

INFORME DE SOSTENIBILIDAD /// 2013



INFORME DE SOSTENIBILIDAD///2013

TABLA DE CONTENIDO

1. CARTA DE LA GERENTE GENERAL.....	6
2. SOBRE NUESTRO INFORME.....	7
3. SOBRE NUESTRA EMPRESA.....	8
3.1. Reseña Histórica.....	9
3.2. Misión.....	10
3.3. Visión.....	10
3.4. Política de Gestión Integral Gente Oportuna.....	11
3.5. Política para la Prevención y el Control del Tabaquismo, Alcohol y Drogas.....	12
3.6. Principales Servicios.....	13
3.7. Ventajas Competitivas de nuestra Organización.....	13
3.8. Servicios Especiales ofrecidos por Gente Oportuna.....	14
3.9. Nuestras Certificaciones.....	14
3.10. Beneficios para nuestros Clientes.....	15
3.11. Beneficios Especiales para nuestros Trabajadores.....	16
4. LA ÉTICA DENTRO DE NUESTRA ORGANIZACIÓN.....	17
Nuestro Código de Ética.....	17
5. ¿QUÉ SE ENTIENDE BAJO EL CONCEPTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN GENTE OPORTUNA?.....	17
5.1. Políticas de Responsabilidad Social Empresarial en Gente Oportuna.....	17
5.2. Gobierno Corporativo en Gente Oportuna.....	18
6. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO EN GENTE OPORTUNA.....	19
7. EN RELACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.....	20
7.1. Nuestros Empleados.....	21
7.2. Nuestros Clientes.....	27
7.3. Nuestros Proveedores.....	28
7.4. Medio Ambiente.....	29
7.5. Comunidad.....	31
8. NUESTRA POSICIÓN FRENTE A LOS DERECHOS LABORALES.....	34
9. ALCANCE DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD GENTE OPORTUNA 2013	35
10. TABLA DE INDICADORES.....	36

1. CARTA DE LA GERENCIA GENERAL

Me enorgullece decir que gracias al esfuerzo y dedicación de nuestro equipo de trabajo, cumplimos 35 años de labores ininterrumpidas en un sector colmado de retos y oportunidades, consolidándonos como una organización sólida, estable y siempre dispuesta a contribuir al crecimiento y desarrollo de nuestro país, de nuestras familias y a la generación de empleos dignos, especialmente para las personas menos favorecidas en Colombia. Todo esto, basado precisamente a ese entorno del cual participamos y al carácter emprendedor e innovador de los colaboradores.



María Aleyda Rubio Pérez

Conscientes de la importancia de dar una nueva concepción empresarial a la compañía y queriendo liderar los cambios que anhelamos ver en la sociedad, hemos concebido un nuevo modelo de negocio soportado en valores, principios y objetivos estratégicos donde garanticemos mejores oportunidades de empleo, equidad y bienestar para todos los trabajadores. Esta sostenibilidad es una responsabilidad, una oportunidad que puede y debe gestionarse en la cotidianidad de nuestro negocio.

Estamos decididos a llevar a cabo un Plan de Acción Estratégico de la mano con los Grupos de Interés, mediante la implementación de un Sistema de Gestión socialmente responsable que nos permita relacionar las actividades realizadas en los campos económico, social y ambiental sugeridos por el Global Reporting Initiative (GRI).

Por ello, como un primer avance de este nuevo desafío el cual hemos definido, queremos compartir el primer Informe de Sostenibilidad de Gente Oportuna S.A.S. como muestra del compromiso adquirido a favor del mejoramiento de la calidad de vida de nuestra gente y de las comunidades en las que operamos.

El objetivo es proporcionar, una imagen equilibrada y razonable del desempeño, cuyo propósito es optar por la adopción de un enfoque progresivo para la puesta en práctica de las directrices propuestas en la metodología utilizada tanto para el Informe, el Modelo de Gestión en Responsabilidad Social Empresarial y la adaptación de los Indicadores GRI. Es importante complementar que actualmente estamos siendo auditados por el adecuado cumplimiento de los 10 principios promovidos por el Pacto Global del cual somos miembros adheridos.

María Aleyda Rubio Pérez

Gerente General

2. SOBRE NUESTRO INFORME

La realización de este primer Informe de Sostenibilidad como empresa del sector de servicios de tercerización en el mercado Colombiano, se convirtió en un gran reto al permitirnos presentar ejemplos de las prácticas económicas, sociales y ambientales realizadas con cada uno de nuestros grupos de interés como lo son empleados, clientes, proveedores, comunidad, gobierno y medio ambiente durante el año 2012 y el primer semestre del 2013.



Para el desarrollo del informe, tuvimos en cuenta nuestra capacidad como empresa para cumplir con los propósitos trazados en Responsabilidad Social Empresarial con cada uno de los Grupos de Interés involucrados, siguiendo los principios propuestos por la Guía G3 de la **Iniciativa de Reporte Global (GRI – Global Reporting Initiative)** y el compromiso de alinear nuestra estrategia con los **10 Principios del Pacto Mundial** en sus cuatro áreas temáticas: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anti-corrupción.

El alcance y principal objetivo, es fortalecer aquellas acciones desarrolladas en cada uno de los ámbitos anteriormente mencionados que como Empresa de Servicios Temporales (E.S.T), hemos identificado para quienes deseen leerlo, analizarlo y tomarlo como guía.

La Responsabilidad Social Empresarial, es y será un elemento distintivo y una ventaja competitiva para las empresas que buscan nuevas y mejores oportunidades de negocio a nivel nacional e internacional así como el compromiso de adquirir una filosofía ética y responsable que les permita ser sostenibles y sustentables a través del tiempo.



3. SOBRE NUESTRA EMPRESA

Es un pilar indispensable para Gente Oportuna S.A.S, brindar sencillez, calidez y trato respetuoso a nuestros clientes, colaboradores y proveedores siempre. El objetivo es hacer que los trabajadores consigan tanto en el ámbito personal, como en el profesional; enfocar el trabajo diario como fuente de aprendizaje, de crecimiento y proyección de metas.

La compañía se preocupa por aportar un ambiente de trabajo amable, informal, con equipos conformados por personas motivadas y con capacidad para lograr un excelente desempeño.

Somos una Empresa de Servicios de Personal Temporal con cobertura a nivel nacional y 35 años de experiencia brindando soluciones en procesos de Reclutamiento, Selección, Contratación, Administración de Nómina, Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y Estudios de Seguridad.

