

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2014



Primera publicación de la memoria de
sostenibilidad 06 / 03 /2015

Capítulo 1 Compromiso con la sostenibilidad

1.1 Declaración del máximo representante	1
1.2 Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades del negocio	1

Capítulo 2 Quienes Somos

2.1. Nombre de la organización.....	2
2.2. Principales Actividades.....	2
2.3. Localización de la sede principal de la organización	8
2.4. Naturaleza y Forma Jurídica	9
2.5. Cadena de suministro.....	9
2.6. Cambio significativo durante el periodo	9
2.7. Principios u otras iniciativas externas de carácter sostenible	10
2.8. Asociaciones y organizaciones	11
2.9. Periodo temporalidad y contacto para la información.....	11
3.0. Punto de contacto para cuestiones relativas al informe o su contenido ..	11

Capítulo 3 Nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas

3.1. Pacto Global.....	12
3.2. Derechos Humanos.....	12
3.3. Prácticas Laborales	13
3.4. Medio Ambiente	15
3.5. Lucha anticorrupción	16

Capítulo 4 Enfoque en sostenibilidad y RSE

4.1. Diagnóstico de ISO 26000.....	17
4.2. Identificación de la materialidad	18
4.3. Grupos de Interés.....	24
4.4. Política RSE	26

Capítulo 5 Nuestro Gobierno Corporativo

5.1. Nuestro Gobierno Corporativo.....	28
5.2. Código de ética y conducta	29
5.3. Gerente General.....	30
5.4. Conformación Junta Directiva	31
5.5. Misión, Visión y Valores	31

Capítulo 6 Nuestros Índices económicos, ambientales y sociales

6. Nuestro Valor económico	34
7. Nuestro Compromiso con el medio ambiente	35
8. Nuestras personas y la sociedad	38
9. Transparencia de la organización	45
10. Calidad de nuestros Servicios	48

1.1 Declaración del máximo responsable

Bienvenidos a nuestro primer informe de Sostenibilidad de **SERVI – INDUSTRIALES & MERCADEO –S&M S.A.S (En adelante S&M)**. Para mí es un motivo de orgullo poder presentar este primer informe porque consolida una manera de trabajar enmarcada en la transparencia y los valores que hemos querido vivir e inculcar entre todos los grupos de interés de nuestra organización, y en especial en el equipo de dirección y nuestros



María Mercedes de Montaña

colaboradores. En nuestra empresa entendemos que la Sostenibilidad Económica, Ambiental y Social es fundamental para el mantenimiento de nuestro negocio. Por eso adaptamos las herramientas de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y las hacemos parte de la gestión de la empresa, con el objetivo fundamental de la consecución del desarrollo sostenible y la consiguiente generación de valor para todos los grupos de interés en el largo plazo.

Por lo tanto, reconocemos la importancia de establecer un plan de RSE, como parte integral de nuestro negocio. El objetivo de este plan es crear cultura sobre los elementos de la RSE que están estrechamente alineados a nuestros procesos organizacionales.

En S&M creemos que debemos mantener relaciones de confianza y respeto con todos nuestros grupos de interés. Por eso nos esforzamos por mejorar la calidad de vida de todos nuestros colaboradores y demás implicados en las actividades de nuestra empresa, y trabajamos constantemente en entender las necesidades de nuestros clientes, y satisfacerlas de manera permanente dando un valor agregado a través de nuestro enfoque de gestión humana.

Es por esto que me complace comunicar que en el año 2014 la compañía vendió \$22.426.869.555, que supone un 25% por encima de lo presupuestado, gracias al

ingreso de nuevos clientes y a la consolidación de los antiguos. Las utilidades se comportaron de acuerdo a lo presupuestado, cumpliendo de esta manera con los accionistas de la compañía.

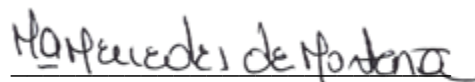
En este ejercicio consolidamos las unidades de negocio de gestión humana, RSE y selección especializada. El valor agregado de S&M es el conocimiento del equipo de consultores especializados de la compañía y el trabajo bajo el modelo de gestión humana.

Adaptamos la estructura organizacional para permitir una mayor eficiencia operativa, administrativa y financiera que permita a la gerencia general cuidar de los proyectos que garanticen la sostenibilidad del negocio y por ende el cumplimiento y desarrollo de sus colaboradores y sus grupos de interés.

La compañía participa activamente en el programa de las empresas en trayectoria mega, que le ha permitido construir su estrategia, su direccionamiento estratégico, desarrollar su gente y su liderazgo, ejecutar la estrategia y revisar su enfoque de sostenibilidad, con el apoyo y asesoramiento de la cámara de comercio de Bogotá.

En el 2014 firmamos nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas y por lo tanto adquirimos compromisos con los diez principios de dicho Pacto, enfocados en derechos humanos, relaciones laborales, medio ambiente y anticorrupción. En este reporte detallamos los principales programas y resultados obtenidos, al igual que los objetivos que nos planteamos.

Bajo este contexto, en S&M reconocemos que la RSE no sólo contribuye el cumplimiento de requisitos legales, sino que añade valor y asegura la sostenibilidad de nuestro negocio. En S&M aceptamos y declaramos el compromiso con nuestros valores, por lo que propiciamos un comportamiento empresarial coherente con dichos valores.



María Mercedes de Montaña

Gerente General

Capítulo 2. ¿Quiénes Somos?

2.1 Nombre de la organización

SERVÍ-INDUSTRIALES & MERCADEO – S&M S.A.S es una Empresa pionera en soluciones especializadas, bajo modelos estructurados de Gestión Humana y RSE.

2.2 Principales actividades

SERVÍ-INDUSTRIALES & MERCADEO – S&M S.A.S en adelante **S&M S.A.S** pone a disposición de sus clientes, su experiencia y conocimiento, enfocados hacia la Gestión del Talento Humano; permitiendo a las Empresas centrar sus esfuerzos en el desarrollo de aquellos factores de alto impacto de su organización

- **OUTSOURCING DE PROCESOS EMPRESARIALES**
- **CONSULTORÍA EN GESTIÓN HUMANA**
- **SELECCIÓN ESPECIALIZADA DE TALENTO HUMANO**
- **CONSULTORÍA EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

OUTSOURCING DE PROCESOS EMPRESARIALES: Proveemos a las empresas esquemas de tercerización en las áreas: administrativa, comercial, operativa o de cualquier tipo de proceso, donde S&M S.A.S. aplique su experiencia, para que de manera conjunta con nuestro cliente, se diseñe e implemente una solución integral a su justa medida. Donde nuestro personal idóneo prestará un servicio especializado respondiendo adecuadamente a las necesidades con el cliente establecidas.

Realizamos la logística necesaria para entregar un excelente resultado que representa para su compañía un ahorro importante en tiempo, costos y movimientos, dedicando su tiempo exclusivamente al Core Business de su organización.

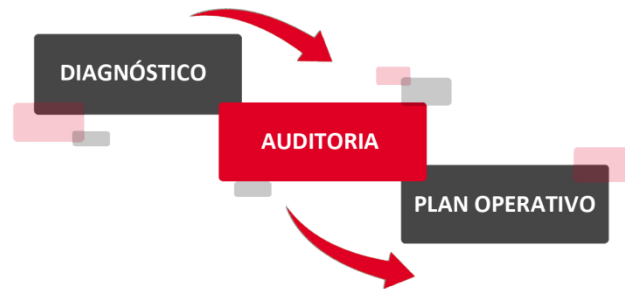
Nuestra Experiencia se enfoca en seis campos de acción, permitiendo a nuestro cliente, delegar sus procesos organizacionales y centrar sus esfuerzos en el core business.



CONSULTORÍA EN GESTIÓN HUMANA: Nuestra Empresa ofrece soluciones efectivas en gestión humana a partir del diseño e implementación de estrategias claras que aseguren una adecuada gestión, desarrollo y productividad del talento humano, mediante la aplicación de un modelo de gestión estructurado que permite identificar las acciones de mejoramiento de los diferentes procesos de gestión humana.

Algunas de nuestras propuestas están encaminadas al diseño y desarrollo de modelos de capacitación, gestión del desempeño, compensación y beneficios, bienestar, comunicaciones, entre otros.

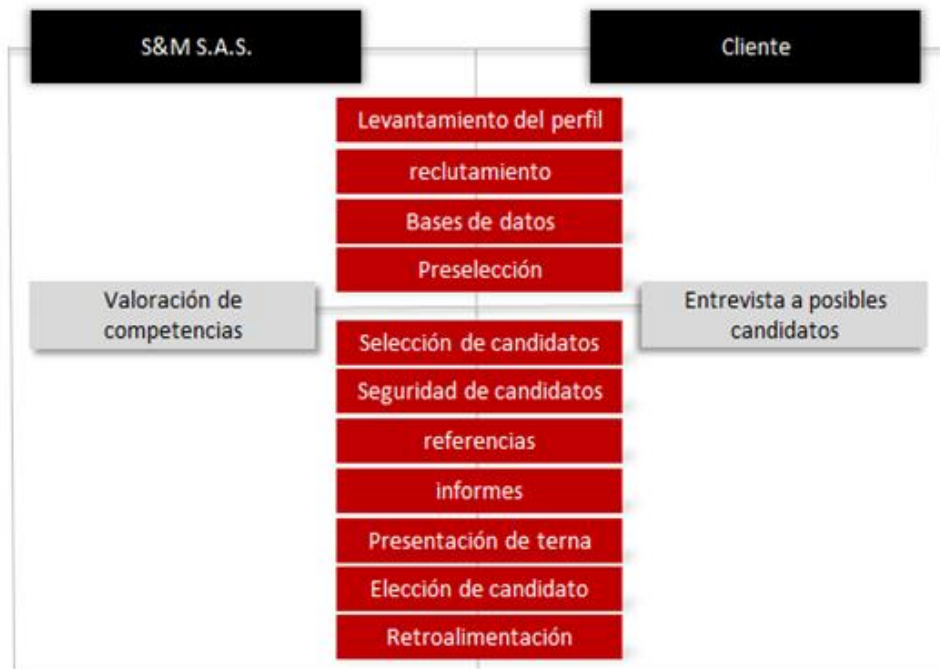
BENEFICIOS DE LA CONSULTORÍA EN GESTIÓN HUMANA



- Dispone de un equipo humano interdisciplinario y consultores especializados que faciliten la adecuada administración del mismo, con sus positivas consecuencias en productividad organizacional, sentido de pertenencia y clima laboral.
- Implementación de modelos de gestión efectivos.
- Documentación de políticas y procedimientos en Gestión Humana.
- Asesoría externa para el análisis actual de la gestión humana y propuesta de mejoramiento.
- Fortalece la estructura del área de Gestión del Talento Humano, al contar con una consultoría especializada en los procesos estratégicos.
- Da una nueva visión frente a los temas de capacitación y beneficios con lo último en la tendencia

SELECCIÓN ESPECIALIZADA DE TALENTO HUMANO: Nuestra organización brinda a través de un equipo profesional los servicios de filtrado, aplicación de pruebas, realización de entrevistas, valoración de referencias, visitas domiciliarias, estudios de seguridad, búsqueda y selección, apoyados con esquemas y herramientas de última generación especializada de talento humano, acoplándonos de manera individual a cada organización con el objeto de convertirnos en socios estratégicos en el área de gestión humana, brindando

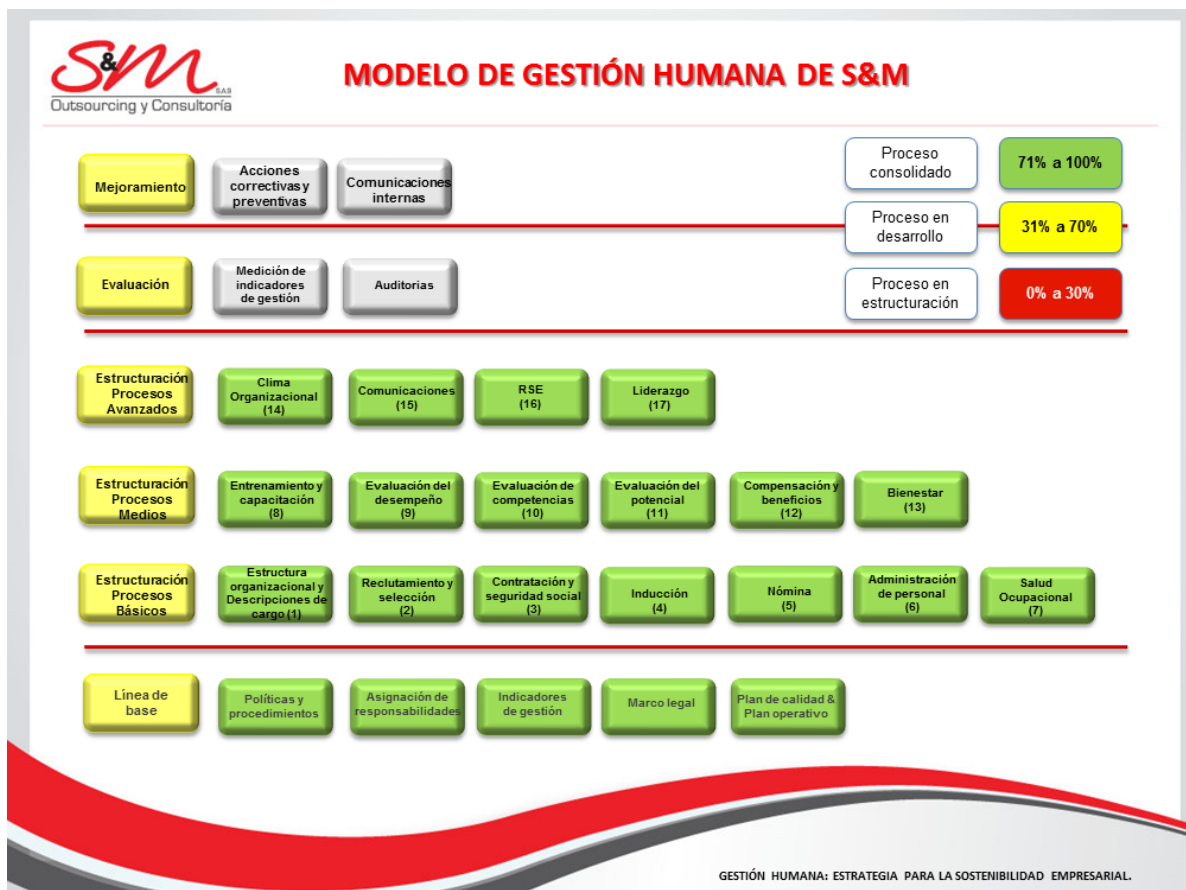
Soluciones ajustadas a cada proceso y procedimiento de su organización, nuestra experiencia en el mercado y estructura organizacional nos dan el aval para ofrecer el mejor servicio.



BENEFICIOS SELECCIÓN ESPECIALIZADA DE TALENTO HUMANO

- Completas herramientas de evaluación para cada cargo requerido, teniendo como base la selección por competencias
- Amplio banco de hojas de vida, especializadas en los diferentes sectores de la industria
- Maximización del tiempo para la consecución de candidatos idóneos para su Empresa
- Revisión de las competencias planteadas en el perfil, para validar si son las necesarias para el desarrollo óptimo de las actividades que deba ejecutar el colaborador, a seleccionar.
- Consecución de todos los documentos y requerimientos legales de la persona seleccionada, para apoyar el proceso de contratación de su Empresa.

