



SUPERVISORES ASOCIADOS DE OCCIDENTE

**CUARTO INFORME
PACTO MUNDIAL DE LA
ONU 2019**



Ing. Carlos Guillermo Camiade Alvarado



Capacitación



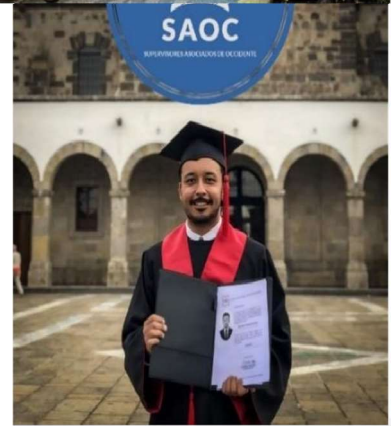
SUPERVISORES ASOCIADOS DE OCCIDENTE



Ing. Civil Karime Hernandez



SUPERVISORES ASOCIADOS DE OCCIDENTE



Mtra. Alejandra Guzmán Guzmán



INDICE

CARTA GENERAL	3
INFORMACION GENERAL	4
INTRODUCCIÓN	6
FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL	7
Misión	7
Visión	7
Nuestros valores	7
UBICACIÓN DE LA EMPRESA.....	8
ACCIONES GENERALES	9
Pacto Mundial de la ONU	9
Entrega de Despensas	10
Seguro Social	10
DERECHOS HUMANOS	13
Derechos Humanos	13
Política de Seguridad	14
Buzón de Quejas y Sugerencias	17
Encuesta de Derechos Humanos.....	19
Estudios Médicos a Trabajadores.....	20
ESTÁNDARES LABORALES.....	22
Reglamento Interno	22
Manual de Procedimiento.....	22
Firma	24
Política de Equidad e Igualdad de Género.....	25
Clima Laboral.....	26
Apoyo para preparación académica a colaboradores de SAOC	27
Salud Nutricional.....	27
MEDIO AMBIENTE.....	29
Política Medio Ambiente.....	29
Campaña Cuidado del Medio Ambiente	30
Separación de Desechos	30
Consumo Fantasma.....	31
Recolector de Pilas	35
ANTICORRUPCIÓN	37
Política Anticorrupción.....	37
Difusión de Progreso	38

CARTA GENERAL



Guadalajara, Jalisco a 02 de octubre de 2019.

Con la presentación de nuestro cuarto informe de progreso, Supervisores Asociados de Occidente, S.A. de C.V. (SAOC), quiere expresar su compromiso con el seguimiento de los diez principios del Pacto Mundial de la ONU y dejar constancia de su responsabilidad social.

El 11 de agosto del año 2015, SAOC se adhiere al compromiso con el Pacto Mundial de la ONU y, a partir de ahí, unes esfuerzos por mostrar la constancia y transparencia con la que se ha trabajado durante estos cuatro años en alinear todas sus acciones a este compromiso social.

Sabemos que la responsabilidad social es una tarea que requiere de esfuerzo y dedicación de quienes trabajamos en la organización que se ha reflejado en nuestro actuar estos cuatro años, así mismo somos conscientes de la importancia al seguimiento en la ejecución de distintas y nuevas formas de trabajo.

Actualmente, es un gran reto el hacer cambios en la cultura en la que vivimos, sin embargo, es una gran oportunidad de mejorar las condiciones en las que nos desarrollamos como sociedad, siendo conscientes que, con el paso del tiempo, los frutos que cosechemos serán más beneficiosos para nuestra sociedad.

Nuestro principal objetivo con la adhesión a estos principios ha sido el mismo desde un inicio: contribuir cada vez más al cambio en materia de Derechos Humanos, Condiciones Laborales, Medio ambiente y Lucha contra la Corrupción, mismos que establece la Red del Pacto Mundial, por lo que nuestro compromiso es continuar avanzando en dichos temas para ser cada día mejor como persona y empresa.

ATENTAMENTE



Ing. Carlos Guillermo Camiade Alvarado
Director General

INFORMACION GENERAL

Nombre de la entidad: Supervisores Asociados de Occidente S.A. de C.V.

Dirección: Calle Pavo N° 135 Interior. 101, Colonia Centro, Guadalajara Jalisco

Teléfono: +52 (33) 3613 6676

Dirección web: www.saoc.mx

Fecha de adhesión: 11 de agosto de 2015

Número de colaboradores: 14

Sector: Construcción

Grupos de interés:

INTERNOS: Socios, Clientes, Proveedores.

EXTERNOS: Asociaciones, Gobierno, Instituciones Financieras, Capacitadores, Privados.

Responsable: Ing. Carlos Guillermo Camiade Alvarado

Contacto:

Ing. Carlos Guillermo Camiade Alvarado
Director General
cg.camiade@saoc.mx

Para la recopilación de información y elaboración de este informe participaron la Mtra. Alejandra Guzmán Guzmán, Lic. German Pinto Aceves, Ing. Karime Hernández Franco, Ing. Ramón Rodríguez González, Ing. Ramón González Hernández, Ing. Samuel Nepote Orozco, Ing. Juan Carlos Romo Pérez, Ing. Guillermo Gutiérrez Ocampo, Ing. Benjamín Cárdenas Ortega, Arq. Iván López Bernal, Arq. Daniel Hernández Uribe, Jesús Carlos Miguel Guzmán Solano, Ana Cecilia Madrigal Bautista con la revisión y autorización del Ing. Carlos Guillermo Camiade Alvarado, Director General de la organización, a quienes se les agradece su colaboración para la compilación de la información necesaria.

INTRODUCCIÓN

Supervisores Asociados de Occidente, S.A. de C.V. es una empresa fundada en febrero de 2015, dedicada al ramo de la Construcción, con el objetivo de dar soluciones de Gerencia de Proyectos, Supervisión de Obra y Asesoría Técnica, combinando la amplia experiencia que tienen sus socios y colaboradores.

Tras adherirse a la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción (CMIC), se integra el día 11 de agosto del 2015 al Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas y establece el compromiso de promover la responsabilidad social dentro del ámbito en el que se desarrolla, con el objetivo de contribuir a los 10 principios establecidos en relación a cuatro aspectos sociales:

- Derechos Humanos
- Estándares Laborales
- Medio Ambiente
- Anticorrupción.



DERECHOS
HUMANOS



ESTÁNDARES
LABORALES



MEDIO
AMBIENTE



ANTICORRUPCIÓN

FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

Misión

Dar respuesta a los requerimientos de gerencia de proyecto y supervisión de manera oportuna, eficiente, ofreciendo servicios de calidad, en apego a las normativas aplicables, comprometida con el cuidado y la protección del medio ambiente, así como la seguridad y salud laboral, impulsando la responsabilidad social empresarial en beneficio de nuestros clientes y colaboradores

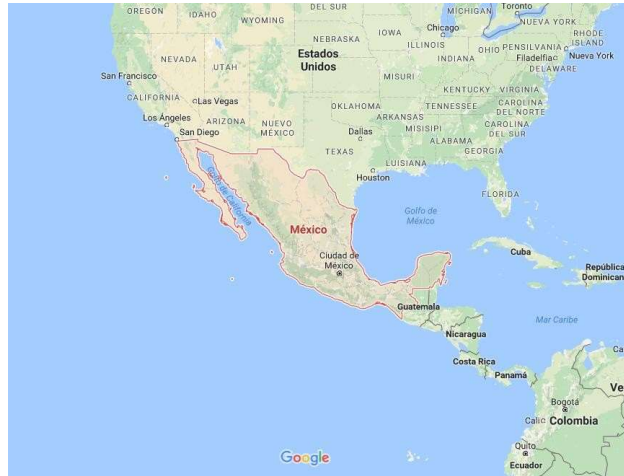
Visión

En el 2020 ser una empresa reconocida a nivel nacional, capaz de resolver necesidades de gerencia de proyecto y supervisión, destacada por su honradez, ofrecer servicios que satisfacen las expectativas de nuestros clientes, basándonos en altos estándares de calidad, seguridad, protección al medio ambiente, comprometidos con la Responsabilidad Social Empresarial y los valores de nuestro capital humano, así como maximizando el rendimiento financiero de los accionistas