Nuestro compromiso, es cumplir con objetivos claros de excelencia y calidad basados en estándares internacionales, buscando la plena satisfacción de los clientes y empleados, generando sostenibilidad mediante la mejora continua de los procesos involucrados.



3.1. Reseña Histórica. ///

Gente Oportuna S.A.S., fue fundada por la necesidad que tenía el mercado en Colombia de tener al servicio de la Industria y del Comercio en general, la flexibilidad laboral que ofrece una Empresa de Servicios Temporales (E.S.T). Este ingrediente y la experiencia obtenida en las labores, tanto administrativas como financieras de su fundadora en algunas de las empresas pioneras del Servicio Temporal colombiano, hicieron realidad este proyecto.



Con este objetivo, el 9 de Junio de 1978 se constituyó **Personas Bogotá LTDA.**, donde más adelante con la vinculación de otros socios familiares como personas naturales, nace **Gente Oportuna LTDA**, la cual por consideraciones administrativas en el año 2.009, se decide cambiar a **Gente Oportuna S.A.S.**

Aprovechando la infraestructura de la empresa y el deseo de ampliar nuestros servicios a favor de los clientes, tanto internos como externos, se constituyen el 10 de Octubre de 1991:

ASERASEO S.A.S. Como una empresa dedicada a la prestación del Servicio de Aseo, Mantenimiento y Cafetería a nivel institucional.

SERVI INDUSTRIALES Y MERCADEO S.A.S. Prestando servicios integrales de Outsourcing en el área Administrativa, Operativa y Comercial, así como, Consultoría en Gestión Humana y Responsabilidad Social Empresarial.

Es así como se integran estas tres (3) compañías bajo el nombre del **GRUPO EMPRESARIAL VARU**, dando un nuevo dinamismo y empuje a las empresas, permitiendo la ampliación de la sede, una importante inversión tecnológica y una reestructuración organizacional.

En el año 2000, Gente Oportuna obtuvo la Certificación de Calidad **ISO 9001** por parte de **S.G.S. COLOMBIA S.A.**, con el fin de brindarles a los clientes actuales y futuros la certeza de negociar con una empresa seria y responsable en todos los procesos. A partir de este momento, se ha venido actualizado continuamente el sistema de calidad en cumplimiento de las normas vigentes.

3.2. Misión. ///

Somos una empresa de Servicios de Personal Temporal, en misión, que dedica sus esfuerzos a buscar la satisfacción de las necesidades del recurso humano, requeridas por los diferentes sectores de la economía y a elevar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, a través de la generación de nuevas oportunidades que les brinde un trabajo digno y bajo los parámetros vigentes, relacionadas con las normas de Seguridad, Salud y Medio Ambiente dentro del mercado laboral.



3.3. Visión. ///

Desarrollar permanentemente políticas que garanticen el crecimiento de la compañía, de sus trabajadores y de sus clientes, comprometiéndose con la Gestión Integral, Seguridad Industrial, Salud Ocupacional, Responsabilidad Social y Medio Ambiente.

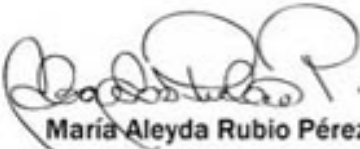


3.4. Política de Gestión Integral Gente Oportuna. ///

Gente Oportuna S.A.S. Empresa de Servicios Temporales (E.S.T) para el suministro de personal en misión, en la búsqueda de su sostenibilidad y el mejoramiento continuo de sus Sistemas de Gestión y con el fin de satisfacer los requisitos de sus grupos de interés, se compromete:

- Con sus clientes, a identificar y satisfacer sus requisitos y a mejorar continuamente los procesos.
- Con sus trabajadores, a identificar los peligros, evaluar los riesgos y determinar los controles para prevenir lesiones, enfermedades profesionales y daños a la propiedad.
- Con sus accionistas, a realizar actividades en pro del retorno e incremento de la inversión.
- Con el gobierno, a identificar y cumplir la legislación aplicable y de otra índole.
- Con la comunidad, a participar activamente en programas de Responsabilidad Social.
- Con sus proveedores y contratistas, a generar una relación interdependiente de mutuo beneficio para crear valor.
- Con su competencia, a basarse en códigos de ética y valores.
- Con el medio ambiente, a identificar y controlar los aspectos e impactos y a implementar mejoras en sus procesos que minimicen cualquier afectación.

Esta política debe ser divulgada, comprometida, apoyada y asumida en su totalidad, gestión en la cual la Gerencia y los niveles de dirección tienen especial compromiso en la asignación de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes actividades mediante la evaluación periódica de los indicadores de gestión que muestren el cumplimiento de la misma.


 María Aleyda Rubio Pérez
 Gerente General

3.5. Política para la prevención y el control del tabaquismo, alcohol y drogas. ///

Gente Oportuna S.A.S comprometida con la salud, bienestar y seguridad de sus colaboradores, ha implementado el Sistema de Gestión en Seguridad, Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Responsabilidad Social.

Con este fin desarrolla programas y actividades enfocadas a todos los riesgos críticos identificados, incluyendo la prevención y control del consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas al interior de la empresa.

Todas las actividades de estos programas, están dirigidas al personal directo y en misión de Gente Oportuna S.A.S., con el fin de promover la salud y prevenir enfermedades que estén relacionadas con estos factores. Contribuyendo al progreso social, familiar, emocional y laboral de nuestros trabajadores.

Gente Oportuna S.A.S, en cumplimiento de esta política, efectuará las pruebas que sean requeridas, así como también la negociación al acceso sus instalaciones y áreas donde se desarrollan actividades, e impondrá las sanciones disciplinarias y/o la terminación contractual.


María Aleyda Rubio Pérez
Gerente General

Relaciona el indicador GRI: PR1
Principio PG: 1

3.6. Principales Servicios. ///

MAPA DE PROCESOS



3.7. Ventajas Competitivas de nuestra Organización. ///

- Disminución de costos, ya que flexibiliza la contratación y genera mayor productividad minimizando los riesgos laborales enfocados en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- Contamos con un sistema de información actualizado en nuestra página WEB, en la cual, una vez el cliente esté registrado, podrá supervisar sus procesos en curso y verificará las novedades en nómina del personal en misión.
- Asesoría en el área Jurídica, Contable, Financiera y de Recurso Humano.
- Un departamento de Mercadeo y Servicio al Cliente dispuesto a solucionar sus inquietudes relacionadas con nuestro servicio y temas afines.
- Herramientas tecnológicas y equipos de comunicación de última tecnología que facilitan el manejo a los procedimientos administrativos y operativos.
- Nuestra sede principal está ubicada en la ciudad de Bogotá, contamos con una red de sucursales alrededor del territorio nacional, en lugares estratégicos: Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Paz de Ariporo, Girardot, Yopal, Puerto López, Tunja y Eje Cafetero.
- Apoyo en el desarrollo conjunto de actividades enfocadas en el bienestar de nuestros trabajadores en misión.

