



INFORME DE SOSTENIBILIDAD GENTE OPORTUNA

2014

TABLA DE CONTENIDO

1. Carta de la Gerente General	pag 3
2. Sobre el Servicio Temporal en Colombia	pag 5
3. Sobre nuestro informe.....	pag 9
4. Sobre nuestra empresa.....	pag 10
4.1. Reseña Histórica.....	pag 10
4.2. Misión.....	pag 11
4.3. Visión.....	pag 12
4.4. Política de Gestión Integral Gente Oportuna.....	pag 12
4.5. Política para la Prevención y el Control del Tabaquismo, Alcohol y Drogas.	
4.6. Política de Responsabilidad Social Empresarial.....	pag 14
4.7. Política de Gestión Ambiental.....	pag 15
4.8. Principales servicios.....	pag 17
4.9. Ventajas competitivas de nuestra organización.....	pag 20
4.10. Servicios especiales ofrecidos por Gente Oportuna.....	pag 21
4.11. Nuestras Certificaciones.....	pag 22
4.12. Beneficios para nuestros clientes.....	pag 23
4.13. Beneficios especiales para nuestros trabajadores.....	pag 26
5. La ética dentro de nuestra organización.....	pag 28
5.1. Nuestro Código de Ética.....	pag 28
6. ¿Qué se entiende bajo el concepto de la Responsabilidad Social Empresarial en Gente Oportuna?.....	pag 29
6.1. La Responsabilidad Social Empresarial en Gente Oportuna.....	pag 29
6.2. Gobierno Corporativo en Gente Oportuna.....	pag 29
7. Código de Buen Gobierno en Gente Oportuna.....	pag 30

8. En relación con nuestros Grupos de Interés.....	pag 31
8.1. Nuestros Empleados.....	pag 32
8.2. Nuestros Clientes.....	pag 40
8.3. Nuestros Proveedores.....	pag 42
8.4. Medio Ambiente.....	pag 44
8.5. Comunidad.....	pag 46
9. Nuestra posición frente a los Derechos Laborales.....	pag 50
10. Alcance del Informe de Sostenibilidad Gente Oportuna 2013.....	pag 52
11. Tabla de indicadores.....	pag 53

1. Carta de la Gerencia General:



Me enorgullece decir que gracias al esfuerzo y dedicación de nuestro equipo de trabajo, cumplimos 37 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 en ese entorno del cual participamos y al carácter emprendedor e innovador de los colaboradores.

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 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, 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.



Aleyda Rubio Perez
Gerente General

2. Sobre el Servicio Temporal en Colombia.

A mediados de la década de los 60, tuvieron origen las **Empresas de Servicios Temporales** ejerciendo sus actividades sin una legislación específica ni definida, llegándose a confundir con otras figuras como **las Cooperativas de Trabajo Asociado (CTA)**, **las Empresas Asociativas de Trabajo (EAT)** y **las Agencias de Colocación o de Empleo**.

Como reglamentación a esta actividad, se estableció mediante el Decreto 1433 de 1983 la naturaleza y característica de la prestación del **Servicio Temporal** en nuestro país, donde una empresa en condición de empleador o patrono de los trabajadores, suministra la mano de obra a otras que requieran de un trabajador para el desarrollo de sus labores, obligando a estas entidades a constituirse como empresas jurídicas que garanticen el salario, las prestaciones sociales e indemnizaciones a los trabajadores.

Cuando una serie de trabajadores prestan sus servicios a una empresa que formalmente no es su empleador, pero que igualmente debe acatar las órdenes e instrucciones de la empresa usuaria, motivó a que en el país se presentara un incremento de esta modalidad de contratación, al parecer, por la inflexibilidad del tipo de contrato que se llevaba a cabo.

En respuesta a las exigencias del mercado, en una economía cada vez más dinámica, fluctuante e internacionalizada que buscaba garantizar los derechos de los trabajadores y la formalidad del empleo en Colombia, se llevó a cabo el proyecto de ley conocido como la Ley 50 de 1990 de la reforma laboral.

Esta ley, permitió brindar un panorama más claro acerca de la regulación hacía el **Servicio Temporal**, más no al **Contrato Laboral Temporal**, con el objetivo de que esta actividad tenga un marco legal adecuado y se protejan

los derechos de los trabajadores. Por ello, las condiciones de la prestación del servicio, deben constar por escrito, dejando expresamente señalado que la empresa se sujetará a lo dispuesto por la ley para efectos de pago de salario, prestaciones sociales, horas extras, recargos diurnos, nocturnos, dominicales y festivos, dándole a las **Empresas de Servicios Temporales** el carácter de verdadero empleador.

