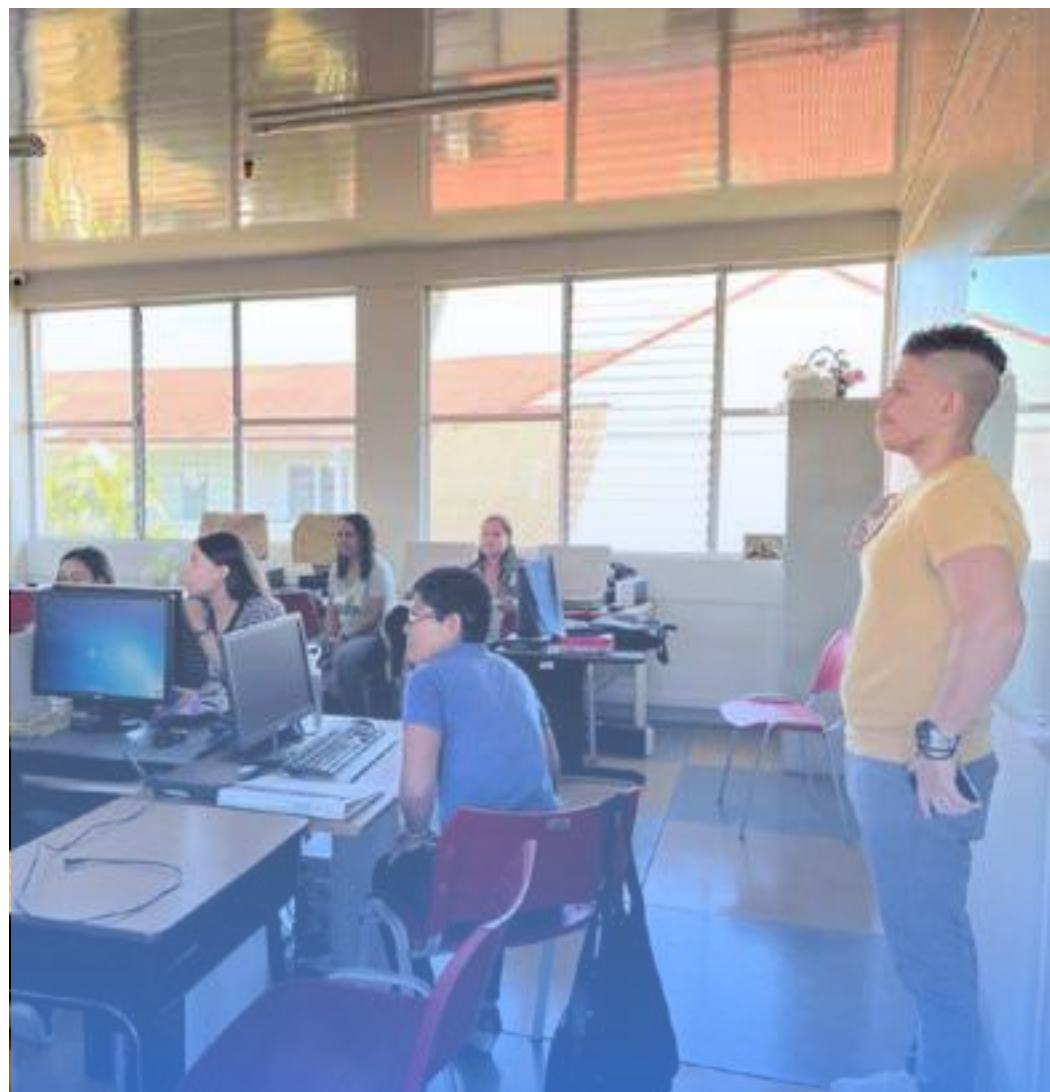
estudiantes
beneficiadas

4

GBMers voluntarios

48

horas de voluntariado



Donación de equipo

En busca de dar pasos claros en el proceso de reducción de la brecha digital en GBM nos hemos preocupado facilitar equipos informáticos, a través de donaciones, para centros educativos e instituciones no gubernamentales de zonas vulnerables o alejadas de las grandes áreas metropolitanas de los países donde operamos.