- Prevención y control del riesgo laboral, permitiendo a nuestros Clientes concentrarse en los procesos que corresponden a su Objeto Social.
- Acompañamiento por parte del departamento de Salud Ocupacional que afianza nuestra naturaleza de empleador, enfocándonos en las necesidades de nuestra empresa cliente.
- Las obligaciones laborales son asumidas de conformidad con las normas legales vigentes.
- Compromiso en Responsabilidad Social Empresarial, a través de los siguientes 8 Grupos de Interés: **Clientes, Empleados, Accionistas, Gobierno, Comunidad, Proveedores, Competencia y Medio Ambiente.**
- **Gente Oportuna S.A.S.** se encarga de la promoción en salud y la prevención en las áreas de trabajo, del tabaquismo, alcoholismo y drogadicción fomentando el estilo de vida y trabajo saludables al interior de la organización y sus colaboradores.

3.8. Servicios Especiales ofrecidos por Gente Oportuna. ///

- Reclutamiento, Selección y Contratación basados en perfiles por competencias.
- Visitas Domiciliarias dentro y fuera de la ciudad.
- Estudios de Seguridad y verificación de antecedentes judiciales.
- Administración de Nómina de personal.
- Acompañamiento y asesoría en temas relacionados con Salud Ocupacional y Sistema General de Riesgos Profesionales.
- Capacitación permanente en Gestión Ambiental, Seguridad y Salud y Prevención de Consumo Alcohol, Tabaquismo y Drogas Psicoactivas.

3.9. Nuestras Certificaciones. ///

Gente Oportuna S.A.S., es una de las empresas pioneras del sector de Servicios Temporales que está certificada bajo el **Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001** cuyas especificaciones técnicas, son auditadas y controladas por indicaciones que garantizan un servicio acorde a las expectativas de los clientes.

Gracias a nuestra experiencia, contamos también con la inscripción al **Registro Uniforme de Evaluación de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente - RUC** dirigido a contratistas del sector de Hidrocarburos. Con esta inscripción, el **Consejo Colombiano De Seguridad** nos acredita como una empresa que cuenta con un proceso de gestión y de cumplimiento de las exigencias de ley en la definición y aplicación de programas de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.

Gente Oportuna S.A.S., está adherida a la **Red del Pacto Global**, desde Mayo del 2013. Esta participación es una muestra del compromiso ético y voluntario que hemos adquirido frente a nuestros Grupos de Interés, en la búsqueda de la Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa.

La **Corporación Fenalco Solidario**, como entidad de comercio organizada que viene trabajando desde hace varios años en programas de **Responsabilidad Social Empresarial**, nos ha otorgado recientemente la **Certificación en Responsabilidad Social Empresarial** debido a nuestra filosofía basada en prácticas empresariales e institucionales, donde buscamos integrar a diferentes estamentos de la sociedad. Incentivamos acciones socialmente responsables, generando mayor compromiso y promoviendo el desarrollo de nuestros trabajadores.



3.10. Beneficios para nuestros Clientes.///

Contamos con un equipo de colaboradores y un departamento de Salud Ocupacional que en coordinación con la A.R.L. y proveedores especializados, estamos en capacidad de brindar apoyo en los siguientes servicios:

- Soporte de acuerdo al programa de medicina laboral en cumplimiento con el profesiograma por cargos y riesgos para realización de los exámenes médicos ocupacionales de ingreso y retiro de nuestros trabajadores.
- Apoyo en la investigación de accidentes de trabajo, de los trabajadores en misión en cumplimiento de la Resolución 1401/07 y asesoría.
- Pago Oportuno de salarios y Prestaciones Sociales en cualquier punto del país.
- Elaboración del Plan de Acción de Salud Ocupacional, en conjunto con la empresa cliente, siguiendo los lineamientos propios de la gestión del riesgo de la misma, apoyado en un equipo interdisciplinario basado en la disminución de accidentes profesionales.

- Acompañamiento en la entrega de dotaciones y elementos de protección personal.
- Entrega mensual de las estadísticas de accidentalidad y enfermedad de origen común (índice de frecuencia, severidad y tendencia en estos indicadores).
- Contamos con un equipo de coordinadores que realizarán visitas periódicas según la necesidad del cliente.

3.11. Beneficios Especiales para nuestros Trabajadores.///

Para mantener un buen ambiente laboral con los trabajadores, se han establecido los siguientes estímulos que sin duda contribuyen a una mejor estabilidad, calidad de trabajo y sentido de pertenencia con nuestras empresas clientes:

- Acceso directo a través de la página web www.genteoportuna.com para la consulta de sus desprendibles de nómina, certificaciones laborales, reporte de vacaciones y saldo de cesantías.
- Afiliación al Fondo de Empleados de **FINCOMERCIO** con acceso a diferentes programas de bienestar incluyendo varias modalidades de Ahorro y Crédito.
- En compañía del **GRUPO BANCOLOMBIA**, estamos comprometidos a ofrece cada día una mejor experiencia y servicio a nuestros empleados, liderando una serie de beneficios adicionales que tienen el propósito de facilitarles la vida y de esta manera apoyar sus proyectos de vida.
- Convenio para préstamos con **INVERSORA PICHINCHA** a tasas de interés muy competitivas para el funcionario en misión, para pago de estudios, vivienda y/o otros casos especiales sin que tenga afectación el tipo de vinculación laboral del mismo.
- Le ofrecemos al trabajador y a su familia la opción de realizar su afiliación con **COORSERPARK**, la cual protegerá el 100% de los servicios necesarios en un momento difícil como es la pérdida de un ser querido (Seguro Exequial).
- Contamos actualmente con un convenio con **COLMÉDICA**, para adquirir los servicios de salud pertenecientes al portafolio que brinda esta compañía con tarifas especiales.
- Tenemos una alianza estratégica con **EMERMÉDICA**, compañía Colombiana líder en la prestación de servicios de Atención Médica pre-hospitalaria.
- Brindamos capacitación a través de diversos programas promovidos por el **SENA** y las diferentes **Cajas de Compensación Regionales**.
- Diseño e implementación de programas de bienestar enfocados a las necesidades propias de los empleados, con el apoyo de la compañía usuaria, a través de convenios con Cajas de Compensación Familiar a nivel nacional.
- Campañas preventivas de salud y charlas en temas de actualidad (manejo de finanzas personales, trabajo en equipo) que permiten mejorar la calidad de vida de los empleados.