Nuestros valores

<i>Compromiso</i>	Para nosotros significa ética, profesionalismo y disposición de servicio.
<i>Honestidad</i>	Es decir, la verdad, ser razonable, justo y honrado.
<i>Respeto</i>	Mostrar aprecio por el valor de alguien o de algo.
<i>Responsabilidad</i>	Un deber u obligación de realizar satisfactoriamente o completar una tarea.
<i>Trabajo en equipo</i>	Es el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte, pero todos con un objetivo común.
<i>Liderazgo</i>	Ser promotor de valores y principios con los colaboradores
<i>Comunicación</i>	Seguir las reglas de comunicación y mantener el Intercambio de información veraz
<i>Responsabilidad Social</i>	Protección de la salud de los empleados, cumplimiento de normas aplicables a nuestro ámbito, cuidado y protección del medio ambiente, el respeto por los Derechos Humanos y la lucha contra la corrupción.
<i>Confidencialidad</i>	Manejo de información de conformidad a los niveles de acceso y divulgación establecidos.
<i>Bien Común</i>	Decisiones y acciones dirigidas a la satisfacción de necesidades e intereses de la sociedad involucrada con la organización
<i>Medio Ambiente</i>	Conservación, mantenimiento y protección del entorno en cada actividad y proyectos futuros que puedan afectar al medio ambiente

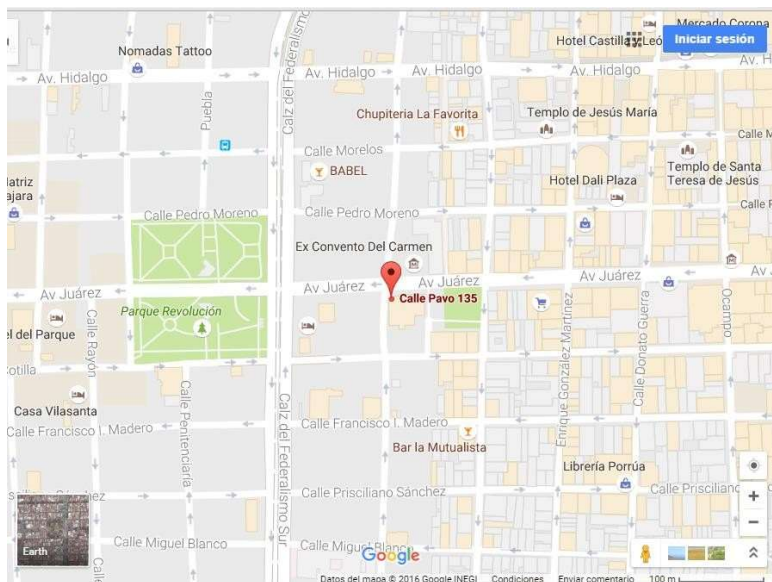
UBICACIÓN DE LA EMPRESA



Tomado de Google Maps

[https://www.google.com.mx/maps/place/M%C3%A9xico/@23.1038228,-](https://www.google.com.mx/maps/place/M%C3%A9xico/@23.1038228,-120.17165,3.96z/data=!4m5!3m4!1s0x84043a3b88685353:0xed64b4be6b099811!8m2!3d23.634501!4d-102.552784)

[120.17165,3.96z/data=!4m5!3m4!1s0x84043a3b88685353:0xed64b4be6b099811!8m2!3d23.634501!4d-102.552784](https://www.google.com.mx/maps/place/M%C3%A9xico/@23.1038228,-120.17165,3.96z/data=!4m5!3m4!1s0x84043a3b88685353:0xed64b4be6b099811!8m2!3d23.634501!4d-102.552784)



Tomado de Google Maps

[https://www.google.com.mx/maps/place/Calle+Pavo+135,+Zona+Centro,+44100+Guadalajara,+Jal./@20.6747985,103.355666,17z/dat](https://www.google.com.mx/maps/place/Calle+Pavo+135,+Zona+Centro,+44100+Guadalajara,+Jal./@20.6747985,103.355666,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8428b1fc9b2174c5:0x64c32db63214c51f!8m2!3d20.6747985!4d-103.3534773)

Dirección:

Calle Pavo #135 Interior 101, Zona Centro

C.P. 44100 Guadalajara, Jal. México

Teléfono: +52 (33) 36 13 66 76

ACCIONES GENERALES

Pacto Mundial de la ONU

Compromiso 2019: SAOC se compromete a dar inducción de los principios del Pacto Mundial a los nuevos colaboradores de la empresa, así como anualmente realizar al menos una campaña Interna de los mismos.

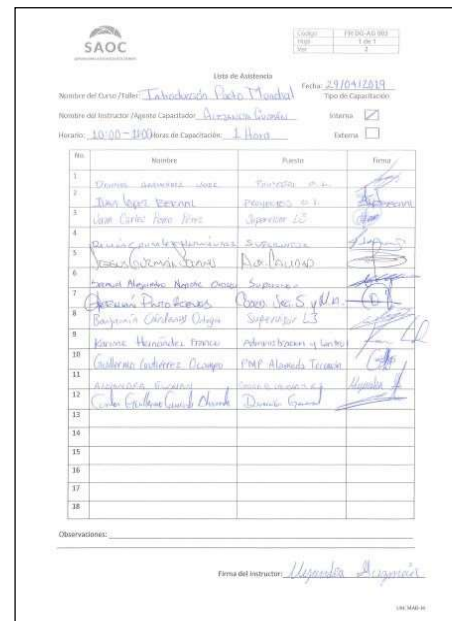
SAOC cumplió con este compromiso satisfactoriamente, se les dio inducción en el presente año, a todos los colaboradores, con la finalidad de que todos estén conscientes del compromiso que la organización tiene al adherirse al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y así ellos también estén comprometidos.



Ilustración 1, Portada de la presentación *Introducción al Pacto Mundial*.



Ilustración 2, Fotografía tomada durante la *Introducción del Pacto Mundial ONU*



Lista de Asistencia

Nombre del Curso/Taller: Introducción Pacto Mundial Fecha: 29/04/2019

Nombre del Instructor/Agente Capacitador: Argemiro Guadalupe Tipo del Capacitador: Interna Externa

Horario: 10:00-11:00 Horas de Capacitación: 1 Hora

No.	Nombre	Puesto	Firma
1	Diana Amoretti Lopez	Procurador a.e.	[Firma]
2	Diana Lopez Vazquez	Procurador a.e.	[Firma]
3	Luis Carlos Perez Perez	Supervisor LS	[Firma]
4	Denisse Guadalupe Hernandez	Supervisor	[Firma]
5	Yolanda Guadalupe Hernandez	Asistente	[Firma]
6	Araceli Mejorado Nolasco	Supervisor	[Firma]
7	Argemiro Guadalupe	Coord. Sec. S y M	[Firma]
8	Bertha Cecilia Ortega	Supervisor LS	[Firma]
9	Karlene Hernandez Franco	Administradora y Asistente	[Firma]
10	Guillermo Andres Olvera	PMF Alameda Toluca	[Firma]
11	Argemiro Guadalupe	Supervisor	[Firma]
12	Carla Gabriela Lumbi Chumb	Director General	[Firma]
13			
14			
15			
16			
17			
18			

Observaciones: _____

Firma del Instructor: Argemiro Guadalupe

19/04/2019

Ilustración 3, Lista de asistencia *Introducción al Pacto Mundial de la ONU*.