Gestión y resultados

Para canalizar las donaciones en GBM contamos con políticas y procesos establecidos que se accionan con el apoyo de los miembros del RSS - Team, en cada uno de nuestros sites. Esto nos permite gestionar de forma correcta el uso de los equipos, lejos de discriminación o distinción de las personas solicitantes, siendo la prioridad organizaciones cuya misión se enfoca en la educación y trabajo con mujeres, jóvenes y adolescentes, así como con niñas y niños.

52

solicitudes de donación en el 2023

1 729

equipos donados

54

organizaciones de la región beneficiadas

\$108 986 US

en equipos donados

Tipo de equipo	Cantidad
Calculadoras	5
Batería	1
Computadora de escritorio	62
Impresora	1
Laptops	160

Paquete Completo	
Tipo de equipo	Cantidad
CPU	375
Monitor	375
Teclado	375
Mouse	375
Total:	1729

Las organizaciones beneficiadas fueron:

Corporación: Escuela Playa Blanca | FundaVida

Costa Rica: FundaVida | Comedor Infantil Asunción de María | Fundación Casa Rara | Asociación Sor María Romero para la Mujer

El Salvador: Ayúdame a Vivir | Centro de Desarrollo Infantil - Gran Comisión | Centro Escolar María Mazzarello | Colegio Avalos | Colegio Esperanza Complejo Educativo nuestra Señora del Rosario | Fundación Calvary | Fundación Fe y Alegría | Fundación la RED | Fundación TELETON | Liceo Cristiano Juan Bueno | Liceo Cristiano Juan Bueno (Modelo y Delicias) | Lumen 2000

Guatemala: Cada Niño | Esperanza Juvenil

Honduras: C.E.B Emilio Williams | C.E.B Francisco Morazán | C.E.B José Cecilio del valle | C.E.B José Santos Matute | C.E.B LEMPIRA | C.E.B Salomón Paredes | C.E.B. Pedro Nufio | C.E.B. Ramón Alfredo Carranza | CRIPCO | Escuela de Varones José Trinidad Cabañas | Escuela Eneas Alvarado | Fundación Ruth Paz | Instituto El Zapotal | Instituto Javier Alexander Velásquez | Jardín Escuela Juan Calvino | Museo CHIMINIKE | Parroquia Santa Teresa de Jesús Padres Carmelitas descalzos | Sociedad de Caballeros de Santo Entierro

Panamá: Banco de alimentos | GLASSWING INTERNACIONAL | WAVED

República Dominicana: Dirección Central Médico y Sanidad Policial UNAP Proyecto Habitacional.



GBMers en acción

El enfoque del voluntariado de nuestros GBMers es en temas educativos, en aras de aportar al cierre de brecha digital y de género, buscando así transmitir todo el conocimiento posible.

Muchos de estos proyectos de voluntariado consisten en compartir experiencias y conocimiento con personas estudiantes de modo que las personas puedan reconocer la tecnología como una aliada para generar pensamientos disruptivos, fomentar su imaginación y creatividad.

Durante el año 2023 nuestros GBMers apoyaron 25 organizaciones sin fines de lucro en 6 países de la región.

25

organizaciones
beneficiadas

151

GBMers voluntarios en
el 2023

+ 1500

horas de mentorías,
charlas y talleres



Voluntariado

Corporación

	Horas	Voluntarios
OBRAS SOCIALES DE SOR MARÍA ROMERO	69	10
FUNDAVIDA	6	2

Costa Rica

	Horas	Voluntarios
OBRAS SOCIALES DE SOR MARÍA ROMERO	103	18
PROIN	102	7



El Salvador

	Horas	Voluntarios
CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL - GRAN COMISIÓN	64	9
COMPLEJO EDUCATIVO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO	80	5
FUNDACIÓN AYÚDAME A VIVIR	16	4
LICEO CRISTIANO JUAN BUENO (MODELO Y DELICIAS)	330	19
LUMEN 2000	8	2
CENTRO ESCOLAR MARÍA MAZZARELLO	80	5

