



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD 2024

Índice

- Acerca del informe
Mensaje de Presidencia
Hitos 2024

1 Somos GBM

Propósito
Diamante de la responsabilidad social
Misión - Visión - Valores
Nuestra historia
Propuesta de valor
Dónde nos ubicamos
Estructura organizacional
Derechos humanos

Huella social interna

Perfil de colaboradores
Seguridad y salud ocupacional
GPTW
GBM University
Academias
Top Talent
Cultura Feedback
GBM Leader
Cultura ágil
GBM Junior
Be Speaker
Liderazgo
Alianza educativa

3 Huella social externa

Programas técnicos
Programa de formación hotelera
Donación de equipo tecnológico
Donaciones Económicas
Voluntariado
Alianzas

4 Huella ambiental

Nuestra Política
Consumos agua
Consumos electricidad
Consumos papel
Residuos electrónicos
Residuos valorizables
Consumo de combustibles fósiles
EcoReto GBM
Certificaciones
Reconocimientos

5 Huella económica

Resultados del periodo
Reconocimientos
Certificados

6 Compromiso ético & anticorrupción

Código de ética
Oficialía de cumplimiento
Quejas & denuncias

Acerca del informe

Nuestro informe anual 2024 busca por primera vez, aproximarse a las metodologías mundiales según el Pacto Global de Naciones Unidas con la estructura y modelo de la CoP, para dar a conocer la información, estrategia y desempeño de las acciones en materia de responsabilidad social y sostenibilidad.

Este muestra el resultado de las acciones realizadas durante el año 2024 en las operaciones de GBM en Colombia, Panamá, Costa Rica, Nicaragua, El Salvador. Así como en Honduras, Guatemala y República Dominicana.

Con mucho orgullo por todo lo que esto representa, buscamos dar a conocer de manera clara, cómo la organización ha creado valor gestionando acciones concretas en los aspectos sociales económicos y ambientales que por la propia operación del negocio se generan.

Esta es una excelente oportunidad para presentar a nuestras partes interesadas, como proveedores, clientes, personas colaboradoras y a la comunidad en general, las múltiples formas en las que GBM busca desarrollo de todas las partes y la sostenibilidad a futuro mediante la gestión de la triple utilidad.

El informe de Responsabilidad Social y Sostenibilidad del 2024 de GBM se encuentra disponible en la página web www.gbm.net

Si tiene alguna consulta o sugerencia relacionada con este informe, puede dirigirse a la gerencia de Comunicación y Asuntos Corporativos de GBM al correo coffice@gbm.net



Mensaje del Presidente

Una vez más me llena de orgullo poder compartir con todos ustedes el impacto de las acciones de GBM, en esta ocasión, del 2024 que sin duda fue un año extraordinario en todo sentido.

Cuando digo extraordinario me refiero a algo que va más allá de lo esperado, de lo habitual o de lo estándar; siempre teniendo claro que eso no es resultado de la casualidad, sino de la visión, esfuerzo y el compromiso de las más de dos mil personas que forman parte de esta organización.

Extraordinario fue ver cómo GBM fue reconocida como uno de los Mejores Lugares para Trabajar en América Latina, según Great Place to Work Institute. Confirmando así nuestro especial compromiso con cada una de las personas que día a día suman ideas, talento y actitud para nutrir la cultura GBMer.

Extraordinario fue ver cómo en el 2024 celebramos 15 años consecutivos de ser líderes en servicios de tecnología, según International Data Corporation (IDC), según su estudio de mercado para el sector TI en Centroamérica y el Caribe.

Extraordinario fue el impacto que generamos en las comunidades donde operamos, donde participamos muy activamente en busca de reducir la brecha digital e incrementar la participación de las mujeres en áreas STEM.

En términos económicos el 2024 es el año más destacado en la historia de GBM al alcanzar los \$429 millones de dólares americanos, reflejando no solo un crecimiento financiero admirable sino confianza, reputación y valor a largo plazo. De cara al futuro continuaremos trabajando en anticiparnos a las necesidades del mercado con un alto enfoque en data e inteligencia artificial, siempre en busca de ofrecer soluciones de alto valor para nuestros clientes.

Profundicen en cada una de las secciones de este informe, solo así podrán conocer el verdadero impacto de nuestras acciones, donde en el 2024 en particular, hemos invertido recursos en la formación de nuevos talentos para el sector de TI de la región, con un alto enfoque en conocimiento técnico básico, ciberseguridad e inteligencia artificial; siempre de la mano de aliados estratégicos. Y donde en materia ambiental logramos compensar el 100% de nuestra emisiones de gases de efecto invernadero, en Costa Rica.

Más allá de las cifras, GBM ha finalizado un 2024 siendo una organización más sólida, más humana y más consciente de su rol en la sociedad. Recordándonos que lo extraordinario está en cada uno de nosotros. Está en cada persona apasionada por el sueño de una sociedad conectada digitalmente que trabaja con consciencia y compromiso para hacerlo realidad.

Ramón Aguilar
Presidente &
CEO



Hitos 2024

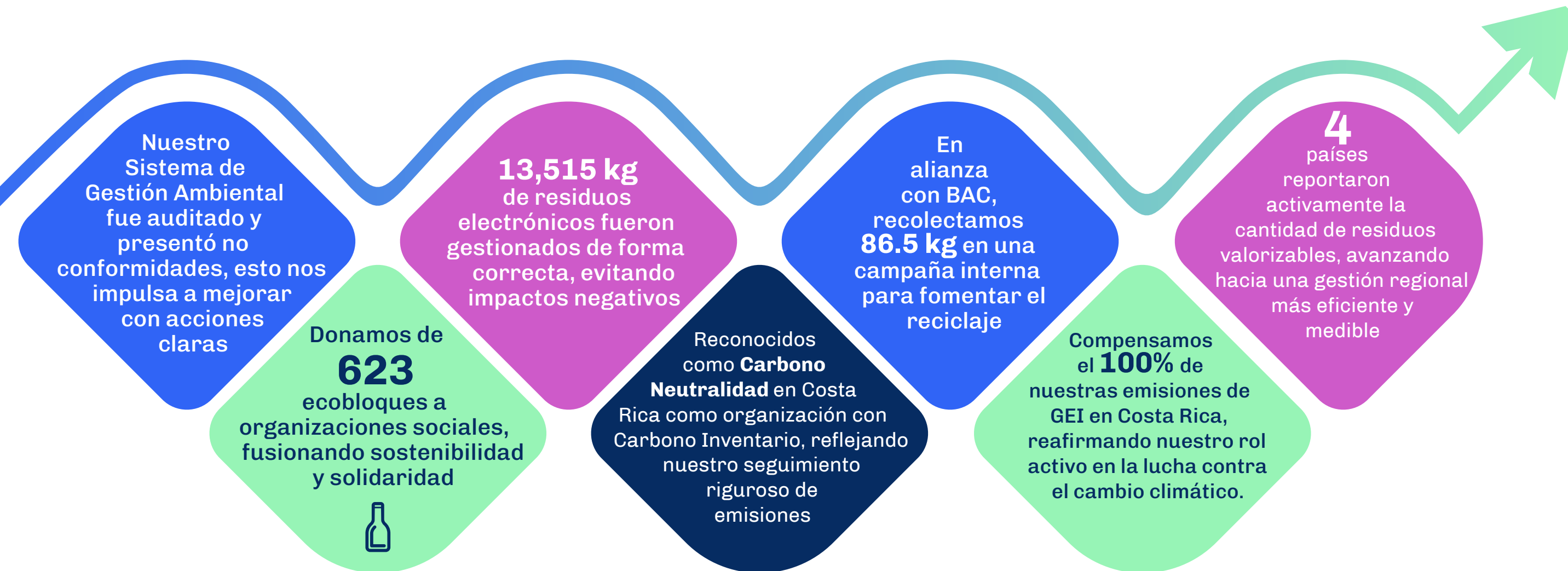
Huella social interna



Huella social externa



Huella ambiental



Huella económica



Visión a futuro

En GBM trabajamos cada día con la convicción de 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 de una sociedad conectada y continuaremos trabajando con consciencia y compromiso para hacerlo realidad.

De cara a 2025, continuaremos consolidándonos como el socio estratégico preferido y en el “top of mind” para las empresas en data e inteligencia artificial. Estaremos realizando esfuerzos para anticiparnos a las necesidades del mercado, acelerar la adopción de tecnologías emergentes y ofrecer soluciones que generen valor real y medible para nuestros clientes.

Además, buscaremos fortalecer nuestra oferta de soluciones personalizadas, impulsar la innovación conjunta con nuestros clientes y acompañarlos en cada etapa de su transformación digital.

En materia social continuaremos escuchando a nuestros colaboradores con el fin de ofrecerles una experiencia llena de oportunidades donde cada uno pueda encontrar espacios de crecimiento personal y profesional, cuidando siempre de su bienestar integral.

Externamente, mantendremos nuestras puertas y conocimiento abierto a nuevas organizaciones y personas que quieran formar parte del mundo de la tecnología con el fin máximo de ofrecer un futuro mejor.

Y por último y no menos importante, seguiremos prestando especial atención a la gran responsabilidad que tenemos con el ambiente y la priorización correcta de todos los impactos y riesgos asociados.

Sabemos que aún hay mucho por hacer pero en GBM somos uno y juntos estamos construyendo el futuro digital, con la idea de que cada proyecto que emprendemos tenga un impacto positivo en las personas.



SOMOS GBM



Diamante de la responsabilidad

GBM es una compañía referente en el campo tecnológico que, alineada a su modelo de negocios, cree en la Responsabilidad Social y Sostenibilidad para la implementación de mejoras en los campos social y ambiental de los diferentes países en que opera tomando como base el modelo de "Diamante de Responsabilidad" del Grupo Pellas que tiene como ejes principales:



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.

Disciplina

Observancia y cumplimiento de las reglas y compromisos.

