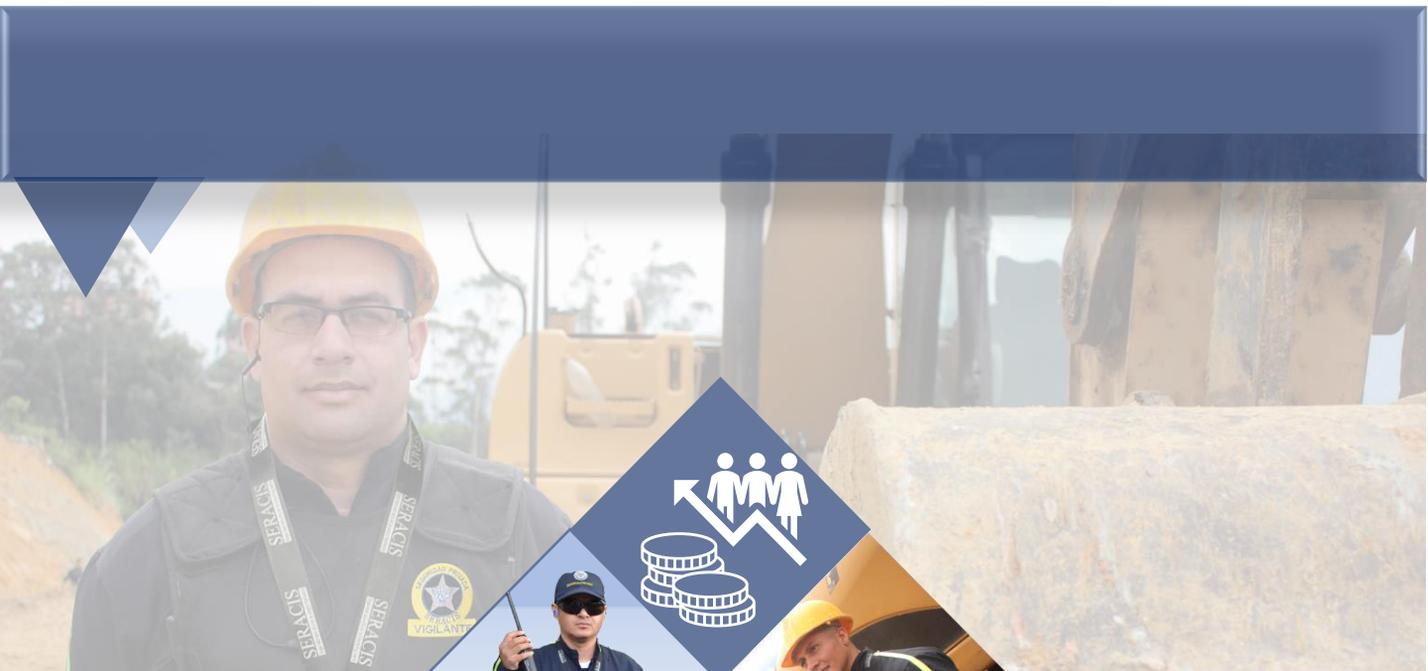


REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2019





INTRODUCCIÓN

GRI 102-46, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54

Presentamos nuestro reporte de sostenibilidad, con la finalidad de dar a conocer a nuestros grupos de interés, el desempeño de la organización para el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, demostrando nuestro inalterable compromiso de generar valor económico, social y ambiental para ellos.

La elaboración de la presente memoria de sostenibilidad está fundamentada en la metodología del Global Reporting Initiative – Estándar GRI de conformidad con la opción *Esencial*. *es verificada externamente por el ICONTEC, como una manera de garantizar su autenticidad y será divulgada a todas nuestras partes interesadas a través de la página web www.seracis.com. Este reporte de sostenibilidad se realiza con autorización de la gerencia y los socios de la compañía.* Se realiza con una periodicidad anual, siendo el último reporte publicado el del periodo comprendido entre enero a diciembre de 2018.

Esta memoria se basa en los principios de contenido y calidad de la guía que describen los resultados y las actividades ejecutadas en materia ambiental, social y económica del año 2018, así como los contenidos básicos específicos que contienen los aspectos y la información definidos desde el análisis de materialidad.

PRINCIPIOS DE CONTENIDO

Contexto de sostenibilidad

Este principio está inmerso en toda nuestra memoria y en el mensaje de la gerencia dirigido a todos nuestros grupos de interés, se especifica la sostenibilidad para Seracis Ltda, como esta se mantiene y hace parte de nuestra estrategia. Con la presente memoria se refleja en modo en que la organización contribuye o intenta contribuir en el futuro a las condiciones, avances y tendencias ambientales, económicas y sociales.

Materialidad

Según las exploraciones realizadas a nuestros grupos de interés y sus necesidades identificadas, se ha abordado un proceso de materialidad basado en los aspectos de la guía GRI, los cuales revelan aquellos asuntos económicos, ambientales y sociales, que impactan significativamente en las decisiones de los grupos de interés.

Inclusión de los grupos de interés

A través de nuestro análisis de materialidad, damos respuesta a las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas, ofreciendo información valiosa para todos nuestros grupos de interés, sobre nuestra organización que permite un conocimiento, relacionamiento y toma de decisiones asertivo. Seracis LTDA reconoce a los individuos o entidades que puede verse afectados por sus decisiones, y tiene en cuenta su opinión.

Exhaustividad

En Seracis se garantiza que los datos recopilados en esta memoria son razonables y adecuados, de tal manera que se presenta informes de calidad y se aborda con más detalle y precisión en los datos encontrados durante el periodo. La memoria ha de abordar los Aspectos materiales y su Cobertura de modo que se reflejen sus efectos significativos económicos, ambientales y sociales para que los grupos de interés puedan analizar el desempeño de la organización en el periodo analizado.

PRINCIPIOS DE CALIDAD

Equilibrio

En el momento se puede evidenciar que la memoria tiene un mayor componente social y que la dimensión económica tiene poca participación, por ello se genera un plan de acción que busca un equilibrio entre las tres dimensiones. La memoria revela los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización.

Claridad

Presentamos nuestra memoria de forma comprensible a través de infografía, compuesta por tablas, gráficos, análisis concretos e ilustraciones, para representar visualmente la información.

Comparabilidad

El análisis de nuestro desempeño se evidencia a través de la presentación de nuestros resultados de los últimos tres años en cada uno de los indicadores, mostrando la evolución de nuestra empresa a lo largo del tiempo.

Fiabilidad

Los datos contenidos en la memoria son soportados con evidencias que demuestran la veracidad de la información. La organización reúne, analiza y divulga la información de la memoria de modo que se pueda someter a evaluación.

Puntualidad

La memoria es presentada y publicada en el segundo bimestre del año, al alcance de todos nuestros grupos de interés. Para que dispongan de la información en dicho momento y puedan tomar decisiones bien fundamentadas.

Precisión

Uno de los objetivos de esta memoria de sostenibilidad es dar a conocer de manera clara y concreta la información de nuestra organización a todos los grupos de interés, respuestas que pueden variar de forma cuantitativa y cualitativa, es por esto que se realiza una revisión previa a la publicación de la memoria por parte de algunos de nuestros colaboradores, con el fin de recibir retroalimentaciones de mejora.

En el desarrollo de esta memoria, identificamos los puntos más relevantes de nuestra gestión para los diferentes grupos de interés, reportando los principales logros y retos que aún quedan por alcanzar para los próximos periodos.

Presentamos el índice de contenidos GRI, los indicadores en las áreas económicas, ambientales y sociales, los cuales continuaremos desarrollando para dar a conocer un informe más ajustado sobre nuestra gestión a los distintos grupos de relación y a seguir aprendiendo durante el proceso.

Finalmente demostramos el compromiso que tenemos con la sostenibilidad, con el trabajo realizado por los principios de Pacto Global y los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible).

CONTENIDOS GENERALES



1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



A continuación presentamos la descripción general de nuestra organización, como contextualización para todos los grupos de interés, con el fin de entender la naturaleza y los impactos económicos, sociales y ambientales.

QUIENES SOMOS

Somos una empresa especializada en la prestación de servicios de Seguridad privada (en el sector de la infraestructura) orientados a la disminución del riesgo, cubriendo las necesidades de Seguridad a nuestras partes interesadas en todos los sectores, fue constituida en 1996 convirtiéndose en una excelente opción en el mercado.

Ofrecemos servicios de vigilancia humana con o sin arma; escolta de personas, productos y vehículos; Sistemas de seguridad apoyados con medios tecnológicos, medios caninos y consultoría en investigaciones en seguridad privada, buscando una sostenibilidad en el negocio.

GRI 102-1



ACTIVIDADES, SERVICIOS Y MERCADOS SERVIDOS

GRI 102-2, GRI 102 -6

UNIDADES DE NEGOCIO



SEGURIDAD FÍSICA

- Seguridad Física
- Móvil
- Escolta
- Con arma y sin arma



MEDIOS CANINOS

- Antiexplosivos
- Narcóticos
- Defensa controlada



MEDIOS TECNOLÓGICOS

- Monitoreo de alarmas
- Circuitos cerrados de televisión
- Rastreo satelital
- Controles de acceso
- Sistemas de seguridad perimetral
- Domótica y proyectos tecnológico



ASESORIA, CONSULTORIA RIESGOS Y CONFIABILIDAD

- Análisis de riesgos
- Estudios de confiabilidad.
- Investigaciones de seguridad

MERCADOS SERVIDOS

Los sectores en los que prestamos nuestros Servicios son:

- Sector de la construcción
- Sector Minero
- Sector Comercial
- Sector Residencial
- Sector Industrial

Nuestros mercados servidos se atienden a nivel nacional en cada una de las zonas y orientados al sector.

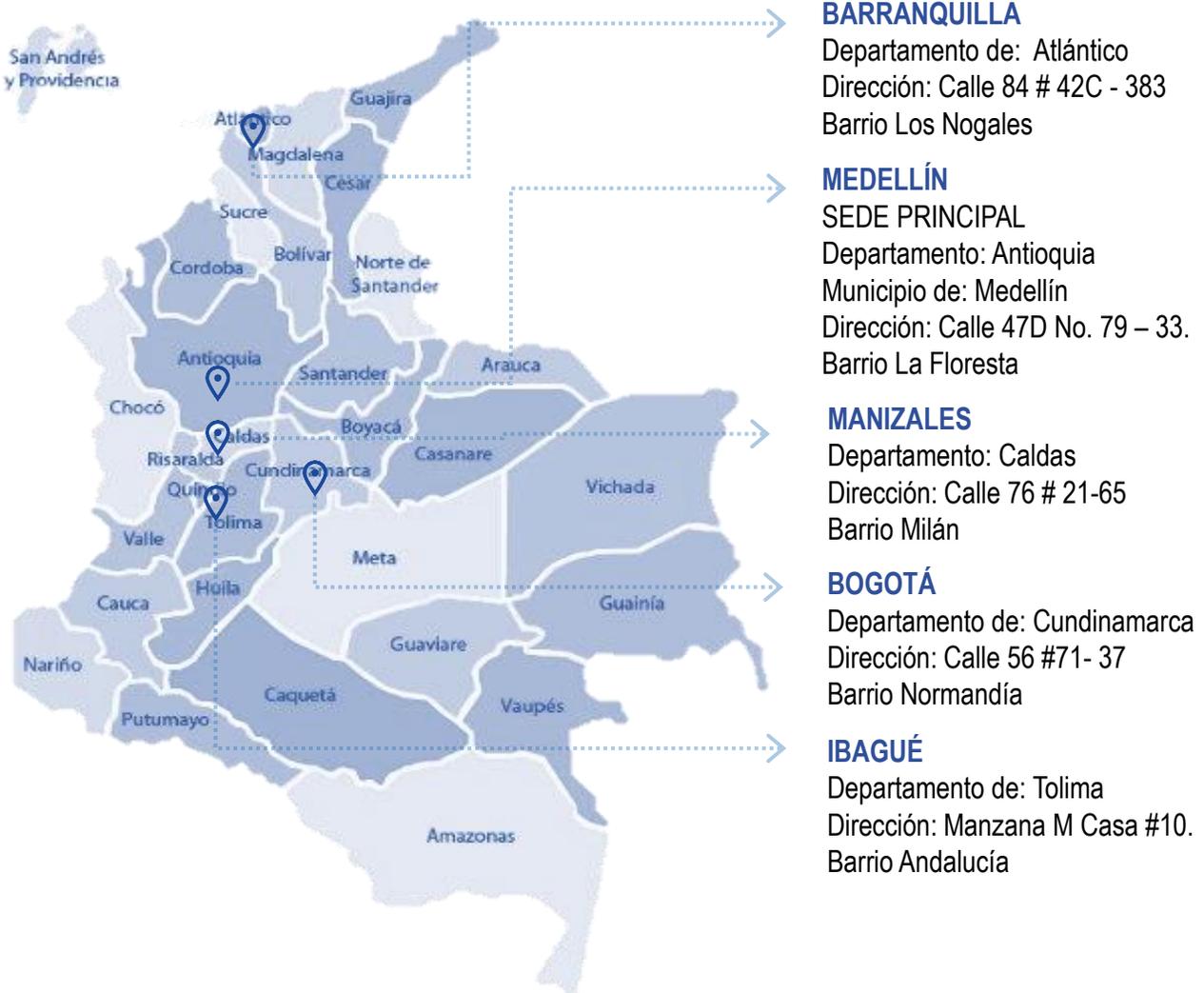
PÚBLICO Y PRIVADO



UBICACIÓN DE LAS SEDES Y DE LAS OPERACIONES

GRI 102-3, GRI 102 -4

Las operaciones de Seracis Ltda, se desarrollan en un 100% en territorio colombiano



Nuestros servicios son ofrecidos con cobertura a nivel nacional atendidos según las zonas clasificadas a continuación:

Zona 1

- Atlántico
- Bolívar
- Cesar
- La Guajira
- Magdalena
- San Andrés y Providencia.
- Sucre.

Zona 2

- Antioquia
- Choco
- Córdoba
- Norte de Santander
- Santander

Zona 3

- Caldas
- Quindío
- Risaralda
- Tolima
- Valle del cauca.

Zona 4

- Amazonas
- Arauca
- Boyaca
- Caqueta
- Casanare
- Cauca
- Cundinamarca
- Otros departamentos.



PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA

GRI 102-5



SERACIS

Seguridad mas allá de la simple Vigilancia

SERACIS Ltda., es una empresa constituida por escritura pública No. 1721, otorgada en la notaria 19 de Medellín, del 26 de septiembre de 1996, inscrita en esta cámara de comercio el 5 de noviembre de 1996, en el libro 9no., folio 1372, bajo el No. 9602, se constituyó una sociedad comercial de responsabilidad limitada denominada:

Servicios en Asesoría, Consultoría e Investigación de Seguridad "SERACIS" y Compañía Limitada.

Objeto social: prestación remunerada de protección a personas y bienes muebles e inmuebles de personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, con medios y modalidades: (vigilancia fija, móvil y escoltas, seguridad con medios caninos, tecnológicos a personas, vehículos, mercancías, cualquier otro objeto durante su desplazamiento) la prestación del servicio remunerado en consultoría, asesoría e investigaciones y

funciones conexas, estudios de seguridad en el tema de análisis de riesgos de investigaciones de seguridad, diseño de esquemas de seguridad, servicios de poligrafía, la exportación e importación de equipos de seguridad y comunicaciones y proveer enseñanza, capacitación, entrenamiento y actualización en conocimientos relacionados con vigilancia y seguridad privada autorizados por la Superintendencia de Seguridad Privada.



TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN

GRI 102-7

COLABORADORES DE SERACIS LTDA



Total colaboradores de alta gerencia
11



Total colaboradores administrativos:
155



Total colaboradores operativos:
2,638

2,804

Total colaboradores de Seracis



Total colaboradores mujeres:
273



Total colaboradores hombres:
2,531

1,196

Número de operaciones de Seracis Ltda

ESTADOS FINANCIEROS

VENTAS NETAS 81,975,770,526	ACTIVOS 21,125,569,000	PASIVO 8,312,532,000	PATRIMONIO 12,813,037,000
--------------------------------	---------------------------	-------------------------	------------------------------

Datos tomado de los estados financieros
Seracis Ltda. 2019

SERACIS LTDA PRESTA (5) SERVICIOS



Seguridad
privada



Asesorías y
consultorías



Servicios de
poligrafías



Servicios de
verificaciones



Servicios de
monitoreo

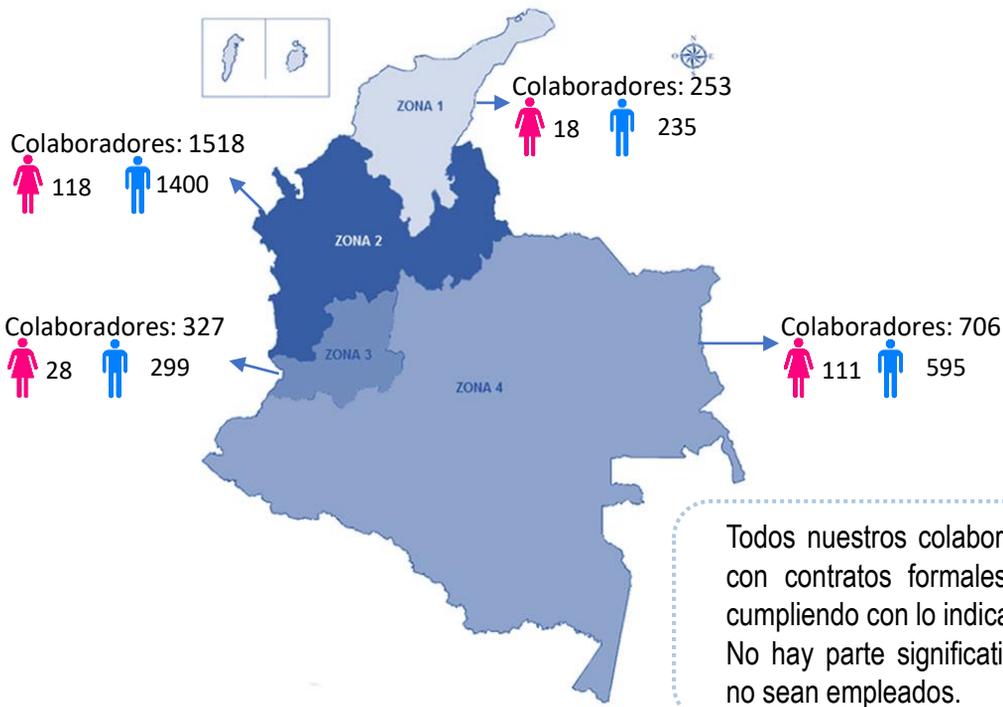


EMPLEADOS Y OTROS TRABAJADORES

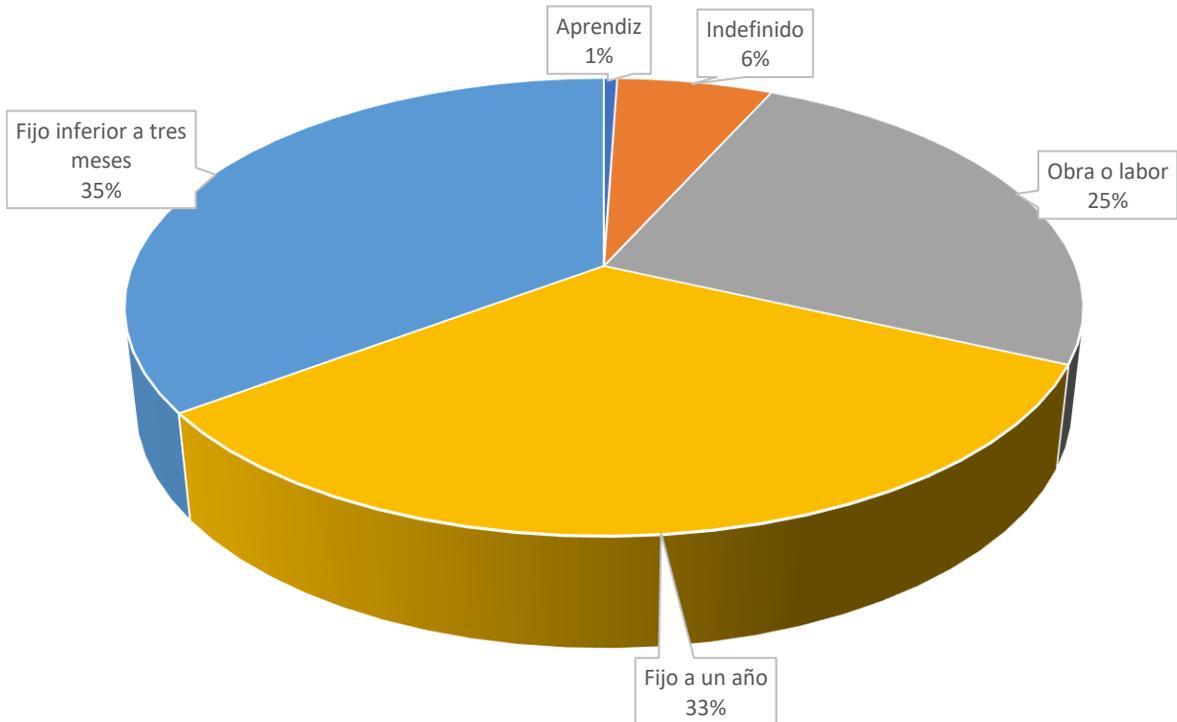
GRI 102-8

TIPO DE CONTRATO		Aprendiz	Indefinido	Obra o labor	Fijo a un año	Fijo inferior a tres meses	Total
Zona 1		-	3	9	5	1	18
		-	2	61	117	55	235
Zona 2		7	34	33	11	33	118
		3	89	356	452	500	1400
Zona 3		1	3	18	1	5	28
		-	2	70	106	121	299
Zona 4		4	12	59	16	20	111
		-	30	95	220	250	595
Total		15	175	701	928	985	2804

EMPLEADOS POR REGIÓN Y SEXO



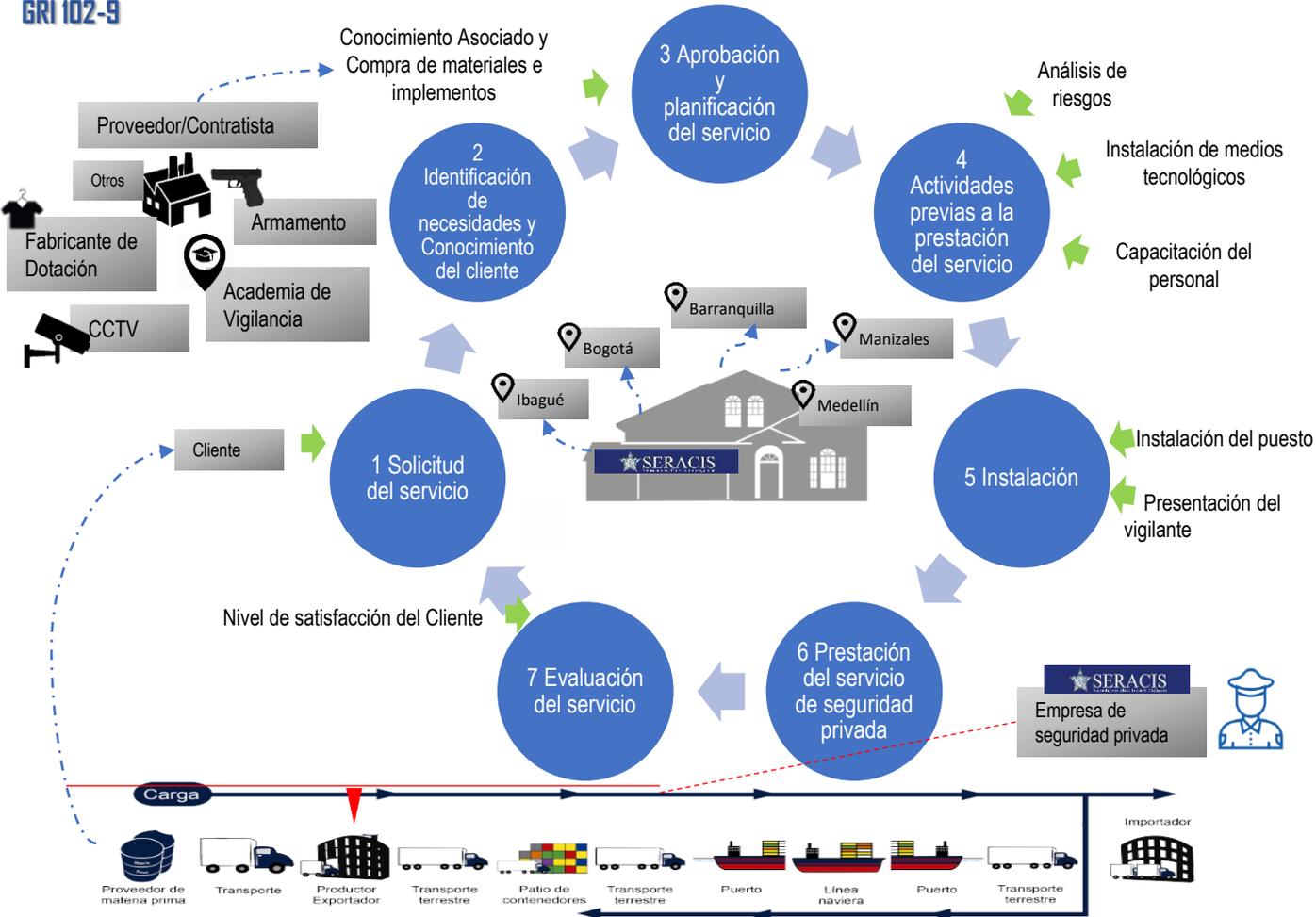
TRABAJADORES POR TIPO DE CONTRATO





CADENA DE SUMINISTROS

GRI 102-9



SERACIS Ltda. como empresa de seguridad privada, tiene la responsabilidad frente a la seguridad en la cadena de suministros. Por medio de nuestras líneas de servicio, somos los encargados de velar por la seguridad física de las instalaciones, la protección de la carga y brindar apoyo y/o acompañamiento en lo que respecta a la seguridad en cualquiera de los eslabones de la cadena.

Los proveedores implicados en la cadena de suministro, se clasifican como proveedores no críticos y proveedores críticos, siendo estos últimos aquellos que pueden tener algún impacto en el Sistema Integrado de Gestión de SERACIS LTDA o en la prestación del servicio y que por las necesidades del mismo, se les solicita productos y servicios con frecuencia.

Los proveedores implicados son: armamento, dotación personal, dotación de puesto, elementos de protección personal, medios tecnológicos, equipos de comunicaciones, academias de vigilancia y de capacitación, exámenes médicos, insumos de papelería, oficina y publicidad, mantenimiento de vehículos y combustible, disposición de residuos, mantenimientos de la infraestructura, equipos de cómputo y mantenimiento de equipos, asociaciones empresariales, software, entes de certificación, arrendamientos, poligrafías, corredor de seguros y asesorías jurídicas.

El número total de proveedores implicados en nuestra cadena de suministro son 116 de productos y 287 de servicios para un total de 403, de los cuales 30 son implicados directamente en nuestra organización y clasificados como proveedores críticos. El total de compras 2019 es de \$29,224,146,926.89

Todos nuestros proveedores se encuentran ubicados en el territorio colombiano.

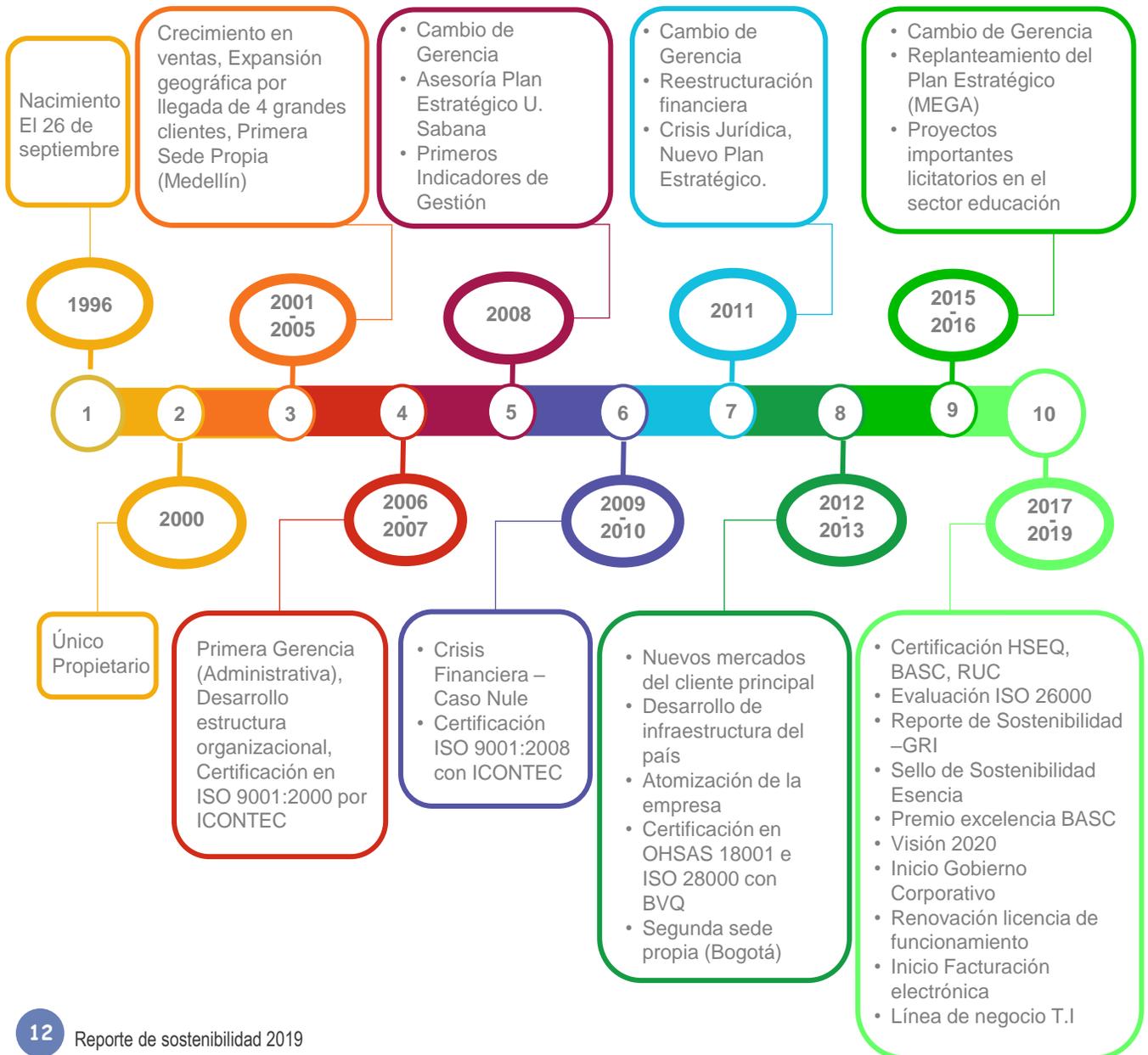
Característica propia del sector es el monopolio para el abastecimiento de armamento como los es INDUMIL y que la mayoría de los proveedores son empresas en proceso de crecimiento.



CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN Y LA CADENA DE SUMINISTRO

GRI 102-10

EVOLUCIÓN DE LA EMPRESA



A continuación se describen otros cambios que han tenido lugar durante el periodo de análisis:

Durante el año 2019 se presentaron los siguientes cambios en estructura, operación y tamaño.

- Se realizan cambios en la estrategia de la organización, actualizando los objetivos de la misma con el documento GQ25 VISIÓN 2025. Mapa de procesos y visión para los próximos cinco años.
- Se actualiza la estructura organizacional de la organización identificando los cargos estratégicos. También se reestructura la GQ57 RED DE PROCESOS, integrando dentro del área administrativa tecnologías de la información e incluyendo el subproceso de servicio al cliente al proceso de calidad.
- Se actualiza y se socializa con los proveedores de la organización el nuevo GA03 MANUAL DEL CONTRATISTA, manual, dando cumplimiento a los requerimientos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Se desarrollo el tema de gobierno de datos en la organización y de la creación de una data warehouse, la cual puede ser alimentada por varios procesos y de la cual se puede obtener información actualizada y en tiempo real, para los indicadores de la organización.
- Se realizo la implementación de los requisitos para certificar a Seracis Ltda como una organización OPR (Organización de protección reconocida).
- No se presenta cambios en la composición societaria y capital social

SOCIOS	No. DE CUOTAS	VALOR NOMIAL	VALOR APORTE
Gloria Velasco T.	2,493,900	\$1000	\$2,493,900,000
Nicolas Abondano V.	6,100	\$1000	\$6,100,000
Total	2,500,000		\$2,500,000,000



PRINCIPIO O ENFOQUE DE PRECAUCIÓN

GRI 102-11

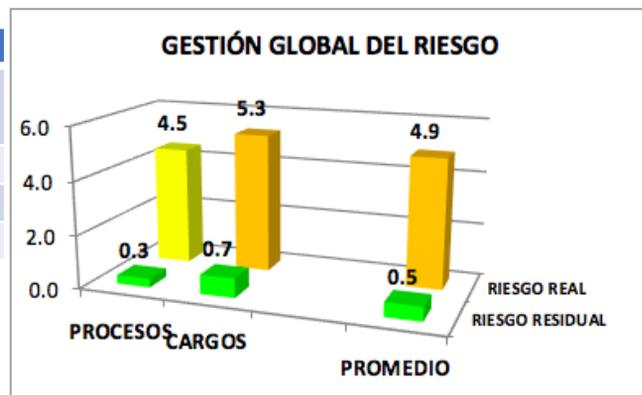
SERACIS LTDA aborda el principio de precaución a través de la Gestión del Riesgo, teniendo presente nuestra cadena de suministro, procesos internos, colaboradores, instalaciones y nuestros clientes.

Para esto, se lleva a cabo una metodología orientada a la identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos, siguiendo la guía ISO 31000 en: seguridad y derechos humanos, abordando en el primero de estos, los riesgos humanos, tecnológicos, naturales, ambientales, financieros y operacionales o de calidad.

También se realiza la identificación de aspectos e impactos ambientales y la identificación y valoración de peligros y riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Con esto se busca atender de manera adecuada las necesidades de nuestras partes interesadas, realizando un proceso de interiorización y sensibilización a través de capacitaciones, acompañamientos y ejercicios prácticos, orientados a la aplicación del principio de precaución en cada uno de los procesos.

GESTIÓN GLOBAL DEL RIESGO		
	RIESGO REAL	RIESGO RESIDUAL
PROCESOS	4.5	0.3
CARGOS	5.3	0.7
PROMEDIO	4.9	0.5





INICIATIVAS EXTERNAS

GRI 102-12

A continuación se presenta la lista de cartas principios, iniciativas y asociaciones, las cuales son voluntarias.



Afiliación a Corporación Fenalco Solidario: Compromiso por promover los objetivos de Desarrollo Sostenible, con esta afiliación, SERACIS LTDA aporta y une esfuerzos para poner un grano de arena en estos objetivos.
Fecha de la afiliación: Noviembre 12 de 2009. Involucra Colaboradores



PACTO GLOBAL: Adheridos a esta red global desde el año 2014, realizando una contribución económica. SERACIS LTDA apoya los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción.

Nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía.

Adheridos desde el año 2014. Involucra Colaboradores y familias



CAMARA COLOMBIANA DE INFRAESTRUCTURA: Une fuerzas para consolidar un sector integrado por las empresas vinculadas a la cadena de valor de la infraestructura colombiana, de esta manera, se logra contribuir en la concepción y desarrollo de la infraestructura física de la Nación, donde las oportunidades de negocio se multipliquen para todos.

• Fecha de afiliación: 2015. Involucra Colaboradores y asociados de negocio.



CONSEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD: Brinda soporte técnico-científico para contribuir a: la preservación de la salud de la población trabajadora y de la comunidad, el mejoramiento de la seguridad, la conservación del medio ambiente, con un enfoque socialmente responsable. SERACIS LTDA obtiene actualización técnica, normativa y legislativa en prevención de riesgos laborales y ambientales. Involucra Colaboradores.

Fecha de la afiliación: 16 de mayo de 2014. Involucra Colaboradores



AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

GRI 102-13

En Seracis Ltda., contamos con las siguientes afiliaciones externas:



ANDEVIP: Asociación Nacional de Entidades de Seguridad Privada, realiza actividades encaminadas a establecer y mantener vínculos cercanos y cordiales con las autoridades en general, y muy particularmente con el Gobierno Nacional, el Ministerio de Defensa, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, el Congreso Nacional, Gobernadores y Alcaldes Municipales. Permite el intercambio de información necesaria para fines de seguridad, promoción y coordinación de acciones a favor del gremio y los afiliados, participación en la creación de la normatividad relacionada con la administración de la seguridad y la colaboración en los distintos programas y campañas de beneficio social.

Por Junta Directiva del 22 de septiembre de 2016 se unificó la asociación quedando a nivel nacional, SERACIS LTDA ha estado afiliada a ANDEVIP ANTIOQUIA, y después de la unificación se lleva a cabo renovación en la misma fecha. Involucra Colaboradores y asociados de negocio. El Representante legal pertenece como miembro de la junta directiva



CAMACOL: Son las empresas constructoras, entidades financieras, industriales, fabricantes, comercializadores y distribuidores de insumos, materiales y servicios para la construcción, ofrece espacios de encuentro, estudios e investigaciones, información sobre licitaciones, implementación de Planes de Desarrollo, Foros Económicos Sectoriales al año., entre otros. Involucra Colaboradores y asociados de negocio.

SERACIS participa de los comités ambientales y de responsabilidad social



BASC: La Alianza Empresarial público-privada está dedicada a promover un comercio Seguro a través de estándares de seguridad aplicados a la cadena de suministro global. SERACIS participa en las Asamblea para apoyar la toma de decisiones y se encuentra afiliada desde el 2016. Involucra Colaboradores. SERACIS participa como miembro de la Asamblea.



2. ESTRATEGIA



A continuación presentamos la descripción general de la estrategia de SERACIS respecto a la sostenibilidad, ya que cada día SERACIS le apuesta a mejorar la calidad de vida de todos sus colaboradores y a mitigar y disminuir los impactos ambientales a través de la gestión responsable de toda la organización.

Esta oportunidad representa un gran compromiso que se asume con el direccionamiento estratégico y el modelo de negocio competitivo y responsable socialmente.



DECLARACIÓN DE ALTOS EJECUTIVOS RESPONSABLES DE LA TOMA DE DECISIONES

GRI 102-14

TRABAJANDO PERMANENTEMENTE POR LA SATISFACCION DE NUESTROS CLIENTES, Y APOYANDONOS EN LA VANGUARDIA E INNOVACION DE LA TECNOLOGIA.



En Seracis Ltda todos y cada uno de nosotros nos levantamos cada día con la firme convicción de que la satisfacción de nuestros clientes es el motor que impulsa nuestra estrategia de negocio. Construimos relaciones duraderas donde la confianza y el respaldo que ofrecemos son nuestro principal diferenciador en el mundo de la seguridad privada.

En Seracis Ltda, la responsabilidad social empresarial se maneja no sólo de cara a nuestros colaboradores sino también frente a todos los que interviene en nuestra cadena.

Desarrollamos compromisos y objetivos corporativos encaminados a nuestra sostenibilidad; a lo largo de esta información mostraremos una serie de resultados y metas cumplidas, inversiones realizadas pensando en el bienestar empresarial y de todos los involucrados.

En este informe de sostenibilidad se recoge un recuento de las diferentes acciones emprendidas en especial para las dimensiones: Ambiental, social y económica que abarcan la sostenibilidad en nuestro modelo empresarial.

Cuando decidimos guiar la compañía hacia el sendero de la sostenibilidad nos enfocamos en la toma de decisiones y políticas direccionadas desde la alta gerencia hacia todos los niveles, donde el fortalecimiento de nuestros grupos de interés se puede apreciar en las actividades desarrolladas con las familias, la firma del pacto colectivo y la encuesta de clima organizacional con un porcentaje de satisfacción del 92,16%, entre otros.

En forma permanente reiteramos y vivenciamos nuestro compromiso y apoyo con los 10 principios del pacto global, los cuales continúan en la orientación del rumbo de la organización, y se reflejan en las acciones emprendidas por la compañía.

Resultados como los que presentamos nos permiten tener claro cuáles fueron las estrategias y objetivos con mejor logro, y a cuáles les daremos continuidad y proyección en el tiempo, buscando una sostenibilidad, fortalecimiento y crecimiento de la organización.

Desde la dimensión ambiental se destaca el compromiso de la organización con los asuntos ambientales que le corresponden de acuerdo con su sector. Este compromiso se establece en una política integrada para todas nuestras sedes y se socializa con los empleados operativos y administrativos.

Seracis Ltda cuenta con una política de proyectos donde se manifiesta que todos estos deben contemplar un análisis ambiental para evitar cualquier impacto negativo sobre el medio ambiente.



DECLARACIÓN DE ALTOS EJECUTIVOS RESPONSABLES DE LA TOMA DE DECISIONES

GRI 102-14

La empresa establece indicadores y metas para monitorear el desempeño ambiental en cambio climático, energía, residuos, agua y materiales. Estas temáticas están alineadas con los compromisos establecidos en la Política Integrada.

La compañía cuenta con una matriz de marco legal donde identifica la legislación ambiental aplicable. Esta matriz es revisada y actualizada constantemente para garantizar el cumplimiento de todos los requisitos aplicables a la empresa. A la fecha, Seracis Ltda no ha sido sancionada por incumplimiento legal ambiental.

Respecto al desempeño en cambio climático, la compañía cuenta con un plan de adaptación donde se definen algunas acciones para hacerle frente a este fenómeno.

Desde la dimensión económica y como parte del gobierno corporativo, Seracis Ltda cuenta con un Código de Ética y Buen Gobierno, el cual es divulgado a todas las partes interesadas a través de su página web y otros mecanismos. Así mismo, la compañía da a conocer su desempeño económico, ambiental y social a través del reporte de sostenibilidad y página web. Este reporte es verificado por un tercero independiente.

En el Código de Ética y Buen Gobierno, se describen los principios y valores de la organización, los cuales son divulgados a través de capacitaciones y procesos de inducción y reinducción.

En gestión de riesgos, Seracis Ltda cuenta con una matriz de identificación de riesgos basada en ISO 31000, que incluye controles para los riesgos financieros y operacionales identificados. Como parte de este análisis se desarrolló el plan de liquidez para la compañía.

Con respecto a los riesgos socio-ambientales, se destaca la identificación, prevención y/o mitigación de los mismos, a través del Plan de Gestión Ambiental y de los programas de seguridad industrial, medicina preventiva y promoción y prevención de la salud pública.

Con relación con nuestros clientes, Seracis Ltda es una empresa responsable con los riesgos asociados a las actividades que desarrolla, por ello tiene métodos establecidos para la identificación, evaluación y control de los riesgos que pudieran afectar a sus colaboradores, comunidad y medio ambiente.

Por medio del Código de Ética y Buen Gobierno, la compañía establece relaciones transparentes con sus partes interesadas. Para el caso de los clientes, Seracis asegura negocios sostenibles, dentro del marco de actuación transparente y confiable, promoviendo la satisfacción del cliente.



DECLARACIÓN DE ALTOS EJECUTIVOS RESPONSABLES DE LA TOMA DE DECISIONES

GRI 102-14

La organización cuenta además, con políticas de respeto y protección de los datos personales de sus clientes.

Seracis Ltda realiza seguimiento a los indicadores mensuales de peticiones, quejas y reclamos, donde se analiza el número de quejas atendidas y cerradas de los clientes, que se reciben a través de los diferentes canales dispuestos por la empresa.

Para la logística y compras, la organización cuenta con un procedimiento de gestión de proveedores y contratistas, un formato donde se deja registro del cumplimiento de criterios establecidos en los sistemas de gestión, incluyendo criterios ambientales, de derechos humanos y de salud y seguridad. Esta evaluación es aplicada a todos sus proveedores críticos.

En Seracis Ltda seguimos comprometidos con nuestros proveedores al establecer planes que promueven su desarrollo y crecimiento, especialmente aquellos que son críticos para la operación de la empresa.

Desde la dimensión económica en materia de Derechos Humanos, se resalta que la empresa cuenta con una política clara y divulgada que evidencia el compromiso con la protección de los Derechos Humanos en sus operaciones y servicios prestados. Así mismo, la organización cuenta con el procedimiento de gestión de quejas que abarca toda reclamación que tenga relación con la posible vulneración a los Derechos Humanos. Durante el año 2019, no se presentaron casos de esta índole.

Seracis Ltda participa en actividades de gestión social, cuenta con proyectos e iniciativas de inversión social que se encuentran en el Plan de Calidad de Vida. La empresa divulga sus actividades de responsabilidad social a los grupos de interés mediante el reporte de sostenibilidad y otros mecanismos de comunicación interna y externa como redes sociales, página web, correos corporativos, entre otros.

En Seracis Ltda nos encontramos comprometidos en participar activamente en varios eventos estatales, académicos y empresariales, con los cuales además de dar cumplimiento a lo establecido en su código de ética y buen gobierno, se promueve el desarrollo de sus colaboradores.

En Salud y Seguridad en el trabajo se destaca que Seracis Ltda cuenta con indicadores y metas monitoreados constantemente para buscar la mejora permanentemente. La organización trabaja con los equipos adecuados para minimizar riesgos ocupacionales asociados.

En equidad e igualdad laboral Seracis Ltda se encuentra comprometido al no existir diferencias salariales entre hombres y mujeres en cargos equivalentes.

Seracis Ltda continúa con el compromiso por el bienestar de sus trabajadores desde diferentes programas. La empresa cuenta con indicadores anuales de rotación, a partir de los cuales se analizan las posibles causas de retiro y se desarrollan planes de acción con miras a disminuir la rotación y conservar el talento humano.



DECLARACIÓN DE ALTOS EJECUTIVOS RESPONSABLES DE LA TOMA DE DECISIONES

GRI 102-14

Para el desarrollo del talento, la organización ofrece formación a los colaboradores en temas específicos del cargo, al igual que en temas relacionados con el crecimiento personal y otras habilidades diferentes a las requeridas por el rol desempeñado.

La compañía ha puesto a disposición de sus empleados diferentes canales de comunicación donde se presenten quejas e inconformidades, y se realice seguimiento de manera periódica para garantizar las acciones correctivas.

En Seracis Ltda seguiremos trabajando en fortalecer a nuestro personal con capacitaciones que los hagan crecer a nivel personal y profesional, y buscaremos seguir incursionando en otros segmentos del mercado que nos permitan diversificarnos como empresa prestadora de servicios de vigilancia. El reto es grande; pero las oportunidades muchas para seguir avanzando en nuestro camino empresarial.

ANGELA MARIA MARULANDA MAYA
Gerente General Seracis Ltda



3. ÉTICA E INTEGRIDAD



El sector privado desempeña un papel fundamental en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Sin su implicación, el éxito de la Agenda 2030 se verá seriamente mermado. Para el cumplimiento de esta hoja de ruta global que desgrana los objetivos de la comunidad internacional en el periodo 2016-2030 para erradicar la pobreza y favorecer un desarrollo sostenible e igualitario, se necesita la [implicación de todos.](#)”

Red del pacto Global



VALORES, PRINCIPIOS, ESTÁNDARES Y NORMAS DE CONDUCTA

GRI 102-16

Nuestra empresa cuenta con el direccionamiento estratégico, el cual fue revisado y aprobado por todos los miembros del comité directivo, en el que se revisaron los valores, principios, estándares y normas de conducta, así mismo el comité de RSE realiza revisión periódica de éstos, siendo aprobados por cada uno de los miembros.

Al momento del ingreso y de forma periódica anual se realiza inducción y reinducción respectivamente, donde se aborda la formación propia en esta materia. El cargo responsable de estos es la Dirección de Gestión Humana.

VISIÓN Y ESTRATEGIA GENERAL

Nuestra estrategia: Crecimiento y efectividad de los procesos con criterios de sostenibilidad.

Nuestra misión:
Satisfacer al cliente, desarrollando las actividades empresariales en equilibrio de los resultados financieros, sociales y ambientales



Nuestros valores:

- Ética -Honestidad
- Responsabilidad
- Respeto
- Vocación al servicio
- Compromiso
- Trabajo en equipo

Nuestra visión: En el 2025 SERACIS estará posicionada dentro de las 15 mejores empresas de vigilancia, con un crecimiento anual en ventas del 10% de manera sostenible garantizando la excelencia operacional, así mismo conservando un margen EBITDA de 5,5%; con una prestación del servicio carbono neutral, tomando acciones de mitigación para disminuir el consumo de agua, energía y materiales en un 3%. Garantizando el bienestar del 100% de los colaboradores y sus familias, así como el respeto por los intereses de los demás grupos de interés.

ESTRATEGIA AL 2020

VISIÓN 2020

En el 2020, SERACIS estará posicionada dentro de las 20 mejores empresas de vigilancia, con un crecimiento anual en ventas del 10% de manera sostenible y un mantenimiento del 100% de los clientes actuales, así mismo conservando un margen EBITDA de 5,5%; con una prestación del servicio carbono neutral, tomando acciones de mitigación para disminuir el consumo en un 20% de agua, energía y materiales. Garantizando el bienestar del 100% de los colaboradores y sus familias, así como el respeto por los intereses de los demás grupos de interés.

Generación
de valorEnfoque al
cliente

Procesos

Aprendizaje y
crecimiento

Sostenibilidad

NEGOCIOS



Vigilancia
Fija, móvil y
escolta con
y sin arma



Vigilancia
canina



Medios
Tecnológicos



Consultoría
Asesoría
Investigación
Estudio de riesgos
Confiabilidad

OBJETIVOS

NUESTROS PRINCIPIOS



Principios Éticos

- Confidencialidad
- Seriedad en nuestros procesos



Principios de Gestión

- Enfoque al cliente
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
 - Mejora continua
- Relaciones beneficiosas con el proveedor



Principios de RSE

- Rendición de Cuentas
 - Transparencia
 - Comportamiento ético
- Respeto a los intereses de las partes interesadas
 - Legalidad
- Respeto a la normativa internacional de comportamiento
- Respeto a los Derechos Humanos

¿Cómo cumplimos nuestros principios?

Principios éticos:

- ✓ **Confidencialidad:** reconocemos la propiedad de la información, por lo que se garantiza que está disponible únicamente a personal autorizado, como compromisos con los clientes, como elemento fundamental, secreto profesional y esencial de la seguridad.
- ✓ **Seriedad en nuestros procesos:** nuestros procesos son desarrollados por profesionales altamente calificados y comprometidos con los principios misionales de la organización. Quienes actúan de manera formal ante cualquier situación y dando un nivel de importancia superior para garantizar la satisfacción de los clientes.

Principios de gestión:

- ✓ **Enfoque Al Cliente:** propendemos por exceder las expectativas de los clientes, además de cumplir sus requerimientos generando satisfacción y confianza.
- ✓ **Participación del Personal:** promovemos el involucramiento y participación de todo el personal teniendo en cuenta su ambiente para generar motivación y usar sus habilidades para el beneficio de la misma organización. Así se incentiva el empoderamiento de las funciones y responsabilidades como parte del desarrollo profesional y mejora continua de la organización.
- ✓ **Enfoque Basado en Procesos:** definimos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo. Adicionalmente garantizamos la interrelación de los procesos, con el fin de contribuir a la efectividad y eficiencia de SERACIS LTDA.
- ✓ **Mejora Continua:** estamos comprometidos con la mejora continua mediante el ciclo del PHVA con base en las lecciones aprendidas y la actualización respectiva de los procesos internos.
- ✓ **Relaciones Beneficiosas Con El Proveedor:** SERACIS LTDA y sus proveedores dependen entre sí, y una relación honesta y responsable de mutuo beneficio, incrementa la habilidad de ambos de crear valor.

Principios de RSE:

- ✓ **Rendición de cuentas:** respondemos e informamos por la administración y el manejo de los bienes y/o recursos, y los respectivos resultados en los ejes: social, económico y ambiental a través de informes de gestión.
- ✓ **Transparencia:** como principio ser claro y honesto en las decisiones y actividades que impactan la sociedad, el medio ambiente y el origen de los ingresos, así como en las relaciones comerciales, la contratación y vinculación de los empleados, proveedores y contratistas.
- ✓ **Comportamiento ético:** las actuaciones de SERACIS LTDA se basan en sus valores. Las actuaciones implican la preocupación por las personas, el medio ambiente y el cumplimiento de la legislación para la toma de decisiones y las interacciones con los grupos de interés
- ✓ **Respeto a los intereses de las partes interesadas:** SERACIS LTDA respeta, considera, responde y explora las necesidades e intereses reales de todos aquellos grupos u organizaciones que formen parte o se vean afectados por sus decisiones, de acuerdo al nivel de representatividad que estos tienen para la organización
- ✓ **Legalidad:** reconocemos la prevalencia de la Ley sobre cualquier actividad o función, por ello emprendemos acciones para conocer el ordenamiento jurídico aplicable, dar cumplimiento, evaluar y hacer seguimiento a las mismas.
- ✓ **Respeto a la normativa internacional de comportamiento:** acatamos la normativa internacional de comportamiento y evitamos ser cómplice en las actividades de cualquier otra organización que no sea coherente con la misma.
- ✓ **Respeto a los Derechos Humanos:** respetamos, cumplimos y promovemos los derechos humanos y evitamos beneficiarse de la violación de los mismos.

NUESTROS VALORES

Conocer anticipadamente y satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos, cumpliendo rápida y eficazmente sus peticiones, sugerencias y nuestras obligaciones.

Obrar guiándose con la verdad, facilitando actitudes auténticas, que obligan el cumplimiento de los compromisos y acuerdos. Ser sinceros con nosotros mismos, con la familia, con las instituciones, con clientes, proveedores, contratistas, la comunidad y demás grupos de interés.

Responder con fidelidad y lealtad por el conocimiento, la preparación y la práctica como profesionales en la seguridad integral.

Reconocer y aceptar la dignidad de las personas, sus derechos y las normas, facilitando la armonía en la convivencia.



Reconocemos el talento como elemento diferenciador para alcanzar resultados y, por esto, atraemos, retenemos y desarrollamos un equipo humano capaz de materializar la estrategia, con especial énfasis en el talento interno y en el talento joven. Todo lo anterior, soportado en nuestros pilares de cultura y buscando un equilibrio entre rentabilidad, trabajo digno y desarrollo de la sociedad. Nuestros principios y valores fueron elaborados por el Comité de Responsabilidad Social

¿Cómo lo gestionamos?

A través de nuestra política de Responsabilidad Social, que integra las directrices en bienestar bajo la cual implementamos programas y estrategias que promueven la igualdad de género, el balance vida personal-trabajo, el desarrollo de competencias, entre otros aspectos clave para la organización.

MAPA ESTRATÉGICO



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

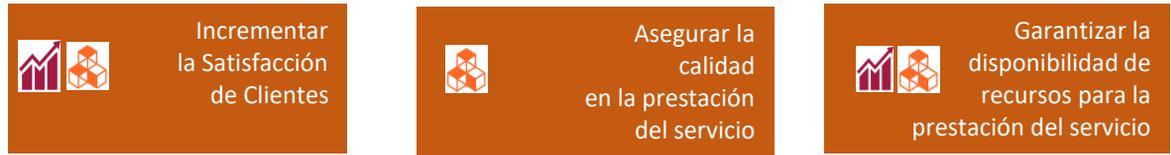
P
E
R
S
P
E
C
T
I
V
A
S

GENERACIÓN DE VALOR



Estrategia de crecimiento

ENFOQUE AL CLIENTE



Estrategia de crecimiento sostenible y fidelización

PROCESOS



Estrategia de efectividad

APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO



Estrategia de Bienestar

SOSTENIBILIDAD



Estrategia de Sostenibilidad Ambiental

Estrategia de Sostenibilidad Social

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

- 1. Fin de la pobreza
- 3. Salud y bienestar
- 4. Educación de calidad
- 5. Igualdad de género
- 8. Trabajo decente y crecimiento económico
- 9. Industria, innovación e infraestructura
- 12. Producción y consumo responsables
- 13. Acción por el clima
- 16. Paz, justicia e instituciones sólidas

NUESTRAS POLÍTICAS

Contamos con una política organizacional integrada, la cual se ha implementado y mantenido teniendo en cuenta las directrices de calidad, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la cadena de suministro, seguridad y control, las operaciones de seguridad privada, medio ambiente, gestión del riesgo y responsabilidad social. De esta política integrada se desprenden otras políticas específicas para ampliar las directrices y lineamientos de la organización.

“SERACIS LTDA.; es una organización que ofrece servicios de Vigilancia y Seguridad Privada, comprometida con todas sus partes interesadas y orientada al cumplimiento de las siguientes directrices en toda su operación y sedes a nivel nacional: Asegurar la calidad en la prestación del servicio, Garantizar un trabajo seguro y saludable, Contribuir al cuidado del medio ambiente, Promover acciones de Responsabilidad Social Empresarial, Mantener estándares de seguridad, Cumplir los requisitos legales, contractuales y de otra índole, Identificar los peligros y gestionar los riesgos laborales, de seguridad, de calidad, de medio ambiente y de derechos humanos y Mantener estándares de seguridad”.

A continuación se presentamos nuestras políticas:

POLÍTICA ORGANIZACIONAL



NUESTROS CÓDIGOS



CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

En este se reúnen los valores, principios y comportamientos que deben guiar la conducta de los Socios, trabajadores, proveedores y contratistas de SERACIS LTDA, quienes asumirán y cumplirán de manera consciente y comprometida los principios, valores y directrices éticas que se citan. Las Directrices están orientadas a la forma como deben relacionarse los grupos de interés, buscando generar coherencia entre valores definidos y las prácticas de los directivos y empleados de la empresa. Este código está disponible para todas nuestras partes interesadas en la página web de la compañía www.seracis.com

En este se puede encontrar entre otros temas, las políticas vigentes de la organización, la gestión de la línea ética y la relación con nuestros clientes, proveedores y empleados.

Nuestra empresa cuenta con diferentes canales de comunicación a través de los cuales nuestras partes interesadas, pueden realizar sus peticiones, quejas, sugerencias, solicitar información o reportar algún evento que vaya en contra de los derechos humanos o de nuestros principios y valores corporativos. Estos canales de comunicación son:

- ✓ Buzón de sugerencias
- ✓ Línea ética: atencionalcliente@seracis.com,
Teléfono: 448 45 18 Opción 7
- ✓ Comité de responsabilidad social
- ✓ Registro de las visitas a nuestros clientes, por reportería móvil.



CÓDIGO DE CONDUCTA

SERACIS LTDA. desempeña actividades que pueden ser positivas o llegar a ser negativas para la sociedad en la que se desarrolla su operación, por lo que se compromete a actuar con la debida diligencia, con el fin de evitar atentar contra los derechos de terceros, a tratar digna y respetuosamente a cada una de las personas que directa o indirectamente se ven comprometidas en la operación nacional, así mismo a denunciar todo incumplimiento a esta disposición, por ello se establece el CÓDIGO DE CONDUCTA que opera dentro del respeto y el apoyo al Estado de Derecho, los Derechos Humanos y la protección de los intereses de las partes interesadas. En este se definen las reglas para el debido uso de la fuerza, como lo es que en ningún caso irá más allá de lo estrictamente necesario y deberá ser proporcional a la amenaza y la situación concreta, en caso de defensa propia o de terceros frente a una amenaza de muerte o de lesiones graves inminentes, o para prevenir la comisión de un delito especialmente grave que implique un peligro para la vida de una persona. En general contiene los siguientes temas:

- | | |
|-------------------------|----------------|
| ✓ Uso de la fuerza | ✓ Búsqueda |
| ✓ Autodefensa | ✓ Detención |
| ✓ Fuerza no letal | ✓ Fuerza letal |
| ✓ Aprensión de personas | |

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



SERACIS LTDA apoya los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Para demostrar este compromiso, integramos estos principios como parte de nuestra estrategia, la cultura organizacional y las acciones cotidianas de la compañía.