Compromiso 2019: SAOC se compromete a seguir otorgando inducción de los Principios del Pacto Mundial a todos los colaboradores de la organización, mínimo 1 vez al año, así se les recordará y a los nuevos se les dará a conocer, sobre la adhesión y compromiso que la empresa tiene. El material actualmente se encuentra en la red interna para que los colaboradores puedan consultarla en cualquier momento.

Entrega de Despensas

1.1 En Enero del 2019 por tercera vez consecutiva SAOC entrego apoyos en especie a personal de la limpieza de la oficina.



Ilustración 4, entrega de vales de despensa.

Compromiso 2018: SAOC se compromete a otorgar este tipo de apoyo al personal que de alguna u otra forma están relacionados con la empresa, independientemente si se encuentran en la plantilla de la organización.

Seguro Social

1.2 La Dirección General de SAOC otorga a la persona encargada del aseo de la oficina el seguro social, y seguro de gastos médicos menores, aunque la Ley Federal del Trabajo

no lo establece como obligatorio, pues no es considerada como empleada doméstica, la Ley estipula cito textualmente:

CAPITULO VIII Trabajadores domésticos

Artículo 332.- No son trabajadores domésticos y en consecuencia quedan sujetos a las disposiciones generales o particulares de esta Ley:

- I. Las personas que presten servicios de aseo, asistencia, atención de clientes y otros semejantes, en hoteles, casas de asistencia, restaurantes, fondas, bares, hospitales, sanatorios, colegios, internados y otros establecimientos análogos; y 61
- II. Los porteros y veladores de los establecimientos señalados en la fracción anterior y los de edificios de departamentos y oficinas.



Ilustración 5, Póliza de Seguro de Gastos Médicos Menores

Compromiso 2018: SAOC se compromete a proveer el Seguro Social a la persona encargada del aseo, mientras colabore en la empresa.



DERECHOS
HUMANOS

PRINCIPIO 1 Y 2

“Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos”

“No ser cómplices de abusos de los derechos humanos”

DERECHOS HUMANOS

ACCIONES

Derechos Humanos

Compromiso 2018: SAOC se compromete a impartir constantemente inducciones a los colaboradores sobre la Declaración Universal de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas, así como anualmente realizar al menos una campaña interna de los mismos.

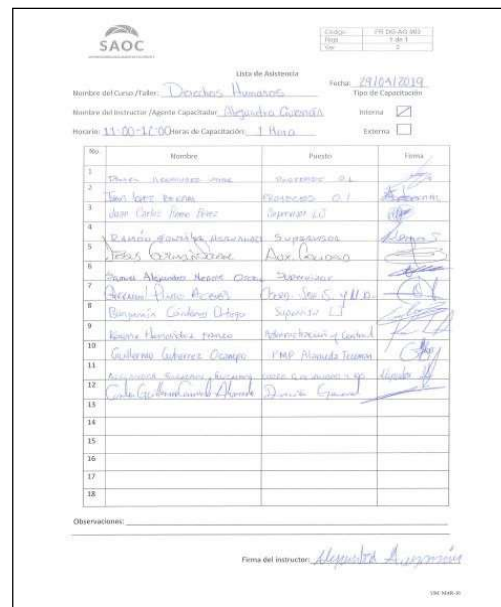
SAOC hizo muy buena referencia a este compromiso, puesto que lo cumplió satisfactoriamente dando dicha inducción a todos los colaboradores de la organización durante el presente año.



Ilustración 6, Portada de la presentación de los Derechos Humanos impartida a los trabajadores



Ilustración 7, Fotografía tomada durante la capacitación de los Derechos Humanos a los trabajadores de SAOC.



No.	Nombre	Puesto	Firma
1	Diana Armas Jimenez	Supervisor - SA	[Firma]
2	Juan Lopez Escobar	Operaciones - SA	[Firma]
3	Juan Carlos Jasso Flores	Supervisor - SA	[Firma]
4	Rafael Gonzalez Hernandez	Supervisor	[Firma]
5	Jesus Gonzalez Escobar	Asst. Operaciones	[Firma]
6	David Alejandro Nolasco Cruz	Operaciones	[Firma]
7	Araceli Diana Alvarez	Prog. de S. y M.	[Firma]
8	Bonifacio Contreras Ortega	Supervisor - SA	[Firma]
9	Ismael Hernandez Jimenez	Administración y Control	[Firma]
10	Guillermo Gutierrez Ocampo	MMP - Planeación	[Firma]
11	Araceli Diana Alvarez	Prog. de S. y M.	[Firma]
12	Carlos Gabriel Jimenez Alvarez	Director - Operaciones	[Firma]
13			
14			
15			
16			
17			
18			

Observaciones:

Firma del instructor: *Alejandra Armas Jimenez*

Ilustración 8, Lista de asistencia presentación de los Derechos Humanos.



Ilustración 9 y 10 Fotografías de la Presentación Derechos Humanos

Compromiso 2019: al menos una vez al año, SAOC seguirá impartiendo inducción a todos los colaboradores sobre la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas, con la finalidad de que los colaboradores los conozcan y tengan presentes.

Política de Seguridad

Compromiso 2018: SAOC se compromete a considerar en su plan anual de capacitación temas de Seguridad y Salud, con la finalidad de concientizar a los colaboradores de la importancia de cumplir las políticas y normativas establecidas.

Este compromiso es muy importante para SAOC puesto que la seguridad de los colaboradores es primordial, cada vez que ingresa alguien a la empresa se le da Inducción a la Seguridad y Salud en la Construcción ya que es elemental que tengan estos conocimientos para poder asistir a la obra. De esto se derivan algunos temas importantes de los cuales los colaboradores deben tener conocimiento, uno de los temas que se impartió este año es Inducción a la seguridad y Salud al 100% de los colaboradores de la empresa.



Ilustración 11, Política de seguridad y salud de SAOC.