La relación comercial de “**Temporalidad**”, surge para atender un Servicio Temporal requerido por una empresa usuaria para el desarrollo de sus actividades. El artículo 77 de la ley 50/90, establece los servicios por los cuales únicamente podría darse lugar al surgimiento de un contrato teniendo en cuenta:

1. Cuando se trate de las labores ocasionales, accidentales o transitorias a que se refiere el artículo 60 del Código Sustantivo de Trabajo.
2. Cuando se requiera reemplazar personal en vacaciones, en uso de licencia, en incapacidad por enfermedad o maternidad.
3. Para atender incrementos en la producción, el transporte, las ventas y en la prestación de servicios por un término de seis **(6)** meses prorrogable hasta por seis **(6)** meses más.

En las **Empresas de Servicios Temporales (E.S.T)** pueden distinguirse dos **(2)** tipos de trabajadores, de planta y en misión.

- Los trabajadores de planta, se encuentran ubicados en las instalaciones de la **Empresa de Servicio Temporal** desarrollando actividades como mensajería, secretaría, gerencia, etc.

- Los trabajadores en misión, corresponden a empleados de la **Empresa de Servicio Temporal (E.S.T)** que son enviados a las empresas usuarias en cumplimiento de las actividades para las cuales fueron contratados.

Los derechos de los trabajadores en misión, son los mismos para los que se encuentran en planta, es decir que cuentan con un salario equivalente al de los trabajadores de la empresa usuaria y otros beneficios como transporte, salud y bienestar.

En cuanto a la actualidad del sector, según estudios realizados por la **Asociación de Empresas de Servicios Temporales ACOSSET**, a cierre del primer semestre de 2014 en Colombia se registraron **636 Empresas de Servicios Temporales** en pleno funcionamiento y con autorización de gestión por parte del Ministerio de Trabajo.



Estadísticas ACOSSET 2013

Estas registraron a cierre de 2013 la contratación por la modalidad de colocación de personal en misión de unos 546.100 trabajadores promedio anual, comparado con el año 2012 hay una variación negativa de un 9.4 % ya que en ese año se contrataron por medio de las Empresas de Servicios Temporales (E.S.T) 595.590 trabajadores en promedio.

Uno de los principales motivos para este resultado fue el hecho de que la industria nacional presentó un importante incremento en la contratación directa, impulsada por las políticas de los tratados de libre comercio y efectos de la reforma tributaria.

POR ACTIVIDAD ECONÓMICA 2013		
Manufactura	141.986	26%
Comercio	125.603	23%
Servicios	70.993	13%
Finanzas	60.071	11%
Agricultura	40.958	8%
Otras actividades	38.773	7%
Construcción	27.305	5%
Transporte	21.298	4%
Electricidad	9.830	2%
Minas	9.284	2%
TOTALES	546.100	100%

Estadísticas ACOSET 2013

El desempeño del sector indicó en **2013 una alta participación de la industria manufacturera, de comercio y de servicios** ya que tuvieron una destacada gestión durante ese periodo de tiempo, también es importante resaltar que los departamentos más favorables para la contratación de servicios temporales fueron: **Cundinamarca, Atlético, Antioquia y Valle.**

Los estudios realizados indicaron además la tasa de participación del sector en el mercado laboral, esta representó un **6.8%** de los trabajos formales y un

3.7% de la tasa de ocupación total, incluyendo los trabajadores informales en el país.

3. Sobre nuestro informe

La realización de este Informe de sostenibilidad como empresa del sector de Servicios de Temporales 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 2013 y el primer semestre del 2014.



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.

4. Sobre nuestra empresa:

Es un pilar indispensable para Gente Oportuna, 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, con equipos conformados por personas motivadas y con capacidad para lograr un excelente desempeño.

Gracias a esto hemos logrado ser una empresa consolidada, con cobertura nacional y 37 años de experiencia brindando soluciones en procesos de Reclutamiento, Selección, Contratación, Administración de Nómina, Salud Ocupacional y Seguridad Industrial.

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.

4.1. Reseña histórica.

Gente Oportuna 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 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 en 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.

4.2. 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.

4.3. 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.

Relaciona el indicador GRI: NGO 01

4.4. 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.

Relaciona el indicador GRI: NGO 01

4.5. 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.

Relaciona el indicador GRI: NGO 01

4.6. Política de Responsabilidad Social Empresarial.

Para Gente Oportuna, la adecuada relación con el entorno constituye un aspecto estratégico de primer orden que 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 los Grupos de Interés.

