

# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2023



# CONTENIDO



01.  
LA ORGANIZACIÓN



04. EMPLEO



02. DESEMPEÑO  
ECONÓMICO



05. SALUD Y  
SEGURIDAD EN EL  
TRABAJO



03.  
ANTICORRUPCIÓN



06. PRIVACIDAD  
DEL CLIENTE

# 01. LA ORGANIZACIÓN [200]

PROPÓSITO DE NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD [102-46] [102-47] [ [102-50]

En Labcoresoft, comprendemos la sostenibilidad como la capacidad para enfrentar los desafíos de un entorno competitivo, innovar constantemente nuestros productos y, de esta manera, contribuir al desarrollo armónico de la sociedad, basándonos en nuestras políticas y valores corporativos.

Somos una organización sostenible que ha demostrado solvencia económica a lo largo del tiempo. Esta estabilidad nos ha permitido atraer nuevos talentos, desarrollar nuevas funcionalidades y adoptar tecnologías ágiles para optimizar tanto nuestros procesos como los de nuestros clientes.

---

En este documento, presentamos un resumen de la información más relevante del periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, correspondiente a nuestro quinto informe. Este informe integra todos los procesos que han participado en la gestión, proporcionando una visión completa sobre el desempeño, los principales logros y los desafíos asociados a los aspectos sociales, ambientales y de gobernanza.

# DECLARACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL [102-14]



**JUAN JOSÉ NOGUERA**

“

Desde hace un tiempo, he estado reflexionando sobre cómo integrar de manera permanente la sostenibilidad en Labcoresoft. Cada vez estoy más convencido de que para lograr este propósito debemos enfocarnos en tres frentes: sensibilizarnos ante los desafíos globales, asumir la responsabilidad desde nuestro rol y actuar con determinación.

Al reflexionar sobre el año 2023 y los objetivos que nos trazamos, hay varios motivos por los cuales debemos sentirnos orgullosos. Seguimos apostando por la innovación de nuestro software, promoviendo el bienestar de nuestro equipo de trabajo para fomentar la productividad, y continuamos contribuyendo con determinación a la construcción de un mejor país.

Además, como reconocimiento al esfuerzo y dedicación de todo nuestro equipo por mejorar continuamente y superar las expectativas de nuestras partes interesadas, obtuvimos la primera renovación de la certificación ISO 9001:2015, otorgada por Bureau Veritas. Este logro representa un hito significativo y un compromiso aún mayor con la mejora continua y la satisfacción de nuestros clientes.

# NUESTRO APORTE A LA SOSTENIBILIDAD

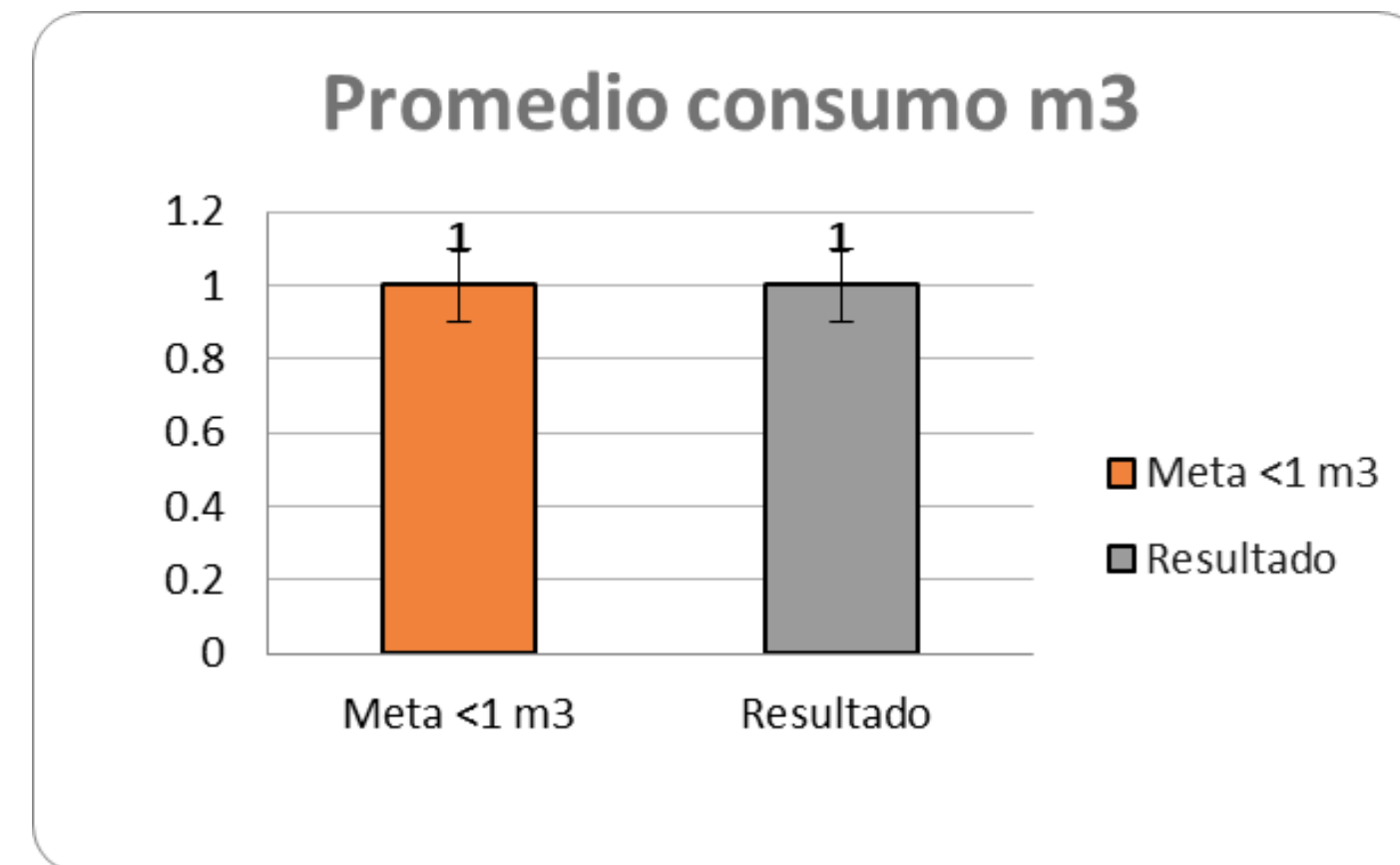
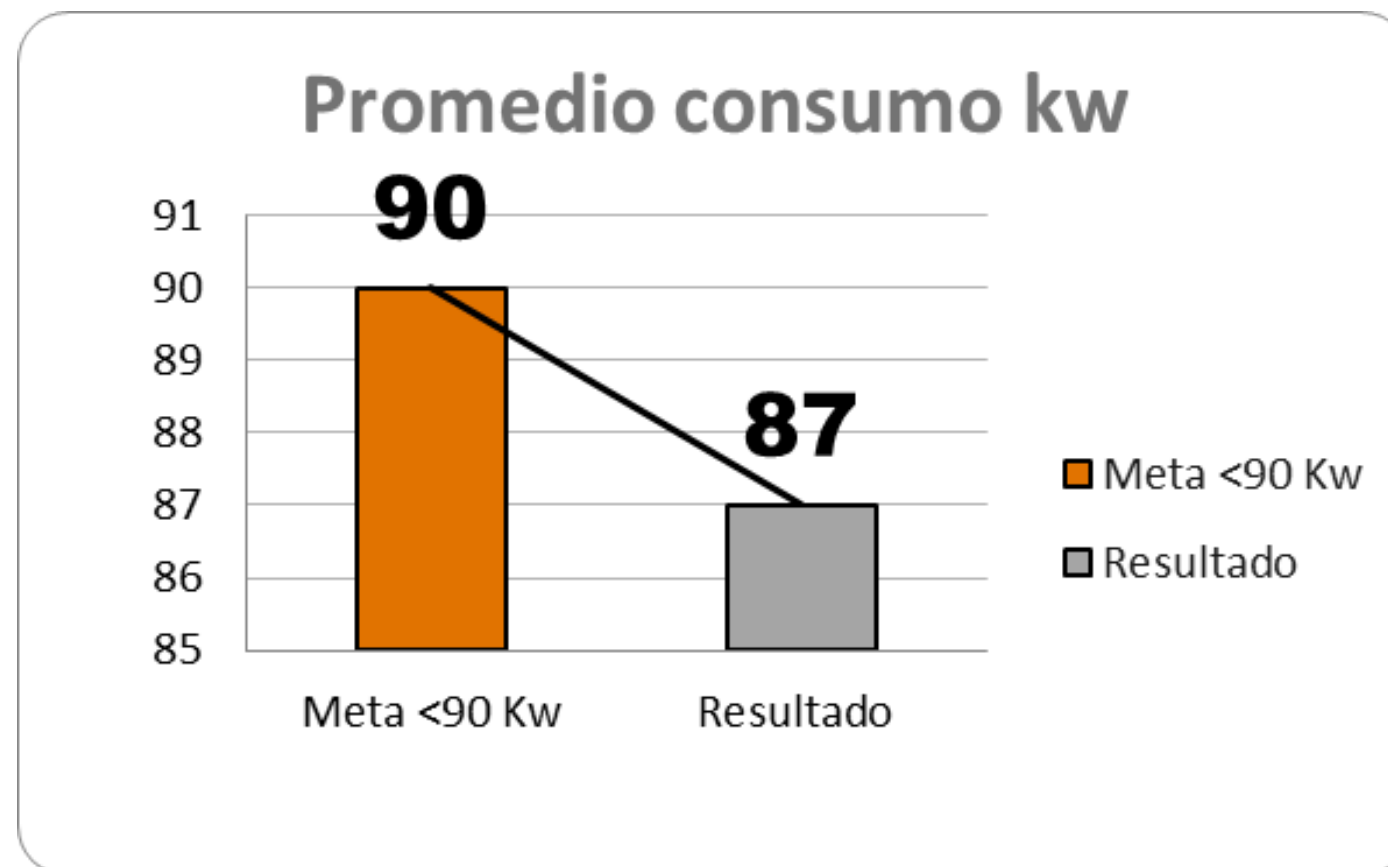
En Labcoresoft, la sostenibilidad es un pilar fundamental de nuestra estrategia corporativa. Nos comprometemos a cuidar los recursos naturales, como el agua y la energía, y a reducir el consumo de papel en nuestros procesos. Este compromiso se refleja en nuestras acciones y se mide a través de los datos obtenidos de la facturación de servicios y el monitoreo constante de nuestros consumos.

Creemos que la innovación tecnológica puede ir de la mano con la responsabilidad ambiental. Por ello, hemos implementado medidas para optimizar el uso de agua y energía en nuestras operaciones, buscando siempre reducir nuestra huella ecológica.

