

Informe de sostenibilidad 2015



Contenido

Capítulo 1. Compromiso con la sostenibilidad	3
1.1 Declaración del máximo responsable	3
Capítulo 2. ¿Quiénes Somos?	5
2.1 Nombre de la organización	5
2.2 Principales actividades	5
2.3 Localización de la sede principal de la organización	14
2.4 Naturaleza y Forma jurídica	15
2.5 Cadena de suministros	16
2.6 Cambio significativos durante el periodo	16
2.7 Principios u otras iniciativas externas de carácter sostenible	17
2.8 Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional	17
2.9 Periodo, temporalidad y contacto para información sobre la memoria	18
2.10 Punto de contacto para cuestiones relativas al informe o su contenido	18
Capítulo 3. Nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas	19
3.1 Nuestro Compromiso con el Pacto Global	19
3.2 Derechos Humanos	19
3.3 Prácticas Laborales	20
3.4 Medio Ambiente	21
3.5 Lucha anticorrupción.	22
Capítulo 4. Enfoque en sostenibilidad y RSE	23
4.1 Identificación de la Materialidad	23
4.2 Grupo de Interés	26
4.3 Política RSE	27
Capítulo 5. Nuestro Gobierno Corporativo	30
5.1 Nuestro Gobierno Corporativo	30
5.2 Código de ética y de conducta	31
5.3 Gerente General, definición del cargo y Responsabilidades generales	32
5.4 Conformación de la Junta Directiva	32

5.5 Declaración de Misión, Visión y Valores	33
Capítulo 6. Nuestros índices: económicos, ambientales y sociales	35
6.1 Nuestro Valor Económico	35
6.2 Nuestro Compromiso con el Medio Ambiente	35
6.2.1 Residuos	35
6.2.2 Nuestro con el consumo de energía	37
6.2.3 Agua	38
6.3 Nuestras personas y la Sociedad	38
6.3.1 Contratación de nuestro personal	38
6.3.2 Situación de la plantilla por procedencia, género y edad	39
6.3.3 Beneficios	40
6.3.4 Seguridad e Higiene laboral	46
6.3.5 Formación y Capacitaciones	47
6.4 Transparencia de la organización	48
6.4.1 operación de la Organización	48
6.4.2 Nuestros Proveedores	48
6.5 Calidad de nuestros servicios	49
6.5.1 Regulación de nuestros servicios	50
6.5.2 Satisfacción al cliente	57
6.5.3 Reclamaciones	63

Capítulo 1. Compromiso con la sostenibilidad

1.1 Declaración del máximo responsable

Bienvenidos al segundo informe de sostenibilidad de Servi industriales & Mercadeo – S&M SAS (En adelante S&M). Este informe es un nuevo esfuerzo para consolidar la manera de trabajar enmarcada en nuestros valores corporativos: Pasión, Liderazgo, Compromiso, Innovación, Sostenibilidad y Respeto. De igual manera este informe muestra la importancia que tiene la transparencia y la apertura de nuestra información económica, ambiental y social hacia todos nuestros grupos de interés. Uno de los principales objetivos de este documento es mostrar como basamos nuestro actuar bajo los más altos estándares de buen gobierno corporativo, lo que nos ha permitido consolidarnos en el mercado colombiano desde hace ya más de 24 años como una empresa transparente y comprometida, que busca siempre ganarse la confianza de todos sus grupos de interés.



María Mercedes de Montaña

Este informe corresponde al período de enero a diciembre de 2015. Es un informe que muestra como gestionamos la sostenibilidad de la organización en todos nuestros procesos. Creemos firmemente que una organización sostenible y responsable es aquella que *genera valor económico* (por medio de prácticas que generan riqueza o contribuyen a su generación), *valor social* (no solo a través de programas sociales de alto impacto medible, sino a través de unas relaciones claras, transparentes, dotadas de unos niveles de ética exigentes y en concordancia con la normatividad y legislación vigente, además utilizando canales permanentes de comunicación de doble vía con todos y cada uno de sus grupos de interés, para lo cual cuenta con una adecuada estructura de gobierno corporativo y un soporte jurídico-legal importante); y, finalmente, *valor ambiental*, es decir que procuramos ir más allá del cumplimiento de los exigentes mandatos de la ley ambiental.

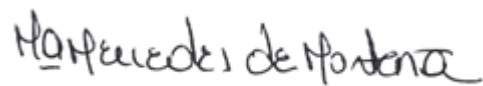
Al igual que en el anterior informe, este se basa en las directrices del Global Reporting Initiative G4, además de incluir nuestras iniciativas y avances frente a los 10 principios del Pacto Global (COP). Estos principios y prácticas están ampliamente explicados en un capítulo de este informe, donde mostramos de

manera explícita cuales fueron los logros del 2015 en las materias del Pacto como son derechos humanos, medio ambiente, prácticas laborales y lucha contra la corrupción. Para nosotros es fundamental apoyar los 10 principios y comprometernos a desarrollar objetivos y actuaciones específicas para mejorar en estos ámbitos.

Uno de los principales hitos del 2015 fue la consolidación de las unidades de negocio de Gestión Humana, RSE y selección especializada. Este es sin duda el valor agregado de S&M, el conocimiento del equipo de consultores especializados de la compañía y el trabajo bajo el modelo de Gestión Humana.

De tener alguna duda, inquietud, comentario o sugerencia serán recibidos y tomados en cuenta, comunicarse vía email a: mauricio.montana@grupovaru.com

Para más información visita nuestra página web: <http://www.sym.com.co/>



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 compañía con 24 años de experiencia prestando servicios integrales de Outsourcing en áreas administrativas, operativas y comerciales; brindamos servicios especializados de Selección de Personal, Consultoría en Gestión Humana, Consultoría en Responsabilidad Social Empresarial y Consultoría en Seguridad y Salud en el Trabajo.

2.2 Principales actividades

S&M S.A.S. se destaca en el mercado por la unión estratégica de sus grupos de interés, que en conjunto han logrado a través del tiempo consolidarla como una Empresa pionera en Soluciones Especializadas, bajo modelos estructurados de Gestión Humana.

KPO- KNOWLEDGE

Soluciones en Consultoría

- Consultoría en Gestión Humana
- Consultoría en RSE
- Consultoría en Seguridad y Salud en el Trabajo

Selección Especializada y Head Hunter

- Reclutamiento
- Selección de candidatos.
- Pruebas Especializadas
- Contratación

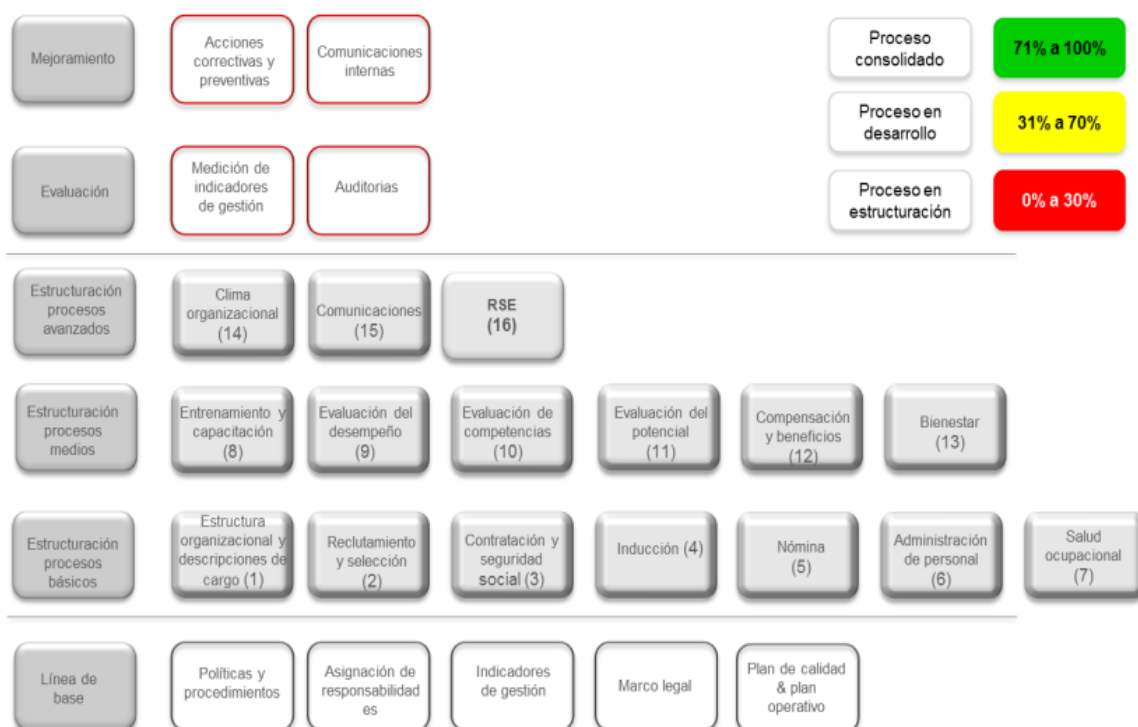
Capacitación y Entrenamiento Empresarial

- Servicios de capacitación y Entrenamiento para las líneas Alta, Media y Baja de nuestros clientes Indoor y Outdoor, con metodologías innovadoras y variedad de temas a manejar.

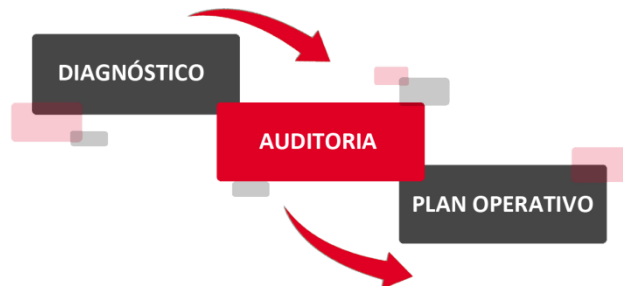
CONSULTORIA EN GESTION HUMANA

Nuestra organización brinda a través de un equipo profesional y altamente calificado esquemas y herramientas de última generación, para la *solución* de problemas que surgen en las Empresas y que son de resorte de las áreas de Gestión Humana (Rotación, Bienestar, Curvas salariales, clima organizacional, evaluación por competencias, etc.) Para lo cual nuestra compañía se *acopla* de manera individual a cada organización con el objetivo de convertirnos en socios estratégicos en el área de talento humano para brindar soluciones ajustadas a cada proceso y procedimiento de su organización, nuestra experiencia en el mercado, estructura organizacional y equipo humano calificado nos dan el aval para ofrecer el mejor servicio.

Modelo de gestión humana de S&M



BENEFICIOS DE LA CONSULTORÍA EN GESTIÓN HUMANA

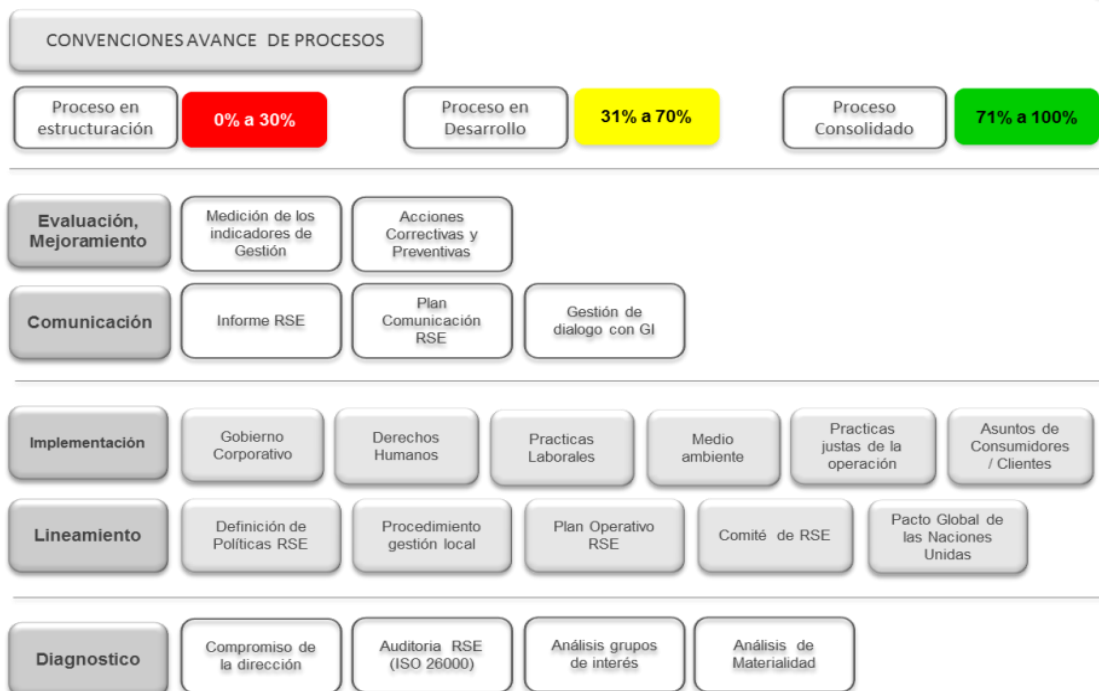


- Dispone de un equipo humano interdisciplinario y consultores especializados que faciliten la adecuada administración del mismo, con sus positivas consecuencias en productividad organizacional, sentido de pertenencia y clima laboral.
- Implementación de modelos de gestión efectivos.
- Documentación 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

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.