Se preocupa por generar reportes estructurados que documentan las experiencias adquiridas, diseñando planes de acción que favorecen la mejora continua y procuran desarrollar sus operaciones con una orientación hacia la satisfacción y en beneficio de sus directos relacionados.

Generamos valor económico, social y ambiental a las actividades enmarcadas en la ética, las normas y los más altos estándares, la gestión de riesgos, el mejoramiento continuo, el bienestar de su gente, la seguridad y la preservación del ambiente como parte de los compromisos que la empresa ha asumido.

Pautas de Comportamiento en Gente Oportuna

- 1- Respeto a la legalidad y a los valores éticos.
- 2- Respeto a las personas.
- 3- Seguridad y salud en el trabajo.
- 4- Imagen y reputación corporativa.

- 5- Buenas Relaciones con los clientes.
- 6- Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades.
- 7- Lealtad a la empresa y prevención de conflictos de interés.
- 8- Respeto al medio ambiente.
- 9- Adecuadas relaciones con empresas colaboradoras y con proveedores.
- 10- Compensaciones apropiadas y prevención ante el tráfico de influencias.
- 11- Cooperación y dedicación.
- 12- Lucha contra la corrupción y el soborno.
- 13- Uso correcto y protección de los activos.
- 14- Tratamiento adecuado de la información y el conocimiento.

Relaciona el indicador GRI: NGO 01

4.7. Política de Gestión Ambiental.

Gente Oportuna dentro de su compromiso con la preservación del ambiente, reconoce la importancia del impacto que su actividad económica genera en el entorno.

Por esto ha desarrollado estrategias que promuevan la integración de todas las áreas de la organización, tendientes a la implementación de prácticas responsables con el Medio

Ambiente dentro de su operación, identificando los aspectos e impactos ambientales, procurando el máximo aprovechamiento del agua, uso adecuado de la energía, realizando una gestión adecuada de los residuos sólidos y promoviendo entre todos una cultura de sostenibilidad en donde:



- Se prevenga la contaminación desde la fuente, controlando los aspectos ambientales significativos de nuestra operación, minimizando así los impactos y riesgos ambientales.
- Se identifique y se dé cumplimiento a la normatividad legal vigente.
- Se fomente una cultura organizacional del ahorro en el uso de agua y energía.
- Se promueva la mejora continua como mecanismo de sostenimiento de la política en el tiempo.
- Se generen espacios de sensibilización y capacitación de los trabajadores sobre sus responsabilidades frente a la gestión ambiental.
- Se apoye el enfoque preventivo frente a los retos ambientales.
- Se adopten iniciativas para promover mayor responsabilidad medioambiental.
- Se promueva el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del ambiente.



Esta política es aplicable en todas las oficinas y agencias de Gente Oportuna.

Relaciona el indicador GRI: PR 01

Principio PG: 1

4.8. Principales servicios.

Mapa del servicio



Reclutamiento

Contamos con herramientas y personal calificado en la búsqueda de candidatos idóneos que se ajusten a las necesidades de nuestros clientes. Los portales especializados, las campañas de reclutamiento y las bases de datos de hojas de vida recibidas a través de nuestro correo electrónico de Servicio al Cliente, la página web y/o Facebook, son algunas de las herramientas más utilizadas para el desarrollo de esta labor.

Contamos también con un Call Center que se encarga de gestionar la consecución permanente de personal, acorde a las exigencias de los perfiles requeridos. Las pruebas psicotécnicas aplicadas, son rigurosamente seleccionadas con el objetivo de medir e identificar las habilidades laborales de los candidatos.

Selección y Evaluación de Candidatos

Un equipo de psicólogos, es el encargado de evaluar a los candidatos, así como de realizar las entrevistas correspondientes, con el fin de efectuar un excelente filtro de calidad y seleccionar al personal que más se ajuste a las expectativas de nuestros clientes.

Contratación de Personal

Previo realización de los exámenes médicos de ingreso, llevamos a cabo la firma del contrato por la obra o labor a realizar, siendo Gente Oportuna el directo empleador y quien asume, legalmente, todo lo que ello implica.

Nuestra principal prioridad, es cumplir en tiempo real con los requisitos que la ley nos demanda, complementado con valores agregados en la búsqueda de su bienestar:

Son de estricto cumplimiento:

- Pago oportuno de salario y prestaciones sociales.
- Afiliación a E.P.S (Entidad Promotora de Salud).
- Afiliación a A.R.L (Aseguradora de Riesgos Laborales).
- Caja de Compensación Familiar.
- Fondo de Pensiones.