	Horas	Voluntarios
FUNDACIÓN FE Y ALEGRÍA	60	5
FUNDACIÓN TELETÓN	100	8
FUNDACIÓN LA RED	92	8
COLEGIO ESPERANZA	100	8
COLEGIO ÁVALOS	40	5
FUNDACIÓN CALVARY	115	5

Guatemala

	Horas	Voluntarios
ESPERANZA JUVENIL	8	4
CADA NIÑO (MAJQUEJAY)	10	5

Honduras

	Horas	Voluntarios
HOSPITALES Y ESCUELAS	20	8

Panamá

	Horas	Voluntarios
AMCHAM PANAMÁ	4	1
ENTIDADES DE PANAMÁ	31	2
BRIDGE FOR BILLIONS	8	1
EDUCATION USA	4	2
UP INCUBATION - HEALTH FOOD	1	1
UP INCUBATION - WERLY ENERGY	1	1



Huella en nuestras comunidades

Adicional a los esfuerzos por acercar a las personas a la tecnología mediante la donación de equipo de computación, colaboradores de diferentes países se unen a causas que nos permiten ser agentes de cambio dentro de las comunidades donde tenemos operaciones.

Algunos de esos aportes son realizados en Nicaragua por parte del equipo y en apoyo a la organización Nicaragua Sugar, parte del conglomerado de Grupo Pellas, donde participamos de una jornada de reforestación en el Ingenio San Antonio Chichigalpa, de Chinandega Nicaragua donde se sembraron más de 1000 árboles y algunos de nuestros colaboradores se sumaron a un grupo de voluntariado de 200 personas de diversas organizaciones.



Desde GBM Corporación y GBM Costa Rica colaboramos con recolección de ropa para donar al Albergue de la Municipalidad de San José, Costa Rica, que recibe a 100 personas sin hogar.

Los colaboradores de GBM Costa Rica obsequiaron un presente de Navidad a 35 niños de la Comunidad Cristiana Yada en Liberia, Guanacaste y se recaudaron \$1000 para apoyar la gestión de la Asociación Centro Diurno de Personas de la Tercera edad de Goicoechea además de donar 11 regalos para las personas adultas mayores de este centro.

GBM Honduras también participó llevando alegría durante la Navidad al Hospital Nacional de Honduras, Hospital Escuela en Tegucigalpa donando 100 kits con comida, juguetes y ropa para los niños que se encuentran hospitalizados.

Alizanzas estratégicas

Programa técnico de RSS:

u finet

En 2023, como parte del Programa Técnico de RSS, se firma un acuerdo de cooperación con Ufinet Costa Rica, empresa dedicada al servicio de las telecomunicaciones a nivel nacional. Su compromiso y aporte han sido de valor para el proceso de aprendizaje de las estudiantes de este programa, tanto en su fase de estudio teórico como práctico.



Academias:

Para propiciar la colaboración académica, científica, cultural y tecnológica en GBM a nivel regional, realizamos acuerdos estratégicos con instituciones educativas públicas y privadas que permiten intercambiar experiencias, desarrollar investigaciones y programas y apoyar al talento joven estudiantil.

8

centros educativos
como nuevos aliados

3

países involucrados: Costa Rica,
Panamá y Nicaragua



Dimensión Ambiental

Gestión ambiental

En el marco de la gestión ambiental, buscamos identificar y gestionar algunos de los impactos más fuertes de la organización.

En GBM Costa Rica contamos con una política ambiental para el sistema de gestión que, además, promueve que la adopción de acciones para toda la región:

“GBM Costa Rica, como empresa líder en soluciones de TI, estamos comprometidos en proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación dentro de nuestro giro de negocio, bajo un enfoque de mejora continua de nuestro sistema de gestión ambiental y el desarrollo sostenible, cumpliendo con los requisitos legales aplicables y otros requisitos en materia ambiental.”