Ilustración 13 y 14 fotografías evidencia del curso de Primeros Auxilios



SAOC

Código: FID-2019-001
Página: 1 de 1
Versión: 2

Lista de Asistencia

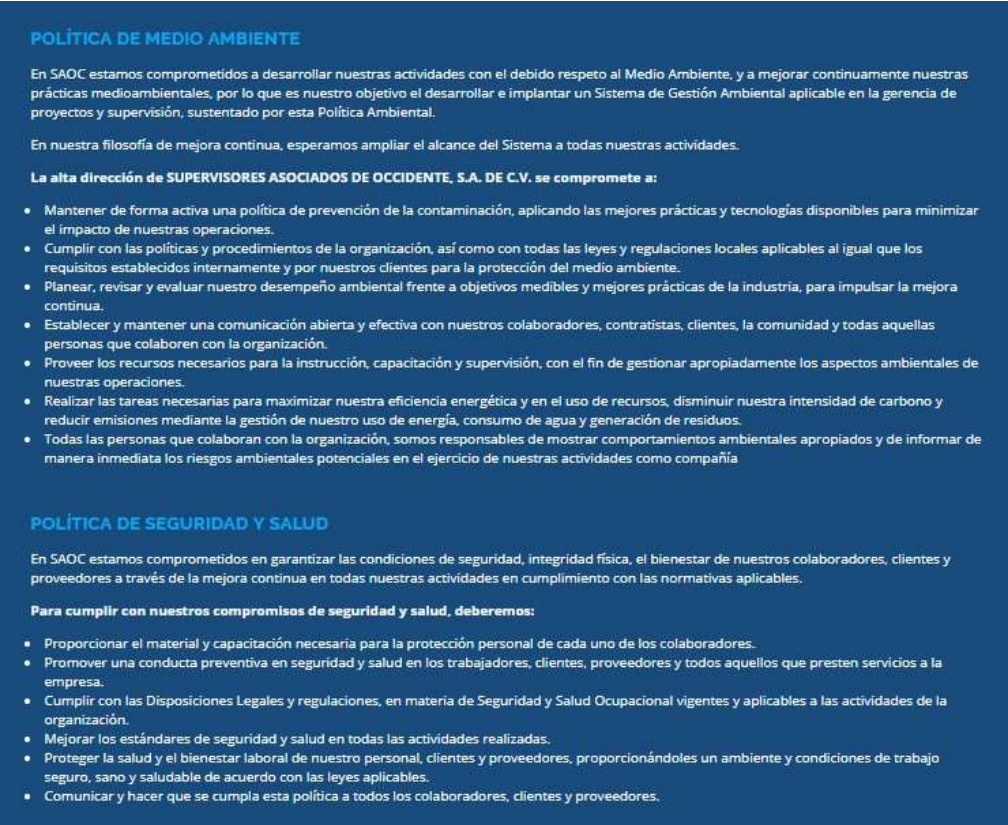
Nombre del Curso / Taller: Seguridad y Salud Fecha: _____
 Nombre del Instructor / Agente Capacitador: Guillermo Pardo Pérez Tipo de Capacitación: Interna Externa
 Horario: 10:00-11:00 Horas de Capacitación: 1 Hora Externa

No.	Nombre	Puesto	Firma
1	Edmundo Arzamendi Dávila	Supervisor L1	[Firma]
2	Juan Carlos Rentería Pérez	Supervisor L3	[Firma]
3	Tania López Escobar	Supervisor L1	[Firma]
4	Bogotá García Ortega	Supervisor L3	[Firma]
5	Carla Estrella García Álvarez	Directora General	[Firma]
6	Alejandra Guzmán Guzmán	Supervisor L1	[Firma]
7	Guillermo Gutiérrez Acosta	Supervisor L3	[Firma]
8	Guillermo Gutiérrez Acosta	Supervisor L3	[Firma]
9	Guillermo Gutiérrez Acosta	Supervisor L3	[Firma]
10	Rafael González Hernández	Supervisor	[Firma]
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			

Observaciones: _____

Ilustración 12 Lista de asistencia al Curso de Primeros Auxilios

1.3 SAOC incluyó sus políticas en la página web [//saoc.mx](http://saoc.mx) con la finalidad que sus clientes, proveedores, colaboradores y grupos de interés las conozcan y tengan conocimiento de ellas.



POLÍTICA DE MEDIO AMBIENTE

En SAOC estamos comprometidos a desarrollar nuestras actividades con el debido respeto al Medio Ambiente, y a mejorar continuamente nuestras prácticas medioambientales, por lo que es nuestro objetivo el desarrollar e implantar un Sistema de Gestión Ambiental aplicable en la gerencia de proyectos y supervisión, sustentado por esta Política Ambiental.

En nuestra filosofía de mejora continua, esperamos ampliar el alcance del Sistema a todas nuestras actividades.

La alta dirección de SUPERVISORES ASOCIADOS DE OCCIDENTE, S.A. DE C.V. se compromete a:

- Mantener de forma activa una política de prevención de la contaminación, aplicando las mejores prácticas y tecnologías disponibles para minimizar el impacto de nuestras operaciones.
- Cumplir con las políticas y procedimientos de la organización, así como con todas las leyes y regulaciones locales aplicables al igual que los requisitos establecidos internamente y por nuestros clientes para la protección del medio ambiente.
- Planear, revisar y evaluar nuestro desempeño ambiental frente a objetivos medibles y mejores prácticas de la industria, para impulsar la mejora continua.
- Establecer y mantener una comunicación abierta y efectiva con nuestros colaboradores, contratistas, clientes, la comunidad y todas aquellas personas que colaboren con la organización.
- Proveer los recursos necesarios para la instrucción, capacitación y supervisión, con el fin de gestionar apropiadamente los aspectos ambientales de nuestras operaciones.
- Realizar las tareas necesarias para maximizar nuestra eficiencia energética y en el uso de recursos, disminuir nuestra intensidad de carbono y reducir emisiones mediante la gestión de nuestro uso de energía, consumo de agua y generación de residuos.
- Todas las personas que colaboran con la organización, somos responsables de mostrar comportamientos ambientales apropiados y de informar de manera inmediata los riesgos ambientales potenciales en el ejercicio de nuestras actividades como compañía

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD

En SAOC estamos comprometidos en garantizar las condiciones de seguridad, integridad física, el bienestar de nuestros colaboradores, clientes y proveedores a través de la mejora continua en todas nuestras actividades en cumplimiento con las normativas aplicables.

Para cumplir con nuestros compromisos de seguridad y salud, deberemos:

- Proporcionar el material y capacitación necesaria para la protección personal de cada uno de los colaboradores.
- Promover una conducta preventiva en seguridad y salud en los trabajadores, clientes, proveedores y todos aquellos que presten servicios a la empresa.
- Cumplir con las Disposiciones Legales y regulaciones, en materia de Seguridad y Salud Ocupacional vigentes y aplicables a las actividades de la organización.
- Mejorar los estándares de seguridad y salud en todas las actividades realizadas.
- Proteger la salud y el bienestar laboral de nuestro personal, clientes y proveedores, proporcionándoles un ambiente y condiciones de trabajo seguro, sano y saludable de acuerdo con las leyes aplicables.
- Comunicar y hacer que se cumpla esta política a todos los colaboradores, clientes y proveedores.

Ilustración 15, Página oficial WWW.SAOC.MX

Compromiso 2019: SAOC se compromete a seguir impartiendo estas Inducciones, ya que la seguridad de los colaboradores es primordial para la empresa, a su vez se le brinda esta seguridad a los clientes y grupos de interés. Así mismo, nos comprometemos a compartir nuestra experiencia mediante la página de Facebook brindando tips de seguridad en la obra.

Buzón de Quejas y Sugerencias

Compromiso 2018: El administrador General de la organización elaborará un análisis estadístico que se presentará anualmente a Dirección General, en el cual se dará a conocer el resultado proveniente de los comentarios, quejas o sugerencias recibidas, las cuales servirán para tomar las medidas necesarias y mejorar como organización.

SAOC tiene implementado un procedimiento y formatos para el tratamiento de las quejas que ingresen mediante la página Web o incluso en el buzón de comentarios, quejas y sugerencias que se encuentra instalado físicamente en la oficina.

En el tiempo que tiene de establecida la empresa no se ha registrado ningún tipo de queja de los colaboradores, sin embargo, con la finalidad de mejorar nuestra comunicación con los clientes y grupos de interés, se mantiene la página web, misma que cuenta con un vínculo para que todos los involucrados con la organización tengan contacto directo, en este espacio se les invita a que escriban con libertad cualquier duda, queja sugerencia u observación, que proporcione la mejora continua de la organización. Además, SAOC implemento encuestas de Satisfacción al Cliente, que aplica a los interesados con los cuales tiene contacto directo.