1 APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DDHH

SERACIS cuenta con una política de DDHH, a través de la cual se compromete a cumplir y respetar los DDHH, también cuenta con mecanismos de reporte de vulneración a los derechos humanos y con indicadores sobre capacitación y eventos de DDHH en la organización.

2

EVITAR LA COMPLICIDAD EN LA VULNERACIÓN DE LOS DDHH

SERACIS realiza evaluaciones a sus proveedores, empleados y clientes, para determinar el cumplimiento de los derechos humanos a través de toda su cadena de suministros. Adicionalmente realiza exploraciones a todas sus partes interesadas.



3

DERECHO A LA LIBERTAD DE AFILIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

En nuestra organización contamos con espacios de diálogo, donde sus partes interesadas pueden reportar sus inconformidades o inquietudes con la organización y formar grupos de apoyo.



4

ELIMINAR TODA FORMA DE TRABAJO FORZOSO O REALIZADO BAJO COACCIÓN

SERACIS garantiza todas las condiciones laborales para sus colaboradores, como lo es una remuneración justa por su trabajo y prestaciones sociales, de acuerdo con lo establecido en la ley colombiana y cuenta con indicadores para realizar el seguimiento al cumplimiento de estos requisitos legales





APOYAR LA ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL

5

Para SERACIS es muy importante contribuir al mejoramiento de la sociedad, por lo tanto a través de nuestras políticas de DDHH y responsabilidad social empresarial, SERACIS no contrata menores de edad, ni sus proveedores, ni sus clientes.

6

ELIMINAR LAS PRÁCTICAS DE DISCRIMINACIÓN

SERACIS cuenta con un código de ética y buen gobierno, en el cual se establece la igualdad de oportunidades para todos sus grupos de interés a través de procesos de selección transparentes, se realizan capacitaciones sobre el tema y se cuenta con una política de RSE, para la inclusión social



CONTAR CON UN ENFOQUE PREVENTIVO QUE FAVOREZCA EL MEDIO AMBIENTE

7

SERACIS cuenta con una política ambiental, a través de la cual se compromete a medir y disminuir su huella de carbono, a realizar un uso adecuado de los recursos naturales y a mitigar todos sus impactos ambientales.



8

FOMENTAR LAS INICIATIVAS QUE PROMUEVAN UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

SERACIS promueve la responsabilidad ambiental, a través de la política de cambio climático, en la cual se compromete a compensar la huella de carbono. También cuenta con el programa SEMRANDO VIDA, a través del cual busca generar conciencia ambiental en la comunidad.



FAVORECER EL DESARROLLO Y LA DIFUSIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE

9

SERACIS ha comenzado a implementar alternativas de energías renovables como lo es la instalación de paneles solares en proyectos de seguridad con sus clientes, también se utilizó un sistema que combina tecnología eólica y solar, capaz de brindar soporte eléctrico.

10

TRABAJAR CONTRA LA CORRUPCIÓN, INCLUIDAS LA EXTORSIÓN Y SOBORNO

SERACIS cuenta con la implementación del SIPLAFT, por el cual se definen los lineamientos en la política de prevención del lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción y soborno anticorrupción y antisoborno.





- 1. Fin de la pobreza
- 2. Hambre cero
- 3. Salud y bienestar
- 4. Educación de calidad
- 5. Igualdad de género
- 6. Agua limpia y saneamiento
- 7. Energía asequible y no contaminante
- 8. Trabajo decente y crecimiento económico
- 9. Industria, innovación e infraestructura
- 10. Reducción de las desigualdades
- 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- 12. Producción y consumo responsables.
- 13. Acción por el clima
- 14. Vida Submarina
- 15. Vida de ecosistemas terrestres
- 16. Paz, Justicia e instituciones sólidas
- 17. Alianzas para lograr los objetivos

RELACIONAMIENTO DE LOS ASUNTOS MATERIALES CON LOS OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

Las relaciones entre los indicadores de la memoria de sostenibilidad bajo la metodología GRI Standard y los ODS, se basan en el trabajo Global Reporting Initiative y Global Compact que se encuentran en: <https://sdgcompass.org/business-indicators/> herramienta que permite identificar correspondientes a la materialidad definida por Seracis Ltda.

Según esto, nuestros ODS correspondientes son los siguientes, tomando como base la guía para la acción empresarial SDG Compass., con la cual alineamos nuestra estrategia para medir y gestionar nuestra contribución a los ODS.





4. GOBERNANZA



La gobernanza es el sistema por el cual la organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos, teniendo en cuenta el desempeño social, ambiental y económico.

En Seracis la gobernanza es responsable de la alineación de la responsabilidad social con la estrategia corporativa y la asignación de recursos.

Seracis cuenta con una estructura de máximo gobierno, la cual se certifica por medio del representante legal, revisor fiscal y contador de la empresa, en donde se demuestra el capital y socios que posee Seracis Ltda. Adicional, contamos con una junta directiva, la cual se encuentra documentada dentro del código de ética y buen gobierno, en donde se define la estructura de la Dirección de la Entidad con sus funciones y responsabilidades.



ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

GRI 102-18

JUNTA DE SOCIOS

Es el máximo órgano de gobierno de SERACIS, aprueba y establece la orientación de las actividades de la Organización propuestas por la Gerencia General. Igualmente, nombran a los miembros de la Junta Directiva, establecen cambios en el estatuto y aprueban el balance final.

Está compuesto por dos Socios, teniendo uno de ellos el 99.59% de las acciones, lo que indica mayor representación en la junta y toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales. Ambos de ellos comprometidos con crear una cultura de responsabilidad social en la compañía y de apropiación y divulgación de nuestros principios éticos, de gestión y de responsabilidad social a todos los niveles de nuestra empresa.

El promedio de asistencia a las reuniones fue del 100%

4 miembros, de los cuales dos cumplen con criterios de independencia, aportan sus conocimientos y experiencia para orientar la estrategia de la compañía

ASESORIA JUNTA DIRECTIVA

La gestión de la Junta Directiva se enmarca en los más altos estándares internacionales de gobierno corporativo para asegurar el trato equitativo de los accionistas y los demás grupos de interés, así como la transparencia, fluidez e integridad de la información suministrada al mercado para la toma de decisiones.

Jorge Acevedo



Carlos F. Calle
D'Aleman

Durante el 2019, nuestra Junta de Socios eligió los miembros de la Junta Directiva, contratando para ello a la entidad SALA DE JUNTAS CONSULTORES, proceso que se encuentra en proceso de formalización ante cámara de comercio.

Los comités responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales.

- ❖ Comité Directivo
- ❖ Comité de Responsabilidad Social
- ❖ Comité de Bienestar

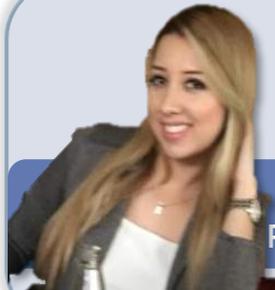
EQUIPO DIRECTIVO

**Angela Marulanda**

GERENTE GENERAL

**Andrés Ramírez**DIRECTOR DE GESTIÓN
HUMANA**Elsa Velasco**

DIRECTORA FINANCIERA

**Sara Henao**DIRECTORA DE
PROYECTOS Y CALIDAD**Fernando Amorocho**DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN**Santiago Gutierrez**

DIRECTOR JURÍDICO

**Ricardo Caro**

DIRECTOR DE OPERACIONES

**Federico Pineda**

DIRECTOR COMERCIAL

5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



GRI 102-40 AL 102-44

El área de influencia de SERACIS LTDA es Colombia en los municipios donde se presten los servicios de vigilancia y seguridad privada, y los grupos de interés o partes interesadas son determinadas en esta área, siendo unas internas a la empresa y otras externas, en la primera pertenecen: los socios, la gerencia, los empleados administrativos y los operativos; reconocemos que nuestro mayor activo son las personas y por ende se consideran las familias de los empleados como parte interesada interna a pesar de no estar dentro de la cadena de valor. A la segunda pertenecen: el Estado, los clientes, proveedores, contratistas y la comunidad.

Seracis Ltda. ha determinado que el alcance de su accionar en lo se refiere a la RS será determinado por las exploraciones que mas adelante se detallaran y tendrá como eje fundamental el territorio geográfico donde nos encontremos prestando el servicio, teniendo prioridad las comunidades rurales donde las ayudas gubernamentales y/o privadas son escasas

GRI 102-41 ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA

A la fecha no se cuenta con convenios colectivos

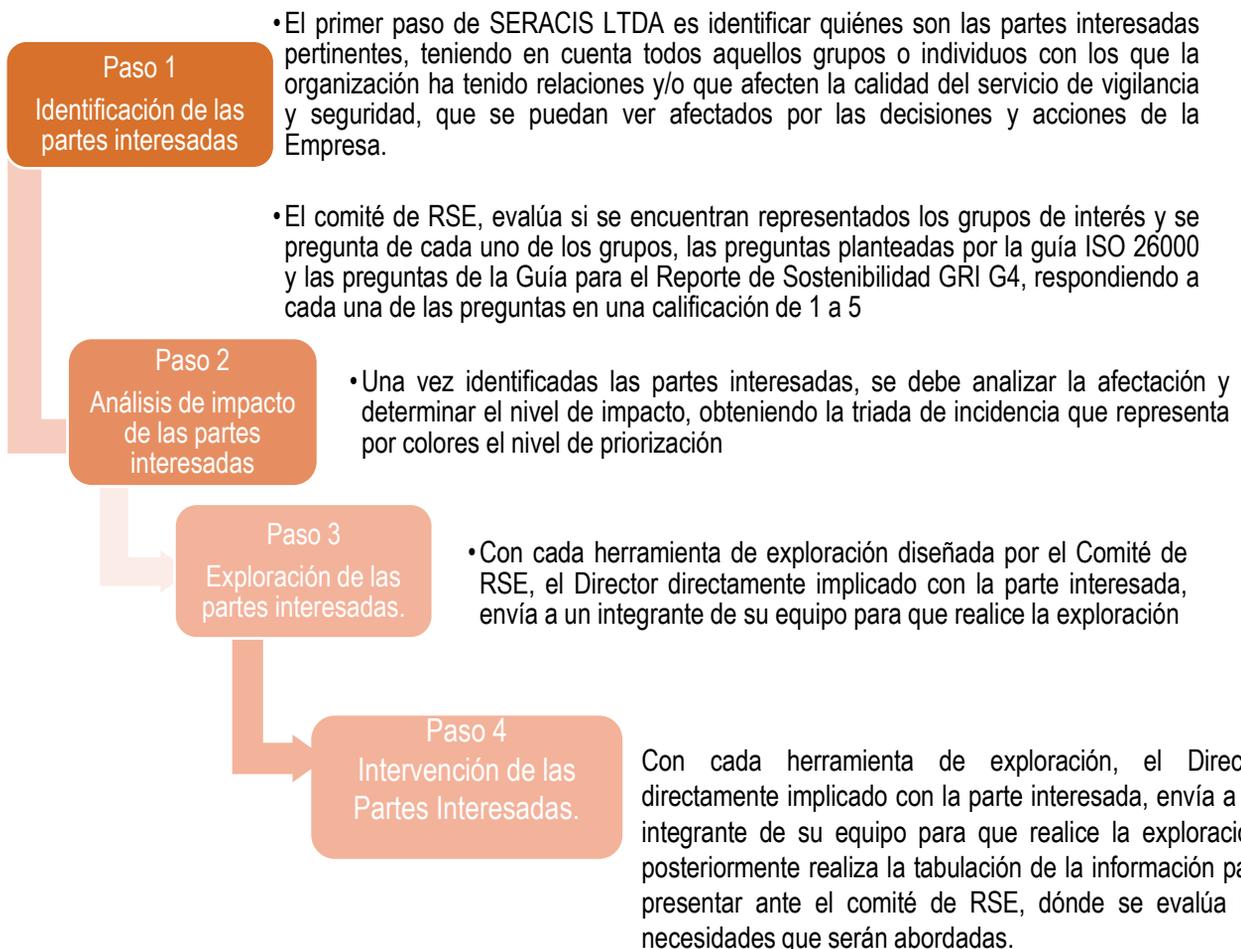


GRI 102-42 IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

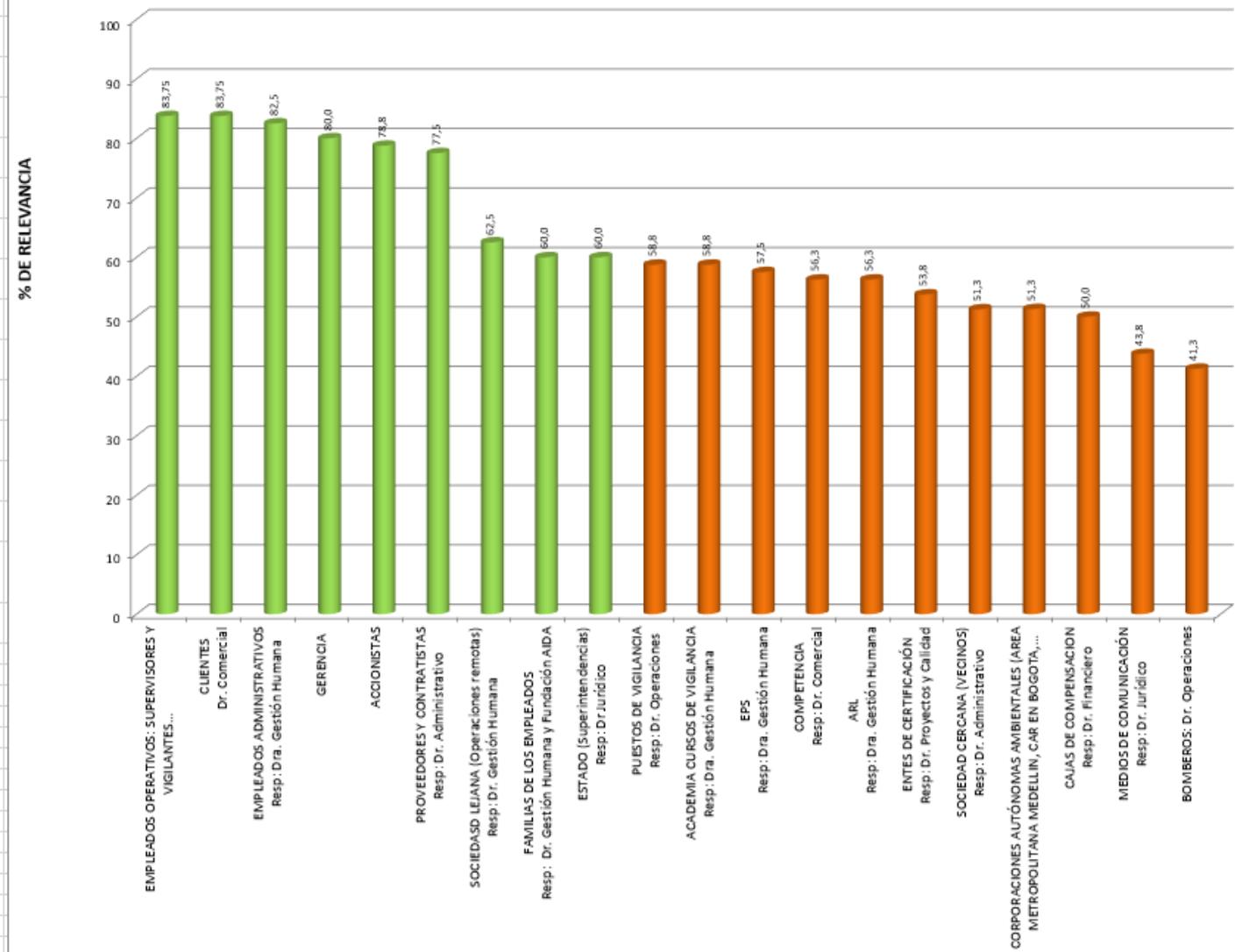
Metodología de elección de los grupos de interés

Los grupos de interés son fundamentales para Seracis y así mismo lo es su compromiso en responsabilidad social empresarial; es por esto que la organización ha buscado mecanismos para la interacción con estos grupos, logrando cumplir las estrategias para el acercamiento con las partes interesadas.

Las partes interesadas son personas o grupos que se ven afectados directa o indirectamente por la prestación del servicio de SERACIS LTDA, así como aquéllos que podrían tener interés en la propuesta y/o en la capacidad para ejercer influencia en su resultado, ya sea de forma positiva o negativa. Son aquéllos que pueden influir de manera directa en el resultado de un proceso.



NIVEL DE RELEVANCIA DE LAS PARTES INTERESADAS
> AL 60% RELEVANTE



Las partes interesadas cuentan con diferentes necesidades, las cuales pueden ser personales o pueden surgir como respuesta a las decisiones y actividades de SERACIS LTDA. Por tanto, se debe explorar cada parte, con el fin de conocer sus necesidades reales y determinar cuáles de ellas son posible abordar.

Cada año, se realiza la Revisión Gerencial, con base en la información suministrada por el Comité de RSE, se evalúa el desempeño del sistema y se determina si es pertinente realizar la identificación, análisis y valoración de impactos a partes interesadas. si el comité de RSE considera que las partes interesadas se encuentran bajo las mismas condiciones, no se hace exploración y se continua con los programas implementados, máximo cada tres años se debe hacer una nueva exploración a cada parte interesada, con el fin de evaluar sus necesidades pertinentes.



1

SOCIOS

Son los dueños de la empresa, invierten su dinero en la organización con el objetivo de conseguir beneficios.

GERENTE

Su objetivo es alcanzar los objetivos estratégicos. Se encarga de invertir el dinero para conseguir los mejores resultados posibles en la salida de bienes y servicios

2

3

COLABORADORES

En este grupo están todos los empleados tanto administrativos como operativos, y se encargan de sacar adelante de la mejor forma posible el trabajo que se les encarga

FAMILIAS DE LOS EMPLEADOS

Nuestro mayor activo son las personas, por ende, sus familias son una parte interesada para la empresa, pues cada decisión que se tome en beneficio o no de los empleados también afecta positiva o negativamente a las familias.

4

5

CLIENTES

Son todas las personas naturales o jurídicas que solicitan los servicios de vigilancia, seguridad privada, consultoría, asesoría o investigación de SERACIS LTDA.

PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Son los encargados de abastecer a la empresa de los productos y servicios que necesita para desarrollar su actividad. Tienen un peso importante en el buen funcionamiento de la organización, ya que tienen un efecto directo en la eficiencia de la empresa (abasteciendo de productos y servicios de calidad, con componentes ambientales, confiabilidad, entre otros)

6

7

ESTADO

Son los encargados de crear las leyes bajo las cuales deberán funcionar las organizaciones. Se incluye entre otros: El Gobierno, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada, la Superintendencia de Industria y Comercio, DIAN, entre otros.

COMUNIDAD

Asentamientos residenciales o sociales, ubicados en un área geográfica que se encuentra próxima físicamente al sitio en que se encuentra SERACIS LTDA. O dentro de las áreas de impacto de la misma.

8



GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés

Las partes interesadas cuentan con diferentes necesidades, las cuales pueden ser personales o pueden surgir como respuesta a las decisiones y actividades de SERACIS LTDA. Por tanto, se debe explorar cada parte, con el fin de conocer sus necesidades reales y determinar cuáles de ellas son posible abordar.

Cada año, se realiza la Revisión Gerencial, con base en la información suministrada por el Comité de RSE, se evalúa el desempeño del sistema y se determina si es pertinente realizar la identificación, análisis y valoración de impactos a partes interesadas. si el comité de RSE considera que las partes interesadas se encuentran bajo las mismas condiciones, no se hace exploración y se continua con los programas implementados.

Grupo de interés	Objetivo de la relación	Canal de comunicación
Colaboradores y sus familias	<ul style="list-style-type: none"> -Garantizar el bienestar de los colaboradores y el equilibrio entre su vida profesional y familiar -Fortalecer la competencias de los colaboradores profesionales e interpersonales 	<ul style="list-style-type: none"> -Reporte de Sostenibilidad (anual) -Batería de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral (anual) -Línea ética (permanente) -Línea de servicio al cliente (permanente) -Revista SERACIS.COM (Cuatrimestral) -Boletines digitales (semanal) -Comité de Convivencia laboral -COPASST -Página web
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> -Satisfacer las necesidades de los clientes a través de la prestación de óptimos servicios -Atraer y retener clientes para la sostenibilidad del negocio 	<ul style="list-style-type: none"> -FC08 Conocimiento del cliente -Reporte de Sostenibilidad (anual) -Línea ética (permanente) -Línea de servicio al cliente (permanente) -Revista SERACIS.COM (Cuatrimestral) -Boletines digitales (semanal) -Página web
Proveedores y contratistas	<ul style="list-style-type: none"> -Garantizar la transparencia en los procesos de adquisición y aprovisionamiento -Conservar relaciones mutuamente beneficiosas entre las partes 	<ul style="list-style-type: none"> -Reporte de Sostenibilidad (anual) -Línea ética (permanente) -Línea de servicio al cliente (permanente) -Revista SERACIS.COM (Cuatrimestral) -Página web
Estado	<ul style="list-style-type: none"> -Cumplir con la legislación y normatividad aplicable -Cumplir los requisitos estipulados por los entes de control 	<ul style="list-style-type: none"> -Informes y reportes
Socios	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar la gestión estratégica necesaria para la sostenibilidad de la organización -Comunicar oportunamente la información corporativa y financiera relevante -Cumplir las obligaciones y directrices 	<ul style="list-style-type: none"> -Reporte de Sostenibilidad (anual) -Informe de gestión (anual) -Comité Directivo (mensual) -Línea ética (permanente) -Línea de servicio al cliente (permanente) -Revista SERACIS.COM (Cuatrimestral) -Página web
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> -Contribuir al mejoramiento de la sociedad 	<ul style="list-style-type: none"> -Reporte de Sostenibilidad (anual) -Línea ética (permanente) -Línea de servicio al cliente (permanente) -Página web



GRI 102-44 Temas y Preocupaciones Clave Mencionados

En cuanto a la exploración de colaboradores y sus familias, se determinan las necesidades que surgen de la aplicación de la encuesta de clima laboral. La cual se encuentra en el siguiente enlace.

https://seracisltda.sharepoint.com/:p:/s/SIGSERACIS/EYTr56luXbJApA_V4JF_TpUBi4zwOCNp66ULJGZP68E-w?e=PLjblt

Para los proveedores y contratistas los resultados de la aplicación de la exploración demuestran los siguientes aspectos:

<https://seracisltda.sharepoint.com/:x:/s/SIGSERACIS/EQjNRZJkBFtGjiQyLXKnUr4Bvf7pcmbWlNFN1Hu0qaiE5w?e=9K51BZ>

CALIFICACIÓN DE LOS ÍTEMS EVALUADOS EN PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	
0. SEGUIMIENTO A LAS COMPRAS - DESEMPEÑO	15,00
1. SEGURIDAD ISO 28000 BASC	6,95
2. CALIDAD ISO 9001	13,85
3. MEDIO AMBIENTE	10,34
4. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO OHSAS 18001, RUC, ISO 18788, DECRETO 1072	14,13
5. EXPLORACION RESPONSABILIDAD SOCIAL ISO 26000	10,30
5.1. GOBERNANZA	1,09
5.2 DERECHOS HUMANOS	1,21
5.3 PRACTICAS LABORALES	1,72
5.4 MEDIO AMBIENTE TOMADO DEL LA EVALUACION DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL ISO 14001	1,27
5,5 PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	1,66
5,6 ASUNTOS DE CONSUMIDORES	2,25
5,7 DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	1,11
6 ESTRATEGICOS	5,56

De la evaluación de proveedores se puede analizar que el desempeño en las compras alcanza el máximo nivel esperado de 100%.

Se resalta como favorable el resultado alcanzado en los aspectos de Calidad con un 92% y los aspectos de SST con un 94%

Los temas en los que se enfocará el desarrollo, la educación y comunicación son: Aspectos de seguridad, medio ambiente, responsabilidad social y temas estratégicos.

En los temas de responsabilidad, se resalta el avance respecto a la evaluación del año anterior, ya que se incrementan cada uno de los temas, quiere decir que el avance en el desarrollo de proveedores se refleja, sin embargo, se fortalecerá cada una de las materias fundamentales.



SOCIOS Y GERENCIA

Siendo los accionistas y la Gerencia General quienes velan por la toma de decisiones para el funcionamiento de la compañía, Seracis Ltda. en cumplimiento de los lineamientos estratégicos, la legislación vigente y su Política de Responsabilidad Social, sigue comprometida con el involucramiento de todos sus grupos de interés., por lo que se realiza la junta de socios mínimamente anual y la junta asesora con una frecuencia bimensual.

Participación de la Gerencia y Socios en el aniversario SERACIS y celebración de quinquenios Bogotá



Participación de la Gerencia y Socios en el aniversario SERACIS y celebración de quinquenios Medellín



Participación Socios en campaña ambiental



Participación de Gerencia en Congreso de Seguridad Privada - México



Participación de la Gerencia en el Foro de Proveedores



Participación de Socios y Gerencia en la Asamblea General del BASC, donde SERACIS LTDA fue galardonada con el Premio a la Excelencia BASC en marzo 2019





COLABORADORES Y SUS FAMILIAS



EDUCACION FINANCIERA PARA EL HOGAR: Se realiza capacitación en el mes de ABRIL en las sedes de Medellín y Bogotá, con 47 participantes del personal administrativo y operativo



CAMPAÑA DE RETENCIÓN: Se entrega una tarjeta al colaborador de aniversario por el tiempo laborado en la compañía, aplicando dicha actividad a nivel nacional



COLABORADORES Y SUS FAMILIAS



CAMPAÑA DE ATRACCIÓN Y RETENCIÓN ¡SOY SERACIS!: Socialización del plan de calidad de vida: "Vida Sana".

CAMPAÑA DE DONACIONES: Se realiza la campaña de donación voluntaria a todo el personal a nivel nacional, con el fin de apoyar temas de calamidad doméstica de los colaboradores.



SUBSIDIOS DE VIVIENDA: Reuniones para la asesoría de otorgamiento de subsidios de vivienda

PROGRAMA MÁS CERCA: Visitas a operaciones y a los colaboradores





COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

CELEBRACIONES DE CUMPLEAÑOS: Entrega de tarjeta y detalles al personal Operativo



MEJOR TRABAJADOR: Invitación a un almuerzo al colaborador con un acompañante.



CELEBRACIÓN DÍA DE LA FAMILIA: Invitación a los colaboradores y las familias



COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

CELEBRACIONES DE CUMPLEAÑOS: Entrega de tarjeta y detalles al personal Operativo



MEJOR TRABAJADOR: Invitación a un almuerzo al colaborador con un acompañante.



CELEBRACIÓN DÍA DE LA FAMILIA: Invitación a los colaboradores y las familias



COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

BIENVENIDA AL NUEVO MIEMBRO DE LA FAMILIA:

Se otorgan permisos remunerados: Tres días a quien no tienen derecho y un día adicional a quien le conceden la licencia de paternidad y/o maternidad



SEMANA DE LA SALUD, FAMILIA Y MEDIO AMBIENTE: Se realizan diferentes actividades con los colaboradores y sus familias, con el fin de promover prácticas saludables, de impacto a la ambiente y de cultura familiar



COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

BIENVENIDA AL NUEVO MIEMBRO DE LA FAMILIA:

Se otorgan permisos remunerados: Tres días a quien no tienen derecho y un día adicional a quien le conceden la licencia de paternidad y/o maternidad



SEMANA DE LA SALUD, FAMILIA Y MEDIO AMBIENTE: Se realizan diferentes actividades con los colaboradores y sus familias, con el fin de promover prácticas saludables, de impacto a la ambiente y de cultura familiar

COLABORADORES

SATISFACCIÓN LABORAL

FESERACIS fundado el 28 de octubre de 2014, Entidad sin ánimo de lucro, la cual se creó con el fin de generar la cultura del ahorro y cubrir las necesidades financieras, educativas, recreativas y de salud de nuestros Asociados. Lo anterior funciona con un aporte mínimo mensual entre el 3% y el 10% del salario del colaborador, o un certificado de depósito a término fijo (CDT): Desde medio salario, con plazos de 6 hasta 36 meses; o efectuar un ahorro programado libre y para vivienda.