Administración de Nómina y Gestión del Servicio

Brindamos el servicio de administración del Recurso Humano contratado en misión para diferentes compañías del país. Realizamos también labores de seguimiento, montajes de nómina, revisión y liquidación de prestaciones sociales, control disciplinario de los trabajadores en ejercicio y entrega de dotaciones, entre otras actividades, además del seguimiento permanente de la gestión a realizar con los trabajadores y el cliente para garantizar el estricto

cumplimiento de nuestra oferta de valor y la satisfacción del servicio suministrado.

Otros Servicios

Visitas Domiciliarias:

Con el fin de conocer el entorno de los candidatos, realizamos visitas domiciliarias con el objetivo de cumplir con un excelente proceso de selección.

Las visitas domiciliarias son aplicadas por psicólogos profesionales, cuya misión es garantizar el éxito del proceso para lograr mantener siempre la confianza de nuestros clientes y la tranquilidad de nuestros trabajadores.

Este servicio, representa un valor muy valioso para las empresas clientes dado que permiten ratificar, verificar y auditar la información suministrada por los candidatos.

Gestión del Riesgo y Seguridad Industrial

Nuestra organización, cuenta con un departamento de Gestión del Riesgo conformado por un grupo de profesionales en diferentes disciplinas, lo que nos permite estar capacitados para brindar asesoría y ejecutar programas obteniendo beneficios como:

- Reducción de la accidentalidad, protegiendo así la integridad física mental de los trabajadores.
- Seguimiento de enfermedades de origen común que generan incapacidad y disminución de la producción.
- Prevención de enfermedades profesionales.
- Aumento en la productividad de los trabajadores.

4.9. Ventajas competitivas de nuestra organización.

Somos una empresa confiable, eficiente y segura, que garantiza la transparencia de su servicio y la calidad avalada por nuestra gran trayectoria en el mercado con altos estándares de calidad, de satisfacción y de estricto cumplimiento en cuanto a lo que la ley y la sociedad nos exigen.

En nuestra filosofía está el generar valor para la sociedad, siendo importantes agentes dinamizadores de la oferta y la demanda de oportunidades laborales que dignifiquen la calidad humana y que permitan generar condiciones adecuadas para una vida digna, no solo para nuestros empleados sino además para sus familias.



Nuestros clientes cuentan con la tranquilidad de trabajar con una compañía estructurada y especializada con la cual obtendrán entre otros beneficios:

- Disminución de costos ya que se flexibiliza la contratación de personal temporal, generando mayor productividad y minimizando los riesgos laborales al enfocarnos en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- Contar con un módulo informativo dedicado exclusivamente para el cliente en nuestra página WEB, donde, 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.
- Nuestras operaciones y el cubrimiento de las necesidades de las empresas cliente abarcan todo el territorio nacional, con la ventaja competitiva que nos brinda el mantener sedes ubicadas estratégicamente a lo largo y ancho del país en ciudades principales como: Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga y Puerto López, además de poblaciones intermedias.
- Apoyo en el desarrollo conjunto de actividades enfocadas a bienestar de nuestros trabajadores en misión, lo cual promueve equipos de trabajo comprometidos, con alto desempeño, sentido de pertenencia y un excelente ambiente laboral.
- Prevención y control del riesgo laboral, permitiendo a los 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.
- Compromiso en Responsabilidad Social Empresarial, a través de los siguientes 8 Grupos de Interés: **Clientes, Empleados, Accionistas, Gobierno, Comunidad, Proveedores, Competencia y Medio Ambiente**, lo que garantiza una propuesta de valor transparente, sólida y sostenible.

4.10. Servicios especiales ofrecidos por Gente Oportuna.

- Reclutamiento, Selección y Contratación de personal basados en perfiles por competencias de acuerdo a los requerimientos específicos de la empresa usuaria.
- Visitas Domiciliarias.

- Estudios de Seguridad y verificación de antecedentes judiciales.
- Administración de nómina de personal.
- Gestión integral del servicio, lo que garantiza el estricto cumplimiento de los compromisos adquiridos con las empresas usuarias.
- 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.

4.11. Nuestras Certificaciones.

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.



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, 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.



Relaciona el indicador GRI: LA 8
Principio PG: 1

4.12. Beneficios para nuestros clientes.

Gente Oportuna está comprometida con suministrar el mejor Talento Humano a sus clientes, personal que aporte de manera eficiente a la obtención de los objetivos trazados y al mismo tiempo con velar por proteger la estabilidad física y mental de estos al ejercer sus labores.