4. LA ÉTICA DENTRO DE NUESTRA ORGANIZACIÓN

Nuestro Código de Ética.///

Al interior del Código de Ética, se puede evidenciar el compromiso de la empresa en mejorar continuamente las prácticas de Gobierno Corporativo con el objeto de cumplir y superar, los más altos estándares exigidos a nivel nacional e internacional.

El Código de Ética traduce los principios y valores de Gente Oportuna S.A.S legado de los accionistas, en la gestión permanente de los negocios y en la manera en que se relacionan entre ellos, con nuestros clientes y proveedores.



El Código de Ética de la organización, aspira alcanzar la excelencia en cada cosa que hace y cada tercero que participa; y para ello, integra la reflexión, la experiencia y la práctica de una empresa perdurable que se ha convertido en un importante referente en el tema de la ética empresarial, lo cual es un compromiso constante.

Sus contenidos constituyen la guía de desempeño y comportamiento y proporcionan orientación. De esta manera se contribuye a la gestión ética dentro de Gente Oportuna S.A.S y con los Grupos de Interés.

Permanentemente se llevan a cabo actividades que fortalecen el compromiso de la empresa con la ética y la integridad, manteniendo los más altos estándares de conducta y siendo un ejemplo para los demás.

5. ¿QUÉ SE ENTIENDE BAJO EL CONCEPTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN GENTE OPORTUNA?

5.1. Política de Responsabilidad Social Empresarial en Gente Oportuna.///

La adecuada relación con el entorno constituye un aspecto estratégico de primer orden, se considera un generador de valor en el largo plazo.

En este sentido, la Responsabilidad Social Empresarial se plantea como una ventaja competitiva y un elemento crítico para velar por la sostenibilidad de la compañía, y generar relaciones de confianza con nuestros Grupos de Interés.

En Gente Oportuna S.A.S, nos preocupamos por diseñar reportes estructurados que documentan las experiencias adquiridas, hacemos planes de acción que favorecen la mejora continua y procuramos desarrollar sus operaciones con una orientación hacia la satisfacción y el bienestar de los Grupos de Interés.

Generamos Valor Económico, Social y Ambiental a nuestras actividades enmarcadas en la ética, las normas y los más altos estándares, la gestión de riesgos, el mejoramiento continuo, el bienestar de nuestra gente, la seguridad y la preservación del ambiente. Como parte de los compromisos que la compañía ha asumido.

5.2. Gobierno Corporativo en Gente Oportuna.///

En Gente Oportuna S.A.S, somos conscientes de que el desarrollo sostenible requiere de una estructura de Gobierno Corporativo que garantice la transparencia y la realización de los valores institucionales.

Por tal motivo, contamos con diversos instrumentos que contribuyen al buen Gobierno Corporativo:

- Contamos con un **Código de Buen Gobierno Corporativo** que tiene por objeto plasmar los lineamientos y prácticas que deben regir las actuaciones y el relacionamiento con los Grupos de Interés.
- **Estatutos** que establecen, entre otras, reglas de composición y funcionamiento de los órganos de administración y los derechos de los accionistas, quienes los ejercen cumplidamente.
- Como principal ente de control, se encuentra la **Asamblea General de Accionistas y la Junta Directiva**, encargadas de tomar aquellas decisiones indispensables para el cumplimiento de los objetivos de la empresa por la cual fue creada.
- Ante la **Junta Directiva y la Gerencia General**, se presentan las actividades y programas implementados en relación a la Gestión Económica, Social y Ambiental de la empresa con indicadores de cumplimiento mensual por parte de cada una de las cabezas relacionadas con los temas antes mencionados. De acuerdo a los resultados obtenidos, se evalúan e implementan planes de acción que garanticen el mejoramiento continuo de las operaciones.

6. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO EN GENTE OPORTUNA



Desde el año 2013, hemos incorporado a la visión estratégica de la empresa y al desempeño de nuestras operaciones, el Código de Buen Gobierno Corporativo, como un instrumento que nos permite dar a conocer la manera como está organizada, dirigida y controlada la empresa, en alineación con nuestro Grupo Directivo en el desarrollo transparente de las relaciones con clientes y trabajadores en cumplimiento de los objetivos establecidos por la compañía.

El Código está enmarcado en los principios de transparencia, gobernabilidad y control en la gestión empresarial. Tiene como destinatarios a los miembros de la Junta Directiva, a los empleados, los clientes, proveedores, competidores y comunidades con las cuales se interacciona.

Reconoce los derechos de los Grupos de Interés de Gente Oportuna S.A.S y establece los compromisos con ellos.

