



## COMUNICADO DE PROGRESO PACTO GLOBAL

JULIO 2012 – JULIO 2013





## **COMUNICADO DE PROGRESO – CoP**

### **PACTO GLOBAL**

### **JULIO 2012 – JULIO 2013**

**DIRECCION:**

RAFAEL EDUARDO FALCK SUAREZ, Gerente general  
JUAN RAFAEL GIRALDO SANCHEZ, Gerente Líder y Comercial

**REDACCION:**

NATALIA RODRIGUEZ GONZALEZ, Coordinadora de Responsabilidad Social Empresarial

**INFORMACION:**

YANITH GUTIERREZ PATIÑO, Directora Talento Humano  
GREGORIO ARGÜELLO VESGA, Director HSEQ  
VICTOR VIANCHA FALCK, Asistente de Gerencia

# CONTENIDO



## NUESTRA EMPRESA

- Mensaje de la Gerencia
- Nuestra Historia
- Misión y Visión
- Principios y valores
- Áreas de trabajo
- El Sistema Integrado de Gestión de Calidad
- Nuestros Grupos de Interés
- Somos Miembros del Pacto Global

## CAPITULO I

### GESTION SOCIAL



## CAPITULO II

### GESTION LABORAL

## CAPITULO III

### GESTION AMBIENTAL



## CAPITULO IV

### GESTION ANTICORRUPCION

# NUESTRA EMPRESA

## MENSAJE DE LA GERENCIA GENERAL



“La Responsabilidad Social Empresarial no debe ser solo una estrategia, ni mucho menos una obligación, debe ser una convicción que nace del alma, y por eso en Falck Services Ltda. disfrutamos llevando a cabo nuestra RSE”.

Rafael Eduardo Falck Suarez.

Los valores personales y sentido social fueron los fundamentos que llevaron a que en la familia Falck Services Ltda., se impregnara la Responsabilidad Social Empresarial como una política de vida y de trabajo, cada una de nuestras acciones y resultados desarrollados a lo largo de nuestra trayectoria empresarial se han fundamentado en el respeto por las personas y el medio ambiente, adicionando un concepto de calidad que para los servicios de Hotelería Institucional son fundamentales para la calidad de vida de nuestros trabajadores, clientes y usuarios.

Somos concientes del impacto que la operación de la industria de Hidrocarburos genera en las comunidades, en especial en Casanare donde se concentran nuestros principales campos de trabajo, por esto, hace un poco mas de un año quisimos enfocar y formalizar nuestras acciones en pro del desarrollo social y empresarial con la organización del área de RSE que tras un proceso de diagnostico y autoevaluación, se llevo a cabo la formulación de la política de Sentido Social, la identificación de nuestros grupos de interés y el desarrollo del Plan Falck de Responsabilidad Social Empresarial, que son mapa de ruta para cada uno de los programas y acciones que ejecutamos en pro del desarrollo económico, social y ambiental de la empresa.



En septiembre de 2012 entendimos que nuestro compromiso de RSE debía ser soportado en los fundamentos mundiales, por eso nos adherimos al Pacto Global y direccionamos nuestro plan y programas que también aportaran al cumplimiento de los 10 principios del Pacto Global, en las áreas de Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Un año después de este importante proceso de trabajo continuo y dedicado para contribuir al desarrollo social de nuestra comunidad empresarial y de la sociedad casanareña, queremos ratificar que Falck Services Ltda. continúa apoyando al Pacto Mundial y renovamos nuestro compromiso constante de apoyo con la iniciativa y sus principios.

En conformidad con los compromisos como miembros del Pacto Mundial, nos permitimos presentar el primer informe anual de progreso - CoP, donde describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Global y sus principios en nuestra estrategia de negocios, la cultura y operaciones diarias para el periodo comprendido entre Julio de 2012 y julio de 2013. Así mismo, nos comprometemos a compartir esta información con nuestros grupos de interés.

En FALCK SERVICES somos orgullosos de ser gente de clase mundial!.



RAFAEL EDUARDO FALCK SUAREZ  
Gerente General  
FALCK SERVICES LTDA

# NUESTRA HISTORIA

FALCK SERVICES LTDA fue creada el 9 de Septiembre de 1996 por Rafael Eduardo Falck Suarez, actual Gerente General de la empresa, con el fin de satisfacer la creciente necesidad de servicios de Hotelería Institucional en las empresas petroleras asentadas en los departamentos del oriente Colombiano.

Falck Services desde sus comienzos se ha caracterizado por la alta calidad de sus servicios y esto ha permitido su expansión a diferentes regiones del país tales como: Tolima, Huila, Arauca, Meta, Córdoba, Cundinamarca, Sucre, Bolivar, Antioquia y Norte de Santander. Así como el reconocimiento de la Cámara de Comercio de Casanare con el Premio "la Quiripa: merito a la excelencia Empresarial en el sector servicios" en el año 2003.

Desde el momento de su creación Falck Services ha tomado como estandarte el bienestar de sus empleados, familias, proveedores y la comunidad ubicada en las regiones donde presta sus servicios identificándose con el lema: Falck Services, Una Empresa con Sentido Social.

A finales del año 2005 Falck Services Ltda tomo la decisión de ampliar su línea de servicios al incursionar en la fabricación, montaje y mantenimiento de campamentos, para crear una ventaja competitiva por la integridad de los servicios y lograr mayor aceptación en el mercado, debido a la necesidad de las empresas Petroleras y de Sísmica.

Para lograr la adecuada prestación de sus servicios la empresa cuenta con unas instalaciones en Yopal que en su conjunto albergan bodegas, oficinas y áreas de preproducción, las cuales permiten dar cumplimiento a la normatividad legal vigente en lo referente a prestación de servicios de alimentación.

Además cuenta con un espacio designado para la fabricación, mantenimiento, alquiler y venta de contenedores, casetas o unidades móviles para dormitorios, oficinas, comedores, cocinas, bodegas, unidades sanitarias, laboratorios entre otros; en el cual se asegura que los trabajos realizados cumplan con los estándares de calidad establecidos, manteniendo la salud e integridad de nuestros colaboradores.

También cuenta con un adecuado parque automotor con camiones refrigerados que permite cumplir todas las especificaciones de B.P.M (Buenas Prácticas de Manufactura) y HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control), así como unas instalaciones en la ciudad de Bogotá en donde se desarrollan los procesos de compras, logística y distribución logrando mayor eficiencia en las operaciones.

El trabajo en equipo de un grupo de profesionales que entendieron la importancia de trabajar con calidad, la perseverancia y el compromiso, logró obtener la certificación ISO 9001:2000 otorgada por ICONTEC en el año 2005, en los servicios de alimentación, lavandería, camarería y aseo a instalaciones; dentro del contexto de la hotelería institucional. Certificación que ha sido renovada periódicamente y sigue vigente como un proceso maduro y en mejoramiento continuo.