- Entrega de informes

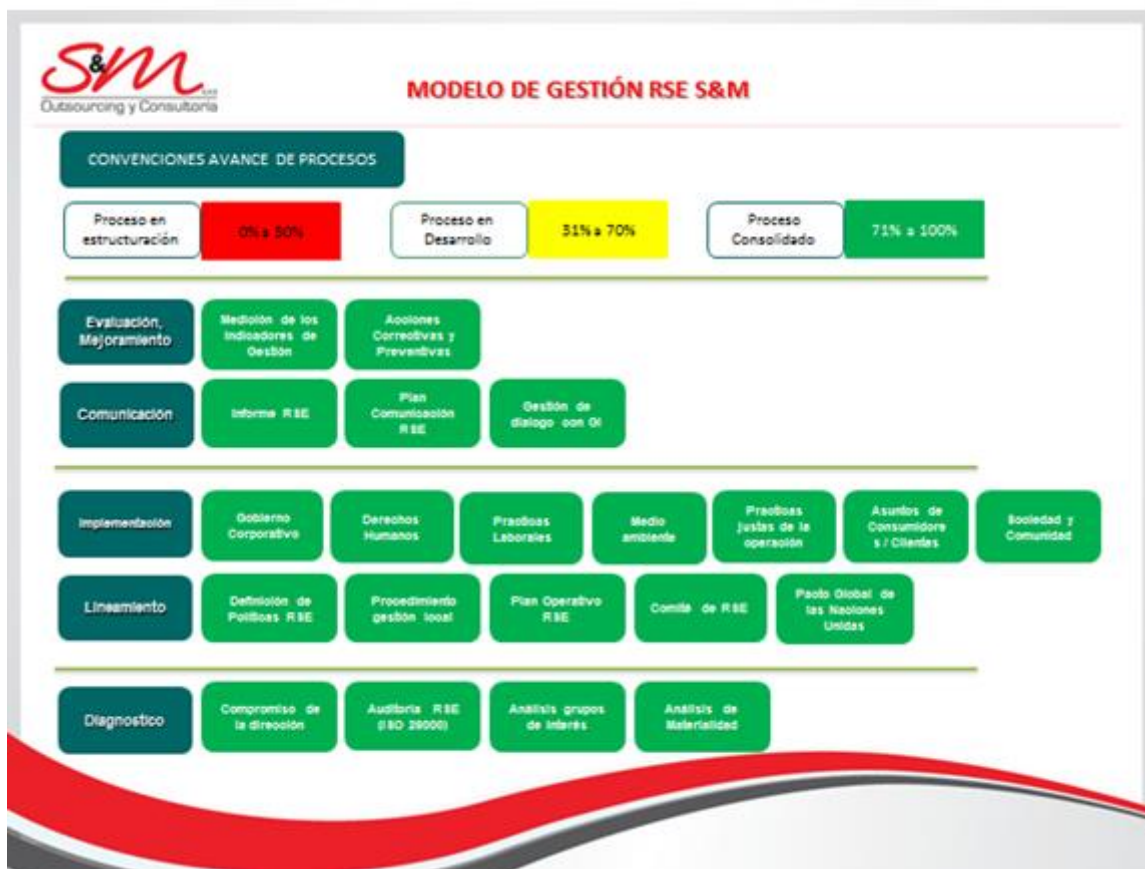


CONSULTORÍA EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: De acuerdo con las actividades y la evolución en RSE que haya tenido cada organización o sus intenciones de desarrollarlas a futuro, ofrecemos implantar un modelo de gestión socialmente responsable basado en la integración de las expectativas de los diversos grupos de interés en su estrategia de negocio, aplicando una metodología propia, elaborada según los criterios reconocidos internacionalmente como son AA1000, GRI e ISO 26000.

El modelo se desarrolla en su totalidad en cuatro fases, sin embargo, de acuerdo con las necesidades individuales de cada organización podemos implementar sólo una de las fases o uno de los entregables puntuales que describimos a continuación.

BENEFICIOS DE LA CONSULTORÍA EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

- Refuerza la confianza en la empresa de parte de sus grupos de interés (empleados, clientes, comunidades, accionistas, etc.)
- Aumenta la reputación y el valor de la marca.
- Fortalece la transparencia de la empresa en la triple cuenta de resultados (económico, social y ambiental).
- Permite que las empresas aprendan de sus grupos de interés, lo que permite la mejora de productos y procesos.
- Mejora las relaciones con el entorno de las operaciones.
- La RSE no es filantropía/altruismo/donaciones o solo el cumplimiento de requisitos legales.



2.3 Localización de la sede principal de la organización

En **S&M S.A.S** contamos con una amplia experiencia a nivel nacional a través de una red de oficinas a su servicio con más de 5 agencias regionales y 11 centros de atención que permite cubrir el territorio nacional para nuestros cliente.

Nuestra sede principal se encuentre ubicada en la ciudad de Bogotá D, C en la carrera 62 No. 12 – 78 Interior 2.

BOGOTÁ

Dirección: Carrera 62 No.12 – 78 Interior 2

Teléfonos: 446 88 88 ext. 193

BARRANQUILLA

Dirección: CRA 49 C 76-26 oficina 203

Teléfono: (5) 3569004 - 3569006 - 3569003

CALI

Dirección: Avenida 4 Nte # 19N - 34 Oficina 402 Edificio Provenza

Teléfono: (2) 3798717 - 4837220

BUCARAMANGA

Dirección: Calle 36 #20-28 Oficia. 201 Edificio Ardila García

Teléfono: 670 2483

GIRARDOT

Dirección: Calle 19 N°10-79 oficina 401. Edificio guerrero's. Barrio centro Barrio Centro

Celular: 312 587 7525

MEDELLIN

Dirección: Carrera 80 No 39-157 oficina 611

Teléfono: (4) 4126054- 4128292

PEREIRA

Dirección: Urbanización Villaverde - Conjunto Villaverde Torre 1 Apto 101

Celular: 310 7594613

PAZ DE ARIPORO

Dirección: Carrera 9 No 12-57

Teléfono: (8)6373092

YOPAL- CASANARE

Dirección: carrera 20 # 13 – 26 edificio quinotela oficina 203

Celular: 3125724950

2.4 Naturaleza y Forma jurídica

S&M S.A.S es una Persona Jurídica, legalmente constituida bajo la figura de SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADAS (SAS), la cual se encuentra debidamente registrada en la Cámara de Comercio de Bogotá.

2.5 Cadena de suministros

S&M S.A.S actualmente contamos con 148 proveedores activos a nivel nacional, los cuales se encuentran divididos como suministro de servicios y suministro de productos, dicha relación esta formalmente recogida en un contrato donde se establecen los compromisos contraídos tanto para la empresa como para el contratante; posteriormente S&M S.A.S por ser una empresa especializada, bajo modelos estructurados de Gestión Humana y RSE proveemos nuestros servicios a 24 compañías ubicadas en diferentes sectores económicos, logrando satisfacer a nuestros clientes con los más altos estándares de calidad.

2.6 Cambio significativos durante el periodo

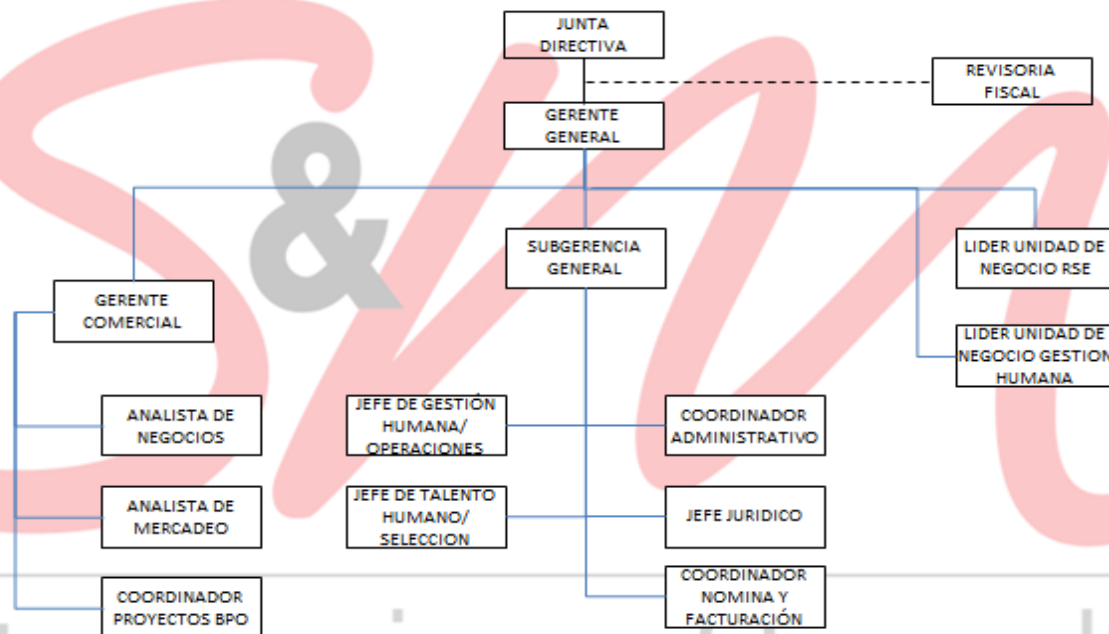
S&M realizo un cambio significativo en su estructura organizacional con miras a potenciar las competencias del personal actual, y la especialización de las gerencias en las unidades de negocio que se están consolidando. La apertura de la sub-gerencia como directa responsable de los servicios “operativos” de la compañía, es decir, responsable de la línea de outsourcing permitió que la gerencia general se enfocara hacia gestión humana y RSE, unidades de negocio que por su alta especialización y mejores resultados financieros requiere de un apoyo mucho más enfocado.

La estructura organizacional resultante está basada fundamentalmente en 4 áreas de acción lideradas por la gerencia general. La gerencia comercial responsable del cumplimiento del presupuesto de ventas, los responsables de las áreas de GH y RSE cada una como una unidad de negocios independiente y la ya nombrada sub-gerencia general responsable de los servicios de outsourcing.

A nivel de sistemas de gestión, la compañía confirmo la certificación recibida en el 2013 con un positivo desempeño en la auditoria de seguimiento realizada en el mes de Mayo por nuestro ente certificador, SGS. Y, dadas las condiciones del servicio y la relevancia que toma la minimización del riesgo en las condiciones de salud y seguridad en el trabajo de nuestros empleados, se consolido el equipo responsable de buscar la certificación en OHSAS 18000 y una buena calificación en el RUC, ambos en el 2015.

El número de personas empleadas por S&M se duplicó del año 2013 al 2014, gracias a los nuevos negocios de outsourcing que también impulsaron las ventas

ORGANIGRAMA S&M SAS



2.7 Principios u otras iniciativas externas de carácter sostenible

Nosotros S&M S.A.S como parte de nuestro compromiso en la triple cuenta de resultados social, económico y ambiental nos adherimos a la iniciativa del pacto global de las naciones unidas, adoptando en sus prácticas de negocios, valores fundamentales y aceptados a nivel internacional en las áreas de derechos humanos, relaciones principios laborales, medio ambiente y anti-corrupción.

Adicionalmente durante el año 2014 recibimos la calificación de COFACE que brinda el reconocimiento como un proveedor calificado e idóneo para establecer relaciones comerciales a largo plazo. Asimismo la compañía se encuentra trabajando en la evaluación RUC (registro único de Contratistas) el cual permite que la organización refleje su excelencia en la gestión de sus procesos y reconocimiento por sus estándares de alta calidad.

2.8 Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional

Como parte de nuestro crecimiento hacia la excelencia, nos encontramos vinculados en la agremiación ACRIP el cual permite contar con una actualización continua sobre los procesos de Gestión Humana, tener seguimiento en las novedades del gremio y posteriormente tener una alta participación en charlas, seminarios entre otros.

La cámara y comercio de Bogota es otro de los entes donde S&M S.A.S participa, actualmente nos encontramos desarrollando el proyecto del plan meta mega para el crecimiento y potencialización de las empresas colombianas en el mercado.

2.9 Periodo, temporalidad y contacto para información sobre la memoria

Para nosotros S&M S.A.S es importante resaltar cada uno de los aspectos de nuestra gestión en este primer informe de sostenibilidad, el cual cubre el periodo del año 2014 de igual manera se planteó que la periodicidad de este informe de Responsabilidad Social Empresarial sea anual.

3.0 Punto de contacto para cuestiones relativas a la informe o su contenido

Serví-Industriales & Mercadeo – S&M S.A.S sede Principal,
Carrera 62 # 12-78 Interior 2 - Bogotá, Colombia
Teléfono: 446 88 88 Ext. 182.
Fax: 447 3030
Email: servicioalcliente@sym.com.co
Contacto: José Mauricio Montaña Ardila
Cargo: Líder autentico en RSE
Email: mauricio.montana@grupovaru.com
Teléfono: 446 8888 Ext. 182.

Capítulo 3. Nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas

3.1 Nuestro Compromiso con el Pacto Global

El Pacto Global es una iniciativa desarrollada con el objetivo de movilizar a la comunidad empresarial internacional a adoptar en sus prácticas de negocios, valores fundamentales y aceptados a nivel internacional en las áreas de derechos humanos, relaciones laborales, medio ambiente y anti-corrupción. Esta iniciativa cuenta con la participación de organismos de las Naciones Unidas, las empresas, los sindicatos, las organizaciones no gubernamentales y otros asociados necesarios para construir un mercado global más inclusivo y equitativo. Nosotros hicimos nuestra incorporación a esta iniciativa en el año 2014 y a continuación hacemos un resumen de nuestros compromisos adquiridos en estas 4 materias.

3.2 Derechos Humanos

En el año 2014 desarrollamos nuestra política de Responsabilidad Social y nuestro Código de Conducta Corporativo. En la Política de RSE hicimos un capítulo específico de Derechos Humanos (DDHH) donde exponemos que nuestros principales objetivos son:

- Evaluar y mitigar el impacto de nuestras actividades sobre los DDHH.
- Promover los DDHH en toda nuestra área de influencia y GI.

El imperativo ético se impone en nuestra empresa como salvaguardia de un comportamiento cívico; además públicamente reconocemos que el respeto a los DDHH contribuye a mejorar la eficiencia de nuestra empresa.

En el 2014 realizamos voluntariados corporativos en distintas Fundaciones de Bogotá, donde inculcamos valores vinculados con los DDHH como son la tolerancia, respeto, integración, igualdad, etc...

Para el 2015 nos planteamos los siguientes objetivos:

1. En el manual de inducción incluiremos los aspectos más relevantes de DDHH. Es fundamental que en el proceso de inducción de los empleados se trate el tema de los DDHH y se realice una inducción alineada con esta materia.

2. Formar al 50% de la Plantilla en Derechos Humanos. Elaboraremos una formación explícita sobre Derechos Humanos en la que expondremos que no seremos cómplices de abusos a los mismos, ni de manera directa, ni por beneficio indirecto ni por complicidad silenciada.
3. Alinear a nuestros proveedores en materia de Derechos Humanos. Con respecto a la gestión de los derechos humanos con nuestros proveedores y contratistas, hemos decidido en el plan de RSE el incluir cláusulas de derechos humanos en nuestros contratos para velar porque se cumplan estos asuntos de vital importancia en toda nuestra cadena de suministro.
4. Realizar 3 voluntariados corporativos donde se trabajen valores vinculados con los Derechos Humanos. Con Fundaciones en Bogotá trabajaremos con personas en situación de vulnerabilidad a través de voluntariados corporativos donde expondremos la importancia de los DDHH.
5. Habilitar una línea ética para que cualquier empleado pueda hacer una denuncia anónima en materia de Derechos Humanos.

3.3 Prácticas Laborales

En el año 2014 la compañía adoptó como práctica laboral estructurar dentro de su modelo una administración responsable y respetuosa de su recurso humano, lo cual garantiza el adecuado y estricto cumplimiento de la normatividad laboral vigente que además de asegurar una remuneración justa y equitativa, se ocupa especialmente y con mucho énfasis en los sistemas de seguridad social.

Afianzamos los procesos legales como son las reuniones del Comité de Convivencia, reuniones del Copasst, atención de quejas y reclamos y establecimiento de canales de diálogo permanentes a través de las analistas de gestión humana.

En lo que tiene que ver con la libertad de asociación y diálogo, en nuestra empresa creemos firmemente en que debemos fomentar un diálogo genuino con los trabajadores que permita tanto a los trabajadores como a los empresarios entender mejor sus problemas recíprocos y colaborar en su resolución. De la misma manera en nuestra empresa tenemos los mecanismos para eliminar toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, y no solamente respetamos la legislación laboral, sino que contamos con un modelo de gestión humana que

analiza todas las relaciones laborales en procesos que buscan la excelencia en la gestión de talento humano.