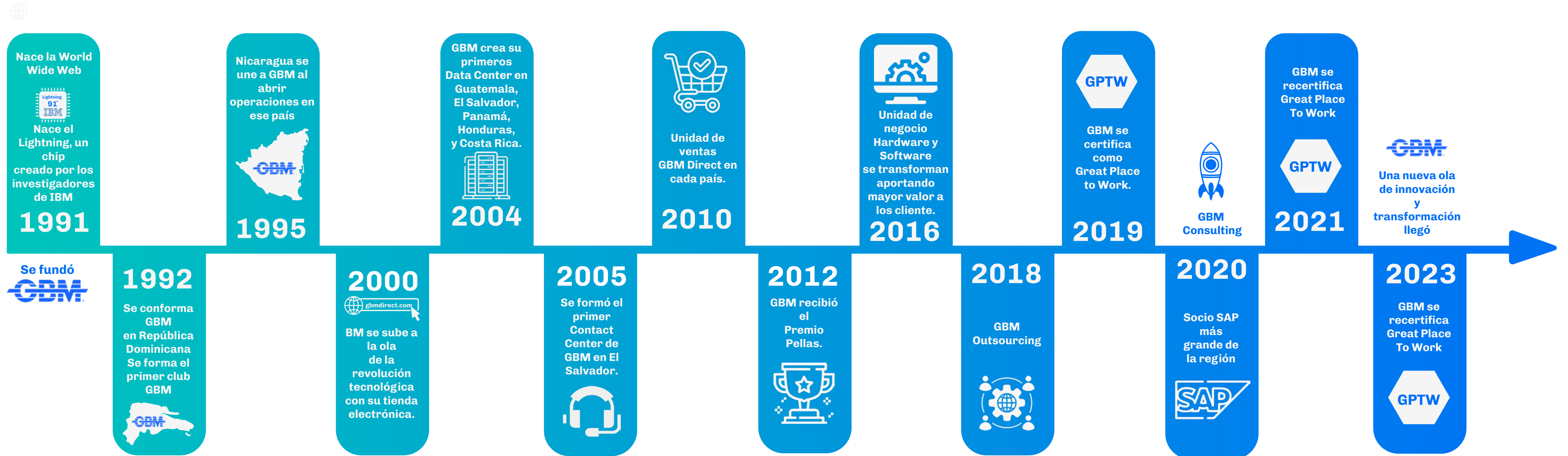
Transparencia

Ser claro, evidente, sin duda ni ambigüedad.

Coraje

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

Nuestra historia a través de los años



Aniversario de GBM

En el 2024 celebramos un año más de transformar y potenciar los negocios a través de soluciones tecnológicas innovadoras gracias a la confianza de nuestros clientes y socios estratégicos.



Nuestras soluciones de mercado

Subcontractación y servicios

Transformación digital

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

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

Consultoría

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

Digital Solutions

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

Ciberseguridad

- SOC
- Soluciones

Somos GBM Cloud

Multi Cloud Service Provider

Private, Public & Hybrid

Implementamos y manejamos
ambientes de Public, Private & Hybrid
Cloud

Cloud Migration & Adoption

Facilitamos Compute Capacity y Data
Cloud Migration simplifying Customer
Adoption

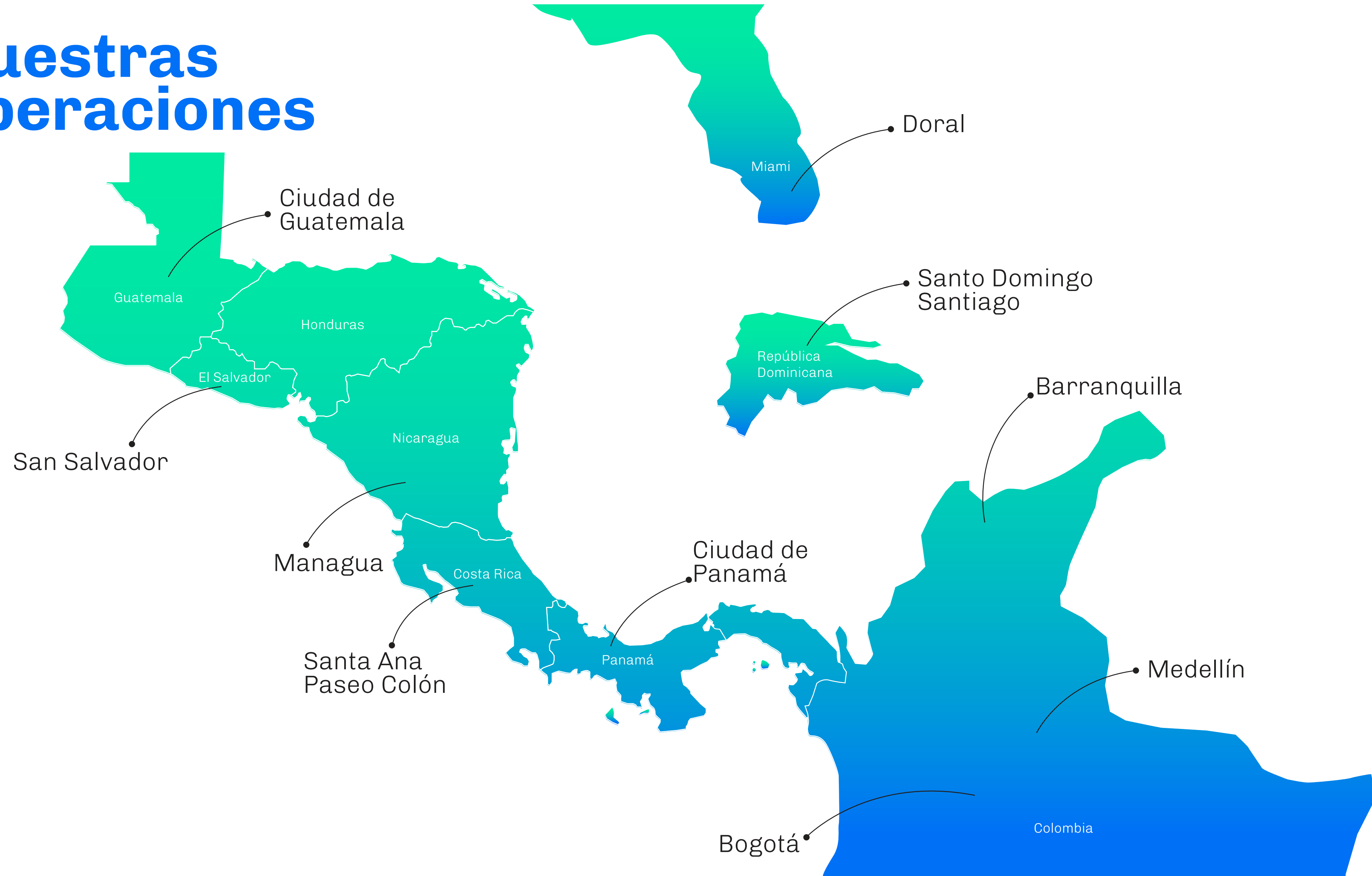
Cloud Management & Operations

Ofrecemos servicios operativos y
administrados continuos Multicloud

Nuestros socios comerciales



Nuestras operaciones



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.

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



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.



Derechos humanos

GBM se encuentra en una etapa de investigación y ratificación de su compromiso con el respeto a los derechos humanos de sus personas colaboradoras y extensivo a sus partes interesadas.

Esta es una responsabilidad que como líder de la región en servicios de tecnología tiene GBM, maximizando la influencia positiva de la organización en los países donde opera, para promover el respeto a estos derechos.

Internamente se ha creado un comité, con el fin de redactar una política de Derechos Humanos que ratifique todas las políticas internas ya establecidas en la organización para dicho objetivo.

Esta política se basará en los principios éticos y la cultura corporativa de GBM que guían el desarrollo de sus operaciones por lo que estará disponible para toda la organización como compromiso para el 2025.





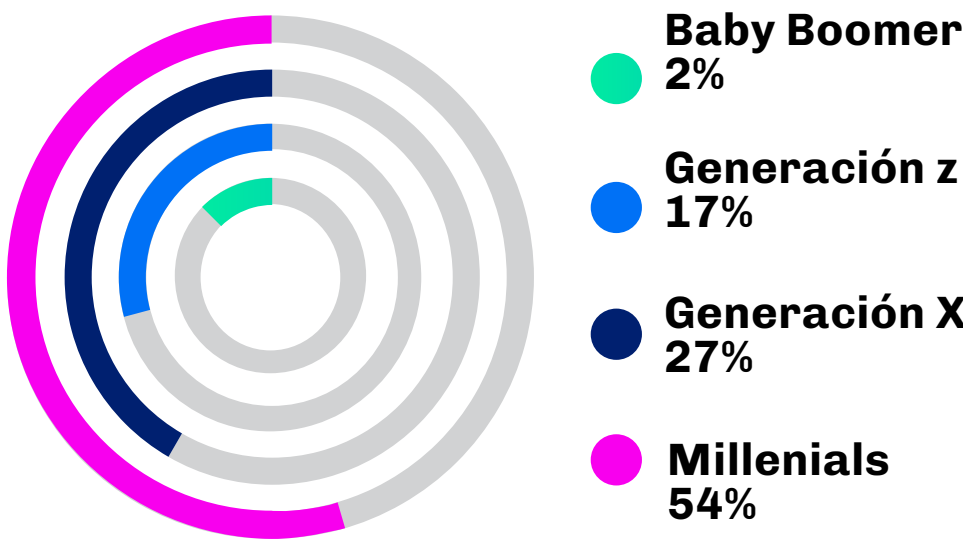
DIMESIÓN SOCIAL

HUELLA INTERNA

Perfil de colaboradores

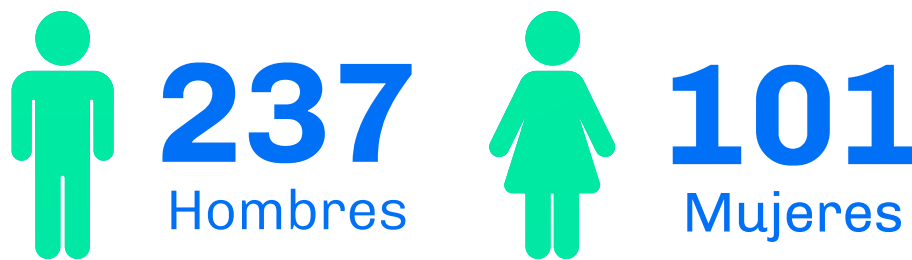
En 2024 contamos con un equipo de 2,288 colaboradores distribuidos en 9 países de Centroamérica, Caribe, Colombia y Estados Unidos (Miami). Del total de colaboradores 668 son mujeres y 1620 personas son hombres.