Asimismo, hemos adoptado prácticas que disminuyen el uso de papel, digitalizando procesos y fomentando una cultura de trabajo más eficiente y ecológica.

A través de estos esfuerzos, no solo contribuimos a la preservación del medio ambiente, sino que también mejoramos nuestra eficiencia operativa, generando un impacto positivo tanto para Labcoresoft, como para la sociedad en general. Estamos convencidos de que cada paso hacia la sostenibilidad es un avance hacia un futuro más saludable y equilibrado para todos.

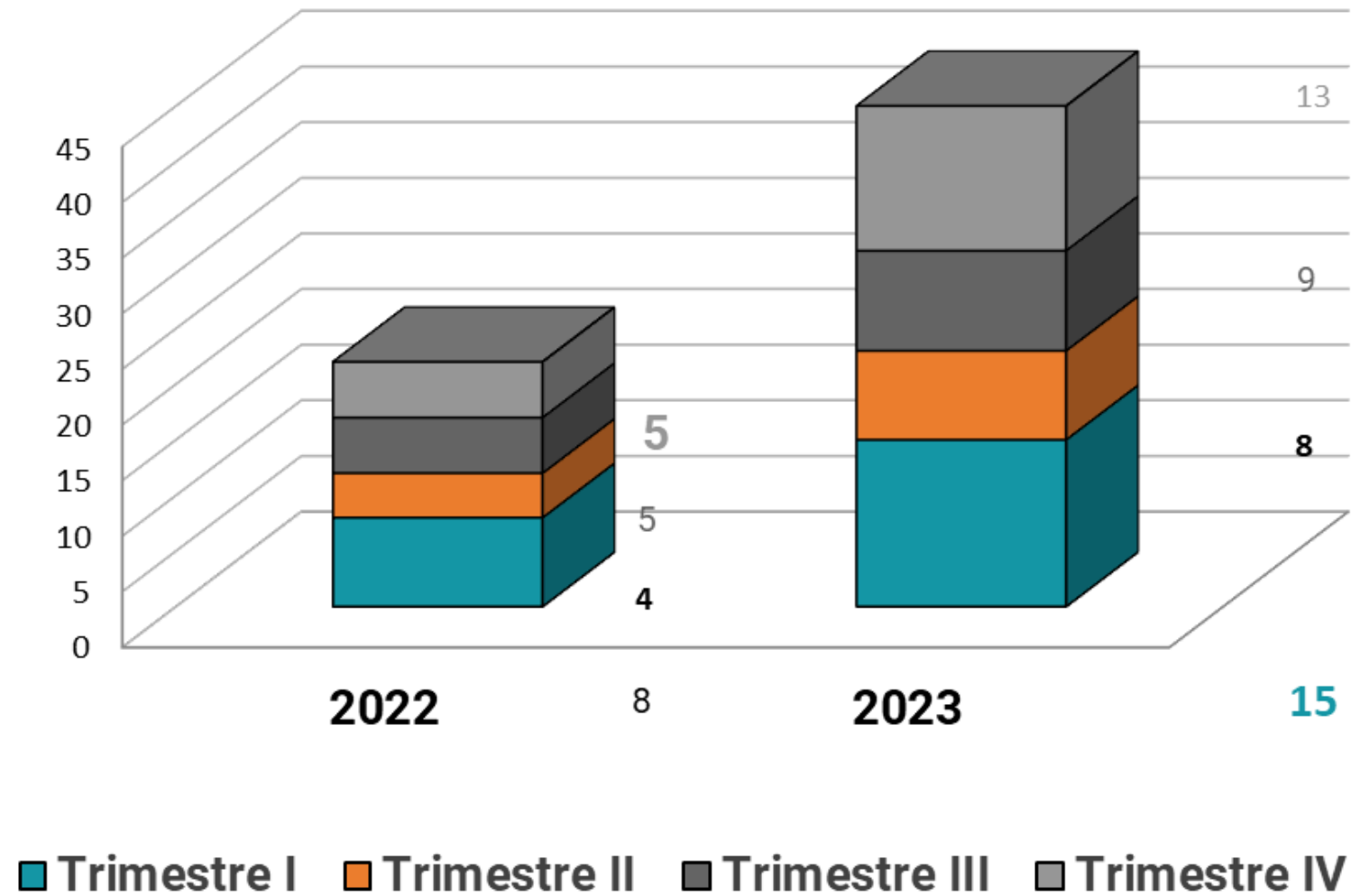
## MEDICIÓN PROMEDIO 2023 CONSUMO DE ENERGÍA



# GESTIÓN DEL DESEMPEÑO POR PROCESO

## → DESEMPEÑO PROCESO DE PROYECTOS:

### COMPARATIVO PROYECTOS GESTIONADOS

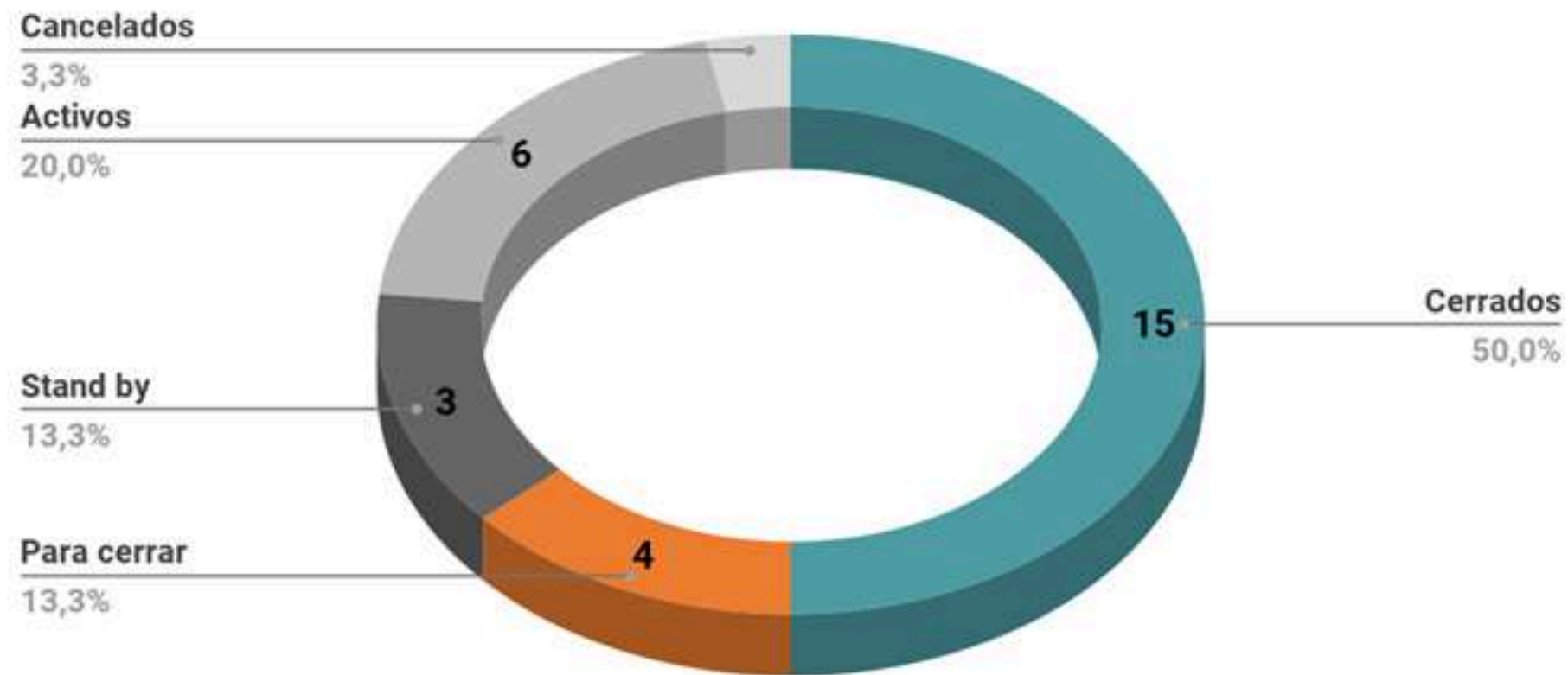


Durante el año 2023, el proceso de gestión de proyectos enfrentó grandes retos, administrando un total de 29 proyectos distribuidos en todos los países donde operamos.

# GESTIÓN DEL DESEMPEÑO POR PROCESO

## → DESEMPEÑO PROCESO DE PROYECTOS:

PROYECTOS GESTIONADOS

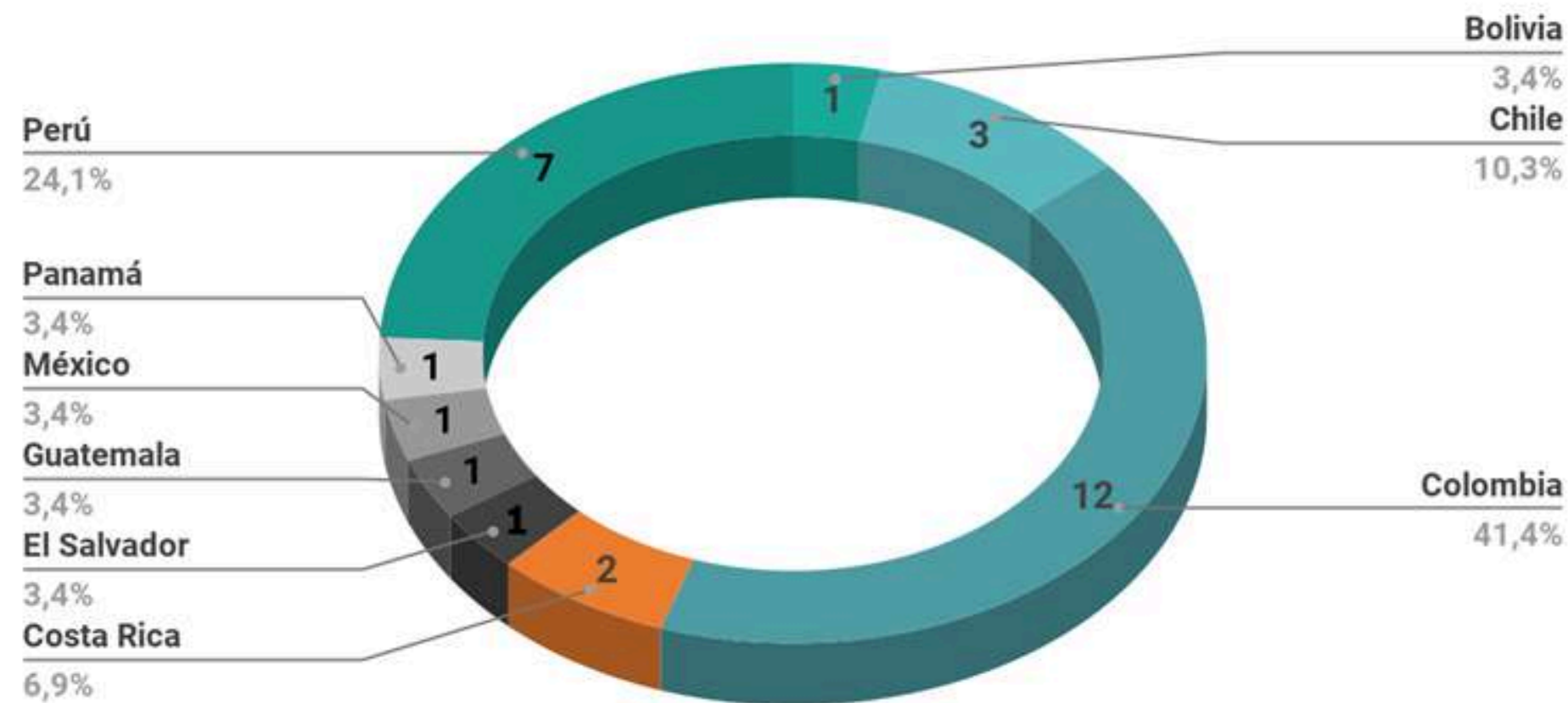


Como hecho relevante, se destaca el cierre exitoso de 15 de los 29 proyectos gestionados, lo que representa un rendimiento del 50%. Además, 4 proyectos se encuentran en fase de estabilización y próximos a cierre, 3 están en standby (inactivos), 1 fue cancelado y 6 proyectos siguen activos para el año 2024.