Nuestra política ambiental se basa en cinco objetivos principales:



Reducir el consumo de energía.



Reducir el consumo de agua potable



Reducir el consumo de papel.



Reciclar al máximo los residuos generados.



Elaborar un inventario de gases de efecto invernadero y compensar las emisiones.

Parte de estos esfuerzos se enfocan en:

Adoptar y promover la correcta gestión de los residuos tecnológicos.

Aplicar buenas prácticas ambientales en nuestras oficinas que promuevan la cultura del reciclaje, ahorro energético y la protección del recurso hídrico con el fin de reducir nuestra huella ambiental.

Consumo de agua

Con el propósito de reducir nuestra huella hídrica, contamos con campañas de comunicación que a la vez sensibilizan acerca del uso correcto y ahorro del agua, reforzando también con recordatorios en sitios clave para cerrar la llave mientras el agua no se requiera.

En la siguiente tabla se reflejan los consumos del año 2023 en siete países:

Consumo de agua		
País	Consumo en m3	Valor en \$
República Dominicana	24 529	1772
Panamá	216 101	90 762
Nicaragua	9725	2723
Honduras	62 943	27 695
El Salvador	11 611	17 417
Costa Rica	1461	11 151
Colombia	226	480
Total	326 597m3	\$152 000

Consumo de electricidad

En GBM realizamos esfuerzos importantes con campañas de comunicación y sensibilización y acciones para eficientizar el uso energético, como lo es apagar las luces, los monitores y computadoras cuando no se están utilizando.

Los aires acondicionados reciben mantenimiento y limpiezas de manera oportuna para que cumplan con las regulaciones para apagarse o encenderse según la cantidad de personas en cada espacio de las oficinas.

En el siguiente cuadro se muestran los consumos para el año 2023:

Consumo de electricidad		
País	Consumo en KW/h	Valor en \$
República Dominicana	340 240	90 073
Panamá	177 129	40 342
Nicaragua	189 293	40 000
Honduras	234 951	54 673
Guatemala	123 760	25 524
El Salvador	1 543 822	231 852
Costa Rica	351 293	90 532
Colombia	90 601	20 532
Total	3 050 888	\$593 859

En nuestras oficinas de GBM Corporación, ubicadas en Santa Ana, Costa Rica, contamos con paneles solares que durante el 2023 registran un valor residual de 4571KW/h, que en términos económicos se traducen en \$1090 a favor de la empresa. Esta generación residual se devuelve a la red eléctrica para que sea distribuida en otros consumidores.

Es importante indicar que la reglamentación de la empresa proveedora de electricidad, confirma que del 100% del consumo que tiene la organización solo el 49% puede provenir de esta fuente.

En GBM República Dominicana también contamos con paneles solares y la generación de energía por medio de esta fuente para el 2023 fue del 20,6% de la energía total consumida.

País	Consumo en KW/h	Valor en \$	Valor en \$	Valor en \$
Corporación	28 945	33 516	4571	\$5 745,58
República Dominicana	680 592	140 351	540 240	\$79 325,24
Total	709 537	173 867	544 811	\$85 070,82



Consumo de papel

Los esfuerzos para minimizar el consumo de papel se reflejan en nuestras políticas internas. Además, lo acompañamos de mensajes en las impresoras para que la persona que imprima documentos tenga consciencia que es estrictamente necesario hacerlo.

Durante el año 2023, en nuestras oficinas se utilizaron 1766 resmas de papel.

País	Cantidad de resmas	Valor en \$
República Dominicana	480	2004
Panamá	140	797
Nicaragua	360	1.485
Honduras	300	1530
Guatemala	300	2382
El Salvador	250	1031
Costa Rica	150	395
Colombia	36	112
Corporación	52	299
Total	1766	\$8 705,10

Residuos electrónicos

La venta de soluciones tecnológicas hace que la correcta circularidad de los residuos electrónicos sea una prioridad para nosotros.