Distribución generacional



Para el 2024 se contrataron 338 personas que abarcan la cobertura de nuevas plazas y reemplazo de vacantes. Las siguientes tablas indican la cantidad de contrataciones del año y por puestos de liderazgo:

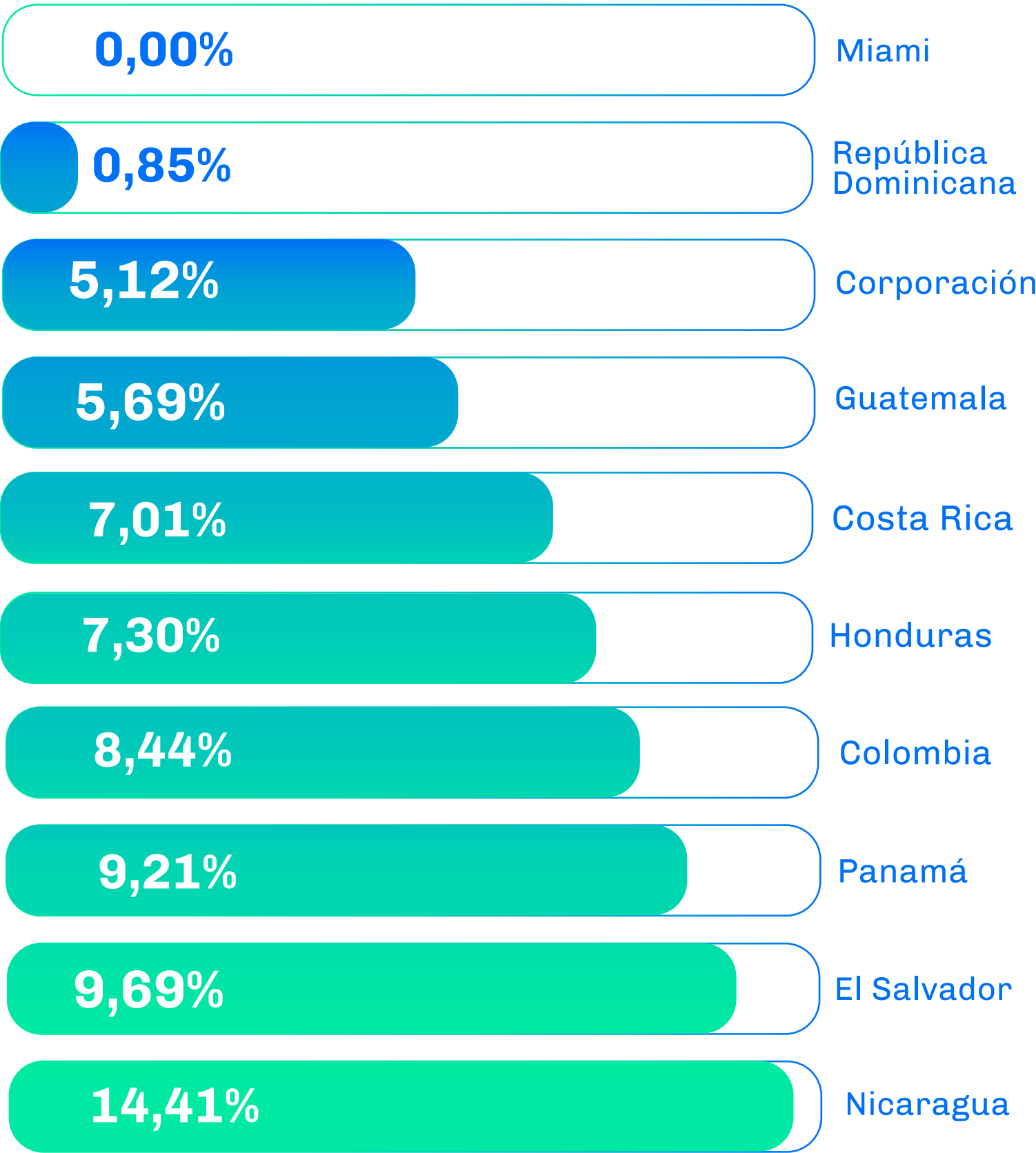
Contrataciones 2024



Contrataciones en puestos de liderazgo en 2024



En este año la tasa de rotación en GBM fue de un 7,88%, disminuyendo considerablemente contra el año anterior. Esto se distribuye en un 25,44% de rotación de mujeres y un 74,78% de hombres, distribuidos entre todos los países de la siguiente forma:



Seguridad y salud ocupacional

En GBM contamos con un sistema de gestión que abarca una serie de procedimientos y políticas que marcan la pauta en temas de seguridad y salud ocupacional.

Para el 2024 el programa de salud ocupacional priorizó temas de salud mental y física además de temas que impactaran el bienestar general de los colaboradores.

2483 participantes en las iniciativas del programa de salud ocupacional.

Webinars & talleres:

Vacunación contra influenza en oficinas 55 participantes de Corporación y Costa Rica	Tu hogar un lugar seguro 164 participantes de Colombia	¿Como el amor y la amistad impulsan el éxito en equipo? 148 participantes de Colombia
Donación de sangre en instalaciones de GBM 300 participantes de toda la región	Un café con la doctora Mery 157 participantes de Colombia	¡Tócate! Para que no te toque cáncer de mama 149 participantes de Colombia
Manejo de las emociones 130 participantes de Colombia	Cenas de Bienestar 170 participantes de Colombia	Reinducción anual del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo 199 participantes de Colombia
¡Únete al RETO GAMER DEL AÑO! 150 participantes de Colombia	Prevención y control del fuego en el hogar 156 participantes de Colombia	Entornos digitales seguros para menores 300 participantes de toda la región
Creación de hábitos de MINDCHIP 176 participantes de Colombia	Comida rápida saludable 65 participantes de Colombia	Mindfulness 210 participantes de toda la región

Campañas

Prevención del suicidio

Prevención de riesgos laborales

Prevención de cáncer en hombres

Prevención de cáncer de mama

Pausas activas

Capacitaciones

Simulacro por sismo

Primeros auxilios psicológicos
170 participantes de Colombia

Manejo en situaciones de incendio, evacuación y derrames
22 participantes de Corporación y Costa Rica

En materia de accidentes laborales, en 2024 se registraron 8 accidentes en Costa Rica, de los cuales 7 corresponden a mujeres y 1 a hombres. Por otro lado, se registró solo 1 accidente en Colombia correspondiente a 1 hombre.



Un paso más por la maternidad y el bienestar



En el marco de nuestro compromiso con el bienestar y la equidad, en el 2024 habilitamos la nueva sala de lactancia en las oficinas de Barranquilla, Colombia, diseñada y acondicionada conforme a los requisitos establecidos por la legislación local.

Este espacio seguro, cómodo y privado busca apoyar a las colaboradoras en su etapa de maternidad, facilitando la continuidad de la lactancia materna durante su jornada laboral. Con esta iniciativa, reafirmamos nuestro compromiso con la salud, la inclusión y el respeto por los derechos de nuestras personas colaboradoras y sus familias.



Somos un Great Place to Work certificado

En el 2024 hemos sido reconocidos como el 7mo mejor lugar para trabajar en América Latina, según Great Place to Work® Institute. Este galardón reconoce las buenas prácticas a nivel organizacional para todos los colaboradores de GBM, quienes en 2023 realizaron la evaluación de clima como parte del proceso de certificación con este instituto.

Durante este mismo año hemos sido reconocidos en los siguientes listados de Great Place to Work:

Los Mejores
Lugares para
Trabajar®
de 20 a 100 Colaboradores

Great
Place
To
Work®
CARIBE Y
CENTROAMÉRICA
2024

GBM Honduras posición 18
GBM Nicaragua posición 21

Los Mejores
Lugares para
Trabajar®
de 101 a 1,000 Colaboradores

Great
Place
To
Work®
CARIBE Y
CENTROAMÉRICA
2024

GBM Dominicana posición 11
GBM Guatemala posición 22

Los Mejores
Lugares para
Trabajar®
en Tecnología de la Información
y Telecomunicaciones

Great
Place
To
Work®
CARIBE Y
CENTROAMÉRICA
2024

GBM Dominicana posición 4
GBM Guatemala posición 8

Los Mejores
Lugares para
Trabajar®
por Generaciones

Great
Place
To
Work®
CARIBE Y
CENTROAMÉRICA
2024

GBM Dominicana posición 17



Nuestro compromiso:

Como parte del compromiso con cada uno de los colaboradores de nuestra organización, en el 2024 el equipo de Human Capital y la Dirección de Management Services ha enfocado sus esfuerzos en implementar los diversos planes de acción que surgieron como resultado de la evaluación de clima realizada en el 2023.

GBM University

Nuestra plataforma de empoderamiento de desarrollo profesional, GBM University está a disposición de nuestros colaboradores.

Como parte de la evolución de GBM University, en el 2024 se abrió un concurso interno para renovar su imagen. En esta iniciativa cualquier colaborador podía proponer un nuevo concepto y logo con el objetivo de ser una herramienta diseñada para y por cada GBMer.

Actualmente el logo nuevo de GBM University es el que se muestra en el actual informe.



Gestión y resultados:

37 participantes en el concurso de nuevo logo

49 propuestas de nuevo logo recibidas

2418 participantes en GBM University

881 cursos activos

194 cursos inactivos

Total de participantes en GBM University durante el año 2024

15
Miami

110
Nicaragua

127
Honduras

157
República Dominicana

189
Panamá

278
Guatemala

349
Corporación

388
Colombia

396
Costa Rica

409
El Salvador

Academias

En busca de que cada GBMer pueda potenciar sus habilidades, en GBM hemos desarrollado diversas academias que permiten:

- Acceder a oportunidades de aprendizaje que impulsarán el crecimiento de los colaboradores.
- Participar en instancias de networking que contribuirán al desarrollo.
- Ser considerados para futuras oportunidades de carrera en procesos de selección internos.
- Obtener certificaciones, cursos y programas de formación.
- Recibir un certificado de participación otorgado por GBM.

En GBM creemos en el potencial de nuestra gente y estos espacios de aprendizaje son creados para que cada colaborador pueda definir su ruta de crecimiento profesional.

Gestión y resultados:

6 academias ejecutadas

6 líderes voluntarios en las Academias

67 personas participantes de toda la región líderes voluntarios en las Academias

Academias 2024:

Inteligencia artificial – 9 meses de duración

Ciberseguridad – 9 meses de duración

IBM I – 2 años y 6 meses de duración

Collaboration – 2 años de duración

Almacenamiento - 9 meses de duración

GBM Skills training – 3 meses de duración

Las Academias de Inteligencia artificial y Ciberseguridad fueron llevadas a cabo bajo la metodología de Academia de GBM; sin embargo la audiencia es externa. Toda la información se detalla en la dimensión social externa de este informe.

Top talent

Para un GBMer, ser reconocido como un Top Talent es significado de ser un referente dentro de la organización y un modelo a seguir para otros.

Parte de nuestro compromiso con nuestros colaboradores es potenciar sus competencias más innovadoras o demandantes en la actualidad, respondiendo a la estrategia de la compañía, por lo que este programa en particular está creado para todas aquellas personas sobresalientes con actitud positiva y excelente desempeño.