CRÉDITOS



LIBRE INVERSION



EDUCATIVO



CALAMIDAD



EXTRAORDINARIO



CREDIFACIL



FIG. PRIMA



COMPRA DE CARTERA



VEHICULO



PROMOCIONALES

COLABORADORES

SATISFACCIÓN LABORAL

BENEFICIOS PACTO COLECTIVO

-  Prima de antigüedad
-  Auxilio de defunción por muerte de trabajador – Póliza Seguro de Vida
-  Servicios Exequiales o compras fúnebres
-  Auxilios por graves daños que hagan inhabitable la vivienda del trabajador
-  Auxilio trabajador incapacitado por más de 180 días
-  Semana de la Salud
-  Fondo Rotatorio de Vivienda
-  Apoyo y orientación en subsidios de vivienda
- Permisos y licencias

ACTIVIDADES DE BIENESTAR

Nº	ACTIVIDADES BIENESTAR	INVERSIÓN
1	PREMIACION CONCURSO AHORRO DE ENERGIA	\$ 300.000
2	PROGRAMA MAS CERCA,VISITA A PUESTOS (Capacitación, Refrigerio, Verificación estado emocional)	\$ 1.951.720
3	PAGO DE COMISIÓN DE CLIENTES REFERIDOS	\$ 151.535
4	CELEBRACIÓN DE CUMPLEAÑOS	\$ 1.435.600
5	APOYO ECONOMICOS: INCAPACITADOS, CALAMIDAD Y MEJORAMIENDO DE VIVIENDA	\$ 3.800.000
6	RECONOMIENTOS (5)	
7	BIENVENIDA AL NUEVO MIEMBRO DE LA FAMILIA – NACIMIENTO DE LOS HIJOS (5)	\$ 582.993
8	ACERCANDONOS A LOS NUESTROS	\$ 285.000
9	TIEMPO PARA MI FAMILIA (2)	\$ 233.197
	SUBSIDIOS DE VIVIENDA (2 *26,334,090)	
TOTAL:		\$ 8.740.045

BENEFICIADOS PACTO COLECTIVO

ZONA	TOTAL DE EMPLEADOS	TOTAL DE EMPLEADOS AFILIADOS	PERSONAL FALTANTE	AVANCE
ZONA 1	283	259	24	91,5
ZONA 2	1412	1356	56	96,0
ZONA 3	337	302	35	89,6
ZONA 4	683	661	22	96,8
TOTAL	2715	2578	137	95,0



COLABORADORES

SATISFACCIÓN LABORAL

PROCESO DE CERTIFICACIÓN EN COMPETENCIAS LABORALES SENA PROYECTO NACIONAL

Operaciones que se lograron certificar en CCL SENA:	
•BARRANQUILLA	•MONTERIA
•MAR I	•BOGOTA
•ITUANGO	•ADMON BOGOTA
•SAN JOSE LA MONTAÑA	•ESU
•ITUANGO CCC	•MEDELLIN
•CAÑASGORDAS	•ADMON MEDELLIN
•CISNEROS	•IPIALES
•MANIZALES	•CALI

EN PROCESO CCL SENA 2020

SEDES	PROCESO	PERSONAL
SANTAFE DE ANTIOQUIA	INSCRIPCIÓN	65
CAÑASGORDAS	INSCRIPCIÓN	10
MONTERIA	INSCRIPCIÓN	25
DABEIBA	INSCRIPCIÓN	111
1 PROYECTO ESU	INSCRIPCIÓN	110
1 PROYECTO MEDELLIN	INSCRIPCIÓN	180
FLORENCIA	INSCRIPCIÓN	13
GUAJIRA/ GECELCA	INSCRIPCIÓN	53
YOPAL	INSCRIPCIÓN	12
NORMA SUPERVISORES MEDELLIN	INSCRIPCIÓN	37
BOGOTA	INSCRIPCIÓN	50
AMALFI	INSCRIPCIÓN	12
TOTAL		678

CURSO EN SEGURIDAD ELECTRÓNICA PERSONAL DE SUPERVISIÓN

TEMAS	SUBTEMAS
CCTV	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción al CCTV conocimientos y manejo. • Conocimientos básicos de energía • Funcionamiento de equipos y conocimientos técnicos • Procedimientos de operador de medios tecnológicos • Configuración e instalación de equipos • Diagnostico y solución de problemas
ALARMAS	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción a las alarmas • Funcionamiento y tipos de alarmas • Configuración e instalación de alarmas • Diagnóstico y solución de problemas • Crear usuarios, eliminar usuarios • Verificar Zonas • Sensores, tipos y funcionamiento, fallas y reparaciones.
CONTROLES DE ACCESO	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción a los controles de accesos • Registro y eliminación de usuarios • Funcionamiento de equipos • Configuración • Fallas, diagnóstico y soluciones



COMUNIDADES

La Fundación AIDA es un aliado de Seracis Ltda que ofrece un acompañamiento en las actividades de Responsabilidad Social y en diferentes programas tales como:



PROGRAMAS DE EMPRENDIMIENTO

En el año 2018 se atendió una unidad productiva, finalizando el proceso en el corregimiento de Irra (Risaralda) donde se ayudó con el Primer Taller de Confecciones en esa zona. Se atendieron 25 mujeres que se capacitaron en desarrollo personal, trabajo en equipo, contabilidad y finanzas.

En el año 2019 se trabajaron dos unidades productivas, ubicadas en los barrios: Mirador de Calazans y Villa de la Candelaria, en Medellín. Se desarrollaron los siguientes temas:

- Sensibilización 2 Horas
- Diagnóstico 8 Horas (taller presencial 4 horas y análisis 4 horas)
- Trabajo en equipo 4 Horas
- Desarrollo personal y crecimiento empresarial 4 Horas
- Contabilidad básica 4 Horas
- Desarrollo del proyecto empresarial 4 Horas
- Presupuesto del proyecto empresarial 4 Horas
- Plan de Acción para cada unidad de negocio. 8 Horas
- Seguimiento 96 Horas (4 horas semanales por 6 meses)



INICIATIVA SEMBRANDO VIDA

La Fundación AIDA en alianza con La institución educativa Débora Arango y la comunidad Mirador de Calazans en la ciudad de Medellín, realizan actividades de siembra del programa SEMBRANDO VIDA, el cual ha tenido gran acogida en las comunidades e impactando instituciones educativas, arrojando los siguientes resultados:

AÑO	NOMBRE COMUNIDAD O INSTITUCIÓN EDUCATIVA ATENDIDA	TOTAL
2018	<ul style="list-style-type: none"> - Institución Educativa Débora Arango (Medellín) - Mirador de Calazans (Medellín) – Comunidad - Villa de La Candelaria (Medellín) – Comunidad 	1 Institución Educativa en Medellín 2 Comunidades en Medellín
2019	<ul style="list-style-type: none"> - Institución Educativa Débora Arango (Medellín) - Centro Empresarial Educativo (CEMPED) de Aranjuez (Medellín) - Institución Educativa Villa Carmelo (Cali) - Mirador de Calazans (Medellín) - Comunidad Las Margaritas de Robledo (Medellín) 	3 Instituciones Educativas: 2 en Medellín 1 en Cali 2 Comunidades

70%

CRECIMIENTO EN IMPACTO A LAS
COMUNIDADES DEL 2019 CON
RESPECTO AL 2018



COMUNIDADES

Número de plantas sembradas con la implementación del programa de SEMBRANDO VIDA

AÑO 2019

COMUNIDAD	NÚMERO DE PLANTAS SEMBRADAS	NÚMERO DE PERSONAS PARTICIPANTES
Colegio Débora Arango (Medellín)	350 Plantas	280 Estudiantes
Mirador de Calazans (Medellín)	300 Plantas	130 Asistentes
CEMPED Aranjuez (Medellín)	300 Plantas	350 Estudiantes
Las Margaritas de Robledo (Medellín)	100 Plantas	130 Asistentes
Villa Carmelo (Cali)	600 Plantas	270 Estudiantes
TOTAL	1650 Plantas	1160 Participantes

Crecimiento en plantación y siembra

AÑO 2018

COMUNIDAD	NÚMERO DE PLANTAS SEMBRADAS
Colegio Débora Arango (Medellín)	420
Mirador de Calazans (Medellín)	520
Villa de la Candelaria de Robledo (Medellín)	80
TOTAL	1020

70%

CAPTACIÓN CO₂

Las plantas sembradas en el 2019 fueron de carácter ornamental en su mayoría. Son pequeñas y tienen una captación de CO₂ en menor medida que un árbol nativo. No obstante, entre los beneficios que tienen este tipo de plantas es la regeneración de hábitat polinización a través del aumento de mariposas y abejas.

Aunque en el año 2018 fue un menor número de plantas sembradas, fueron en su mayoría árboles nativos, lo que representa una mayor captación de CO₂ en el ambiente.

AÑO	TONELADAS DE CO ₂ CAPTADO POR LA CAMPAÑA SEMBRANDO VIDA
2018	44,7
2019	37,3
TOTAL	82,0



COMUNIDADES

PROGRAMA DESARROLLANDO MI SENTIDO SOCIAL

Los resultados para esta acción se concentraron en donaciones de dinero por parte de los colaboradores de SERACIS, fortaleciendo la cultura de la solidaridad:

MES	VALOR DE LA DONACIÓN 2018	VALOR DE LA DONACIÓN 2019
Enero	397,500	\$483.800
Febrero	391,500	\$906.900
Marzo	389,250	\$1.153.000
Abril	368,000	\$1.369.400
Mayo	350,000	\$1.469.600
Junio	339,500	\$1.619.250
Julio	332,500	\$1.711.600
Agosto	332,000	\$1.682.800
Septiembre	330,750	\$1.713.200
Octubre	325,000	\$1.849.500
Noviembre	323,000	\$1.936.200
Diciembre	316,000	\$1.990.150
TOTAL	\$4.195.000	\$17.885.400

Incremento de la donación en el 2019 con respecto al 2018

330%

El recaudo del año 2018 fue de \$ 4,195,000, por tanto, el incremento en la donación fue considerable.

El valor de las donaciones es destinado para ayudas a calamidades domésticas de los colaboradores de SERACIS. Durante el año 2019 se han podido beneficiar los colaboradores que han sufrido inundaciones, daños por vendavales, situación de enfermedad, muerte de un familiar, entre otros. Las ayudas entregadas a los colaboradores por calamidad durante el año 2019 fueron por valor de \$10.150.000, quedando un saldo a favor por \$7.735.400.

Porcentaje de participación del número de colaboradores de SERACIS que hacen las donaciones durante el año 2019 respecto al total de colaboradores vinculados a SERACIS.

23%

Participación de donantes en el 2019

MES	TOTAL PERSONAL	#PERSONAS DONANTES	% PARTICIPANTES
Enero	2731	260	9,2
Febrero	2808	400	14,2
Marzo	2847	498	17,4
Abril	2802	513	18,3
Mayo	2610	558	21,3
Junio	2671	628	23,5
Julio	2651	656	24,7
Agosto	2653	661	25,1
Septiembre	2637	657	25,1
Octubre	2689	684	25,4
Noviembre	2736	723	26,4
Diciembre	2803	758	27,1
PROMEDIO TOTAL	2720	583	21,5



CLIENTES

PARTICIPACIÓN EN GRANDES OBRAS DE INFRAESTRUCTURA

Detrás de cada obra
está la estrella de SERACIS



CONGRESO PARA EL DESARROLLO DE LA INDUSTRIA DEL DRON



— tu —
Apoyo y confianza
nos posicionan
EN EL LUGAR

24

Fuente: Ranking de las 10.000 empresas con mayores ingresos en el 2018, Revista La Nota Económica. Agosto 2019

Gracias al **compromiso** de todos los **colaboradores** de la organización, a nuestros **clientes y asociados**, hoy celebramos con ustedes la posición **#24**, dentro de una lista de **149** empresas destacadas con los mayores ingresos en el sector de la vigilancia y seguridad privada a nivel nacional.



PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

PROVEEDORES SERACIS VISIÓN 2020



Acompáñanos a descubrir lo que tenemos preparado para ti en el 2020.

¡Esta invitación no tiene ningún costo!

- Fecha: 28 de noviembre 2019
- Hora: 7:30 a.m.
- Lugar: Calle 46 # 80-23
Hotel San Pedro del Fuerte

Clic aquí para inscribirte

📞 14 448 45 18 | 🌐 seracisseguridadprivada | 📧 @seracis | 📱 @seracisseguridadprivada | 🌐 www.seracis.com

OTRAS ACTIVIDADES

DIVULGACION MANUAL DEL CONTRATISTA VISITAS A PROVEEDORES DESARROLLO PROVEEDORES

Para asegurar que los Proveedores cumplan con los requisitos relacionados en el Formato FA02 CREACION Y/O ACTUALIZACION DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS y con el seguimiento que hacemos anualmente con las visitas en este periodo evidenciamos que el proveedor Jose Dotaciones han desarrollado adecuadamente la implementación de los estándares mínimos en SST, demostrando con evidencias fotográficas sus avances a la fecha y el compromiso

Se convocó a los proveedores a una reunión el 28 de Noviembre de 2019 en el hotel San Pedro del fuerte, contamos con la participación de 21 asociados de negocio, donde se trataron temas como:

- La cadena de suministros
- SG-SST decreto 1072/2015
- Movilidad sostenible
- Reporte de sostenibilidad SERACIS

Esta reunión tiene como propósito fortalecer el relacionamiento con los grupos de interés, la sostenibilidad y la importancia de la seguridad como mecanismo de protección ante las amenazas y riesgos a los que la organización está expuesta cada día.



CARTA INFORMATIVA SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

A QUIEN PUEDA INTERESAR:

Cordial Saludo,

La empresa JOSÉ DOTACIONES continúa implementación del SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG –SST), con apoyo de la empresa SERACIS LTDA

La última evaluación del Sistema la ARL Positiva arroja los siguientes resultados en cuanto porcentaje de cumplimiento:

- Cumplimiento en requisitos legales: 80%
- Resultado de gestión en prevención del Accidente de Trabajo: 97%
- Resultado de gestión en prevención del Enfermedad Laboral: 87%
- Resultado global en la verificación de garantías para el trabajo en la empresa: **91,8%**

Como cualquier proyecto, el sistema depende en gran medida del compromiso firme y la participación conjunta de todas las partes implicadas, por lo que la Gerencia de la empresa JOSÉ DOTACIONES ha suscrito una declaración de POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, dentro de dicha política queda patente que el apoyo y participación de toda la empresa es fundamental para conseguir afianzar la implantación del sistema y convertirlo en una estrategia de mejora continua.



6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES



A continuación, se presenta la descripción general del proceso que ha seguido la organización para definir el contenido del informe de sostenibilidad. También describe el proceso que se ha seguido para la identificación de los temas materiales y sus Coberturas, junto con cualquier cambio o reexpresión. Por otro lado, facilita información básica sobre el informe, las declaraciones de uso de los Estándares GRI y el índice de contenidos GRI, así como el enfoque de la organización para solicitar una verificación externa.



ENTIDADES INCLUIDAS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

GRI 102-45

Los estados financieros de la organización representan la situación de SERACIS LTDA. Todos los resultados son revisados y auditados por el revisor fiscal de la empresa. Adicionalmente son enviados a la DIAN, Superintendencia de vigilancia, DANE y cámara de comercio.

A continuación, se presenta las entidades incluidas dentro de los Estados Financieros reportados:

ENTIDADES CONSIDERADAS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS	
Ingresos - Clientes	-Ventas netas -Inversiones Financieras -Ventas de activos
Gastos operativos - Proveedores - Cuentas por cobrar	-Costo mercancía vendida -Gasto de administración -Gastos de venta
Salarios y prestaciones de los empleados	-Salarios -Prestaciones pagadas por la empresa y los empleados -Indemnizaciones por despido -Cuentas de Bienestar
Pago a proveedores de capital	-Dividendos abonados a todo tipo de accionistas a corto y largo plazo -Pago de intereses a proveedores de créditos
Pago a Gobiernos	-Impuestos
Inversiones a la Comunidad	-Donaciones



Ingresos
Miles de COP

2019	<input type="text"/>	82,234,195
2018	<input type="text"/>	77,133,307
2017	<input type="text"/>	61,999,452



EBITDA
%

2019	<input type="text"/>	5,86%
2018	<input type="text"/>	4,43%
2017	<input type="text"/>	5,00%

Datos tomado de los estados financieros Seracis Ltda 2019



CONTENIDOS DE LOS INFORMES Y COBERTURAS DEL TEMA

GRI 102-46

PROCESO PARA DETERMINAR CONTENIDO DE LA MEMORIA, PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA

La Materialidad fue definida por el comité de RSE, tomando como guía el GRI en su versión G4, basándose en los asuntos más relevantes que contribuyen al logro de los objetivos de la compañía y su enfoque estratégico de sostenibilidad.

Los pasos que definen el proceso se describen a continuación:

1

IDENTIFICACIÓN

Para identificar los aspectos y demás asuntos relevantes se evalúa su repercusión en las actividades, los productos, los servicios y las relaciones de la organización, independientemente de si estos tienen lugar dentro o fuera de la misma, considerando las categorías de desempeño social, ambiental y económico. El responsable de la comunicación con cada parte interesada, valora de cada aspecto su nivel de impacto con la parte interesada, dicha valoración se analiza en el Comité de RSE. En la evaluación se califica la sostenibilidad y la participación de los grupos de interés.

2

COBERTURA

La Cobertura es la descripción de dónde se producen los impactos de cada asunto relevante (posible Aspecto material). Al determinar la Cobertura de cada Aspecto, la organización tiene en cuenta los impactos tanto internos como externos, los primeros según la red de procesos y los segundos todos aquellos que se consideren que pueden tener impacto.

3

PRIORIZACIÓN

Una vez se tenga definido el listado de aspectos relevantes se establece la prioridad, para ello el Comité de RSE analiza la importancia de sus impactos sociales, ambientales y económicos, o bien si estos influyen de manera sustancial en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés. Se debaten los resultados de la evaluación descrita anteriormente para determinar los aspectos materiales.

4

DETERMINACIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES

Después de analizar la influencia en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés y la importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización, se toma el promedio de sostenibilidad y el promedio de participación de los grupos de interés como puntos cardinales para representar gráficamente los umbrales. El análisis de los dos puntos de vista debe reflejarse en estos umbrales.

5

INDICADORES GRI

La empresa define los indicadores que va a utilizar para medir cada aspecto material, y poder hacer el enfoque de gestión. Una vez que se aprueba la lista de Aspectos materiales, hay que traducirlos en Contenidos básicos, Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores para su inclusión en la memoria. Después del proceso de Validación, la organización reúne la información sobre los Aspectos materiales y elabora la memoria final.

IDENTIFICACIÓN, COBERTURA Y PRIORIZACIÓN DE TEMAS



De acuerdo a la valoración de todos los aspectos materiales identificados por la empresa, se ha aplicado una calificación de 1 a 5 para determinar el nivel de sostenibilidad y cobertura, luego se valora el porcentaje de ambas variables.

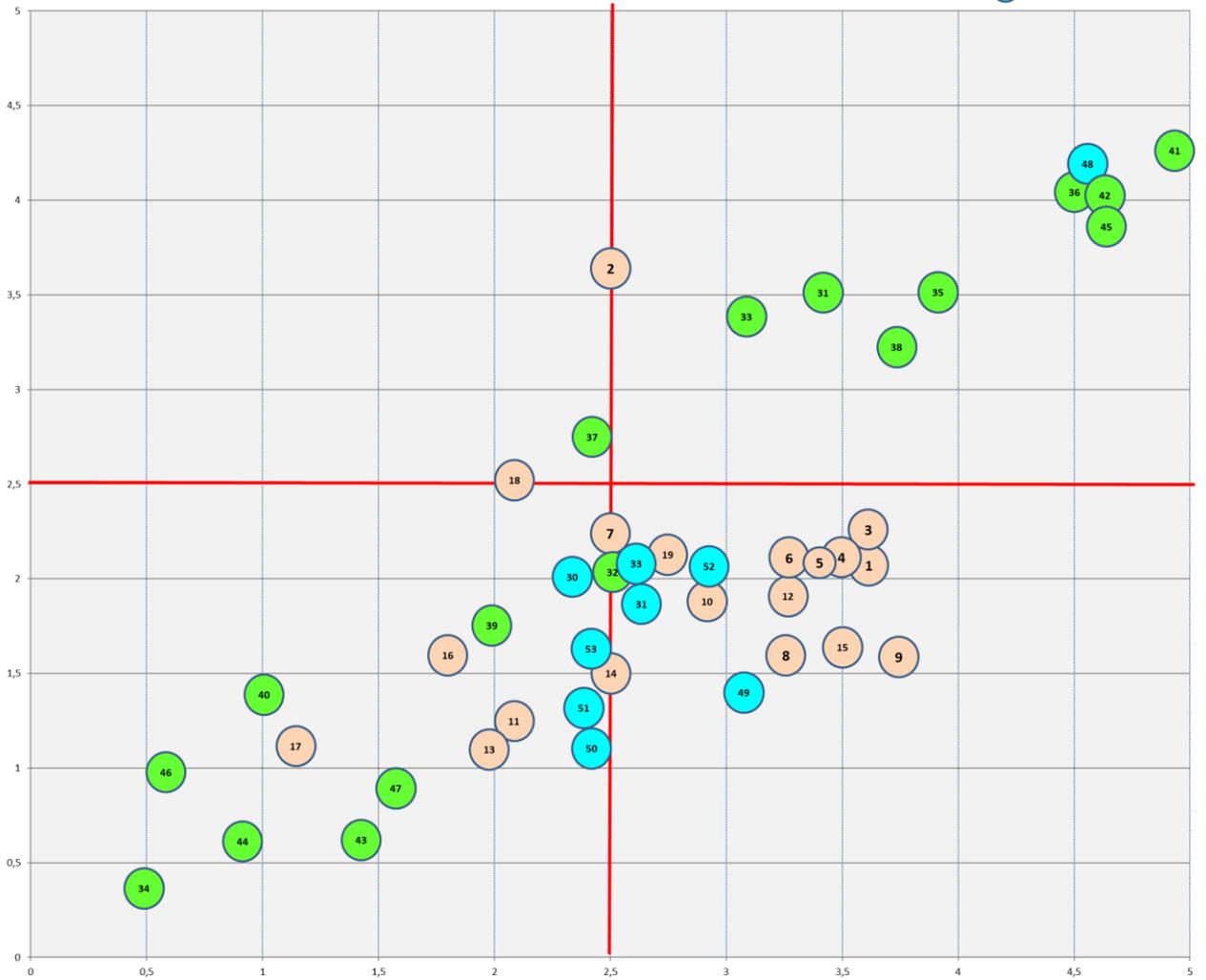
CATEGORIA DESEMPEÑO SOCIAL		PROMEDIO SOSTENIBILIDAD	PROMEDIO PARTICIPACION DE GI
1	Empleo	3.6	2.1
2	Relaciones trabajador empresa	2.5	3.6
3	Seguridad y salud en el trabajo	3.6	2.1
4	Formación y enseñanza	3.5	2.1
5	Diversidad e igualdad de oportunidades	3.4	2.1
6	No discriminación	3.3	2.1
7	Libertad de asociación y negociación colectiva	2.5	2.3
8	Trabajo infantil	3.3	1.6
9	Trabajo forzoso u obligatorio	3.8	1.6
10	Prácticas de seguridad	2.9	1.9
11	Derechos de los pueblos indígenas	2.1	1.3
12	Evaluación de ddhh	3.3	1.9
13	Comunidades locales	2.0	1.1
14	Evaluación social de los proveedores	2.5	1.5
15	Política pública	3.5	1.6
16	Salud y seguridad de los clientes	1.8	1.6
17	Marketing y etiquetado	1.3	1.1
18	Privacidad de los clientes	2.1	2.5
19	Cumplimiento socioeconómico	2.8	2.1
20	Ubicación del lugar de trabajo	1.8	1.6
21	Rotación entre puestos de trabajo del mismo proyecto	2.0	1.3

22	Satisfacción y clima laboral	4.3	3.6
23	Desarrollo de familias de colaboradores	1.9	1.3
24	Desarrollo comunitario	1.5	1.4
25	Contexto laboral	4.5	3.9
26	Cumplimiento de ética y conducta	2.5	1.4
27	Respeto y promoción de los derechos humanos	4.9	4.1
28	Cultura organizacional	1.6	1.5
29	Calidad y seguridad de los servicios	4.6	3.8
30	Gobierno de datos, protección de la información y privacidad.	1.6	1.4
CATEGORIA DESEMPEÑO AMBIENTAL		PROMEDIO SOSTENIBILIDAD	PROMEDIO PARTICIPACION DE GI
31	Materiales	3.4	3.5
32	Energía	2.6	2.1
33	Agua	3.1	3.4
34	Biodiversidad	0.5	0.4
35	Emisiones	3.9	3.5
36	Estrategia para el cambio climático	4.5	4.0
37	Efluentes y residuos	2.4	2.8
38	Cumplimiento regulatorio ambiental	3.8	3.3
39	Evaluación ambiental de proveedores	2.0	1.8
40	Reciclaje de residuos	1.0	1.4
41	Educación y comunicación ambiental	4.9	4.1
42	Gestión del riesgo ambiental	4.6	4.0
43	Proyectos de energía renovable en la prestación de los servicios	1.4	0.6
44	Economía circular	0.9	0.6
45	Protección de recursos naturales	4.6	3.9
46	Maltrato animal	0.6	1.0
47	Riesgos sociambientales	1.6	0.9
CATEGORIA ECONÓMICA		PROMEDIO SOSTENIBILIDAD	PROMEDIO PARTICIPACION DE GI
48	Desempeño económico	4.6	4.0
49	Presencia en el mercado	3.1	1.4
50	Impactos económicos indirectos	2.4	1.1
51	Prácticas de adquisición	2.4	1.3
52	Anticorrupción	2.9	2.0
53	Competencia desleal	2.4	1.6
54	Relación con el cliente	2.4	1.8
55	Relación con proveedores	2.8	1.9
56	Crecimiento económico	2.9	2.1
57	Satisfacción de los proveedores	2.1	1.8
58	Operaciones de seguridad privada	4.1	4.0
59	Desarrollo integral	2.4	1.6
60	Comunicación con asociados de negocio	1.5	1.4
61	Gestión de la cartera de la organización	2.3	1.3
62	Contratación responsable	4.3	3.6
63	Éxito compartido con asociados de negocio	2.6	2.0
64	Administración de marca	2.3	1.0
65	Transparencia de la organización	4.6	4.0
66	Posicionamiento en el mercado	3.0	1.5
67	Innovación y desarrollo en el negocio	2.9	1.3
68	Servicios prestados con uniones temporales	2.5	1.3
69	Gobierno de datos, protección de la información y privacidad.	2.5	1.3

REPRESENTACION VISUAL DE LA IMPORTANCIA DE LOS ASPECTOS



INFLUENCIA EN LAS EVALUACIONES Y DECISIONES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



SOSTENIBILIDAD: IMPORTANCIA DE LOS IMPACTOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES



LISTA DE TEMAS MATERIALES

GRI 102-47

SOCIAL

- SATISFACCIÓN Y CLIMA LABORAL
- CONTEXTO LABORAL
- RESPETO Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS
- CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS

MEDIO AMBIENTE

- ESTRATEGIA PARA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN AMBIENTAL
- GESTIÓN DEL RIESGO AMBIENTAL
- PROTECCIÓN DE RECURSOS NATURALES

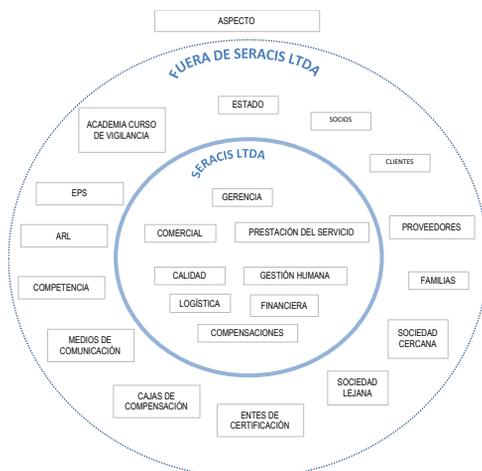
ECONÓMICA

- DESEMPEÑO ECONÓMICO
- OPERACIONES DE SEGURIDAD PRIVADA
- CONTRATACIÓN RESPONSABLE
- TRANSPARENCIA DE LA ORGANIZACIÓN

12

TEMAS MATERIALES EN TOTAL

COBERTURA DE CADA TEMA MATERIAL



ESFERA DE COBERTURA DENTRO Y FUERA DE LA ORGANIZACIÓN

COBERTURA INTERNA

ASUNTOS RELEVANTES O TEMAS MATERIALES		DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN - NUESTRA MISIÓN en qué elemento INTERNO se produce exactamente el impacto										% COBERTURA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN
		GERENCIA Estrategia, proyecciones a futuro	COMERCIAL	PRESTACION DEL SERVICIO	CALIDAD	G HUMANA	ADMINISTRATIVA	FINANCIERA COMPENSACIONES	JURÍDICA Legislación	TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	SUMA	
CATEGORIA DESEMPEÑO SOCIAL												
1	Satisfacción y clima laboral	1	1	1	1	1	0	1	1	0	7	77.78%
2	Contexto laboral	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100.00%
3	Respeto y promoción de los derechos humanos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100.00%
4	Calidad y seguridad de los servicios	1	1	1	1	0	1	1	1	1	8	88.89%
CATEGORIA DESEMPEÑO AMBIENTAL												
5	Estrategia para el cambio climático	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100.00%
6	Educación y comunicación ambiental	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100.00%
7	Gestión del riesgo ambiental	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100.00%
8	Protección de recursos naturales	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100.00%
CATEGORIA ECONOMICA												
9	Desempeño económico	1	1	1	1	1	1	1	0	1	8	88.89%
10	Operaciones de seguridad privada	1	1	1	1	1	1	1	0	1	8	88.89%
11	Contratación responsable	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100.00%
12	Transparencia de la organización	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100.00%

COBERTURA EXTERNA

ASUNTOS RELEVANTES O TEMAS MATERIALES	AFUERA DE LA ORGANIZACIÓN en qué elemento EXTERNO se produce exactamente el impacto																
	Estado y legislación	Socios	Clientes	Proveedores y contratistas	Familias de los empleados	Sociedad cercana	Sociedad lejana	Acuerdos y estándares internacionales	Cajas de compensación	Medios de comunicación	Competencia	ARL	EPS	Academia cursos de vigilancia	SUMA	% COBERTURA FUERA DE LA ORGANIZACIÓN	
CATEGORIA DESEMPEÑO SOCIAL																	
1	Satisfacción y clima laboral	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	10	71.43%
2	Contexto laboral	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	11	78.57%
3	Respeto y promoción de los derechos humanos	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	13	92.86%
4	Calidad y seguridad de los servicios	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	11	78.57%
CATEGORIA DESEMPEÑO AMBIENTAL																	
5	Estrategia para el cambio climático	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	7	50.00%
6	Educación y comunicación ambiental	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	10	71.43%
7	Gestión del riesgo ambiental	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	7	50.00%
8	Protección de recursos naturales	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	9	64.29%
CATEGORIA ECONOMICA																	
9	Desempeño económico	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	7	50.00%
10	Operaciones de seguridad privada	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	12	85.71%
11	Contratación responsable	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	7	50.00%
12	Transparencia de la organización	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	10	71.43%

TOTAL ANÁLISIS DE COBERTURA INTERNA Y EXTERNA

CATEGORIA DESEMPEÑO SOCIAL		CATEGORIA DESEMPEÑO AMBIENTAL		CATEGORIA DESEMPEÑO ECONÓMICO				
Tema Material	% Cobertura Interna y Externa	Tema Material	% Cobertura Interna y Externa	Tema Material	% Cobertura Interna y Externa			
1	Satisfacción y clima laboral	74.60%	5	Estrategia para el cambio climático	75.00%	9	Desempeño económico	69.44%
2	Contexto laboral	89.29%	6	Educación y comunicación ambiental	85.71%	10	Operaciones de seguridad privada	87.30%
3	Respeto y promoción de los derechos humanos	96.43%	7	Gestión del riesgo ambiental	75.00%	11	Contratación responsable	75.00%
4	Calidad y seguridad de los servicios	83.73%	8	Protección de recursos naturales	82.14%	12	Transparencia de la organización	85.71%



REEXPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN

GRI 102-48

En la presente memoria, se cuentan con las siguientes reexpresiones:

- Materialidad y cobertura: Se analiza el ejercicio de la materialidad por el comité de responsabilidad social, el cual concluye que la cobertura, la metodología y los métodos de evaluación continúan siendo pertinentes para la organización, se identifican nuevos temas materiales en cada una de las categorías social, ambiental y económica.
- Identificación de partes interesadas: La metodología utilizada sigue siendo igual pero se identifican nuevas partes interesadas. Esto se determinó después de la revisión realizada por el comité de responsabilidad social.
- La naturaleza y el régimen tributario permanece igual, siendo Seracis una sociedad limitada y una organización privada.
- Los valores y principios de la organización no presentaron cambios, el comité de responsabilidad social y el comité directivo aseguran que estos valores y principios ya definidos en Seracis, continúan representado el sentir y la cultura de la organización para el desarrollo de sus funciones.
- Nuestra VISIÓN 2020, definida para el año 2020 y en la cual se viene trabajando desde el 2018, continua vigente y alineadas a la planeación estratégica de la organización. Sin embargo la misión y la visión de la organización son actualizadas, de acuerdo con la estrategia de la organización.
- Después de la última verificación de la huella de carbono, se actualiza la medición de las emisiones de GEI del año base 2017 y también del 2018, de acuerdo con los ajustes en los factores de emisión. Ambos años fueron verificados por un ente externo como es ICONTEC.