En GBM contamos con un procedimiento para la correcta gestión de residuos electrónicos, que explica cómo los electrónicos serán tratados únicamente por gestores autorizados que cumplan con la legislación en cada uno de los países donde operamos.

En la política se indican tres tipos de disposición final de los residuos electrónicos:

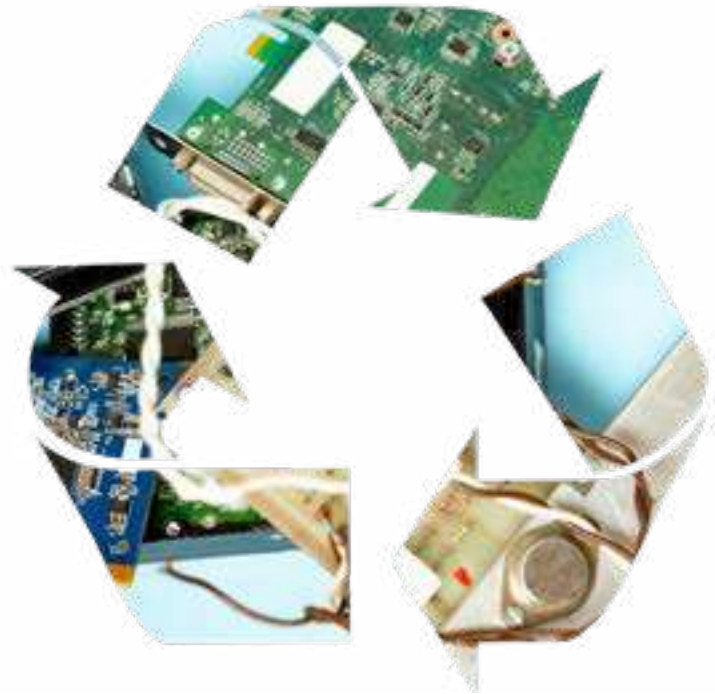
Campañas de reciclaje.

Salida de activos de GBM para reciclar
(artículos electrónicos que ya cumplieron su vida útil para reciclar partes).

Destrucción de inventarios (destrucción de artículos de los que no se pueden utilizar partes).

Esto quiere decir que los gestores deben validar cuáles partes de los artefactos pueden ser reutilizadas en otros artículos. También cómo realizar el reciclaje de las partes que tienen componentes peligrosos y cuándo se deben destruir algunas partes.

Cada pesaje de los residuos dados al gestor es certificado por medio del gestor autorizado del país.



Residuos electrónicos

Durante el 2023, hemos trabajado arduamente para la correcta documentación de la información referente a nuestros consumos que impactan al medio ambiente. La información contenida en este informe forma parte de la línea base que construye la estrategia de responsabilidad social y sostenibilidad de GBM para los próximos años.

Trabajamos capacitando a los RSS Teams para que puedan comprender e interpretar esta información con el fin de encontrar en ellos el compromiso de cumplir las metas propuestas para reducir los consumos aquí descritos.

Generación de residuos electrónicos	
País	Reciclaje en Kgs
República Dominicana	2148
Panamá	2514
Nicaragua	411
Honduras	1900
Guatemala	3061
El Salvador	3283
Costa Rica y Corporación	10 663, 93
Total	24 701,54

Certificaciones ambientales

Durante el 2023 recibimos algunas certificaciones dado a nuestro desempeño ambiental, siendo que basamos las acciones bajo el marce de una mejora continua para que los esfuerzos sean escalables.

Costa Rica:

ISO14064-1 - Carbono neutralidad

Cumplir con los requisitos para demostrar la Carbono Inventario, uniéndose al Programa País Carbono Neutralidad 2.0, con el compromiso en el desempeño ambiental, midiendo y compensando las emisiones de GEI.



ISO14001: Sistema de gestión ambiental

Buscar reducir el impacto ambiental de nuestros procesos, productos y servicios, bajo un enfoque de desarrollo sostenible.