Gestión y resultados:



En GBM trabajamos para apoyar el crecimiento personal y profesional de cada una de las personas que forma parte de este gran equipo. Cada GBMer es lo más valioso que tenemos.





En busca de fomentar la realimentación a todo nivel de la organización, es decir, entre colaboradores, en espacios de colaboradores y gerentes, y entre gerentes y sus pares, en GBM impulsamos la cultura de feedback.

Todos los colaboradores tienen el derecho a dar feedback a otra persona sin importar su posición dentro del organigrama de la empresa.

Este programa inició en enero del 2022 y participar es de carácter voluntario, brinda una certificación a cada GBMer una vez que se ha completado el proceso educativo en GBM University.

Gestión y resultados:

6

módulos de
contenido

+800

personas certificadas desde
el inicio del programa

128

personas
certificadas en 2024

Be speaker

Un programa de GBM enfocado en preparar a nuestros colaboradores en oradores para hacer presentaciones de alto nivel. Esta iniciativa busca mejorar las habilidades de comunicación verbal, no verbal y escrita con clientes, colaboradores y ejecutivos.

Gestión y resultados:

En el 2024 se lanzó este programa buscando que la oratoria abra más oportunidades de desarrollar competencias como la empatía, adaptabilidad, dinamismo, influencia, trabajo en equipo y la generación de redes.

9 países participantes en el programa

66 personas participantes de toda la región

25 mujeres participantes

41 hombres participantes

17,5 horas de capacitación

Cultura Ágil



Cultura ágil es un programa diseñado en GBM para catalizar la transformación organizacional hacia una cultura que prioriza la entrega continua de valor, fomentando la innovación y desarrollando habilidades que promuevan la adaptabilidad frente a los cambios.

Este programa se apoya en estrategias de desarrollo de líderes y colaboradores internos, utilizando procesos de aprendizaje y experimentación para fortalecer estas habilidades y fomentar la confianza en los equipos.

110 personas certificadas

6 webinars ejecutados

23 talleres experimentales ejecutados

36 horas de capacitación



GBM Leader

Este programa busca el desarrollo de competencias para colaboradores con personal a cargo en GBM, impulsando el conocimiento de los procesos internos para que el líder gestione correctamente el personal a su cargo.

Las personas participantes en este programa son GBMers con menos de 6 meses en una nueva posición de liderazgo.

Gestión y resultados:

81

personas participantes
de toda la región

17,5

horas de
capacitación

 **48**
hombres
participantes

 **33**
mujeres
participantes



Con el fin de conectar aún más con nuestros colaboradores, dimos inicio al taller de GBM Junior, una iniciativa que busca enseñar a los hijos e hijas de GBMers los primeros pasos del mundo de la programación creando un videojuego.

Gracias al trabajo en equipo, el tour de GBM Junior llegó a 7 países a lo largo del 2024, creando espacios únicos de conexión entre el padre o madre de familia y sus hijos, en las instalaciones de GBM.

Las personas participantes tenían edades entre los 8 y 14 años de edad y durante todo el taller estuvieron acompañados de sus padres de familia quienes les apoyaron en todo el proceso de creación del videojuego.

País	Participantes por país
República Dominicana	9
Colombia	16
Costa Rica	16
Guatemala	17
El Salvador	13
Nicaragua	9
6 países	95 personas participantes



Liderazgo

Nuestros programas diseñados para Gerentes de GBM responden a las diversas fases de desarrollo y conocimiento de la organización, estos se llevan a cabo de forma estratégica según la planificación del área de Human Capital:

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. En 2024 no se llevaron a cabo sesiones de MBT ya que el ciclo inició en 2023.



31 líderes capacitados
11 mujeres capacitadas
20 hombres capacitados
258 horas de capacitación
6 días de sesiones presenciales en Guatemala

Management Medium Training

Este programa tiene como base 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.



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 2024 no se llevaron a cabo sesiones de MAT ya que el ciclo de capacitaciones inicia con MBT y en el 2024 el foco fue MMT.

Alianza que educa

En busca de promover el crecimiento personal y profesional de los colaboradores, en 2019 GBM Guatemala desarrolló una alianza estratégica con la Universidad Galileo con el fin de acercar la academia a nuestros GBMers.

A partir de esta alianza aquellos colaboradores con más de 2 años de pertenecer al equipo GBM, desempeñándose como técnicos expertos y necesiten completar su profesionalización, pueden optar por cursar una carrera de pre grado o post grado en esta universidad donde su experiencia profesional (años de trabajar en GBM, certificaciones y evaluaciones de desempeño) sumará como créditos representando un menor tiempo de duración del programa seleccionado.

Principales beneficios:

Obtención de grado académico en menor tiempo

Clases se imparten en las instalaciones de GBM

Costo de estudios más accesible

Gestión y resultados:

5

personas graduadas de Ingeniería en Sistemas

6

personas por graduarse de maestría en Gestión de Proyectos





DIMENSIÓN SOCIAL

HUELLA EXTERNA

Programas técnicos GBM

GBM tiene en su dimensión social hacia las comunidades programas en educación tecnológica para personas en vulnerabilidad, especialmente dirigido a personas jóvenes y mujeres, buscando acercar y cerrar la brecha de las mujeres hacia la tecnología.

En el 2023 GBM inició programas que buscan que las personas aprendan un perfil tecnológico que les permita incorporarse al entorno laboral específico según sus conocimientos, primeramente haciendo una práctica profesional y con posibilidades de poder ser parte de las organizaciones en las que realice su práctica.

Durante el año 2024 dio inicio el programa en Ciberseguridad e Inteligencia Artificial, dado a que el mercado mundial se encuentra dando grandes avances en estas áreas clave, y por ende las organizaciones requieren fuerza laboral con las herramientas necesarias para enfrentar los retos tecnológicos globales.

Las personas estudiantes de estos programas destacan por su motivación, compromiso y deseo de aprovechar las oportunidades en ejes de la tecnología tan importantes.



Programa técnico en ciberseguridad de GBM

La primera generación de este programa se llevó a cabo en Guatemala, buscando que las personas estudiantes obtengan conocimiento y habilidades indispensables para identificar y gestionar vulnerabilidades en sistemas y redes con el fin asumir prácticas seguras en el uso de la tecnología y la prevención de amenazas cibernéticas.

Las personas participantes debían tener algunas bases en computación y manejar lenguaje básico de programación. Bajo una modalidad de formación teórico y práctica, en modalidad 100% virtual, tienen un periodo de estudio de 6 meses, en el que abordan el rol del analista de ciberseguridad, gestión de riesgos y gobernanza y ética digital.

La metodología del programa incluye evaluaciones frecuentes durante el periodo de estudio y al finalizar una evaluación general de conocimientos. Las personas que cumplan con satisfacción todo el proceso formativo, tienen la oportunidad de ingresar a la etapa de 3 meses de práctica en GBM donde el objetivo principal es que demuestren sus conocimientos y destrezas adquiridas y continúen aprendiendo sobre todo en la ejecución de tareas específicas dentro de las estrategias organizacionales.

En la primera generación de este programa se recibieron 15 personas estudiantes de las cuales, 4 ingresaron y finalizaron con éxito el proceso de práctica. Estas cuatro personas fueron contratadas por GBM en el área de Ciberseguridad.

15 personas que ingresan al programa

4 personas que culminan el proceso de estudio y de práctica

4 personas contratadas por GBM



Programa técnico en inteligencia artificial de GBM

En este 2024 también se abre el curso de inteligencia artificial que ofrece un estudio a profundidad de los fundamentos y aplicaciones avanzadas de la IA, que incluye entrenamientos de modelos de IA, despliegue de soluciones en nube, ética en IA, procesamiento de lenguaje natural y otros.

Este curso llevado a cabo en Costa Rica, tuvo a 15 personas estudiantes, de ellas 9 ingresaron al periodo de práctica en GBM y de ellas, 5 encontraron una oportunidad laboral en GBM.

La metodología de estudio 100% virtual incluye una inversión en tiempo de 515 horas a lo largo de 6 meses, que incluyen una serie de proyectos prácticos con la aplicación de lo aprendido, tanto de la IA regenerativa, como fundamentos de programación enfocado también en el uso de Python.

Las personas estudiantes de este curso son mayores de edad, con Bachillerato y provenientes de situaciones de vulnerabilidad o riesgo en Costa Rica, quienes mediante la organización FundaVida ingresan al curso con la finalidad de que esta formación busque el desarrollo de nuevas habilidades y potenciar su crecimiento.

16 personas que ingresan al programa

5 personas que culminan el proceso de estudio y de práctica

5 personas contratadas por GBM



Los resultados demuestran que el modelo implementado funciona, tanto por los indicadores cuantitativos del programa como por la transformación percibida por los jóvenes en su trayectoria educativa ya que, para muchos este programa no solo representa su primer contacto con el sector tecnológico, sino también su primer paso hacia un empleo formal, con perspectiva de crecimiento y movilidad social.

Programa Técnico de Introducción a la Computación

El programa técnico de introducción a la computación de GBM es dirigido principalmente hacia mujeres que viven en zonas vulnerables en los países donde operamos.

Costa Rica

En el 2024 este programa se desarrolló por tercer año consecutivo en Costa Rica, con los siguientes resultados:

- 9 mujeres estudiantes
- 7 graduadas del programa
- ONG aliada: ASOSMAR

Panamá

Este programa tuvo su primera generación en Panamá, con el apoyo de una organización aliada en Costa Rica que también tiene presencia en Panamá como lo es Ufinet Panamá y que dijo sí, a ser parte de la ventana de oportunidades que se le brindan a mujeres panameñas

En esta ocasión la mayoría de las participantes, madres y jefas de hogar, contaron con el apoyo de la organización Voces Vitales para llevar a cabo el programa en esas instalaciones. GBM por su parte equipó las instalaciones con las computadoras requeridas para cada una de las personas estudiantes y Ufinet donó la infraestructura del internet para hacer posible la conexión necesaria a la plataforma virtual de estudio.



- 10 mujeres estudiantes
- 7 estudiantes en periodo de práctica
- Empresas donde realizan práctica: GBM y Ufinet

Programa de formación hotelera

Sor María Romero fue una religiosa muy conocida por sus obras sociales, que aún tienen huella entre las mujeres y jóvenes de nuestro país gracias al alto impacto que genera entre ellas y sus familias.

Parte de su legado es la Escuela de orientación Social Sor María Romero que se encarga de impartir cursos en áreas específicas con el fin de que las mujeres aprendan oficios, que pueden desempeñar en organizaciones aliadas a los programas.