Modelo de gestión Responsabilidad Social Empresarial



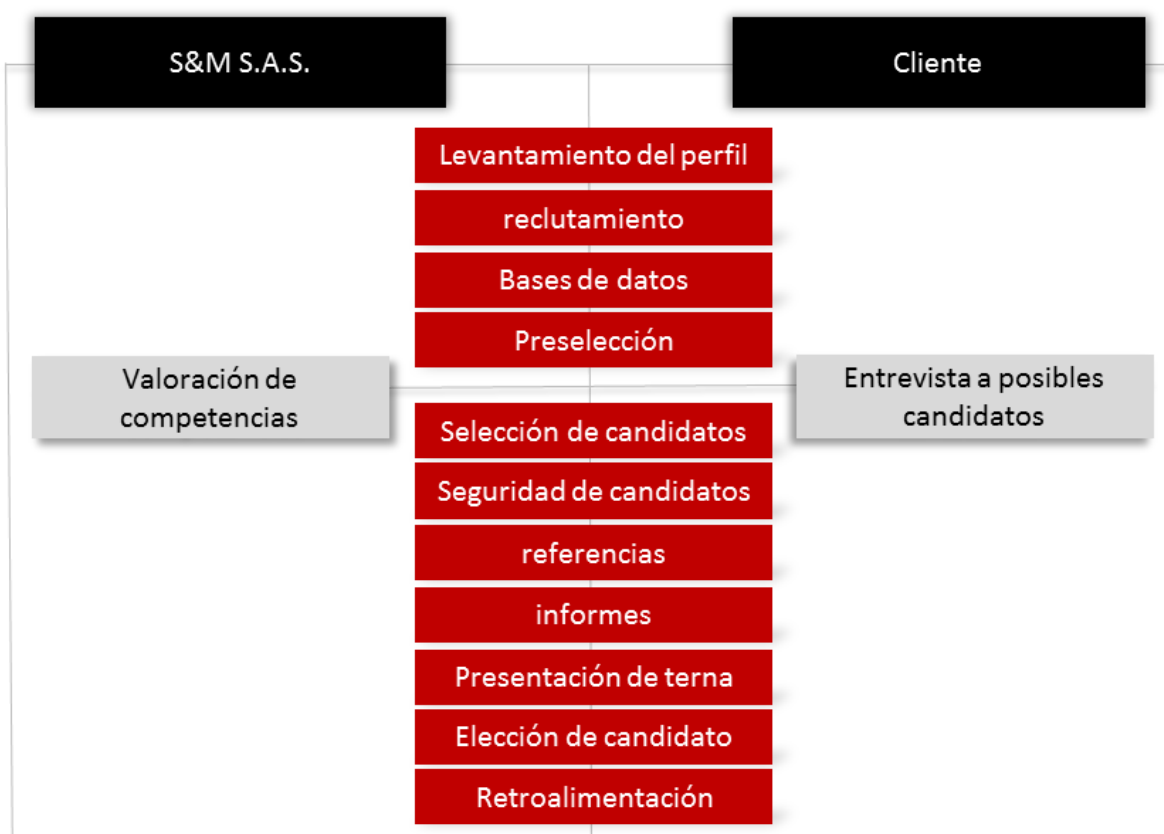
BENEFICIOS DE LA CONSULTORÍA EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

- 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.

SELECCIÓN ESPECIALIZADA DE TALENTO HUMANO Y HEAD HUNTER

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.

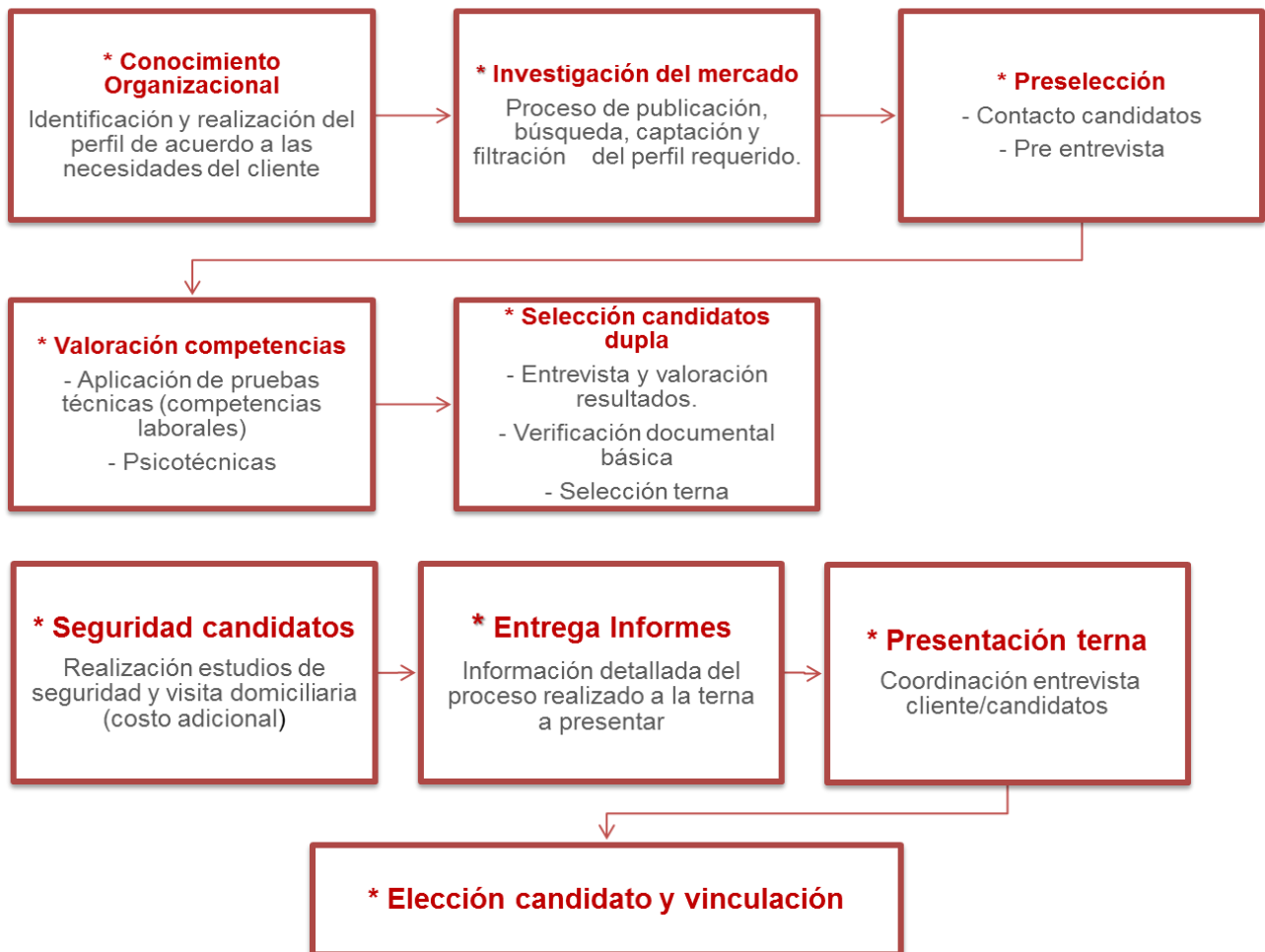


BENEFICIOS SELECCIÓN ESPECIALIZADA DE TALENTO HUMANO

- 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.

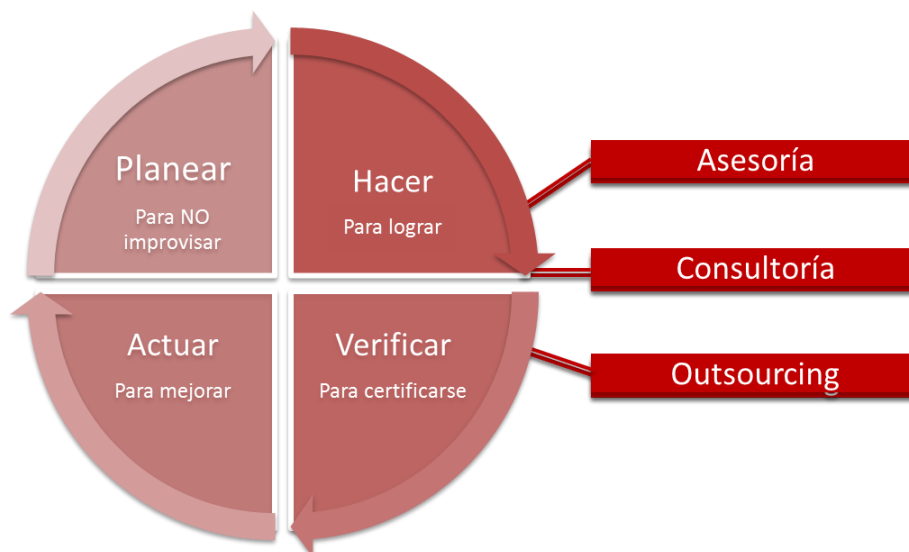
- Consecución de todos los documentos y requerimientos legales de la persona seleccionada, para apoyar el proceso de contratación de su Empresa.
- Entrega de informes

¿Cómo lo hacemos?



CONSULTORÍA EN SGSST

Nuestro servicio tiene tres diferentes fases de acuerdo a la necesidad que tenga cada compañía en la implementación del sistema acorde a lo estipulado en el Decreto 1443 de 2014 compilado en el Decreto 1072 de 2015.



Asesoría

- Servi-Industriales & Mercadeo SAS. **Brindará asesoría** mediante personal calificado y competente a la persona designada por la compañía cliente como responsable para la documentación e implementación del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo.
- **Entregable:** Informe de Avance y Resultados periódicos (Mensual) del desarrollo de la asesoría

Consultoría

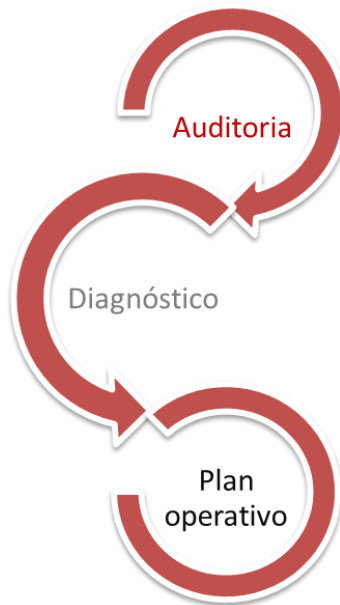
- Servi-Industriales & Mercadeo SAS. **Diseñará y Documentará** la estructura de los procesos requeridos en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo a los lineamientos del Decreto 1072, mediante personal calificado y competente.

Outsourcing

- Enfocado a **diseñar** la estructura, generar el **desarrollo** e **implementación**, generar la **evaluación** de cumplimiento y el **mejoramiento** continuo del Sistema de Gestión de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Decreto 1072 de 2015, a través de profesionales interdisciplinarios y competentes que permitan dar cumplimiento a las necesidades de la organización.

BENEFICIOS DE LA CONSULTORÍA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- Dispone de un equipo humano interdisciplinario y consultores especializados que faciliten la adecuada administración del mismo, con sus positivas consecuencias en la disminución de la accidentalidad laboral, el ausentismo, la prevención de enfermedades laborales y el cumplimiento legal.
- Implementación de modelos de gestión efectivos
- Documentación de políticas y procedimientos en Seguridad y Salud en el trabajo.
- Asesoría externa para el análisis actual de la gestión en seguridad y salud en el trabajo con el fin de generar una propuesta de mejoramiento.
- Fortalece la estructura del área de seguridad y salud en el trabajo , al contar con una consultoría especializada en los procesos estratégicos.
- Da una nueva visión frente a los temas de gestión en la prevención de riesgos



CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO EMPRESARIAL

Nuestra organización Ofrece Capacitaciones y Entrenamientos para todas las líneas jerárquicas de nuestros clientes, con metodologías innovadoras en las que se “vive” la experiencia y se logra la mayor adherencia y aplicabilidad en su gestión diaria.

BPO OPERACIONES

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

FUERZA DE VENTAS

Prestación de servicios especializados que permiten el rango esperado en los ingresos, a través de la venta del portafolio corporativo, siendo el principal variable de cambio el pago de un costo fijo en un costo variable, que dependen de la productividad de S&M S.A.S

GESTION DEL TALENTO HUMANO

Proveemos servicios a través de equipos especializados que se asignan de forma exclusiva, para atender los servicios de impulso y mercadeo, sin necesidad de que el cliente incurra en gastos y trámites de selección, contratación, capacitación, incapacidad, despido o reemplazos de vacaciones

LOGÍSTICA Y MANTENIMIENTO

Prestamos el servicio de ejecución de actividades de mantenimiento de equipos especializados con personal altamente capacitado, en el cual se establecen procesos puntuales:

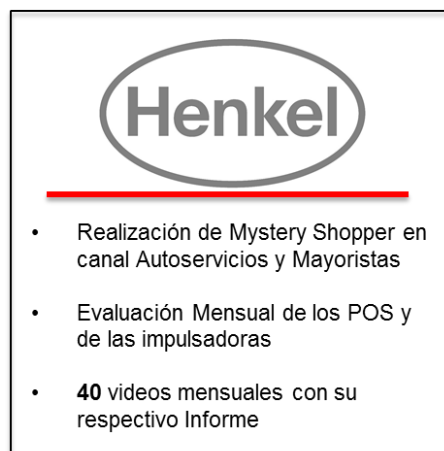
- Desarrollo de indicadores y variables importantes para el control del proceso de mantenimiento
- Implementar programas eficaces de mantenimiento basados en el equipo para bajar los tiempos de paro
- Administrar procesos de pedidos de trabajos, para garantizar entregar puntuales.
- Ejemplificar diversos escenarios para determinar los niveles óptimos y mejorar la toma de decisiones.

SERVICIO ESPECIALIZADO DE MENSAJERÍA

Proveemos servicios a través de equipos especializados que se asignan de forma exclusiva, para atender los servicios de mensajería requeridos, sin necesidad de que el cliente incurra en gastos y trámites de selección, contratación, capacitación, incapacidad, despido o reemplazos de vacaciones.

BPO DE CAMPO

- + Mystery Shopper
- + Plataforma de Información
- + Instalación de Material POP



ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLE

Consecución, control y administración de los diferentes recursos acordados para el cuidado, mantenimiento, reparaciones locativas, personal calificado que gestionen el proceso de supervisión del predio y la adecuada administración del inmueble.