CAMBIOS EN LA ELABORACIÓN DE INFORMES

GRI 102-49

La presente memoria es el reporte de sostenibilidad número cinco que publica la organización y que corresponde a la información del año 2019 realizada con la versión Estándar GRI.

En la categoría social se identificaron cuatro nuevos temas materiales como son Satisfacción y clima laboral; contexto laboral; respeto y promoción de los derechos humanos; y calidad y seguridad de los servicios.

En la categoría Ambiental se incluyen como temas materiales, estrategia para el cambio climático; educación y comunicación ambiental; gestión del riesgo ambiental; y protección de recursos naturales.

En el tema material Gestión del riesgo, se agrega un contenido temático que no pertenece a la guía GRI, como lo es cumplimiento de los programas ambientales. En educación y comunicación ambiental, se agregan las horas de formación ambiental en colaboradores.

En la categoría Económica, se agregan los temas desempeño económico; operaciones de seguridad privada; contratación responsable; transparencia de la organización.

En el tema material operaciones de seguridad privada, se agregan los contenidos temáticos revistas de supervisión, aseo de armamento, siniestros, caninos, medios tecnológicos, incidentes de seguridad, Cumplimiento de la normatividad (Mirar 419-1).

En el tema material contratación responsable se agregaron los contenidos de Número, valor y tipología de contratos en Seracis Ltda. (Clientes , proveedores y colaboradores); y Cumplimiento en el pago oportuno a proveedores. Estos cambios se realizaron por el comité de responsabilidad social, al analizar la materialidad.



7. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO



A continuación presentamos los temas materiales con sus contenidos materiales que trabajaremos en nuestro enfoque de gestión de acuerdo con la materialidad definida y su relevancia para nuestros grupos de interés. Nuestro enfoque de gestión esta alineado con los objetivos de desarrollo sostenible y con nuestra gestión del riesgo, tal como se presentará a continuación.

CONTENIDOS BASICOS ESPECIFICOS					
CATEGORÍA	TEMAS MATERIALES	CONTENIDOS ESPECÍFICOS	POR QUE EL TEMA ES MATERIAL	ODS	RIESGO ASOCIADO
CATEGORÍA SOCIAL	1. SATISFACCIÓN Y CLIMA LABORAL	Encuesta de clima laboral	Un buen clima laboral permite mantener colaboradores motivados y con ganas de emprender nuevos proyectos. Este también ayuda a que se preste un mejor servicio al cliente, mejore la productividad y se reduzca el absentismo laboral.	5  8  10 	- Incoherencia entre los valores corporativos de Seracis Ltda y los comportamientos de sus líderes y colaboradores. -Crecimiento de la rotación de personal y el absentismo laboral.
		404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional			
		Cumplimiento presupuesto asignado para el plan calidad de vida			
		Cumplimiento actividades del plan calidad de vida			
	2. CONTEXTO LABORAL	Cobertura actividades de bienestar	La seguridad del entorno laboral en cuenta a buenas condiciones salariales, contrataciones y estabilidad laboral y ambientes seguros de trabajo que mitiguen los riesgos laborales, proporcionan colaboradores saludables y hacen que una organización se vuelva atractiva para trabajar en ella y por ende se logre una estabilidad laboral para sus colaboradores.	3  4  5  8  10 	- Afectación a la salud y seguridad de los colaboradores. - Capacitación insuficiente para el colaborador sobre el desempeño de sus funciones. - Poca estabilidad laboral.
		401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal			
		405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres			
		404-1 Media de horas de formación al año por empleado			
		403-2 al 403-10 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes y enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional			
		Enfermedad general			
		Cumplimiento del cronograma de seguridad y salud en el trabajo			
		Control consumo sustancias psicoactivas			
		Impacto económico de incidentes y accidentes de tránsito			
		Eficacia en la selección del personal			
	3. RESPETO Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	Cumplimiento del plan de capacitaciones	A través del repeto de los DDHH en las operaciones de seguridad privada, la capacitación de sus colaboradores y la gestión oportuna de cualquier caso que se pueda presentar, la organización promueve la viabilidad de sus actividades y la dignidad de las personas con las que se relaciona, garantizando así los derechos fundamentales de todo ser humano e impactando positivamente a la sociedad.	5  8  16 	- Ausencia de reportes de casos de vulneraciones a DDHH, con información clara y veraz, que permita la toma de decisiones para mejorar este tema. -Desconocimiento de los derechos fundamentales de los seres humanos.
		Formación en seguridad vial			
		406-1 Casos de discriminación y acciones emprendidas			
		412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos			
		412-2 Formación de empleados en política o procedimientos sobre derechos humanos			
	4. CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medida tomadas.	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación. 411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.		
Atención a PQRSF					
		Encuesta de satisfacción del cliente	La calidad y seguridad de los servicios prestados por Seracis Ltda, incide en la competitividad de la organización y su permanencia en el mercado y por ende en su capacidad de generar empleos de calidad.		-Inadecuada prestación de los servicios de seguridad privada de Seracis Ltda.

CONTENIDOS BASICOS ESPECIFICOS					
CATEGORÍA	TEMAS MATERIALES	CONTENIDOS ESPECÍFICOS	POR QUE EL TEMA ES MATERIAL	ODS	RIESGO ASOCIADO
CATEGORÍA AMBIENTAL	5. ESTRATEGIA PARA EL CAMBIO CLIMÁTICO	305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance I)	La gestión de las emisiones de GEI, permite contribuir a la solución del problema del calentamiento global, el cual puede generar el desabastecimiento de agua, inundaciones, sequías, contaminación del aire, entre otros como resultados de las actividades productivas de los seres humanos.	 3  12  13  14  15	- Afectación del entorno, los servicios de seguridad que presta Seracis Ltda por eventos naturales asociados al cambio climático. -Afectación a la calidad del aire que respiran las comunidades en la zona de influencia de Seracis Ltda.
		305-2 Emisiones indirectas de GEI (Alcance II)			
		305-3 Otras emisiones indirectas (Alcance 3)			
		305-4 Intensidad de las emisiones de GEI			
	6. EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN AMBIENTAL	Horas de formación en gestión ambiental.	Las capacitaciones y la información suministrada a los diferentes grupos de interés en materia ambiental, permiten incrementar su nivel de conciencia y responsabilidad por la protección del medio ambiente y sus recursos para las generaciones futuras.	-	-Desconocimiento de los impactos ambientales negativos que genera la organización al medio ambiente y de las estrategias para mitigarlos y reducirlos. -Poca cobertura de las capacitaciones ambientales al personal, debido a su dispersión en diferentes puestos a nivel nacional.
	7. GESTIÓN DEL RIESGO AMBIENTAL	Cumplimiento de programas ambientales.	El adecuado cumplimiento de los programas ambientales, permite la mitigación y reducción de los principales impactos ambientales de la organización, así como también la optimización en el consumo de recursos naturales.	-	- Incumplimiento de los programas ambientales por Falta de recursos económicos.
	8. PROTECCIÓN DE RECURSOS NATURALES	301-1 Materiales utilizados por peso y volumen	Los recursos naturales como el agua, los materiales, la energía y el suelo, son necesarios para la supervivencia humana y proporciona los insumos para la prestación de los servicios de Seracis Ltda.	 3  6  7  8  12  13	-Falta de disponibilidad de recursos. -Contaminación de suelos por la generación de residuos. -Desoptimización de los recursos en el desarrollo de la prestación de los servicios.
		301-2 Insumos reciclados utilizados			
		302-1 Consumo energético dentro de la organización			
		302-3 Intensidad energética			
		303-1 Extracción de agua por fuente			
		306-2 Residuos por tipo y método de eliminación			

CONTENIDOS BASICOS ESPECIFICOS						
CATEGORÍA	TEMAS MATERIALES	CONTENIDOS ESPECÍFICOS	POR QUE EL TEMA ES MATERIAL	ODS	RIESGO ASOCIADO	
CATEGORÍA ECONÓMICO	9. DESEMPEÑO ECONÓMICO	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Los datos sobre creación y distribución de valor económico proporcionan indicaciones básicas sobre la forma en que la organización ha creado riqueza para sus grupos de interés.		- Ausencia de recursos económicos para la prestación adecuada de los servicios de Seracis Ltda y para el emprendimiento de nuevos proyectos de mejora.	
		202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.				
		EBITDA				
	10. OPERACIONES DE SEGURIDAD PRIVADA	Revistas de supervisión	Representa el core del negocio de Seracis Ltda en cuanto al cumplimiento de los servicios que se están prestando y el cumplimiento adecuado de las operaciones para la prestación de los servicios.	-	-	
		Aseo de armamento				
		Siniestros				
		Caninos				
		Medios tecnológicos				
		Incidentes de seguridad				
	Cumplimiento de la normatividad (Mirar 419-1)					
	11. CONTRATACIÓN RESPONSABLE	Desempeño de proveedores	Acentúa la sostenibilidad como una característica de competitividad en la cadena de suministros y busca el desarrollo sostenible de una sociedad a través de sus empresas locales.	-	-	- Requerimientos en la contratación que no permiten la participación de pequeños contratistas y Proveedores locales, debido a que Seracis Ltda. presta sus servicios a nivel nacional. - Ausencia del desarrollo de proveedores, incentivándolos a ser cada vez más sostenibles.
		204-1 Proporción de gasto en proveedores locales.				
		Número, valor y tipología de contratos en Seracis Ltda. (Clientes, proveedores y colaboradores)				
		Cumplimiento en el pago oportuno a proveedores.				
	12. TRANSPARENCIA DE LA ORGANIZACIÓN	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Se realiza la gestión anticorrupción en la organización con todos sus asociados de negocio, garantizando así confianza para los grupos de interés de que los recursos están siendo manejados adecuadamente.		-	- Pérdida de confianza en el sector de seguridad privada con sus grupos de interés, lo que puede desencadenar en pérdida de mercado. - Mala imagen de la organización. - Sanciones legales y pérdida de la licencia de funcionamiento de Seracis Ltda.
		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.				
Confiability de asociados (Colaboradores, clientes y proveedores)						
Empleados con corrupción						

CATEGORIA ECONÓMICA



DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI 201

El desempeño económico de una organización, es primordial para que pueda realizar una contribución de riqueza, en el desarrollo social en comunidades, donde Seracis Ltda realiza su actividad económica, a través del pago de impuestos, la contratación de proveedores de la región y la igualdad de oportunidades en la generación de empleo digno.

De acuerdo con lo anterior, para Seracis Ltda, el tema de desempeño económico es muy importante, porque le permite mostrar a sus grupos de interés cual ha sido su creación de valor y como lo distribuye a dichos grupos.

Seracis Ltda también evalúa la inversión social realizada a través de la entrega voluntaria de recursos con los que se busca dar respuesta a algunas de las necesidades identificadas en las comunidades, dotándolas de herramientas que les permita alcanzar un favorable desarrollo.

El tema material desempeño económico es gestionado por las áreas financiera y compensaciones, quienes se encargan de la recopilación de la información y medición de los indicadores de gestión que contiene esta categoría y a través de los cuales se evalúa el desempeño económico de Seracis Ltda. Los resultados son reportados periódicamente a la gerencia, quien define las acciones a implementar para alcanzar los objetivos planeados.





GRI 201-1 VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

Los resultados de este indicador muestran el desempeño financiero, el flujo de efectivo de la organización durante el año 2019 y el monto de recursos para la inversión social con comunidades. También presenta como la organización a entregado su riqueza a sus grupos de interés, como son proveedores, colaboradores, socios y estado.

A través de este indicador, Seracis Ltda, puede definir sus estrategias de crecimiento, basadas en prácticas de negocio sustentables y en cumplimiento de la ley, que le permitan ampliar sus contribuciones a la sociedad, continuar generando empleo con salarios justos, realizar negociaciones equilibradas y de mutua ganancia con sus proveedores y la adquisición de tecnologías amigables con el medio ambiente.

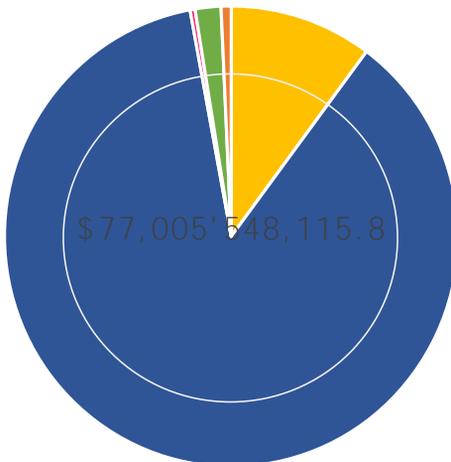
Método de cálculo:

- Valor económico retenido (VER) = Valor económico generado (VEG) – Valor económico distribuido (VED)
- Porcentaje de inversión en comunidades = $\frac{\text{Valor de la inversión en comunidades}}{\text{Valor económico distribuido (VED)}} * 100$

Resultados:

VALOR ECONÓMICO GENERADO = \$82,363'183,715

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

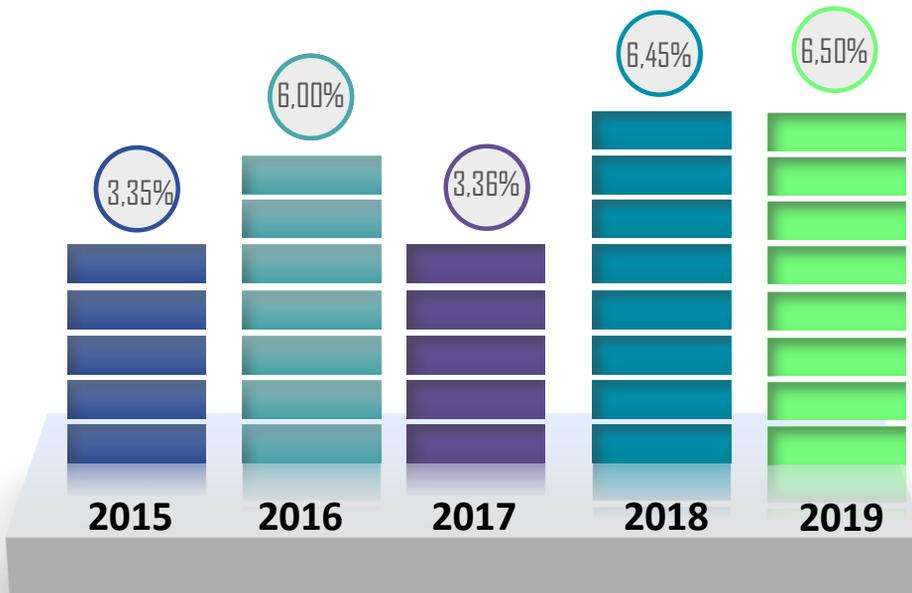


- Gastos operativos: 10.18%
- Pagos al gobierno: 1.83%
- Sueldos y prestaciones de los empleados: 86.90%
- Inversiones en comunidades: 0.73%
- Pagos a proveedores de capital: 0.36%

VALOR ECONÓMICO RETENIDO = \$5,357'635,599.2

Datos tomados del indicador de VEG de Financiera.

PORCENTAJE VALOR ECONÓMICO RETENIDO CON RESPECTO AL VALOR ECONÓMICO GENERADO

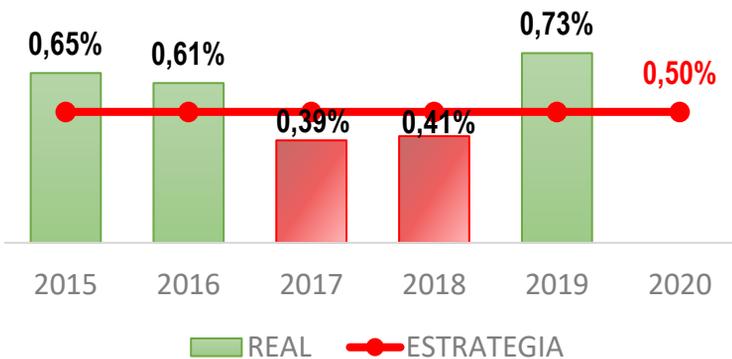


NUESTRA META 2019



Alcanzar un porcentaje de inversión en comunidades en relación al VED, superior o igual al 0,5%.

Porcentaje de inversión en comunidades con respecto al VED



VALOR DE INVERSIÓN EN COMUNIDAD = \$558,566,746

Datos tomados del indicador de VEG de Financiera.

El valor económico generado, presentó un incremento del 6.44% con respecto al año anterior, el valor económico distribuido también se incrementó en un 6.37% por aumento en costos de salarios de nuestros colaboradores y el valor económico retenido también tuvo un incremento de un 7,36%.

Gracias a estos resultados, se logra cumplir con la meta y se genera una inversión del 0.73%, lo cual representa un incremento significativo con relación al 2018, pues su valor incremento en aproximadamente 263 millones de pesos. Con estos recursos se han desarrollado programas de ayuda a vivienda nueva, calamidades domesticas, remodelaciones de vivienda y programas de la fundación AIDA.



EBITDA

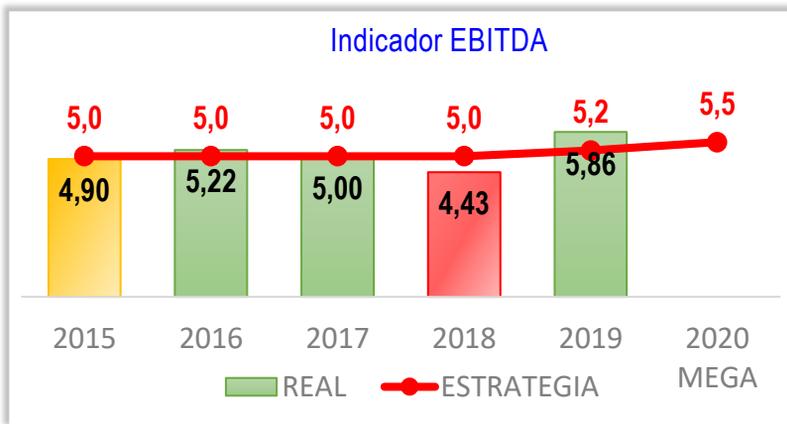
El EBITDA representa las ganancias antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización, es decir son las ganancias antes de realizar los pagos y obligaciones, o lo que es lo mismo, representa el beneficio bruto de explotación calculado antes de la deducibilidad de los gastos financieros.

EBITDA= Utilidad Operacional antes de depreciaciones y amortizaciones / Ventas Netas

NUESTRA META 2019



Alcanzar un margen EBITDA superior al 5.2%



Datos tomados del indicador de EBITDA de Financiera.

Durante este año se cumplió con la meta y se tuvo un crecimiento en el EBITDA de un 32%. Este resultado positivo se logró gracias a la reducción de los gastos administrativos y el incremento en la ventas. Para el próximo año se continuará con el plan de optimización de recursos para los gastos administrativos.



GRI 202-1 RATIO DEL SALARIO DE CATEGORÍA INICIAL ESTÁNDAR POR SEXO FRENTE AL SALARIO MÍNIMO LOCAL

Para nosotros como organización es fundamental ofrecer salarios dignos, acordes con la ley que permitan el desarrollo integral de nuestros colaboradores y sus familias.

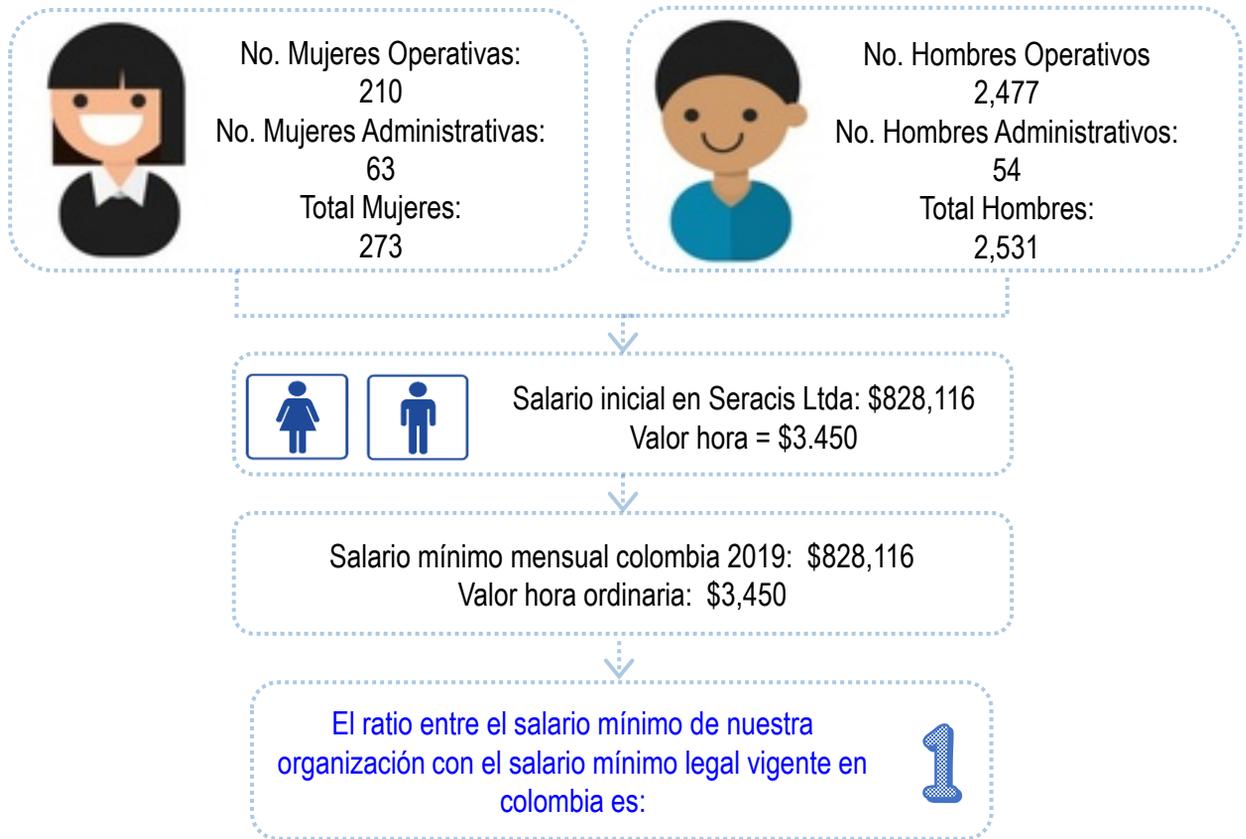
Ofrecer salarios superiores al mínimo legal puede ayudar a establecer vínculos sólidos con la comunidad, ganarse la lealtad de los empleados y fortalecer sus procesos.

Método de cálculo: $\frac{\text{VALOR PAGADO}}{\text{VALOR LEGAL}}$

Resultados:

Las operaciones significativas de nuestra organización son todas las actividades realizadas para la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada, asesorías, poligrafías y servicios de monitoreo, para los cuales se cuenta con cinco sedes administrativas y más de mil puestos de servicios en las instalaciones de nuestros clientes a nivel nacional.

Todas nuestras operaciones se realizan en Colombia y por lo tanto tomamos como base el salario mínimo del país.



Datos tomados del indicador de 202-1 de Compensaciones.

NUESTRA META 2019

El ratio del salario mínimo pagado sea mayor o igual a 1, con respecto al salario mínimo legal vigente en Colombia.



Se cumple con la meta, pues pagamos salarios acordes con lo indicado en la ley y no se presenta discriminación alguna por genero.

Damos cumplimiento a este indicador desde los inicios de nuestra empresa y en el 2019, continuamos con cumpliendo con este requisito.



OPERACIONES DE SEGURIDAD



Representa nuestra misión como negocio, que es prestar servicios de vigilancia y seguridad privada de excelente calidad, garantizando la satisfacción a nuestros clientes. De acuerdo con esto, es muy relevante para nuestros grupos de interés como clientes, colaboradores y socios, conocer de que manera estamos prestando los servicios a través del cumplimiento adecuado de las operaciones de seguridad, las cuales medimos a través de las revistas de supervisión, el mantenimiento del armamento, la gestión de siniestros, el cierre de incidentes, cumplimiento de la legislación colombiana y la gestión de los caninos y de medios tecnológicos.

Estos temas operativos, los gestionamos a través del área operativa compuesta por un proceso de innovación y desarrollo, departamento de investigaciones, una coordinación operativa y una coordinación técnica de medios tecnológicos. El cumplimiento legal es gestionado y verificado por el director jurídico.

Como base de la excelencia de nuestra organización en la prestación de nuestros servicios, esta el control de las operaciones de seguridad y por eso trabajamos constantemente, en proyectos que nos permitan continuar optimizando nuestros recursos y a su vez, incrementando la confianza de nuestros clientes en la protección y seguridad que brindamos.



REVISTAS DE SUPERVISIÓN

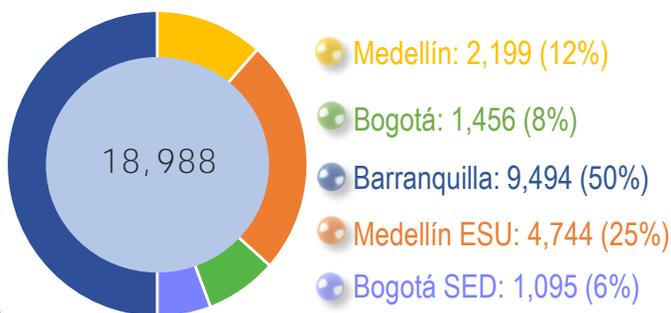
Brindar la satisfacción de nuestros clientes, en cumplimiento de todos los compromisos establecidos en el diseño del esquema de seguridad, siendo el supervisor un garante de la verificación de la prestación del servicio, de realizar recomendaciones de seguridad, del manejo de incidentes y la presentación de informes y reportes inmediatos.

Método de cálculo:

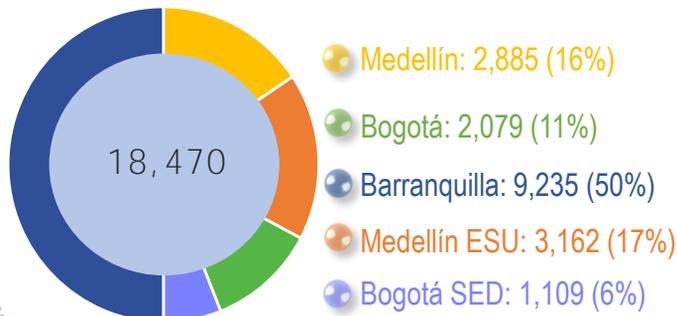
- No. total de revistas efectuadas de supervisión/ (total puestos MES * 30 días)

Resultados:

NO. REVISTAS DE SUPERVISIÓN DIURNAS



NO. REVISTAS DE SUPERVISIÓN NOCTURNAS



TOTAL DE REVISTAS DE SUPERVISIÓN: 37,458

No. DE PUESTOS SERACIS:

NUESTRA META 2019

Alcanzar un 93% de cumplimiento en las revistas de supervisión a los puestos de trabajo.



Se logra un cumplimiento del 68,26% en las revistas de supervisión en el 2019, esto debido a la transición de códigos QR a Geolocalización, hecho que genero el no registro de revistas de supervisión a través de las herramientas ofimáticas dispuestas para ello. Otra causa es la realización de labores distintas a la supervisión, tales como acompañamientos no programados, atención a alarmas y relevo a personal ausente, asociado a largos trayectos y distancias de la ruta.