***Dimensión
Económica***

Un año sin precedentes

El año 2023 ha sido, sin lugar a dudas, el mejor año en la historia de GBM. Gracias al esfuerzo conjunto y a nuestra capacidad de adaptación e innovación, hemos logrado resultados que superan incluso nuestras propias expectativas.

GBM se coloca, cada año más, como una empresa en la que sus colaboradores no solo persiguen metas, sino que las logran y las superan; donde sus socios de negocio y proveedores confían cada día más en ella, posicionándonos como partner referente ante la competencia; y por supuesto, no dejamos de lado a nuestros clientes, a quienes les debemos también nuestros resultados porque siguen leales y confiando en nuestra empresa, nuestros productos y servicios.

En 2023 GBM creció un 9% en ventas y un 10% en utilidades con relación al año anterior.

Cada uno de nuestros países y cada una de nuestras líneas de negocio como infraestructura, soluciones digitales, servicios y consultoría, cumplen y superan sus metas de ventas; fortaleciendo así, nuestra posición como líderes en la industria de tecnología en la región de Centroamérica y Caribe.

Destacamos además, un crecimiento significativo en el segmento de Mid Market, que evidencia nuestra capacidad continua de ampliar nuestro alcance y aumentar nuestra base de clientes.

Nuestra tasa de satisfacción se mantuvo excepcionalmente alta con más del 96% y con una insatisfacción de menos del 1%, reflejo de nuestro compromiso con la excelencia y la mejora continua.



Este 2023 también marcó un hito importante en nuestra estrategia de transformación digital, con avances significativos en nuestra oferta de servicios en la nube, ciberseguridad, servicios gestionados y en la consolidación y creación de nuevas prácticas en la línea de negocios de soluciones digitales, como lo son “Hiperautomatización” y “Data & AI”. Además, GBM continúa y continuará brindando servicios de clase mundial a nuestros clientes, de forma rápida y eficiente, cumpliendo siempre con nuestros compromisos y con los SLAs comprometidos.

A la par, hemos mantenido una sólida gestión financiera que nos ha permitido mejorar nuestra estructura de capital y aumentar nuestra inversión en áreas clave para el futuro de la empresa.

El 2023 no solo fue un año de éxitos comerciales, sino también uno para reinventarnos. En este sentido, GBM renovó su imagen con la campaña “We build your digital future”, con la que nos dimos a la tarea de posicionarnos como una marca moderna, actualizada, más cercana con el cliente, donde nuestras principales iniciativas son: data e inteligencia artificial, automatización, ciberseguridad y nube. Apoyados de una promoción y una generación de demanda digital, así como vía telefónica y a través de nuestros vendedores, también mejoramos nuestra oferta y ofrecimos un portafolio robusto de servicios que se enfocaran en estos ejes temáticos. En este 2024 continuaremos con este proyecto.

Mirando hacia el futuro, GBM sigue con hambre de más logros y con el firme compromiso de seguir reinventándonos. Estamos enfocados en superar los retos que enfrentamos, buscando siempre la manera de hacer las cosas mejor.



Reconocimientos



TOP Partner de IBM Power System 2023.



En Partner Excellence 2023 para SAP LAO North recibimos los premios:

- Best Partner Central America.
- Partner Excellence 2023 for RISE S/4HANA Cloud per GTM Caribbean.
- Partner Excellence 2023 for RISE S/4HANA Cloud per GTM Central America.
- Top Quota Achiever 2023 Special Awards.
- Partner Excellence 2023 for Intelligence Spend and Business Network.



- Partner of The Year Software
- Partner of The Year Servicios Administrados
- Partner of The Year en Seguridad
- Partner of The Year en Colaboración
- Partner of The Year Commercial
- Partner of The Year Small and Business (SMB)
- Partner of The Year Centroamérica y Caribe, Centroamérica Norte y Guatemala.



"Impact Partner NOLA 2023" por mayor revenue 2023, mayor revenue alianza resell 2023, crecimiento sostenido año con año, presencia regional, compromiso de cuota y partner destacado en las dos categorías VVAR y VCSP.