# GESTIÓN DEL DESEMPEÑO POR PROCESO

## → DESEMPEÑO PROCESO DE PROYECTOS:

DISTRIBUCIÓN DE PROYECTOS GESTIONADOS POR PAISES



Actualmente, estamos presentes en 11 países de Latinoamérica. Durante el año 2023, se iniciaron 12 proyectos, con Colombia siendo uno de los países con mayor número de proyectos gestionados.

Para el 2024, esperamos garantizar el cierre de los proyectos dentro de los plazos acordados inicialmente, así como mitigar y controlar los riesgos que puedan surgir en la gestión de los proyectos.

# GESTIÓN DEL DESEMPEÑO POR PROCESO

## → DESEMPEÑO DEL PROCESO DE SOPORTE:

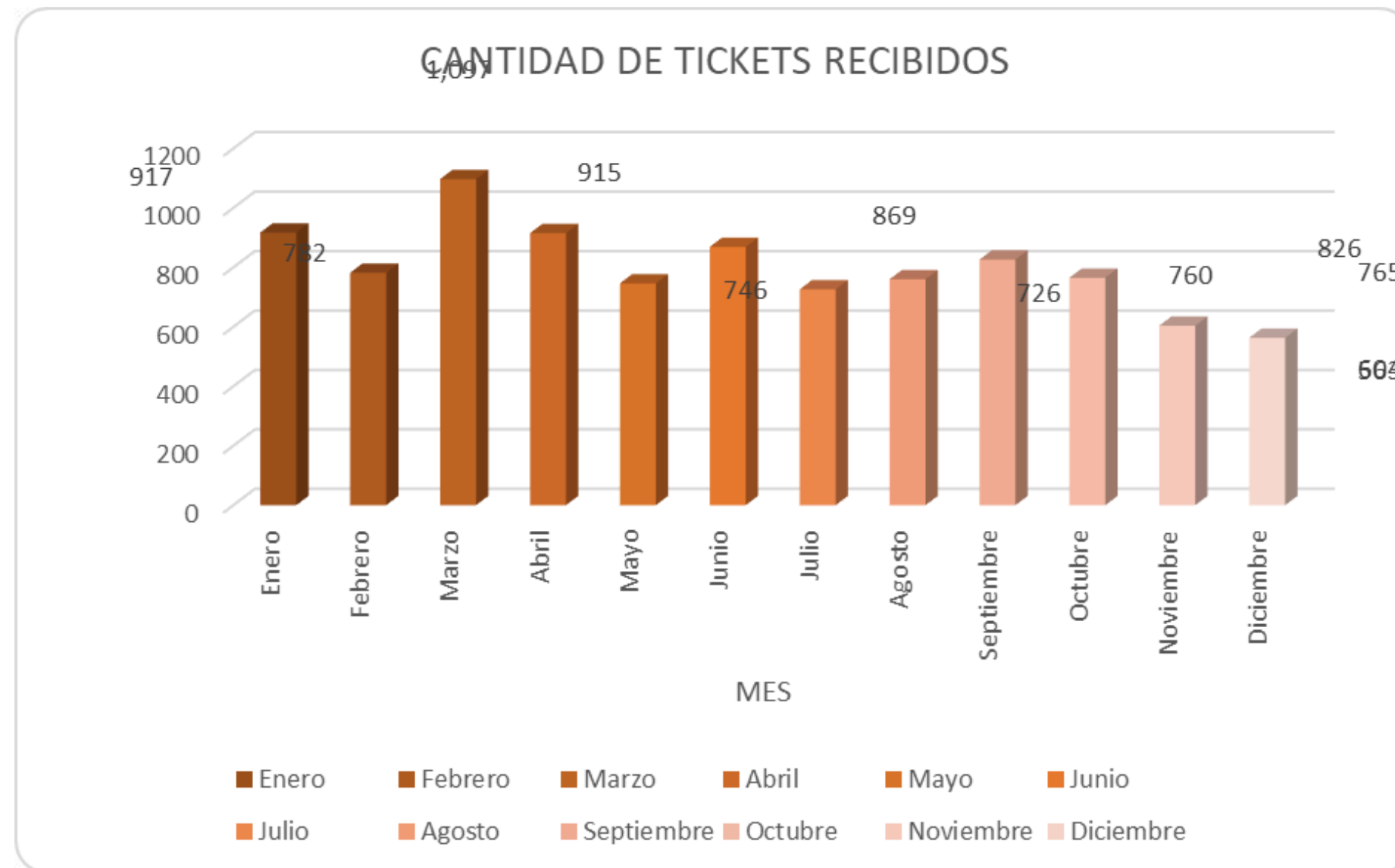
Durante el año 2023, el proceso de soporte experimentó una disminución significativa en la creación de tickets por parte de los clientes. El compromiso de los colaboradores en la resolución de errores contribuyó a una mejora notable en la gestión del soporte.

MES	CANTIDAD DE TICKETS RECIBIDOS	DISPONIBILIDAD
Enero	917	64
Febrero	782	54
Marzo	1.097	111
Abril	915	80
Mayo	746	75
Junio	869	73

MES	CANTIDAD DE TICKETS RECIBIDOS	DISPONIBILIDAD
Julio	726	<b>112</b>
Agosto	760	<b>71</b>
Septiembre	826	<b>59</b>
Octubre	756	<b>86</b>
Noviembre	604	<b>80</b>
Diciembre	563	<b>64</b>
SUBTOTAL	9.570	<b>929</b>
TOTAL TICKETS RECIBIDOS	<b>10.499</b>	

# GESTIÓN DEL DESEMPEÑO POR PROCESO

## → DESEMPEÑO DEL PROCESO DE SOPORTE:



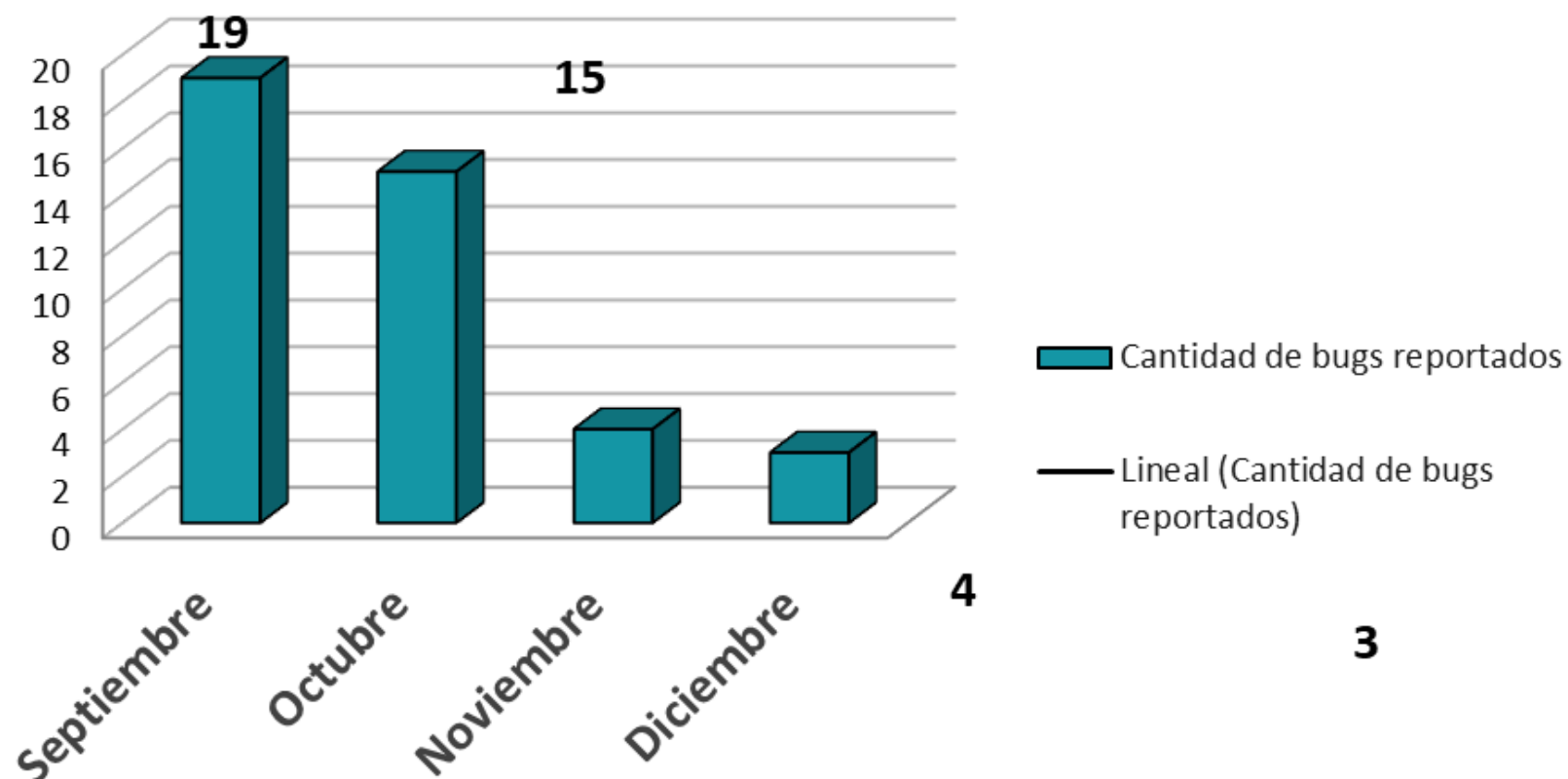
Adicionalmente, la implementación de criterios de medición adicionales en el proceso y la capacitación constante han contribuido significativamente a la mejora en el desempeño de los ingenieros, promoviendo prácticas más sostenibles. Estos criterios de medición incluyen:

- Tickets auditados
- Cantidad de tickets en estado nuevo al finalizar el mes
- Cantidad de tickets en estado pendiente al finalizar el mes
- Actividades programadas en el mes

Estas medidas no solo optimizan la gestión del soporte, sino que también apoyan un enfoque más eficiente y responsable.