Ilustración 16 Buzón de comentarios, quejas y sugerencias ubicado en las instalaciones de las oficinas de SAOC

Contacto

En caso de que usted tenga alguna duda, observación o sugerencia, favor de dejar sus datos y mensaje en el siguiente formulario:

Nombre (requerido)

Tu correo electrónico (requerido)

Asunto

Mensaje


Correo electrónico
contacto@saoc.mx

Teléfono
(33) 3613 6676

Dirección
Pavo 135 Int. 101 Colonia Centro, Guadalajara, Jalisco C.P. 44100



Ilustración 17 Contacto directo página web de SAOC



Código	PR-DC-CA-9812
Hoja	1 de 2

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ATENCIÓN GENERAL

1.- Al pensar en su experiencia más reciente con SAOC, ¿cómo fue la calidad de servicio al cliente que recibió?

Excelente
Buena
Neutra
Mala
Pésima


2.- Sus preocupaciones fueron resueltas de una manera:

Ineficiente
Mala
Normal
Buena
Excelente

3.- Ahora por favor piense acerca de las características y beneficios del producto o servicio recibido. ¿Qué tan satisfecho está usted con ello:

Muy insatisfecho
Insatisfecho
Normal
Conforme
Muy satisfecho

Si no está satisfecho con el producto o servicio, haga el favor de describir por qué.



Código	PR-DC-CA-9812
Hoja	2 de 2

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

REPRESENTANTE DE SERVICIO AL CLIENTE

Las siguientes preguntas se refieren al representante de servicio al cliente con quien habló recientemente. Por favor indique si está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones.

4.- El representante de servicio al cliente fue muy cortés:

Totalmente de acuerdo De acuerdo Neutral Discrepar Muy en desacuerdo

5.- El representante de servicio al cliente maneja mi solicitud o duda de forma rápida:

Totalmente de acuerdo De acuerdo Neutral Discrepar Muy en desacuerdo

6.- El representante de servicio al cliente estaba bien informado:

Totalmente de acuerdo De acuerdo Neutral Discrepar Muy en desacuerdo

¿Hay algún otro comentario sobre el representante de servicio al cliente que le gustaría añadir?

Gracias por sus comentarios. Agradecemos sinceramente su opinión honesta y tomaremos su entrada en consideración al tiempo que proporciona productos y servicios en el futuro.

Si tiene algún comentario o inquietud acerca de esta encuesta por favor, póngase en contacto con:

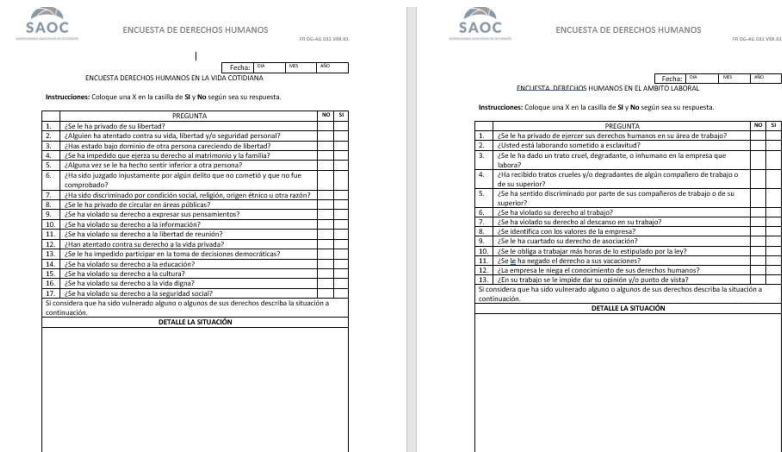
(NOMBRE DE REPRESENTANTE DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL)
(DIRECCIÓN)
(EMAIL)
(TELÉFONO)

Ilustración 18, Encuesta de Satisfacción del cliente

Compromiso 2019: SAOC se compromete a seguir implementando esta práctica para ofrecer un mejor servicio, dar puntual seguimiento a todas y cada una de las quejas de los clientes y colaboradores, para mantener la calidad de clima laboral actual.

Encuesta de Derechos Humanos

Compromiso 2018: SAOC elaborará un análisis estadístico que se presentará anualmente a Dirección General, para su conocimiento, la determinación de acciones en caso de respuestas no favorables.



The image shows two versions of the SAOC Human Rights Survey form. The left form is titled 'ENCUESTA DE DERECHOS HUMANOS EN LA VIDA COTIDIANA' and the right form is titled 'ENCUESTA DE DERECHOS HUMANOS EN EL AMBIENTE LABORAL'. Both forms include a header with the SAOC logo and the text 'ENCUESTA DE DERECHOS HUMANOS'. Below the header, there is a date field and a set of instructions: 'Instrucciones: Coloque una X en la casilla de Sí y No según sea su respuesta.' The forms contain a table with 17 questions (numbered 1-17) and columns for 'PREGUNTA', 'SÍ', and 'NO'. The questions cover various human rights topics such as freedom of expression, non-discrimination, and fair labor practices. At the bottom of each form, there is a section for 'DETALLE LA SITUACIÓN' where respondents can provide more information.

Ilustración19, Encuesta de Derechos Humanos

Durante el 2018 se realizó la encuesta a todos los colaboradores de SAOC en la cual algunos resultados fueron negativos por lo que se realizó un plan de acción para trabajar las áreas de mejora.

Compromiso 2019: SAOC se compromete a seguir implementando esta práctica con la finalidad de dar seguimiento a cualquier desviación que se presente en la organización.

Estudios Médicos a Trabajadores

Compromiso 2018: SAOC ofrece a sus trabajadores realizar estudios médicos con el fin de cuidar y promover la salud.



SAOC
SUPERVISORES ASOCIADOS DE OCCIDENTE



**CONVENIO DE DESCUENTOS
EN SERVICIOS HOSPITALARIOS**

DESCUENTOS

- ✓ 15% Laboratorio de Análisis Clínicos
- ✓ 15% Rayos X e Imagenología
- ✓ 15% Servicios Hospitalarios
- ✓ 20% en Honorarios Médicos

*Es necesario presentar el gafete de la empresa.
*El descuento también aplica a familiares de línea directa: esposa (o), hijos, padres y hermanos.

Av. Enrique Díaz de León Sur 238, Americana,
Guadalajara, Tel. 33 3648 8474

CONVENIO DE DESCUENTOS EN SERVICIOS HOSPITALARIOS

Que celebran por una parte la UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE GUADALAJARA A.C. (HOSPITAL RAMÓN GARIBAY), representada en este acto por MARÍA GUADALUPE ALVAREZ CASTELLANOS, a quien en lo sucesivo se le denominará como EL PROVEEDOR y por la otra parte SUPERVISORES ASOCIADOS DE OCCIDENTE S.A. DE C.V., denominada como LA EMPRESA, ubicado en la calle Pavo número 135 W. 101, colonia Centro, C.P. 44100, Guadalajara Jalisco, Representado en este acto por CARLOS GUILLERMO CAMARDE ALVARADO, de conformidad con las Declaraciones y Cláusulas que a continuación se detallan:

DECLARACIONES:

PRIMERA. Declara EL PROVEEDOR ser una Asociación Civil mexicana y estar legalmente constituida con el Registro Federal de Contribuyentes.

SEGUNDA. Declara EL PROVEEDOR que está en condiciones de ofrecer a LA EMPRESA, servicios médicos de primera calidad.

TERCERA. LA EMPRESA declara tener capacidad jurídica suficiente y estar legalmente constituida con el Registro Federal de Contribuyentes.

CUARTA. Declara LA EMPRESA tener interés en obtener para beneficio de sus empleados, el presente convenio con EL PROVEEDOR, con el único objeto de aprovechar los descuentos de acuerdo a la lista de precios en vigor de sus servicios hospitalarios.