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. Sede comercial calle 96 # 13 – 31 edificio Solevento oficina 502

BOGOTÁ

Dirección: Carrera 62 No.12 – 78 Interior 2

Teléfonos: 446 88 88 ext. 193

Sede comercial

Dirección: calle 96 No. 13 – 31 edificio Solevento oficina 502

Teléfonos: 6579444 - 3418475

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.

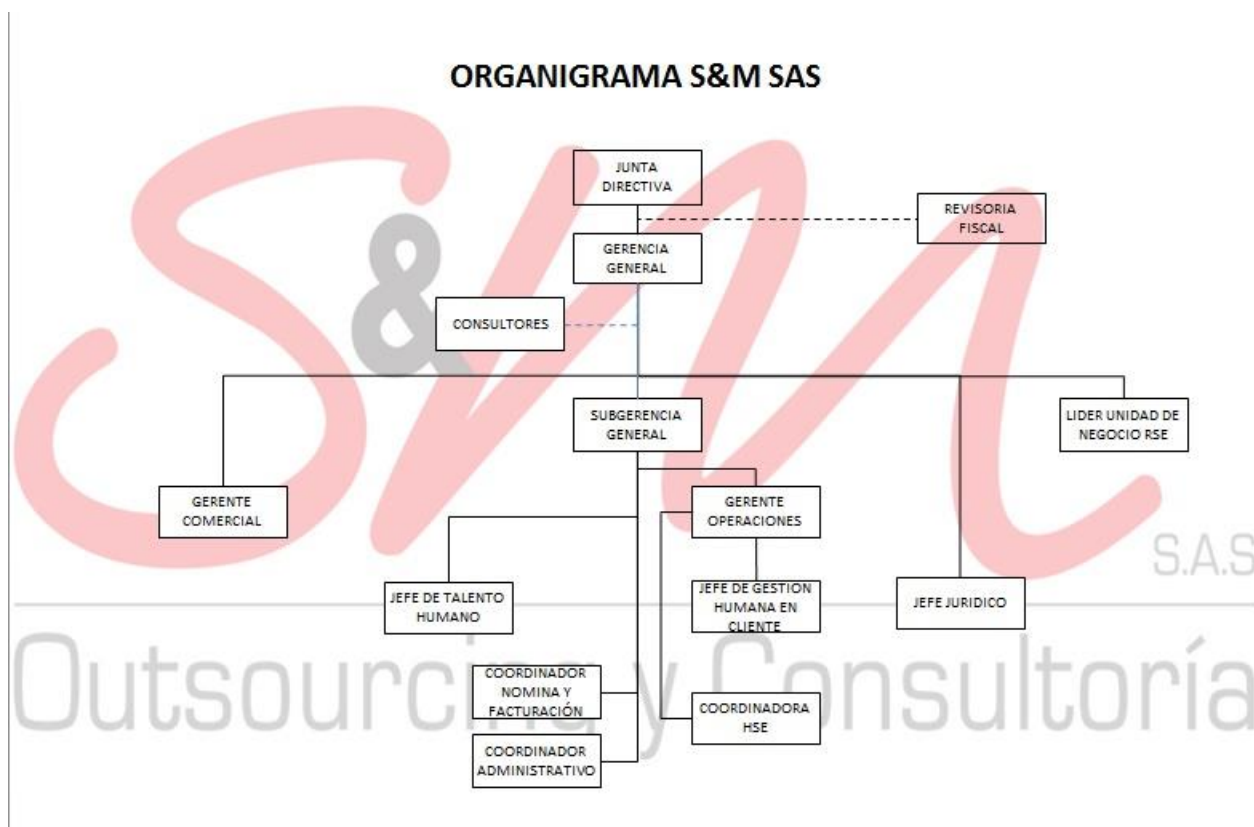
2.5 Cadena de suministros

S&M S.A.S actualmente contamos con 141 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

A nivel de la estructura organizacional se consolida la organización 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.



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 2015 fortalecimos nuestra posición en 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 Bogotá 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 segundo informe de sostenibilidad, el cual cubre el periodo del año 2015 de igual manera se planteó que la periodicidad de este informe de Responsabilidad Social Empresarial sea anual.

2.10 Punto de contacto para cuestiones relativas al informe o su contenido

Serví-Industriales & Mercadeo – S&M S.A.S sede Principal,
Carrera 62 # 12-78 Interior 2 - Bogotá, Colombia
Teléfono: 446 8888 Ext. 182. Fax: 447 3030
Sede alterna, calle 96 # 13 – 31 edificio Solevento oficina 502
Teléfono: 6579444 - 3418475
Email: servicioalcliente@sym.com.co
Contacto: José Mauricio Montaña Ardila
Cargo: Líder RSE
Email: mauricio.montana@grupovaru.com
Teléfono: 6579444-3418475

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

3.1 Nuestro Compromiso con el Pacto Global

Desde el año 2014 formalizamos nuestra adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas, que es una iniciativa internacional desarrollada con el objetivo de movilizar a la comunidad empresarial internacional a adoptar en sus prácticas de negocios, valores y actuaciones 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. A continuación, hacemos un resumen de nuestros compromisos adquiridos en los 10 principios resumidos en las 4 materias fundamentales antes expuestas:

3.2 Derechos Humanos

Tal y como informamos en nuestro primer Informe de Sostenibilidad, en el año 2014 desarrollamos nuestra política de Responsabilidad Social y nuestro Código de Conducta Corporativo donde desarrollamos 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.

En el año 2015 realizamos dos voluntariados corporativos en la Fundación Betsalem y FUNRED, ambas de Bogotá, en las que trabajamos valores vinculados con los derechos humanos como son la diversidad, el trabajo infantil, la tolerancia, el respeto, la integración y la libertad. Esto nos permitió trabajar de manera práctica principalmente con niños la importancia del respeto por los derechos humanos en diferentes ámbitos.

Por otra parte también introducimos en el manual de inducción los aspectos más relevantes de DDHH, y en los procesos de inducción de los empleados tratamos el tema de los derechos humanos para que todos los nuevos integrantes de nuestros equipos de trabajo sean conscientes de la importancia de esta materia.

Adicionalmente formamos un 20% de la Plantilla en Derechos Humanos, a través de una formación explícita en la que exponemos explícitamente que no seremos cómplices de abusos a los mismos, ni de manera directa, ni por beneficio indirecto ni por complicidad silenciada.

Para el 2016 nos planteamos los siguientes objetivos:

- 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.
- Realizar 2 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.
- 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 2015 se implanto un programa intensivo de capacitación y entrenamiento entre el total del personal de la empresa en Outsourcing y Administración.

Realizamos evaluación de desempeño con el total de nuestro personal administrativo, obteniendo un resultado del 85% de cumplimiento de los logros de los objetivos de sus cargos.

Se implementó la política de Bienestar para el personal de planta, centrada en temas de beneficios salariales y emocionales de nuestro personal administrativo.

En el año 2015 también continuamos afianzando los procesos legales como son las reuniones del Comité de Convivencia, reuniones del Copasst, atención de quejas y reclamos y establecimiento de canales de dialogo permanentes a través de las analistas de gestión humana.

Con respecto a todo lo relacionado con la libertad de asociación y dialogo, 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. Adicionalmente 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 en el año 2015 2 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.

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 2016 nos planteamos los siguientes objetivos:

1. Aplicación del Modelo a un 90% del personal administrativo en los niveles básicos e intermedios (nómina, seguridad social, estructura organizacional, descripción de cargos, inducción, entrenamiento y capacitación, bienestar, RSE)
2. Desarrollar 2 jornadas de Voluntariado Corporativo
3. Formar en la Política de RSE y valores de la empresa al 100% de los colaboradores administrativos y un 25% de los de Outsourcing.
4. Continuar con la implementación del modelo de Gestión en RRHH entre todos los procesos de la compañía.
5. Hacer la evaluación de desempeño del 100% del personal administrativo.
6. Intervención en clima organizacional a través de la puesta en marcha de actividades dinámicas y entretenidas que fomenten la motivación y la mejora del clima.

3.4 Medio Ambiente

Como estipula nuestro programa de gestión ambiental, en el año 2015 continuamos adoptando 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.

Dentro de las actividades desarrolladas en el año 2015, se realizó sensibilización sobre la huella hídrica (consumo por persona de agua) y lo que significa esa cantidad de agua en otras poblaciones. También trabajamos en el objetivo de reducir la utilización de papel en nuestros procesos, y para ello realizamos sensibilización con el personal administrativo y adicionalmente se le realizó seguimiento a la utilización de las impresoras de la compañía. Por último debemos resaltar la clasificación de residuos desde el origen generando una sensibilización sobre la importancia de la adecuada disposición de los residuos finales.

Para el 2016 nos planteamos los siguientes objetivos:

1. Desarrollar concursos medio ambientales que incluyan a las familias de los empleados.
2. Desarrollar campañas de mejora gestión ambiental internamente con nuestros empleados.
3. Realizar actividades referentes a la reutilización de materiales reciclados.
4. Recolección de tapas con un fin social.

3.5 Lucha anticorrupción.

En el año 2015 fortalecimos nuestra formación en el Código de Conducta Corporativo a través de la sensibilización del 25% de nuestro personal administrativo. Adicionalmente hicimos formaciones en nuestros clientes en temas de Ética y Lucha contra la corrupción, contando con un gran éxito en asistencia y satisfacción debido principalmente a las novedosas herramientas que aplicamos como videos, role plays, canciones y danza.

Para el 2016 nos hemos planteado los siguientes objetivos:

1. Socializar con el 50% de los empleados el Código de Conducta Corporativo.
2. Incluir en la inducción temas anticorrupción.
3. Habilitar una línea ética para que cualquier empleado pueda denunciar de manera anónima y efectiva.

Capítulo 4. Enfoque en sostenibilidad y RSE

4.1 Identificación de la Materialidad

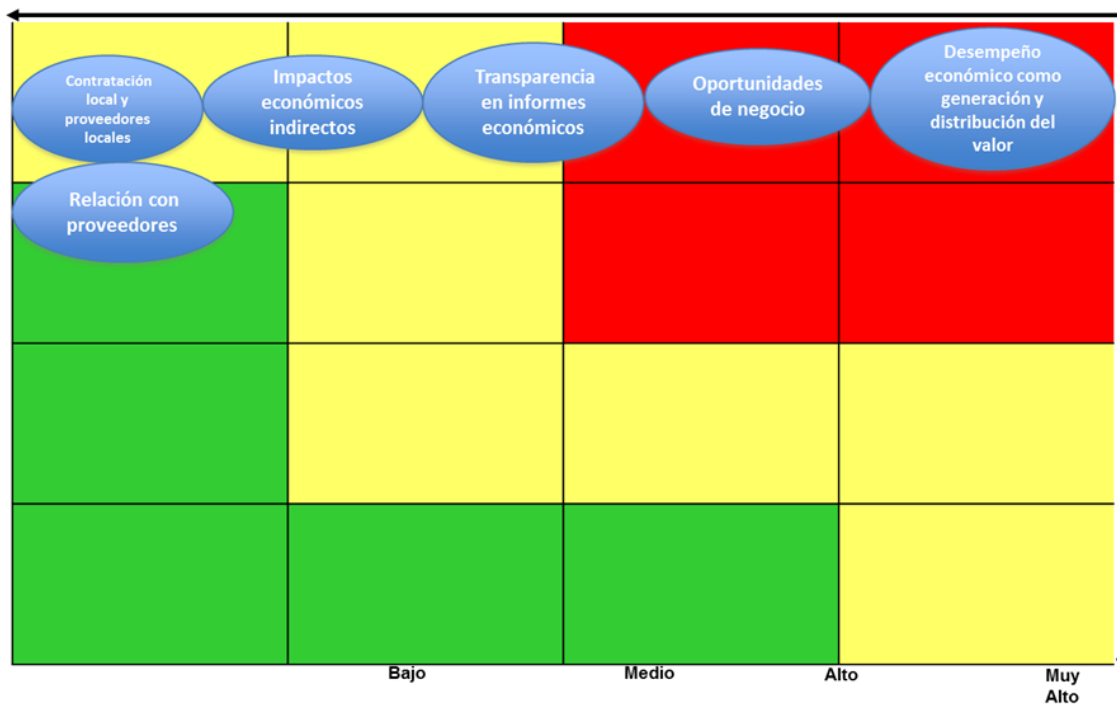
Dentro del proceso de elaboración de nuestro Informe de Sostenibilidad, en el año 2014 identificamos los asuntos materiales o relevantes para la compañía y sus grupos de interés con el objetivo de informar sobre los asuntos más relevantes.