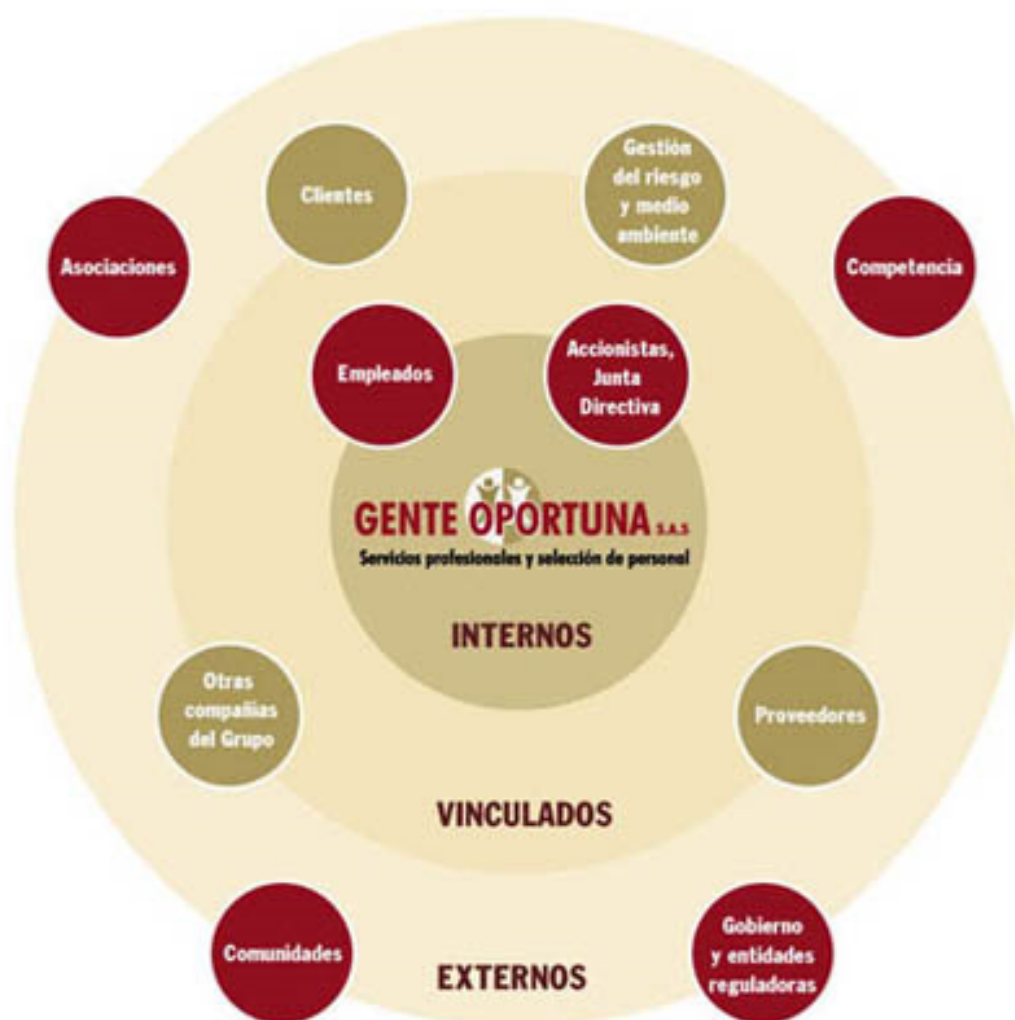


7. EN RELACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En el desarrollo de nuestras actividades, identificamos a nuestros grupos de interés como aquellas personas, empresas u organizaciones con las cuales nos relacionamos diariamente y en quienes de alguna manera, generamos algún tipo de impacto.

Ahora, pensar y actuar bajo el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, nos obliga a cambiar de mentalidad, donde no solo debemos cumplir con las obligaciones económicas, legales y sociales respecto a nuestros accionistas, sino también hacia nuestros empleados, clientes, comunidades, proveedores, gobierno y medio ambiente.

GRUPOS DE INTERÉS DE GENTE OPORTUNA S.A.S.



7.1. Nuestros Empleados.///

Por la naturaleza y visión de nuestra empresa, debemos por ley, efectuar y llevar a cabo todos los requisitos exigidos por el gobierno colombiano con relación a lo que corresponde a la tercerización laboral, velando por la calidad de los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal tanto de planta, como de los trabajadores en misión.

Los derechos laborales hacen parte de la esencia misma del negocio y por lo tanto, son vigilados estrictamente por entidades gubernamentales, encargadas de velar por el cumplimiento de los procesos, como es el caso del Ministerio de Trabajo que anteriormente se conocía como el Ministerio de Protección Social.



De esta manera, nuestra empresa cuenta con un departamento Comercial, Operativo, de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial, que se encargan de garantizar el cumplimiento de los compromisos y beneficios otorgados a los trabajadores.

Cada uno con actividades independientes, pero orientados y relacionados en el cumplimiento de un mismo objetivo, se encargan de:

- Ofrecer servicios de apoyo a nuestros clientes, permitiéndoles conocer sus necesidades e inquietudes en beneficio de los trabajadores.
- Supervisar y brindar atención directa a los trabajadores respecto a sus inquietudes, solicitudes especiales y/o asesoría en general.
- Poner a disposición de los clientes, un equipo de profesionales especializados en distintas áreas de Gestión del Riesgo, comprometidos en la realización de evaluaciones de riesgo del entorno laboral de los trabajadores.

Nuestras acciones están enfocadas a:

- La planeación, seguimiento de las actividades y el direccionamiento de la empresa, en la consecución de los objetivos propuestos.
- La Organización de los grupos de trabajo en las diferentes áreas de la empresa, que involucren la prestación del servicio de temporalidad al cliente.
- Garantizar las condiciones de nuestros trabajadores, en cuanto al desarrollo personal, laboral y familiar, buscando cada día brindarles herramientas que faciliten esta iniciativa como fuente de motivación.
- Brindar garantías de igualdad a los candidatos para que sean tenidos en cuenta en los procesos de reclutamiento y selección y velar por la no inclusión del trabajo infantil.

- La búsqueda constante de nuevas herramientas, eficaces y de gran cobertura, que permitan tener acceso a las diferentes ofertas laborales en las ciudades donde tenemos operación. (Fuentes de reclutamiento: Portal web, www.computrabajo.com, www.elempleo.com, correo de servicio al cliente, volanteo, empresas clientes).

Conformación de Comités

La creación y aplicación de los diferentes comités al interior de la empresa, ofrecen y garantizan el cumplimiento de las normas establecidas, al igual que la integración de conocimientos, el intercambio de criterios, la responsabilidad y la comunicación entre cada uno sus integrantes.

1. Comité de Convivencia Laboral:

Dentro del marco del cumplimiento de la Resolución 1356 de 2012, se ha conformado el comité de convivencia laboral, con el propósito de crear una medida preventiva de acoso laboral que contribuya a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo.

2. Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo (COPASST):

Es un organismo de promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de salud ocupacional dentro de la empresa de acuerdo a la Resolución 2013 de Junio 6 de 1986 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Este comité, se establece como un grupo de trabajo donde los directivos y trabajadores interactúan para mantener la salud, las condiciones físicas y psicosociales de los trabajadores, garantizando el óptimo funcionamiento de las operaciones de la compañía.

3. Comité Operativo de Emergencias COE:

Es la estructura creada como organismo encargado de coordinar y desarrollar estrategias de contingencia y atención de emergencias antes durante y después de que estas se presenten garantizando una rápida respuesta y una eficiente atención preservando la vida, los bienes y la infraestructura dentro de la organización.



4. Brigada de Emergencias:

Son un grupo operativo conformado por trabajadores, entre los que se encuentran hombres y mujeres de distintas áreas, capacitados, entrenados y dotados para prevenir, atender o controlar emergencias incipientes como primeros auxilios, control de incendios, evacuación y rescate.



5. Comité de Buen Gobierno:

Creado para velar por la difusión de sus principios y la adecuada comunicación de los objetivos, contenidos y directrices para aplicación de todos los colaboradores de la compañía, además de ser el encargado de hacer un seguimiento permanente de los principios corporativos y su debido cumplimiento.