CLAUSULAS

PRIMERA. EL PROVEEDOR ofrece a empleados de LA EMPRESA un 15% en Laboratorio de Análisis Clínicos, un 15% en Rayos X e Imagenología, un 15% en Servicios Hospitalarios y un 20% en Honorarios Médicos.

SEGUNDA. El descuento se solicitará con credencial vigente de la empresa antes de realizar el pago del servicio requerido; ya que posteriormente, no se podrá aplicar ningún descuento o bonificación, el descuento aplica en pagos de una sola exhibición, ya sea en efectivo, tarjeta de crédito o transferencia, el descuento no aplica con otras promociones.



Ilustración20, Póliza de Seguro

Compromiso 2019: SAOC se compromete a seguir aplicando los estudios médicos con la finalidad de cuidar y promover la salud a su equipo de trabajo.



ESTÁNDARES
LABORALES

PRINCIPIO 3, 4, 5, Y 6

“Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva”

“Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio”

“Abolir cualquier forma de trabajo infantil”

“Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación”

ESTÁNDARES LABORALES

ACCIONES

Reglamento Interno

Compromiso 2018: SAOC se compromete a brindar un constante seguimiento al cumplimiento de este reglamento, implementando así diversas acciones que ayuden a identificar las violaciones o faltas por parte de cualquier integrante de SAOC al reglamento interior de trabajo.

SAOC sigue dando seguimiento al reglamento, recordándoles a los colaboradores sus Derechos, pero a su vez se les perpetúan sus obligaciones. Además de entregarles copia de este documento se encuentra para disposición de todos los colaboradores de SAOC en la red interna.

Compromiso 2019: SAOC seguirá dando cumplimiento al Reglamento interior de trabajo el cual se encuentra publicado de forma permanente en la red interna para consulta de los colaboradores.

Manual de Procedimiento

Se elaboraron los Manuales de Políticas, Manual de reclutamiento y selección, Manual de convenio de colaboración con instituciones educativas, Manual de Responsabilidad Social Empresarial, Manual para priorizar y calificar los aspectos ambientales, Manual para ahorro de energía e iluminación, Manual de seguridad y salud, Manual de no generación de emisiones a la atmosfera, en los cuales se integran políticas específicas para cada uno de los procesos, con el objetivo de cuidar los aspectos laborales, normativos y reglamentarios contribuyendo a los Principios del Pacto Mundial de la ONU, con la finalidad de regular y organizar la estructura en la organización y en las obras llevadas a cabo o en los proyectos adquiridos.



Emitted por:	Revised por:	Approved por:	No. Versión 1
<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	Pág.: 1 De: 8

Ilustración 21, Portada ejemplo de un Manual interno de SAOC



Emitted por:	Revised por:	Approved por:	No. Versión 1
<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	Pág.: 1 De: 6

Ilustración 22, Portada del manual de Reclutamiento, selección y contratación de personal.

Compromiso 2019: SAOC se compromete a actualizar sus Manuales en la medida que sea necesaria, como cuando se tengan actualizaciones en las Normas o Leyes, o se tenga que mejorar algún proceso interno de la organización.

Firma

con la leyenda de apoyo en contra del trabajo infantil, misma que es agregada a la tarjeta de presentación de cada trabajador en el correo institucional, procuramos hacer consciencia en la sociedad y dentro de nuestros grupos de interés la importancia de erradicar el trabajo infantil y exhortar a combatirlo de la misma o de distintas formas en que nosotros como organización implementamos y decidimos hacerlo. Del mismo modo se agregó la leyenda para el medio ambiente, la cual contribuye a la prevención y cuidado del medio ambiente.

Compromiso 2018: SAOC se compromete a continuar divulgando este tipo de información mediante las firmas electrónicas de todo el personal, con la finalidad de exhortar a sus clientes, grupos de interés, y la sociedad en general a implementar métodos de comunicación efectiva que permitan disminuir el consumo de papel, así como erradicar el trabajo infantil.

SAOC con la adhesión al Pacto Mundial de la ONU, se comprometió de manera más apegada a la erradicación del trabajo infantil y al cuidado del medio ambiente, por tal motivo a continuando con irradiación de este mensaje constantemente, tanto en sus correos como en cada una de las inducciones que se imparten con los colaboradores.



Ing. Carlos Guillermo Camiade Alvarado
Director General
Cel. 33 1891 1331
cg.camiade@saoc.mx

Pavo 135 int. 101; Col. Centro, Guadalajara, Jalisco; C.P. 44100; Tel. (33) 3613 6676
www.saoc.mx



"Es importante el cuidado al medio ambiente, por favor no imprima este correo si no es necesario"

"La etapa de la niñez es para jugar y estudiar, no para trabajar. Erradiquemos el trabajo infantil"

Ilustración 23, firma electrónica del Director General

Compromiso 2019: SAOC sigue con el compromiso de difundir este tipo de información para alentar a los colaboradores, clientes y grupos de interés a erradicar el trabajo infantil y a su vez implementar el cuidado al medio ambiente, con esto se buscará hacer conciencia en la sociedad en general y llevar las buenas prácticas.

Política de Equidad e Igualdad de Género

Compromiso 2018: SAOC se compromete a la divulgación de la política creada con el fin de fomentar la equidad e igualdad de género, y de esta manera contribuir a que sea respetada dentro de la organización y de ser posible hacerlo dentro de sus familias, amigos, y grupos sociales en los que se desarrollan.

SAOC tiene definido perfiles de puestos, que contribuyen al cumplimiento de esta Política, teniendo en cuenta la igualdad de oportunidades para ambos géneros, así como considera

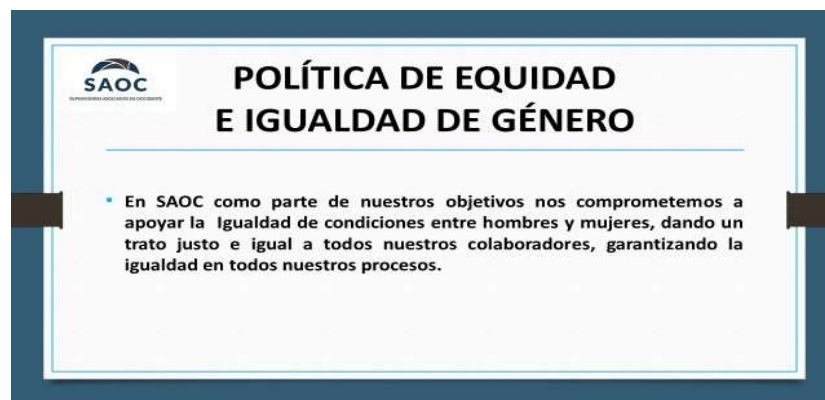


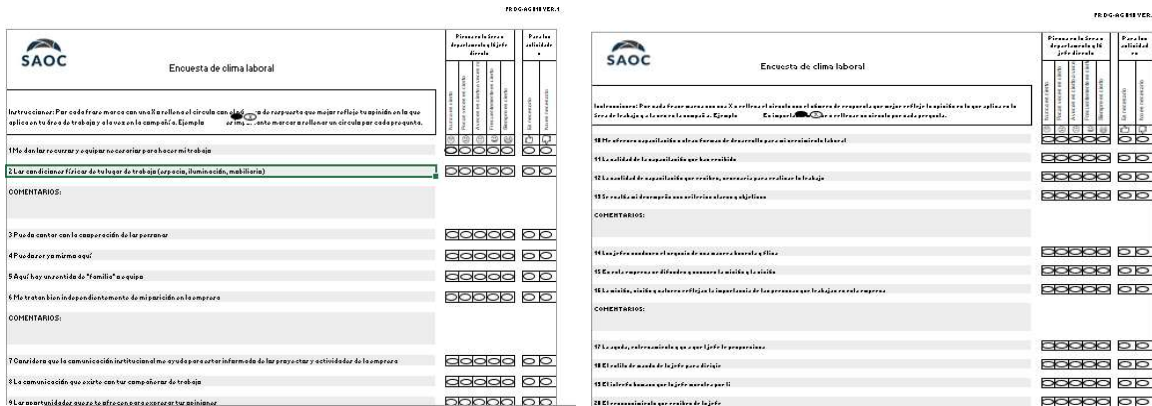
Ilustración 24, Política de Equidad e Igualdad de Género

la presencia de mujeres en cargos de responsabilidad, promueve la igualdad retributiva entre hombres y mujeres.