Realizamos 3 jornadas de Voluntariado Corporativo con las Fundaciones Betsalem y Funred, ambas en Bogotá. Estos espacios fueron vitales para fomentar la solidaridad entre los empleados y compartir espacios fuera del ámbito laboral.

Fomentamos el bienestar de la plantilla a través de programas como la semana de la salud, actividades deportivas y lúdicas.

Contamos con programas de formación técnica y corporativa para nuestros colaboradores y procesos de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional que buscan afianzar la cultura de seguridad y autocuidado en colaboradores y contratistas.

En lo que tiene que ver con la discriminación, apoyamos la abolición de cualquier práctica de exclusión en el empleo y la ocupación, es decir que evitamos “cualquier distinción, exclusión o preferencia que produzca el rechazo o la desigualdad en las oportunidades o en el trato de solicitudes de empleo o de ocupación” realizada por razón de “raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, nacionalidad de origen o extracción social”. De la misma manera evitamos cualquier tipo de discriminación basada en una discapacidad física o mental. Obviamente las distinciones realizadas estrictamente en función de las exigencias inherentes al trabajo no se consideran discriminatorias.

Para el 2015 nos planteamos los siguientes objetivos:

1. Desarrollar 3 jornadas de Voluntariado Corporativo
2. Formar en la Política de RSE y valores de la empresa al 50% de los colaboradores
3. Poner en marcha el Plan de Bienestar entre los colaboradores
4. Implementar el modelo de Gestión en RRHH entre todos los procesos de la compañía.
5. Formar a los analistas de Gestión Humana en temas jurídico Laboral con el fin de que ellos puedan capacitar a toda la plantilla de S&M S.A.S
6. Desarrollar una auditoria interna en temas de seguridad social (pagos oportunos, afiliaciones entre otros).

3.4 Medio Ambiente

En nuestra empresa adoptamos un enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales. Por lo tanto evaluamos y socializamos los riesgos medioambientales que conlleva nuestra actividad, y tomamos las necesarias medidas para minimizarlos.

“Para proteger el medio ambiente, el enfoque preventivo deberá ser aplicado por cada uno de los estados en función de sus posibilidades. Cuando exista la amenaza de que se produzcan daños serios o irreversibles, no se podrá alegar falta de conocimientos científicos como razón para aplazar la adopción de medidas eficaces que impidan la degradación medioambiental.” Declaración de la Cumbre del Planeta en Río 1992.

Dentro de las actividades desarrolladas en el año 2014, se realizó una alianza con parques naturales con el objetivo de promover la biodiversidad y el cuidado del medio ambiente a todos los empleados de algunos de nuestros clientes, posteriormente se realizó actividades de reciclaje en cual se organizaron concursos para que los colaboradores y sus familias presentaran ideas innovadoras para la transformación materiales reciclados.

Para el 2015 nos planteamos los siguientes objetivos:

1. Desarrollar concursos medio ambientales que incluyan a las familias de los empleados.
2. Desarrollar una alianza con Parques Naturales de Colombia para promocionar la biodiversidad.
3. Desarrollar campañas de mejora gestión ambiental internamente con nuestros empleados.
4. Realizar actividades referentes a la reutilización de materiales reciclados.

3.5 Lucha anticorrupción.

En nuestra empresa hemos desarrollado un Código de Conducta Corporativo y una política de Buen Gobierno que busca fomentar la transparencia y luchar contra todas las prácticas de corrupción y soborno. Al igual hemos desarrollado una política RSE que incluye en su primer apartado una declaración de buen gobierno corporativo que busca luchar contra cualquier forma de corrupción.

Para el 2015 nos hemos planteado los siguientes objetivos:

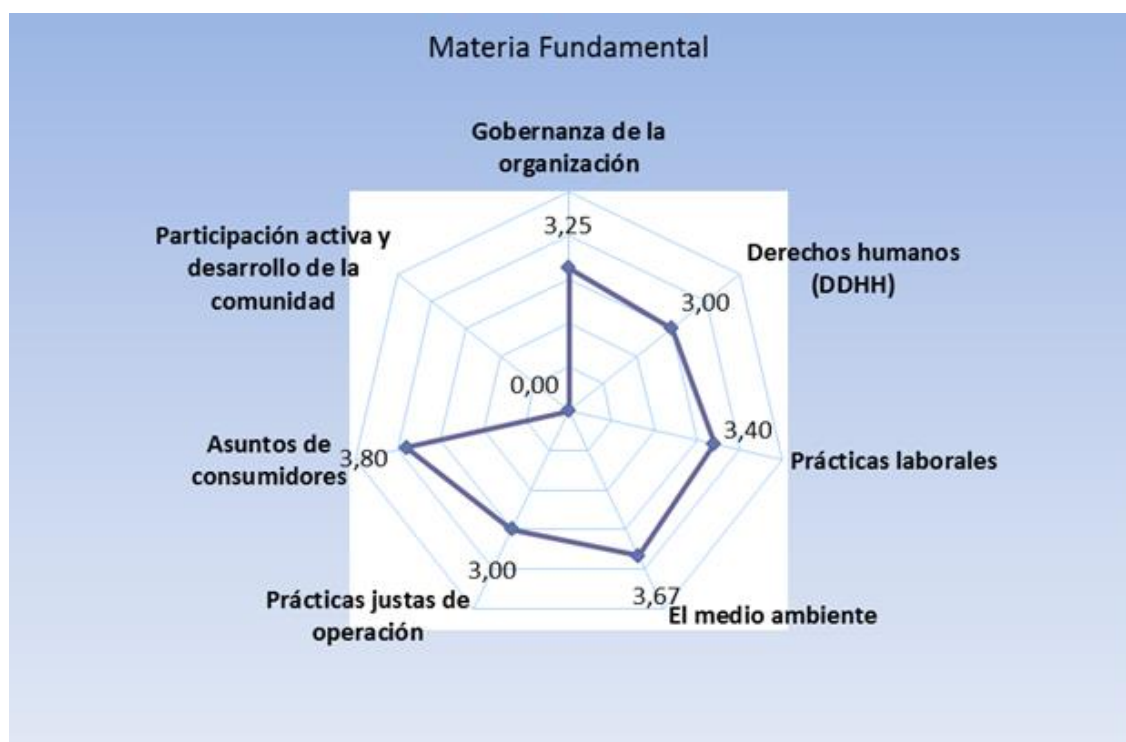
1. Formar fuerza comercial en anti corrupción
2. Socializar con los empleados el Código de Conducta Corporativo.
3. Informar sobre nuestro trabajo en contra de la corrupción en nuestro próximo Informe de Sostenibilidad.
4. Incluir en la inducción temas anticorrupción.

Capítulo 4. Enfoque en sostenibilidad y RSE

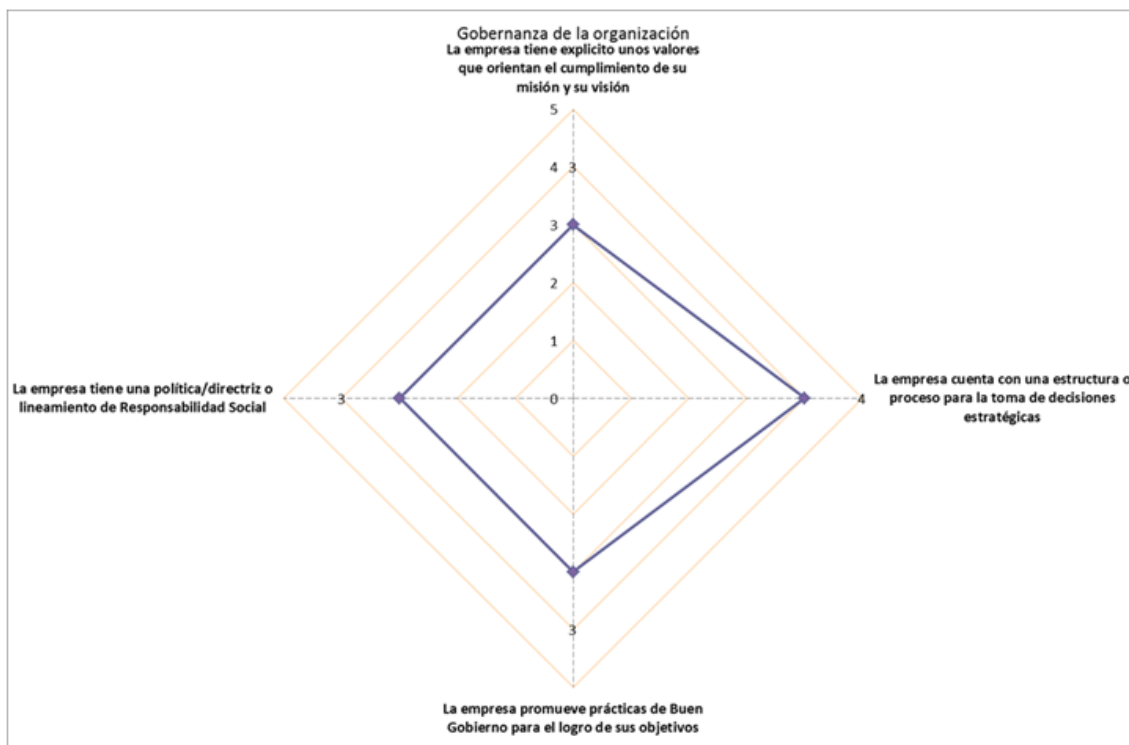
4.1 Diagnostico de Responsabilidad Social Empresarial

En el año 2014 realizamos un diagnóstico para conocer como estamos en relación a las diferentes materias de la RSE. Para ello nos basamos en las materias que se plantean en la ISO 26000 que son las siguientes:

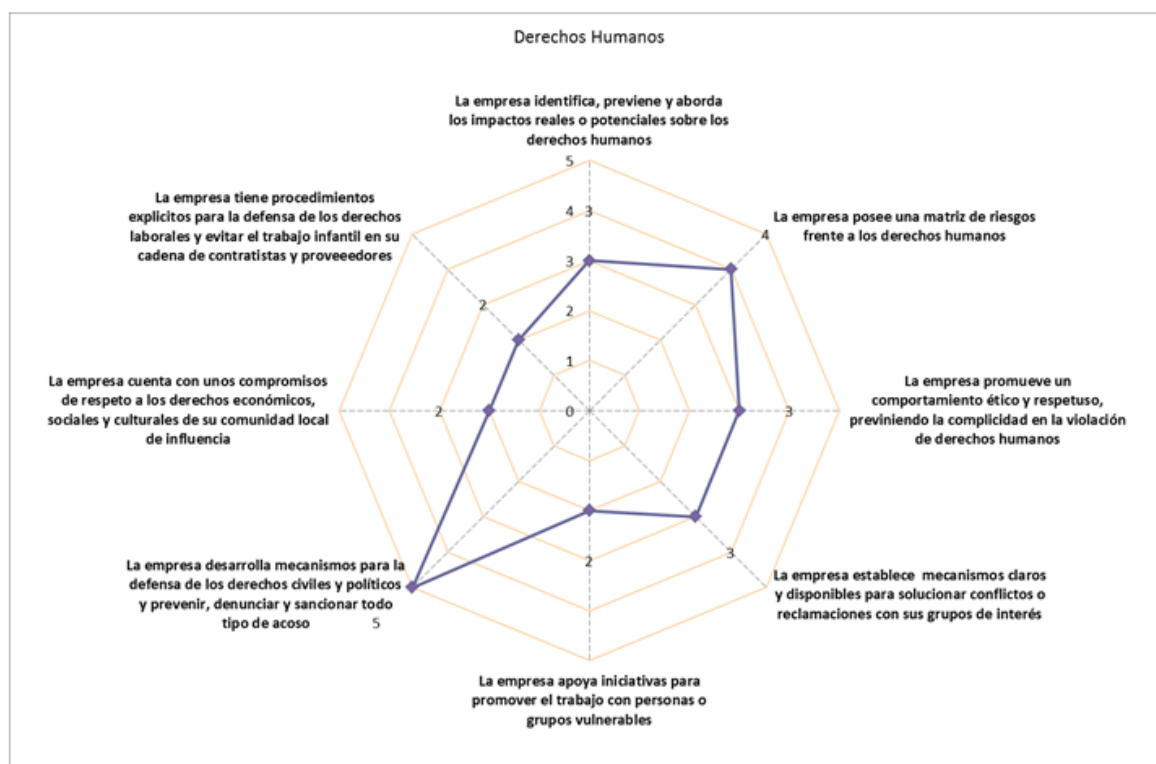
- Gobernanza
- Derechos Humanos
- Prácticas de Empleo
- Medio ambiente
- Asuntos de consumidores
- Prácticas justas de operación