GBM en aras de cerrar la brecha tecnológica, imparte el módulo de tecnología dentro del programa del curso de formación hotelera, en el que busca aproximar a las participantes al correcto uso de un equipo de cómputo, uso de los programas básicos, así como la seguridad para mantener el resguardo de los software y equipos físicos.

Por tercer año, GBM participó en la formación tecnológica, en dos generaciones en el año 2024, impactando a la siguiente cantidad de personas:

Gestión y resultados:

7 participantes en el I semestre

6 participantes en el II semestre

En un contexto donde la región enfrenta una escasez crítica de talento digital, el poder transformador de estas iniciativas en las personas participantes, confirman el valor de invertir en este tipo de proyectos y multiplicarlos en la región donde GBM tiene presencia.



Donación de equipo tecnológico

En congruencia con los objetivos del cierre de brechas digitales en las comunidades donde GBM opera, se cuenta con procedimientos internos para realizar donaciones de equipo electrónico a organizaciones sociales, sin fines de lucro o entidades públicas que así lo requieran.

Cada año la organización dona equipo para fortalecer la educación de distintos grupos de interés, acompañado por planes de formación para las personas beneficiarias de los equipos.



Tipo de equipo	Cantidad
Laptop	685
Desktop	40
Monitores	45
Proyector	1
Total	771

Las organizaciones beneficiadas con equipo electrónico son al menos 39, distribuidas en 6 países donde GBM tiene presencia. El monto total de la donación es de más de \$40.000.

Donación total: \$41.903

Organizaciones beneficiadas 20

Costa Rica: Escuela de Cedros de Montes de Oca | Centro Educativo el Carmelo | Escuela Río Regado Santiago de Paraíso | Universidad Magister | Jardín de Niños Ezequiel González.

El Salvador: Escuela Salesiana "Domingo Savio" | Fundación Teletón | Club rotario de El Salvador

Guatemala: Club Rotario Guatemala Sur | Fundación Santuario Mirador | Asociación Cristo Rey.

Nicaragua: Hogar Hermanas María Mazarello.

Panamá: Fundación Las Claras | Banco de alimentos | Voces Vitales.

República Dominicana: FUNDESI | Hogar Crea Dominicano INC | Instituto Técnico Salesiano | Universidad Católica del Cibao.

Como parte del apoyo a organizaciones, hemos donado otro tipo de artículos con el fin de fortalecer las gestiones de las organizaciones. En el caso de Escuela Río Regado Santiago de Paraíso de Cartago de Costa Rica, Colegio Técnico Profesional Nocturno Carlos Luis Fallas Sibaja, Instituto de Alajuela y de la Universidad Magister de Costa Rica, mobiliario para equipar sus laboratorios de informática. Los muebles donados son más de 53 mesas y su valor es de \$1180.

En Nicaragua se dona mensualmente el reciclaje de papel y cartón a la organización Los Pipitos, que es una asociación de padres de familia con hijos con discapacidad, que venden dicho material y consiguen fondos para los distintos tratamientos médicos de sus hijos. A ellos se han donado 85 libras de papel y 275 libras de cartón durante el 2024.

Donaciones económicas

Durante el año 2024 algunos GBMer se vieron en inconvenientes que movilizaron el sentido de cooperación y solidaridad entre toda la organización. Por lo cual se generaron campañas internas para apoyar a quienes se encontraban enfrentando causas mayores. En estas campañas regionales participaron todos los países en los que GBM tiene operación.

Se realizaron dos campañas internas basadas en donaciones económicas por un monto total de \$77524,14.

Otra campaña se efectuó en Costa Rica, dado a que una tormenta tropical afectó el país en noviembre y dejó inundaciones que afectaron mayoritariamente la zona norte del país. Nuestros GBMers se movilizaron para recaudar fondos y comprar alimentos que se destinaran a las personas afectadas.

La campaña “Costa Rica nos necesita” inició en diciembre del 2024 y se mantuvo hasta inicios del año 2025, consiguiendo recaudar más de \$4573,43 USD.

Reconocemos el compromiso que tienen nuestros GBMers, al vivir los valores de GBM no solo en sus espacios de trabajo, sino para también colaborar cuando nuestras comunidades lo requieren, así manifestamos la cultura GBMer.

Reconocemos el compromiso que tienen nuestros GBMers, al vivir los valores de GBM no solo en sus espacios de trabajo, sino para también colaborar cuando nuestras comunidades lo requieren, así manifestamos la cultura GBMer.

“Costa Rica nos necesita” tuvo la colaboración de personas de diversos países que sensibles a la situación de miles de familias afectadas, hicieron su aporte. En el 2025 se realizó la entrega de las donaciones de alimentos por medio de una organización sin fin de lucro que dirige sus esfuerzos a las personas más vulnerables después de estas catástrofes.

Campaña Costa Rica nos necesita	
País	Monto en dólares
Corporación	1733,45
Costa Rica	1643,79
República Dominicana	209,51
Guatemala	130,36
Panamá	682,68
Total	\$ 4573,43

En GBM somos una organización que nos preocupamos por el bienestar de las comunidades y los grupos de personas donde operamos.

En nuestra empresa, creemos firmemente en el poder de compartir para construir una sociedad más justa y solidaria.

Por eso, de forma constante canalizamos donaciones económicas hacia organizaciones sociales que trabajan en comunidades vulnerables, apoyando iniciativas en educación, salud, desarrollo comunitario y sostenibilidad.

País	Monto en dólares
Costa Rica	117.439,95
República Dominicana	614,77
Guatemala	15.766,42
Panamá	14.100,00
El Salvador	51.700,00
Total	\$199.621,14

Cada aporte es una oportunidad para generar impacto positivo y fortalecer la labor de quienes, día a día, transforman vidas con su trabajo. Hemos realizado donaciones a las siguientes organizaciones:

Costa Rica: Asociación Sor María Romero para la Mujer | Fundación Fundavida.

República Dominicana: Asociación Dominicana de Síndrome de Down.

Guatemala: Fundación Banco Industrial.

Panamá: Club Rotario | Sumarse | Fundación Voces Vitales | Fundación Comunidad Dojo

El Salvador: Hermano León| INCAE, proyecto Metamorfosisx

Estas donaciones no solo representan un compromiso con la responsabilidad social, sino también con los valores que nos inspiran a ser una empresa con propósito.



Voluntariado: GBMers en acción

El voluntariado profesional de GBMers se basa en apoyar los proyectos descritos, que buscan llevar conocimientos en la tecnología a personas que provienen de entornos vulnerables, creando valor y oportunidades para ellos.

Durante el año 2024, 243 GBMers donaron tiempo para los proyectos sociales y ambientales para un total de más de 1241 horas donadas y 19 organizaciones beneficiadas.

Voluntariado por países

Corporación:

Organización	Colaboradores	Horas	Dimensión
Casa de obras sociales Sor María Romero	10	28,5	Social
Estudiantes Universidad Técnica Nacional	7	40	Social
Asociación Obras del Espíritu Santo	4	12	Ambiental
Level Up – Programa Técnico en AI	5	15	Social
Junior Achivement – Giving Back Cisco	3	7	Social

Total de horas: 116.5

Costa Rica:

Organización	Colaboradores	Horas	Dimensión
Escuelas públicas - ciberseguridad	1	13	Social
Estudiantes Universidad Técnica Nacional	10	35,5	Social
Junior Achivement – Giving Back Cisco	7	21	Social
Casa de obras sociales Sor María Romero	15	111	Social

Total de horas: 180,6

El Salvador:

Organización	Colaboradores	Horas	Dimensión
Junior Achivement – Giving Back Cisco	12	36	Social
Asociación Teletón	4	57	Social
Fundación Ayúdame a Vivir	20	39,1	Social
Las Claras	1	3	Social
AMBAS - Asociación de Desarrollo Comunal Mujeres de Barra de Santiago	22	88	Ambiental

Total de horas: 223,1

Guatemala:

Organización	Colaboradores	Horas	Dimensión
Junior Achivement – Giving Back Cisco	5	25	Social
Universidad Rafael Landivar	2	8	Social
INAB	66	396	Ambiental
Esperanza Juvenil	14	28	Social
Proyecto Sostenibilidad interna	2	4	Ambiental

Total de horas: 461

Panamá:

Organización	Colaboradores	Horas	Dimensión
Las Claras	21	86	Social
Capacitación interna	37	37	Ambiental
AMCHAM Panamá - Escuelas Públicas	2	8	Social
Fundación Alberto Motta	1	1	Social

Total de horas: 132

República Dominicana:

Organización	Colaboradores	Horas	Dimensión
Junior Achivement	11	55	Social

Total de horas: 55



Alianzas

GBM cree en el poder multiplicador de las alianzas, para tener un mayor alcance de los proyectos que se han implementado. La unión con otras organizaciones con fines en común a la visión estratégica de GBM es imprescindible para impactar a las comunidades en las que nos encontramos, las alianzas de este 2024 fueron:

Level Up

Para GBM esta alianza ha sido clave, como actor especializado para activar el potencial de jóvenes en vulnerabilidad por medio de la educación integral, centrado en el ser humano, con el compromiso de trabajar en la inclusión social.

El modelo de Level Up integra habilidades técnicas con desarrollo personal, mentoría directa y acompañamiento psicosocial, lo que fortalece la empleabilidad, la autoconfianza y proyección vocacional de las personas jóvenes participantes.

GBM ha promovido el trabajo conjunto de Level Up con Fundavida, esto con el fin de becar a jóvenes que conformarían la primera generación del Programa técnico de inteligencia artificial en Costa Rica; brindando así el acompañamiento formativo y personalizado a cada participante, lo que es clave para que las personas se adapten al sistema de estudio y visualicen un futuro en el área de la tecnología.

Level Up es una escuela de desarrollo tecnológico enfocada en profesionalizar a personas en la tecnología. Es un puente entre el mundo académico y laboral ya que enseña a través de metodologías ágiles áreas específicas de la tecnología que las organizaciones requieren.

A la vez, Level Up fue un aliado clave para el desarrollo del Programa técnico de ciberseguridad que llevamos a cabo en Guatemala en el 2024.



Level up

Voces Vitales Panamá

Es una organización no gubernamental que impulsa la participación de la mujer y promueve su educación, salud y acceso equitativo a las oportunidades para lograr una profunda transformación social.

Tiene como misión identificar empoderar e invertir en mujeres líderes emergentes a través de planes y proyectos enfocados en educación, apoyándoles para que transformen sus vidas y las de su entorno de manera positiva para impactar en toda la comunidad panameña y en la prosperidad de sus comunidades.