Gestionar de manera adecuada los riesgos laborales garantiza la continuidad de la operación de nuestros clientes y evita no solo lesiones temporales o permanentes a los colaboradores, sino posibles indemnizaciones que afectan la rentabilidad del negocio.

Para prevenirlo contamos con un equipo de colaboradores y un departamento de Gestión del Riesgo 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.
- 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.
- Suministro de común acuerdo con el cliente, de estadísticas de accidentalidad y enfermedad de origen común (índice de frecuencia, severidad y tendencia en estos indicadores).
- Contamos con un equipo de Gestores de Servicio que realizan seguimiento periódico con el objetivo de monitorear la calidad y cumplimiento de nuestra oferta de valor con cada cliente.

Relaciona el indicador GRI: LA 11

Capacitación y desarrollo empresarial

Buscamos relaciones estables con nuestros clientes y el desarrollo mutuo de nuestros negocios, por lo tanto emprendemos acciones direccionadas a

generar valor permanentemente, esto incluye añadir valor también a la oferta de servicio de nuestros clientes ya que en la medida en que estos prosperen también lo hará nuestro negocio.

Para lograrlo Gente Oportuna ha diseñado programas de capacitación. En el 2014 se llevó a cabo **en alianza con la Universidad del Rosario, el diplomado en Administración Estratégica de Talento humano.**

Este diplomado se otorgó a las empresas usuarias de manera gratuita y algunos trabajadores de planta dando inicio **desde el 23 de Septiembre al 2 de Diciembre de 2014 con una intensidad de 80 horas académicas.** Para seleccionar los temas de mayor impacto para nuestros clientes, realizamos previamente una encuesta donde se definieron los siguientes módulos educativos:



- 1- Seguridad Social Integral.
- 2- Formulación de planes de incentivos vs competencias laborales.
- 3- Selección de Personal.
- 4- Formulación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo vs Programa de Bienestar.

- 5- Diseño de programas de formación y capacitación empresarial.
- 6- Protocolos de seguridad en caso de atentados y terrorismo.
- 7- De líder a Coach: Desarrollo de habilidades para el manejo de equipos de trabajo.



En el cuadro anterior se ilustra el porcentaje de asistencia a cada módulo del diplomado, el cual indicó un **80% de aceptación** y el gran éxito que tuvo al interior de los clientes.

Relaciona el indicador GRI: LA3

4.13. Beneficios especiales para nuestros trabajadores

Para mantener un buen ambiente laboral, 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.co** para la consulta de sus desprendibles de nómina, certificaciones laborales, prestaciones sociales y seguridad social.
- Beneficios especiales por medio de alianza con una cooperativa de ahorro y crédito como **FINCOMERCIO** que ofrece entre otras cosas, múltiples beneficios en entretenimiento y bienestar incluyendo diversas modalidades de Ahorro y Crédito.
- En compañía del **GRUPO BANCOLOMBIA**, estamos comprometidos a ofrecer 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 personales.
- Le ofrecemos al trabajador la opción de realizar afiliación con tarifas preferenciales a un servicio de seguro exequial con **COORSERPARK**, el cual protegerá el 100% de los servicios necesarios en un momento difícil como es la pérdida de un ser querido.
- 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 y Atención Médica Domiciliaria, la cual nos permite dar beneficios especiales a los trabajadores.
- 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 específicas de los empleados**, con el apoyo de la compañía usuaria, a través de convenios con Cajas de Compensación Familiar y otros aliados a nivel nacional.

- **Campañas preventivas de salud y charlas en temas de actualidad** (manejo de finanzas personales, trabajo en equipo entre otros) que permiten mejorar la calidad de vida de los empleados y el clima laboral.

5. La ética dentro de nuestra organización

5.1 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, 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.

6. ¿Qué se entiende bajo el concepto de la Responsabilidad Social Empresarial en Gente Oportuna?:

6.1. La 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, 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.

Relacionado con Indicador GRI: NGO 05

6.2. Gobierno Corporativo en Gente Oportuna:

En Gente Oportuna, 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.

Relacionado con Indicador GRI: NGO 05

7. 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.