Para el año 2015 mantuvimos este análisis de la materialidad dado que no tuvimos ningún cambio significativo en nuestro negocio. Por lo tanto presentamos las mismas tablas del año anterior que están basadas en los siguientes asuntos relacionados con la sostenibilidad:

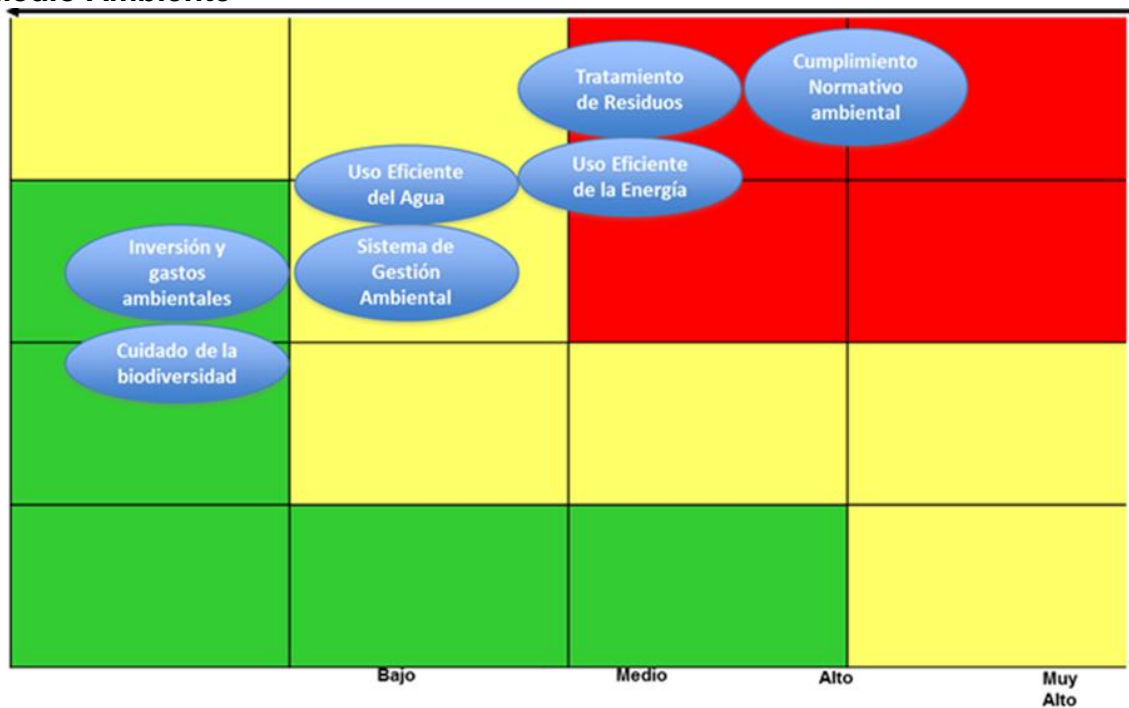
- Desempeño económico (Generación y distribución de valor, oportunidad de negocio).
- Medio ambiente (Cumplimiento normativo ambiental, tratamiento de residuos, uso eficiente de la energía).
- Prácticas laborales (Beneficios sociales, capacitación y desarrollo profesional)
- Derechos humanos (No discriminación,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

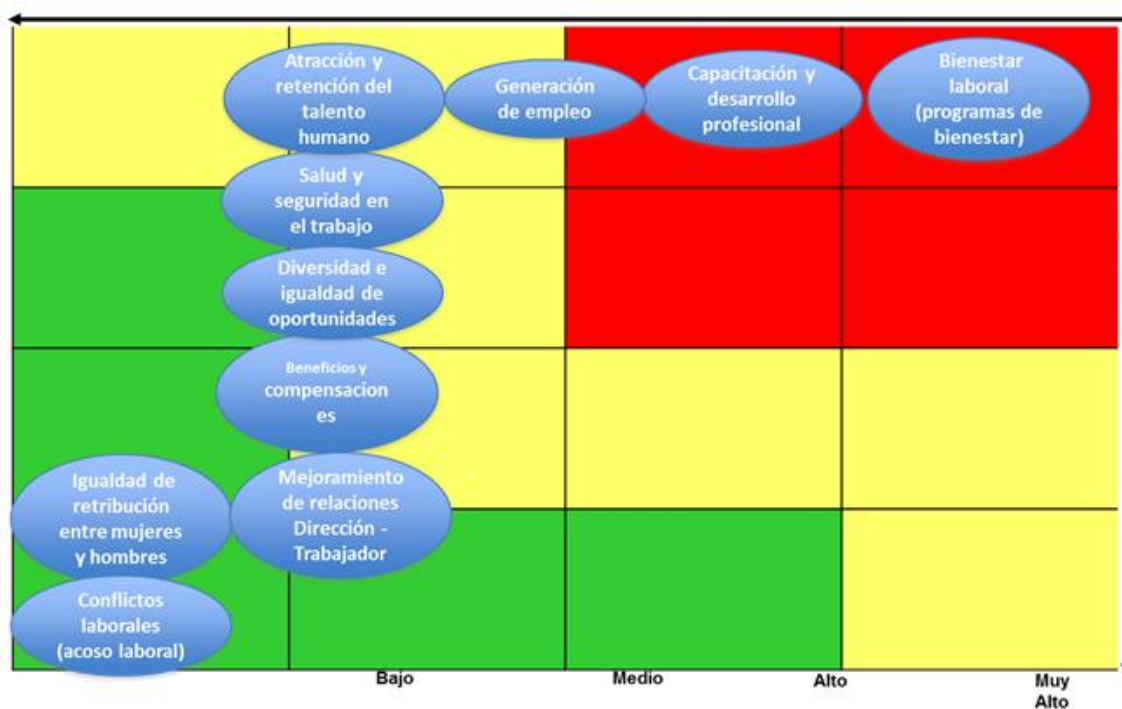
Económico



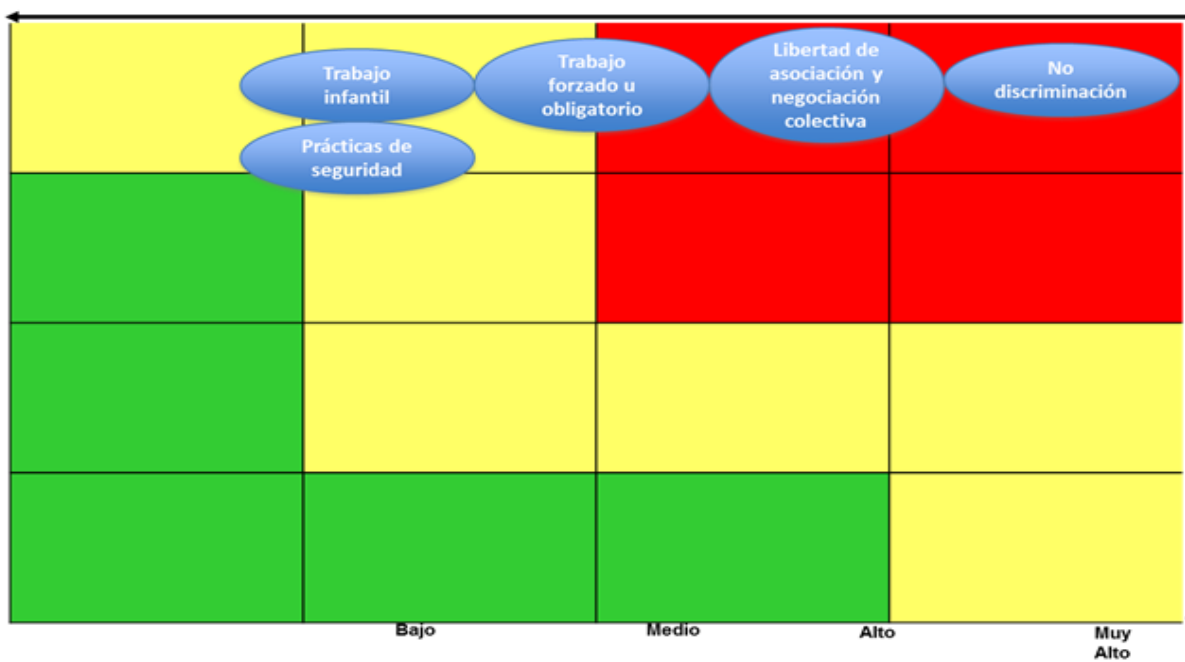
Medio Ambiente



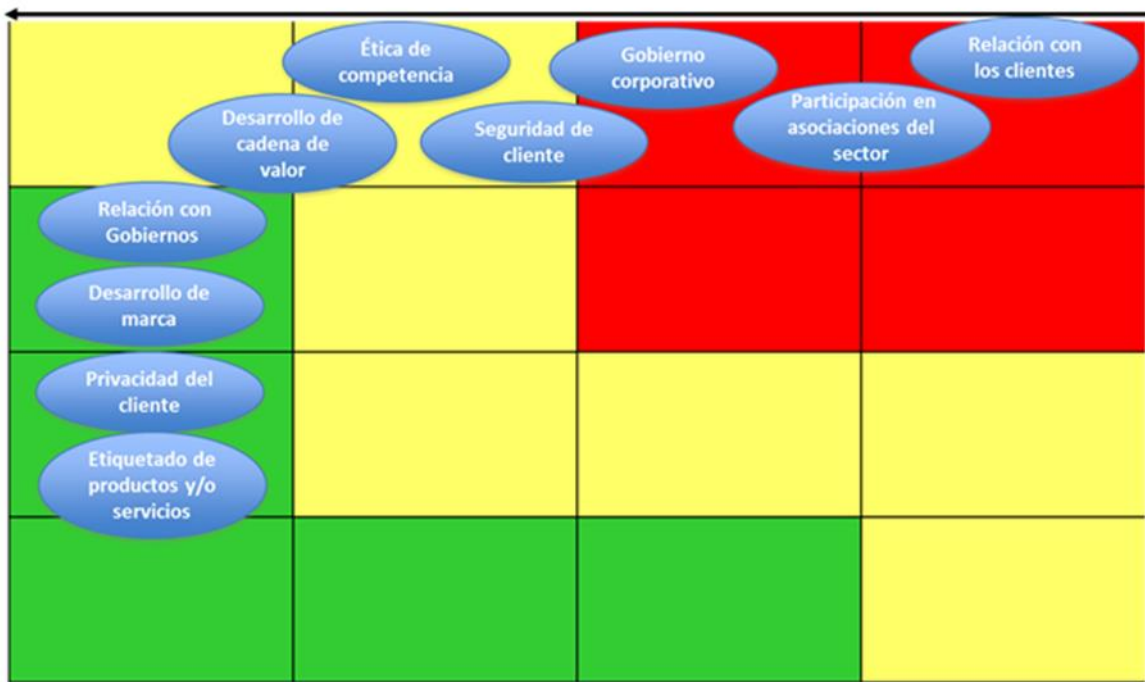
Prácticas laborales



Derechos Humanos



Negocio

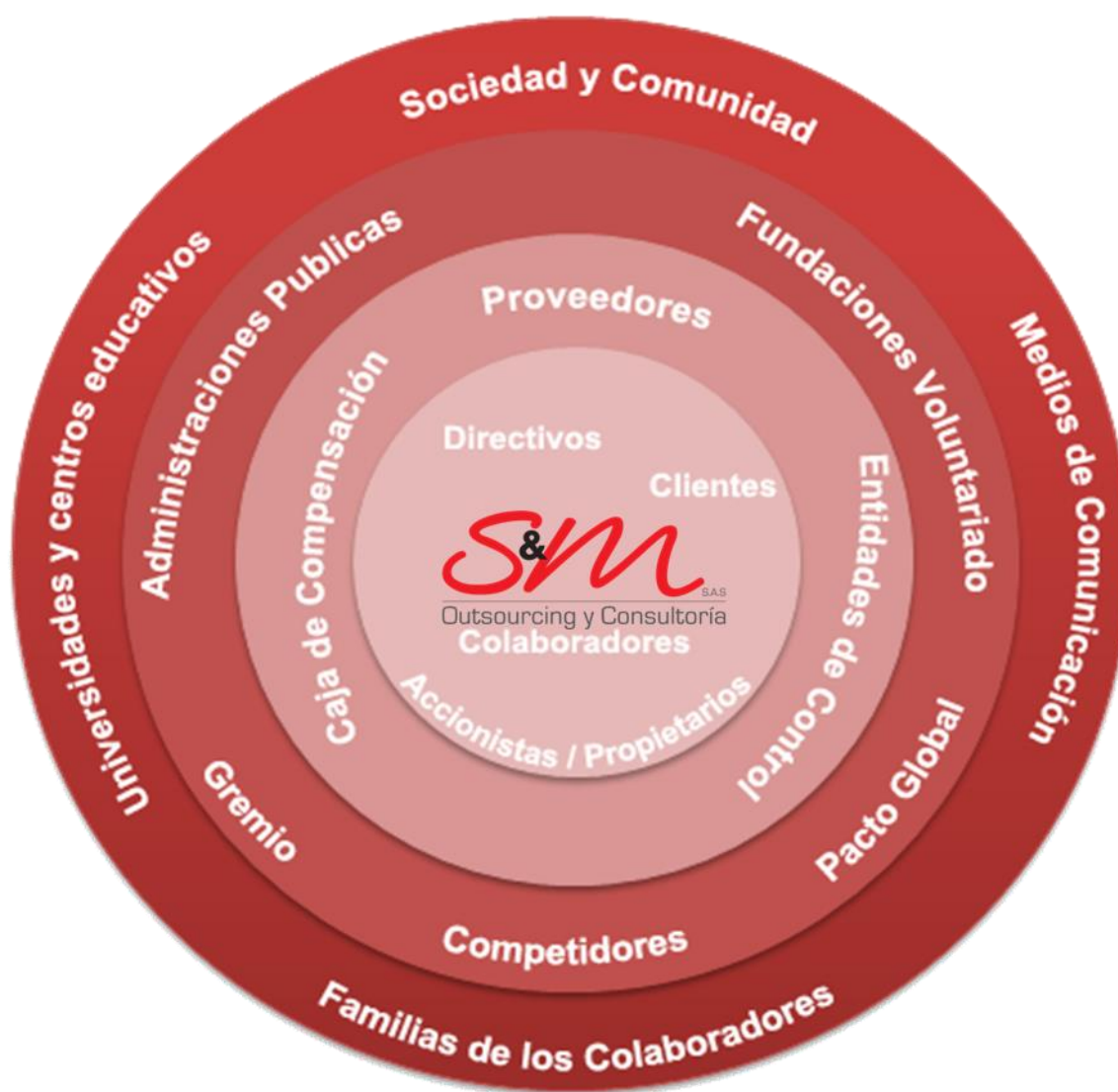


4.2 Grupo de Interés

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:



4.3 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. Practicas 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 GI.

La creación de comités dentro de nuestra organización permite tener un mayor acercamiento con el interés de nuestros GI, 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

En el año 2014 desarrollamos 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.



RESPETO: 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

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

Capítulo 6. Nuestros índices: económicos, ambientales y sociales

6.1 Nuestro Valor Económico

Estado financiero

La compañía cierra un año 2015 altamente satisfactorio en el cumplimiento del presupuesto de ventas, logrando ventas en un 33,44% por encima de lo reportado para el año 2014, Gracias al ingreso de nuevos cliente y la consolidación de los antiguos, S&M S.A.S logro superar su base de ventas del año 2014 y aumentar los números en el porcentaje mencionado.