Frente a estos resultados, comenzamos con la ejecución del plan de acción encaminado a la contratación de personal que permita la cobertura total de las zonas de supervisión, mayor control operativo a través de herramientas ofimáticas y la figura de auditor de control operativo ingresada al organigrama de la compañía durante el mes de Diciembre de 2019.



MANTENIMIENTO DE ARMAMENTO

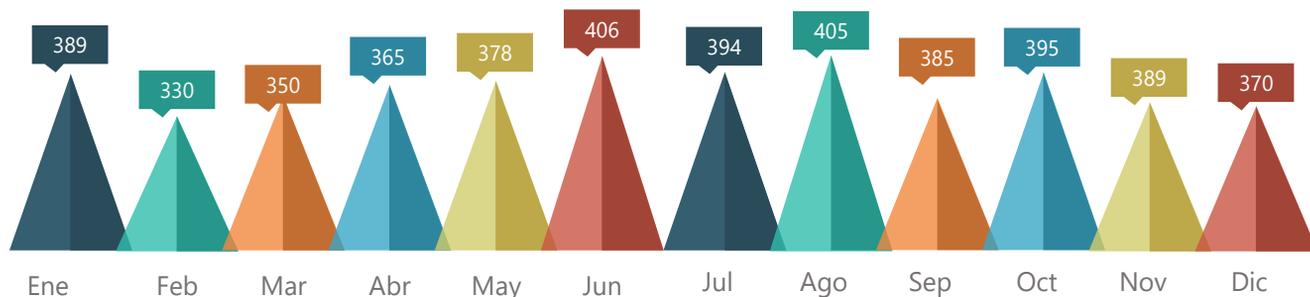
A través de la medición del mantenimiento de armamento, logramos evaluar la realización de aseos de armamento, controlar su realización, generar medidas preventivas y correctivas a fin de garantizar el mantenimiento de primer escalón y operatividad por cuenta de los hombres de seguridad, evitando así posibles incidentes de seguridad.

Método de cálculo:

(No. mantenimientos realizados mes / total de armamento)*100

Resultados:

NO. DE MANTENIMIENTOS DE ARMAMENTO REALIZADOS



4,556 Mantenimientos realizados en 2019

NUESTRA META 2019

Realizar de manera mensual el mantenimiento al 100% del armamento.



PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL MANTENIMIENTO DE ARMAMENTO

2017 → 95%

2018 → 93%

2019 → 88%

Durante este año se realizó la actualización de la identificación de los puestos de servicio a nivel nacional, pasando de código QR a coordenadas de georreferenciación, lo que impactó en la ejecución de los mantenimientos del armamento. También se presentaron inconvenientes con algunas zonas remotas, donde no se dio cumplimiento al 100%.

Para el 2019, se realizará seguimiento al mantenimiento del armamento a través de indicadores individuales por coordinador, con el fin de garantizar su cumplimiento.



SINIESTROS

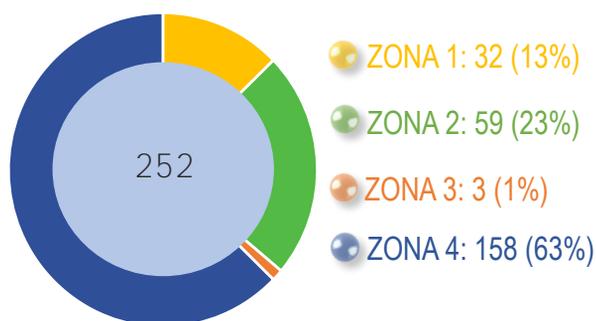
Este indicador busca determinar meses con mayor siniestralidad a fin de intensificar inducciones al personal y determinar medidas preventivas para atender futuros años, así mismo generar una visión acerca del impacto que tiene el crecimiento de la actividad delincinencial, su influencia sobre el cliente y la afectación al servicio de vigilancia de nuestra empresa.

Método de cálculo:

- No de Siniestros presentados
- Porcentaje de siniestros investigados y cerrados

Resultados:

NO. SINIESTROS POR ZONA



En 2019, se presentaron 252 siniestros, lo cual representa una reducción del 31,14% con respecto al año anterior.

Con el fin de continuar con los resultados positivos, se realizarán reuniones operativas semanales para verificar, analizar y controlar los diferentes requerimientos que surgen de la prestación del servicio, reunión Mensual de presentación de indicadores, para evaluar y tomar acciones de mejora si hay desviaciones negativas en el resultado esperado y evaluación y auditoría mensual a los indicadores de forma individual a cada coordinador a nivel nacional.

NUESTRA META 2019

Atención al cliente en el 100% de los siniestros con investigación y cierre.



PORCENTAJE DE SINIESTROS INVESTIGADOS Y CERRADOS

2017 → 99%

2018 → 100%

2019 → 98%

RECUPERACIONES

\$269,319'186

En el 2019 se dio atención al 100% de los siniestros por parte de la organización, sin embargo aún quedan pendientes cinco eventos de siniestralidad que no se han cerrado porque continúan en proceso de investigación por parte del departamento de investigaciones de la organización.

Se espera cerrar estos casos durante el primer bimestre del 2020.

También gestionamos las recuperaciones realizadas, es decir aquellos materiales, objetos y maquinaria que fueron recuperados durante algún incidente de seguridad. Esta buena gestión se realiza gracias a las alertas tempranas.



Nuestra organización busca garantizar una óptima prestación del servicio canino para nuestros clientes y para esto, realizamos las inspecciones periódicas a los puestos de servicio canino, validando el rendimiento de los canes, el entrenamiento y los controles instalados por nuestra empresa.

Método de cálculo:

- Positivos caninos= (No. total de positivos/ inspecciones realizadas) * 100
- Falsos positivos caninos= (No. total de falsos positivos/ inspecciones realizadas)*100

Resultados:



En Seracis Ltda, contamos con un manejador canino quien realiza pruebas a nuestros caninos en detección de sustancias con muestras de mecha lenta, cordón detonante y pentolita, arrojando muy buenos resultado; para los caninos de defensa realiza pruebas de señal de alerta y ataque; y a los perros de narcóticos se realizan pruebas en detección de sustancias alucinógenas.

NUESTRA META 2019



Asegurar un 100% de positivos caninos y un 0% de Falsos positivos durante las inspecciones caninas.

Al igual que en el 2018, para el periodo del 2019, logramos cumplir con la meta y se continuará realizando el proceso de entrenamiento a los caninos ubicados en la unidad canina de Seracis y en los diferentes puestos de servicio, con el apoyo de nuestro manejador canino y nuestros aliados en la materia que son Sercan y CEC.

Nuestros canes se encuentran debidamente certificados y cuentan con un estado de salud óptimo para desempeñar su labor.





GESTIÓN DE MEDIOS TECNOLÓGICOS

La prestación de óptimos servicios de medios tecnológicos, donde nuestros clientes se sientan respaldados ante cualquier novedad que se pueda presentar, es una característica de la calidad del servicio que prestamos, por lo que es fundamental para nosotros responder al 100% de las solicitudes generadas por los clientes internos y externos, las cuales se gestionan a través de tickets.

Método de cálculo:

- % Tickets atendidos= (Número de tickets atendidos / Número de tickets recibidos) * 100
- % Mantenimientos correctivos= (Alarmas con fallas/ Total cuentas de alarmas en el año)*100

Resultados:

PORCENTAJE TICKETS ATENDIDOS

57,8%



Tickets recibidos
2,724



Tickets atendidos
1,574

PORCENTAJE MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS

4.8%



No. Fallas de alarmas
194



Total cuentas alarmas
4,068



NUESTRA META 2019

Garantizar que se atiende más del 95% de los tickets de los clientes internos y externos antes de cerrar el año y mantener las fallas de alarmas por debajo del 9%.



Durante el 2019 atendimos el 100% de los tickets recibidos y mejoramos en el tiempo de respuesta a los requerimientos, debido a que en el 2018 solo se alcanzó un cumplimiento del 92% en el cierre de tickets. En cuanto a fallas de alarmas se presentó un leve incremento pues en 2018 el índice fue de 4.7%. Sin embargo, en el 2019 se cumple con la meta, debido a que se asignó personal para la solución y verificación de las fallas que se pudieran presentar vía telefónica, lo que disminuye el desplazamiento del personal técnico y agiliza la atención a nuestros clientes.



INCIDENTES DE SEGURIDAD

Con este indicador medimos la cantidad de incidentes de seguridad vs cantidad del clientes a fin de determinar la época del año donde se genera la mayor concentración de eventos y generar estrategias de prevención encaminadas a la reducción. En Seracis consideramos como incidentes de seguridad tanto los que son por causas internas como causas externas ajenas a nuestra gestión.

Método de cálculo:

- Incidentes de seguridad por cliente = Promedio No. de incidentes de seguridad de cada mes / Promedio de clientes.

Resultados:

En Seracis Ltda, realizamos la gestión de los incidentes de seguridad presentados a través de las investigaciones de los hechos y de las alertas tempranas que evitan la materialización de los siniestros de seguridad.



En el 2019, se presentaron 1,251 incidentes y cerramos el año con un promedio de 140 clientes.

0.76

Incidentes por cliente cada mes.

NUESTRA META 2019

Reducir el número de incidentes a una tasa de 0.52 incidentes por cliente cada mes.



En este periodo logramos una reducción del 52% en el número de incidentes de seguridad con relación al año anterior. Para este año el plan de acción continua enfocado en la gestión y cierre de las alertas tempranas, con el fin de prevenir la ocurrencia de incidentes de seguridad. El 70% de los eventos generados obedecen a causas externas asociadas a las actividades del cliente en su dinámica interna de trabajo, entre ellos lo referido a daños a la propiedad, lesiones personales, agresión y siniestros de pérdida/hurtos.



CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD

De acuerdo con los objetivos de nuestra organización y nuestros principios corporativos, es fundamental garantizar el cumplimiento de la legislación colombiana en materia social, económica y ambiental, debido a que prestamos nuestros servicios en toda Colombia.

Sólo la ley hace posible el ejercicio de la libertad y la vida civilizada, y por esto, en Seracis nos comprometemos a cumplir y respetar las leyes y a defender el estado de derecho, de manera que en nuestras prácticas organizacionales, la legalidad sea un criterio básico y obligatorio a la hora de prestar nuestros servicios, generando así confianza en nuestros grupos de interés.



0

Sanciones o multas ambientales.



0

Sanciones o multas en lo económico.



En el año 2016 obtuvimos una sanción por parte del ministerio de trabajo de Colombia, por un valor de 390 millones de pesos, la cuál aún esta en trámite jurídico.

Esta sanción fue recibida debida a la queja de un grupo de colaboradores que manifestaron su inconformidad por la terminación de sus contratos, la cual Seracis Ltda realizó al terminarse el proyecto donde se estaba prestando el servicio.

Estos colaboradores realizaron la conformación de un grupo asociado con un pliego de peticiones para la empresa.

Como esta negociación no se llevó a cabo con la empresa. El ministerio decidió imponer la sanción.

En la actualidad, estamos trabajando para mejorar la reubicación de nuestros colaboradores cuando se termina un servicio con un cliente, sin embargo en ocasiones esto es imposible, debido a que los puestos se encuentran distribuidos en todo el territorio nacional y es difícil su traslado.

NUESTRA META 2019

Asegurar el cumplimiento de la normatividad colombiana, manteniendo cero multas y/o sanciones en materia ambiental, económico y social.





CONTRATACIÓN RESPONSABLE



GRI 204

Una relación de mutuo beneficio con nuestros proveedores, que permita el crecimiento y desarrollo no solo de nuestra organización, sino de empresas locales que incentiven la generación de empleo digno y con salarios es justos, es una de nuestras responsabilidades como organización, pues acentúa la sostenibilidad como una característica de competitividad en la cadena de suministros y busca el desarrollo sostenible de una sociedad a través de sus empresas locales.

En Seracis Ltda, nuestra área administrativa es la encargada de la gestión de proveedores, de la compra de productos y de la contratación de servicios, basados una selección de proveedores con criterios no solo económicos, sino también sociales y ambientales. Para evaluar nuestra contratación responsable medimos el desempeño de los proveedores a través de la evaluación anual de proveedores y también, la contratación de proveedores locales y el pago oportuno que brindamos por sus productos y servicios.



DESEMPEÑO DE PROVEEDORES

Los proveedores son nuestros asociados estratégicos en el suministro de productos y servicios de la mejor calidad que nos garanticen una optimización de los recursos y una excelente prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada a nuestros clientes. Por esto, en Seracis Ltda, hemos definido unos criterios para evaluar el desempeño de nuestros proveedores en materia económica, ambiental y social, asegurando que se creen relaciones de beneficio para ambas partes.

La evaluación de desempeño para nuestros proveedores, es realizada cada año por parte del área administrativa.

Método de cálculo:

- Promedio de la calificación de la evaluación de los proveedores.

Resultados:

Nuestra evaluación de proveedores se compone de los siguientes criterios:

RESULTADOS EVALUACIÓN DE PROVEEDORES



Desempeño de proveedores 2018

82.71%

Desempeño de proveedores 2019

83.07%

Datos tomados del FA13 Evaluación de proveedores y contratistas.

El resultado obtenido es un promedio de todas las evaluaciones realizadas a los proveedores críticos, de acuerdo a las visitas en campo.

NUESTRA META 2019

Obtener una calificación en el desempeño de proveedores, superior al 93%



La evaluación de proveedores críticos del 2019 arrojó como resultado un 83.07%, lo cual representa un incremento del 0.44% con relación al resultado del año anterior.

La mayor debilidad reportada en la evaluación de proveedores es el tema de ética, gobierno corporativo y derechos humanos, por lo cual, para el próximo año, el plan de desarrollo de proveedores se deberá enfocar en incentivar y promover la integración de estos temas de responsabilidad social empresarial en nuestros aliados.

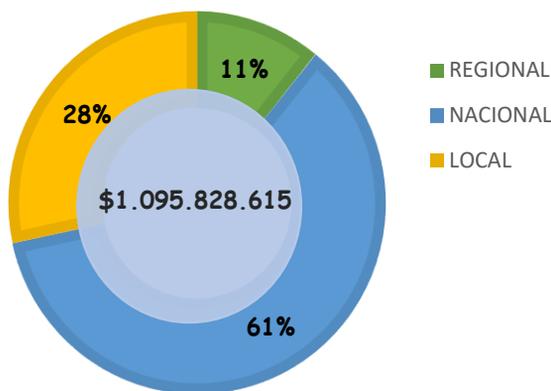
204-1 PROPORCIÓN DE GASTO EN PROVEEDORES LOCALES

Se hace referencia al lugar de contratación, a la necesidad del servicio y al establecimiento principal del proveedor, para definir si la contratación es local, regional, nacional o extranjera.

SERACIS LTDA define como proveedor local, todas las compras realizadas dentro de la sucursal Bogotá, y necesarias para el manejo de esta operación y de toda la zona centro sur que está a su alcance, como contratación regional son aquellas compras realizadas en regiones específicas para los proyectos donde operan. Como compras nacionales son todas aquellas realizadas en Medellín y el valle de aburra, ya que en esta ciudad está la sede principal y es donde se desarrolla la administración general de la compañía, realizando negociaciones y alianzas estratégicas que permiten distribuir a nivel nacional a las demás operaciones de la empresa, con la calidad y los precios requeridos.

Todas las contrataciones son nacionales, debido a que somos una empresa cuyo principal ingreso es el servicio de vigilancia en Colombia, y los insumos directos a la prestación de servicios son encontrados en todo el territorio nacional, apoyando de esta manera la industria colombiana y ahorrando costos de fletes y aranceles.

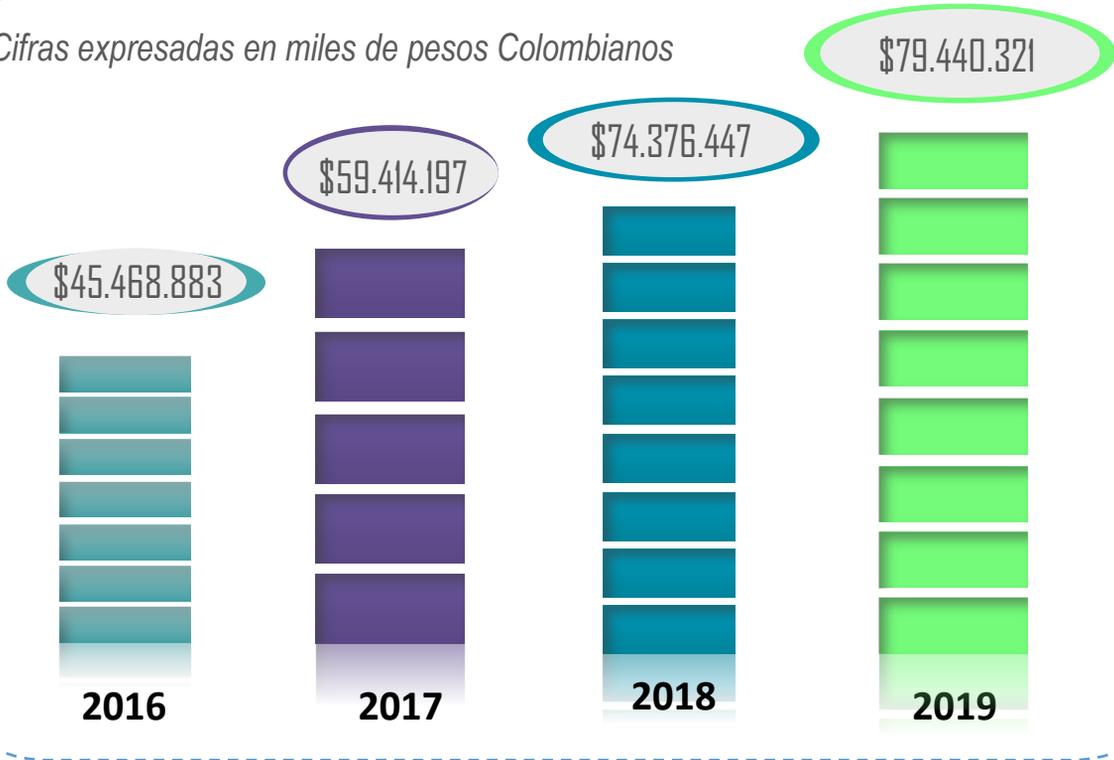
PROPORCIÓN DE GASTO DE PROVEEDORES



PORCENTAJE DE COMPRAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS A NIVEL NACIONAL



Cifras expresadas en miles de pesos Colombianos



CONTRATOS EN SERACIS LTDA

NUESTRA META

Buscamos que el 100% de los grupos de interés cuenten con una contratación que especifique la negociación pactada.

PROVEEDORES

El 50% de nuestros proveedores cuenta con contratos y el restante en proceso de actualización.



COLABORADORES

El 100% de nuestros colaboradores cuentan con contratos distribuidos en: término fijo, indefinido, obra o labor y aprendizaje; cumpliendo con la normatividad legal vigente.

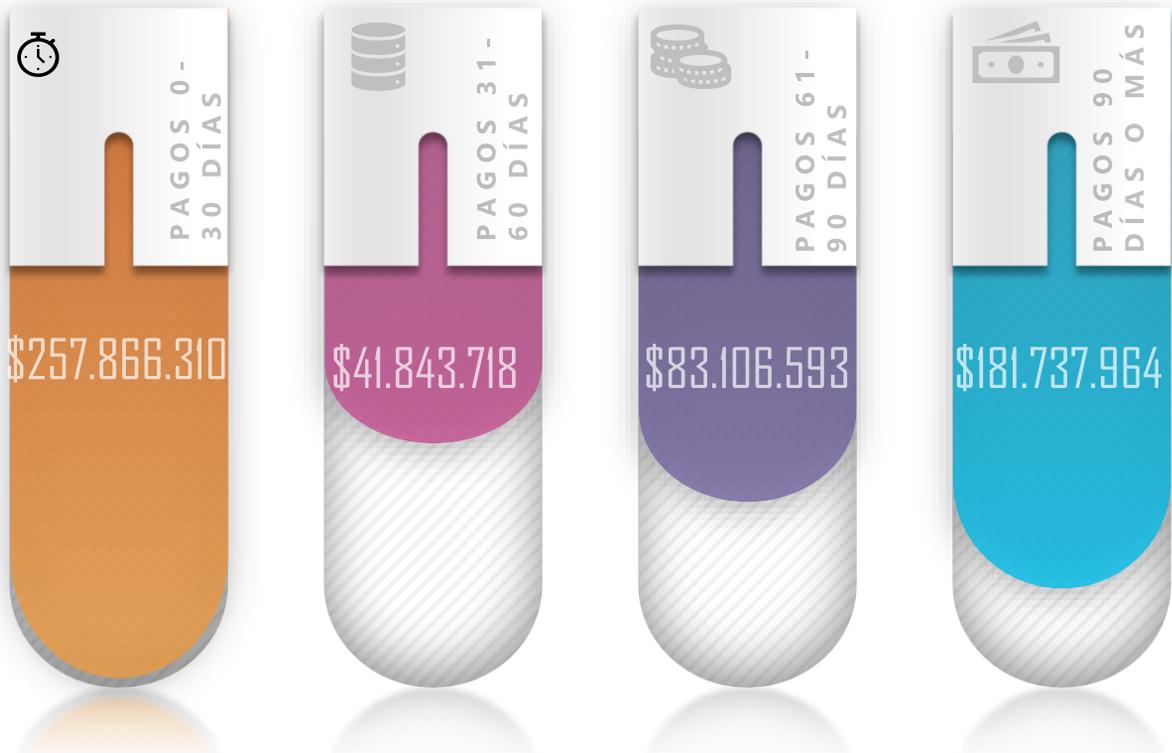
CLIENTES

Estamos en proceso de actualización del 89% de la base de datos y de los contratos, la cual identifica la cobertura de la documentación existente.



CUMPLIMIENTO EN EL PAGO OPORTUNO A PROVEEDORES

PAGOS PENDIENTES A PROVEEDORES
CIERRE A DICIEMBRE DE 2019



VALOR TOTAL DE PAGOS PENDIENTES A PROVEEDORES DICIEMBRE 2019 = \$564,554,585

NUESTRA META 2019

Realizar el pago oportuno al 95% de los proveedores



Dentro de las negociaciones con los proveedores se encuentran plazos como 0 a 30, 31 a 60, 61 a 90 y mayor a 90 días, de las cuales se tiene un control de pagos y programaciones desde el área Financiera.

Se identifica que al cierre del 2019, se obtuvo un resultado favorable en cuanto a los pagos efectuados, con un 90,8% de cumplimiento:

90,8% → **\$382.816.621**

9,2% → **\$181.737.964**



TRANSPARENCIA DE LA ORGANIZACIÓN



GRI 205

Para nosotros como organización, la manera como realizamos negocios y como nos relacionamos con nuestros grupos de interés, es un factor determinante para los mismos y por esto se antepone los principios éticos y legales de la organización.

Garantizar que nuestros procesos no se vean permeados por riesgos de corrupción, es una de nuestras principales metas en seguridad, afianzando de esta manera, la confianza que depositan los grupos de interés en Seracis Ltda y evitando sanciones económicas o situaciones que puedan afectar la imagen de la organización.

Somos una empresa que brinda seguridad a nuestros clientes como proceso misional y por eso, seguimos comprometidos con la prevención del lavado de activos, la financiación del terrorismo, la corrupción y el soborno, para lo cual, continuamos aplicando los controles establecidos por el SIPLAF y los estándares en seguridad de la cadena de suministros, BASC e ISO 28000, con los que gestionamos los riesgos en seguridad, que amenazan la transparencia de nuestra organización.

De acuerdo con lo anterior, en Seracis evaluamos la confiabilidad de nuestros asociados de negocio, al momento de iniciar el relacionamiento y de forma periódica, adicional realizamos investigaciones para determinar que nuestros colaboradores no se vean involucrados en hechos de corrupción, realizamos evaluaciones de riesgos y comunicaciones sobre medidas anticorrupción a manera de prevención.



205-1 OPERACIONES EVALUADAS PARA RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN

A través de las visitas inspectivas de seguridad y de nuestra matriz de riesgos FQ11, hemos evaluado los riesgos de corrupción en nuestras sedes administrativas a nivel nacional, de igual manera a través de las investigaciones de siniestros e incidentes de seguridad, podemos validar que ningún funcionario de nuestra organización este involucrado en algún hecho relacionado con corrupción.

Método de cálculo:

- $\text{Porcentaje de centros evaluados en riesgos de corrupción} = (\text{Número de centros evaluados en riesgos de corrupción} / \text{Total de centros}) * 100$

Resultados:

CENTROS EVALUADOS EN RIESGOS DE CORRUPCIÓN



100%
Evaluadas en riesgos de corrupción.

Datos tomados del indicador 205-1 de Operaciones.

Los riesgos en corrupción identificados y evaluados son:

- Prestación ilegal de servicios.
- Fraude.
- Soborno.
- Tráfico de influencias.
- Falsificación de documentos.

NUESTRA META 2019



Evaluar el 100% de nuestros centros de trabajo en riesgos de corrupción..

Porcentaje de centros evaluados en riesgos de corrupción

2017 → **100%**
2018 → **100%**
2019 → **100%**

Cumplimos con la meta. A través de las evaluaciones de riesgos en nuestras instalaciones, a colaboradores y procesos, buscamos gestionar y establecer controles para estos riesgos, tomando acciones que aporten a mitigar y prevenir los actos ilícitos que puedan ser cometidos en las instalaciones de la organización.

En el 2019, se realizó la visita inspectiva de seguridad en las cinco sedes de Seracis Ltda.



205-2 COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN

NÚMERO DE FORMACIONES EN TEMAS DE ANTICORRUPCIÓN A NIVEL NACIONAL



TEMAS DE CAPACITACIÓN EN ANTICORRUPCIÓN

- Políticas Anticorrupción
- Código de ética y Buen Gobierno
- Riesgo Público
- Inducción y Reinducción Corporativa

NUESTRA META 2019

Cada trabajador debe tener mínimo dos horas de capacitación en Temas de Corrupción al año.

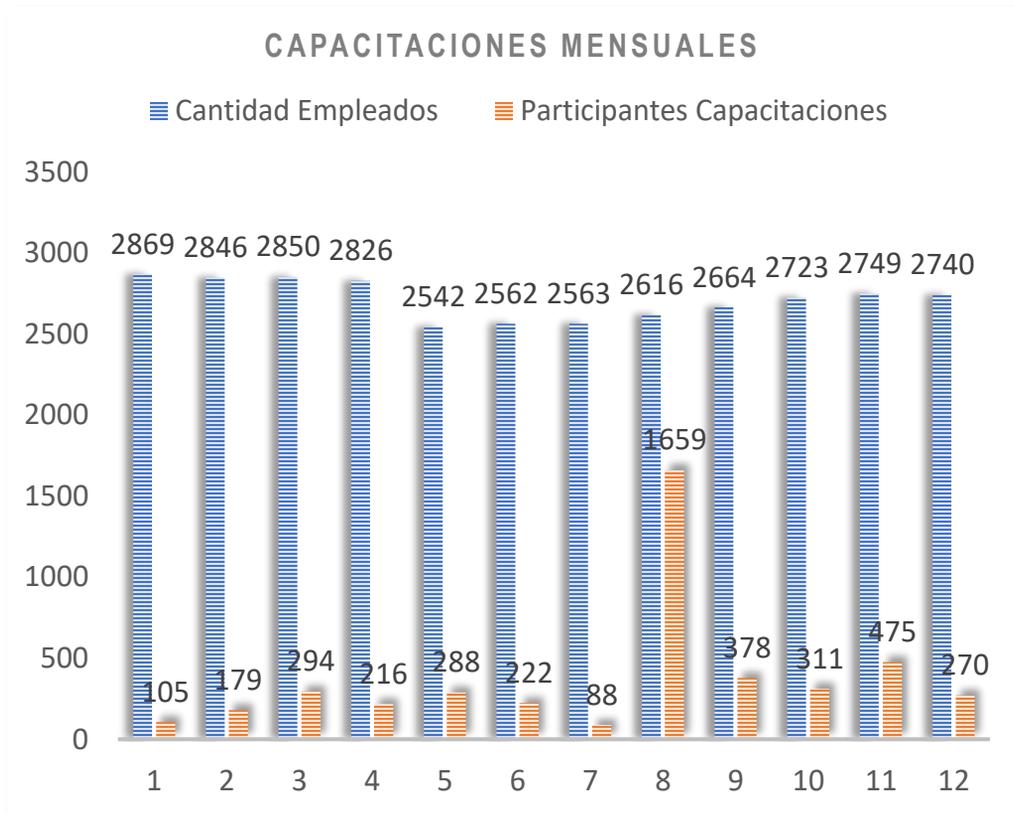


CAPACITACIÓN EN ANTICORRUPCIÓN		
TOTAL HORAS DE CAPACITACIÓN 2019	TOTAL PERSONAL CAPACITADO	TOTAL HORAS DE CAPACITACIÓN POR COLABORADOR
3719	3277	1,1

En el año 2019, el promedio de horas de capacitación por cada colaborador en temas de Corrupción es de 1,1

SERACIS Ltda como compañía responsable de velar por los riesgos asociados a la corrupción realiza seguimiento constante a cada una de sus operaciones, es por esta razón que ha cumplido en diferentes periodos con las metas planteadas. Posicionándonos como una empresa confiable y segura en sus procesos.

MES	NÚMERO DE CENTROS EVALUADOS EN RIESGOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL DE CENTROS	PORCENTAJE DE CENTROS EVALUADOS EN RIESGOS DE CORRUPCIÓN
2018	5	5	100%



Durante el año 2018 con la medición de este indicador se toman las acciones necesarias para mitigar y prevenir los riesgos que se cometan, actos ilícitos como la corrupción en la organización, para esto es importante evaluar e identificar todos estos riesgos en todos los centros de la organización, por medio de estrategias que apoyen al cumplimiento del indicador como son la gestión del riesgo PQ15 y las políticas anticorrupción.