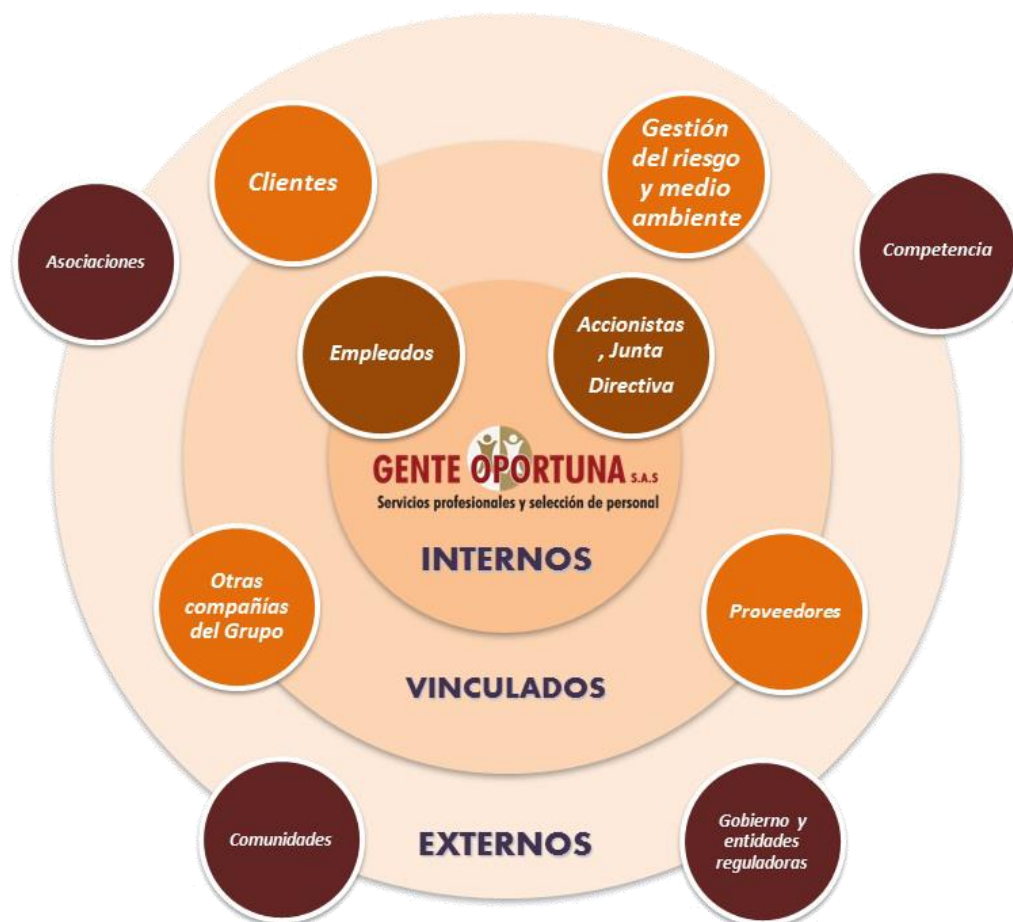
8. En relación con Nuestros Grupos de Interés:

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.



*Relaciona los Indicadores GRI: HR6, HR7
Principios PG: 1, 2, 4 y 5*

8.1. 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 colaboradores.

Nuestras acciones están enfocadas a:

- La planeación, seguimiento de las actividades y el direccionamiento de la empresa, en la consecución de los objetivos propuestos, esto

siempre alienado con nuestra filosofía de ofrecer oportunidades y calidad de vida a los colombianos.

- La Organización de los grupos de trabajo en las diferentes áreas de la empresa, que involucren la prestación del servicio de temporalidad al cliente bajo los más altos estándares de calidad.
- Garantizar las condiciones de nuestros trabajadores, en cuanto al desarrollo personal, laboral y familiar, buscando proporcionarles frecuentemente herramientas que faciliten esta iniciativa como fuente de motivación.
- 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.

Relaciona los indicadores GRI: NGO 04

Principios PG: 1 y 6

- 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, para lo cual trabajamos de la mano con alcaldías locales y ferias de empleabilidad realizadas por el SENA favoreciendo así la inclusión y la no discriminación.

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.

Relaciona el indicador GRI: NGO 02 y NGO 09

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 este riesgo.

Este comité está conformado por representantes de la compañía así como de los trabajadores y cuentan con las competencias necesarias para servir de mediadores en la resolución de conflictos, facilitando de esta manera la sana convivencia y preservando un ambiente laboral adecuado para los trabajadores.

*Relaciona el indicador GRI: LA 8 y LA 6
Principio PG: 1*

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 colaboradores, 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.

Relaciona el indicador GRI: LA 8
Principio PG: 1

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.

Relaciona el indicador GRI: LA 11

Programa Líderes Efectivos:

El objetivo de este programa es el de desarrollar y potenciar 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 compañía, 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.