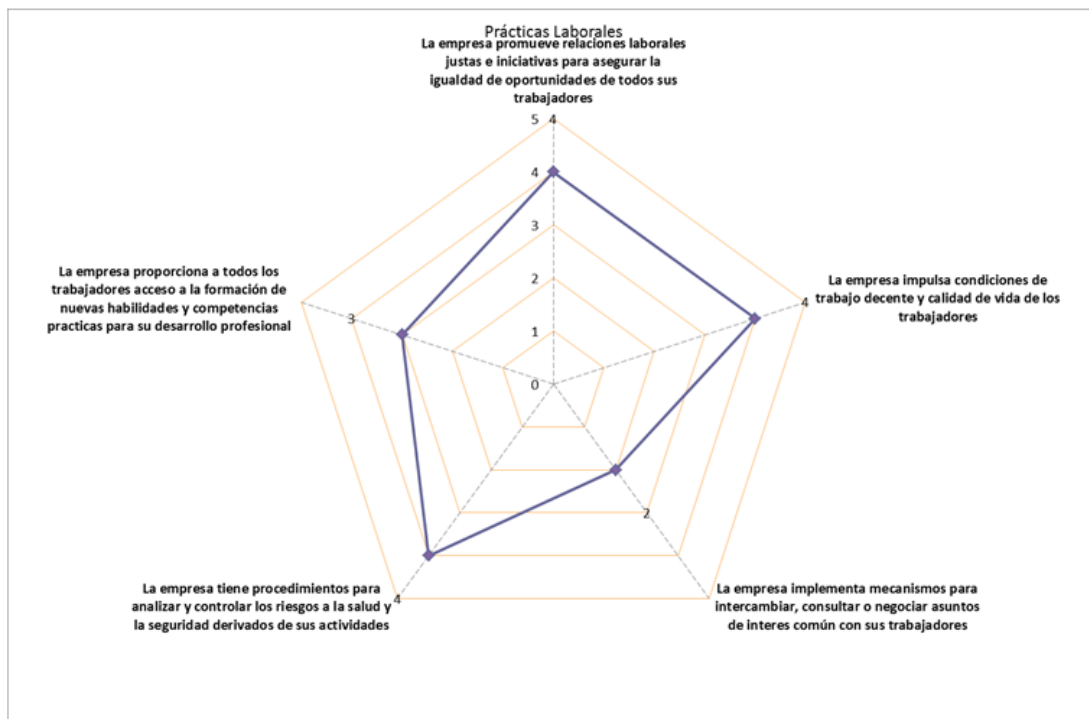
Gobernanza de la organización



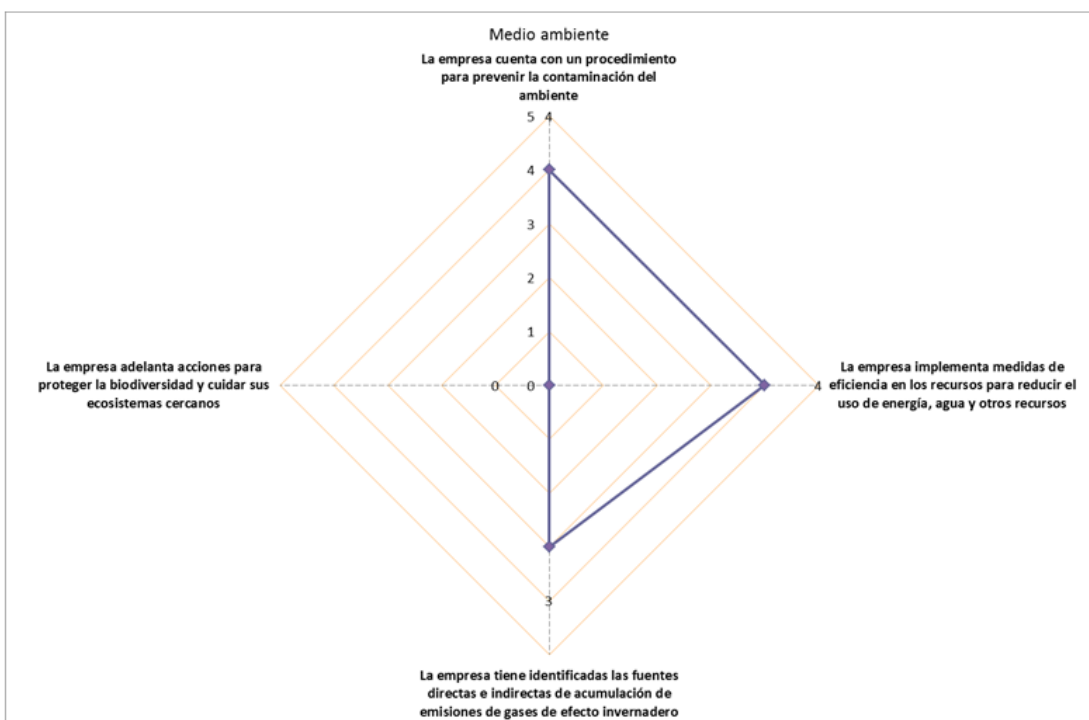
Derechos Humanos



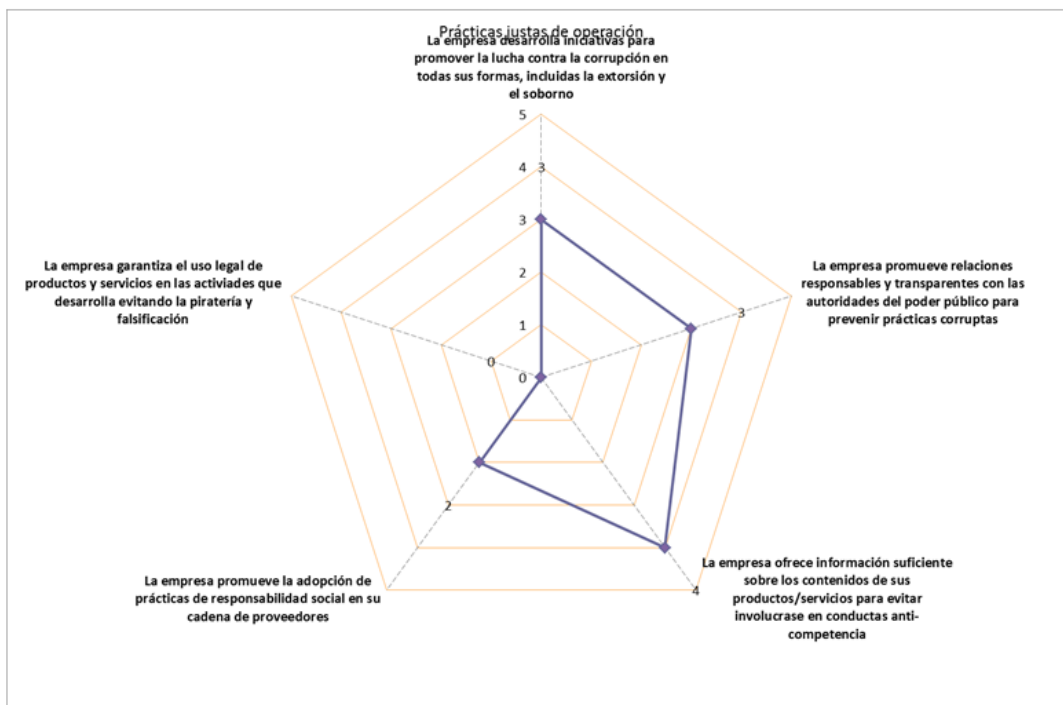
Prácticas laborales



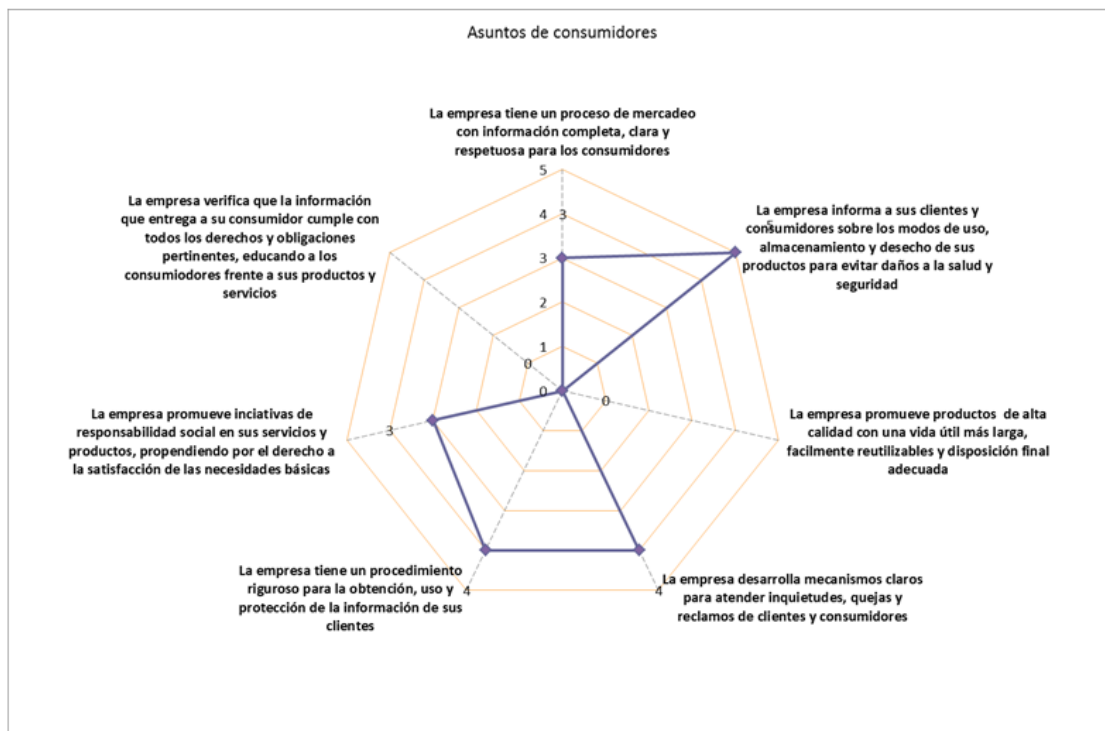
Medio ambiente



Prácticas Justas



Asuntos de Consumidor



4.2 Identificación de la Materialidad

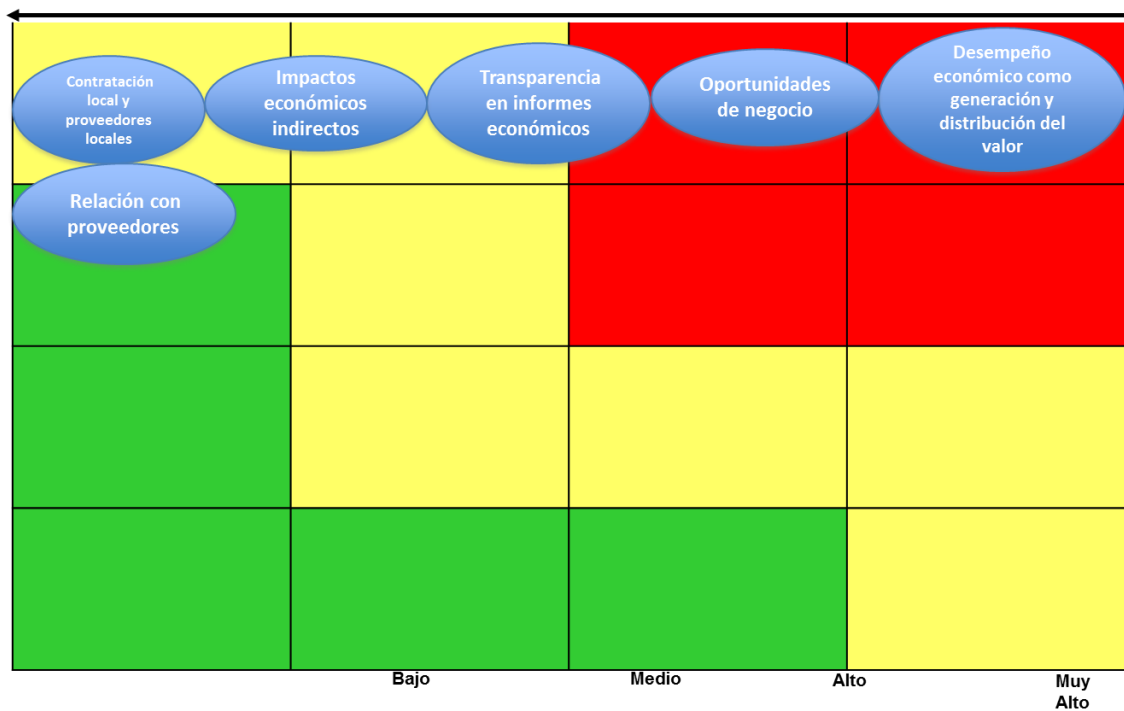
Dentro del proceso de elaboración de nuestro Informe de Sostenibilidad, hemos identificado los asuntos materiales o relevantes para la compañía y sus grupos de interés con el objetivo de informar sobre los asuntos más relevantes.

La metodología utilizada es la que plantea el Global Reporting Initiative (GRI) que es la herramienta más utilizada a nivel global para reportar en sostenibilidad. Se hizo una encuesta para que los diferentes grupos de interés respondieran sobre los siguientes asuntos relacionados con la sostenibilidad:

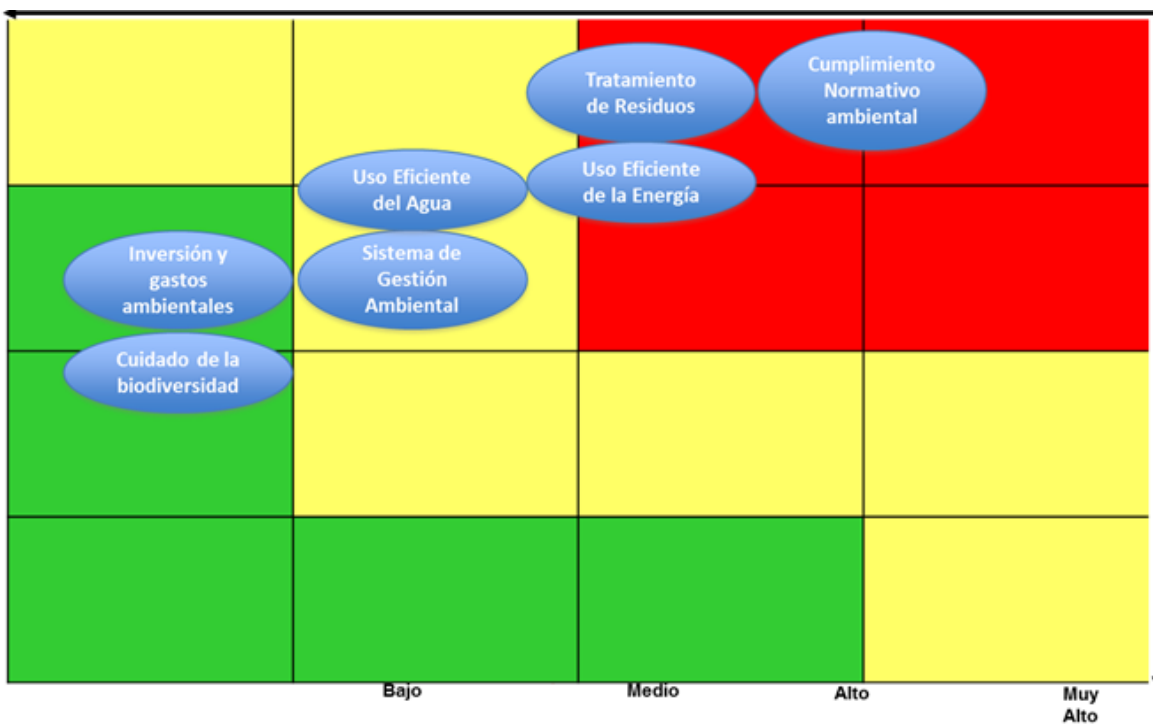
- Desempeño económico (Generación y distribución de valor, oportunidad de negocio).
- Medio ambiente (Cumplimiento normativo ambiental, tratamiento de residuos, uso eficiente de la energía).
- Prácticas laborales (Beneficios sociales, capacitación y desarrollo profesional)
- Derechos humanos (No discriminación, libertad de asociación)
- Negocio (participación con los clientes, y oportunidades de negocio)

De los resultados de las entrevistas, generamos una matriz de asuntos materiales que es al que presentamos a continuación:

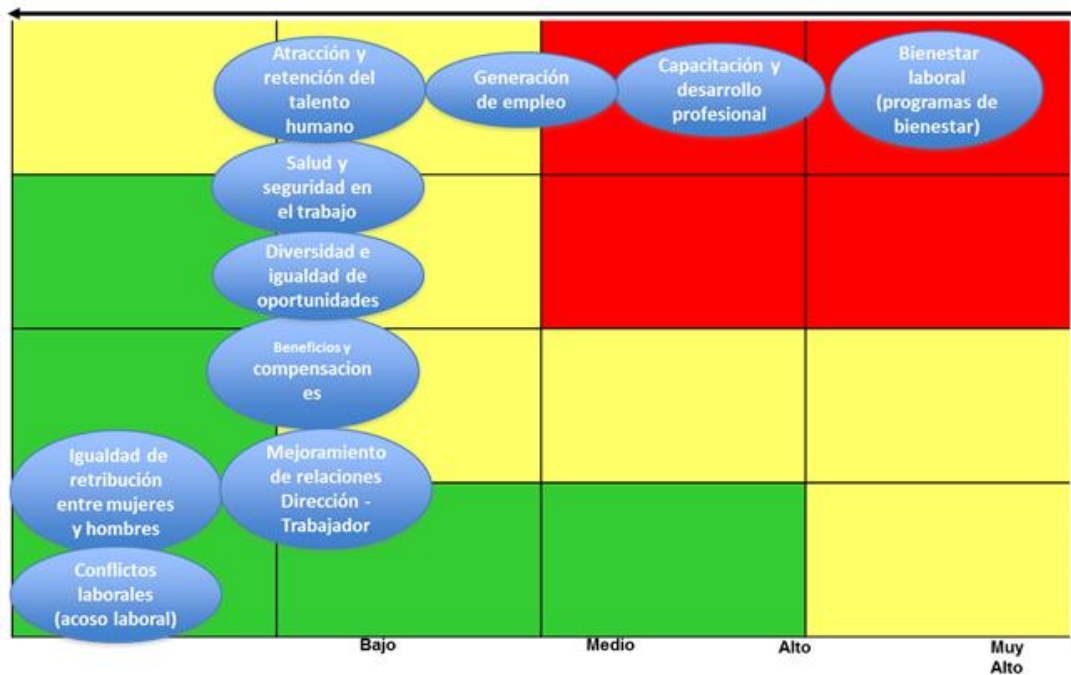
Económico



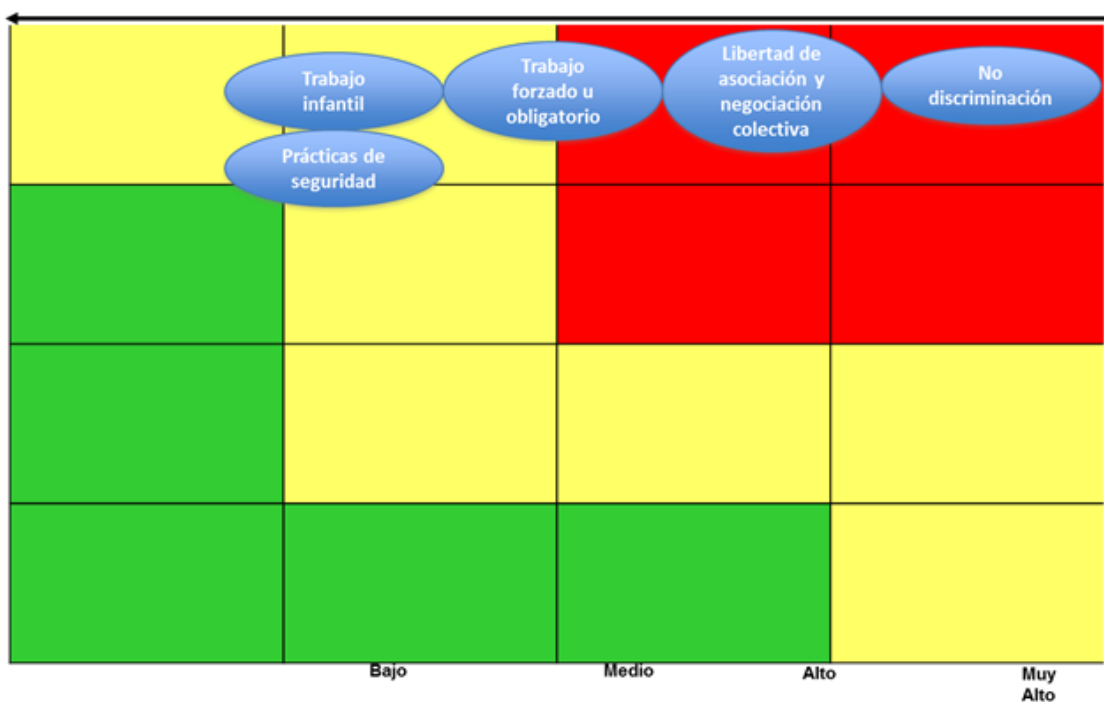
Medio Ambiente



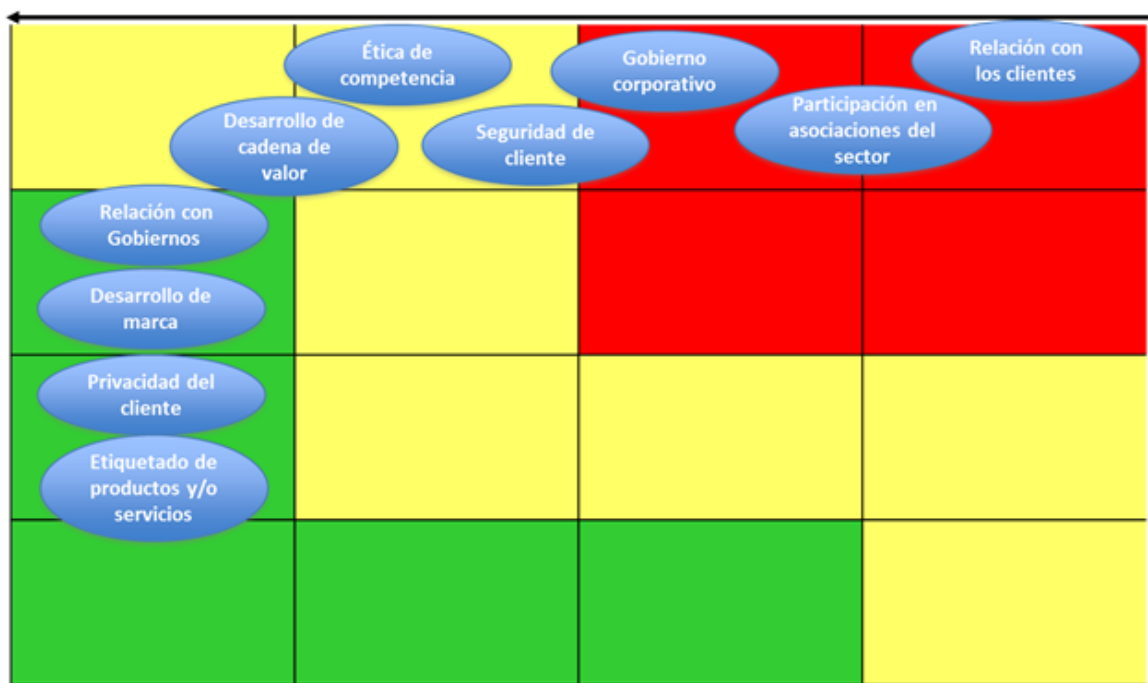
Prácticas laborales



Derechos Humanos



Negocio

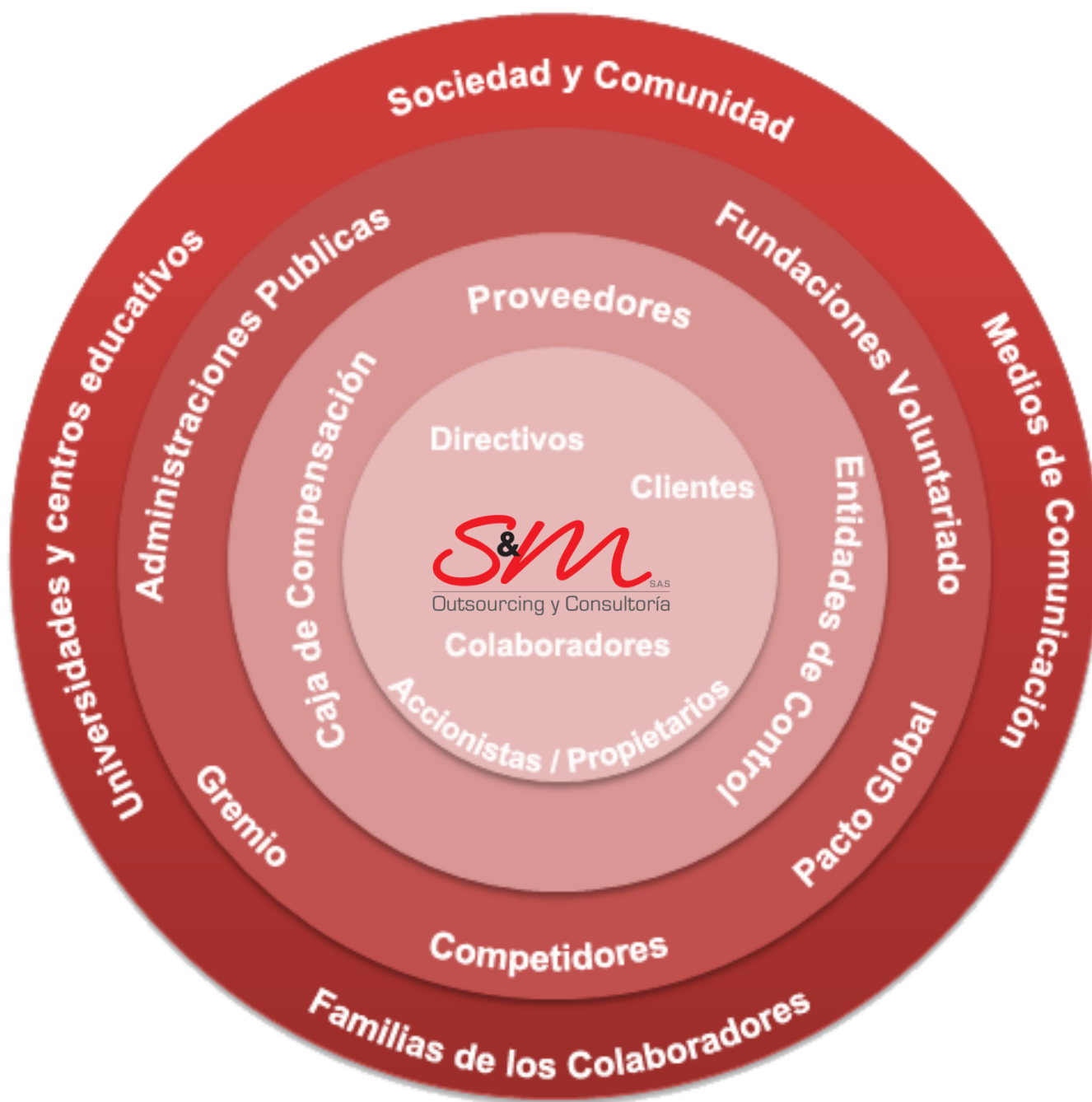


4.3 Grupo de Interés

Los grupos de interés, partes interesadas o stakeholders, son aquellos grupos sociales e individuos que se ven afectados de una u otra manera por la existencia y acción de nuestra empresa. Cada grupo de interés debe estar debidamente identificado y priorizado para así poder conocer sus expectativas y necesidades y elaborar un plan operativo por grupo de interés que contemple los siguientes elementos:

- Transparencia
- Materialidad
- Acción y verificación
- Visión amplia y sostenible
- Mejora continua

En S&M hicimos un proceso de identificación de grupos de interés que arrojó el siguiente mapa:



4.4 Política RSE

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad S&M S.A.S ha desarrollado su política de RSE en donde reconocemos la responsabilidad empresarial y propone desempeñar un destacado liderazgo entre sus grupos de interés (en adelante GI) y sus áreas de influencia.

Por lo tanto, S&M S.A.S se compromete a colaborar con todos sus GI a partir del respeto y la construcción de confianza mutua. Su objetivo es contribuir y mejorar la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, así como aportar positivamente y actuar responsablemente en la cadena de valor relacionada con sus actividades. Los pilares relacionados con la Política RSE son:

1. Buen Gobierno Corporativo

- Cumplimiento de la Ley y la normatividad en todos los ámbitos de actuación.
- Evaluación de desempeño social, gestión constante del diálogo con sus GI, difusión de los valores de la compañía y código de conducta empresarial, y transparencia en la información para contribuir a la generación de valor para todos los GI.
- Participación en iniciativas para promocionar la sostenibilidad como el UN Global Compact.

2. Respeto Por Los Derechos Humanos

- Evaluar y mitigar el impacto de las actividades sobre los DDHH.
- Promover los DDHH en todas sus áreas de influencia y GI.

3. Mejores Prácticas Laborales

- Ofrecer condiciones laborales óptimas, seguras y saludables.
- Aplicar las mejores prácticas disponibles en gestión del talento humano.
- Fomentar el bienestar y mejorar la calidad de vida de todos los colaboradores.

4. Gestión Eficiente Del Medio Ambiente

- Evaluar y mitigar los impactos ambientales de las actividades de la compañía.
- Promover las mejores prácticas ambientales internas y en la cadena de valor.

5. Prácticas Justas De La Operación

- Lucha contra cualquier práctica de corrupción, soborno, monopolio, etc.
- Promover la adopción de prácticas de RSE en la cadena de proveedores.

6. Relaciones Sostenibles Con Nuestros Clientes

- Asegurarnos de ofrecer productos y servicios sostenibles, competitivos e innovadores.
- Alinearnos con los compromisos en RSE de nuestros clientes y articular esfuerzos.

7. Responsabilidad Con La Sociedad

- Desarrollar proyectos centrados en el voluntariado y fomento de la educación entre población vulnerable
- Participar en proyectos de RSE promocionados por los clientes u otras organizaciones de la cadena de valor.

Con la asignación de recursos requeridos, el cumplimiento y aplicación de los controles necesarios a las acciones y la total cooperación de todos, se lograra aplicar las prácticas más responsables con los grupos de interés y contribuir de manera efectiva al desarrollo sostenible.

Capítulo 5. Nuestro Gobierno Corporativo

5.1 Nuestro Gobierno Corporativo

S&M S.A.S. Como una empresa de prestación de servicios de Outsourcing y Consultoría, parte de principios éticos de conducta que son compartidos y puestos en práctica por los miembros de los órganos de dirección y control, administradores, delegados, empleados, socios, asociados, contratistas, proveedores y demás personas naturales o jurídicas que tienen relación directa o indirecta con la actividad comercial y de prestación de servicios.

Dicho actuar está enmarcado por la integridad, la confianza y la lealtad, así como por el respeto y la valoración del ser humano en su privacidad, individualidad y dignidad. Por eso nosotros decidimos crear el código de conducta de la organización con el fin de lograr un instrumento corporativo que facilita el actuar y delimita los parámetros de comportamiento de nuestros Gl.

La creación de comités dentro de nuestra organización permite tener un mayor acercamiento con el interés de nuestros Gl, alguno de los comités son:

Comité de convivencia: El Comité de Convivencia Laboral tiene por objeto contribuir con mecanismos alternativos a los establecidos en los demás reglamentos de la Empresa para la prevención y solución de las situaciones causadas por conductas de acoso laboral, y para facilitar la resolución de conflictos derivados de los mismos comportamientos, al interior de la Empresa. Dicho Comité procurará generar una conciencia colectiva conviviente entre la Comunidad Laboral Empresa, con el fin de promover el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía y el buen ambiente ocupacional para todos los trabajadores de la Empresa, protegiendo la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de éstos

Comité de COPASST: Todas las empresas e instituciones, públicas o privadas, que tengan a su servicio diez o más trabajadores, están obligadas a conformar un Comité de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial, cuya organización y funcionamiento estará de acuerdo con las normas del Decreto que se reglamenta y con la presente Resolución.(Resolución Numero 2013- Junio 6 de 1986.

Comité RSE: El Comité de Responsabilidad Social Empresarial (en adelante RSE) de S&M S.A.S tiene por objeto generar e intercambiar ideas alrededor de la RSE, además de servir como órgano de información, transparencia y sobre todo de participación, para así dar respuesta, al compromiso que S&M S.A.S tiene con sus grupos de interés en materia de RSE.

5.2 Código de ética y de conducta

Para el año 2014 S&M S.A.S decidió desarrollar el código de conducta en el cual nos basamos en los siguientes principios orientadores que a continuación se mencionan.

Adecuación de la ley: Garantizar el cumplimiento a las disposiciones legales tanto de la compañía como la de sus GI.

Transparencia: Todas las actividades de S&M S.A.S están encaminadas hacia el desarrollo de un negocio honesto, transparente y legítimo.

Respeto: Los miembros de los órganos de dirección y control, administradores, delegados, empleados, socios, asociados, contratistas, proveedores y demás personas naturales o jurídicas que tenga relación directa o indirecta con la actividad comercial y de prestación de servicios de S&M deberán actuar con respeto y profesionalismo en todas sus relaciones con accionistas, clientes, proveedores, competidores, autoridades, compañeros de trabajo y en general, con todas aquellas personas, empresas e instituciones con las cuales interactúan.

Lealtad: S&M S.A.S buscará que sus actuaciones, las de sus empleados, contratistas, proveedores y terceros se enmarquen dentro de los criterios de integridad, fidelidad y objetividad.

Profesionalismo: S&M S.A.S busca que todos los servicios que preste a sus clientes y usuarios garanticen la atención adecuada de sus necesidades, con alto grado de calidad, y que la información que se les brinde sea seria, completa y objetiva.

Obtención de Resultados: Para S&M los resultados obtenidos son tan importantes como los medios utilizados para ello. Por lo tanto, los empleados y colaboradores, proveedores, contratistas y los terceros intervinientes, deberán anteponer la observancia de los principios éticos al logro de las metas comerciales, considerando que es primordial generar una cultura orientada a cumplir y a hacer cumplir las normas y los principios del presente Código.

Responsabilidad Social Empresarial: S&M concibe la responsabilidad corporativa como el íntegro cumplimiento de nuestro objeto social,

constituyéndonos en una Organización que facilita procesos de desarrollo sostenible para las comunidades y los grupos de interés con los que nos relacionamos.

5.3 Gerente General, definición del cargo y Responsabilidades generales

Objetivo del cargo:

Garantizar la sostenibilidad y rentabilidad de la Empresa a través del cumplimiento de los objetivos estratégicos aprobados por la Junta Directiva.

El alcance del cargo contempla todas las áreas de mercadeo y ventas, administración y finanzas, operaciones y gestión humana.