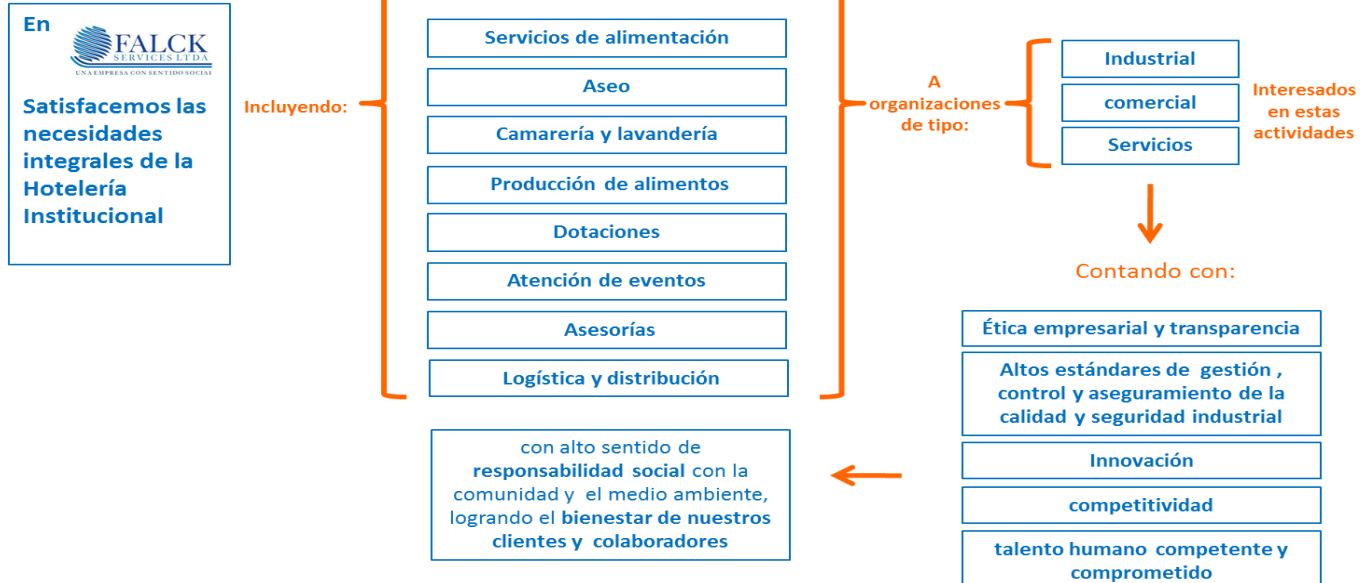
Así mismo con el esfuerzo y trabajo en equipo desde la Gerencia, el personal operativo y el grupo de HSEQ en el año 2012 se logra la certificación en Sistemas en Gestión de Inocuidad HACCP bajo los lineamientos de la NTC 5830; de igual forma recibe la certificación en Sistemas de Gestión en Salud y Seguridad Laboral de acuerdo a la norma OHSAS 18001, ambas certificaciones con el aval de uno de los organismos mas reconocidos tanto a nivel nacional como Internacional, ICONTEC y convirtiéndose así en una Organización que muestra gestión en todos los aspectos.

Buscando fortalecer nuestro lema, Una Empresa con sentido social, en julio del año 2012, se creó el área de Responsabilidad Social Empresarial - RSE, con la definición de la política de Sentido Social y a partir de esta la creación de programas y acciones en pro del beneficio de los Grupos de Interés. En la línea de trabajo enfocada al relacionamiento con la comunidad, se han obtenido en el primer año de labores, importantes logros e impactos positivos que nos llevan a mejorar las relaciones con las comunidades y obtener reconocimientos de los clientes y la sociedad.

El trabajo y dedicación que cada uno de los miembros de la familia Falck Services pone en la prestación de nuestros servicios y el compromiso de la dirección con el mejoramiento continuo y la competitividad, ha hecho a la empresa merecedora de grandes reconocimientos nacionales y departamentales. En el año 2005 Premio “La Quiripa de Oro” en el sector Servicios por la Cámara de Comercio de Casanare; En el año 2011 El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y La Corporación Calidad, otorgaron el II puesto en El Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión; En el año 2012, un reconocimiento del presidente de la Republica de Colombia Juan Manuel Santos por el compromiso con la calidad y en el 2013, la condecoración otorgada por la Gobernación de Casanare, la orden “Ramón Nonato Pérez” grado oro, como reconocimiento a la meritoria labor que ha desarrollado en pro del bienestar y desarrollo del Departamento de Casanare y de sus habitantes.

*En falck Services Ltda. continuamos trabajando para crecer como  
Gente de Clase Mundial.*

## MISIÓN



## VISIÓN





# PRINCIPIOS Y VALORES



TRANSPARENCIA



MEJORA CONTINUA



COMPROMISO



INNOVACION



CALIDAD



SERVICIO

## NUESTRAS ÁREAS DE TRABAJO



# EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD

El Sistema de Gestión Integral de Falck Services Ltda., esta conformado de acuerdo con los requisitos de las Normas Técnicas Colombianas ISO 9001:2008, OHSAS 18001, NTC 5830 y Sistema Unificado de Registro de Evaluación del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente para Contratistas – RUC.

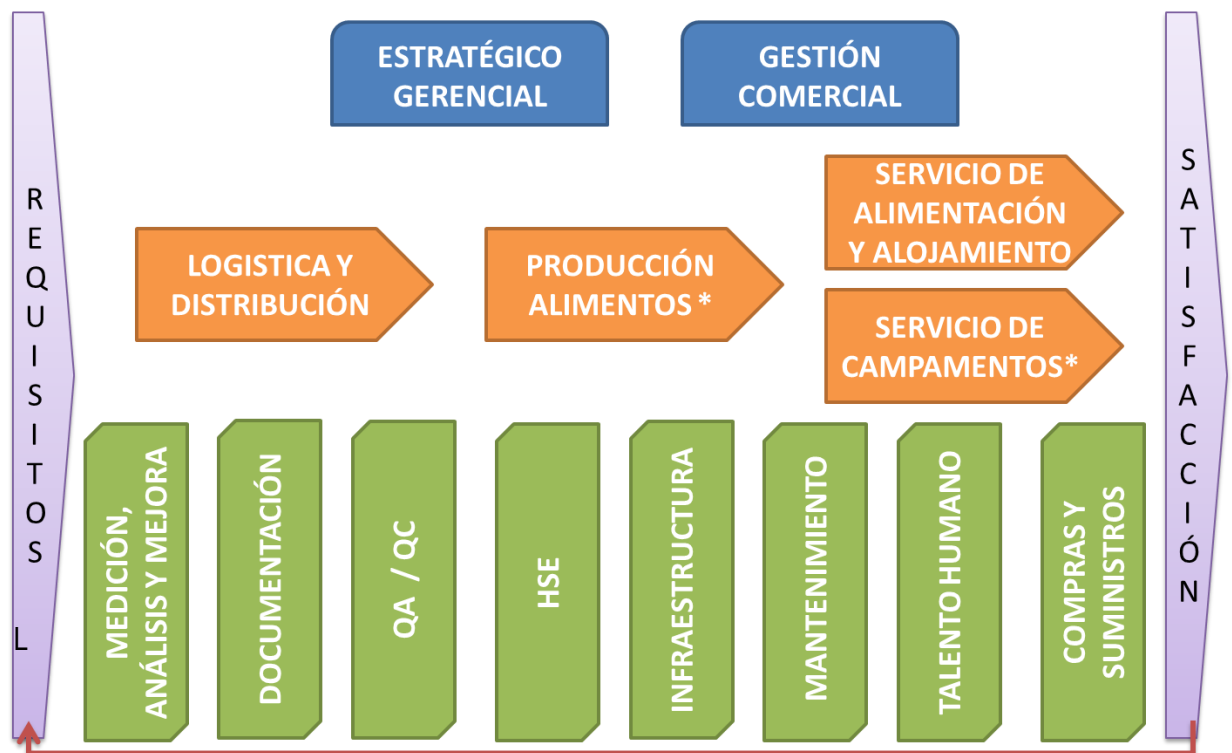
Alcance: Teniendo en cuenta que la Hotelería Institucional consiste en la prestación de los servicios básicos que se buscan al hacer uso de un hotel, pero ubicados en el sitio mismo en el cual labora el cliente, FALCK SERVICES LTDA., ha certificado sus servicios de alimentación, lavandería, camarería y aseo a instalaciones; dentro del contexto de la Hotelería Industrial bajo los lineamientos de las normas ISO 9001 y OHSAS 18001, así mismo la Preparación y de Alimentación Colectiva en el CPF Cusiana se certifica con la NTC 5830.