El total de ventas de la compañía fueron:

AÑOS	2014	2015
VENTAS	\$ 22.426.869.555	\$ 29.926.617.844
CRECIMIENTO	25%	33,44%
PUBLICO	\$ 17.250.109.321	\$ 22.444.963.383
PRIVADO	\$ 5.176.760.234	\$ 7.481.654.461

Como grandes logros del 2015 tuvimos la inversión en sistemas de información contable y de nómina, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la optimización en los tiempos de ejecución de las tareas y así evitar sobrecostos e ineficiencias.

Continuamos apostando por contar con las mejores prácticas en gestión de nuestros procesos de tercerización de procesos. Somos conscientes que nuestro valor agregado potenciado dentro del mercado es el know how de los integrantes del equipo de consultoría de la compañía, lo que posiciona a la empresa como una compañía que terceriza procesos centrados en la excelencia en la gestión de su talento humano.

6.2 Nuestro Compromiso con el Medio Ambiente

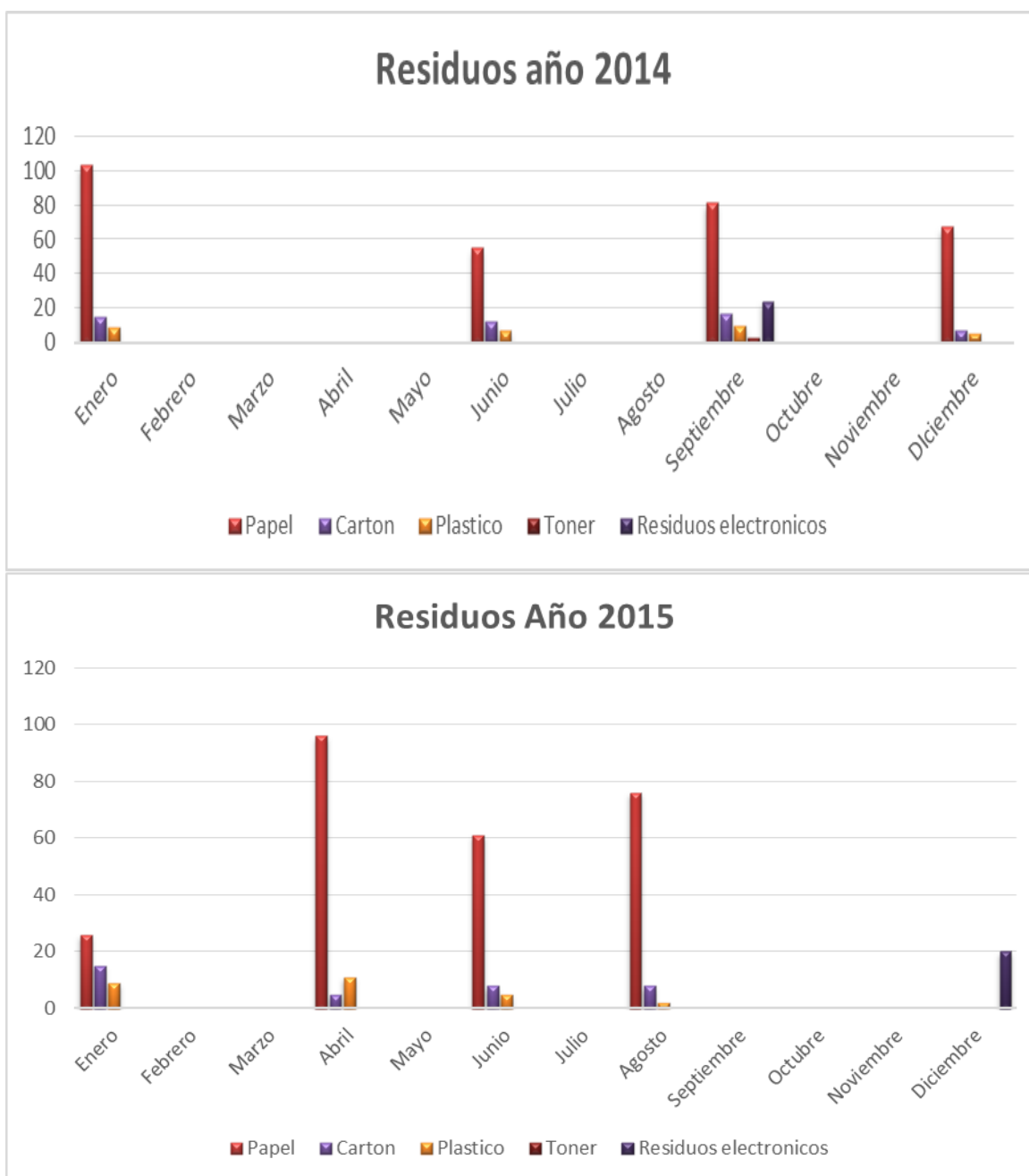
6.2.1 Residuos

De acuerdo al comparativo general del año 2014 y 2015, se puede evidenciar una disminución en la generación de residuos.

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

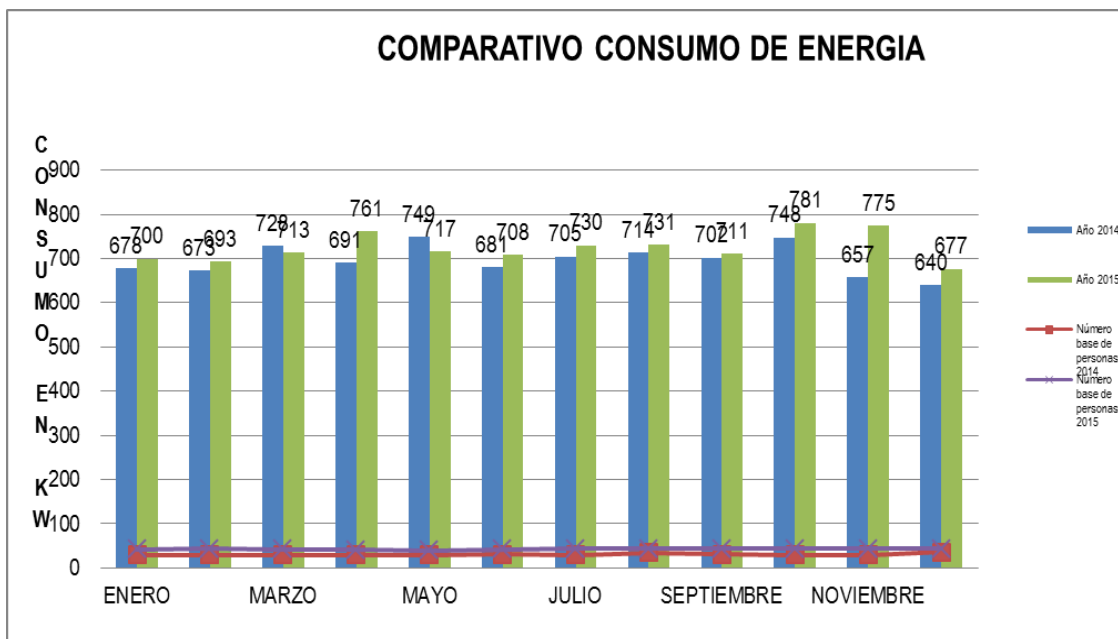
realizado convenios con las empresas Fibras nacionales SAS, Ekoplanet SAS y PCSHEK Tecnología y servicios, quienes realizan la recolección y disposición final de los residuos como: papel, cartón, plástico y residuos peligrosos, entre otros. De su disposición se generan los respectivos certificados ambientales.

Residuos de peso.



6.2.2 Nuestro con el consumo de energía

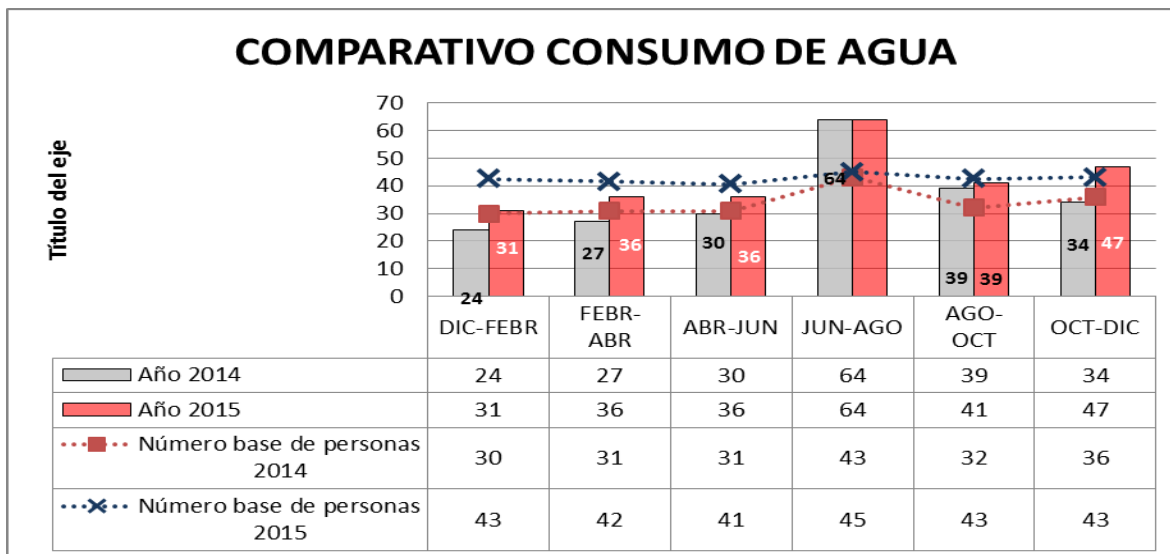
Energía por kw



Realizando la comparación de los consumos de energía correspondientes a los años 2014 y 2015, se identifica que el recurso tuvo una superioridad en el año actual, teniendo en cuenta que el número de personas aumento, sin embargo, el programa de Gestión Ambiental para el año 2015, realizara actividades que permitan disminuir el consumo de energía en un 0.8 kw/persona, por medio de sensibilizaciones, donde se explique a los trabajadores la importancia de ahorro de energía eléctrica teniendo en cuenta que es un elemento fundamental para el aprovechamiento de los recursos energéticos; y que ahorrar energía equivale a disminuir el consumo de combustibles en la generación de electricidad evitando también la emisión de gases contaminantes hacia la atmosfera.

6.2.3 Agua

Agua por m3



De acuerdo al incremento del consumo del recurso hídrico correspondiente al comparativo de los años 2014 – 2015 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.

6.3 Nuestras personas y la Sociedad

6.3.1 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 psicometrías 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.

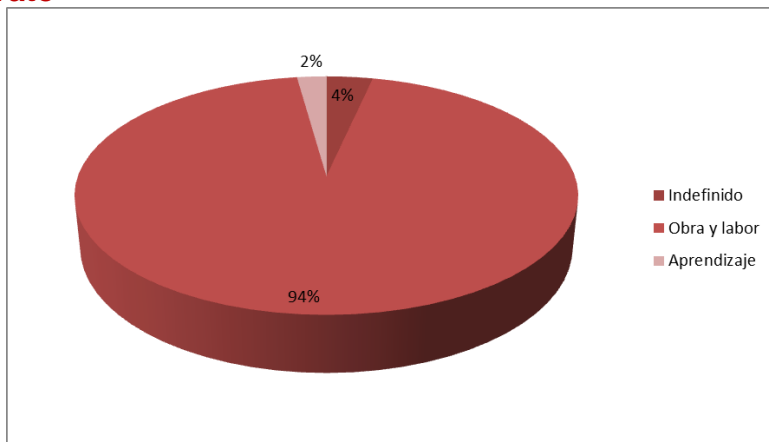
La organización respeta la norma constitucional que exige para el trabajo condiciones dignas y justas (art. 25 C.N.), así como los principios mínimos fundamentales señalados por el artículo 53 de la CN y los consignados en el Código Sustantivo del Trabajo. Posteriormente La organización no tiene organización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

6.3.2 Situación de la plantilla por procedencia, género y edad

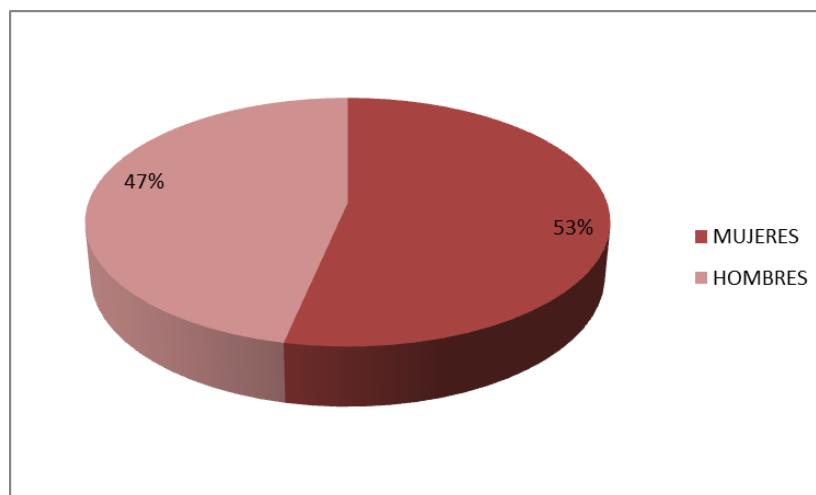
Durante el periodo del año 2015 al cierre de año contamos con 864 colaboradores, de los cuales 461 son mujeres y 403 son Hombres con vinculación de contrato indefinido, obra y labor y aprendizaje, el promedio de las edades de estos trabajadores es de los 20 los 45 años, posteriormente la compañía abre 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 1200 colaboradores que mensualmente representa un promedio de 90 a 100 retiros de trabajadores, Los motivos de esta rotación se debe, terminación de la obra y labor contratada y renunciaciones voluntarias