Responsabilidades Generales:

- Definir y establecer las políticas y objetivos estratégicos para cada una de las áreas de la Empresa con el fin de asegurar la rentabilidad del negocio, en el mediano y largo plazo.
- Definir la estructura organizacional para el logro de los objetivos del negocio.
- Definir y aprobar el presupuesto de gastos e inversiones anualmente con el fin de asegurar los recursos necesarios para la operación.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de los indicadores de gestión de la Empresa que permitan una mejora continua y el seguimiento de los objetivos del área.
- Verificar que los procedimientos de elaboración de la contabilidad se ajusten a los preceptos de ley y reflejen la situación económica real de la empresa.
- Negociar con proveedores y aseguradoras pólizas y acuerdos comerciales que aseguren la operación de la Empresa.

- Crear y mantener buenas relaciones con los clientes, gerentes y proveedores para mantener un buen funcionamiento de la Empresa.
- Todas las demás funciones afines a la naturaleza del servicio u otros servicios que se definan durante la ejecución de la labor.

5.4 Conformación de la Junta Directiva

La Junta Directiva de S&M S.A.S se encuentra conformada por tres (3) miembros principales quienes cuentan con un suplente persona cada uno.

Miembros Principales de la Junta Directiva

María Aleida Rubio Pérez
Jorge Arturo Vargas Camacho
María Mercedes Ardila de Montaña

Miembros Suplentes de la junta Directiva

Mónica Vargas Rubio
Fernando Vargas Rubio
José Mauricio Montaña Ardila

5.5 Declaración de Misión, Visión y Valores

Misión

S&M S.A.S tiene como misión garantizar a nuestros clientes servicios integrales de Consultoría y Outsourcing en área administrativas, operativas y comerciales; de tal manera que puedan planificar y delegar en nosotros sus procesos organizacionales.

De esta manera nos podremos constituir en un recurso de alianza productiva para nuestros clientes, con beneficios hacia ellos en términos de calidad y sostenibilidad.

Visión

Convertirnos en 5 años en una organización líder en la prestación de servicios integrados de consultoría y outsourcing, enfocados en la generación de sostenibilidad en las empresas de nuestro medio y de la mano generando bienestar a todos nuestros grupos de interés.

Nuestras bases son nuestro recurso humano, nuestra ética empresarial y el compromiso con nuestro medio.

Valores Corporativos



PASIÓN: Es el sentimiento de deseo y satisfacción absoluta que nos produce lo que hacemos, vivimos y compartimos.

LIDERAZGO: Somos una organización que a través de nuestros servicios innovadores, eficientes y efectivos, influimos en las organizaciones a transformarse constantemente.



RESPECTO: Es nuestra integridad en el actuar con nuestros grupos de interés, por el valor y reconocimiento que representa en nuestro entorno.

COMPROMISO: Nuestra actitud consciente para cumplir de manera oportuna con las responsabilidades, para el logro de las metas propias y/o comunes.



INNOVACIÓN: En nuestra Empresa somos creativos, constantes y arriesgados. Vemos el cambio como una oportunidad para crear soluciones.

SOSTENIBILIDAD: Creamos valor económico, ambiental y social, satisfaciendo las necesidades de hoy, sin arriesgar el futuro.



MARIA MERCEDES DE MONTAÑA
GERENTE GENERAL

Dentro de los programas de RSE se han desarrollado jornadas de voluntariado involucrando nuestros valores corporativos, logrando afianzar el trabajo en equipo y la interiorización de cada uno de nuestros valores a los GI.

Capítulo 6 Nuestros Índices económicos, ambientales y sociales

6. Nuestro Valor Económico

6.1 Situación en el mercado

En la búsqueda continua por la reducción de los costos, Las Empresas ven el Outsourcing una estrategia viable para lograr esta meta, proceso que da sus primeros avances en los 80, mediante los servicios de programación para aquellas Empresas que no eran lo suficientemente grandes para tener un departamento o área de tecnología.

El cambio en las organizaciones y en especial las necesidades del Talento Humano, ha iniciado una tendencia de cambios continuos en las Empresas, donde se requiere simplificar las actividades relacionadas con el Talento Humano sin afectar el resultado esperado.

Por esta razón y muchas otras, las empresas buscan el apoyo estratégico de firmas que presten una variedad de soluciones ajustadas a sus procesos y benefician la operación de las áreas del Talento Humano, sin descuidar el bienestar y el valor que significa la administración y la gestión de los colaboradores.

El proceso de tercerización de las áreas de Gestión Humana en Colombia, está atravesando por cambios significativos en su alcance, pasando de acuerdos comerciales de procesos únicos (nomina, administración del personal), a procesos múltiples que abarcan el desarrollo organizacional orientado en el Talento Humano (clima organizacional, evaluación del desempeño, comunicaciones internas)

La orientación de las Empresas con operación en Colombia, de entregar sus procesos operativos en Gestión Humana a terceros que permitan aliviar la estructura y orientar de esta manera al grupo estratégico de colaboradores a la razón del negocio, ha generado que muchas personas hablen de tipos de tercerización, como el caso de la estadounidense Leslie Weatherly.

6.2 Estado financiero

La compañía cierra un año altamente satisfactorio en el cumplimiento del presupuesto de ventas, logrando ventas en un 25% por encima de lo reportado para el año 2013, Gracias al ingreso de nuevos cliente y la consolidación de los antiguos, S&M S.A.S logro mantener su base de ventas del año 2013 y aumentar los números en el porcentaje mencionado.

El total de ventas de la compañía fueron:

- | | |
|-------------------------|----------------|
| • TOTAL VENTAS S&M 2014 | 22.426.869.555 |
| • PUBLICO 2015 | 17.250.109.321 |
| • PRIVADO 2015 | 5.176.760.234 |

El valor agregado potenciado dentro del mercado es el know how de las integrantes del equipo de consultoría de la compañía, ya que la venta de la unidad de negocio de outsourcing atada a gestión humana a través de la implementación de los modelos establecidos por el área de consultoría es el valor agregado que más ha resultado apetecido por el mercado en general.

Con esta realidad financiera la compañía logro crecimiento en utilidades Vs el año 2013 del 13%, jalonada hacia abajo por las limitantes propias del negocio, donde la falta de sistemas contables y de nómina confiables resta eficiencia en la prestación del servicio y por ende las posibilidades de crecimiento.

Los grandes retos de la compañía para el año 2015 para lograr consolidar el crecimiento no solo a nivel de ventas sino de utilidades es mejorar sus precarios sistemas de información contable y de nómina, cuya baja eficiencia y alta inoperancia exige del equipo de la empresa mayores tiempos en la ejecución de las tareas, que se resumen en sobre costos e ineficiencias.

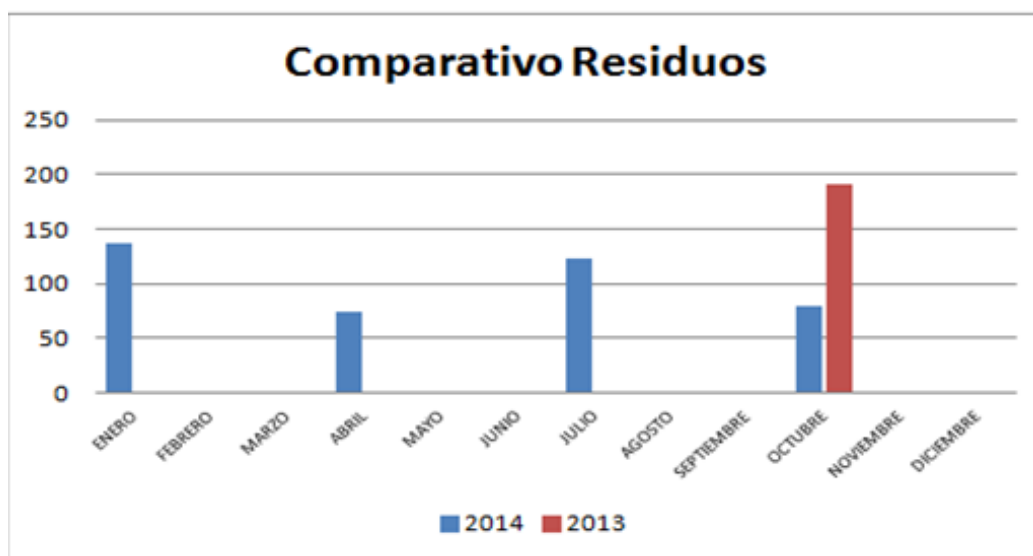
7. Nuestro Compromiso con el Medio Ambiente

7.1 Residuos

De acuerdo al comparativo general del año 2013 y 2014, se puede evidenciar una disminución en la generación de residuos a pesar de que el programa de recolección comenzó en el cuarto trimestre del año 2013.

A la fecha se sigue con el programa de recolección y clasificación de residuos al interior de la empresa y con campañas de incentivo ambiental. Para ello hemos realizado convenios con las empresas Fibras nacionales SAS, Ekoplanet SAS y PCSHEK Tecnología y servicios, quienes realizan la recolección y disposición final de los residuos como: papel, cartón, plástico y residuos peligrosos, entre otros. De su disposición se generan los respectivos certificados ambientales.

Residuos de peso.

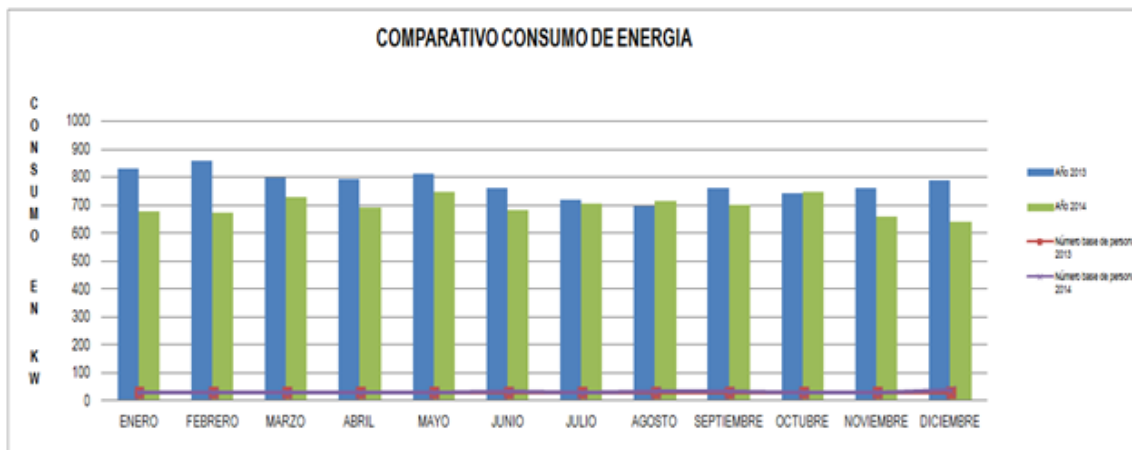


Para ello hemos realizado convenios con las empresas Fibras nacionales SAS, Ekoplanet SAS y PCSHEK Tecnología y servicios, quienes realizan la recolección y disposición final de los residuos como: papel, cartón, plástico y residuos peligrosos, entre otros.

De su disposición se generan los respectivos certificados ambientales.

7.2 Nuestro con el consumo de energía

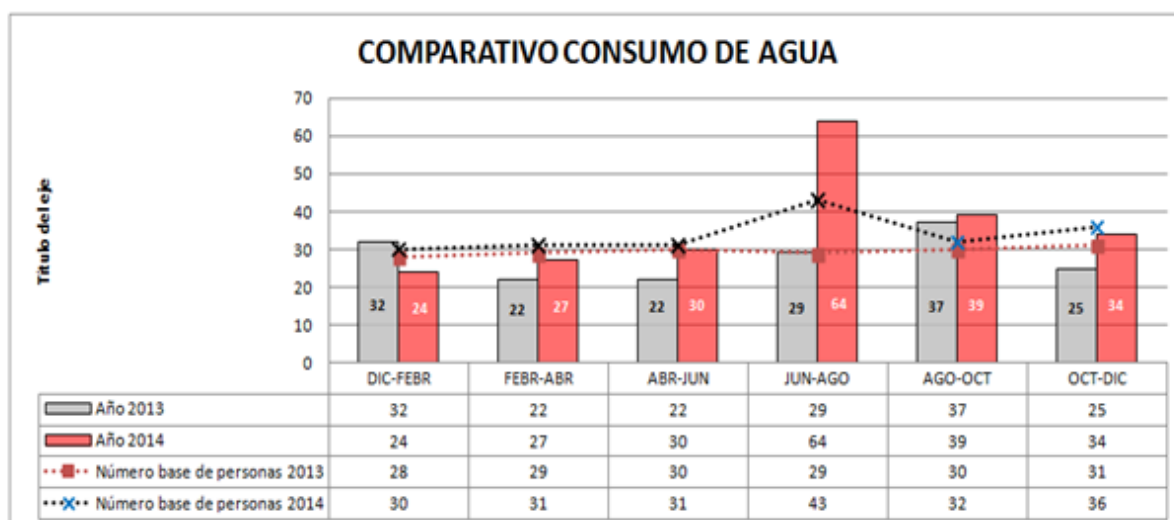
Energía por kw



Realizando la comparación de los consumos de energía correspondientes a los años 2013 y 2014, se identifica un uso adecuado del recurso teniendo en cuenta que el número de personas aumento de un año a otro pero el consumo se mantiene constante o inferior sin embargo el programa de Gestión Ambiental para el año 2015, realizara actividades que permitan disminuir el consumo de energía en un 0.4 kw/persona.

7.3 Agua

Agua por m3



De acuerdo al incremento del consumo del recurso hídrico correspondiente al comparativo de los años 2013 – 2014 y con el fin de garantizar el consumo

adecuado; se realizan campañas de sensibilización, inspección de instalaciones hídricas y mejoramiento en la infraestructura.

Para S&M S.A.S es gratificante que a la fecha no cuenta con ninguna multa por sanción o incumplimientos legal en materia ambiental. De igual forma se seguirá en el cumplimiento de lo solicitado en la normatividad vigente, nuevas disposiciones y demás aplicables.

8. Nuestras personas y la Sociedad

8.1 Contratación de nuestro personal

En la actualidad nuestra compañía cuenta con el mejor personal calificado e idóneo para los procesos de selección dentro de la gestión se cuenta con herramientas tales como: entrevista, pruebas psicométrías y exámenes médicos entre otros.

Actualmente la empresa maneja un tiempo de notificación previa a la legalización de las condiciones entre 5 y 15 días dependiendo de las circunstancias que afectan al trabajador; la situación familiar; su estado de salud y el de sus allegados; el lugar y el tiempo de trabajo; las condiciones salariales; y el comportamiento que ha venido observando y el rendimiento demostrado. De esta manera, implica que para cada caso, la organización observa estos condicionamientos, para que pueda tomar una decisión adecuada y coherente, y no se vean vulnerados los derechos fundamentales del trabajador.

Los cambios en las condiciones del contrato de los trabajadores, está determinado por las conveniencias razonables y justas que surgen de las necesidades de la organización y que de todas maneras, según lo tiene establecido la doctrina y la jurisprudencia, habrá de preservarse el honor, la dignidad, los intereses, los derechos mínimos y seguridad del trabajador y dentro de las limitaciones que le imponen la ley, el contrato de trabajo, y el reglamento de trabajo.

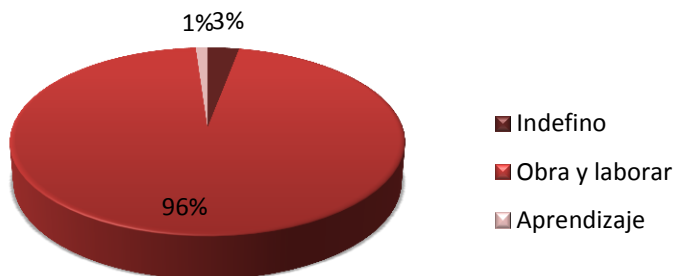
La organización respeta la norma constitucional que exige para el trabajo condiciones dignas y justas (art. 25 C.N.), así como los principios mínimos fundamentales señalados por el artículo 53 de la CN y los consignados en el Código Sustantivo del Trabajo. Posteriormente La organización no tiene organización sindical por lo tanto no existe convención colectiva. Tampoco existe en la organización Pacto Colectivo.