Compromiso 2019: SAOC se compromete a seguir divulgando y fomentando dicha política, que sea respetada en la organización y día con día con día se lleve a cabo.

Clima Laboral

Compromiso 2018: SAOC aplicará las encuestas de Clima Laboral para elaborar un análisis estadístico que se presentará anualmente a Dirección General para su conocimiento, la determinación de acciones en caso de respuestas no favorables.



The image displays two pages of a 'Encuesta de clima laboral' (Work Climate Survey) form. The left page contains items 1 through 9, and the right page contains items 10 through 20. Each item is a statement related to work environment, with a Likert scale (1-5) and a 'Comentarios' (Comments) field. The scales are filled with circles representing the selected response.

Ilustración 25, Encuesta de Clima Laboral

Durante el 2018 se realizó la encuesta a todos los colaboradores de SAOC en la cual se identificaron algunas áreas de oportunidad.

Compromiso 2019: SAOC se compromete a seguir implementando esta práctica con la finalidad de identificar, analizar, prevenir y dar seguimiento a cualquier área de mejora que se presente en la organización.

Apoyo para preparación académica a colaboradores de SAOC

Compromiso 2018: SAOC apoyó a la conclusión satisfactoria de la Maestría en Gerencia de Proyectos y Maestría en Dirección de Empresas a sus colaboradores.



Ilustración 26 y 27, evento de graduación de las maestrías cursadas

Compromiso 2019: SAOC se compromete a seguir apoyando a sus colaboradores, en su preparación y desarrollo académico.

Salud Nutricional

Compromiso 2018: SAOC realizó evaluación nutricional a sus colaboradores con el fin de cuidar y promover la buena alimentación.



Ilustración 28 y 29, evaluación nutricional

Compromiso 2019: SAOC se compromete a seguir cuidando y promoviendo una buena alimentación a su equipo de trabajo.



MEDIO
AMBIENTE

PRINCIPIO 7, 8, 9

*“Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos
medioambientales”*

“Promover mayor responsabilidad medioambiental”

*“Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías
respetuosas del medio ambiente”*

MEDIO AMBIENTE

ACCIONES

Política Medio Ambiente

Compromiso 2018: SAOC se compromete a cuidar que se respete esta política dentro de la organización, así como a desarrollar y fomentar dentro del marco de sus posibilidades buenas prácticas favoreciendo el cuidado del medio ambiente y los recursos naturales de los que disponemos todos los días como sociedad.

SAOC ha cumplido satisfactoriamente este compromiso ya que día con día se cumple en la organización con la separación de residuos.



Ilustración30, Política Medio Ambiente

Compromiso 2019: SAOC se compromete a que se siga respetando y cuidando esta política, así como seguir fomentado y desarrollando esta buena práctica dentro de sus posibilidades.

Campaña Cuidado del Medio Ambiente

Compromiso 2018: SAOC se compromete a continuar fomentando estas prácticas que benefician al medio ambiente como parte del compromiso con la responsabilidad social y a los principios establecidos para esta causa en el Pacto Mundial de la ONU.



SAOC en el presente año continúa con esta práctica haciendo hincapié con los colaboradores al respecto, los letreros continúan en los mismos lugares, como recordatorio para toda la organización, se sigue fomentando esta práctica.

Compromiso 2019: SAOC continuará impulsando estas buenas prácticas en la organización que benefician al medio ambiente como parte del compromiso con la responsabilidad social y a los principios establecidos para esta causa en el Pacto Mundial.

Separación de Desechos

Compromiso 2018: SAOC se compromete a separar el 100 % de los residuos que la empresa genera, así como de realizar un análisis anual mismo que será publicado en los medios de comunicación interna para mostrar los beneficios que se obtienen mediante el seguimiento y constancia de estas acciones dentro de la organización fomentando una cultura de responsabilidad.



SAOC en el presente año realizo campaña respecto a la separación de los residuos conforme a la Norma Ambiental Estatal NAE-SEMADE-007/2008, con ello se constató que la separación se ha estado separando de manera correcta.

Compromiso 2019: SAOC se compromete a seguir fomentando el 100% de separación de residuos que se generen en la organización.

Consumo Fantasma

Compromiso 2018: SAOC se compromete a realizar gráficos anuales sobre la disminución o aumento de energía eléctrica, así como del uso del papel de acuerdo con el número de colaboradores y a la utilización que se le da a este recurso, con el objetivo de rescatar por este medio mejoras e implementarlas en un futuro en la organización.

SAOC implementó una campaña para el cuidado del Medio Ambiente en la cual el tema de energía fue considerado para concientizar a los colaboradores con relación al ahorro de energía,



Ilustración31, Diapositivas de la presentación en Microsoft Power Point del consumo fantasma, ubicado en la red interna de SAOC para consulta de los colaboradores



Código: 00000000000000000000	Fecha: 29/07/2019
Urea: 0	Tipo de Capacitación: 1

Lista de Asistencia

Nombre del Curso / Taller: Concurso Evaluación Medio Ambiente Fecha: 29/07/2019

Nombre del Instructor / Agente Capacitador: Enaya Ortiz Tipo de Capacitación: Interna Externa

Horario: 12:00-1:00 Horas de Capacitación: 1 hora Externa:

No.	Nombre	Puesto	Firma
1	Francisco Arce	Supervisor LI	[Firma]
2	Juan Carlos Pardo	Supervisor LI	[Firma]
3	Juan Carlos Pardo	Supervisor LI	[Firma]
4	Yolanda Guzmán	Supervisor LI	[Firma]
5	Yolanda Guzmán	Supervisor LI	[Firma]
6	Yolanda Guzmán	Supervisor LI	[Firma]
7	Yolanda Guzmán	Supervisor LI	[Firma]
8	Yolanda Guzmán	Supervisor LI	[Firma]
9	Yolanda Guzmán	Supervisor LI	[Firma]
10	Yolanda Guzmán	Supervisor LI	[Firma]
11	Yolanda Guzmán	Supervisor LI	[Firma]
12	Yolanda Guzmán	Supervisor LI	[Firma]
13			
14			
15			
16			
17			
18			

Observaciones: _____

Firma del instructor: [Firma]

Ilustración 32, Lista asistencia campaña Medio Ambiente.

Así mismo se agregan las gráficas comparativas de consumo de energía en la organización desde agosto 2015 hasta Abril 2019.