Sus instalaciones “Centro las Claras”, está ubicada en la Ciudad de Panamá, en Felipillo, y cuenta con programas psicosociales, de salud integral y un programa de desarrollo infantil temprano y apego que cuida a los infantes de las participantes mientras ella se estudian.

Con Voces Vitales logramos expandir el Programa técnico de introducción a la computación en Panamá y para fortalecer esta iniciativa nos acercamos a nuestro aliado Ufinet.

Ufinet ha sido un aliado estratégico para el desarrollo del Programa técnico de introducción a la computación de GBM. Su participación en esta iniciativa permite ofrecer una red óptima para el periodo de estudio de las estudiantes en los países donde está activo el programa. Además, su equipo al realizar voluntariado profesional como parte del programa fortalece el contenido y aporta nuevas perspectivas y experiencias para las participantes.

Estas alianzas son un recordatorio de que, con el apoyo adecuado, cada paso que las empresas dan, con proyectos sociales de inclusión en la tecnología para grupos sociales vulnerabilizados nos acerca más a romper las barreras de la desigualdad y alcanzar el máximo potencial para incorporarse al mercado laboral.



VOCES VITALES
P A N A M Á

Ufinet Panamá y Ufinet El Salvador

Ufinet ha sido un aliado estratégico para el desarrollo del Programa técnico de introducción a la computación de GBM. Su participación en esta iniciativa permite ofrecer una red óptima para el periodo de estudio de las estudiantes en los países donde está activo el programa. Además, su equipo al realizar voluntariado profesional como parte del programa fortalece el contenido y aporta nuevas perspectivas y experiencias para las participantes.

Estas alianzas son un recordatorio de que, con el apoyo adecuado, cada paso que las empresas dan, con proyectos sociales de inclusión en la tecnología para grupos sociales vulnerabilizados nos acerca más a romper las barreras de la desigualdad y alcanzar el máximo potencial para incorporarse al mercado laboral.

ufinet





HUELLA AMBIENTAL

Compromiso

El compromiso de GBM en la preservación del medio ambiente, se extiende a toda la organización con el fin de proteger el medio ambiente y mitigar la contaminación por el giro de nuestras operaciones.

Cada año el compromiso de la organización es hacer el mejor uso de los recursos, generar huellas ambientales menores y contribuir a conservar el ambiente para las futuras generaciones.

Con el fin de mantener la información concreta y veraz, en algunos países donde GBM tiene operación, se encuentran alineando con los proveedores de servicios de los edificios físicos donde nos encontramos, para el traslado de la información de nuestros consumos de agua, electricidad, y otros servicios, como los de reciclaje también.

En GBM Costa Rica, se cuenta con el sistema de gestión ambiental basado en la norma internacional ISO 14001, cuya política es la siguiente:

“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.”

En GBM Costa Rica se establecieron 4 objetivos para trabajar durante el 2024:

- Correcta gestión de residuos.
- Generación de inventario de gases de efecto invernadero (GEI).
- Consumo de agua.
- Consumo de energía.

La gestión del sistema ambiental nos ha permitido identificar los consumos de recursos, con el fin de reducir el impacto ambiental de nuestros procesos, productos y servicios, bajo un enfoque de desarrollo sostenible y que permite ir sumando a la organización paulatinamente bajo este esquema de gestión.

Esto es de suma importancia para la organización ya que nos permite:

- Disminuir el impacto ambiental que generamos.
- Reducir riesgos ambientales y costos asociados.
- Contribuir al desarrollo sostenible y carbono neutralidad.
- Fortalecer la reputación corporativa.
- Cumplir las regulaciones legales.

Consumo de agua

El consumo de agua de GBM se debe a las operaciones regulares en cada uno de los edificios en los que tenemos personal.

El compromiso de la organización será hacer el mejor y más eficiente uso de los recursos con el fin de mitigar el impacto al ambiente.

Nuestro compromiso de registrar el consumo de recursos en todos los países donde tenemos presencia se mantiene. En algunos de ellos por el momento se mantienen conversaciones para identificar de qué manera se pueden obtener los datos, cuando los edificios son rentados, ya que por lo general se cobra de manera mensual una sola cuota con los servicios públicos incluidos.

Por lo anterior, los datos del consumo de agua en Guatemala no se refleja en este informe. En el siguiente cuadro se puede visualizar el consumo de agua en los países donde se encuentra el debido registro:

Consumo de agua		
País	Consumo en m3	Valor equivalente en \$
República Dominicana	24.529	1.772
Panamá	2.400	982
Nicaragua	7.607	2.130
Honduras	1.452	579
El Salvador	3.877	17.417
Costa Rica	1.404	10.459
Colombia	6.133	1.015
Corporación	6	147
Total	47.402	\$ 34.354

Consumo de electricidad

En GBM procuramos sensibilizar a las personas con algunas campañas de comunicación con el fin de consumir menos recursos, entre ellos la electricidad. Tenemos incluso rotulación en paredes y al lado de apagadores o fuentes de energía que indican que paremos el desperdicio, es decir, si no estamos utilizando esa fuente de energía que apaguemos o desconectemos dicho instrumento.

En todas las oficinas GBM se cuenta con aires acondicionados que reciben el mantenimiento necesario para operar siempre en las mejores condiciones y no generar ningún tipo de desperdicio.

En República Dominicana el consumo de electricidad de la distribuidora oficial es de un 80% de lo requerido, ya que se complementa con la energía generada por los paneles solares que cuenta esta oficina.

El consumo de electricidad durante el 2024 es el siguiente:

Consumo de electricidad		
País	Consumo en kw/h	Valor equivalente en \$
República Dominicana	583.680	98.257
Panamá	171.169	40.232
Nicaragua	9.678	38.678
Honduras	1.046.138	92.472
Guatemala	2.419.403	420.520
El Salvador	1.852.532	212.167
Costa Rica	365.767	93.151
Colombia	108.774	26.396
Corporación	148.132	33.895
Total	6.557.141	\$ 1.021.873

Paneles solares

En las instalaciones de GBM Corporación y GBM República Dominicana, hay instalados paneles solares, estos nos permiten tener ahorros económicos significativos en las facturas del pago de electricidad, así como la reducción de la huella de carbono y tener mayor independencia y diversidad de las fuentes de energía.

En GBM Corporación los 72 paneles solares están instalados desde el año 2019.

En GBM República Dominicana, hay instalados 258 paneles solares sobre el edificio principal, sin embargo, este año se adquirió un edificio contiguo a las oficinas para el cual se está en fase exploratoria el análisis de colocación de paneles solares sobre esa edificación.

En República Dominicana se permite que los usuarios de energía que tengan paneles solares instalados, puedan consumir el 100% de la electricidad generada, lo que en esta operación significa un 20% de la energía requerida para la operación.

Para este año 2024 la generación de electricidad se refleja en el siguiente gráfico:

Consumo de electricidad					
País	Consumo en kw/h	Valor equivalente en \$	kw/h generado	Valor equivalente en \$	kw/h residual
Corporación	29.323	3.811,43	32.346	4.204	3.023
República Dominicana	145.920	24.887,52	145.920	24.887,52	0

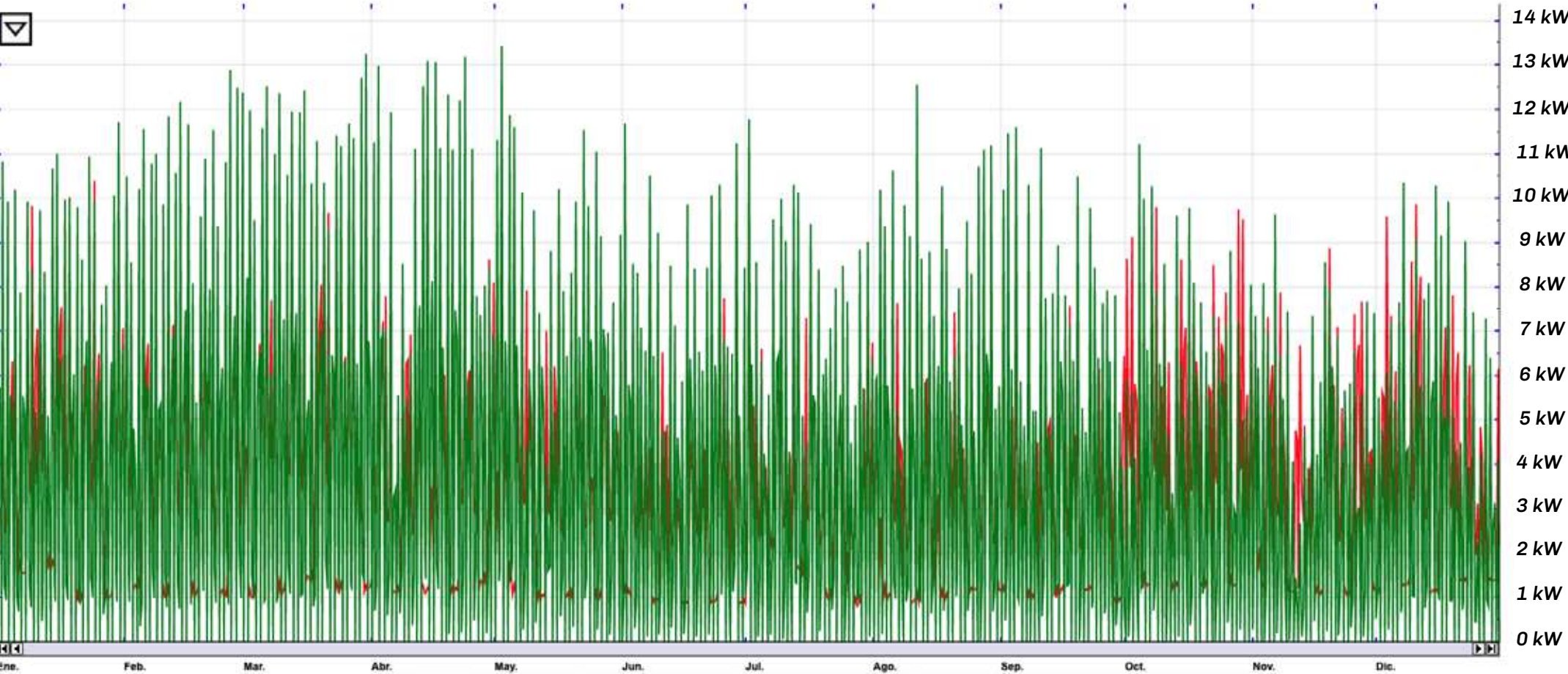
Los beneficios de tener este tipo de generación de energía refleja sus beneficios a corto y largo plazo, dado a que la recuperación de la inversión por colocar los sistemas, se logra recuperar dado a los resultados inmediatos que ofrece, así como también por el poco mantenimiento que requieren los equipos, beneficios y ventajas que se plasman en las tres dimensiones; ambiental, social y económica.