8.1.1 Situación de la plantilla por procedencia, género y edad

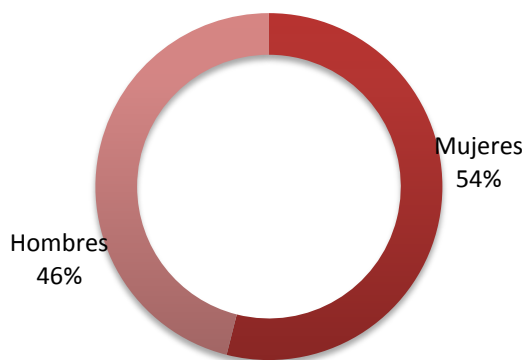
Durante el periodo del año 2014 al cierre de año contamos con 909 colaboradores, de los cuales 474 son mujeres y 405 son Hombres con vinculación de contrato indefinido, obra y labor y aprendizaje, el promedio de las edades de estos trabajadores es de los 20 los 45 años, posteriormente la compañía abre las puertas a las personas que se están vinculando a nivel laboral y que se encuentran en todo el territorio colombiano.

El promedio de rotación anual es de 497 colaboradores que mensualmente representa un promedio de 40 a 50 retiros de trabajadores, los motivos de esta rotación se debe a terminación de contrato de periodo de prueba, y renunciaciones voluntarias.

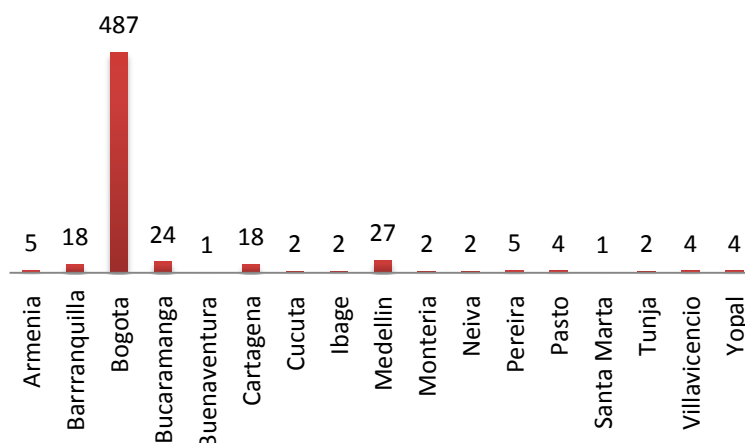
Tipo de contrato



Genero



Personal en territorio Colombiano



8.1.2 Beneficios

Nuestra empresa está comprometida con el bienestar de sus colaboradores, teniendo en cuenta el cumplimiento legal.

Uno de los de los beneficios complementarios incluyen, pago de prestaciones sociales vacaciones prima cesantías e intereses, pago de las incapacidades por enfermedad general o accidente de trabajo, se reconoce el 100% del sueldo base, en las licencias de maternidad y paternidad, la compensación total incluye los ingresos ordinarios y todos estos beneficios pagados de igual manera los trabajadores se encuentran afiliados a un fondo de pensiones en donde mes a mes se aporta por parte del empleador el 12% de su ingreso base. Actualmente la compañía Brinda una prima extralegal a sus trabajadores en el mes de diciembre por su buen desempeño.

Nosotros S&M S.A.S también pensamos en la calidad de vida de nuestros trabajadores por eso se está desarrollan el plan de bienestar, algunas de las actividades realizadas en el año 2014 fueron:

- La celebración del día de la madre, el día del padre, amor y amistad, el día de los niños, Celebración de cumpleaños entre otras fechas especiales.

Algunos de nuestros convenios que tenemos con entidades públicas y privadas para nuestros trabajadores son:

Convenios de Salud

- Emermedica (atención médica)
- Emermedica/fincomercio
- Bodytech

Convenios Protección

- Coorserpark/recordar
- Seguros del estado

Convenio de educación

- Fincomercio (auxilio educativo)

Convenios para vivienda

- Convenios crédito para vivienda: (Colsubsidio)

Convenios en recreación y cultura

- Programas de recreación y cultura
- Programas de recreación. (Fincomercio)
- Caja de compensación

8.1.3 Seguridad e Higiene laboral

Maternidad

En lo comprendido en el año 2014, se presentaron 18 casos por licencia de maternidad y 9 casos de licencia de paternidad, de los cuales a la fecha contamos con dos bajas generadas de la licencia de maternidad y tres bajas generadas por licencia de paternidad.

Comités

Los grupos de apoyo con lo que cuenta la empresa son:

Área HSE, COPASST, Comité de Convivencia laboral, y Brigadas de Emergencia para un total de 152 personas para brindar soporte a 1279 trabajadores.

Tipo y tasa de Lesiones, Enfermedades Profesionales

TIPO	CASOS	CIUDAD	GENERO
ACCIDENTES LABORALES	20	BOGOTA, MEDELLIN BARRANQUILLA Y FLORENCIA	10 HOMBRES, 10 MUJERES
ENFERMEDADES PROFESIONALES	2	BOGOTA, BUCARAMANGA	1 HOMBRE, 1 MUJER
AUSENTISMO	516	BOGOTA, SOACHA, ARMENIA, CALARCA, BUCARAMANGA, SANTIAGO DE CALI, CARTAGENA DE INDIAS, CUCUTA, MEDELLIN, CALDAS, LA CEJA, MONTERIA, NEIVA, PEREIRA, SAN JUAN DE PASTO, TUNJA, YOPAL, SINCELEJO, RIOHACHA, BARRANQUILLA, ABEJORRAL, ANSERMA, CHOACHI, FLORENCIA, MANIZALES, ZIPAQUIRA, CHIA, MOSQUERA, FACATATIVA, VILLAVICENCIO, EL ROSAL, VALDIVIA, MOCOYA, EL COLEGIO, TOCANCIPA, PALMIRA, IBAGUE, FUNZA, FUSAGASUGA, CAJICA, PAMPLONA, ARAUCA, ARRANCABERMEJA, GIRON, PIEDECUESTA, OCAÑA, SAN GIL, IPIALES, POPAYAN, BUENAVENTURA, TULUA, SANTIAGO, ZARZAL, ANDALUCIA, BUGA, TRUJILLO, AGUADAS, DOS QUEBRADAS, CARTAGO, APARTADO, BELLO	162 HOMBRES, 354 MUJERES
VICTIMAS MORTALES	0		
DÍAS PERDIDOS	3626		

Incidencia o riesgo elevado de enfermedad

CLIENTE LINDE: Por su actividad se manipulan químicos líquidos, gases, vapores, neblinas y residuos anatomopatológicos (animales y fluidos corporales).

CLIENTE TOXEMENT: Por su actividad económica se encuentran expuestos permanentemente a riesgo químico.

TODOS LOS CLIENTES: Todo el personal administrativo por lesiones osteomusculares.

8.1.4 Formación y Capacitaciones

S&M S.A.S por ser una compañía prestadora de servicio de Outsourcing cuenta con un programa de capacitación para todo su personal el cual se encuentra dividido en personal administrativo y personal de Outsourcing de acuerdo con los indicadores se ha cumplido con el 100% del programa.

Indicadores personal administrativo

Promedio de horas por empleado 20 h.	=	$\frac{\text{Total horas de capacitación 740}}{\text{Número de empleados 37}}$
--------------------------------------	---	--

Promedio de horas formación Mujeres = 20 h.	=	$\frac{\text{Total horas de capacitación empleadas 520}}{\text{Número de empleados 26}}$
--	---	--

Promedio de horas formación Hombres = 20 h.	=	$\frac{\text{Total horas de capacitación varones 220}}{\text{Número de empleados 11}}$
--	---	--

Indicadores Personal de Outsourcing

Promedio de horas de formación Mujer = 5%	=	$\frac{\text{Total horas de capacitación 40}}{\text{Número de empleados 887}}$
--	---	--

Promedio de horas de formación Hombre = 9%	=	$\frac{\text{Total horas de capacitación empleadas 40}}{\text{Número de empleados 440}}$
---	---	--

Categoría Laboral

Promedio de horas de formación OPERATIVOS = 7%	=	$\frac{\text{Número de horas de capacitación = 4}}{\text{Número de empleados de la categoría 55}}$
---	---	--

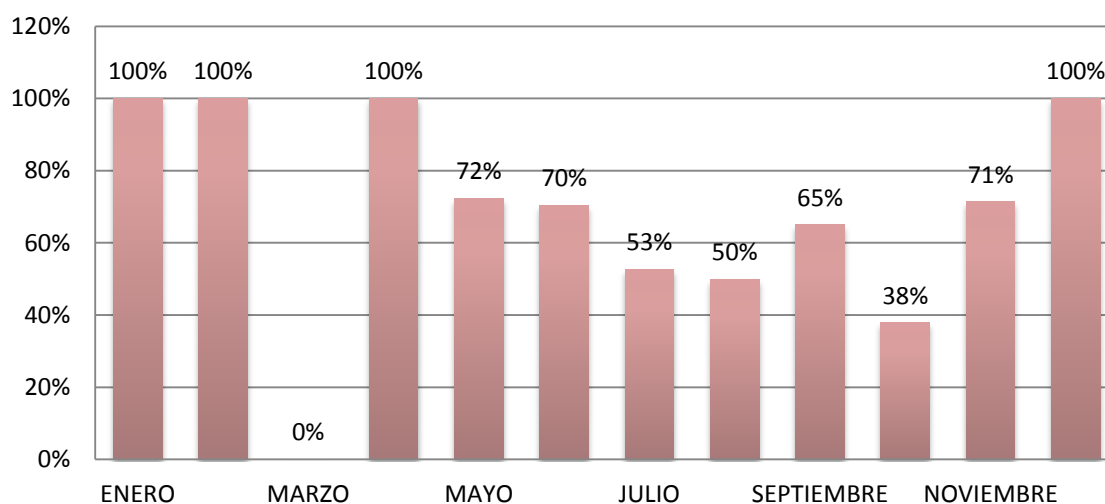
Promedio de horas de formación AUXILIARES = 24%	=	$\frac{\text{Número de horas de capacitación = 4}}{\text{Número de empleados de la categoría 17}}$
--	---	--

Promedio de horas de formación ADMINISTRATIVOS = 4%	=	$\frac{\text{Número de horas de capacitación = 32}}{\text{Número de empleados de la categoría 804}}$
--	---	--

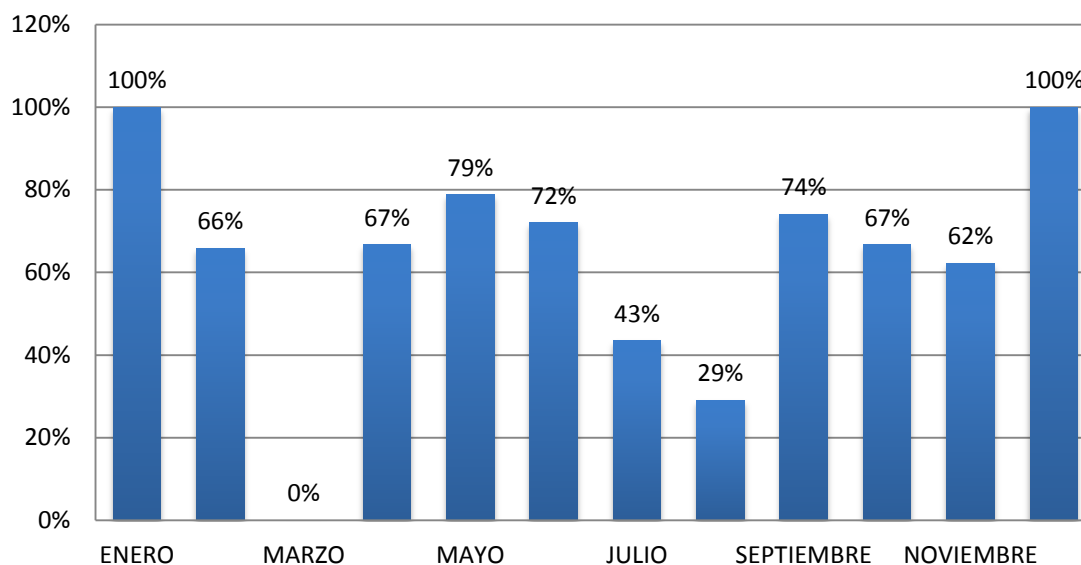
Promedio de horas de formación COORDINADORES = 36%	=	$\frac{\text{Número de horas de capacitación = 4}}{\text{Número de empleados de la categoría 11}}$
---	---	--

Consolidado personal administrativo y personal de Outsourcing

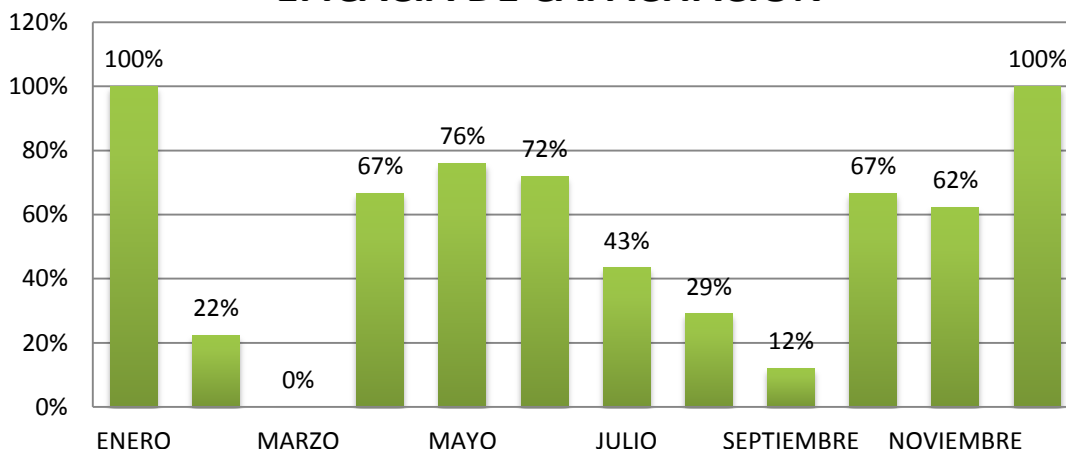
HORAS DE CAPACITACIÓN



COBERTURA DE CAPACITACION



EFICACIA DE CAPACITACION



9. Transparencia de la organización

9.1 operación de la Organización

Los riesgos relacionados con lavado de activos, financiación del terrorismo, influencia inadecuada en el gobierno e influencia comercial inadecuada, se encuentran contemplados en los contratos de prestación de servicios, tanto públicos como privados. Se determina que ni el contratista ni la organización realizan sus operaciones con dineros provenientes de ninguna conducta delictiva, como el lavado de activos. También que no financia ninguna actividad como el terrorismo. Así mismo los contratos incluyen una clausula donde se determina que le es prohibido tanto al contratante como al contratista ofrecer, pedir o dar dadivas o cualquier otra contraprestación para que un funcionario o servidor público, haga o deje de hacer lo que debe. A su vez, le es prohibido al contratista pedir, dar, ofrecer o recibir cualquier donación por parte de los trabajadores, clientes o terceros relacionados con la organización, también Se evidencia riesgos en las contrataciones públicas y privadas en temas de lavado de activos, financiación del terrorismo, influencia inadecuada en el gobierno, influencia comercial inadecuada

En S&M S.A.S. por nuestra calidad de servicio y transparencia no hemos recibido multas o sanciones ni nuestros representantes legales dado que cumplimos con la legislación y la normatividad.

9.1.1 Nuestros Proveedores

El 100% de los proveedores de la organización, ya sea de bienes o servicios, son examinados de acuerdo a los criterios definidos por el Área Administrativa y Financiera con apoyo del Área Jurídica.

Se realiza una revisión de varios aspectos del proveedor como son:

- Formato de proveedores el cual contiene los datos básicos y la Autorización para manejo de datos
- Existencia y representación legal del proveedor si es persona jurídica, con fecha de expedición no mayor a 30 días.
- Registro Único Tributario, régimen común o régimen simplificado actualizado.
- Copia de la cedula de la persona natural o del representante legal de la persona jurídica.
- Revisión de antecedentes tanto de la empresa como del representante legal, y del proveedor persona natural, en la Contraloría, Procuraduría General de la Nación y Policía Judicial.
- Certificación bancaria con fecha de expedición no mayor a 30 días
- Revisión de procesos laborales donde el demandado sea el proveedor.