## → DESEMPEÑO DEL PROCESO DE CALIDAD DE SOFTWARE:

CANTIDAD DE BUGS REPORTADOS



Labcoresoft, con el objetivo de mejorar la calidad de su producto y fomentar una mejora continua, implementó en junio de 2023 un nuevo proceso diseñado para mitigar los errores durante la liberación de nuevas versiones de sus aplicaciones. Este proceso se encarga de certificar los productos de la compañía antes de su implementación en los diversos clientes.

Entre sus principales objetivos se encuentra la entrega de un producto certificado, estable y confiable, con el fin de reducir los errores reportados en los procesos de implementación y soporte, y así proporcionar al cliente una mejor percepción del producto.

El proceso de Calidad de Software realizó el testeado del producto Labcore, implementado en los clientes Qualab SAC y Ayudas Diagnósticas SURA. La implementación de la nueva versión ha resultado en una notable disminución de errores (bugs). Esta mejora no solo optimiza el rendimiento del producto, sino que también minimiza la necesidad de correcciones posteriores, alineándose con nuestro objetivo de promover prácticas más eficientes y sostenibles en los nuevos proyectos de 2024.



## **NUESTROS CLIENTES:**

Casas comerciales especializadas en diagnóstico clínico que distribuyen equipos y reactivos para:

- Laboratorios clínicos
- Patología clínica
- Bancos de sangre

Además, se incluyen:

- Hospitales públicos y privados
- Laboratorios clínicos particulares
- Bancos de sangre
- Laboratorios de anatomía patológica
- Laboratorios veterinarios
- Laboratorios vinícolas

# GRUPOS DE INTERÉS

[102-40] [102-43]



La base para identificar nuestros grupos de interés se centra principalmente en nuestra ubicación. En general, estos grupos incluyen personas, colectivos u organizaciones que se ven afectados, ya sea de manera directa o indirecta, por las actividades o decisiones de nuestra organización.

# TALENTO HUMANO [102-7] [102-8]

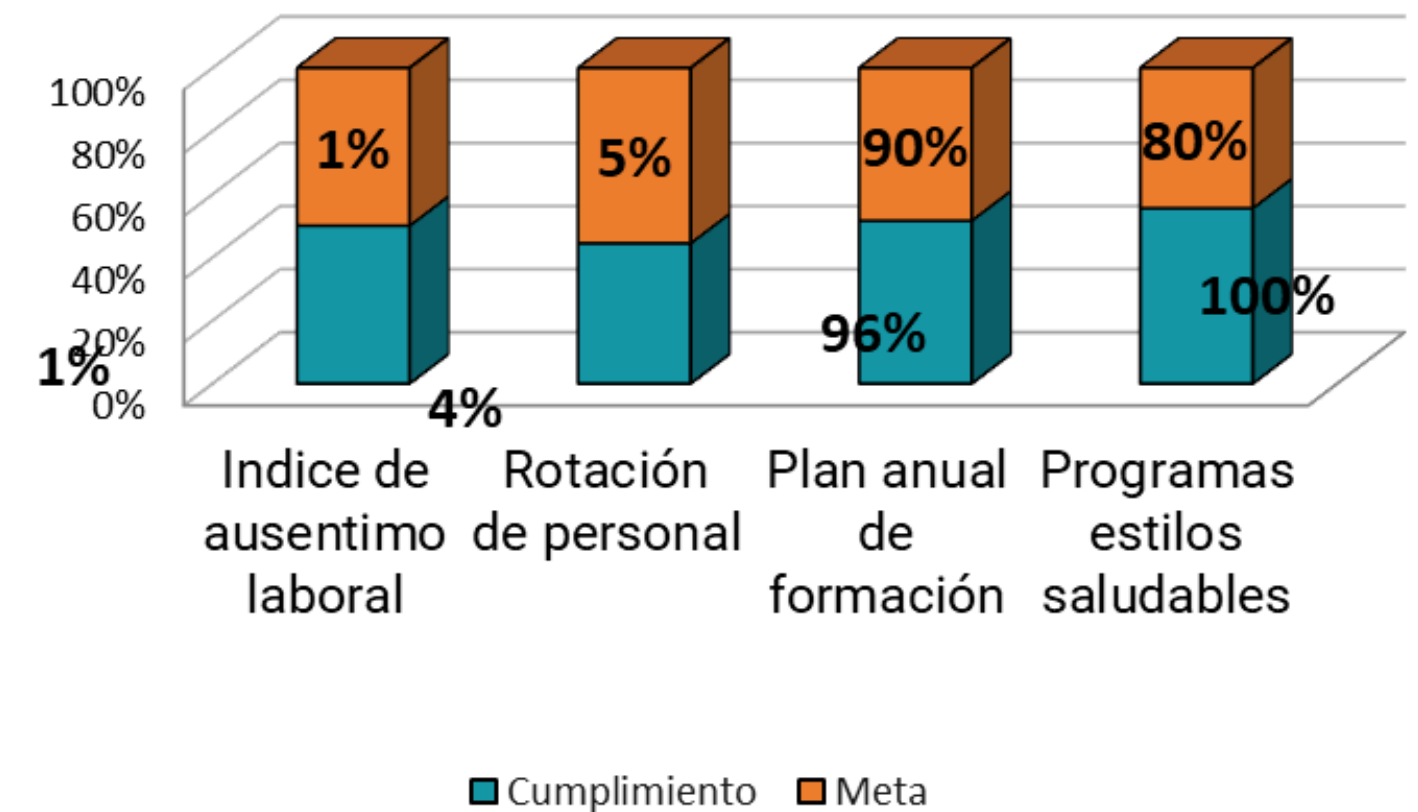
Durante el año 2023, nuestro equipo de trabajo estuvo compuesto en promedio por 26 colaboradores. En Labcoresoft, ofrecemos un entorno laboral que promueve el desarrollo, el crecimiento profesional y económico de nuestros empleados, quienes juegan un papel fundamental en el logro de nuestras metas y en la consolidación de nuestra organización, manteniendo su liderazgo.

Contamos con un Plan Anual de Formación que, durante el periodo evaluado, incluyó 61 capacitaciones programadas y distribuidas en diferentes procesos internos, todas ejecutadas en su totalidad. El indicador asociado muestra una tasa de cumplimiento del 96%, basada en la asistencia.

Además, llevamos a cabo diversas actividades para el bienestar de nuestros colaboradores, incluyendo capacitaciones, celebraciones de cumpleaños, el Día de la Madre, el Día del Padre, Amor y Amistad, festividades navideñas, y eventos que promueven el autocuidado, como la Semana de la Salud. También se realizaron exámenes médicos de ingreso con la IPS - Caja de Compensación Familiar Cafam.

En Labcoresoft, la igualdad de oportunidades, la satisfacción laboral y el sentido de pertenencia son pilares fundamentales de nuestra cultura organizacional.

## CUMPLIMIENTO INDICADORES TALENTO HUMANO



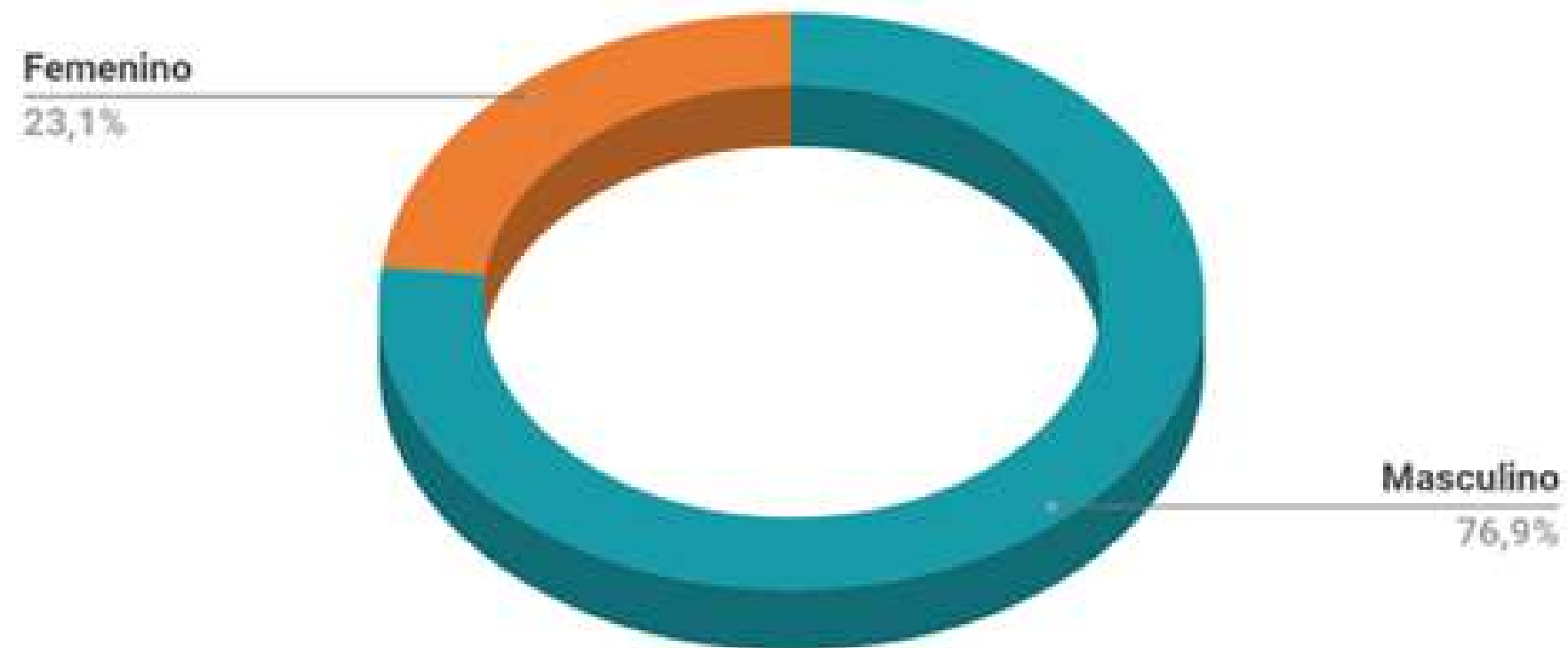
# ESTRUCTURA DE GOBERNANZA [102-18]

En Labcoresoft, actuar con ética y transparencia, respetar las normas y demostrar con criterio en nuestras acciones son principios fundamentales de nuestro Código de Buen Gobierno.