META:
 Disminuir el número de reclamaciones obtenidas para el periodo evaluado y emprender acciones de manera de presentarse de manera formar estas. ✓



CONFIABILIDAD ASOCIADOS DE NEGOCIO

Continuando con nuestro compromiso de garantizar la seguridad en toda nuestra cadena de suministros, aplicamos controles de confiabilidad a nuestros clientes, proveedores y colaboradores, con el fin de garantizar que mantenemos relaciones transparentes con personas jurídicas y naturales. Con estos controles también contribuimos a la prevención y mitigación de los riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo, sobornos, corrupción, entre otros.

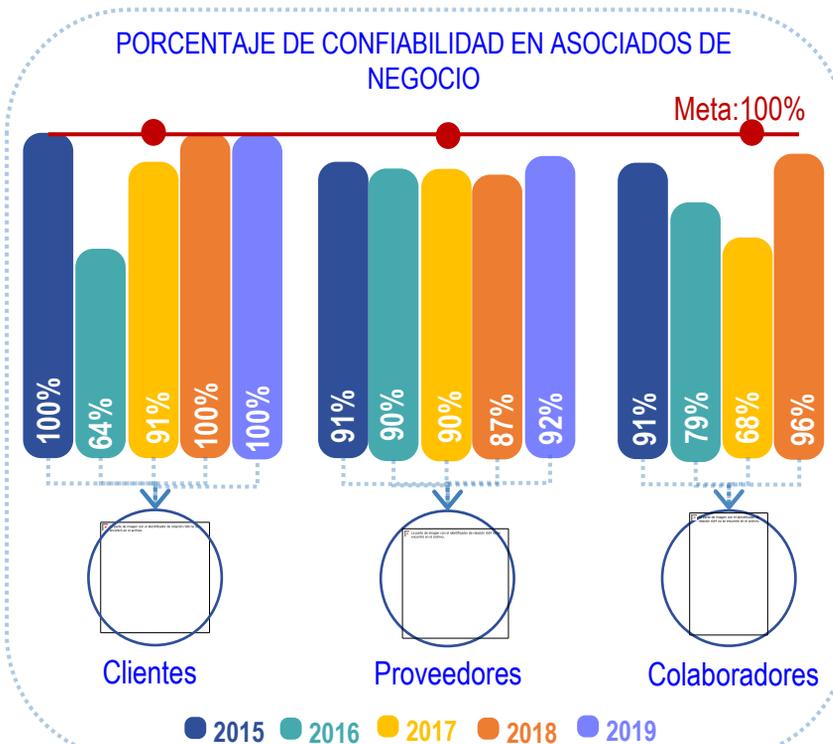
Los controles que aplicamos son:

- ✓ Verificación de antecedentes de los asociados de negocio.
- ✓ Revisión de la autenticidad de la documentación presentada.
- ✓ Visitas al cliente y a los proveedores.
- ✓ Visita domiciliaria al personal de cargos críticos.
- ✓ Poligrafías al personal de cargos críticos.
- ✓ Revisión de estados financieros de clientes y proveedores por parte del oficial de cumplimiento.

Método de cálculo:

- Confiabilidad de clientes= (Clientes confiables / Total de clientes)*100
- Confiabilidad de proveedores= (Proveedores sin novedad documental/ Total de proveedores)*100
- Confiabilidad de Colaboradores= Ponderación del cumplimiento de las visitas domiciliares y la verificación de antecedentes.

Resultados:



2019

Visitas domiciliarias de ingreso:

93%

Visitas domiciliarias periódicas:

95%

Antecedentes:

100%

Datos tomados de los indicadores de: Proveedores confiables de Administrativa; Clientes confiables de Comercial; y Confiabilidad, Visitas domiciliarias de ingreso y Visitas domiciliarias periódicas de Gestión Humanas.

NUESTRA META 2019**Alcanzar un 100% en la confiabilidad de nuestros asociados de negocio.**

Cumplimos satisfactoriamente con la confiabilidad de nuestros clientes en un 100%. En cuanto a nuestros proveedores, se presentó un incremento en la confiabilidad en un 6% con relación al 2018, sin embargo, se debe continuar trabajando en mejorar la actualización de la documentación de los proveedores, para lo cual, se realizará la depuración de la base de datos de estos, con el fin de facilitar el seguimiento y control.

Para la medición de la confiabilidad de los colaboradores, se cuenta con el cumplimiento en las visitas domiciliarias de cargos críticos y la verificación de antecedentes. Durante el 2019, se presentaron retrasos en la ejecución de las visitas domiciliarias, debido a la rotación de personal del área de gestión humana y también debido a que se estaba reestructurando el proceso de visitas y realizando la revisión y actualización de los cargos críticos de la organización.

**EMPLEADOS CON CORRUPCIÓN**

El objetivo del indicador es reducir la cantidad de eventos en los cuales se evidencia corrupción del personal vigilancia y/o supervisión.

Método de cálculo:

- $\text{Corrupción en funcionarios} = (\text{No. personal operativo involucrado hechos de corrupción} / \text{Total personal operativo}) * 100$

Resultados:**0 CASOS****De funcionarios de Seracis Ltda involucrados en hechos de corrupción.**

Durante el año 2019, una vez evaluados los procesos de investigación respectivos, no se evidencian casos de corrupción.

Datos tomados del indicador Corrupción Funcionarios de Operaciones.

NUESTRA META 2019**0 casos de corrupción donde se vea involucrado los colaboradores de Seracis Ltda.**

Cumplimos con la meta. Para nosotros como organización de seguridad, es fundamental no solo cuidar nuestro entorno físico, si no también cuidar a los colaboradores que aportan a diario en el crecimiento de la empresa.

CATEGORIA AMBIENTAL





PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES



GRI 301-1, GRI 301-2, GRI 302-1, GRI 302-1, GRI 303-1, GRI 306-2

Somos conscientes de la importancia de los recursos naturales para la supervivencia de los seres humanos, animales y plantas en el planeta. Estos recursos finitos son necesarios para la alimentación, salud y producción de materiales, necesarios para una buena calidad de vida.

En nuestra organización gestionamos el consumo y uso de los recursos naturales, necesarios para la prestación de nuestros servicios de vigilancia y seguridad privada, como son el agua, la energía y los materiales. Nuestro enfoque está en la mitigación de nuestros impactos ambientales, la reducción de los consumos y en la optimización de los recursos, a través de la implementación de programas ambientales. De igual forma, realizamos una administración de los residuos, procurando por la recuperación de materiales, el reciclaje y la adecuada disposición final, buscando la protección y el cuidado del suelo.

Contamos con un área de medio ambiente, responsable del seguimiento y medición del consumo de estos recursos en la organización, liderada por la Directora de Proyectos y Calidad y la Coordinadora de Procesos y Medio Ambiente.

La gestión ambiental en SERACIS LTDA, también incluye campañas para generar en sus empleados la cultura del ahorro en el consumo de recursos naturales.

GRI 301 - MATERIALES UTILIZADOS POR PESO Y VOLUMEN

Uno de los principales retos que nuestra organización en cuanto al desarrollo sostenible, es el consumo desmedido de materiales, los cuales para su producción generan un impacto en el agotamiento de recursos naturales finitos del planeta y al finalizar su ciclo de vida, generan una gran cantidad de residuos que contaminan los suelos y océanos del planeta.

Método de cálculo:

- Los datos de los consumos de papel, dotación y electrónica son mediciones directas de las compras realizadas en la organización.
- Para la consolidación del consumo de combustibles de los vehículos propios, tomamos la información de la plataforma Distracom, proveedor de combustible de nuestra organización. Para los consumos de combustibles de los vehículos de terceros, realizamos el cálculo con la información del área de contabilidad quien reporta el gasto y posteriormente, se realiza la estimación de los galones consumidos de acuerdo con el precio de un galón de cada combustible en Colombia, el cual se toma de la página del ministerio de minas y energía <https://www.minminas.gov.co/precios-ano-2018>
 - 1 Galón de gasolina = 2.57 kg.
 - 1 Galón de GNV (Gas Natural Vehicular) = 0.00218418 Kg.
 - 1 Galón de Diesel = 3.24 Kg.
- Para el cálculo de los pesos en Kg de los materiales, se toma como estimado el peso promedio de cada elemento, sin embargo algunos elementos de dotación al variar la referencia o la talla, pueden cambiar un poco su peso.

Resultados:

PESO DE MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



Datos tomados del indicador de Materiales de Medio Ambiente.



Camisas: 543.50Kg
 Pantalones: 480.75Kg
 Zapatos: 887.68Kg
 Botas: 2,806.12Kg
 Chaquetas: 1,179.52Kg
 Overoles: 2,490.18Kg



Celulares: 141Kg
 Radios: 86.68Kg
 Baterías: 112.55Kg
 Baterías M.T: 67.30Kg
 Calculadoras: 0.60Kg
 Impresoras: 32.70Kg
 PC: 10.90Kg



Casco: 292.98Kg
 Chaleco: 246.62Kg
 Tapa oídos: 0.22Kg
 Gafas: 118.08Kg
 Guantes: 19.11Kg
 Tapabocas: 116.09Kg
 Botas plásticas:
 1,651.17Kg



Gasolina:
 30,691.53Kg
 Diésel:
 2,359.72Kg
 GNV:
 0.08Kg

CONSUMO DE MATERIALES EN KG 2018 Y 2019



De acuerdo con los resultados del año anterior, logramos mantener un consumo estable de materiales y alcanzamos una reducción significativa en el consumo de combustible, gracias al control individual de consumo de combustible para los vehículos propios a través de la plataforma Distracom.

Datos tomados del indicador de Materiales de Medio Ambiente.

NUESTRA META 2019

Mantener el consumo de materiales por colaborador inferior a 15 Kg.



CONSUMO DE MATERIALES POR COLABORADOR EN KG



Cumplimos con el indicador durante casi todo el 2019 y logramos una reducción del 45% en el consumo de materiales por colaborador. Para el próximo año continuaremos con el control a los consumos de combustibles a través de la plataforma Distracom y reforzaremos el proceso de recuperación de dotación, con el fin de reducir el consumo en las compras. También seguiremos realizando más campañas en cuanto al consumo del papel.



GRI 301 -2 INSUMOS RECICLADOS UTILIZADOS

Recuperar materiales y volverlos a la vida productiva, contribuye a alargar su ciclo de vida y a la reducción en la generación de residuos, a su vez que genera un ahorro económico para la organización.

Método de cálculo:

En este indicador consideramos como insumos los mismos materiales que se requieren para la prestación del servicio y que se consideraron en la medición del indicador 301-1, es decir que los insumos son:

- Dotaciones
- Papelería
- Combustibles
- EPP
- Electrónica

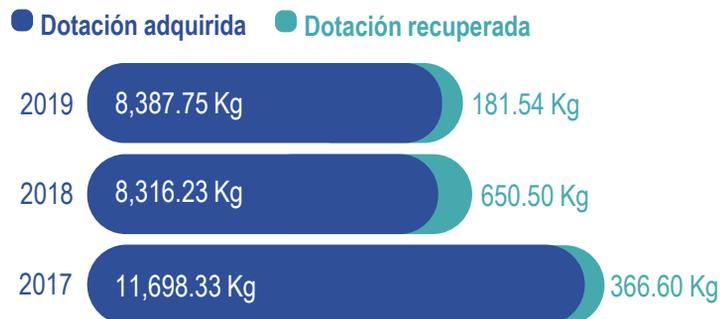
- Realizamos un proceso de recuperación de dotación con un proveedor que realiza los procesos de lavado y planchado para aquellas prendas que se encuentran en buenas condiciones, sin rotos, sin manchas y sin modificaciones de costuras a los uniformes.
- Restauramos los equipos electrónicos que son desinstalados de los puestos de servicio, con el fin de que puedan ser utilizados nuevamente, generando así la reutilización de los equipos y la disminución de residuos generados.
- También gestionamos en la organización la reutilización de papel que solo se ha impreso por una cara, para la impresión de nuevos documentos por la cara que se encuentra limpia. Se calcula este indicador de la utilización de papel reciclado con el supuesto de que a las impresiones en hojas, se le resta la cantidad de hojas que ha solicitado cada proceso, lo que indica que las impresiones adicionales se realizaron con papel reciclado. Para el cálculo que se presenta a continuación, se toma como estimación el peso de una resma de papel es 2,26 Kg.

Resultados:

PRENDAS DE DOTACIÓN RECUPERADAS 2019



RECUPERACIÓN DE DOTACIÓN

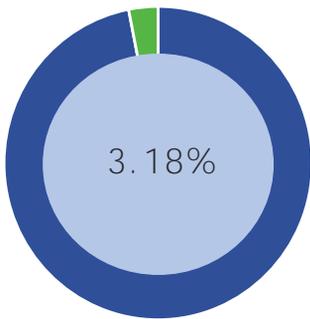


PORCENTAJE DE RECUPERACIÓN DE DOTACIÓN

2017: **3.13%** 2018: **7.82%** 2019: **2.16%**

Datos tomados del indicador Materiales reciclados de Medio Ambiente.

PORCENTAJE DE PAPEL REUTILIZADO



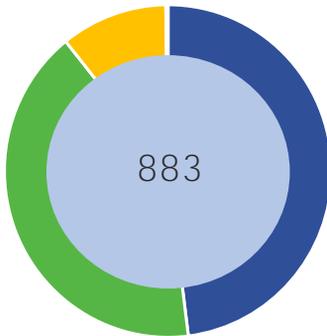
PAPEL REUTILIZADO:
79.96 Kg.

COMPRA DE PAPEL:
2,515.38 Kg.

Aclaremos que en el 2019, solo se realiza la medición del papel reutilizado en la sede Medellín. Por lo tanto el porcentaje de reutilización de papel solo tiene en cuenta las hojas recicladas en la sede Medellín. Se espera mejorar la medición, incluyendo las otras sedes para el 2020.

En total se reutilizaron 17,690 hojas que equivalen a 35.38 resmas de papel.
En el 2018 el porcentaje de reutilización de papel fue de 16.2% con 100,933 hojas recicladas.

EQUIPOS ELECTRÓNICOS RECUPERADOS



- ACCESORIOS: 93 (11%)
- ALARMAS: 364 (41%)
- COTROL DE ACCESO: 2 (0.2%)
- CCTV: 424 (84%)

Total de equipos electrónicos comprados en 2019

402,25 Kg

Total de equipos electrónicos recuperados en 2019

755,9 Kg

Porcentaje de equipos electrónicos recuperados:

188%

Datos tomados del indicador Materiales reciclados de Medio Ambiente.

NUESTRA META 2019



Alcanzar el 3% de materiales reutilizados o reciclados para la prestación del servicio.



Total materiales
46,975.35Kg



Total materiales reutilizados
1,017.40 Kg



2.17%

Porcentaje de materiales reutilizados.

Continuaremos trabajando en los procesos de recuperación de equipos electrónicos, reforzaremos el proceso de recuperación de dotación, de manera que se realice cada mes. También continuaremos con las campañas de sensibilización y promoción del ahorro de papel en la organización, utilizando hojas recicladas primero y luego hojas limpias, en caso de que sea necesario imprimir.



GRI 302-1, 302-3 CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

Los recursos energéticos son parte fundamental para la prestación de nuestros servicios, por eso, a través de la política organizacional y los programas ambientales de Energía y Calidad del aire, gestionamos las actividades para la reducción de los consumos y uso eficiente de los recursos energéticos que requerimos como son la energía eléctrica y los combustibles fósiles.

Como empresa prestadora de servicios de vigilancia y seguridad privada, en nuestros procesos misionales, no generamos ni vendemos: electricidad, calefacción, refrigeración y/o vapor.

Método de cálculo:

Para el cálculo del consumo energético total dentro de la organización, tenemos en cuenta el consumo de energía eléctrica y el consumo de combustibles fósiles de gasolina, diesel y GNV para los vehículos propios y de terceros en la organización.

Los factores de conversión para los cálculos son:

- 1 GJ = 277.77777778 kWh 1 kWh = 0,0036 GJ
- 1 US galones gasolina para automóviles= 0,13176 GJ .

Datos tomados de: <https://es.converterin.com/economia-de-combustible/gigajoule-to-us-galones-de-gasolina-para-automoviles.html>

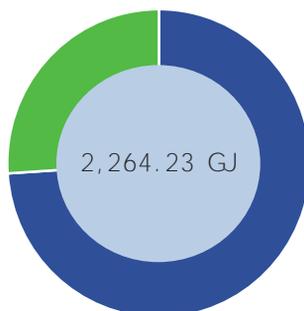
- 1 galón de Diésel = 0.142 GJ
- 1 galón de GNV (Gas natural vehicular) = 0,0001049 GJ

Datos tomados de: <http://www1.upme.gov.co/Hidrocarburos/Estudios%202014-2016/Anexo%20A.%20Equivalencia%20energ%C3%A9tica%20GNV-di%C3%A9sel.pdf>

- Los datos de energía eléctrica son tomados de la facturación mensual de cada empresa prestadora del servicio de energía en nuestras agencias.
- Los datos de combustible de los vehículos propios, son tomados de la plataforma de consumos Distracom, que nuestro proveedor de combustible.
- Los consumos de combustible de los vehículos de terceros, son estimaciones que tomamos de las cuentas de contabilidad de las facturas en \$COL las cuales dividimos entre el valor promedio de un galón de gasolina en Colombia, que tomamos de los datos <https://www.minminas.gov.co/>

Resultados:

ENERGÍA POR FUENTE



● Fuente renovable,
Energía eléctrica: 589.79 GJ (26%)

● Fuente no renovable,
combustibles: 1,674.44 GJ (74%)



CONSUMO DE COMBUSTIBLES:
1,674.44

Gasolina: 1,571.01 GJ
Diésel: 103.42 GJ
GNV: 0.0037GJ



CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA:
589.79 GJ

Medellín: 417.69 GJ
Bogotá: 91.79 GJ
Barranquilla: 67.00 GJ
Manizales: 4.072 GJ
Unidad canina: 7.09 GJ
Ibagué: 2.15 GJ

INTENSIDAD ENERGÉTICA

2,264.23 GJ



TOTAL ENERGÍA

2,685.50



PROMEDIO DE COLABORADORES

0.84 GJ

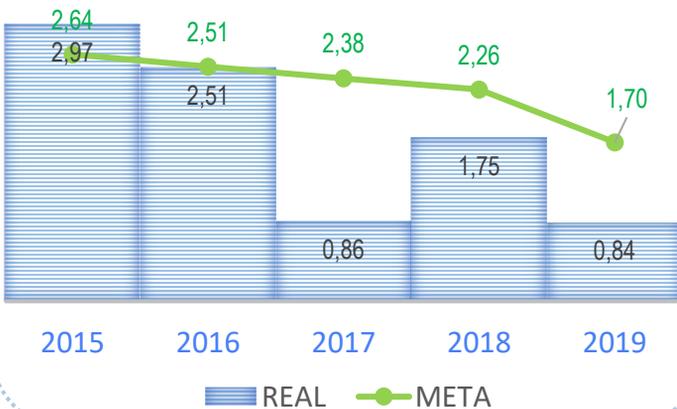
CONSUMO ENERGÉTICO POR COLABORADOR

NUESTRA META 2019



Disminuir el consumo energético por persona al año a 1.70 GJ por colaborador.

CONSUMO ENERGÉTICO POR COLABORADOR EN GJ



Alcanzamos una reducción del 52% en el consumo de energía por colaborador, gracias a que logramos una disminución importante en el consumo de combustibles fósiles. Cumplimos con la meta en el 2019 y continuaremos trabajando en el control del consumo de combustibles y en las campañas de sensibilización para reducir el consumo de energía eléctrica, que durante el 2019 se mantuvo estable en comparación con el 2018.

CAMPAÑA

Guardianes de la Seguridad y la Naturaleza



Se realiza la campaña con el fin de evidenciar un ahorro significativo en la factura de la energía de su hogar, realizando seguimiento durante todo el año 2019 y se premia mediante el pago de su factura y un mercado.




¡FELICITACIONES!

José Gabriel Bedoya Basilio

Eres un guardián de la seguridad y la naturaleza.
Gracias por participar de la campaña ambiental
para utilizar responsablemente el recurso de la
energía en el hogar.
SERACIS recompensa tu compromiso



**GUARDIANES
DE LA SEGURIDAD Y LA
NATURALEZA**

SERACIS
Seguridad más allá de la simple Vigilancia



GRI 303 -3 EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE

GRI 303-1, 303-2

El agua es un recurso básico y necesario que requerimos para la vida y el bienestar. En Seracis, somos conscientes de los impactos que genera en la salud y la calidad de vida de las personas, la ausencia de este recurso natural finito, el cual utilizamos para el consumo de nuestros colaboradores y el aseo de equipos e instalaciones. El consumo de agua lo realizamos, a través del suministro de acueducto de las empresas de servicios públicos de cada ciudad, donde se encuentran nuestras agencias.

Aplicamos la metodología CONESA para la identificación de aspectos e impactos ambientales, con la cual hemos identificado, el vertimiento de aguas residuales domésticas, como uno de nuestros impactos ambientales más significativo y es por esto, que estamos comprometidos con el cuidado y uso racional del recurso hídrico.

Contamos con un programa ambiental del agua, a través del cual, gestionamos estrategias para la optimización y reducción del consumo de este recurso en la organización, promoviendo entre nuestros colaboradores, una cultura de ahorro y responsabilidad.

Las metas de este programa, van encaminadas a dar cumplimiento a nuestros objetivos estratégicos, que a su vez están alineados con los ODS. Dentro de nuestra visión como organización, también se incluye un componente ambiental, en el cual definimos como meta, la reducción en un 5% en los consumos de agua, energía y materiales al 2020.

Durante todo el 2019, hemos realizado campañas con nuestros colaboradores incentivando la protección del medio ambiente y de los recursos naturales, no solo en la organización, sino también en sus hogares.

A través de la campaña Guardianes de la Seguridad y la Naturaleza, en los dos últimos años hemos premiado, a los colaboradores que han demostrado a través de sus facturas de servicios públicos, la reducción en el consumo de agua y energía en sus hogares.

De igual manera, hemos promovido con nuestros grupos de interés como son colaboradores, clientes y proveedores, el consumo responsable del agua, a través de comunicados y artículos sobre el tema en nuestra revista SOY SERACIS, la cual entregamos físicamente y publicamos en nuestra página web www.seracis.com

Colombia, que es donde desarrollamos nuestra actividad económica de prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada, no presenta estrés hídrico tal como lo presenta el IDEAM, sin embargo si presenta algunas zonas con vulnerabilidad al desabastecimiento hídrico, tal como se muestra en el mapa a continuación:

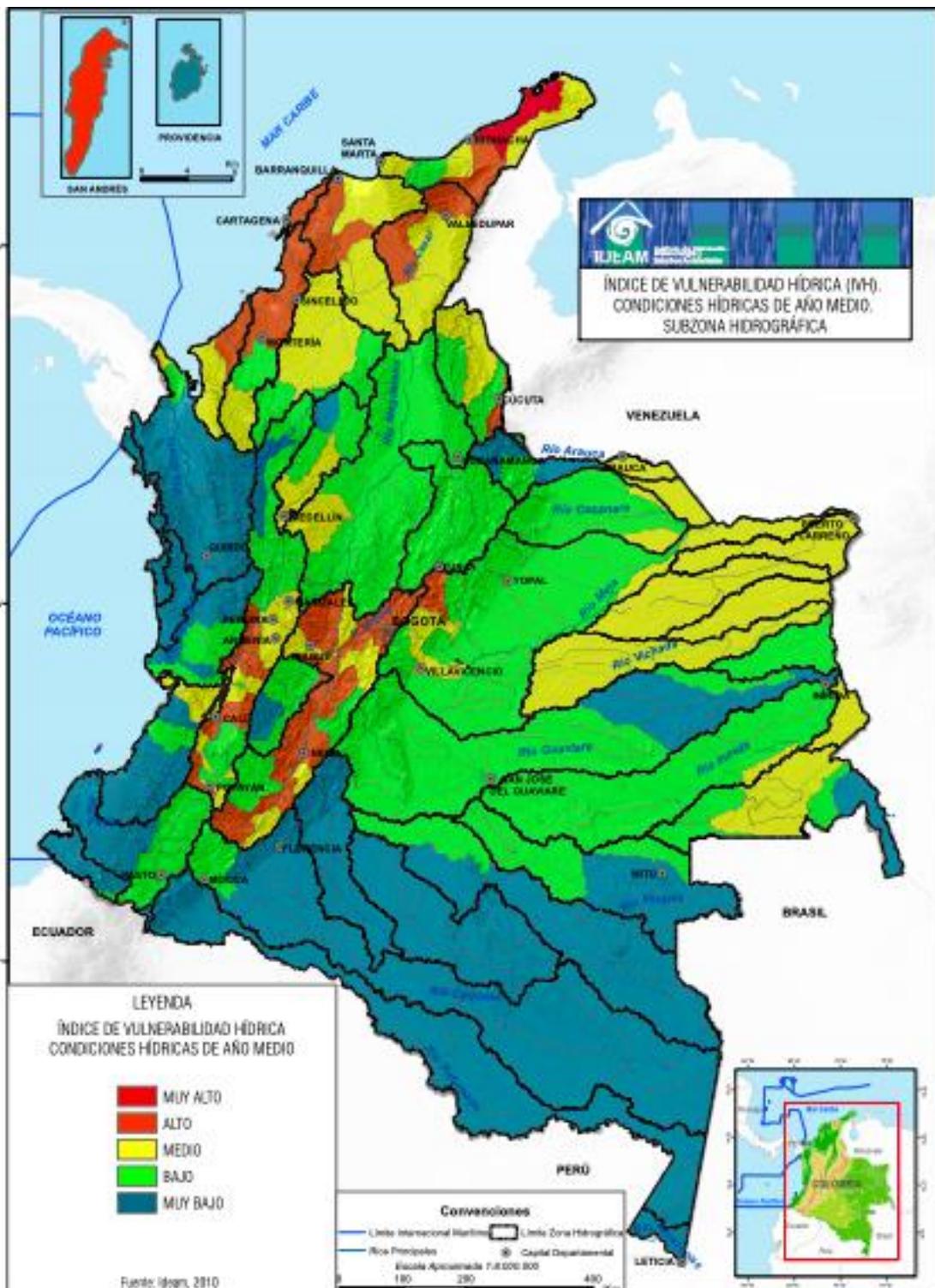


Imagen tomada del IDEAM (<http://www.ideam.gov.co/web/aqua/ivh>).

Método de cálculo:

En Seracis, contamos con una fuente de extracción de agua que es, de terceros, es decir, el agua que recibimos es suministrada por la empresa de servicios públicos de las ciudades de Medellín, Bogotá, Barranquilla, Manizales e Ibagué, que es donde se encuentran nuestras sedes administrativas.

Esta agua que consumimos es dulce y potable.

De acuerdo con el mapa presentado anteriormente, las ciudades donde se presenta un índice alto de vulnerabilidad al desabastecimiento hídrico son: Barranquilla y Bogotá.

EXTRACCIÓN DE AGUA POR AGENCIA



0.64 ML

TOTAL CONSUMO DE AGUA EN ZONAS CON VULNERABILIDAD HÍDRICA

36.5%

Del total de la extracción de agua es de zonas con vulnerabilidad hídrica.

NUESTRA META 2019



Disminuir el consumo de agua por persona al año a 1.70 GJ.

CONSUMO DE AGUA EN LITROS POR COLABORADOR



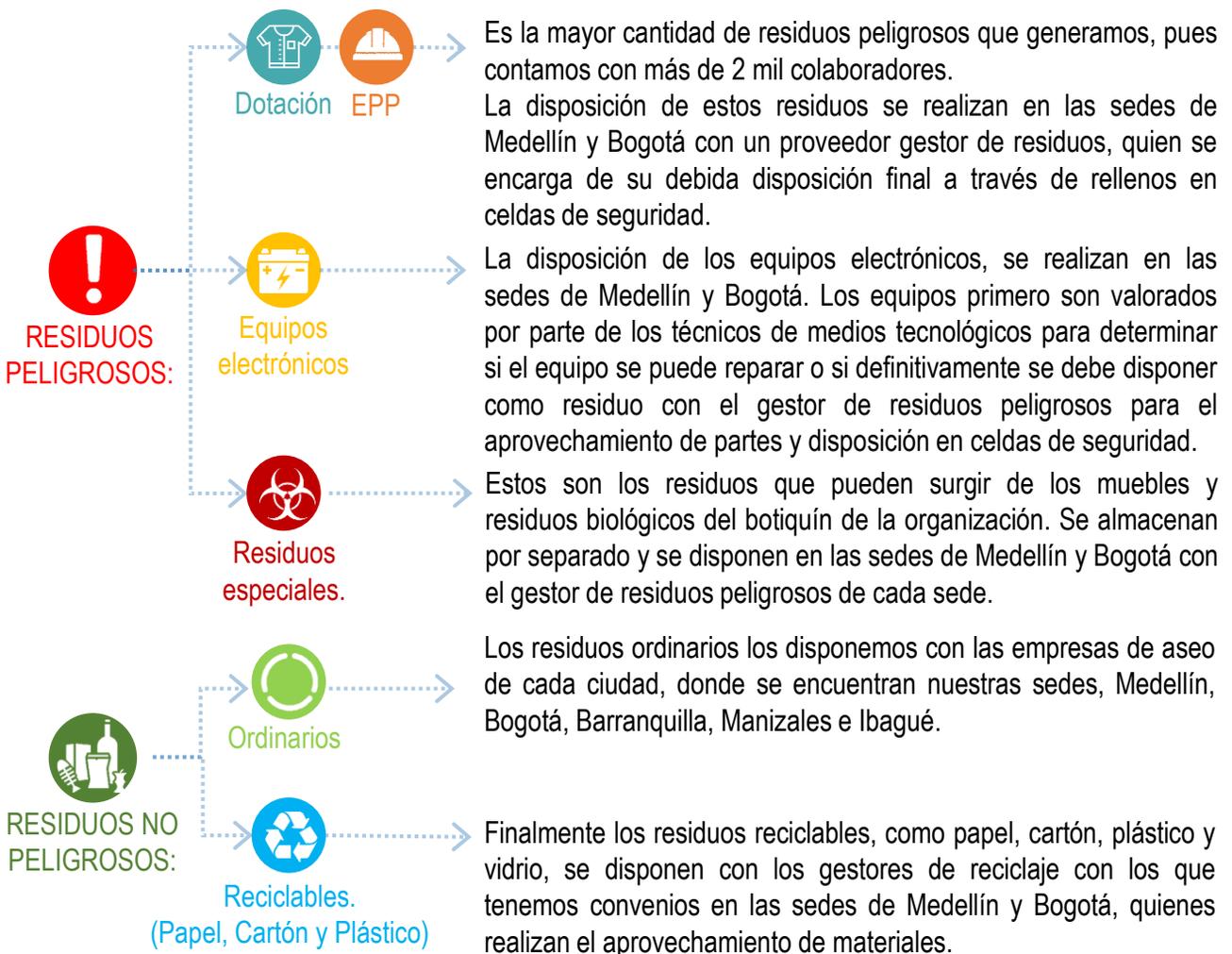
En el 2019, comenzamos con el proyecto de recolección de aguas lluvias en la sede Medellín, para el aseo y riego de las plantas de la sede. Para el 2020, capacitaremos más al personal de oficios varios, para que haga un uso adecuado de este recurso hídrico. De igual manera, continuaremos realizando campañas de sensibilización con nuestros colaboradores, esto con el fin, de lograr la meta planteada.