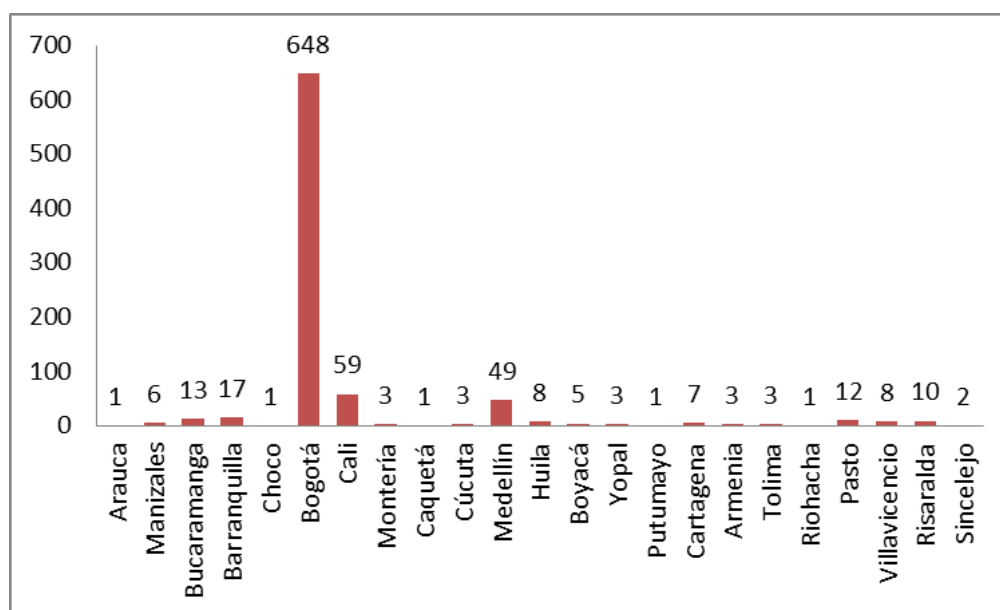
Tipo de contrato



Genero



Personal en territorio Colombiano



6.3.3 Beneficios

Los planes y programas de bienestar social son procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así mismo deben permitir elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la entidad en la cual labora y en general aumentar el nivel de productividad del servicio que presta.

El Bienestar de la persona consiste en un equilibrio espiritual, físico, mental y de relaciones positivas con su entorno ecológico, social y laboral, por lo tanto, la política de Bienestar debe responder a la satisfacción de las necesidades del funcionario dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de los cambios organizacionales, políticos, culturales y haciendo partícipes a los funcionarios en la implementación de los planes, programas y proyectos, de tal manera que se combinen los fines de desarrollo de la Entidad. En razón a lo anterior, la Gerencia General con el fin de mejorar las actividades de integración entre las áreas, optimizar el rendimiento e integrar Vida – Trabajo, establece políticas tendientes al reconocimiento e incentivo para el equipo humano de S&M.

Uno de los objetivos es propiciar condiciones para el mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios de S&M SAS, generando espacios de conocimiento, esparcimiento e integración, lo cual se identifique con un clima organizacional que manifieste en sus servidores, motivación y calidez humana en la prestación de los servicios al interior de la Entidad y se refleje en el cumplimiento de la Misión Institucional, aumentando los niveles de satisfacción en la prestación de los servicios a sus clientes.

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.

Tienen derecho a estos beneficios No salariales quienes presten servicio continuo en S&M, esto es, sin tener en cuenta los periodos de suspensión del contrato de trabajo de conformidad con la ley, y se establece para promover el disfrute de tiempo con su familia sin perjudicar el normal funcionamiento de S&M y sin entorpecer el cumplimiento de sus obligaciones.

Condolencias

Se deben enviar la tarjeta de acompañamiento en el momento que fallezca un familiar del primer grado de consanguinidad del trabajador al retorno de su licencia por luto, se deberá entregar impresa la tarjeta de acompañamiento en duelo. Se le informa al trabajador que el siguiente voluntariado de S&M se recordara el nombre de su familiar. Cuando se notifique la fecha de los voluntariados se deberá reportar al área de RSE los nombres de las personas fallecidas y así mismo invitar al trabajador para que asista al voluntariado. Se

tendrá acompañamiento por parte del jefe inmediato hasta el primer grado de consanguinidad.

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 2015 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.

Actividades lúdicas – capacitaciones

- Eventos lúdicos – capacitación: La Empresa define que se llevarán a cabo un (1) evento al año, en el cual puedan participar todos los colaboradores.
- Concursos: la empresa define que se realizara como mínimo un evento al año; entre estos están: Mundialito, Concurso de fotografía de temas relacionados con la empresa, Mejor Idea para la Empresa.

Actividades de prevención en salud:

Se realizaran como mínimo 6 eventos en el año donde se contemple que la salud es lo primero en los trabajadores

CONVENIOS CORPORATIVOS

La Empresa ha establecido convenios con entidades que les permiten acceder a los colaboradores a beneficios con condiciones preferenciales y con descuentos por nomina cuando se requiera.

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

Convenios en recursos financieros

Se brindaran las posibilidades para que los colaboradores puedan obtener la facilidad de estar afiliados a un fondo en el cual podrá acceder a varias oportunidades de servicio. Este convenio tiene tarifas especiales corporativas, el cual le permite acceder a educación, créditos, ahorros, kit escolares, planes de medicina prepagada, viajes y turismo. Servicios que serán descontados a través de la nómina.

- **Fondos de empleados y cooperativas:** (FINCOMERCIO / FINANCIAR/ COOMEBEF).

- **Entidades financieras:** Bancolombia. Los colaboradores pueden acceder a créditos que serán descontados por nómina.

Convenios en salud

- **DENTISALUD:** Brigadas en salud oral en las instalaciones donde laboran nuestros colaboradores, o valoraciones sin costo para los colaboradores y sus familias con descuentos hasta del 50% y facilidades de financiación.
- **OPTILASER:** Valoraciones sin costo para los colaboradores y sus familias y descuentos hasta del 25% en lentes y subsidios hasta de \$400.000 en tratamientos de corrección laser.
- **EMERMEDICA/FINCOMERCIO:** brigadas de salud en las instalaciones donde laboran nuestros colaboradores. Comprende riesgo cardiovascular, charlas de alcoholismo, audiometría, espirometria, nutrición, salud y belleza, charlas de primeros auxilios.
- **Convenio de educación**
- **FINCOMERCIO (AUXILIO EDUCATIVO):** Extensivo a los colaboradores y sus hijos que se encuentren cursando educación básica o media previo cumplimiento de los requisitos establecidos.

Convenios para vivienda

- **CONVENIOS CREDITO PARA VIVIENDA: (COLSUBSIDIO),** Conscientes de la gran necesidad y las diferentes barreras a las que se enfrentan nuestros trabajadores en la búsqueda de vivienda, ha venido desarrollando junto con sus proveedores un paquete integral para facilitarles la adquisición de casa propia con el fin de mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

Convenios en recreación y cultura:

- **PROGRAMAS DE RECREACIÓN Y CULTURA. (COLSUBSIDIO)** Día Piscilago: Ingreso al parque recreativo Piscilago con precios y descuentos especiales, Vacaciones recreo deportivas club bella vista Tarde familiar en las instalaciones del CUBO: los empleados y sus familias podrán disfrutar de servicios como: Bolos, canchas múltiples, piscina y mucho más. Paquetes especiales con tarifas preferenciales, Acceso con descuentos especiales a los hoteles de la caja de compensación Colsubsidio: (Peñalisa, Bosques de Athan, El Alcaraván, Colonial y Lanceros en Girardot, Llanos y Paipa), Programación de eventos culturales durante todo el año.
- **PROGRAMAS DE RECREACIÓN. (FINCOMERCIO):** Por medio del fondo de empleados Fincomercio y alianzas con diferentes empresas de entretenimiento, podemos brindar tarifas preferenciales en actividades

recreativas con precios especiales en: Salitre Mágico- Divercity- Cine 3d Maloca - Parque Mundo Aventura- Escuela de fútbol churta.

- **CAJA DE COMPENSACION** La caja de compensación, ofrece a los colaboradores programas educativos, líneas de crédito automático, además de todos los beneficios que ofrece a nivel en recreación, turismo, vivienda, talleres, teatro y actividades lúdicas para el trabajador y su familia.

RECUERDOS DE ALGUNAS ACTIVIDADES





6.3.4 Seguridad e Higiene laboral

Maternidad

En lo comprendido en el año 2015, se presentaron 3 casos por licencia de maternidad y 6 casos de 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	57	Bogotá, Zipaquirá, Cali, Pasto, Medellín, Bucaramanga, Puerto Salgar, Montería	Mujeres=22 Hombres=35
ENFERMEDADES PROFESIONALES	0		0
AUSENTISMO	777	Bogotá, Facatativá, Mosquera, Soacha, Bucaramanga, Manizales, Abejorral, Palmira, Viterbo, Yopal, Yumbo, Barranquilla, Pereira, Zipaquirá, Cúcuta, San Juan de Pasto, Bucaramanga, Puerto Salgar, la Virginia, Tunja, Villavicencio, Zarzal, Santiago de Cali, El colegio	Mujeres=493 Hombres=242
VICTIMAS MORTALES	0		0
DIAS PERDIDOS	3017		

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.

6.3.5 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.

CAPACITACIONES Y ACTIVIDADES	NUMERO DE EMPLEADOS FORMADOS	NUMERO DE CURSOS	DURACION DE CAPACITACION
SERVICIO AL CLIENTE	154	14	4 HORAS
PROCESO EN VENTAS	19	1	4 HORAS
VALORES CORPORATIVOS S&M	24	2	4 HORAS
REDACCION Y ORTOGRAFIA	115	9	8 HORAS
MANEJO GENERAL DE TRAUMA	5	1	2 HORAS
BRIGADA DE EMERGENCIA	9	3	2 HORAS
BRIGADA TRAUMA CRANEO ENCEFALICO	7	1	2 HORAS
BRIGADA DE EMERGENCIA PRIMEROS	6	1	2 HORAS
PRIMEROS AUXILIOS Y RCP	7	1	2 HORAS
PROGRAMA SEGURIDAD VIAL	35	9	2 HORAS
CAPACITACION E INSTRUCCIÓN EN CAMPO	8	2	2 HORAS
JORNADA DE SALUD VISUAL	35	4	2 HORAS
APLICACIÓN BATERIA PSICOSOCIAL	91	4	2 HORAS
PROGRAMA SOL	19	2	2 HORAS
INDUCCION REGLAS DE HSE	18	1	2 HORAS
ALCOHOLISMO, DROGADICCION Y ENFERMEDADES DE TS	7	1	2 HORAS
PREVENCION DE LESIONES DE ESPALDA	12	1	2 HORAS
INDUCCION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	3	1	2 HORAS
MANEJO DE RESIDUOS	6	1	2 HORAS
PREVENCION DE LUMBAGO	6	1	2 HORAS
MANEJO DE ESTRÉS	6	1	1 HORA
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS NORMALES	6	1	1 HORA
RIESGO PUBLICO	4	1	2 HORAS
HIGIENE POSTURAL	56	1	2 HORAS
GENERALIDADES SST	41	2	2 HORAS
INDUCCION SALUD OCUPACIONAL	88	3	2 HORAS
INDUCCION Y REINDUCCION AL PERSONAL	32	4	2 HORAS
HERIDAS HEMORRAGIAS Y FRACTURAS	8	1	2 HORAS
BRIGADA PLAN DE EVACUACION	12	1	2 HORAS
PAUSAS ACTIVAS	1173	67	1 HORA
GIMNASIA LABORAL	136	15	1 HORA
ERGOSPA	122	4	1 HORA
RUMBA TERAPIA	9	1	1 HORA
JORNADA DE EJERCICIOS	11	1	1 HORA
FORMACION LIDERES PAUSAS ACTIVAS	48	6	1 HORA

6.4 Transparencia de la organización

6.4.1 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 cláusula donde se determina que le es prohibido tanto al contratante como al contratista ofrecer, pedir o dar dádivas 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.

6.4.2 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 parafiscal si es del caso.

6.5 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.

6.5.1 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 acarrearán 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:**

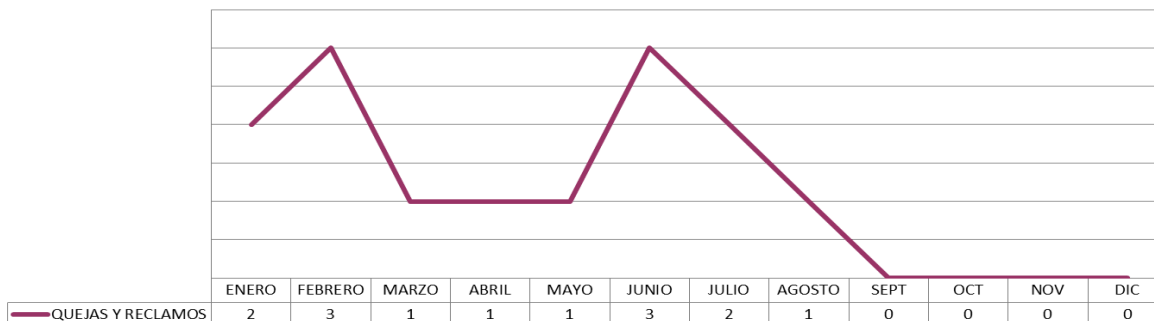
La compañía dentro de su Proceso de calidad cuenta con un canal de pqr's cual se estableció bajo un procedimiento de comunicación claro y efectivo que permita estructurar una relación perdurable y positiva con nuestros clientes, para lograr su fidelización con nuestra Empresa y los Servicios ofrecidos.

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.

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 2015.

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 2015:



Se evidencia que el comportamiento de recepción de PQRS en el 2015 desde el área de Mercadeo, tuvo un promedio de 1.17 por mes, llegando a un total de 14 en el año.