Nuestra misión no sería posible sin el esfuerzo conjunto de nuestros directivos, quienes contribuyen a que Labcoresoft se mantenga como una organización de excelencia, dedicada a generar valor a través de la innovación tecnológica para nuestros clientes.

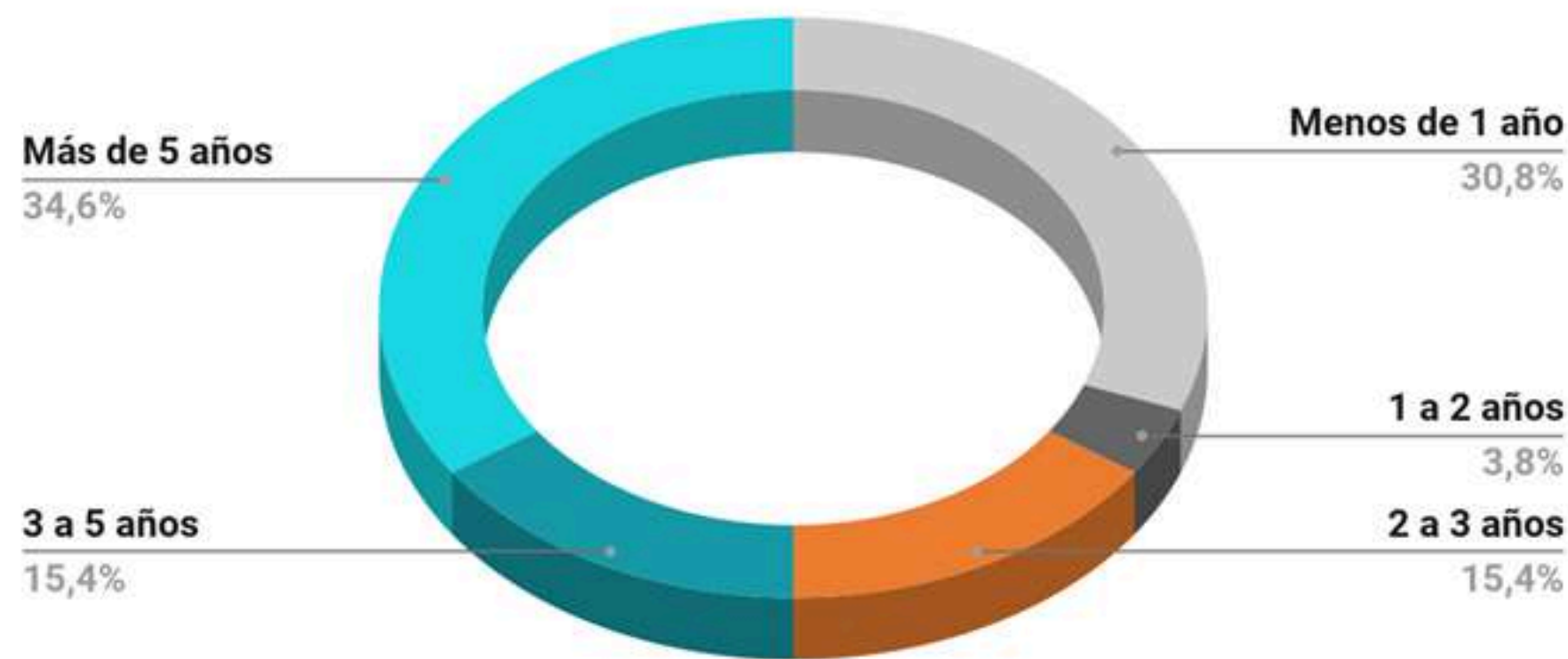


DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO



La base para identificar nuestros grupos de interés se centra principalmente en nuestra ubicación. En general, estos grupos incluyen personas, colectivos u organizaciones que se ven afectados, ya sea de manera directa o indirecta, por las actividades o decisiones de nuestra organización.

**DISTRIBUCIÓN POR ANTIGÜEDAD**



En Labcoresoft, valoramos profundamente la retención del talento humano. Nos dedicamos a ofrecer estabilidad laboral mediante contrataciones a término indefinido, y a garantizar un ambiente de trabajo saludable, un plan de bienestar atractivo y unas instalaciones confortables.

En la actualidad, el 69,2% de nuestros colaboradores tienen una antigüedad superior a un año, y 9 de nuestros 26 colaboradores han estado con nosotros por más de 5 años. Además, implementamos programas de desarrollo profesional y capacitación continua para fomentar el crecimiento de nuestros empleados y mantener altos niveles de satisfacción y compromiso en el equipo.

# 02. DESEMPEÑO [201]

## ECONÓMICO

### COBERTURA

[103-1]

Labcoresoft se enfoca en un crecimiento rentable, estable y sostenible a largo plazo. Para lograr esto, hemos implementado mecanismos que consideran tanto los impactos financieros como los sociales y medioambientales en nuestras decisiones estratégicas.

### ¿CÓMO SE GESTIONA?

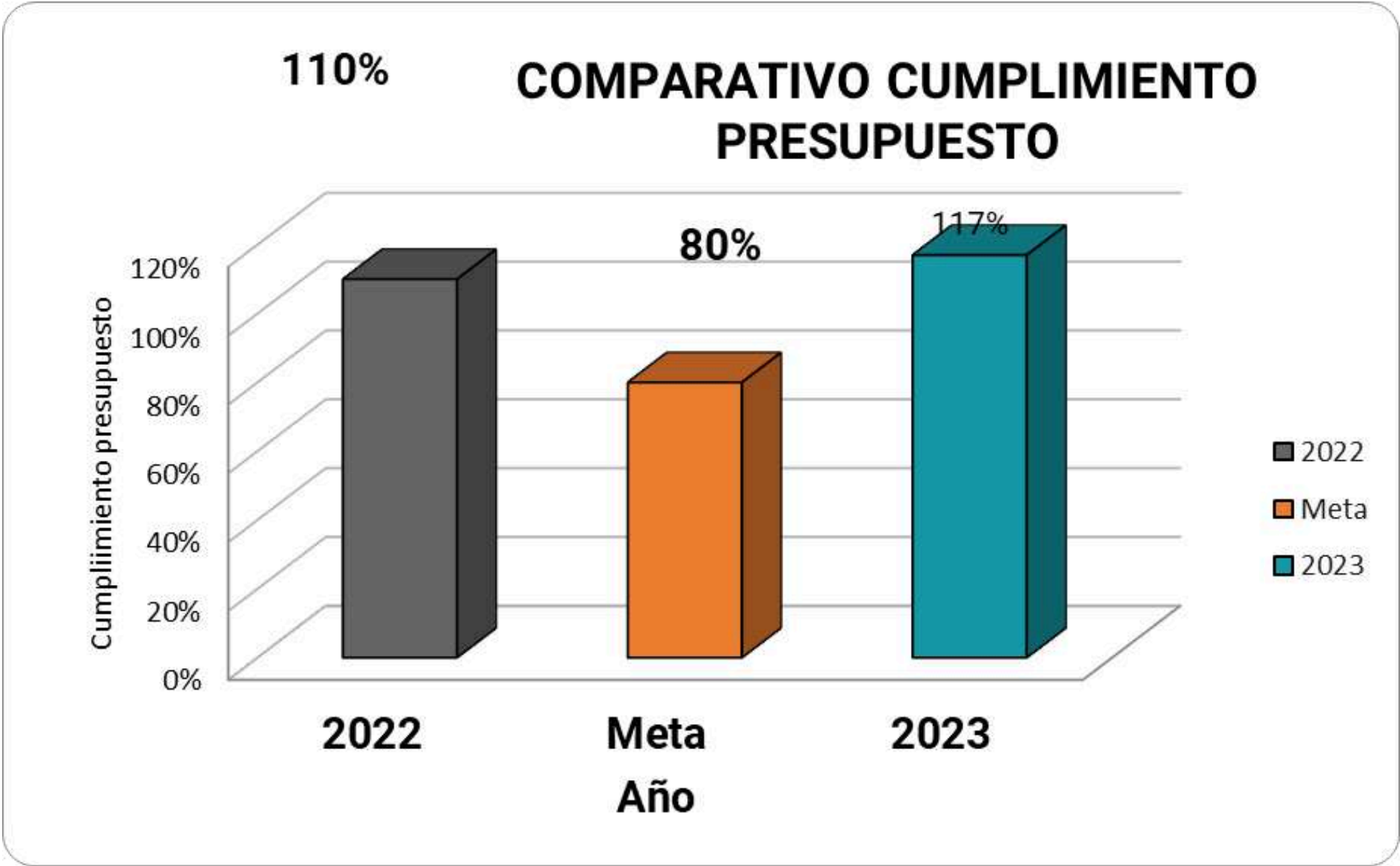
[103-2]

El año 2023 presentó una serie de desafíos y retos para nuestra organización. A pesar de los altibajos, Labcoresoft logró implementar estrategias económico-financieras efectivas para abordar y mitigar estos desafíos. Estas estrategias han sido clave para mantener la estabilidad y fomentar el crecimiento continuo de la empresa.