## Objetivos de la calidad

- Orientar la prestación de servicios hacia la más alta calidad y competitividad; buscando liderazgo dentro del gremio en cuanto a satisfacción del cliente
- Propender por el mejoramiento continuo de nuestros procesos y productos
- Contar con personal en continuo desarrollo, competente y comprometido
- Mantener un comportamiento respetuoso y responsable con la sociedad y el medio ambiente.

## Mapa de Procesos



## NUESTROS GRUPOS DE INTERES



## SOMOS MIEMBROS DEL PACTO GLOBAL



Desde el mes de Septiembre de 2012, Falck Services Ltda. fue admitida en el selecto grupo de suscriptores del Pacto Mundial; iniciativa de las Naciones Unidas que propende por crear compromisos decididos en torno a la defensa y conservación del medio ambiente, el respeto por los derechos humanos, el respeto y promoción de las libertades y derechos laborales de los trabajadores y la unión por la transparencia y la consecuente lucha contra la corrupción.



# CAPITULO I

## GESTION SOCIAL



### PRINCIPIOS DE DERECHOS HUMANOS

**Principio 1:** Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

**Principio 2:** Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

La responsabilidad social, como garantía de respeto y buen trato a la comunidad, los colaboradores y clientes, es el compromiso asumido por la Empresa, partiendo del eje fundamental en el cual se integran los valores éticos, legales y morales, soportados en que toda práctica es realizada de manera transparente e integral.

Está prohibido el logro de resultados basados en el incumplimiento de la presente política o de los principios consagrados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y tener represalias contra empleado o persona alguna que informe sobre estas situaciones. Así mismo, es deber de todos y cada uno de los colaboradores, contratistas, clientes, terceras personas y otras involucradas en los servicios, tomar las medidas apropiadas para evitar los comportamientos o conductas que vayan en contravía de los Principios Voluntarios y del Pacto Mundial de la ONU.

Como directriz fundamental, las labores cotidianas se realizan basándose en la protección, respeto y promoción de los Derechos Humanos de los empleados, la comunidad, los clientes y terceras personas involucradas en sus servicios; a su vez, la Empresa requiere de igual compromiso por parte de todos los grupos de influencia para fortalecer el imperativo ético que se impone como salvaguardia de un comportamiento cívico y social. Los principios fundamentales resaltados en esta política se soportan gracias al compromiso que se adquiere con todos los colaboradores, reflejado en el pago oportuno y justo, reconociendo el esfuerzo realizado en pro del logro de la armonía y el bienestar común.

Fomentamos y promulgamos el respeto a las comunidades, vecinos y nativos de las regiones donde desarrollamos nuestras actividades; igualmente, contribuimos al desarrollo social y productivo de estas localidades valorando sus recursos naturales, respetando su cultura y promoviendo el desarrollo económico como fuente de competitividad de la región y calidad de vida de sus habitantes.

Esta política se hace cumplir bajo la conciencia de comportamientos acordes a la dignidad y convivencia pacífica.

**RAFAEL EDUARDO FALCK SUAREZ**  
Gerente General

# LOS DERECHOS HUMANOS

La Política de Sentido Social de Falck Services esta enmarcada en la declaración Universal de los Derechos Humanos, por esto forma parte de ella y es ésta la declaración pública de nuestro apoyo y respeto en cada una de las acciones de la empresa. Para su promulgación y cumplimiento se desarrollará una política específica de Derechos Humanos para la empresa y el procedimiento de PQR en DDHH aplicado para todas las operaciones.

Se ha iniciado en el año 2013 con la socialización de la declaración Universal de los Derechos Humanos con los trabajadores de la empresa como estrategia inicial de familiarización desarrollando temas como: que son los Derechos Humanos, breve historia de los DDHH, cuales son los derechos humanos (30 artículos), quien protege los DDHH y mecanismos de protección. Igualmente se desarrollará el procedimiento de Quejas y Reclamos en DDHH con la orientación de la Defensoría del Pueblo.

## PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL - RSE EN RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD.

Para Falck Services Ltda, la formación y capacitación es el futuro productivo de las comunidades a través de una acción directa que influencia, motiva, gestiona y verifica los niveles de crecimiento en capacitación. Nuestro gran legado en cada una de las comunidades en las que hemos intervenido e intervendremos, ha sido, es, será, la movilidad educativa y formativa; capacitamos al ser humano que trabaja en nuestra empresa y de la comunidad dejando en cada sitio semilleros de personas formadas en y para la productividad del sector.

Cada uno de los programas esta diseñado para las comunidades del área de influencia donde la empresa presta sus servicios, buscamos que los participantes a las diferentes actividades sean mujeres, niños, adultos, jóvenes, adultos mayores y en general cualquier persona que represente la comunidad y que podamos impactar con programas sociales de beneficio global.

## BECAS FALCK

### OBJETIVO

Brindar becas de educación superior a jóvenes destacados por su desempeño académico de las comunidades del área de influencia, garantizando la matrícula a cada uno de los semestres que componen el plan de estudios, un subsidio de transporte y se dotará de un computador portátil a cada estudiante, una vez haya superado el tercer semestre de su programa

### RESULTADOS

Seis jóvenes beneficiarios de becas de educación superior:

- \* cuatro en programas profesionales
- \* uno en programa tecnológico
- \* uno en programa técnico



**ESCUELA FALCK**  
FORMACIÓN LABORAL PARA GENTE DE CLASE MUNDIAL

### OBJETIVO

Programa de capacitación para el trabajo que en modalidad por ciclos desarrolla la formación integral en Administración Técnica de Campamentos, con el objetivo de brindar a la comunidad el conocimiento teórico-práctico para que puedan desempeñar cargos de Mano de Obra Calificada en el área de Administración de Campamentos, mesero, almacenista y administrador.

### RESULTADOS

Dos grupos abiertos y en desarrollo del programa:

Yopal, 21 estudiantes

Tauramena, 25 estudiantes

Beneficiando a las 4 principales áreas rurales de operación petrolera en Casanare.





## FORMACION PARA EL EMPRENDIMIENTO COMUNITARIO

### OBJETIVO

Desarrollo de alianzas interinstitucionales para la formación en habilidades técnicas de una labor que le permita a los participantes el emprendimiento de una unidad productiva comunitaria, la cual será acompañada y apadrinada por Falck para su desarrollo empresarial y comercial que les permita ser autosuficientes y sostenibles.

### RESULTADOS

20 mujeres de la comunidad de el Morro recibiendo capacitación en Confecciones y asesoría en emprendimiento, para la creación de una empresa comunitaria, que recibirá donación de capital semilla por la empresa promotoras y será apoyada en su formalización y desarrollo comercial por Falck.



## CINEMA FALCK

### OBJETIVO

Programa de desarrollo social con un primer enfoque hacia los empleados de la empresa, quienes reciben capacitación permanente en temas tres días a la semana durante 45 minutos, en jornada laboral debidamente remunerada.