Relaciona el indicador GRI: PR 1
Principio PG: 1

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.

a. Modelo de Trabajo:

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

Relaciona el indicador GRI: LA 8
Principio PG: 1

b. Programas en Gestión del Riesgo:

En Gente Oportuna 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:

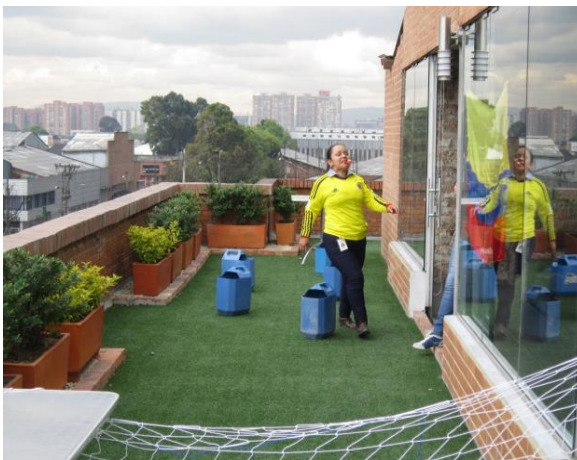
- Programa Protección Contra Caídas.
- Programa Plan de Emergencias:

- 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.

Programa GO



Es un programa Integrador de la Gestión del Riesgo en la compañía. El GO es la herramienta que entrelaza estos programas implementándolos en nuestras empresas clientes y con el personal de planta, brindando así una

propuesta de valor agregado para la organización que ayuda a mejorar el desempeño laboral.

El programa Go permite bajo un esquema lúdico y de un altísimo grado de recordación, enseñar los programas desarrollados en torno a la Gestión de Riesgos, la Seguridad Industrial y el cuidado del Medio Ambiente.

Durante el 2013 y 2014 se implementó el programa Go titulado “duelo de campeones” donde utilizando el ambiente futbolero causado por el mundial de futbol de Brasil 2014, se desarrollaron juegos y concursos como método pedagógico en torno a la Salud Ocupacional.

Relaciona los indicadores GRI: LA11 y NGO 03

Aporte en pro de la educación y la capacitación.

En Gente Oportuna, 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, la compañía brinda apoyo para el crecimiento profesional de los trabajadores directos que se encuentran en estrato socio-económico 1, 2 o 3 y que deseen aplicar a estudios de carreras técnicas, tecnológicas o de pregrado universitario en la ciudad de Bogotá.

Relaciona el indicador GRI: LA3

Actividades de Bienestar

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

Durante el 2014 se desarrollaron ferias de servicio cuyo objetivo fue acercar a los trabajadores directos y en misión los beneficios que ofrecen los aliados estratégicos.

Estas ferias se diseñan de manera tal que bajo un solo evento se concentren proveedores relacionados con un mismo foco de bienestar ya sea en salud, vivienda, educación, entretenimiento, créditos, bienestar general para los trabajadores y otros.



Adicionalmente se realizan actividades para la celebración de fechas especiales como cumpleaños, día del padre, día de la madre, novenas de aguinaldos, celebración del día del niño y demás, esto para lograr la cohesión de grupos y sentido de pertenencia con la organización.



8.2. 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.

Durante la gestión del servicio, hemos clasificado a los clientes en dos (2) tipos, para orientar las acciones de mejora con el propósito de aumentar el nivel de satisfacción e incrementar el índice de fidelización.

Cliente Interno: Hace referencia a toda persona que se encuentra vinculada laboralmente a Gente Oportuna.

Cliente Externo: Identificados como aquellas empresas nacionales o multinacionales que requieren de nuestros servicios.

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 puntaje obtenido:

Puntuación alta de 90% a 100% - Mantenimiento del cliente – Fidelización

Puntuación media de 70% a 89% - Plan de mejora

Puntuación baja de 0% a 69% - Acciones correctivas

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.

Relaciona los indicadores GRI: PR5 y NGO 02, NGO 09

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.
- Canal telefónico de servicio al cliente

8.3 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, Compromiso Ético y Social y Ambiente en el Trabajo (SSTA).



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

Relaciona el indicador GRI: NGO 06

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, 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.

Estos proveedores se han convertido en importantes aliados de la compañía para la formulación de diversos programas mediante los cuales se ven beneficiados de múltiples maneras nuestros clientes y trabajadores y gracias al éxito de estas actividades y a las experiencias obtenidas, es que hemos conformado un gran equipo en torno al desarrollo de campañas de bienestar con alto sentido social y a la vez muy que generan amplios beneficios para nuestra compañía y nuestros aliados estratégicos.