Si posterior a la revisión de los documentos el proveedor es aprobado, se realiza la apertura de la carpeta, donde deben quedar los documentos soporte de la evaluación y el contrato u orden de servicio firmado.

No se realiza pago de facturas o cuentas de cobro si el proveedor no se encuentra al día en los aportes a seguridad social y parafiscales si es del caso.

10. Calidad de nuestros servicios

Nuestra Empresa ha desarrollado Unidades Especializadas de Negocio, bajo modelos estructurados de Gestión Humana, como son:

- Outsourcing de Procesos Empresariales
- Selección Especializada de Talento Humano
- Consultoría en Gestión Humana
- Consultoría en Responsabilidad Social Empresarial

Nuestras unidades de negocio están sujetas al 100%, con los procedimientos de la Empresa, para algunos casos estandarizados en el instructivo 07 del sistema de gestión de calidad; Para la publicación formal con el cliente del alcance, herramientas y detalles del servicio a prestar, se entrega una oferta comercial y se desarrolla posteriormente un contrato.

A continuación hacemos frente a los requerimientos establecidos en las DIRECTRICES – Recopilación - del tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categoría de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.

Origen de los componentes del producto o servicio:

Por ser un servicio especializado en Gestión Humana, donde entregamos el conocimiento y la experiencia de nuestra Empresa y la de nuestros Analistas de Gestión Humana y Consultores Senior, nosotros informamos a los clientes del origen de los componentes del servicio por medio de la presentación del modelo de Gestión Humana Y RSE, que se desarrollará durante la ejecución del contrato (uno o todos los campos), y sea el caso la hoja de vida del consultor Senior.

Contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o Social:

Nuestra Empresa no maneja sustancias que pueden tener un impacto ambiental o Social, sin embargo hacemos evidencia formal del contenido del Servicio Especializado en Gestión Humana a ofrecer a los clientes, mediante la presentación de una oferta comercial que informa las condiciones y características del servicio.

Instrucciones de seguridad del producto o servicios:

Nuestra Empresa establece sus instrucciones de seguridad para la Unidad de Negocio de Outsourcing de Procesos bajo los parámetros legales del estado Colombiano y que son controlados desde nuestra Área Jurídica.

Estas instrucciones se ven reflejadas con los clientes en los párrafos de los contratos comerciales que se establecen una vez se aprueba la oferta comercial.

Eliminación del producto e impacto ambiental o social:

Nuestra Empresa no desarrolla productos que generen un impacto ambiental o social, sin embargo nuestros servicios especializados de Gestión Humana ofrecen a los clientes, información que genera un impacto en el interior de las Empresas, especialmente en las áreas del Talento Humano.

10.1 Regulación de nuestros servicios

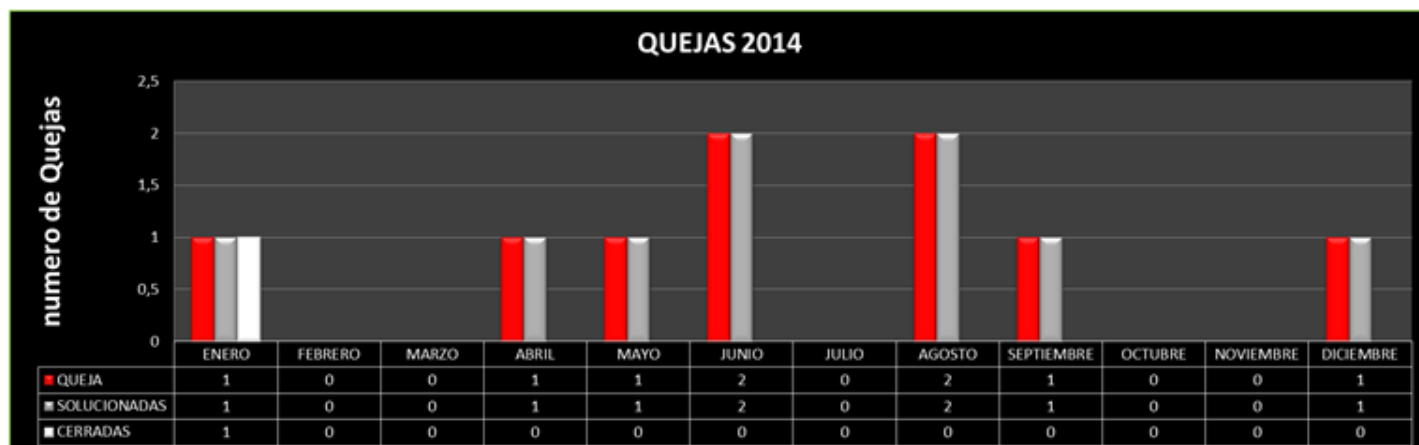
Nuestra Empresa identifica los incumplimientos a los códigos voluntarios relativos a los servicios, por medio de procedimiento para medir la satisfacción del cliente, establecido en nuestro sistema de gestión de calidad de Igual manera La organización cumple con la normatividad y requerimientos relativos a publicidad, manejo de su marca, estrategias de ventas y mercadeo y a la fecha no ha tenido ninguna reclamación ni amonestación por el manejo de publicidad o de marca.

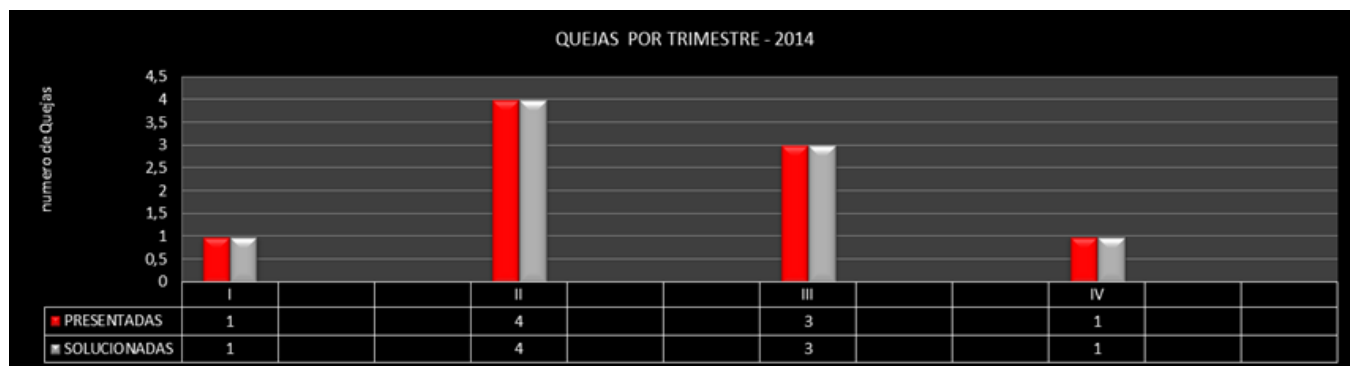
•Incumplimientos de la normatividad que acarrearón una multa o castigo:

Este punto será definido por el Área Jurídica de nuestra Empresa, dando seguimiento a posibles incumplimientos legales con los clientes en términos de servicio, los cuales no se presentan durante el transcurso del periodo 2014.

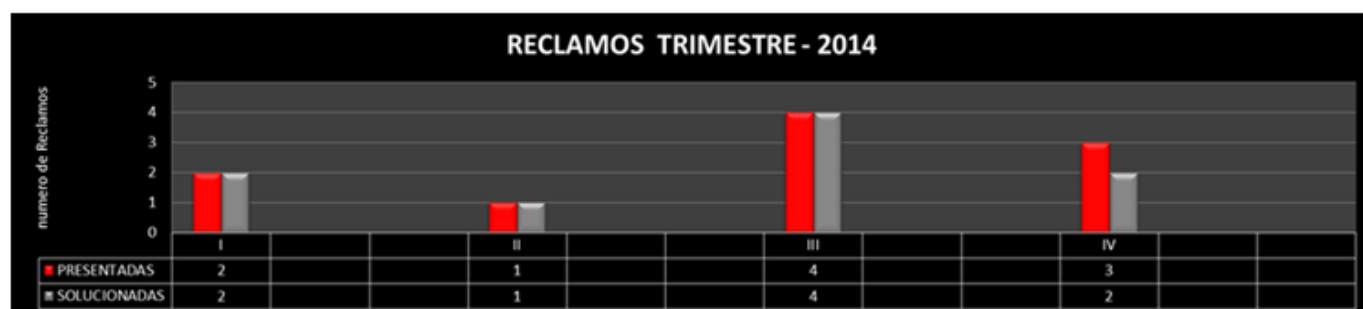
•Incumplimientos de la normatividad que acarrearón una amonestación e incumplimientos de códigos voluntarios:

Nuestra Empresa bajo su proceso de Medición de encuestas de satisfacción ha establecido un reporte anualizado del número de Quejas y Reclamos recibidas en el 2014:





Reporte Reclamos 2014



Comparación 2013 VS 2014

PQR'S 2013 VS 2014										
	Q 2013	Q 2014	R 2013	R 2014	P 2013	P 2014	S 2013	S 2014	TOTALES 2014	TOTALES 2013
ENERO	2	1	2	2	1	0	1	0	40	24
FEBRERO	1	0	1	0	2	0	2	0		
MARZO	2	0	3	0	1	0	0	0		
ABRIL	4	1	0	0	1	1	0	0		
MAYO	0	1	0	0	1	1	0	0		
JUNIO	0	2	1	1	3	1	0	1		
JULIO	0	0	0	0	0	0	0	0		
AGOSTO	0	2	1	1	0	0	0	0		
SEPTIEMBRE	2	1	4	3	1	0	0	0		
OCTUBRE	0	0	0	2	1	0	1	0		
NOVIEMBRE	1	0	1	0	0	0	0	0		
DICIEMBRE	0	1	0	1	0	0	0	1		
TOTAL	12	9	13	10	11	3	4	2		
PORCENTAJE (PQRS VS TOTAL)	30%	38%	33%	42%	28%	13%	10%	8%		

Comparativo PQRS 2013 vs 2014

Área comercial

PQR'S POR ÁREA - COMERCIAL								
	Q 2013	Q 2014	R 2013	R 2014	P 2013	P 2014	S 2013	S 2014
ENERO	1	1	2	2	1	0	1	0
FEBRERO	0	0	1	0	1	0	1	0
MARZO	1	0	1	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0	1	0	0
MAYO	0	1	0	0	1	0	0	0
JUNIO	0	0	1	0	2	1	0	0
JULIO	0	0	0	0	0	0	0	0
AGOSTO	0	2	0	1	0	1	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	1	2	1	0	0	0
OCTUBRE	0	0	1	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	1	0	0	0	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	1	0	0	0	0	0	0
TOTALES	3	5	7	5	6	3	2	0

Área Operativa

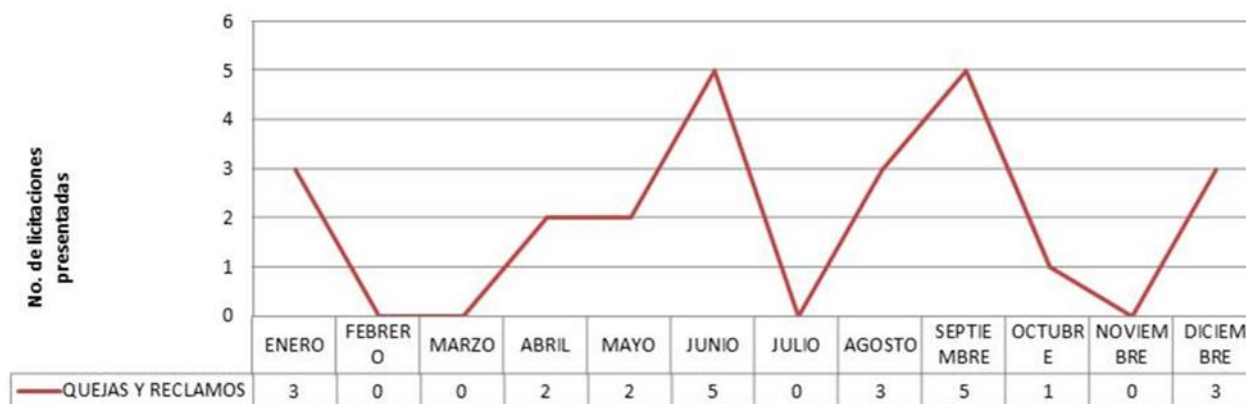
PQR'S POR ÁREA - OPERATIVA									
	Q 2013	Q 2014	R 2013	R 2014	P 2013	P 2014	S 2013	S 2014	
ENERO	1	0	2	0	0	0	0	0	
FEBRERO	1	0	1	0	1	0	1	0	
MARZO	2	0	3	0	1	0	0	0	
ABRIL	4	1	0	0	1	1	0	0	
MAYO	0	1	0	0	0	0	0	0	
JUNIO	0	2	3	1	3	0	0	0	
JULIO	0	0	0	0	0	0	0	0	
AGOSTO	0	1	0	1	0	0	0	0	
SEPTIEMBRE	1	1	3	2	1	0	0	0	
OCTUBRE	0	0	1	2	1	0	0	0	
NOVIEMBRE	1	0	1	0	0	0	0	0	
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTALES	10	6	14	6	8	1	1	0	

Se evidencia que las PQRS en clientes externos para 2014 tuvieron una disminución significativa, en comparación con el 2013 (40% de disminución de no conformidades con el servicio prestado)

Se evidencia que la empresa mejoró su nivel de percepción de servicio con los clientes externos en comparación con el 2013, ya que se disminuyó el número de PQRS desde el área operativa.

La empresa debe desarrollar un programa más efectivo de seguimiento a las PQRS de los clientes internos como acción correctiva, ya que se tiene un sistema y proceso bajo nuestro sistema de calidad, pero a la fecha no se tiene un control oportuno.

Bajo nuestro procedimiento para medir la satisfacción del cliente de Servi – Industriales & Mercadeo – S&M S.A.S. se define un procedimiento que tiene como fin la recepción, trámite y seguimiento de las PQR's. A continuación presentamos el consolidado de PQR's del año 2014.



Grafica del consolidado de quejas, reclamos, peticiones y sugerencias de clientes de Servi – Industriales & Mercadeo 2014

A la fecha de entrega de la siguiente información, mencionamos que nuestra Empresa se encuentra desarrollando la actualización de su proceso de Medición de clientes externos e internos.

10.1.1 Satisfacción al cliente

La compañía dentro de su Proceso de calidad cuenta con un canal de pqr's cual se estableció bajo un procedimiento de comunicación claro y efectivo que permita estructurar una relación perdurable y positiva con nuestros clientes, para lograr su fidelización con nuestra Empresa y los Servicios ofrecidos.

Algunas de las funciones del canal de pqr's son:

- Recibir y tramitar de manera adecuada todas las inquietudes, sugerencias y/o comentarios de los clientes, para el óptimo desarrollo de la gestión.
- Recibir y tramitar de manera oportuna y con las áreas involucradas en el proceso, las quejas, reclamos y/o peticiones manifestadas por nuestros clientes
- Comprender la satisfacción lograda del cliente, por medio de métodos directos e indirectos de medición.

10.1.2 Reclamaciones

La organización no tiene reclamaciones ni de carácter interno, ni externo adicionalmente cuenta con una política de manejo de datos, la cual va dirigida, y es conocida por sus clientes, proveedores, trabajadores, y terceros que sean susceptibles de manejo de datos personales.

Para los proveedores se maneja una autorización de manejo de datos que se encuentra en el formato de proveedores y en los contratos de prestación de servicios.

Para los candidatos se utiliza un formato que debe ser suscrito por el Candidato cuando comienza un proceso de selección para proveer un cargo. Allí mismo autoriza que en caso de suscribir contrato de trabajo autoriza recopilar, almacenar, usar, circular, intercambiar, actualizar y disponer de toda la información que haya suministrado, y no se ha presentado ninguna queja respecto del manejo de datos personales a la fecha.