El segundo enfoque es hacia la comunidad, donde se desarrollan acciones de capacitación con los diferentes grupos de influencia buscando el acercamiento y las relaciones constructivas con la comunidad y sembrando conocimientos.

### RESULTADOS

Se han realizado 100 sesiones de capacitación con la participación de los 320 funcionarios de la empresa en las base Yopal y los diferentes puntos operativos.

Con la comunidad se han desarrollado 3 programas de valoración nutricional y capacitación en Alimentación Saludable y Manipulación de Alimentos.



## GENTE DE CLASE MUNDIAL

### OBJETIVO

iniciativa, que integra conceptos entre lo académico y empresarial, que exalta los valores individuales como punto de partida para la construcción de valores empresariales, aplica la dinámica del conversatorio que proyecta un mensaje de cambio de “chip” para sacar de las mentes de los participantes el concepto mental de la pobreza como actitud y siembra pensamientos de abundancia, esfuerzo, trabajo en equipo.

### RESULTADOS

Se han realizado 11 conversatorios con la participación 1969 personas en diferentes comunidades en Casanare en los municipios de Yopal, Aguazul, Paz de Ariproro y Tauramena. Adicionalmente en Bogotá en el marco de la Feria Alimentec 2012.



## ESCUELA DE LÍDERES

### OBJETIVO

programa enfocado hacia líderes comunitarios que busca la formación en competencias sociales, organizativas, de trabajo en equipo y de dirección, de una manera pedagógica y metodológica recibirán capacitación para abordar las realidades de quien orienta grupos humanos.

### RESULTADOS

En noviembre de 2012 se realizó la primera Escuela de Líderes con la participación del grupo de 21 estudiantes del Técnico de la Escuela Falck durante 4 días.

Semestralmente se realizará la actividad con los líderes comunales de cada campo donde opera Falck Services.



# LA PARTICIPACION SOCIAL AL INTERIOR DE LA EMPRESA

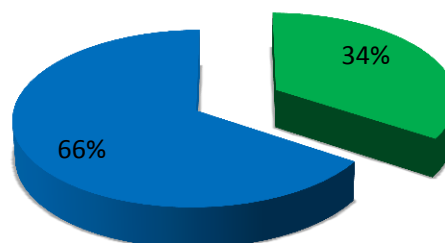
Falck Services Ltda. direcciona principalmente sus operaciones en el sector hidrocarburos, donde se ha establecido por reglamentación legal la participación de la comunidad de las zonas de operación en la contratación de personal de las empresas que prestan sus servicios en las actividades petroleras.

De esta forma cada una de las operaciones de Falck dispone de un equipo de trabajadores en cargos de Mano de Obra No Calificada, que son ocupados en un 100% por personas de la región, bajo la coordinación de las Juntas de Acción Comunal, y sobre estos cargo se establecen turnos para darle participación a mas personas, estos cargo son denominados de rotación.

Para el periodo Julio 2012 a Julio 2013 en Falck Services Ltda. Nuestro equipo de trabajo se ha conformado asi:

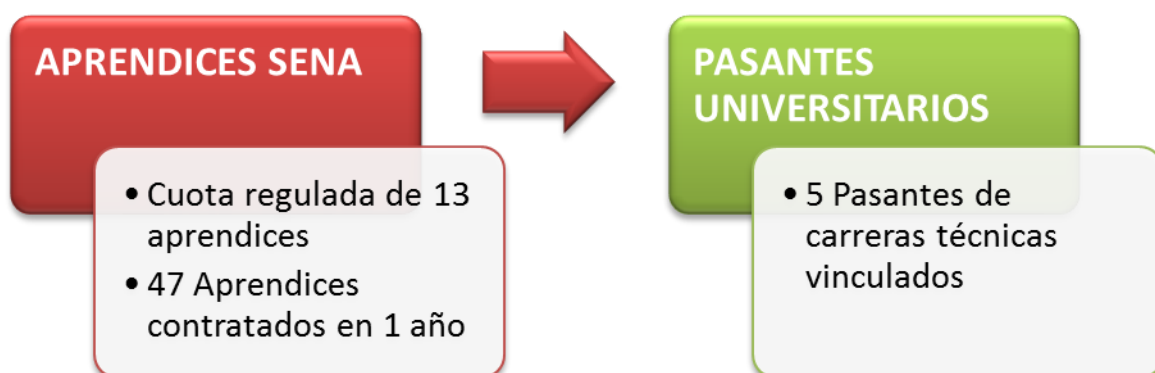
## PERSONAL VINCULADO

Promedio mensual de 300 trabajadores, en el periodo de reporte se vincularon 805 personas en las operaciones de la empresa.



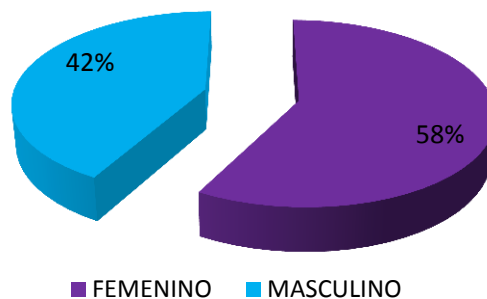
■ DE LA COMUNIDAD ■ TRABAJADORES FIJOS

## FOMENTANDO EL PRIMER EMPLEO

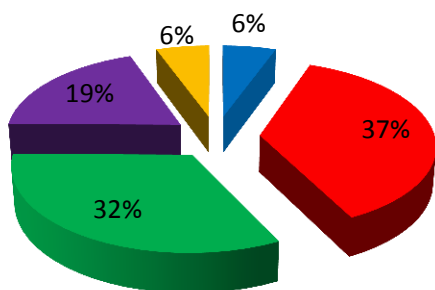


Dada la condición de servicios de la empresa, el 58% de nuestro personal es femenino.