Consumo de energía por paneles solares GBM Corporación

Resumen del periodo mostrado en el grafico 1/1/2024 5:00 - 31/12/2024 23:00

Energía usada	29.3 MWh	(aprox. \$3,811.19 usado)
Energía usada	32.3 MWh	(aprox. \$4,205.01 ahorrado)
Neto	3.03 MWh	(aprox. \$393.82 ganado)

 Energía generada  La línea roja es la energía usada



Consumo de papel

Las acciones por minimizar la huella ambiental llegan a nuestro día a día en la gestión propia de nuestras operaciones individuales.

Se ha trabajado de manera interna a llamar la consciencia para evitar impresión de materiales que no es indispensable tener de manera física. De esta manera incluso se han generado menos compras de papel en los países, el consumo de papel durante el 2024, se puede ver en el siguiente cuadro:

Consumo de Papel		
País	Consumo cantidad de resmas	Valor equivalente \$
República Dominicana	510	1.870
Panamá	130	431
Nicaragua	480	2.433
Honduras	280	768
Guatemala	200	765
El Salvador	250	727,56
Costa Rica	No hay compras en 2024	No hay compras en 2024
Colombia	42,3	173
Corporación	64	291
Total	1892,3	\$ 7.167,58

GBM Costa Rica no registró compra de papel en el año 2024, dado a que las compras realizadas el año anterior, cubrió la demanda de este año.

Residuos electrónicos

La llamada basura tecnológica es uno de los ejes de principal atención para GBM ya que la venta de equipos electrónicos genera residuos con componentes improtantes que se debe evitar a toda costa lleguen a afectar el ambiente.

En Costa Rica, GBM es socio fundador de la Asociación de Empresarios para la Gestión Integral de Residuos Electrónicos, ASEGIRE, que hace la recolección y correcta gestión de los residuos electrónicos y especiales.

Al mismo tiempo, las demás operaciones de GBM en cada uno de los países han buscado su gestor autorizado y certificado para la recolección de este tipo de residuo que por sus composiciones pueden ser recuperados a través del reciclaje y reutilizarlos para la fabricación de nuevos productos.

En GBM Costa Rica y GBM Corporación realizamos una campaña junto a un aliado clave de nuestras iniciativas ambientales: BAC.

En 2024 construimos en conjunto la primera jornada de recolección de residuos electrónicos a nivel interno, para personas colaboradoras de ambas organizaciones, por parte de GBM se logró recolectar 86,5 Kgs, entre laptop, baterías, tablets, celulares. Esta cifra ya fue contemplada en la siguiente tabla.

En el cuadro a continuación se refleja el reciclaje de residuos electrónicos durante el año 2024:

Generación de residuos electrónicos	
País	Generación por peso en Kgs
República Dominicana	2.714
Panamá	3.083
Nicaragua	523
Honduras	1.601
Guatemala	994
El Salvador	3.283
Costa Rica	1.317
Corporación	39,5
Total	13.515

Residuos valorizables

Para evitar que los residuos valorizables terminen en el lugar incorrecto, en las oficinas de GBM tenemos contenedores para cada tipo de residuo con el fin de que se facilite la separación y correcta valoración de cada clase de residuo.

Parte fomentar la consciencia en las personas a separar de manera correcta, se ejecutan campañas internas y mensajes en los lugares donde se encuentran los recipientes.

El siguiente cuadro refleja la recolección de recursos valorizables en 2024:

Generación de residuos valorizables	
País	Generación por peso en kgs
Nicaragua	523
Costa Rica	777,5
Corporación	221,03
Panamá	21,7
Total	1543,23

Combustibles fósiles

EN GBM se utilizan los combustibles fósiles esencialmente en el transporte. En el siguiente cuadro se muestra el consumo durante el 2024, estos datos corresponden a los países en los que hay vehículos corporativos únicamente.

Consumo de combustibles fósiles (petróleo, carbón y gas)			
País	Consumo en litros	Valor equivalente	Cantidad de vehículos
Panamá	19.089	17.585	4
Nicaragua	18.794	25.163	10
Honduras	5.227	19.043	4
Guatemala	2.563	2.155	3
Costa Rica	31.322	45.971	11
El Salvador	1.733	1.694	2
Total	78.728	\$111.612	34

Costa Rica se utiliza un montacargas para movilizar equipos pesados. En Panamá se adquirió un vehículo eléctrico que no genera emisiones por combustibles fósiles.

EcoReto

A partir del 2024, en GBM contamos con un reto ecológico que busca principalmente educar a nuestros GBMers en materia ambiental y bajo el conocimiento adquirido, despertar consciencia en la correcta disposición de residuos.

Durante el 2024, se buscó especialmente enfocarse en los recursos no valorizables, con el objetivo de maximizar la vida útil y reutilizar desechos que por su composición no se pueden reciclar.

El reto consistió en competir por ser el país que lograra rellenar la mayor cantidad de botellas plásticas para hacer ecobloques.

Parte de la circularidad que buscamos con esta campaña, es apoyar organizaciones que utilicen los ecobloques para formar nuevos artefactos.

Para cumplir el reto el RSS Team de cada país fue clave para motivar a las personas a que en sus hogares formen los bloques y aportaran a la iniciativa.

En este primer reto ambiental, participaron 3 países, cada uno encontró una organización sin fin de lucro para donar los ecobloques y contribuir a sus causas.

La cantidad de ecobloques recolectados se visualiza en el siguiente cuadro:

EcoReto GBM 2024	
País	Cantidad de ecobloques
Colombia	429
Corporación	112
Guatemala	82
Total	623



Certificación ambiental

Desde el año 2019 en GBM Costa Rica dio inicio a un proceso de transformación ambiental con visión a largo plazo, en busca de construir un futuro más saludable para todos y generar negocios comerciales sostenibles.

Desde entonces, cuentan con un sistema de gestión ambiental, centrado en la mejora continua, el cumplimiento normativo y la eficiencia en el uso de recursos, que ha permitido obtener la certificación ISO 14000-1.



Reconocimientos que reflejan nuestro compromiso

Programa País Carbono Neutralidad

El inventario de Gases de Efecto Invernadero permite realizar acciones internas para reducir la huella de carbono. En esta programa participamos las organizaciones de manera voluntaria para alcanzar tener huellas de carbono neutras.

En GBM realizar el inventario nos ha permitido alcanzar del sistema de reconocimientos de programa la Categoría de Carbono Inventario, siendo que así podemos tomar acciones para reducir o compensar nuestras emisiones.

Este programa es supervisado por la Dirección de Cambio Climático del país como parte del Plan Nacional de Descarbonización de Costa Rica.



Compensación de emisiones de Gases Efecto Invernadero

Por medio del Proyecto Forestal de Carbono de FONAFIFO, que desarrolla proyectos de compensación de emisiones de GEI con base en plantaciones forestales, en 2024 compensamos el 100% de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero generadas en ese periodo.

La compensación se ha dado en áreas plantadas bajo contratos de Pago de Servicios Ambientales, dentro de los cantones de San Carlos, Los Chiles y Guatuso.



HUELLA ECONÓMICA



Un año extraordinario

El 2024 se consolidó como el año más destacado en la trayectoria de GBM, pues se superó la barrera de USD 400 millones en ventas. A través de un trabajo colectivo, nuestra capacidad para innovar y adaptarnos a los cambios del mercado nos permitió alcanzar logros que anhelábamos desde hace tiempo que se convirtieran en realidad.

GBM se reafirma como una compañía donde sus colaboradores no solo se proponen metas ambiciosas, sino que las concretan y las superan con creces. La confianza creciente de nuestros socios estratégicos y proveedores refuerza nuestro rol como socio tecnológico de referencia en la región. Por supuesto, no podríamos dejar de agradecer a nuestros clientes, quienes con su lealtad y preferencia constante han sido piezas clave en estos resultados excepcionales.

En 2024 GBM creció un 16,78% en ventas con relación al año anterior.

Cada país y cada unidad de negocio (infraestructura, servicios, consultoría y soluciones digitales) no solo alcanzaron, sino que rebasaron sus objetivos comerciales. Este rendimiento sobresaliente reafirma nuestro liderazgo en la industria tecnológica en Centroamérica y el Caribe.

Mantuvimos una excelente satisfacción del cliente, con más del 94% de aprobación y una tasa de insatisfacción inferior al 2%, lo que refleja nuestro compromiso permanente con la excelencia operativa.

A nivel interno, nuestro ambiente laboral continúa siendo un motivo de orgullo. La opinión de nuestros colaboradores y los reconocimientos externos nos siguen posicionando como uno de los empleadores más destacados para trabajar en la región.

Durante el año también dimos pasos clave en nuestra transformación digital. Consolidamos nuestras capacidades en áreas estratégicas como servicios gestionados, seguridad informática, nube, y consolidamos nuevas prácticas dentro de Soluciones Digitales, como “Hiperautomatización” y “Data & AI”, alineadas con las tendencias más innovadoras del mercado.

En cuanto a nuestro desempeño financiero, mantuvimos una gestión robusta que nos permitió optimizar nuestra estructura de capital y reforzar inversiones en áreas clave.

La gestión de inventario siguió siendo eficiente, y administramos cuidadosamente el flujo de efectivo, lo que nos ayudó a mitigar los impactos financieros derivados de la apreciación del colón costarricense.

Seguimos mirando hacia adelante con entusiasmo y ambición. Nuestro objetivo es continuar evolucionando, superando obstáculos y adaptándonos a los cambios constantes.

Reconocimientos

El 2024 fue un año lleno de reconocimientos de nuestros socios estratégicos que se detallan a continuación:

IBM:

- Key Player de toda América en Power System

SAP:

- Best Partner de Centroamérica
- Partner Excellence de Rise S/Hana Cloud para Caribe y Centroamérica
- Top Quota Achiever
- Partner Excellence Intelligence Spend and Business Network

Lenovo:

- Best Performance Partner
- Premio a la Excelencia
- 360 Platinum Partner

Veeam:

- Veeam Impact Partner NOLA en Mayor Revenue
- Mayor Revenue Alianza Resell

Cisco:

- Social Impact LATAM Partner of The Year
- Social Impact MCR Partner of The Year
- Security MCR Partner of The Year
- System Integrator MCR Partner of The Year
- MCR Partner of the Year
- Networking MCR Partner of the Year
- CCA Partner of the Year
- Central America North Partner of the Year
- Guatemala Partner of the Year
- Collaboration Partner of the Year
- Commercial Segment Partner of the Year
- Managed Services Partner of the Year
- Software Partner of the Year



siendo
LÍDERES
en servicios de
TECNOLOGÍA

La empresa IDC (International Data Corporation) nos volvió a posicionar en 2024 como la empresa número uno en servicios tecnológicos para Centroamérica y el Caribe, distinción que conservamos desde 2009.