Pqrs por área (comercial)

PQR'S POR ÁREA - COMERCIAL						
	Q	R	P	S	TOTALES	
ENERO					0	0%
FEBRERO		1			1	33%
MARZO					0	0%
ABRIL					0	0%
MAYO					0	0%
JUNIO				2	2	67%
JULIO					0	0%
AGOSTO					0	0%
SEPTIEMBRE					0	0%
OCTUBRE					0	0%
NOVIEMBRE					0	0%
DICIEMBRE					0	0%
TOTALES					3	100%

PROMEDIO MES	0,25
--------------	------

Pqrs por área (operativa)

PQR'S POR ÁREA - COMERCIAL						
	Q	R	P	S	TOTALES	
ENERO					0	0%
FEBRERO		1			1	33%
MARZO					0	0%
ABRIL					0	0%
MAYO					0	0%
JUNIO				2	2	67%
JULIO					0	0%
AGOSTO					0	0%
SEPTIEMBRE					0	0%
OCTUBRE					0	0%
NOVIEMBRE					0	0%
DICIEMBRE					0	0%
TOTALES					3	100%

PROMEDIO MES	0,25
--------------	------

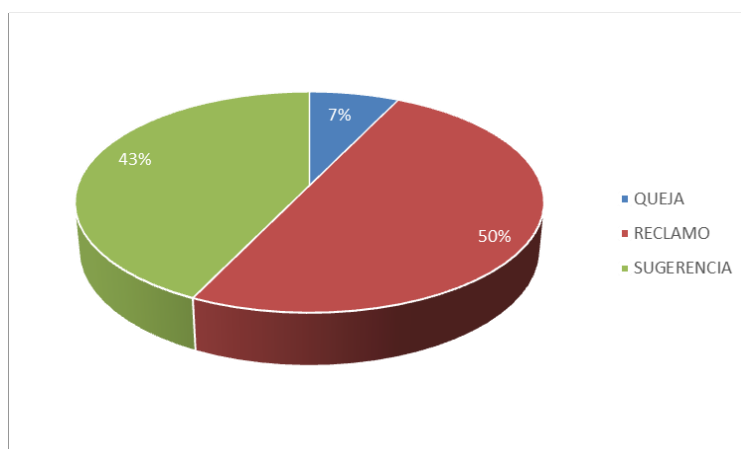
Pqrs por área (selección)

PQR'S POR ÁREA - SELECCIÓN						
	Q	R	P	S	TOTALES	
ENERO		1			1	13%
FEBRERO		1			1	13%
MARZO					0	0%
ABRIL				1	1	13%
MAYO					0	0%
JUNIO					0	0%
JULIO					0	0%
AGOSTO					0	0%
SEPTIEMBRE					0	0%
OCTUBRE					0	0%
NOVIEMBRE					0	0%
DICIEMBRE					0	0%
TOTALES					3	38%

PROMEDIOMES	0,25
-------------	------

Participación por tipo de pqr's

TIPO PQR'S	Total
QUEJA	1
RECLAMO	7
SUGERENCIA	6
Total general	14



Durante el periodo del año 2015 se generaron 14 PQR'S de las cuales el 50% correspondieron a reclamos, sin embargo es importante resaltar que uno de los porcentajes más altos corresponde a sugerencias.

Comparación 2014 vs 2015

	Q 2014	Q 2015	R 2014	R 2015	P 2014	P 2015	S 2014	S 2015	TOTALES 2014	TOTAL 2015
ENERO	1	0	2	1	0	0	0	0	40	14
FEBRERO	0	0	0	4	0	0	0	0		
MARZO	0	0	0	1	0	0	0	0		
ABRIL	1	0	0	0	1	0	0	1		
MAYO	1	0	0	0	1	0	0	1		
JUNIO	2	0	1	0	1	0	1	1		
JULIO	0	1	0	1	0	0	0	2		
AGOSTO	2	0	1	0	0	0	0	1		
SEPTIEMBRE	1	0	3	0	0	0	0	0		
OCTUBRE	0	0	2	0	0	0	0	0		
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0		
DICIEMBRE	1	0	1	0	0	0	1	0		
TOTAL	9	1	10	7	3	0	2	6		
PORCENTAJE (PQRS VS TOTAL)	64%	7%	71%	50%	21%	0%	14%	43%		
DIFERENCIA PORCENTUAL	89%		30%		100%		-200%		65%	

Comparación 2014 vs 2015 área operativa

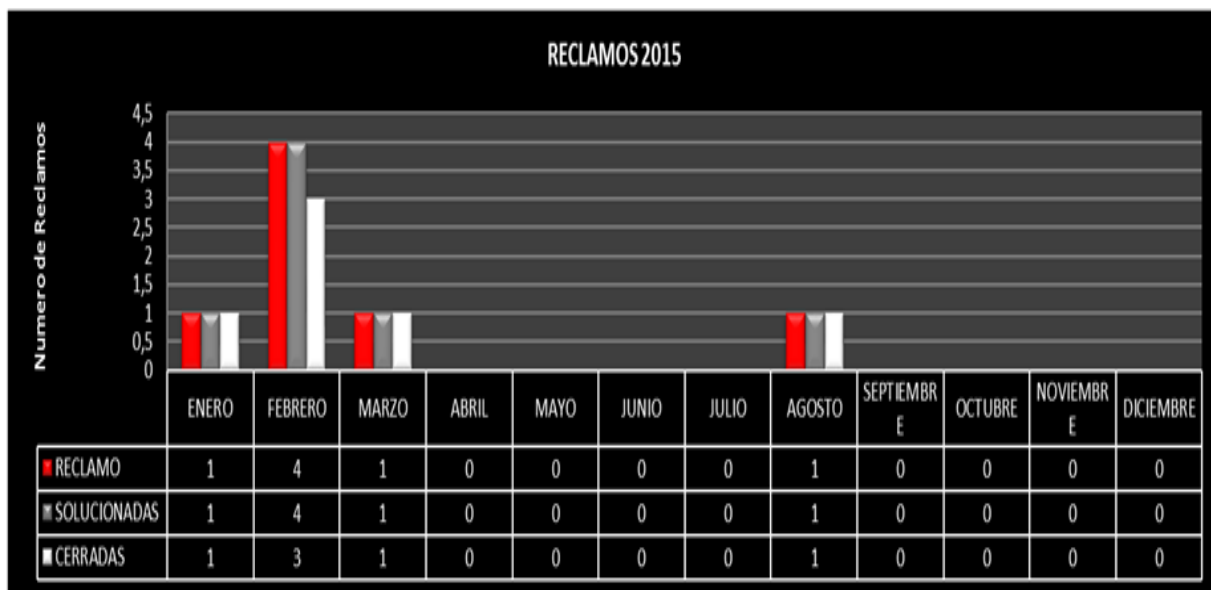
PQRS POR ÁREA - OPERATIVA									
	Q 2014	Q 2015	R 2014	R 2015	P 2014	P 2015	S 2014	S 2015	
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0	
FEBRERO	0	0	0	2	0	0	0	0	
MARZO	0	0	0	1	0	0	0	0	
ABRIL	1	0	0	0	1	0	0	0	
MAYO	1	0	0	0	0	0	0	1	
JUNIO	2		1	0	0	0	0	0	
JULIO	0	1	0	1	0	0	0	1	
AGOSTO	1	0	1	0	0	0	0	1	
SEPTIEMBRE	1	0	2	0	0	0	0	0	
OCTUBRE	0	0	2	0	0	0	0	0	
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTALES	6	1	6	4	1	0	0	3	

Comparación 2014 vs 2015 área comercial

PQR'S POR ÁREA - COMERCIAL								
	Q 2014	Q 2015	R 2014	R 2015	P 2014	P 2015	S 2014	S 2015
ENERO	1	0	2	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0		0	0	0	0
MARZO	0	0	0	1	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	1	0	0	0
MAYO	1	0	0	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	1	0	0	2
JULIO	0	0	0	0	0	0	0	0
AGOSTO	2	0	1	0	1	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	2	0	0	0	0	0
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
DICIEMBRE	1	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	5	0	5	1	3	0	0	2

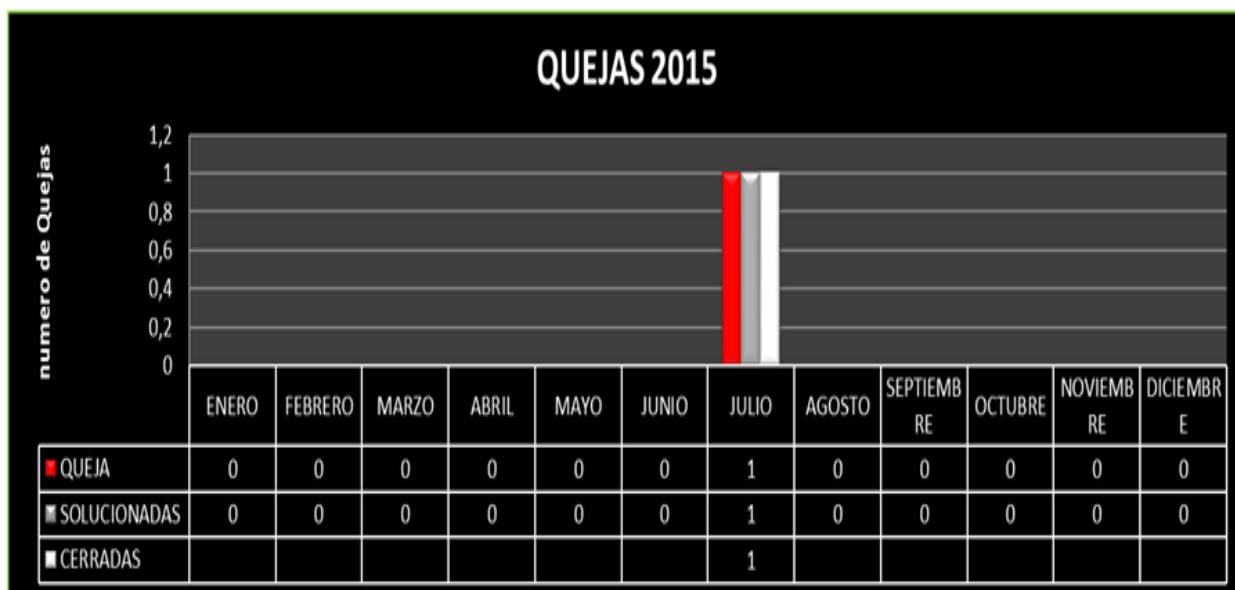
Indicador reclamos 2015

INDICADOR DE GESTION													
INDICADOR: RECLAMOS DE CLIENTE EXTERNO 2015 DEPARTAMENTO: COMERCIAL FECHA: 2015													
ITEM	DESCRIPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1	RECLAMO	1	4	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
2	SOLUCIONADAS	1	4	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
3	CERRADAS	1	3	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
1	PRESENTADAS	6			0			1			0		
2	SOLUCIONADAS	6			0			1			0		
	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD	100%			0%			100%			0%		



Indicador quejas 2015

INDICADOR DE GESTION													
INDICADOR: QUEJAS CLIENTE EXTERNO		DEPARTAMENTO: COMERCIAL		FECHA: 2015									
ITEM	DESCRIPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1	QUEJA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
2	SOLUCIONADAS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
3	CERRADAS							1					
1	PRESENTADAS	0			0			1			0		
2	SOLUCIONADAS	0			0			1			0		
	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD	0%			0%			100%			0%		



El sistema de quejas y reclamos de nuestra Empresa debe afianzarse más con los clientes y lograr un soporte de respuesta inmediata a cualquier solicitud.

Establecer un plan de trabajo para fortalecer los conocimientos y obligaciones de cada líder de área tiene con base en el proceso de pqr's

Se evidencia que la Empresa mejoró su nivel de percepción de servicio con los clientes, en comparación con al año 2015, ya que se disminuyó un 30% de los reclamos presentados por parte de los clientes en comparación al año anterior.

Se evidencia que el área operativa nuevamente representa el mayor porcentaje de reclamos por parte de los clientes, sin embargo se evidencia una disminución

Se evidencia que de acuerdo con las PQR'S presentadas por los clientes evidentemente se ha mejorado en un 65 %.

6.5.2 Satisfacción al cliente

El objetivo es conocer el nivel de satisfacción de los clientes en el I, II, III trimestre del 2015, respecto a los servicios ofrecidos por cada una de las Áreas involucradas en el proceso, logrando así la oportunidad de implementar mejoras reflejadas en el cumplimiento de sus expectativas.

Lo que se desea evidenciar son los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a la muestra de clientes definida por S&M, en los siguientes aspectos:

CANTIDAD DE PREGUNTAS	TOTAL
TESORERÍA Y FACTURACIÓN	4
ADMINISTRATIVO	2
SERVICIOS ESPECIALES DE SELECCIÓN	4
COMERCIAL	4
OUTSORCING	11
SALUD OCUPACIONAL	3
SELECCIÓN	11
GESTIÓN HUMANA	10
TOTAL PREGUNTAS	49

VALORES DE CALIFICACIÓN:

1 – Malo, 2 - Aceptable, 3 - Bueno, 4 - Excelente

INFORMACIÓN GENERAL

Para el cierre del tercer trimestre del año 2015, se realizaron dieciocho (18) encuestas a clientes ubicados en la ciudad de Bogotá.