## CLASIFICACIÓN POR GÉNERO



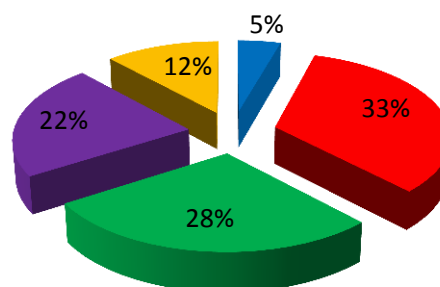
## RANGO EDAD MUJERES



■ 18 A 20 AÑOS  
■ 21 A 30 AÑOS  
■ 31 A 40 AÑOS  
■ DE 41 A 50 AÑOS  
■ MAYORES DE 50

El 57% de las mujeres que laboran en la empresa tiene más de 30 años

## RANGO EDAD HOMBRES



■ 18 A 20 AÑOS  
■ 21 A 30 AÑOS  
■ 31 A 40 AÑOS  
■ DE 41 A 50 AÑOS  
■ MAYORES DE 50

El 62% de los hombres que laboran en la empresa tiene más de 30 años

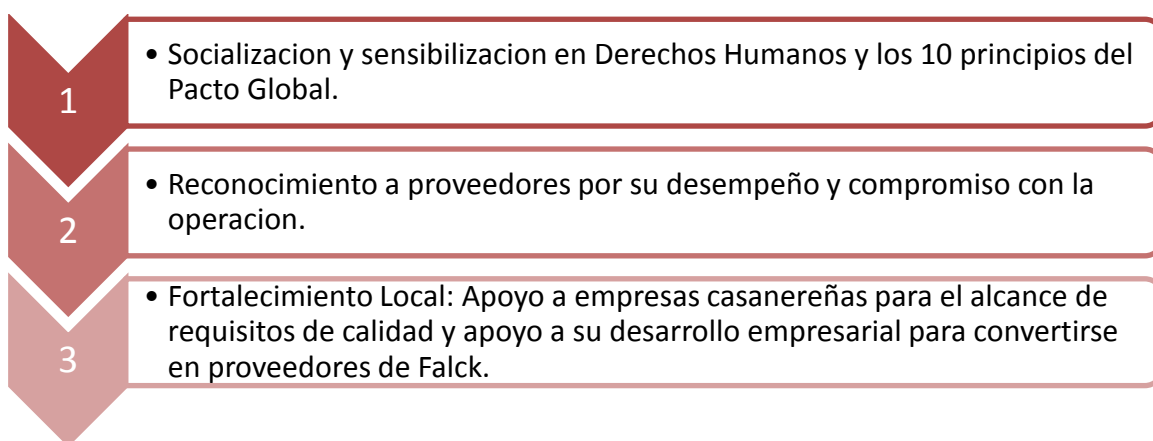


## PROVEEDORES ALIADOS

Las empresas aliadas a nuestra operación, o proveedores, son elementos muy importantes en nuestra cadena de abastecimiento, ya que nos proveen de los materiales, insumos o servicios necesarios para llevar a cabo nuestra labor con los clientes bajo los conceptos de calidad que la empresa ha establecido y que se soportan en las certificaciones obtenidas.

Dada la importancia de la participación social y el aporte que la empresa realiza en Casanare, hemos establecido un compromiso por dar prioridad a los proveedores de la región, y a futuro establecer con ellos un proceso de desarrollo que afiancen las relaciones comerciales y de fraternidad que son de gran importancia para el desarrollo del negocio.

Por lo anterior se han establecido para el año 2014 los siguientes programas:



## PARA EL 2014 EN DESARROLLO COMUNITARIO



## CAPITULO II

### GESTION LABORAL



#### PRINCIPIOS LABORALES

**Principio 3:** Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

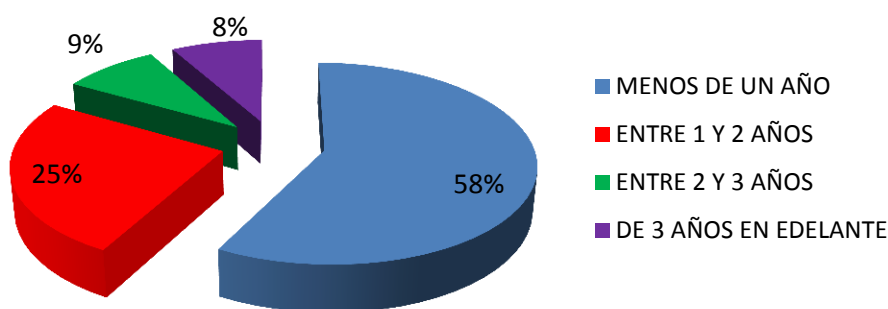
**Principio 4:** Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**Principio 5:** Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

## NUESTRAS RELACIONES LABORALES

Dada la operación de la empresa se cuenta con personal administrativo y operativo adscrito a los diferentes servicios contratados, a pesar que se cuenta con personal ya de trayectoria en la empresa, al estar adscritos a un contrato específico su vinculación laboral es por periodos fijos, el 98% del personal tiene vinculación a término definido.

### TIEMPO DE PERMANENCIA PERSONAL



## NORMATIVIDAD LABORAL

Se cuenta con un reglamento Interno de Trabajo siguiendo los lineamientos de la legislación laboral actual, el cual se encuentra publicado en la sede administrativa y en cada punto operativo, se ha comunicado a los trabajadores en los procesos de inducción. Este es el lineamiento normativo para el desarrollo de procesos disciplinarios y aplicación de sanciones con los trabajadores de la empresa.

## DÍALOGO SOCIAL

En Falck Services Ltda. actualmente no se presenta situación sindical, sin embargo se reconoce el derecho a la libertad de asociación.

En el año 2012, 19 trabajadores adscritos a la operación de la empresa en un Centro de Producción de Ecopetrol, se afiliaron a SINDIPETROL y en reunión con gerencia presentaron unas inquietudes las cuales fueron atendidas con voluntad y extendiendo los beneficios hacia todos los trabajadores de la empresa. En el mes siguiente se nos informó por parte de SINDIPETROL el retiro voluntario de los trabajadores.

## EL CLIMA LABORAL

Para la medición del Clima Laboral se utiliza la encuesta con escala Likert, que nos permite evaluar los factores determinantes de la motivación. La encuesta de clima laboral consta de 49 preguntas donde se evalúan los siguientes aspectos: La empresa, condiciones ambientales, posibilidad de iniciativa y creatividad, relaciones interpersonales, cargo desempeñado, remuneración o sueldo, reconocimiento, comunicación, bienestar laboral.

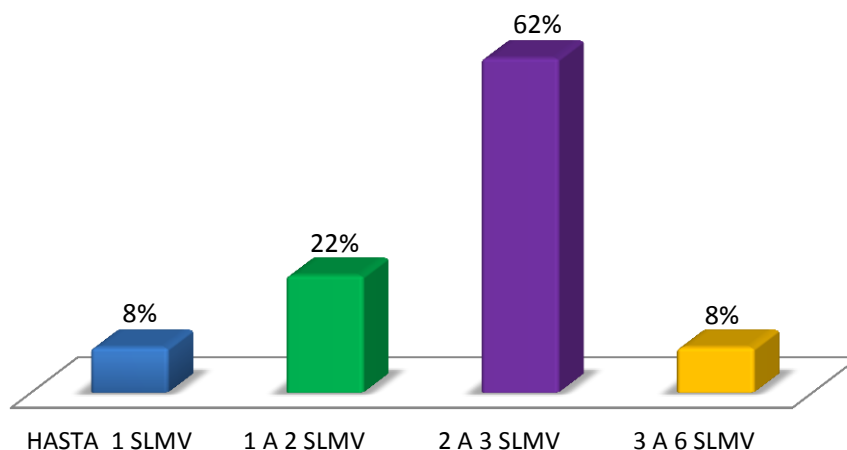
Por medio de la metodología utilizada se busca identificar en el clima laboral, las razones por las cuales las personas que trabajan en Falck Services Ltda. se sienten más o menos motivadas al ejercer sus obligaciones y responsabilidades profesionales. Conocer las causas profundas de la motivación nos permite actuar sobre éstas para aumentar la estimulación de los trabajadores, ya que los estudios certifican que la relación existente entre la motivación de los trabajadores y los resultados de la empresa es muy fuerte.

La medición del clima laboral se realiza anualmente en todos los puntos operativos en donde se encuentra la empresa Falck Services Ltda. Los resultados del año 2012 fueron del 91% de favorabilidad al clima laboral, el 9% restante expresa factores a mejorar como la comunicación y el liderazgo, sobre los cuales se han implementado acciones en el año 2013.