6. Programa Líderes Efectivos:

El objetivo de este programa es el de desarrollar y potencializar las habilidades de liderazgo, comunicación y trabajo en equipo desde cada una de las Gerencias y Jefaturas, con el fin de facilitar la forma en la que como empresa alcancemos los objetivos propuestos.

Clima Organizacional



Convencidos que el capital humano es uno de los temas con mayor importancia para la Gerencia General, un adecuado clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa con buen o bajo desempeño, permitiendo reducir el nivel de rotación de personal, incrementar la productividad y mejorar el ambiente de trabajo.

Gestión del Riesgo

Constituye un elemento integral en el marco general de nuestros objetivos estratégicos. Un método de gestión de riesgos estructurado, sistemático y que abarca a toda la compañía, ayuda a mejorar el rendimiento de la empresa y la de nuestros clientes, por lo cual, tenemos la responsabilidad de integrar la gestión de riesgos a la cultura y a todos los procesos, en todos los niveles.



1. Modelo de Trabajo:

Con el equipo de Gestión del Riesgo, realizamos continuamente evaluaciones de riesgo del entorno de trabajo, priorizando los posibles peligros a los que están expuestos nuestros trabajadores.



2. Programas en Gestión del Riesgo:

En Gente Oportuna S.A.S Hemos desarrollado diversos programas con el firme objetivo de proteger la salud de nuestros trabajadores y de minimizar los riesgos a los que los trabajadores se ven expuestos en ejercicio de sus funciones, estos programas son:

- Programa Protección Contra Caídas.
- Programa Plan de Emergencias.
- Programa Seguridad Vial.
- Programa de Gestión del Riesgo Osteomuscular.
- Programa Riesgo Mecánico.
- Programa Prevención de Enfermedades Generadas por Ruido.
- Programa Capacitación y Entrenamiento.
- Programa de Salud Cardiovascular.
- Programa Seguridad Orden y Limpieza.



Adicional a los programas enunciados anteriormente contamos con programas como:

- Inducción en Salud Ocupacional.
- Capacitaciones de Gestión del Riesgo al personal nuevo.
- Semana de la salud.
- Programa GO!
- Simulacros de emergencia.
- Tamizaje cardiovascular.
- Gimnasio.
- Semana de la Salud.



Por el bienestar de nuestros empleados.

Este programa busca el equilibrio entre las labores que realizan nuestros empleados en su lugar de trabajo y el mejoramiento de su calidad de vida, satisfaciendo sus necesidades desde un ámbito psicosocial, espiritual y cultural.

Aporte en pro de la educación y la capacitación.

En Gente Oportuna S.A.S somos conscientes de nuestro rol como agente generador de cambios y promotor de oportunidades, es por esto que estamos comprometidos con los trabajadores y su buen desarrollo como individuos, para lograrlo hemos incluido al interior de nuestras políticas corporativas el impulsar desde una posición activa la capacitación y el crecimiento profesional de los colaboradores.

Auxilio Educativo.

Por medio de este auxilio, buscamos brindar apoyo y crecimiento intelectual a los trabajadores de planta que pertenezcan al estrato socio-económico 1,2, 3 o 4 y que deseen aplicar a estudios de carreras técnicas, tecnológicas o de pregrado universitario en la ciudad de Bogotá.

Actividades en Bienestar.

La compañía cuenta con personal especializado enfocado en desarrollar de manera itinerante durante el año actividades encaminadas al mejoramiento del ambiente laboral a través del esparcimiento, la sana convivencia y la cohesión de equipos.



7.2. Nuestros Clientes///

La Satisfacción de Nuestros Clientes.

La prestación de un excelente servicio hace parte de nuestra operación diaria, lo que nos permite atender oportunamente los requerimientos de los trabajadores, la satisfacción de las necesidades de los clientes y la construcción de relaciones comerciales a largo plazo con los diferentes grupos de interés.

En alineación con los objetivos corporativos, el departamento de Servicio al Cliente está a cargo de establecer una relación administrativo – comercial perdurable, liderando y direccionando el servicio hacia la satisfacción de nuestros clientes, mediante una comunicación clara y efectiva que permita conocer de manera integral sus necesidades y ajustar la propuesta de valor a sus requerimientos puntuales.

Dentro del procedimiento implementado para la medición del nivel de satisfacción de nuestros clientes, empleamos como herramienta de recolección de información la encuesta, cuyos resultados son evaluados mediante una ponderación.

De acuerdo al nivel de satisfacción obtenido por cada cliente y en cuanto al



servicio en general, establecemos estrategias y acciones preventivas o correctivas que nos permiten atender oportunamente los comentarios recibidos en aras de la mejora continua.

Finalmente el objetivo es encuestar a todos los clientes, con el propósito de identificar las debilidades y fortalezas del servicio y poder trabajar en ellas, así mismo se realizan comparativos con el año inmediatamente anterior para evaluar si los mecanismos utilizados para mejorar el servicio han sido efectivos o no. Manejo de Quejas, Reclamos e Inquietudes.

Otro de los métodos que utilizamos para el control y mejoramiento continuo del servicio, es la gestión de las Quejas, Reclamos e Inquietudes recibidas por parte de nuestros clientes y trabajadores a través de diversos canales, los cuales, son direccionados a través del departamento de Servicio al Cliente hacia las diferentes áreas a quienes compete la atención y solución eficiente de la anomalía reportada.

Canales de Comunicación.

- Encuestas de Servicio.
- Correo electrónico.
- Página Web.
- Redes Sociales.
- Newsletter.



7.3 Nuestros Proveedores.///

Desde la Gerencia General y la Gerencia Financiera y Administrativa como responsable del proceso de "compras", nos hemos encargado de establecer los criterios y disposiciones necesarias para garantizar la recepción de productos y servicios de acuerdo a la Calidad, Seguridad, Salud y Ambiente en el Trabajo, requerida por nosotros para el cumplimiento de nuestras actividades con clientes.

Así mismo, debemos velar por el cumplimiento de las políticas de selección, evaluación y control de proveedores que respondan con la legislación vigente, factores con mayor relevancia que son tenidos en cuenta al momento de realizar cualquier proceso de selección, más allá de los lineamientos legales, económicos y financieros, están relacionados bajo criterios de calidad, entrega, precio, formas de pago como también en Seguridad, Salud y Ambiente en el Trabajo (SSTA).

Semestralmente, es aplicada la evaluación al 100% de los proveedores donde son calificados y deben tener una aprobación mínima del 85% sobre su gestión.