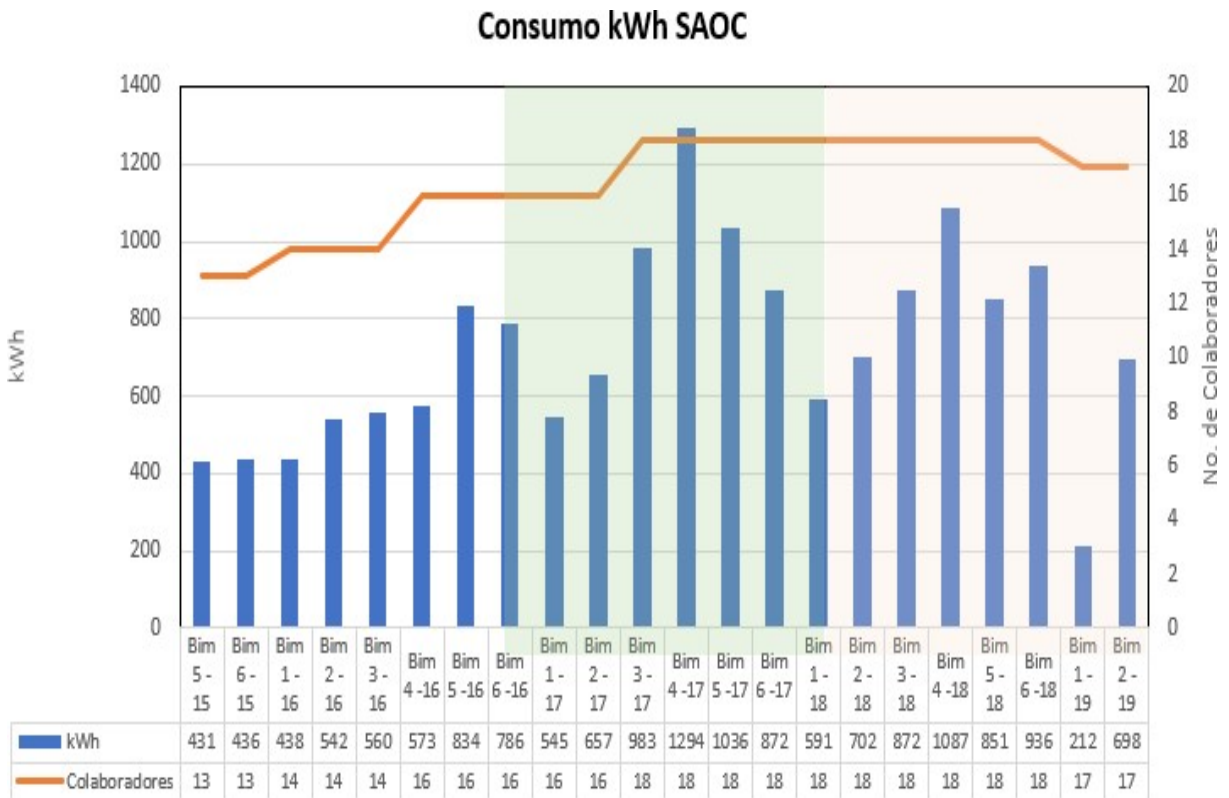


Ilustración 33, Consumo kWh

La gráfica anterior representa el historial de consumo de energía eléctrica, determinado por los kWh consumidos durante un bimestre, de las instalaciones de la Empresa.

En la siguiente tabla se muestra un resumen del consumo promedio por colaborador en los últimos tres años:

Año	Bimestre	kWh totales en el Año	No. de Colaboradores Promedio	kWh por colaborador anual
1	Bim 5/2015 a Bim 4/2016	2,980.00	14.00	212.86
2	Bim 5/2016 a Bim 4/2017	5,099.00	16.67	305.94
3	Bim 5/2017 a Bim 4/2018	5,160.00	18.00	286.67
4	Bim 5/2018 a Bim 4/2019	4,975.00	18.00	276.39

A continuación, se enuncian diversos puntos con el objetivo de comprender las variaciones del consumo eléctrico en las instalaciones de la Empresa:

- **kWh totales en el Año:** Como se explicó en el informe pasado, el aumento del consumo eléctrico que se puede observar entre el primer y segundo año se debe a la instalación de aires acondicionados objetivo de hacer cumplir lo indicado en la NORMA Oficial Mexicana NOM-015-STPS-2001, Condiciones térmicas elevadas o abatidas-Condiciones de seguridad e higiene. Punto 8.- Límites Máximos Permisibles de Exposición – Tabla 1; y en la Norma Oficial Mexicana NOM-001-STPS-2008. Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo- Condiciones de seguridad. Guía de Referencia I – Ventilación de Confort; Así mismo, hubo un pequeño incremento en el consumo eléctrico entre el segundo y tercer año debido a que, durante este último año, se observaron mayores temperaturas en la Ciudad de Guadalajara lo que originó un mayor uso del sistema de aire acondicionado en las instalaciones de la Empresa.
- **No. de Colaboradores promedio:** Explica que, debido al crecimiento de la Empresa, ésta se ha visto en la necesidad de contratar más personas para realizar las actividades a las que corresponde su objeto social. Por lo anterior, esto involucra una mayor cantidad de equipo de cómputo, así como de las instalaciones generales.
- **kWh por colaborador anual:** Como se ha explicado anteriormente, en el segundo año se comenzó a hacer uso del aire acondicionado en las instalaciones de la Empresa, por lo que el consumo eléctrico por colaborador aumentó respecto al primer año. Sin embargo, debido a las políticas que la Empresa ha establecido respecto al ahorro energético, se ha logrado reducir el consumo eléctrico por colaborador en la Empresa.

Recolector de Pilas

Compromiso 2018: SAOC se compromete a llevar las pilas recabadas a los centros de acopio o recolectores instalados por el gobierno en los diferentes puntos de la ciudad con la finalidad de que se les dé un destino adecuado y evitar que estos generen un daño al medio ambiente.



Ilustración34, Depósito para recolección de pilas usadas.

Compromiso 2019: SAOC se compromete a llevar las pilas recabadas a los centros de acopio o recolectores instalados por el gobierno en los diferentes puntos de la ciudad con la finalidad de que se les dé un destino adecuado y evitar que estos generen un daño al medio ambiente.



ANTICORRUPCIÓN

PRINCIPIO 10

*“Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la
extorsión y el soborno”*

ANTICORRUPCIÓN

ACCIONES

Política Anticorrupción

Compromiso 2019: SAOC se compromete a crear un sistema de transparencia para el manejo y control de los gastos por ejemplo combustible de los vehículos de la empresa, insumos u otro recurso.



Ilustración 35, Política firmada por los colaboradores de SAOC

Difusión de Progreso

2019: SAOC cuenta actualmente con página web, por lo que nos comprometemos a difundir y comunicar mediante la misma las acciones e informes que se han estado realizando como parte del compromiso adquirido con el Pacto Mundial de la ONU.

SAOC actualmente cuenta con su página, en la cual se dio el espacio pertinente para el cumplimiento de este compromiso.



Comunicación del Progreso de SAOC, 2018	
Participant	Supervisores Asociados de Occidente, S.A. de C.V.
Published	2018/10/29
Time period	August 2017 – October 2018
Files	20181024_TERCER_INFORME_PACTO_MUNDIAL_ONU_Ly.pdf (Spanish)
Links	http://saoc.mx (Spanish)
Format	Stand alone document
Differentiation Level	This COP qualifies for the Global Compact Active level
Self-assessment	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Includes a CEO statement of continued support for the UN Global Compact and its ten principles ✓ Description of actions or relevant policies related to Human Rights ✓ Description of actions or relevant policies related to Labour ✓ Description of actions or relevant policies related to Environment ✓ Description of actions or relevant policies related to Anti-Corruption ✓ Includes a measurement of outcomes
Sustainable Development Goals	With respect to your company's actions to advance the Sustainable Development Goals (SDGs) the COP describes: (Select all that apply)

Ilustración 36, Espacio página web de la difusión del Informe del Pacto Mundial

Para cualquier sugerencia o comentario respecto al presente informe, puede comunicarse con el Ing. Carlos Guillermo Camiade Alvarado mediante el correo cg.camiade@saoc.mx, o al teléfono +52 (33) 3613 6676.