## CONDICIONES SALARIALES

Dados los acuerdos de nuestros clientes con las comunidades, se han establecido algunos beneficios laborales extralegales que son aplicados por los contratistas, de esta forma el 73% de los trabajadores de la empresa reciben beneficios extralegales así:

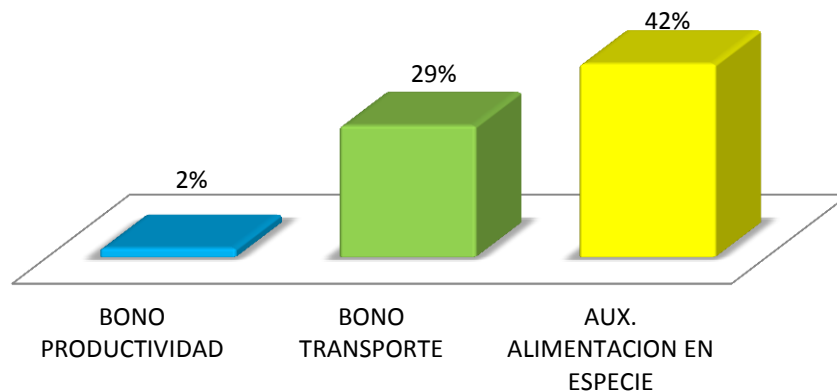
### DISTRIBUCIÓN DE SALARIOS





El 72% de los trabajadores de la empresa reciben beneficios laborales extralegales distribuidos así:

## BENEFICIOS LABORALES EXTRALEGALES



8

## COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

Este comité se conformó como una medida preventiva del acoso laboral (ley 1010 del 2006) que contribuye a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo.

El comité de convivencia de Falck Services Ltda. fue creado el 25 de septiembre de 2012, está compuesto por 12 miembros, un representante por punto operativo de los trabajadores y del empleador, funcionarios que cuentan con características actitudinales y comportamentales como tolerancia, serenidad, confidencialidad y ética, así mismo habilidades de comunicación asertiva y liderazgo; los trabajadores eligieron su representante por voto secreto; por otra parte el empleador emitió un comunicado dando a conocer los integrantes.

El comité de convivencia laboral se reúne ordinariamente cada tres (3) meses y extraordinariamente cuando se presenten casos que requieran de su atención inmediata.



# BIENESTAR LABORAL

El programa de bienestar laboral está enfocado en la calidad de vida laboral que tiene como objetivo garantizar la seguridad, la salud y el bienestar del empleado dentro de la empresa; en este programa se realizan capacitaciones, estrategias psico-educativas y campañas dirigidas a los temas que se requieren reforzar y fortalecer de acuerdo a los resultados de la encuesta de clima laboral y la evaluación de desempeño.



## Conmemoración de fechas especiales

(Día de la madre, el padre, el niño, Navidad)



## Celebración de Cumpleaños

Trabajadores del area Administrativa se concede el día libre, los del area operativa se les ofrece una cena especial y torta



## Jornadas Deportivas y de integración

# PROGRAMAS DE CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO DE PERSONAL

## CINEMA FALCK

En este programa se realizan capacitaciones de actualización e información sobre temas necesarios para fortalecer la dinámica de la empresa, se realizan (3) tres sesiones de 30 minutos a la semana, en los campos operativos y en la sede administrativa, con la participación de todo el personal de la empresa.

En el periodo de reporte, se han realizado más de 72 horas de capacitación a los trabajadores de la empresa.



## PLAN DE ENTRENAMIENTO

Mediante el entrenamiento se busca mejorar las prácticas y habilidades de la persona para el desarrollo de sus funciones; se llevan a cabo entrenamientos según las actividades específicas de cada cargo y generalmente se desarrollan actividades de capacitación grupales para temas que así lo ameriten. Para su desarrollo se ha diseñado un cronograma de actividades por grupos en relación a las funciones y/o cargos, hasta la fecha se ha dado cumplimiento al 100% de la planeación, desarrollado temas relacionados con el servicio y principios administrativos.

# SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL

## DEPARTAMENTO HSEQ

Encargado de administrar el sistema de gestión de calidad integrado y hacer el acompañamiento y aseguramiento de las operaciones en temas de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Calidad enfocados en directrices de prevención de accidentes de trabajo, enfermedades laborales para brindar en nuestros servicios de alimentación y procesos altos estándares de calidad e inocuidad, de acuerdo a los peligros y riesgos identificados, así como a los aspectos e impactos ambientales significativos de nuestras operaciones.

El equipo de trabajo esta conformado asi:



## EXÁMENES OCUPACIONALES Y VACUNACIÓN

Dando cumplimiento al normatividad vigente y con el objetivo de conocer y preservar el estado de salud de los trabajadores, se ha diseñado el profesiograma de la empresa que describe para cada uno de los cargos establecidos en el organigrama, los exámenes ocupacionales y vacunas necesarias. Su implementación se realiza al ingreso y retiro de personal, así como el seguimiento periódico.

Falck Services presta los servicios de hotelería institucional adoptando un compromiso con la más alta calidad y competitividad en pro del liderazgo en cuanto al **cumplimiento de requisitos legales y otros, satisfacción del cliente y mejoramiento continuo de nuestros procesos y productos.**

Como soporte a lo anterior y fiel al cumplimiento de regulaciones legales vigentes, trabajamos siguiendo lineamientos y estándares con miras en **el bienestar de los trabajadores, las partes interesadas y la prevención de accidentes, lesiones y enfermedades ocupacionales, teniendo como base fundamental la seguridad de los procesos, el cuidado socio-medioambiental y la inocuidad de los productos y servicios que ofrecemos.**

Así mismo y con miras en el cumplimiento a esta política, la empresa dispone y optimiza los recursos a la vez que la totalidad de éstos son objeto del desarrollo de los estándares, contando para ello con personal, responsable, respetuoso, consiente y competente.

RAFAEL EDUARDO FALCK SUAREZ  
Gerente General



Para Falck Services es primordial lograr que las actividades se ejecuten continuamente de forma segura realizando un trabajo multidisciplinario para prevenir accidentes viales que traigan consecuencias negativas para la integridad de las personas, los equipos y el medio ambiente. Para esto se cuenta con:

- La minimización de los riesgos derivados del comportamiento de los conductores mediante programas de manejo defensivo para todo el personal que opere vehículos y dispositivos de monitoreo vehicular
- El obedecimiento de las leyes y regulaciones nacionales y locales emanadas por el Ministerio de Transporte
- El desarrollo de programas de inspecciones y mantenimiento oportuno a vehículos
- Así mismo, está prohibido para el personal que conduzca un vehículo:
  - ✓ Estar bajo la influencia de sustancias alucinógenas o que alteren su comportamiento
  - ✓ Obedecer a medios de distracción como el celular, está prohibido el uso de dispositivos “manos libres” durante actividades de conducción.
  - ✓ Los pasajeros y conductores deben portar su cinturón de seguridad y obedecer a buen comportamiento antes, durante y después del recorrido.
  - ✓ La empresa dispondrá los recursos que sean necesarios para apoyar, estimular y reconocer el buen desempeño de sus colaboradores así como dispondrá de medidas disciplinarias ante la desobediencia de la presente política.