Con este galardón confirmamos que el compromiso, excelencia e innovación de todo el equipo GBM se anticipa a las necesidades del mercado y brinda a los clientes un soporte robusto y personalizado que impulsa la competitividad en un entorno en constante evolución.

Certificaciones

Comprometidos con la mejora continua, en GBM nos alineamos con certificaciones internacionales y de nuestros socios fabricantes que respaldan la excelencia de nuestros productos y servicios.

En el 2024 obtuvimos dos nuevas certificaciones para el

Centro de Datos ubicado en Guatuso, Costa Rica

Data Center Operations Standard | Nivel 5 - Sistema de gestión que permite estandarizar y mejorar los procesos operativos necesarios en nuestros centros de datos, asegurando que los servicios brindados cumplan con lo requerido por el cliente.

Panamá

SSAE18/ISAE3402 SOC2 Tipo I – evalúa los controles internos relacionados con la seguridad, disponibilidad, integridad del procesamiento, confidencialidad y privacidad de la organización.

En 2024 mantuvimos diversas certificaciones obtenidas en años anteriores, reafirmando nuestro compromiso con los más altos estándares de calidad, cumplimiento y sostenibilidad:

Costa Rica y Guatemala – Centros de datos

ISO27001: Seguridad de la información – Busca asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la organización, de los sistemas y aplicaciones dentro del alcance.

Costa Rica – Centro de datos San José

Data Center Operations Standard | Nivel 5 - Sistema de gestión que permite estandarizar y mejorar los procesos operativos necesarios en nuestros centros de datos, asegurando que los servicios brindados cumplan con lo requerido por el cliente.

Costa Rica, El Salvador y Guatemala – Centros de servicio

ISO9001: Sistema de gestión de calidad – Su enfoque se centra en el 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.

Costa Rica, Guatemala, Panamá y República Dominicana

ISO20000-1: 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

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.

Costa Rica, Guatemala, Panamá, Nicaragua, Honduras, El Salvador y República Dominicana

SSAE18/ISAE3402 SOC1 Tipo II – Evalúa no solo el diseño, sino también la eficacia operativa de los controles internos de GBM durante un período de tiempo determinado.

Cloud Foundation Microsoft 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.

Infra & Database Migration Microsoft Azure advanced specialization – Demuestra nuestro conocimiento y experiencia en la migración de infraestructura y cargas de trabajo de base de datos a Azure.

Kubernetes on Microsoft Azure Advanced Specialization – 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.

SAP on MS Azure Advanced Specialization – Garantiza nuestro cumplimiento a los más altos estándares para la prestación de servicios y el soporte.

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



COMPROMISO ÉTICO Y ANTICORRUPCIÓN



Compromiso ético y anticorrupción

En GBM, la ética, transparencia y cumplimiento son pilares fundamentales para nuestro Gobierno Corporativo y estrategia de responsabilidad social y sostenibilidad. Como organización con presencia regional, reconocemos que operar en entornos diversos exige un compromiso firme con prácticas responsables. Por ello, entendemos la integridad no solo como el cumplimiento de normas, sino como la coherencia entre lo que decimos y hacemos: actuar con honestidad, respeto y responsabilidad en todas nuestras relaciones, decisiones y operaciones.

En el 2024 se consolida formalmente el desarrollo de un Sistema de Gestión de Riesgo y Cumplimiento diseñado para prevenir, detectar y gestionar de manera efectiva los riesgos éticos, legales y regulatorios asociados a nuestras operaciones. Este sistema es liderado por un Oficial de Cumplimiento y supervisado por un Comité de Riesgo y Cumplimiento, que reporta directamente a la Junta Directiva, asegurando una adecuada rendición de cuentas y supervisión a nivel estratégico.

Principios éticos y normativos

Contamos con políticas internas que establecen los principios y comportamientos esperados tanto de GBM como de todos sus colaboradores, con el objetivo de prevenir actos ilícitos, conductas no éticas o contrarias a nuestras normas internas, y de asegurar el respeto por las buenas prácticas del mercado.

Código de ética

Establece los principios, compromisos y responsabilidades éticas que deben observar todos los colaboradores, miembros de la Junta Directiva, integrantes de comités y terceros relacionados con GBM. Este código guía nuestra conducta y asegura que nuestras operaciones y relaciones con las partes interesadas se desarrollen bajo estándares de integridad, responsabilidad y respeto.

Dentro de las disposiciones del Código de Ética se prohíbe expresamente cualquier forma de discriminación por razones de raza, color, religión, género, edad, nacionalidad, enfermedad, discapacidad, orientación sexual y estado civil. Asimismo, reafirma el compromiso de GBM al rechazo de actos de acoso sexual, laboral ni ningún tipo de conducta que atente contra la dignidad, integridad o bienestar de las personas.



Escanee el código QR y acceda al Código de ética

Política anticorrupción y antisoborno:

GBM adopta una postura de tolerancia cero frente al soborno y la corrupción, en cualquiera de sus formas o manifestaciones. La organización se compromete a implementar todas las medidas necesarias para prevenir, detectar y sancionar estas prácticas, promoviendo una cultura de integridad, legalidad y transparencia en todos los niveles.

Política sobre conflictos de interés:

Contamos con mecanismos formales para la identificación, declaración y gestión de posibles conflictos de interés, con el propósito de asegurar que las decisiones dentro de la organización se adopten de manera objetiva, imparcial e independiente, salvaguardando el interés de GBM y de sus partes interesadas.

Política de relación con las partes interesadas:

En GBM reconocemos que las partes interesadas desempeñan un papel esencial en la sostenibilidad de nuestra organización. Por esta razón, sus expectativas y necesidades son consideradas de forma prioritaria en los procesos de toma de decisiones, con el fin de responder a ellas de manera consistente y alineada con nuestros valores corporativos.

Política de tratamiento de datos personales:

GBM se compromete a realizar un tratamiento responsable, seguro y transparente de los datos personales que obtiene de sus clientes, proveedores, colaboradores y demás partes relacionadas. Este compromiso implica el cumplimiento de las leyes y regulaciones de protección de datos vigentes en cada uno de los países donde operamos, incluyendo, pero no limitado a, la recolección, almacenamiento, uso, transmisión, actualización y supresión de dicha información.

Debida diligencia de terceros

Dada la naturaleza de nuestras operaciones, en GBM mantenemos relaciones estratégicas con proveedores, aliados y clientes tanto del sector público como privado. Para garantizar la integridad de nuestra cadena de valor, aplicamos procedimientos de debida diligencia a terceros, que incluyen:

- Verificación de antecedentes legales y reputacionales.
- Evaluación de cumplimiento normativo y fiscal.
- Revisión de alineación con nuestros principios éticos y de sostenibilidad.

Estas medidas nos permiten mitigar riesgos asociados a corrupción, fraude, sanciones internacionales y otras prácticas no éticas, reforzando la confianza de nuestros grupos de interés y asegurando relaciones comerciales responsables.

Formación y sensibilización

Promovemos una cultura organizacional basada en la ética a través de programas de capacitación en temas éticos y anticorrupción. Estas capacitaciones son dirigidas a colaboradores de todos los niveles y adaptado a los contextos regulatorios de cada país en el que operamos.

En el 2024, más del 90% de los colaboradores de GBM completaron la capacitación sobre temas éticos a través de la plataforma GBM University.

Canales de denuncia

El Oficial de Cumplimiento se encarga de recibir las denuncias sobre incumplimientos y/o violaciones al Código de Ética, amparado a un Protocolo de Investigación y Remediación. Esta normativa establece las reglas, instancias y tiempos bajo los cuales se administran los casos reportados, que protegen los principios de inmediatez, anonimato y confidencialidad del Código de Ética.

El éxito de nuestro entorno ético y de cumplimiento depende de todos, y por eso GBM motiva a denunciar cualquier comportamiento que viole las normas establecidas, ya que de esta forma se ayuda a:

- Proteger a nuestros colaboradores y el ambiente de trabajo
- Prevenir riesgos legales y reputacionales para la empresa
- Fortalecer la cultura de integridad y responsabilidad
- Garantizar una actuación oportuna y adecuada ante cualquier situación

Para ello, GBM ha establecido canales de denuncia independientes, seguros y confidenciales, accesible tanto para colaboradores como para terceros. Todas las denuncias son gestionadas bajo principios de objetividad, confidencialidad, protección al denunciante y debido proceso. Los medios para recibir denuncias, consultas y sugerencias:

Escanee el código QR y acceda al **canal de denuncia**



Gestión y resultados:

8 denuncias recibidas en 2024

100% atendidos según el debido proceso, concluyendo con su debido cierre.

Equipo a cargo del desarrollo de este informe



María José Jiménez
Communications & Corporate Affairs Manager



Laura Campos
Communications Specialist

Líderes con propósito

En GBM contamos con 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 las personas líderes por país:



Colombia:
María Victoria Cucunuba



Costa Rica:
Stephanie Morales



Corporación:
Ericka Jiménez



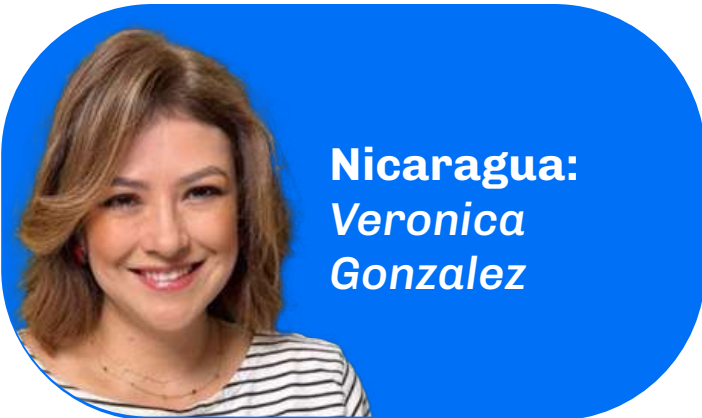
El Salvador:
Federico Rosales



Guatemala:
Mynor Ajquejay



Honduras:
Karol Rodríguez



Nicaragua:
Veronica Gonzalez



Panamá:
Wendy Jiménez



República Dominicana:
Emizai Pimentel