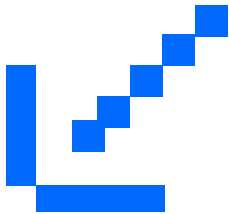
14 años DE SER LÍDERES de servicios en tecnología

En el 2023 la empresa de investigación de mercados IDC (International Data Corporation) confirmó en su Estudio de Mercado de TI para Centroamérica y el Caribe que GBM continúa siendo líder de servicios en tecnología.

Este reconocimiento es el resultado del esfuerzo, dedicación y trabajo en equipo de cada GBMer que forma parte de esta compañía y con quienes celebramos en grande este gran momento.

En GBM nos sumamos a diversas certificaciones internacionales y de nuestros socios fabricantes que nos permiten mejorar nuestros estándares en los productos y servicios que ofrecemos.





Certificaciones



Guatemala



TIER III

Diseño de Centro de Datos

Garantiza la funcionalidad y capacidad evidenciadas en las especificaciones de ingeniería y arquitectura del diseño del centro de datos.



TIER III

Facility de Centro de Datos

Garantiza que la instalación del centro de datos se haya construido según lo diseñado y verifica que sea capaz de cumplir con los requisitos de disponibilidad definidos.



El Salvador



Costa Rica



ISO 9001

Sistema de gestión de calidad

Aseguramiento de la calidad de los servicios de soporte técnico que presta, basado en los principios de enfoque al cliente, aumento de la satisfacción del cliente y la mejora continua.



Guatemala



República Dominicana



El Salvador



Costa Rica



ISO 20000-1

Gestión de servicios de TI

Garantiza que los servicios de TI y procesos que tiene GBM son realizados bajo unas condiciones de buenas prácticas y de forma estándar, garantizando un nivel alto de calidad en los mismos.

55



**SSAE18/ISAE3
402 SOC1**

Tipo II

Valida los controles internos de GBM para los servicios ofrecidos a nuestros clientes.

**Microsoft**

Cloud Foundation MS Azure

Demuestra nuestro conocimiento y experiencia comprobada en el uso de mejores prácticas de Azure que le ayudan a los clientes adoptar la nube con confianza y lograr resultados empresariales.

**Advance specialization**

Infra & Database Migration MS Azure

Demuestra nuestro conocimiento y experiencia en la migración de infraestructura y cargas de trabajo de base de datos a Azure.

Cisco

Gold Partner

Demuestra el más alto nivel de capacidad en nuestros servicios y soporte de Cisco.

Advance specialization

SAP on MS Azure

Garantiza nuestro cumplimiento a los más altos estándares para la prestación de servicios y el soporte.

Advance specialization

Kubernetes on MS Azure

Acredita nuestro conocimiento en la implementación y administración de cargas de trabajo de producción en la nube mediante contenedores y la administración de entornos de Kubernetes hospedados en Azure.

Equipo a cargo del desarrollo de este informe



María José Jiménez

Communications & Corporate Affairs Manager
Santa Ana, Costa Rica



Laura Campos

Communication Specialist
Santa Ana, Costa Rica

El equipo que impulsa nuestras acciones

En GBM contamos con los RSS Teams en cada país donde operamos, estos son equipos interdisciplinarios que buscan promover e implementar las iniciativas que forman parte de nuestra estrategia de Responsabilidad Social y Sostenibilidad.

El aporte de cada uno de los miembros de estos equipos es voluntario por lo que refleja un nivel muy alto del compromiso y dedicación de cada una de estas personas. A continuación, compartimos el detalle de cada equipo según el país y el líder a cargo en cada caso:



RSS Teams



Costa Rica

Líder: Stephanie Morales



Corporación

Líder: Laura Campos



El Salvador

Líder: Federico Rosales



Guatemala

Líder: Mynor Ajuéjay



Honduras

Líder: Lidia Raudales



Nicaragua

Líder: Benjamín Cañas



Panamá

Líder: Wendy Jiménez



República Dominicana

Líder: Juan Francisco Peña



www.gbm.net