**RAFAEL EDUARDO FALCK SUAREZ**  
Gerente General

# **POLÍTICA DE NO ALCOHOL, ARMAS, TABAQUISMO Y DROGAS**

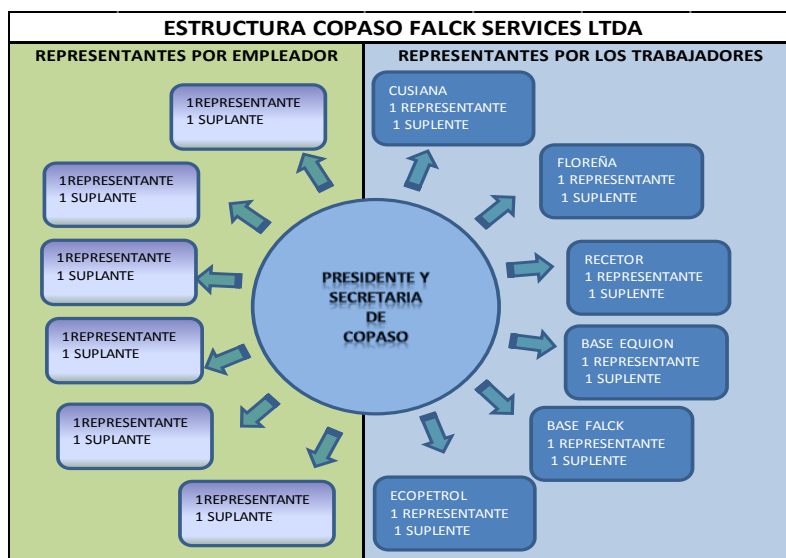
La política de Falck Services Ltda., con respecto al consumo de alcohol, tabaco y drogas ilegales, y la posesión de armas, en el trabajo, en representación de la Empresa, en locaciones de operación y en desplazamientos, es la siguiente:

- Se prohíbe el consumo de alcohol, drogas no prescritas, posesión, distribución, venta, incitación al consumo y la presencia del trabajador con efectos directos o secuelas de consumo de sustancias alucinógenas. Se prohíbe el consumo de tabaco en lugares no autorizados por la Empresa y durante la ejecución de actividades laborales.
- Se prohíbe el uso, posesión, transporte o venta de explosivos, materiales inflamables no autorizados, armas de fuego, armas blancas, armas contundentes u otras armas.
- Se prohíbe el porte de otros instrumentos o consumo de alucinógenos que causen o contribuyan a llevar a cabo el trabajo de manera inaceptable o comportamiento inusual.
- La empresa fija una serie de pautas que van desde la capacitación sobre la prevención del abuso de estas sustancias, hasta medidas disciplinarias estrictas que tienden a prevenir de manera continua que estos fenómenos se presenten entre sus empleados.
- Se dará cumplimiento a las regulaciones y normativas sobre fármaco dependencia que sean emitidas por las entidades gubernamentales, nacionales y/o las empresas contratantes.
- Todo trabajador de quien se sospeche abuso en el consumo de alcohol, tabaco y drogas psicotrópicas, con secuelas o durante sus funciones laborales será suspendido inmediatamente de su labor y sometido a pruebas de laboratorio que conduzcan a comprobar la sospecha. El negarse a estas pruebas es causal de terminación del contrato laboral.
- La organización ejercerá medidas de control programadas y no programadas con el fin de evitar la presencia de trabajadores incumpliendo con las estipulaciones de esta política.

**RAFAEL EDUARDO FALCK SUAREZ**  
Gerente General

## COPASO

El Comité Paritario de Salud Ocupacional esta constituido de acuerdo a los lineamientos de ley por 12 miembros principales con sus respectivos suplentes, en representación de los trabajadores y del empleador, mensualmente se realizan asambleas generales con la participación de los representantes de cada punto operativo donde se socializan los temas tratados en cada centro de trabajo, así mismo se llevan a cabo las inspecciones a las áreas de trabajo para la identificación de condiciones inseguras y riesgos, que lleven al desarrollo de acciones en pro de mejores condiciones laborales para los trabajadores.



## BRIGADAS DE EMERGENCIA

De conformidad con la reglamentación vigente, en la Base Falck se han conformado las 3 brigadas de emergencia, (Evacuación, Contra Incendios y Primeros Auxilios) donde participan 17 funcionarios de la empresa representantes de cada una de las dependencias bajo la coordinación del Director de HSEQ. Con estos brigadistas se han realizado jornadas de capacitación y simulacros para el desarrollo de habilidades que garanticen el adecuado desempeño de sus funciones.



# PROGRAMAS DE GESTION HSE

## H

Salud  
Ocupacional

- **LESIONES OSTEOMUSCULARES**

- Desarrollar un plan de ergonomía dirigido a todo el personal de la organización con el cual se logren resultados efectivos y un total de 0 lesiones ocasionadas por fallencias ergonómicas.

- **DERMATOSIS**

- Minimizar o reducir la exposición a agentes de riesgo que puedan causar lesiones en la piel a los trabajadores de la organización.

## S

Seguridad  
Industrial

- **MANEJO DE QUIMICOS**

- Asegurar el uso y manejo seguro de los materiales químicos a través del control de los riesgos derivados de las actividades de compra, transporte, almacenamiento y manipulación de los mismos, con el objeto de disminuir posibles efectos adversos por exposición innecesaria o situaciones de emergencia a la que se expongan los trabajadores.

- **SEGURIDAD VIAL**

- Prevenir continuamente accidentes viales que traigan consecuencias negativas para la integridad de las personas, los equipos y el medio ambiente.

## E

Medio  
Ambiente

- **MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS**

- Prevenir, controlar y mitigar el impacto ambiental asociado con la generación y el manejo de los residuos sólidos domésticos e industriales.

- **AHORRO DE AGUA**

- Determinar las medidas y acciones que nos permiten hacer uso racional y eficiente del recurso hídrico, con aplicación directa a todas las actividades desarrolladas, comenzando en la base Yopal y haciéndolo extensivo a todos los proyectos.

# PROGRAMAS DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA



## VISUAL

Identificar factores de riesgo y desarrollar medidas de prevención en la detección de enfermedades visuales

Actividades desarrolladas: Visiometrias, Estudios de iluminación, Uso de gafas y monogafas según la actividad.

Capacitación sobre salud visual para fomentar actitudes encaminadas a la conservación de la salud visual

Análisis de puestos de trabajo

Pausas activas consistentes en descansos por cada jornada laborada

Cambios de postura y ejercicios de cuello y hombros



## RUIDO

Prevenir la aparición y el deterioro de trastornos auditivos inducidos por ruido entre los trabajadores expuestos, detectando oportunamente los cambios en el umbral auditivo e implementando acciones efectivas en higiene y seguridad industrial.

Actividades desarrolladas: Realizar capacitación al personal en temas del uso de los elementos de protección personal auditivo.

Realizar mantenimientos preventivos a los equipos críticos generadores de ruido.

Realizar mediciones ambientales tales como sonometrías o dosimetrías anuales.

Realizar audiometrías periódicas a todo el personal expuesto al riesgo.



## OSTEOMUSCULAR

Prevenir las lesiones osteomusculares y controlar el riesgo ergonómico al cual están expuestos los trabajadores de la organización mediante la identificación y adopción de medidas de control eficaces

Actividades desarrolladas: Identificación de puestos de trabajo críticos

Evaluaciones de acondicionamiento físico de ingreso

Talleres de capacitación para la población expuesta En higiene postural y manejo de cargas (ejercicio pre-jornada, mecánica corporal, manejo de cargas, postura)



## DERMATOSIS

Minimizar, reducir, prevenir la ocurrencia de lesiones en la piel ocupacional en los trabajadores expuestos a contacto cutáneo con agentes de riesgo

Actividades desarrolladas: Exámenes dermatológicos, Capacitación en dermatosis y EPP

Capacitaciones en manejo de sustancias químicas y conocimiento de MSDS

Uso de crema protectora para la piel Silicare para control de dermatosis

Uso de bloqueador solar para protección contra quemaduras de radiaciones no ionizantes

Elementos de protección personal como guantes, delantales, vestidos protectores, caretas, gafas y monogafas de acuerdo a la actividad que se desarrolle.



