

Grupo de interés	Medios o instancias de involucramiento
1. Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Asamblea de familia • Página web • Juntas Directivas • Reunión informativa
2. Colaboradores y familia	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima laboral y liderazgo • Grupos primarios • Evaluación de desarrollo y desempeño • Comité de salud ocupacional • Intranet • Red social y de conocimiento – Red Unidos • Boletines • Puertas abiertas • Eventos de bienestar • Correo electrónico
3. Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Medición de la satisfacción y lealtad de los clientes • Atención de quejas y reclamos • Visitas a clientes • Auditorías de cliente
4. Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Línea de atención a proveedores • CEN Financiero • Evaluación de la gestión de proveedores
5. Comunidad y medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Fundaciones Carvajal y Propal • Iniciativas hacia la comunidad • Comités gremiales • Entes de certificación • IFC - Banco Mundial • Auditorías internas • Comité temático de gestión ambiental

En la Organización Carvajal continuamos el fortalecimiento de nuestro modelo de Responsabilidad Social. Durante 2011 cada empresa definió planes para la implementación de iniciativas acordes con el modelo corporativo de RSE, con la estrategia de cada negocio y con las expectativas de los diferentes grupos de interés.

Trimestralmente se compartieron avances de los diferentes proyectos de las empresas en el Comité de RSE de la Organización, el cual está conformado por la Vicepresidencia de Gestión Humana y representantes de cada empresa de diferentes especialidades. Llevamos a cabo dos proyectos transversales, para responder a las oportunidades de mejora frente a algunos grupos de interés:

- **Satisfacción y lealtad de clientes:** se definieron lineamientos y una metodología de medición estándar para todas las empresas de la Organización a nivel global, con el fin de fortalecer la satisfacción y lealtad de nuestros clientes.
- **Piloto de desarrollo de proveedores:** se implementó un programa para fortalecer la competitividad de 16 pymes proveedoras de la Organización, las cuales son claves para nuestra cadena de valor.

Por su parte, cada una de las empresas inició la implementación de sus proyectos de RSE enfocados a la comunidad y el medio ambiente:

- **Desarrollo de productos verdes:** Carvajal Pulpa y Papel

desarrolló un papel ecológico realizado con 100% de bagazo de caña y libre de productos químicos (*EarthPact*).

- **Jóvenes desarrolladores:** Carvajal Tecnología y Servicios hizo acuerdos para capacitar a ingenieros en conocimiento técnico sobre el desarrollo de software, en alianza con Microsoft y la Universidad del Valle. Carvajal aportó su conocimiento y patrocinó una parte de los gastos de los estudiantes. Este año participaron 45 estudiantes, 19 de los cuales fueron contratados directamente por la Organización Carvajal.
- **Inclusión laboral de personal en situación de discapacidad:** el Contact Center Américas CCAm, en alianza con la ETB, continuó el fomento de empleabilidad ofreciendo oportunidad laboral a personas en condición de discapacidad. En el año 2010 se contrataron 54 y al cierre 2011 se contrataron 28, para un total de 72 personas desde que Contact Center Americas (CCAm) comenzó este programa.
- **Reciclaje posconsumo:** Carvajal Empaques ha iniciado el programa de reciclaje posconsumo por medio de CEMPRE (Compromiso Empresarial para el Reciclaje), con apoyo de la Fundación Carvajal. Esta iniciativa tiene como objetivo incrementar los índices de reciclaje y posicionarse como un punto de referencia y consulta para los diferentes actores de la cadena de valor del reciclaje en Colombia.
- **Carvajal Educación definió y empezó dos proyectos:** Renueva y gana, cuyo objetivo es recuperar y reutilizar los cuadernos, involucrando en esta iniciativa a estudiantes de colegios, y Primera infancia, cuyo objetivo es mejorar la calidad de la educación en esta etapa formativa, alineado con las nuevas políticas nacionales de educación.

Los objetivos de estos comités son validar el entendimiento de los lineamientos corporativos, identificar mejores prácticas y realizar un seguimiento al avance de las iniciativas de RSE.

Para el año 2012 tenemos el reto de implementar un sistema de información que nos permita consolidar la gestión de RSE en todas nuestras empresas a nivel global y

En paralelo fortalecimos comités temáticos en los siguientes temas:

- **Gestión humana**
- **Bienestar y clima**
- **Seguridad industrial**
- **Salud ocupacional**
- **Medio ambiente**
- **Gestión integral.**

seguir fortaleciendo la gestión con iniciativas hacia nuestros grupos de interés.

Todas las iniciativas, programas y avances del Modelo de RSE de la Organización Carvajal son objeto de seguimiento por parte de los indicadores GRI, los AMR's (Annual Monitoring Report) de la IFC –que pertenece al Banco Mundial– y nuestra declaración en progreso para el Pacto Global.