Clientes encuestados

VENTAS Y MARCAS
OCCIDENTAL DE COLOMBIA
CEMENTOS ARGOS
CARVAJAL
SED
MINISTERIO DE MINAS
PREVISORA
CISA
INVERSIONES MAVAZE
OPTILASER
LINDE
BIO
SONY
ASERASEO
ETB GRUPO 1
ETB GRUPO 3
MAIL BOXES
APIROS

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Nivel de percepción general

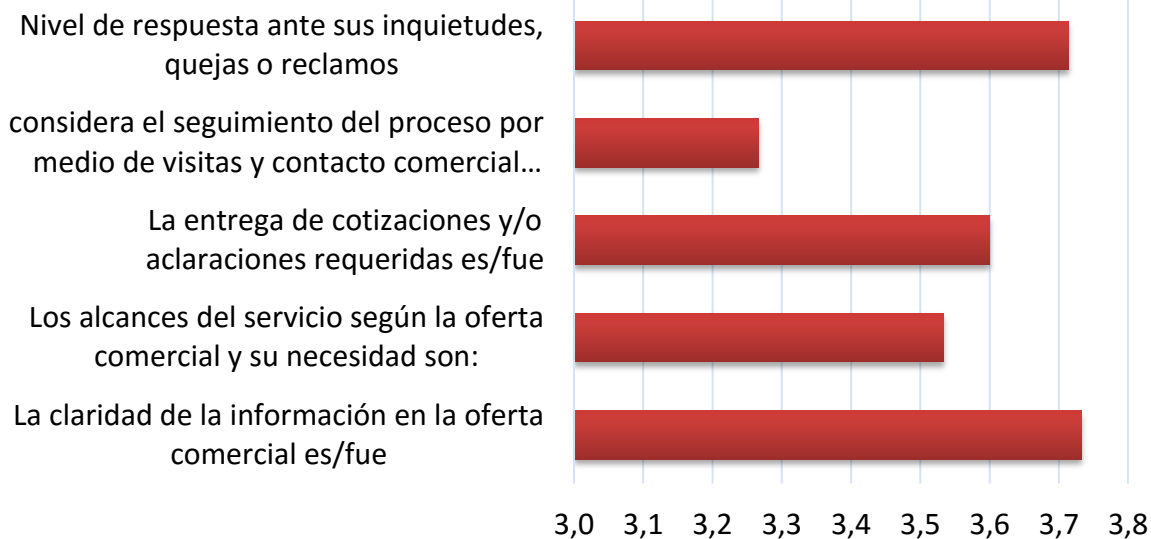
RANGO	ESCALA	ACCIÓN
3,5 a 4	ALTA	FIDELIZACION
2,5 a 3,4	MEDIA	PREVENTIVAS
0 A 2,4	BAJA	CORRECTIVAS

RESULTADOS GENERALES	
COMERCIAL	3,6
OUTSOURCING	3,3
SALUD OCUPACIONAL	3,5
TESORERIA Y FACTURACIÓN	3,9
ADMINISTRATIVO	3,7
SELECCIÓN (OTROS SERVICIO)	3,3
GESTIÓN HUMANA (OTROS SERVICIOS)	4,0

Se evidencia con base en las 18 encuestas realizadas durante el periodo 2015 un nivel bueno de percepción por los clientes, ya que su nivel de satisfacción referente al servicio fue de un 91%.

NIVEL DE PERCEPCIÓN

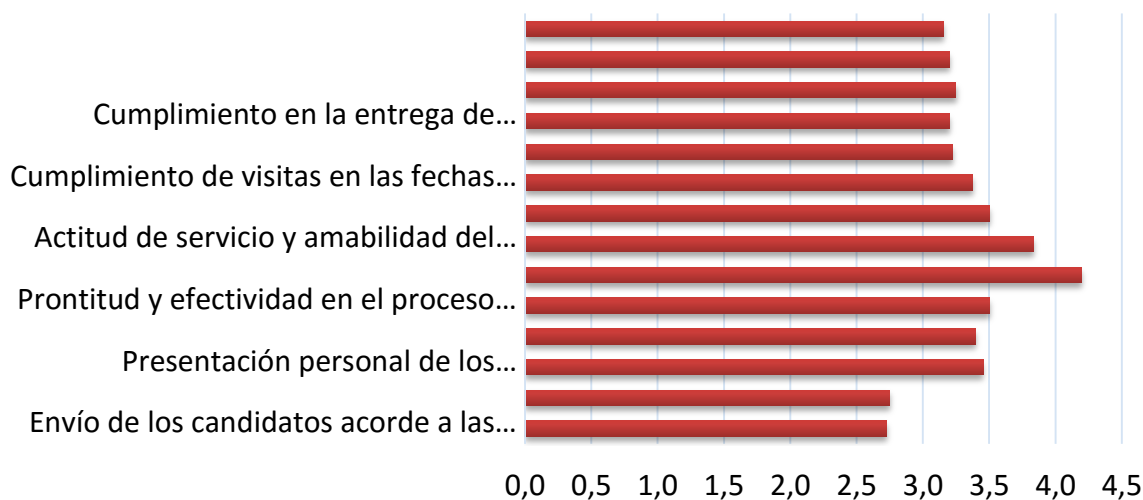
Comercial



La calificación promedio para el área es de **3,6** para ubicándose en una escala **ALTO**.

- Se recomienda establecer un plan de trabajo de visitas para revisar el alcance actual del servicio con base en las necesidades reales de los clientes (dado que pueden variar durante el tiempo de relación comercial).
- Privado : revisión de oferta comercial y contrato
- Publico: Apoyo para definir el alcance de la licitación (pre-pliegos – borradores)

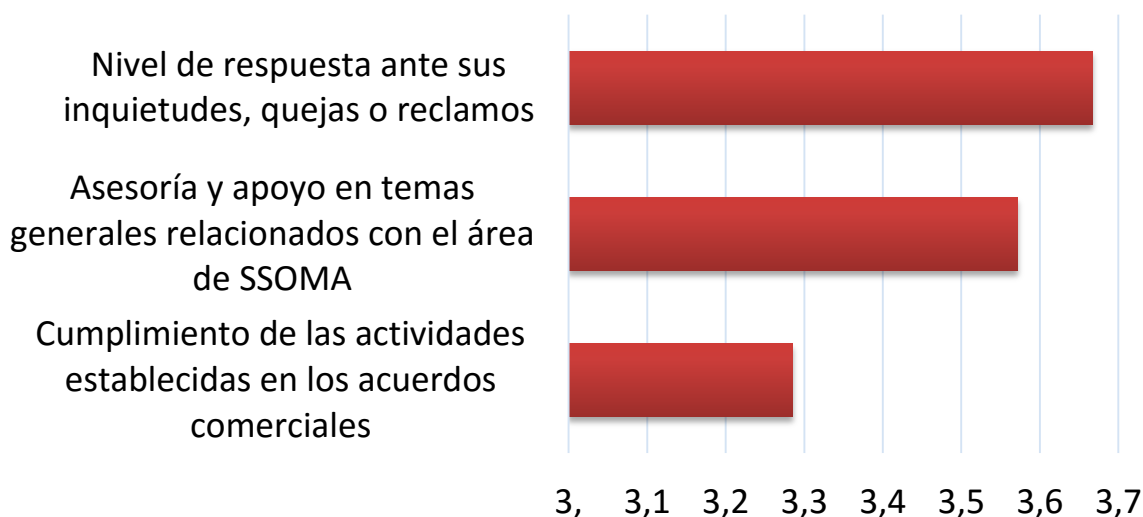
Outsourcing



La calificación promedio para el área es de **3,3** colocándose en una escala **MEDIA**.

- Se recomienda a la dirección operativa revisar constantemente el proceso evitando probables causas que generen una no conformidad.
- El servicio de Outsourcing ha sido calificado de manera positiva por los clientes, sin embargo se recomienda hacer un mayor seguimiento (a los más bajos) y de esta manera mejorar la precepción positiva del servicio

Salud ocupacional



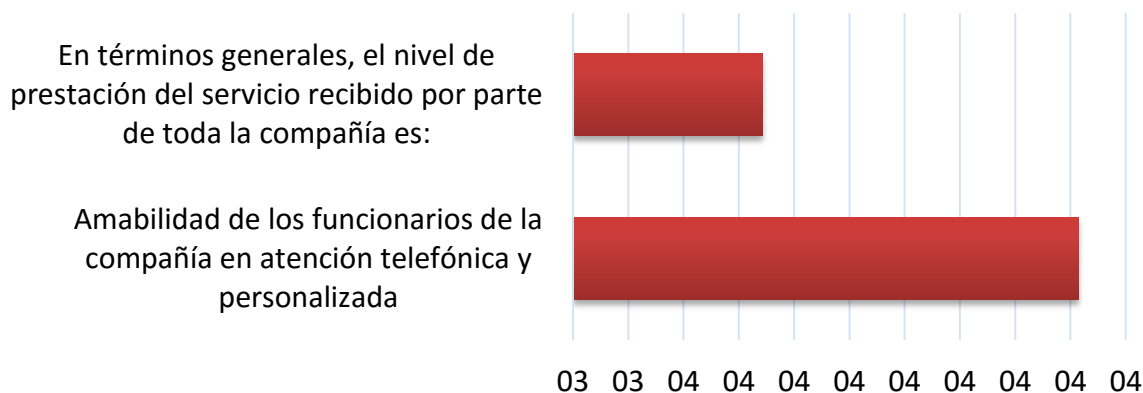
La calificación promedio para el área es de **3,5** colocándose en una escala **MEDIA**.

- La percepción en términos generales es positiva para el proceso de salud ocupacional, sin embargo se recomienda reforzar la comunicación con aquellos clientes que no perciben el servicio pero de igual manera se está prestando.

Tesorería y facturación

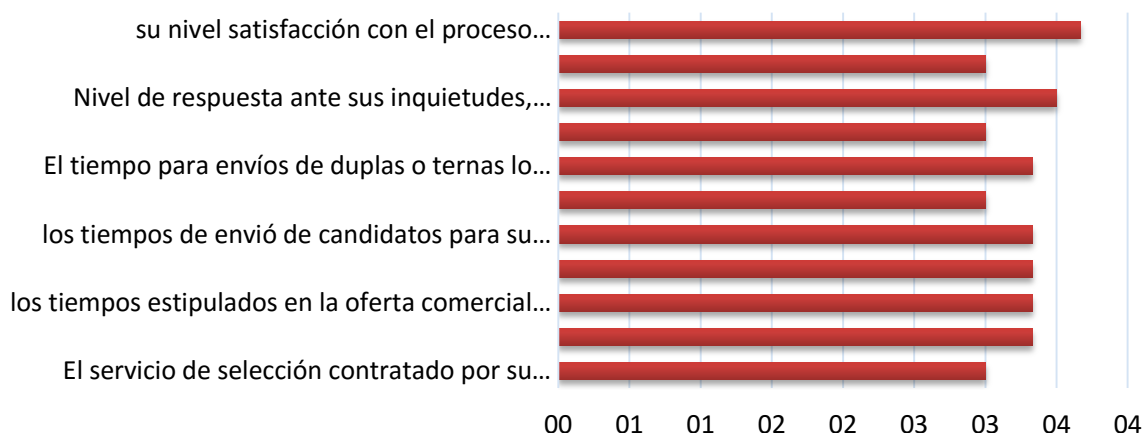
La calificación promedio para el área es de **3.9** colocándose en una escala **ALTO**.

Administrativo



La calificación promedio para el área es de **3.7** ubicándose en una escala **ALTO**.

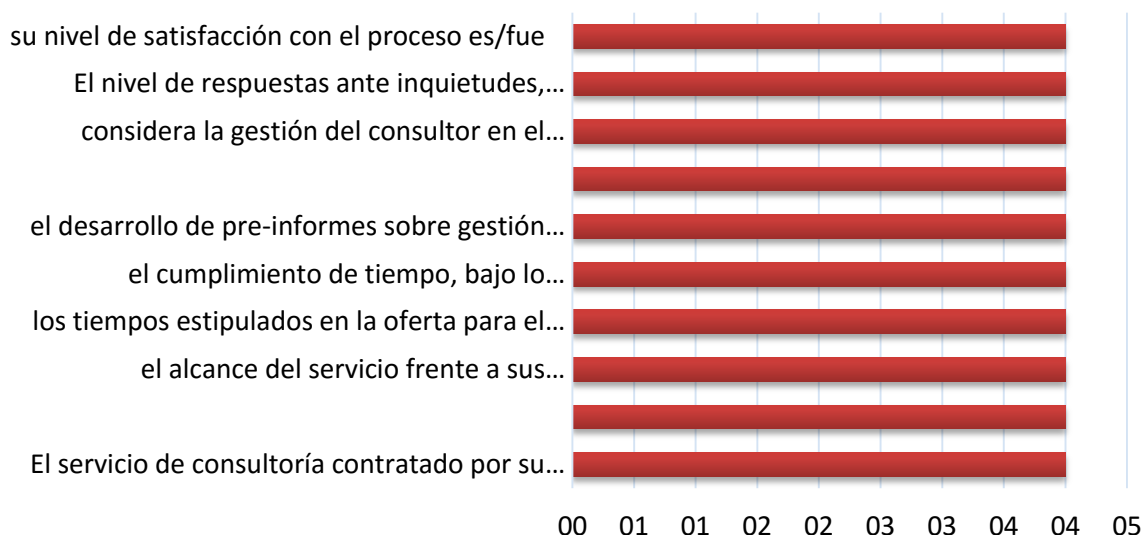
Servicios especiales de selección



La calificación promedio para el área es de **3,3** colocándose en una escala **MEDIA**.

- se recomienda buscar prácticas más eficientes que permitan delimitar de manera correcta el perfil del candidato y de esta manera evitar percepciones negativas de nuestro servicio o ajustes no establecidos en el requerimiento.

Servicios especiales de gestión humana



La calificación promedio para el área es de **4** colocándose en una escala **ALTA**.

Este resultado no permite un análisis de la situación real de percepción del servicio, por ser una sola encuesta.

- ✓ En general la compañía frente a la prestación de su servicio obtuvo un nivel de calificación alto, posicionándose con un 91% de satisfacción
- ✓ Se evidencia que los procesos que tuvieron las calificaciones más bajas fueron la unidad de Outsourcing y selección, sin embargo se encuentran en un nivel medio dentro de la escala de percepción.
- ✓ Para lograr mejorar nuestro nivel de satisfacción se recomienda tener una mayor asertividad en la comunicación con nuestros clientes, de esta manera evitaremos que se generaren inconformidades en la prestación de servicio.

6.5.3 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.