# ¿CÓMO SE EVALÚA? [103-3]

Las estrategias implementadas se evalúan utilizando los siguientes indicadores:

**Control financiero mensual, que incluye ventas, presupuesto y cumplimiento.**

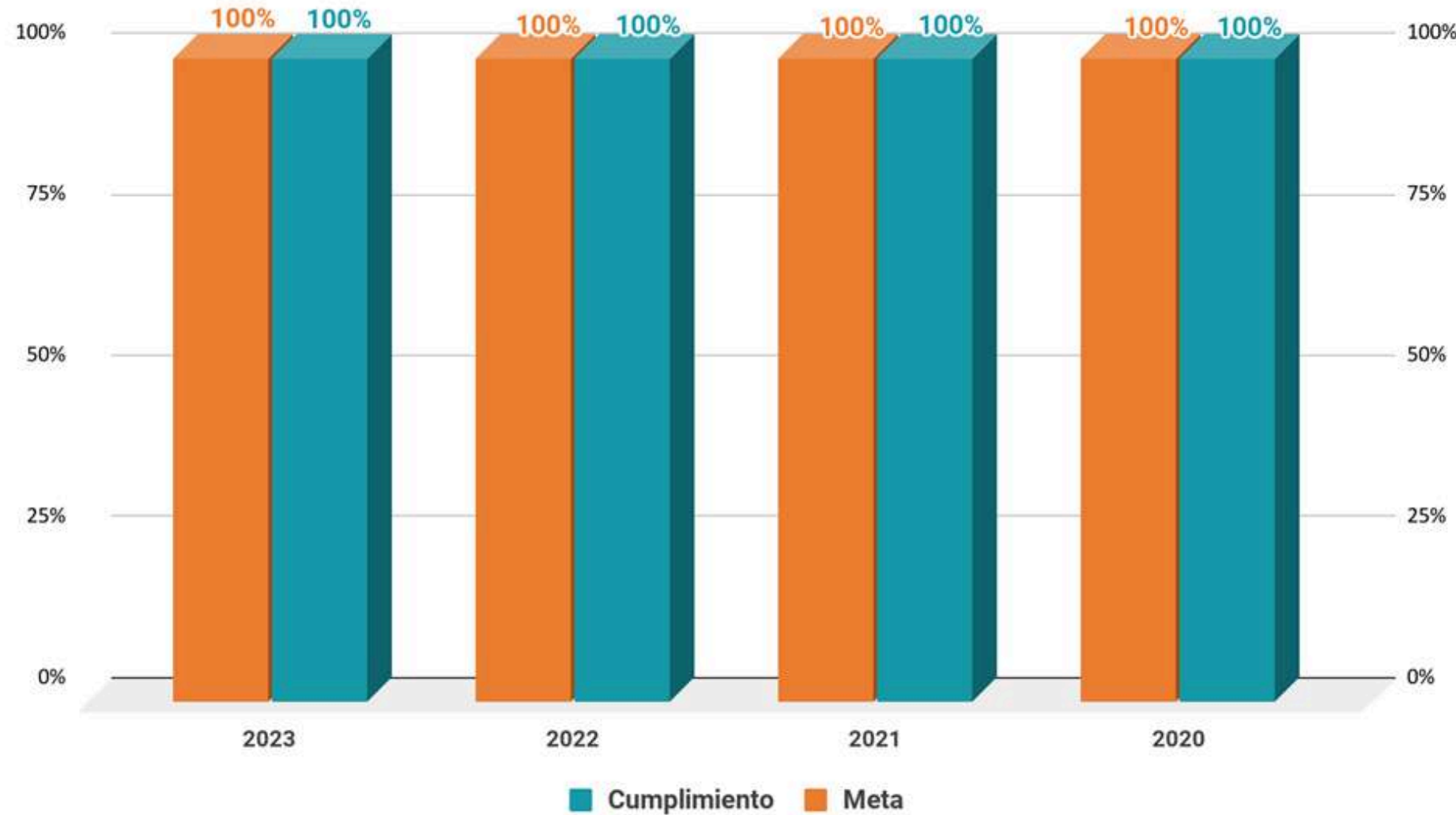


Los resultados muestran un crecimiento constante año tras año, conforme a las proyecciones. Los presupuestos se preparan basándose en los resultados del año en curso y los años anteriores, así como en el análisis de la economía global y local.

Las variaciones presentadas han superado el 100%, principalmente debido a la fluctuación del dólar y su impacto en las ventas, dado que las facturaciones en dólares se convierten a pesos.

→ CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD APLICABLE.

COMPARATIVO CUMPLIMIENTO REQUISITOS LEGALES



En Labcoresoft, el cumplimiento legal ha sido una prioridad desde la creación e implementación de nuestro Sistema Integrado de Gestión. Asegurar el cumplimiento del 100% de los requisitos legales es fundamental para evitar multas y sanciones que podrían derivarse de incumplimientos con las leyes y regulaciones.

Desde su fundación, Labcoresoft se ha destacado por cumplir con el 100% de las obligaciones tributarias, conforme a la normativa vigente aplicable según la naturaleza del negocio e ingresos. Este compromiso garantiza que todas nuestras obligaciones fiscales sean atendidas de manera oportuna y completa, reflejando nuestra responsabilidad y transparencia en la gestión tributaria.

→ CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

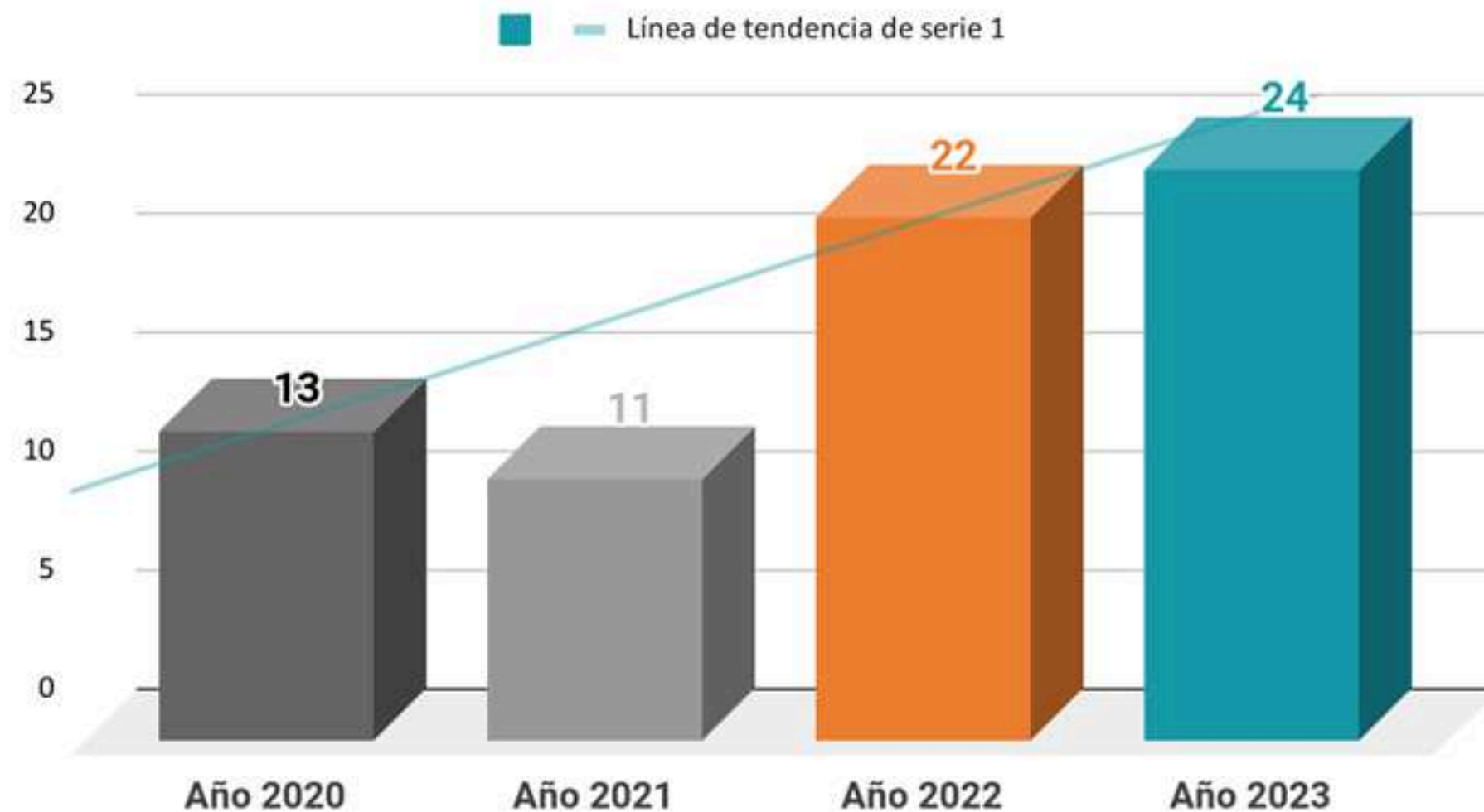
# 03. ANTICORRUPCIÓN [205]

## COBERTURA [205-3]

Estamos profundamente comprometidos con la mitigación de los riesgos asociados a actos de corrupción transnacional. En línea con nuestro Código de Ética y Código de Buen Gobierno, hemos implementado un Programa de Ética Empresarial que incluye políticas, procesos, procedimientos, metodologías y controles diseñados para prevenir que la empresa, sus accionistas o colaboradores incurran en prácticas corruptas durante el ejercicio de nuestras actividades comerciales.

# COBERTURA

COMPARATIVO CANTIDAD DE ACUERDOS COMERCIALES



Actualmente, mantenemos 24 relaciones comerciales estratégicas con proveedores, estableciendo acuerdos claros y concisos que beneficien a ambas partes. Estos acuerdos incluyen términos de pago que son ventajosos tanto para la organización como para los proveedores, asegurando una gestión ética y transparente en todas nuestras relaciones comerciales.

Para nosotros, es fundamental mantener y fortalecer las relaciones comerciales con el objetivo de aumentar las ventas, mejorar la solidez financiera y la capacidad de endeudamiento, así como garantizar la continuidad de los contratos y el pago puntual a nuestros proveedores y colaboradores.

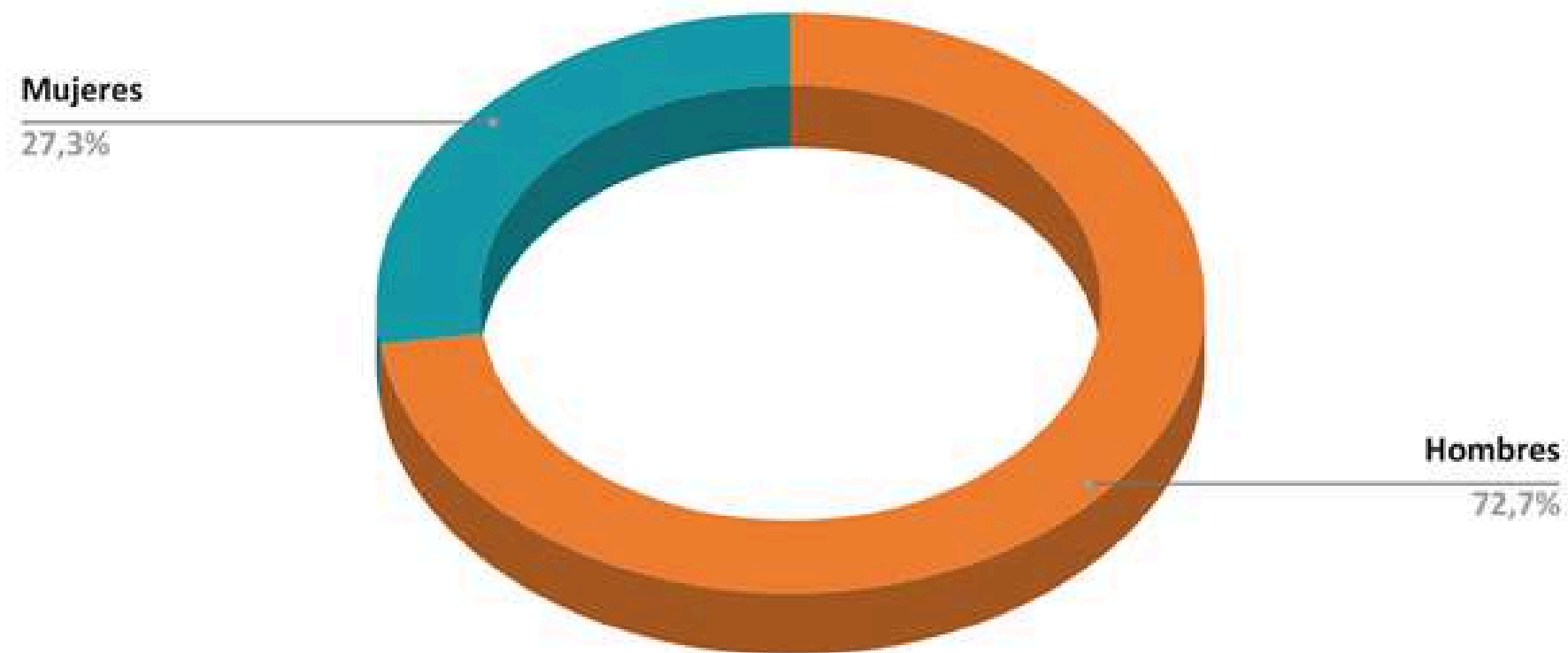
# 04. EMPLEO [401]