Coordinación de acciones a favor del bienestar de los colaboradores:

De acuerdo a la prioridad en los temas a tratar por parte de Gente Oportuna S.A.S, sus clientes o las necesidades identificadas en la encuesta de bienestar que se aplica anualmente a los trabajadores, en la compañía desarrollamos un listado de proveedores que por sus característica de servicio, podrían ser un gran aliado estratégico al momento de diseñar, coordinar y realizar actividades dirigidas a los colaboradores, clientes o comunidades.



7.4. Medio Ambiente.///

El desarrollo de nuestra actividad comercial, no genera un impacto tan significativo como lo puede tener una empresa de tipo productivo. Sin embargo, nuestra forma de operar está centrada en labores administrativas, lo que orienta nuestros esfuerzos ambientales al manejo responsable de los elementos o recursos involucrados en trabajos de oficina.

Es así, que a través de nuestro departamento de Gestión del Riesgo, diseñamos programas en pro de la protección del Medio Ambiente. Estos programas, involucran el máximo aprovechamiento del agua, el reciclaje de papel, el uso adecuado de la energía y son socializados con campañas de concientización a los empleados, aplicables tanto en el lugar de trabajo como en casa.



Nuestro Enfoque Ambiental:

- Velar por la Gestión integral de los residuos especiales generados por la empresa a través de un tercero.
- Controlar el consumo de recursos naturales (agua, energía).
- Disminuir el consumo de papel y cartón por persona.

Programa de Gestión Ambiental:

Este programa, ha sido diseñado para identificar y controlar los aspectos e impactos ambientales generados por las actividades que realiza la empresa, permitiendo establecer las respectivas estrategias o planes de acción para prevenir, controlar y mitigar los impactos ambientales negativos.

Responsables:



El departamento de Gestión del Riesgo, vela por el cumplimiento de las actividades planteadas en los programas ambientales y reporta sus avances mediante los indicadores de gestión. De acuerdo a los resultados obtenidos y de manera conjunta con las áreas involucradas, se definen los planes de acción para dar continuidad a los programas.

Todo el personal se encuentra comprometido, siguiendo las recomendaciones para el manejo de residuos, manejo eficiente de agua y energía.

Lineamientos:

Para la optimización del programa de gestión y la priorización de la conciencia ambiental como componente principal para la prevención, control, mitigación, y compensación de los impactos ambientales negativos, hemos propuesto algunos principios orientadores para el desarrollo de los objetivos:

- Sensibilización del personal.
- Capacitación del personal.
- Medidas estructurales.



Seguimiento y Control del Programa de Gestión Ambiental:

Este es uno de los procesos más importantes para el mantenimiento del Programa de Gestión Ambiental, ya que es el proceso que nos permite evaluar, verificar y controlar el desarrollo de las diferentes actividades de gestión que se realizan para la reducción de cada impacto ambiental.

7.5. Comunidad.///



Como empresa, desde hace más de ocho años nos hemos involucrado con las comunidades realizando donaciones para causas sociales o de beneficencia.

Sin embargo, nuestras acciones van más allá de esto, ya que tenemos la responsabilidad de contribuir con el cumplimiento de las normas, derechos y costumbres de las comunidades donde operamos.

Para reforzar las relaciones con las comunidades, buscamos participar activamente en diferentes proyectos sociales con programas específicos y aportes que estimulen el desarrollo cultural, social y de educación de las personas, permitiéndonos ser partícipes del mejoramiento de su calidad de vida.

Nuestro Compromiso:

La responsabilidad que tenemos como empresa para contribuir en el desarrollo de las comunidades está orientada a:

- Proporcionar puestos de trabajo, salarios, y prestaciones dignas, tal como lo establece la ley.
- Sensibilizar y capacitar a todos nuestros trabajadores para que respeten los valores y tradiciones de las comunidades con quienes trabajamos.
- Establecer programas de capacitación en temas de relevancia para la comunidad.
- Velar por el bienestar de la comunidad, aplicando políticas que benefician directamente a sus integrantes.

Para el caso de algunos de nuestros clientes que hacen parte del Sector de Hidrocarburos, las comunidades locales a la zona de influencia donde operan, hacen parte de su principal Estrategia Social. Por ello, deben estar sujetas a políticas establecidas que apliquen para cada caso en particular.

Estas políticas, buscan el respeto a la comunidad y a sus autoridades, que como buenos vecinos, eviten molestias e impactos innecesarios por causa de sus operaciones y se involucren en programas que beneficien a la comunidad. De esta manera, se deben desarrollar proyectos con la comunidad y realizar inversiones sociales de manera voluntaria y ejecutable en la temporalidad del proyecto en temas relacionados con la educación, capacitación, salud, medio ambiente, apoyo a la seguridad de la comunidad, infraestructura de servicios y deporte.



Es así, que como empresa encargada de proveer y vincular laboralmente a miembros de estas comunidades, adquirimos la responsabilidad compartida de brindar espacios para fomentar diálogos y desarrollar capacitaciones sobre los diferentes procesos administrativos y operativos, esto con el fin de aclarar todas las dudas acerca del servicio prestado, cómo diligenciar una prueba psicotécnica e incluso, informar sobre el contenido del contrato laboral, en cuanto a derechos y obligaciones.

Atención de Impactos Indirectos:

Somos conscientes que nuestra labor como Empresa de Servicios Temporales (E.S.T) y para atender los impactos indirectos que nuestra compañía ejerce frente a las comunidades al prestar nuestro servicio a compañías del sector de hidrocarburos hemos desarrollado los siguientes objetivos dentro de nuestra gestión social:



- Desarrollo social en las comunidades locales donde operamos, mediante la generación de oportunidades laborales.
- Desarrollo de programas y actividades de bienestar para las familias de nuestros trabajadores que permitan contribuir al mejoramiento de su calidad de vida.
- Trabajo de formación para la inserción laboral de los integrantes de Comunidades en los Departamentos del Casanare, Meta y Vichada principalmente.

Relaciona el indicador GRI: LA8
Principio PG: 1

Familias de nuestros Empleados:

El desarrollo integral de nuestros trabajadores, es parte fundamental de nuestras políticas y están orientadas al mejoramiento de su calidad de vida, al igual que la de sus familias, por ello, cada día nos esforzamos por ofrecerles más y mejores beneficios.

Con la colaboración de las Cajas de Compensación, la Cooperativa de Ahorro entre otros proveedores que se convierten en nuestros aliados estratégicos, hemos beneficiado a muchas familias con algunos de nuestros programas, como son:

- Brigadas de Salud.
- Feria de Vivienda.
- Kits Escolares.