## CARDIOVASCULAR

Diseñado para prevenir la aparición de enfermedades cardiovasculares en los trabajadores, mediante la promoción de alimentación saludable y practica regular de actividad física. acciones como:

Actividades desarrolladas: Valoraciones nutricionales inicial y de seguimiento

Asesoría y recomendaciones nutricionales y de salud cardiovascular de acuerdo al diagnostico

Capacitación en temas de salud cardiovascular y nutricional

Campañas de alimentación saludable

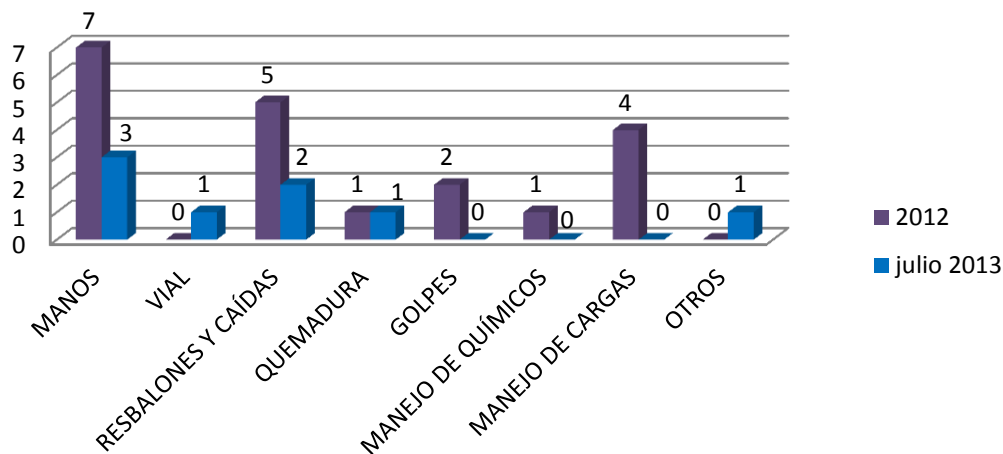
Socialización de tips de salud por medios electronicos y en los comedores.



## INDICADORES DE ACCIDENTALIDAD

En los años 2012 y el primer semestre de 2013 en las operaciones de Falck Services se han presentado 28 accidentes causantes de lesiones a los trabajadores, identificando que las manos son la principal parte del cuerpo afectada y los resbalones, caídas y manejo de cargas las principales causas.

### Accidentalidad Laboral



Sobre estos resultados se han implementado campañas y acciones para la prevención de estos accidentes que a la fecha han obtenido resultados positivos.



## PARA EL 2014

Fortalecer y ampliar los programas hacia el bienestar de los trabajadores y el acercamiento de las familias a la empresa, son los proyectos para el 2014; buscamos que los empleados se sientan cada vez mas comprometidos con su trabajo y con la empresa y así mismo fortalecer sus relaciones familiares que generan estabilidad emocional y laboral. Es también un objetivo fortalecer las acciones hacia la promoción de los estilos de vida saludables como fundamento para una buena salud física y mental.

## CAPITULO III

### GESTION AMBIENTAL



#### PRINCIPIOS MEDIOAMBIENTALES

**Principio 7:** Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9:** Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías

# ACCIONES DE PRESERVACION AL MEDIO AMBIENTE

En la política de HSEQ se enmarca el compromiso de la empresa a la protección del medio ambiente que se complementa con la adhesión a los programas medioambientales de nuestros clientes. El equipo HSEQ se encarga de promover acciones en cada una de las áreas de operación de la empresa que nos lleven a preservar el medio ambiente y mitigar los impactos que con nuestras actividades podemos causarle.

Actualmente se cuenta con programas puntuales, pero proyectamos el desarrollo del área ambiental como una nueva unidad de negocio y de acciones RSE.

## PROGRAMA DE RECICLAJE Y APROVECHAMIENTO DE MATERIALES



En todas las actividades de la empresa se realiza la clasificación de los residuos separándolos en la fuente de acuerdo al código de colores establecido o el determinado por el cliente, garantizando así su aprovechamiento y adecuada disposición.



Los residuos reciclables se entrega a una cooperativa de recicladores autorizada por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal - EAAAY y los residuos orgánicos se aprovechan en convenio con la empresa MRP para realizar procesos de compostaje.

Campaña de ahorro en el consumo de agua y energía eléctrica



Campaña de reutilización de papel y elementos de oficina

# NUEVOS PROYECTOS PARA EL 2014

1

- **COMPOSTAJE**

- En la Finca Falck se esta adecuando las instalaciones para la realizad de Proceso de compostaje con los residuos orgánicos que generan las operaciones.

2

- **CERTIFICACION EN ISO 14001**

- Buscando complementar las acciones encaminadas a la protección del medio ambiente con el actual sistemas de gestión integrado de la empresa.

3

- **DESARROLLO DE NUEVA LINEA DE SERVICIOS AMBIENTALES**

- Como complemento a los servicios que ofrecemos a nuestros clientes, se implementará la línea de servicios ambientales enfocado al manejo integral de residuos para ofrecer un paquete de soluciones en las áreas de hotelería institucional, campamentos y manejo de residuos para las operaciones del sector hidrocarburos, contribuyendo asi a mitigar los impactos ambientales negativos de la operación.



## CAPITULO IV

### GESTION ANTICORRUPCION



#### *Anti Corrupción*

*Preocupados por la gravedad*

de los problemas y las amenazas que plantea la corrupción para la estabilidad y seguridad de las sociedades al socavar las instituciones y los valores de la democracia, la ética y la justicia y al comprometer el desarrollo sostenible y el imperio de la ley



### PRINCIPIOS DE ANTICORRUPCIÓN

**Principio 10:** Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.



# EL PUNTO DE PARTIDA

## *La Transparencia, una política de vida de Rafael Falck*

Como creador y gerente de la empresa, Rafael Eduardo Falck Suarez ha formado y desarrollado a Falck Services Ltda bajo su política de vida de Transparencia en lucha contra la corrupción, y de esta forma se ha logrado un reconocimiento en el gremio empresarial y en el sector hidrocarburos de ser una empresa que trabaja con calidad y promueve la competencia legal.

En los 16 años de trabajo empresarial se han presentado diversos casos en procesos contractuales en los que situaciones de corrupción nos han impedido lograr contratos, los cuales han sido notificados con las directivas de las respectivas empresas, en pro de promover la transparencia. Se ha fortalecido la posición empresarial de no dar dadivas a funcionarios privados o públicos para beneficiarnos en contratos, así mismo abstenernos de participar en procesos contractuales que estén viciados de corrupción.



Condecoración otorgada por la Gobernación de Casanare, la orden "Ramón Nonato Pérez" grado oro, a Falck Services Ltda, como reconocimiento a la meritoria labor que ha desarrollado en pro del bienestar y desarrollo del Departamento de Casanare y de sus habitantes.

# PROMOVIENDO LA FORMACION DE VALORES

Adicionalmente a las acciones realizadas al interior de la empresa con los trabajadores transmitiendo la importancia de los valores en la vida personal y laboral, se han iniciado acciones para extenderlo al sector empresarial.

Conferencia “LA HORA DE LA VERDAD” El poder de los Principios y los Valores, realizada con mas de 30 empresarios sensibilizándoles sobre como los valores nos ayudan a garantizar la prosperidad personal, familiar, empresarial y social.

**“LA HORA DE LA VERDAD”**  
El poder de los Principios y los Valores



Como garantizar la prosperidad personal , familiar,  
empresarial y social



## PARA EL 2014

Como entidad comprometida con la promoción de los procesos transparentes buscamos la vinculación a gremios o entidades nacionales que promuevan la lucha contra la corrupción y el liderazgo de acciones locales para la sensibilización hacia la Anticorrupción en Casanare.