COBERTURA [103-1] [103-2] [103-3]

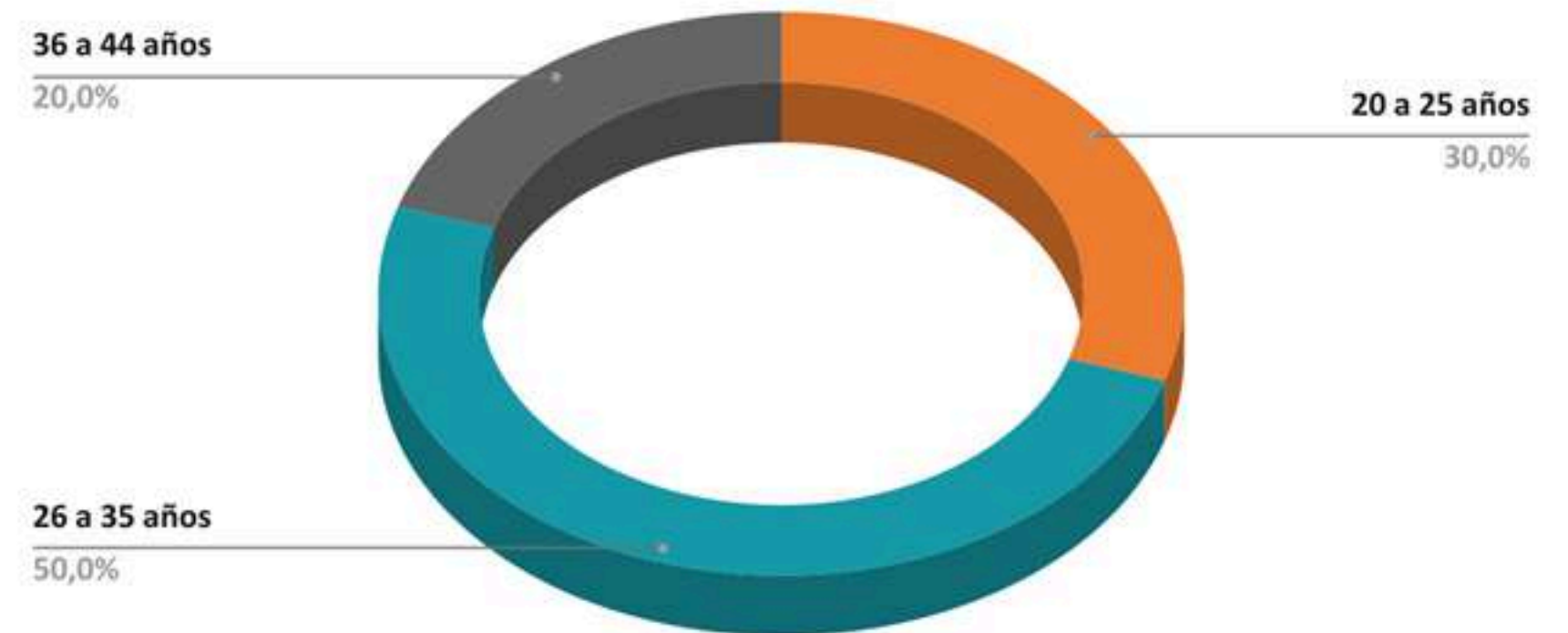
Entendemos que para ofrecer un servicio de alta calidad a nuestros clientes, es esencial atraer y retener el mejor talento. Reconocemos que el empleo tiene un impacto significativo en la comunidad, ya que contribuye a la sostenibilidad de las familias. Por ello, estamos comprometidos en fortalecer nuestro Proceso de Talento Humano mediante políticas claramente definidas y garantías laborales que aseguren estabilidad y seguridad a nuestros colaboradores. Además, nos esforzamos por crear un entorno de trabajo que fomente el desarrollo profesional, el crecimiento personal y la satisfacción laboral, lo cual refuerza nuestro compromiso con la sostenibilidad y el bienestar de nuestra comunidad.

→ **NUEVAS CONTRATACIONES [401-1]**

NUEVAS CONTRATACIONES - POR GÉNERO

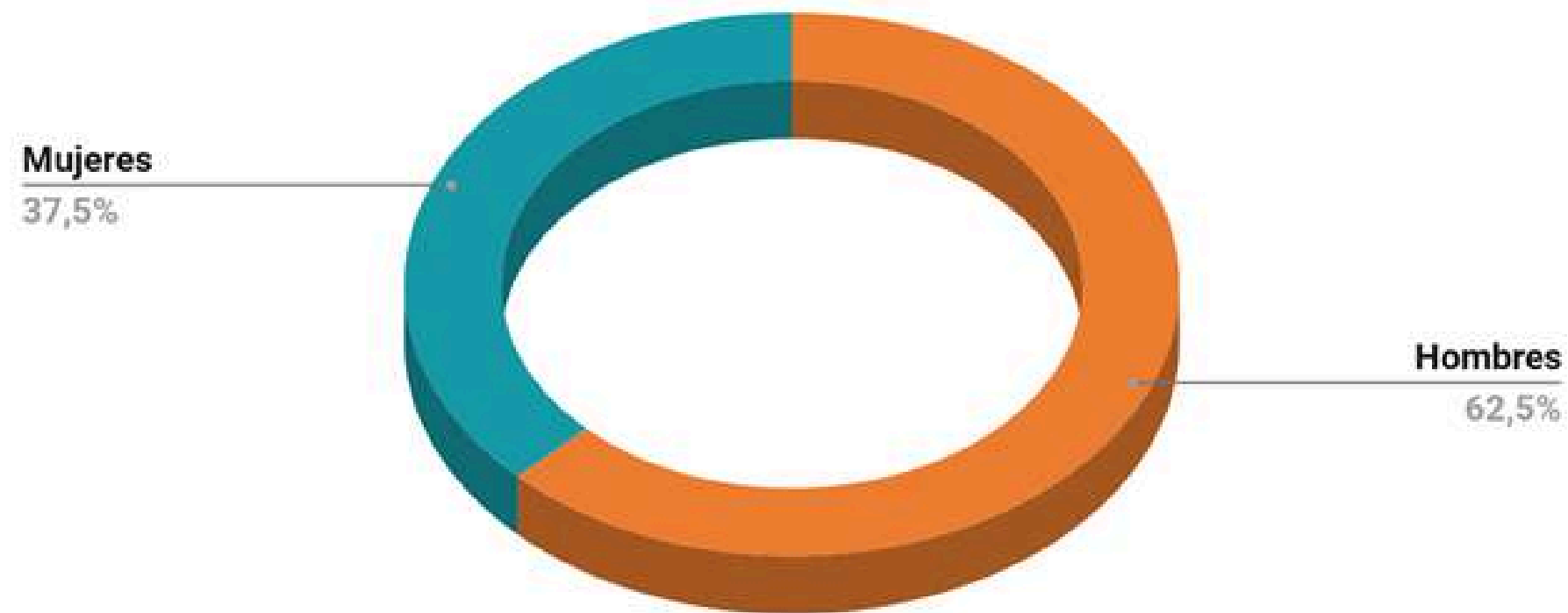


NUEVAS CONTRATACIONES - POR RANGO DE EDAD

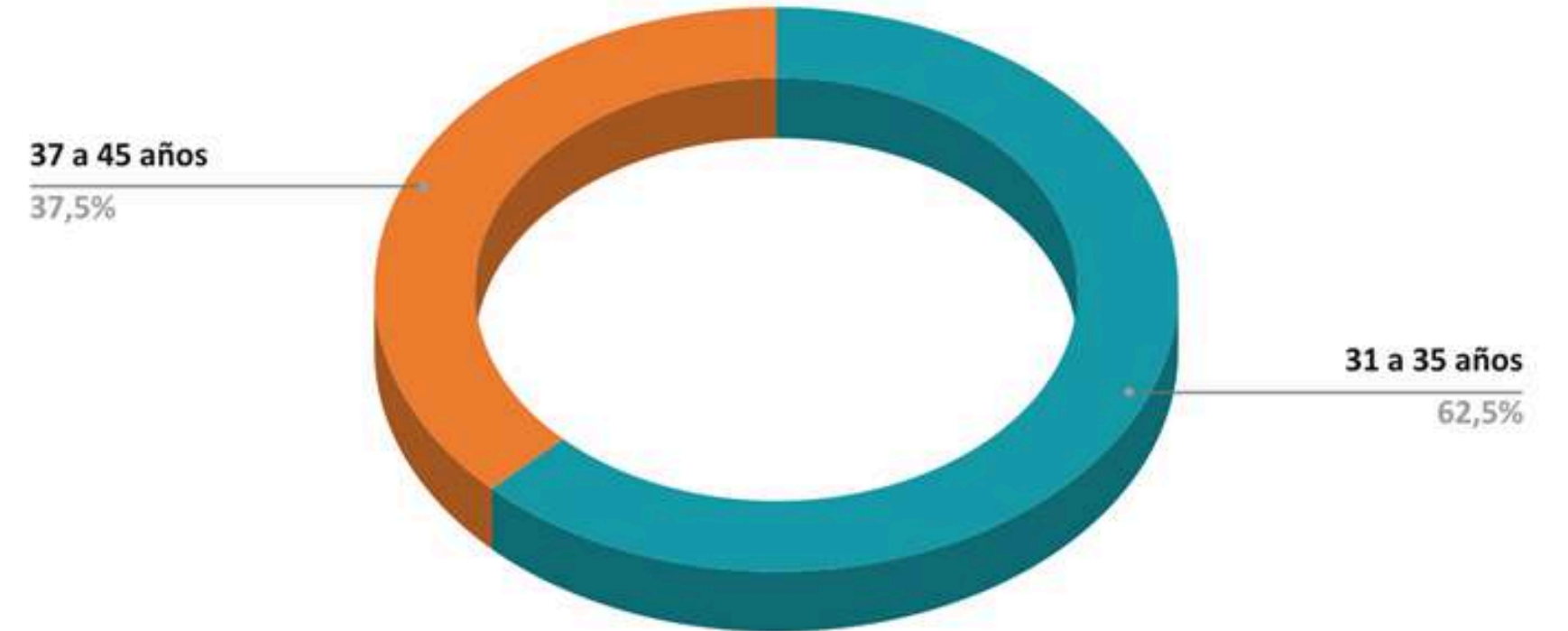


→ ROTACIÓN DE PERSONAL

ROTACIÓN DE PERSONAL - POR GÉNERO



ROTACIÓN DE PERSONAL- POR RANGO DE EDAD



COBERTURA

Desde enero hasta diciembre de 2023, Labcoresoft contribuyó a la generación de 11 nuevos empleos (8 hombres y 3 mujeres) y desvinculó a un total de 6 colaboradores debido a renuncias voluntarias.