Acciones Sociales

Dentro de nuestras actividades sociales en Gente Oportuna S.A.S, brindamos donaciones como ayuda a personas o fundaciones con el fin de apoyar buenas causas.

Algunas de estas entidades son:

- Campañas Donación de Sangre trimestrales con la Cruz Roja.
- Corporación OIR.
- Asociación de Pintores con la Boca y el Pie.
- Fundación Santa Teresita de Ávila.
- Fundación Cardio Infantil.
- Asociación Corazón, Esperanza y Amor.
- Fundación Ambiental para el Desarrollo Humano – Ecohumana.
- Fundación Santa Fé.
- Fundación Amor y Compasión.



8. NUESTRA POSICIÓN FRENTE A LOS DERECHOS LABORALES

La Ética para Gente Oportuna S.A.S, es una convicción profunda que soporta cada una de sus conductas empresariales. El deseo de gestar comportamiento que orienten a la compañía hacia la responsabilidad, coherencia e integridad, nos ha alentado al fortalecimiento y promoción de éstos valores dentro de la vida corporativa y social.

Hemos ambicionado de forma irrevocable hacer de la ética y la transparencia necesidades fundamentales de cara a la construcción de Colombia.

Concebir ambientes de trabajo en los que prevalezcan los Derechos Humanos ha sido una de las prioridades de nuestra organización. Entendemos que la responsabilidad de una empresa va mucho más allá de las necesidades económicas propias y que es esencial fomentar el bienestar de los empleados.

Del buen trato de una compañía con sus empleados depende en gran medida su éxito. Es por eso que los esfuerzos de las organizaciones deben encaminarse hacia la consolidación de políticas

Relaciona el Indicador GRI: HR1, HR4
Principios PG: 1, 2, 3, 4, 5, 6



internas que propendan por el progreso individual y el respeto a los derechos humanos de los trabajadores.

En Gente Oportuna S.A.S, acudiendo a nuestra responsabilidad frente a ellos, hemos fortalecido el portafolio de servicios, con el objetivo de poder incentivar en nuestros clientes el cuidado de los derechos laborales y apuntar a impulsar el crecimiento y desarrollo social.

Como resultado hemos incrementado el número total de acuerdos comerciales y de inversión que incluyen en su contenido cláusulas en protección de los derechos humanos.

Hemos desarrollado de la mano con algunas de nuestras empresas usuarias una política de protección a la niñez en procura del bienestar de los niños y niñas y en contra del trabajo infantil, adicional a las obligaciones del contrato laboral donde los trabajadores se obligan especialmente a familiarizarse con situaciones en las que pueda existir riesgo y aprender cómo manejarse en los eventos en que se presenten casos de abuso infantil.

A contribuir y crear un ambiente en el que los niños sean capaces de reconocer comportamientos inaceptables y apoyarlos para que puedan hablar sobre sus derechos y preocupaciones; a llamar la atención sobre cualquier caso o situación en la que exista sospecha de abuso; a asistir y participar en los eventos de capacitación que se organicen en relación con la protección a la niñez.

En nuestra compañía hemos construido procesos en el manejo de las relaciones con los empleados directos; nuestra prioridad en ese sentido siempre se ha enfocado hacia la búsqueda del buen ambiente laboral en cada uno de los sectores de la organización, al respeto y equidad individual y a la protección irreversible de los derechos de los trabajadores, quienes se han constituido en la base fundamental de lo que somos como empresa.

9. ALCANCE DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD GENTE OPORTUNA 2013

Este informe comprende la gestión desarrollada durante el periodo 2012 y 2013.

10. TABLA DE INDICADORES.

INDICADORES DE GESTIÓN EN RSE ADOPTADOS POR GENTE OPORTUNA S.A.S				
GRI	INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO	PRINCIPIO PACTO GLOBAL	Numeral	Página
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Principio 10	7.5	34
	Presencia en el mercado			
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	N/A	7.3	28
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	N/A	7.5	32
	INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL			
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Principio 8 y 9	7.4	30
	AGUA			
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Principio 8	7.4	30
	INDICADORES DE DESEMPEÑO LABORAL			
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	N/A	3.11, 7.1	16, 26
	Salud y seguridad en el trabajo			
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Principios 1	7.1, 7.5	25, 33
	Formación y Educación			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	N/A	7.1	26
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	N/A	7.1	26
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Principios 1 y 6	7.1	22

	INDICADORES DE DESEMPEÑO EN DERECHOS HUMANOS	PRINCIPIO PACTO GLOBAL	Numeral	Página
	Prácticas e inversiones de abastecimiento			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Principios 1,2,3,4,5 y 6	8	35
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Principios 1,2 y 6	8	35
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principios 1,2,4 y 5	7.1, 8	21, 34
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principios 1,2 y 4	7.1, 8	21, 34
	INDICADORES DE SERVICIO			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los trabajadores, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Principio 1	3.6, 7.1	13, 24
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	N/A	7.2	28
	INDICADORES DE EFECTIVIDAD DE LOS PROGRAMAS			
NG001	Proceso para involucrar a los grupos de interés afectados en el diseño, implementación, monitoreo y evaluación de políticas y programas.	N/A	3.4, 3.5	11, 12
NG002	Mecanismos de la retroalimentación y quejas en relación a los programas y políticas, y para determinar las acciones que se toman para responder a el incumplimiento de las políticas.	N/A	7.1, 7.2	22, 28
NG003	Sistemas de monitoreo, evaluación y aprendizaje de los programas (incluyendo medición de la efectividad y el impacto), y la posterior modificación de los programas y su comunicación.	N/A	7.1	26
NG004	Medidas para integrar la diversidad y el género en el diseño de implementación de programas, el monitoreo, la evaluación y el ciclo de aprendizaje	N/A	7.5	31
NG005	Procesos para formular, comunicar, implementar y modificar posiciones y campañas de promoción del conocimiento público.	N/A	6, 7.2	19, 27, 28
NG006	Procesos para tomar en cuenta a otros actores y coordinar acciones con ellos.	N/A	7.3	29
NG009	Mecanismos de retroalimentación y quejas para los trabajadores y mecanismos que respondan a las mismas.	N/A	7.2	28





Sede Principal:
Carrera 62 No. 12 - 78 / Interior 1
Bogotá - Colombia
PBX: (57) (1) 446 8888 Ext: 211
FAX: (57) (1) 447 3030
Cobertura Nacional

E-mail: servicioalcliente@grupovaru.com

www.genteoportuna.com.co