8.4. Medio Ambiente.

El desarrollo de nuestra actividad comercial, no genera un impacto ambiental significativo como si puede tener una empresa de tipo productivo. Sin embargo centramos nuestros esfuerzos en desarrollar acciones alineadas con nuestra forma de operar, la cual corresponde a 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 por medio de campañas de concientización a los empleados.

Relaciona los indicadores GRI: EN5, EN8
Principios PG: 8 y 9

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.

Relaciona el indicador GRI: NGO 04 y EC7
Principio PG: 6

8.5. 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 beneficien 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.

Relaciona el indicador GRI: EC9

Atención de Impactos Indirectos:

Somos conscientes que nuestra labor como Empresa de Servicios Temporales 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 y NGO 06
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:

- Jornadas de Salud.
- Feria de Vivienda.
- Kits Escolares.
- Ferias Escolares

Relaciona el indicador GRI: EC1
Principio PG: 10

Acciones Sociales

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

Algunas de estas son:

- **Campañas de Donación de Sangre.**
- **Apoyo a la 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.**



Voluntariados Corporativos

Estos hacen parte fundamental de la iniciativa social de Gente Oportuna ya que aportan de diferentes maneras en la conciencia social de la compañía.

Por una parte aportan en el involucramiento de los colaboradores de la compañía ofreciéndoles una experiencia de primera mano en torno a la Responsabilidad Social, por



otra parte y como resultado, los trabajadores se convierten en embajadores de Gente Oportuna tanto a nivel externo como al interior de la organización, permeando a toda la compañía sus experiencias y conocimiento adquiridos frente a estos temas.

Fue así que como apoyo a la organización STARKEY y al Club Rotario Bogotá Chapinero, en Agosto de 2014 se realizó una jornada de voluntariado mediante la cual se entregaron audífonos a más de 2000 personas de bajos recursos que sufrían de dificultades auditivas de manera totalmente gratuita.



El beneficio ayudó a la población residente en la ciudad de Bogotá y poblaciones aledañas.

**Relaciona el indicador GRI: HR6, HR7
Principios PG: 1, 2, 4 y 5.**

9. Nuestra posición frente a los Derechos Laborales

La Ética para Gente Oportuna, es una convicción profunda que soporta cada una de las 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 internas que propendan por el progreso individual y el respeto a los derechos humanos de los trabajadores.

En Gente Oportuna, 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 políticas 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.

10. Alcance del Informe de Sostenibilidad Gente Oportuna 2014:

Este informe comprende la gestión desarrollada durante el periodo 2013 y 2014.

11. Tabla de indicadores.

INDICADORES DE GESTIÓN EN RSE ADOPTADOS POR GENTE OPORTUNA S.A.S				
INDICADORES		PRINCIPIO PACTO GLOBAL	Numeral	Página
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO				
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	8.5	49
Presencia en el mercado				
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	n/a	8.3	42
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Principio 6	8.5	46
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	n/a	8.5	47
INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL				
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Principios 8 y 9	8.4	44
AGUA				
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Principio 8	8.4	44
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	4.13, 8.1	26, 39
Salud y seguridad en el trabajo				
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Principio 1	8.1	35

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.	Principio 1	4.12, 8.1, 8.5	23, 35, 37, 48
Formación y Educación				
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	4.12, 8.1	24, 36, 39
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	8.1	34
INDICADORES DE DESEMPEÑO EN DERECHOS HUMANOS				
Prácticas e inversiones de abastecimiento				
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	8.1, 9	32, 50
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	8,1, 9	32, 50
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	4.8, 8,1	17, 37
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	n/a	8.2	42
INDICADORES EFECTIVIDAD DE LOS PROGRAMAS				
NGO01	Proceso para involucrar a los grupos de interés afectados en el diseño, implementación, monitoreo y evaluación de políticas y programas.	n/a	4.4, 4.5, 4.6, 4.7	12, 13, 14, 15
NGO02	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	8.1, 8.2	35, 42
NGO03	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	8.1	39
NGO04	Medidas para integrar la diversidad y el género en el diseño de implementación de programas, el monitoreo, la evaluación y el ciclo de aprendizaje	Principio 1 y 6	8.1, 8.5	34,46
NGO05	Procesos para formular, comunicar, implementar y modificar posiciones y campañas de promoción del conocimiento público.	n/a	6.2, 7	29, 30
NGO06	Procesos para tomar en cuenta a otros actores y coordinar acciones con ellos.	n/a	8.3, 8.5	43, 48
NGO09	Mecanismos de retroalimentación y quejas para los trabajadores y mecanismos que respondan a las mismas.	n/a	8.1, 8.2	35, 42