Es relevante destacar que el 30% de los nuevos colaboradores proviene de jóvenes estudiantes de carreras profesionales, con edades entre 20 y 25 años. Este enfoque tiene como objetivo proporcionarles una primera experiencia laboral y oportunidades para su desarrollo profesional y proyección financiera.

Valoramos el talento como un factor diferenciador clave. Por esta razón, nos centramos en el desarrollo continuo de competencias, destrezas y habilidades de nuestros empleados, con el fin de formar un equipo humano altamente cualificado y preparado para alcanzar todas sus metas y contribuir al éxito de la empresa.

# 05. SALUD Y SEGURIDAD

## EN EL TRABAJO [403]

COBERTURA [103-1] [103-2] [103-3]

El desempeño del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) se evalúa mediante un análisis continuo de su efectividad y eficacia en la prevención de accidentes laborales, enfermedades ocupacionales y en la promoción del bienestar de los trabajadores. Los aspectos clave para esta evaluación incluyen:

- Indicadores de Desempeño
- Cumplimiento Legal
- Resultados de Inspecciones y Auditorías
- Retroalimentación de los Trabajadores
- Tasas de Accidentalidad y Enfermedades Profesionales
- Capacitación y Concientización
- Respuesta a Incidentes
- Eficiencia en la Gestión de Riesgos
- Actualización y Mejora Continua
- Cumplimiento de Objetivos

 COBERTURA

La evaluación regular de estos aspectos permite a la organización identificar tanto áreas de éxito como oportunidades de mejora, contribuyendo a un entorno laboral más seguro y saludable.

Es importante destacar que, en el Plan de Trabajo Anual para 2023, se programaron 253 actividades relacionadas con el SG-SST, todas las cuales fueron completadas. El 9 de febrero de 2024, se llevó a cabo la medición del Radar según la Resolución 0312 de 2019 con la ARL Colpatria. El desempeño de los estándares fue presentado ante el Ministerio de Trabajo, obteniendo un resultado del 100% en el cumplimiento de los mismos.

Estos logros no solo demuestran el compromiso de la organización con la seguridad y salud en el trabajo, sino que también refuerzan nuestra reputación y confianza tanto interna como externamente.

## → EVALUACIÓN DE GESTIÓN [403-2]

- Tasa de frecuencia de accidentes (TFA): 0%
- Índice de ausentismo laboral: 1%
- Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP): 0%
- Número de muertes por accidente laboral: 0%
- Número de muertes por enfermedad profesional: 0%
- Índice de accidentabilidad: 0%
- Índice de prevalencia e incidencia por enfermedad laboral: 0%

La empresa cuenta con un Plan de Formación Anual, cuyo objetivo activo es el mejoramiento continuo de las competencias de los colaboradores, dentro de dicho Plan de Formación se llevaron a cabo capacitaciones como:

- Actualizaciones en conocimientos en el SG-SST (curso de 20 horas).
- Conocimiento del Plan de Emergencia establecido en la empresa.
- Riesgos identificados (Biológico, Biomecánico, Mecánico, Físico, Psicosocial y Público).
- Desarrollo de fortalezas y acciones rápidas para la brigada de emergencia.

# 06. PRIVACIDAD DEL

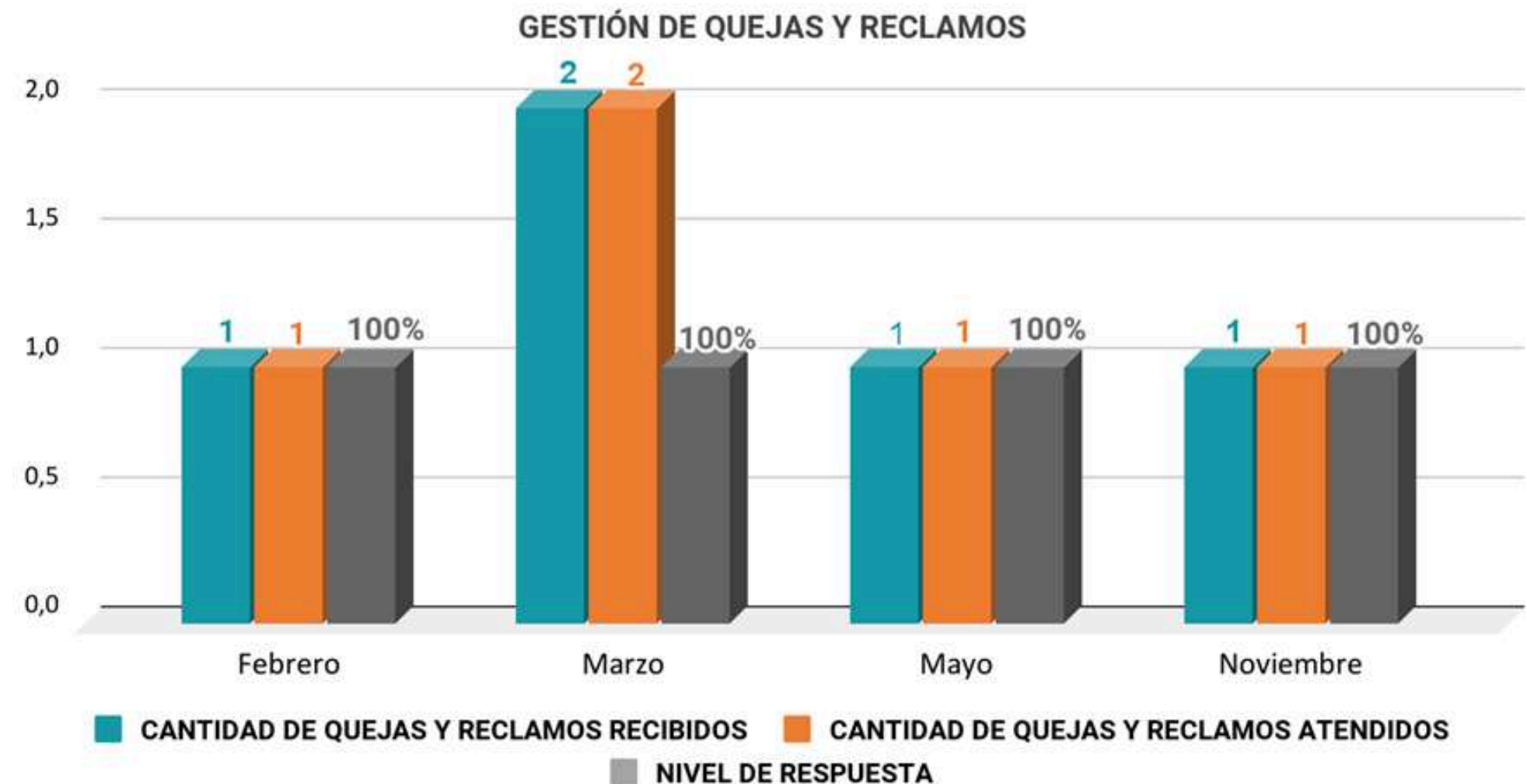
# CLIENTE [418]

COBERTURA [103-1] [103-2] [103-3]

Labcoresoft se basa en un modelo de negocio que fortalece las relaciones con nuestros clientes mediante la mejora de la eficiencia en sus procesos a través de nuestro software. La continua actualización y soporte del software contribuyen a generar ingresos recurrentes.

Para el año 2023, el grado de satisfacción general de nuestros clientes alcanzó el 91%, superando la meta establecida del 80%. Esto refleja nuestro compromiso continuo con la satisfacción del cliente.

Durante el año 2023, la organización recibió cinco quejas, las cuales fueron gestionadas de la siguiente manera:



## → CUMPLIMIENTO:

Durante el año 2023, Labcoresoft no recibió reclamaciones relacionadas con la privacidad de los datos personales de nuestros clientes. Además, no se impusieron multas significativas ni sanciones en relación con el suministro y uso de nuestros productos y servicios.

## → APOSTÁNDOLE A LA SOSTENIBILIDAD EN EL 2024

Como es bien sabido, nuestro medio ambiente enfrenta un deterioro progresivo debido a la contaminación y el cambio climático. Por esta razón, en Labcoresoft nos comprometemos a promover el uso consciente del papel, el consumo racional de agua potable y energía, y a innovar con tecnologías digitales. Estas tecnologías nos permiten mantener un flujo de trabajo más organizado y flexible, lo que resulta en procesos más eficientes, mayor productividad y acceso ágil a la información en cualquier momento y lugar. Entre los beneficios obtenidos destacan:

- Disminución de costos: Reducción significativa en gastos operativos relacionados con el uso de recursos físicos.
- Seguridad de la información: Protección robusta de los datos y prevención de pérdidas.
- Comunicación e interactividad: Mejora en la colaboración y el intercambio de información entre equipos.

Para el año 2024, nuestros objetivos incluyen:

- Continuar con el plan de bienestar laboral: Enfocarnos en la salud mental y emocional de nuestros colaboradores, fomentando el cuidado integral de su salud.
- Medir y calcular el impacto de los servicios: Evaluar el total de servicios producidos por cada factor utilizado para optimizar recursos.
- Orientar las acciones hacia la excelencia: Mejorar continuamente la calidad del trabajo y priorizar la innovación en nuestros productos.