GRI 306-2 RESIDUOS POR TIPO Y MÉTODO DE ELIMINACIÓN

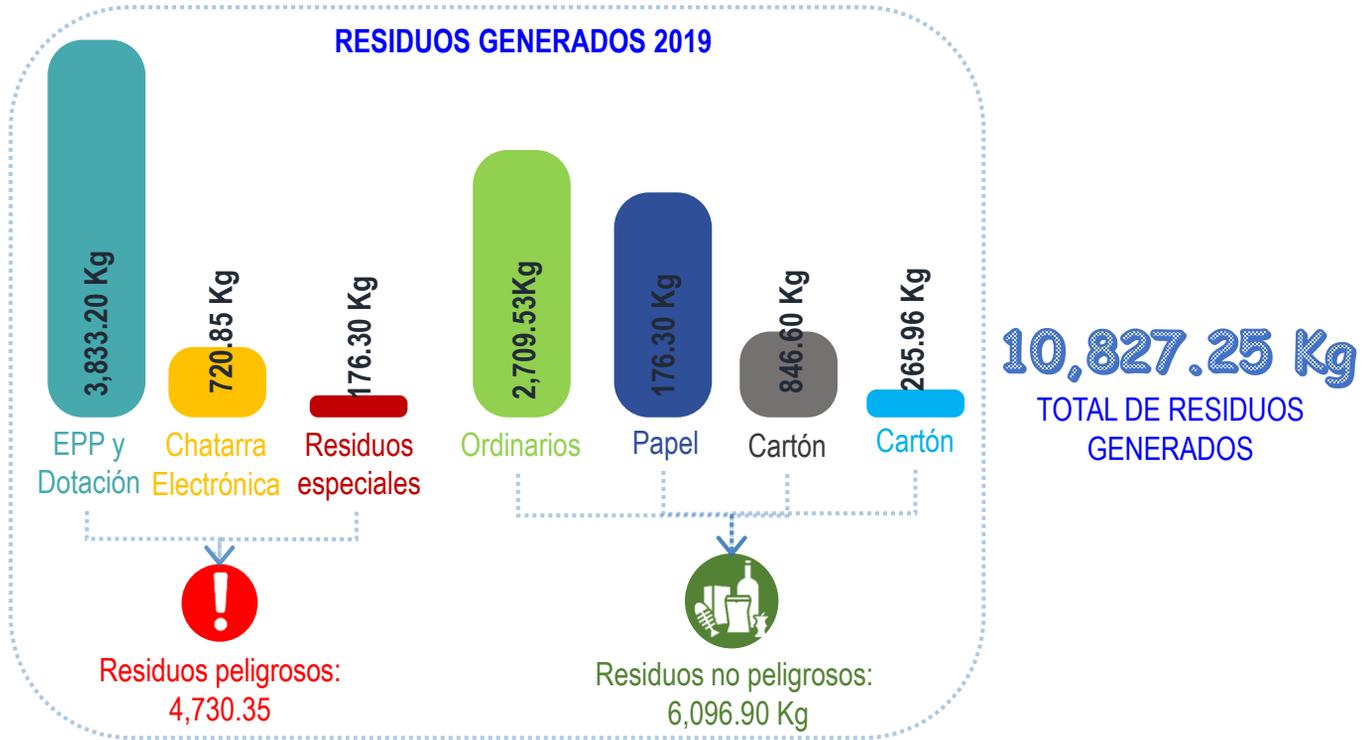
El consumo exagerado e insostenible, que produce el desaprovechamiento de los recursos naturales, afectando negativamente el medio ambiente y provocando el agotamiento de estos recursos y es por esto que en Seracis, con el fin de cumplir con uno de nuestros objetivos estratégicos de cuidar y proteger el medio ambiente, nos comprometemos a realizar una gestión adecuada de los residuos que generamos, de manera que se recuperen aquellos residuos que se pueden aprovechar y los que no, reducir al máximo los efectos negativos en el medio ambiente.

Contamos con un programa ambiental de residuos, a través del cual realizamos convenios con gestores específicos para cada tipo de residuo, sensibilizamos a nuestros colaboradores sobre una correcta separación de residuos en la fuente y desempeñamos actividades de recuperación de materiales, con el fin de reducir los residuos.

En Seracis, generamos residuos peligrosos, no peligrosos y en ocasiones residuos especiales de muebles de oficina o estantes y del botiquín.



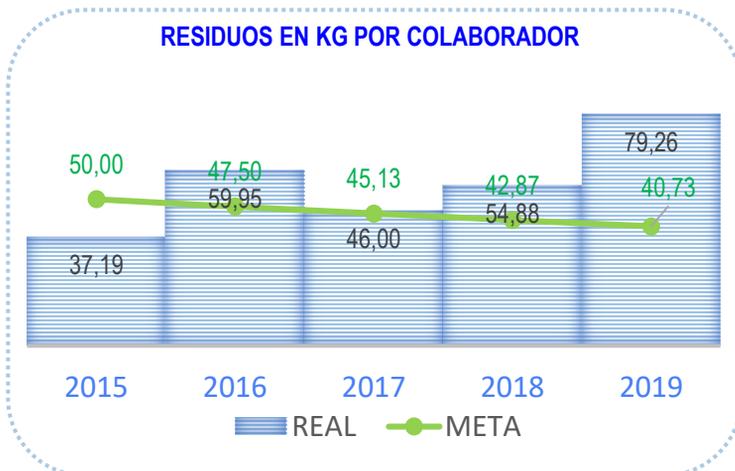
A continuación se presentan los residuos generados en 2019:



NUESTRA META 2019



Disminuir los residuos a 40.73 Kg por colaborador.



Se presenta un incremento significativo de 2019 comparado con otros años, debido al crecimiento de la operación, evidenciado también en el promedio de trabajadores administrativos, que aumentó con respecto al 2018. Adicionalmente, durante este año se realizó una medición más precisa de los residuos, pues se compraron pesas para las sedes de Medellín y Bogotá. Sin embargo, se considera que la meta se va a evaluar para el 2020, teniendo en cuenta que ya se cuenta con registros de Bogotá.

Por otro lado, se contará con nuevas campañas para incentivar la disminución en la generación, además de la correcta segregación de residuos desde la fuente.



ESTRATEGIA PARA EL CAMBIO CLIMÁTICO



La gestión de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), permite contribuir a la solución del problema del calentamiento global, el cual puede generar el desabastecimiento de agua, inundaciones, sequías, contaminación del aire, entre otros, como resultados de las actividades productivas de los seres humanos.

Como organización socialmente responsable, somos conscientes de los impactos ambientales que generamos por el desarrollo de nuestra razón social y por esto, nos hemos comprometido a través de nuestra política de cambio climático, con la medición, aplicación de controles para la reducción y compensación de nuestras emisiones de GEI. De igual manera continuaremos implementando acciones de adaptación al cambio climático.

Nuestros impactos ambientales por emisiones de gases de efecto invernadero se presentan en todos los municipios donde prestamos el servicio. En Seracis, gestionamos estas emisiones a través del programa de Calidad del Aire que lidera la coordinación de procesos y Medio Ambiente bajo la dirección de Proyectos y Calidad.

Nuestra principal fuente de emisión son los combustibles fósiles, seguido de los consumos de energía y de combustibles por viajes aéreos, es por esto que el programa Calidad del Aire, se enfoca en la reducción y optimización de estas fuentes de emisión.

AÑO BASE

Nuestro año base es el 2017, debido a que cumple de manera adecuada con los principios de la guía ISO 14064 como son, pertinencia, cobertura total, coherencia, exactitud y transparencia. En el 2017, se recopilaron datos de fuentes confiables y verificables, con lo cual se asegura la precisión y calidad de la información, generando un resultado con menor incertidumbre o error.

Para el año 2017, considerado como año base, se tuvieron en cuenta las cinco agencias de la organización como límites organizacionales y todas las operaciones de Seracis para la identificación de las fuentes de emisión. En el 2017, no se incluye información de la unidad canina, pues está comenzó a funcionar a partir del 2018.

De acuerdo con lo anterior las emisiones de GEI de Seracis Ltda en el año base son:



Durante el año anterior se ajustaron los cálculos del año base, cambiando el factor de emisión de la energía eléctrica y del papel. También se ajusta la medición de combustibles fósiles de fuentes móviles incluyendo la discriminación de los consumos de vehículos propios a Diesel y los vehículos propios de gasolina. El cálculo de las emisiones en Kg de CO2 equivalente, se realiza, manteniendo los mismos factores de emisión tomados de la UPME.

Para el desarrollo de la cuantificación de la huella de carbono de nuestra organización para los años 2017, 2018 y 2019, utilizamos la guía ISO 14064-1 Gases de efecto invernadero con orientación a las organizaciones.

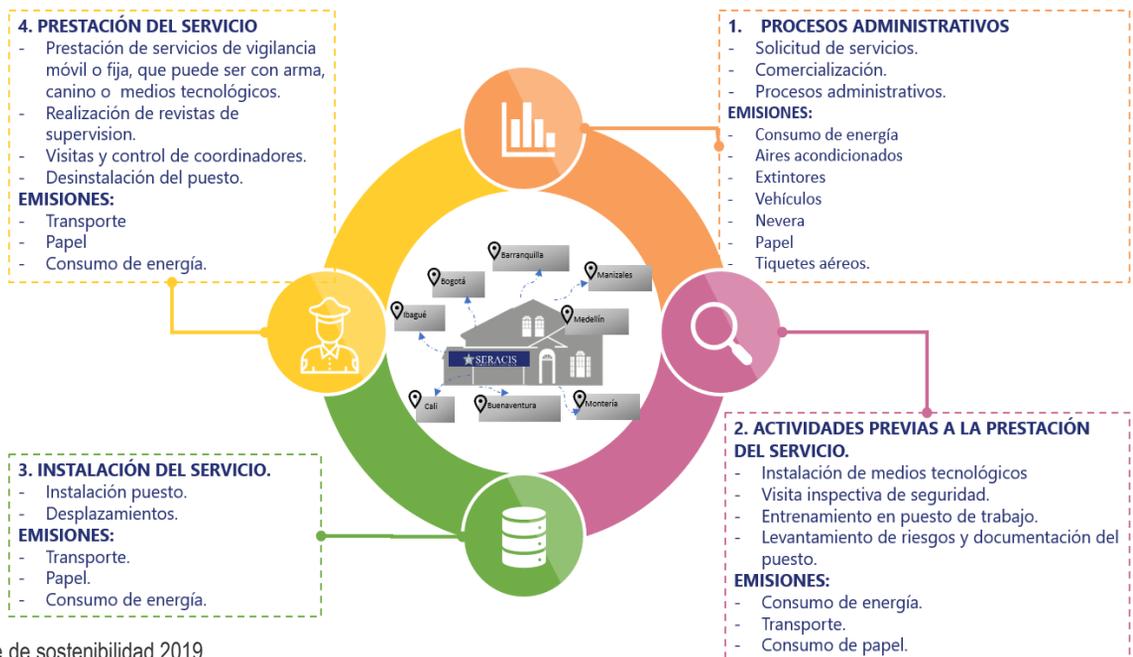
Con esta guía realizamos el diseño y desarrollo del inventario de GEI.

Para el cálculo aplicamos los siguientes pasos los siguientes pasos:

METODOLOGÍA PARA EL CÁLCULO DE HUELLA DE CARBONO

- 1 → Definición de los límites de la organización.
- 2 → Definición de los límites de operativos.
- 3 → Cuantificación de emisiones de GEI. Para lo cual se debe:
 - ✓ Identificar las fuentes y sumideros de GEI.
 - ✓ Seleccionar la metodología de cuantificación
 - ✓ Seleccionar y recopilar datos de la actividad de GEI
 - ✓ Seleccionar los factores de emisión.
 - ✓ Calcular las emisiones de CO2.

A continuación presentamos las actividades que realizamos para la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada, que nos permiten identificar nuestras fuentes de emisión para la medición de nuestras emisiones.



GRI 305-1, 305-2, 305-3

LÍMITES ORGANIZACIONALES

Los límites organizacionales para el cálculo de la huella de carbono de la organización Seracis Ltda., fueron definidos a través del enfoque de control operacional, que establece la cuenta de emisiones que fueron generadas por actividades sobre las cuales se tiene control directo.

La organización SERACIS LTDA, presta servicios de vigilancia y seguridad privada en todo el territorio nacional, pero dado que los servicios son prestados en las instalaciones de sus clientes, se definen como límites organizacionales las agencias administrativas a nivel nacional que son: Sede principal en la ciudad de Medellín y sedes administrativas Bogotá, Barranquilla, Manizales e Ibagué, las cuáles serán centro de medición. También se incluyen las emisiones de la Unidad Canina.

A continuación, se presentan los cuatros pasos básicos de la cadena de valor para las operaciones de vigilancia y seguridad privada de Seracis Ltda en cada una de sus agencias y sus fuentes de emisión., también se incluyen los procesos que componen la organización:



GRI 305-1, 305-2, 305-3



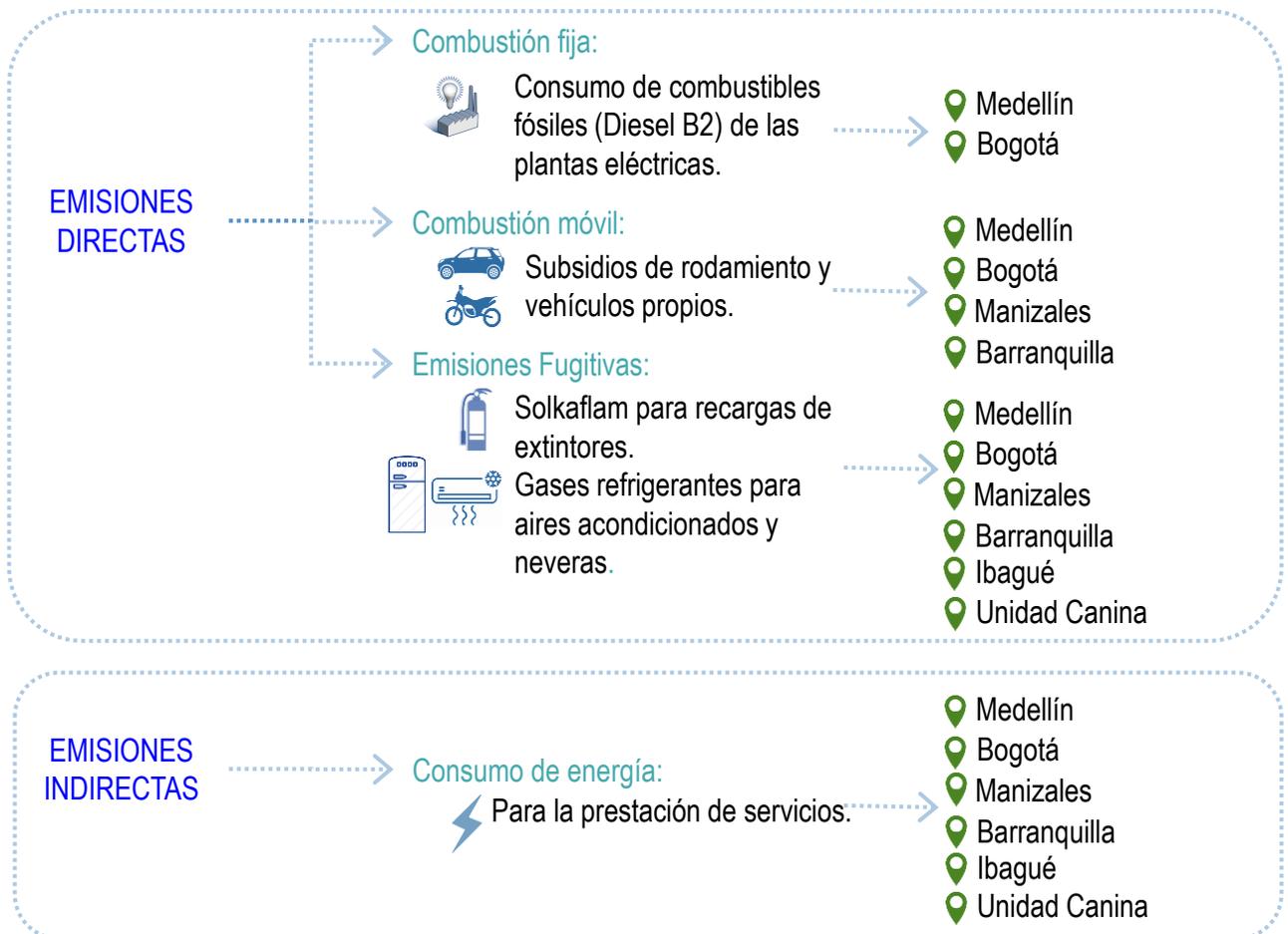
GRI 305-1, 305-2, 305-3

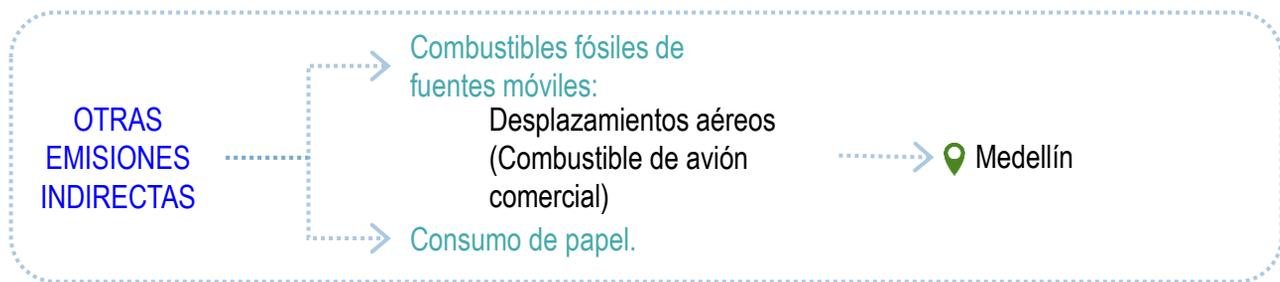


LÍMITES OPERACIONALES

Los límites operacionales de nuestro inventario de GEI, incluyeron las emisiones directas y las emisiones indirectas, bajo la norma ISO 14064-1:2006, para los procesos relacionados con las actividades de la compañía.

Teniendo en cuenta la descripción de la organización y la definición de los límites organizacionales, se definen los siguientes límites operacionales:





FACTORES DE EMISIÓN

Los factores de emisión para este presente reporte fueron tomados de un origen reconocido, son apropiados para las fuentes de GEI involucradas.

Los factores de emisión utilizados para la presente cuantificación de gases de efecto invernadero tomados del software Umberto, fueron los establecidos por diferentes entes especializados en la materia y seleccionados para tener cercanía con las características que posee Colombia, como lo son: el ministerio de minas y energía de la República de Colombia para los combustibles fósiles y la energía utilizada en el país a través del UPME (Unidad de planeación minero energética) y Panel Intergubernamental en Cambio Climático (IPCC).

El factor de emisión para el consumo de papel fue tomado de la guía de cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero versión marzo 2015 y el factor de emisión para las emisiones de CO2 equivalentes para los trayectos aéreos fueron tomados de la calculadora de la página web de The International Civil Aviation Organization (ICAO), que es un organismo especializado de las Naciones Unidas, establecido por los Estados en 1944 para gestionar la administración y la gobernanza del Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago).

Gasolina:

Gases de Efecto Invernadero (GEI)	Factor Emisión (Kg/TJ)	Poder Calorífico (LHV)(MJ/Kg)	Densidad (Kg/L)
CO2	66.778,409	40,6593	0,7412
CH4	3	40,6593	0,7412
NO2	3,2	40,6593	0,7412

Diésel:

Gases de Efecto Invernadero (GEI)	Factor Emisión (Kg/TJ)	Poder Calorífico (LHV)(MJ/Kg)	Densidad (Kg/L)
CO2	74193	42,4185	0,8519
CH4	1,00	42,4185	0,8519
NO2	3,9	42,4185	0,8519

Combustibles Fósiles

- 

Extintores de Solkaflam

Factor de emisión = 77 KgCO₂eq / Kg
 Dato tomado de Informe aceptado por el Grupo de Trabajo I del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre Cambio Climático del año, para un tiempo dado en el horizonte de 100 años.
- 

Gases refrigerantes

 - HFC410a = 2088 KgCO₂eq / Kg
 - HCFC 22 = 1810 KgCO₂eq / Kg
 - R600A = 3 KgCO₂eq / Kg
 - HFC 134a = 1430 KgCO₂eq / Kg

Datos tomados del Panel intergubernamental de cambio climático (IPCC) y Agencia de protección del medio ambiente de los estados Unidos.
- 

Electricidad

Factor de emisión = 0.13 KgCO₂eq / KWh
 Dato tomado del Documento Cálculo del Factor de Emisión del Sistema Interconectado Nacional SIN de diciembre de 2019 de la UPME.
- 

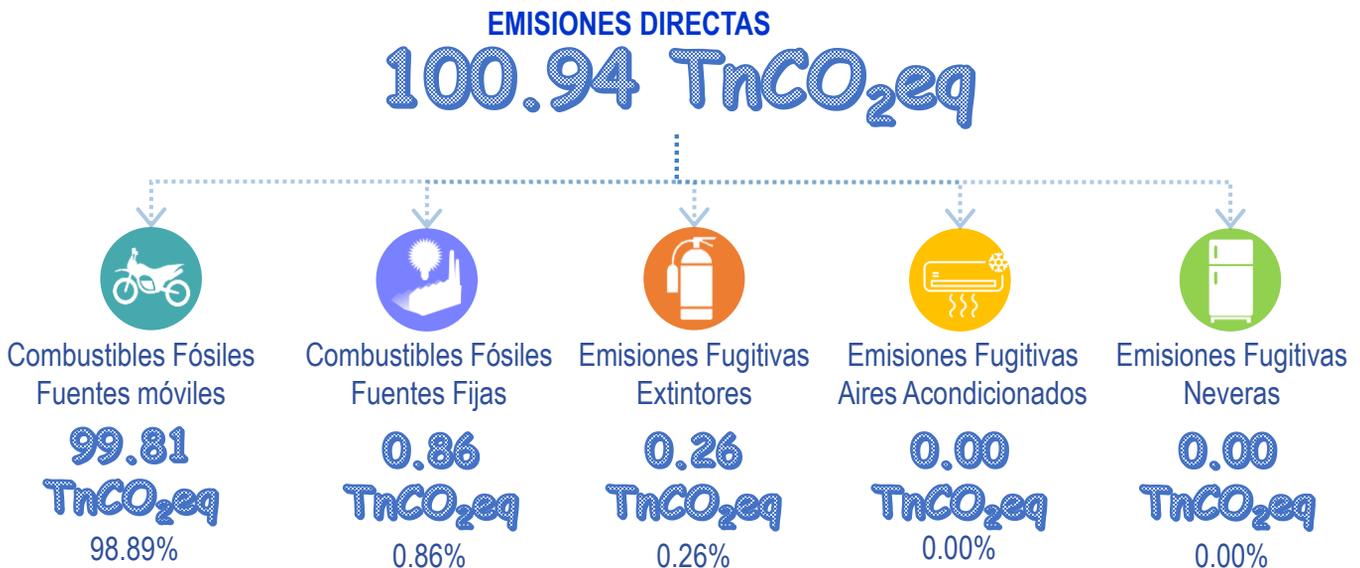
Papel

Factor de emisión = 0.13 KgCO₂eq / KWh
 Dato tomado del libro "Guía de cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero. Versión Marzo 2015, OCCC. Este documento es de la entidad Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol).



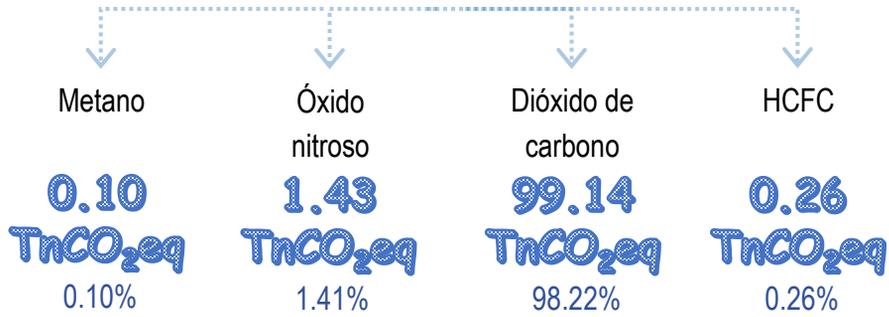
GRI 305-1 EMISIONES DIRECTAS DE GEI

Para el cálculo de las emisiones directas se consideran las fuentes de emisión de combustibles de vehículos propios, terceros y planta eléctrica, también las recargas de extintores y aires acondicionados.



Datos tomados del indicador ambiental de emisiones 305.

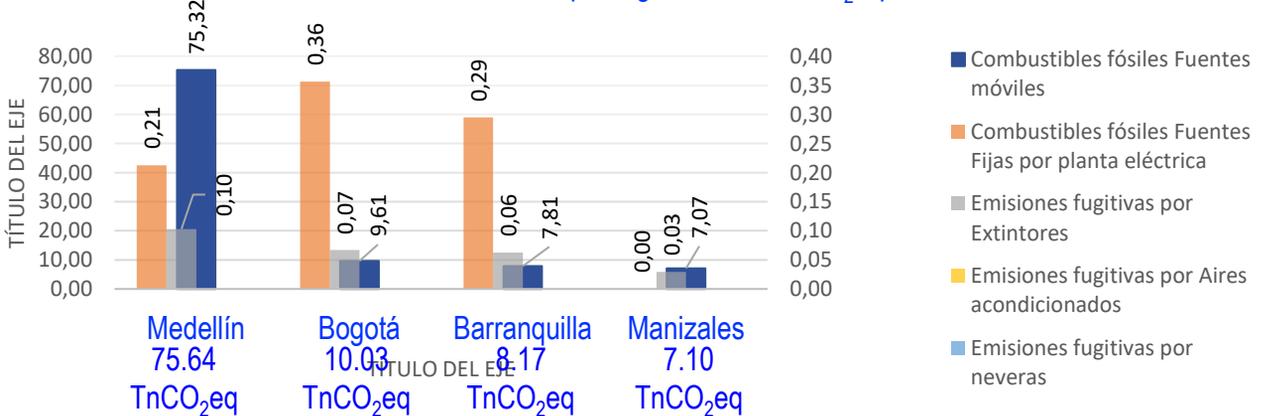
GEI GENERADOS



EMISIONES DIRECTAS POR CADA GEI

Fuente	Material	GEI			
		Metano CH ₄	Óxido Nitroso N ₂ O	Dióxido de carbono CO ₂	HCFC
Combustibles fósiles Fuentes móviles por transporte	Gasolina corriente	102.09	1297.9801	90894.55	0.00
	Diesel B2	2.49	115.8643	7396.64	0.00
	GNV	0.00009	0.0031	0.19	0.00
Combustibles fósiles Fuentes Fijas por planta eléctrica	Diesel B2	0.29	13.32	850.27	0.00
Emisiones fugitivas por Extintores	Solkaflam	0.00	0.00	0.00	261.53
Emisiones fugitivas por Aires acondicionados	R410A	0.00	0.00	0.00	0.00
	R22	0.00	0.00	0.00	0.00
Emisiones fugitivas por Neveras	R600A	0.00	0.00	0.00	0.00
	HFC 134a	0.00	0.00	0.00	0.00

Emisiones de GEI por agencia en TnCO₂eq



Datos tomados del indicador ambiental de emisiones 305.

NUESTRA META 2019



Reducir las emisiones directas de gases de efecto invernadero en un 1% al año.

Emisiones directas de GEI en Tn CO₂eq

2019 100.94

2018 170.49

2017 92.69

Se logra una reducción del 41% en las emisiones directas de la organización, gracias a la reducción del consumo de combustible en la organización.

Durante el 2019, se realizó un mayor control a los consumos de combustible con la plataforma de nuestro proveedor Distracom. Para el 2020, continuaremos implementando estos controles.



GRI 305-2 EMISIONES INDIRECTAS DE GEI

Para el cálculo de las emisiones indirectas se consideramos las fuentes de emisión por consumo de energía eléctrica en las sedes administrativas de la organización a nivel nacional, las cuales medimos de acuerdo con lo reportado en las facturas de servicios públicos de cada ciudad.

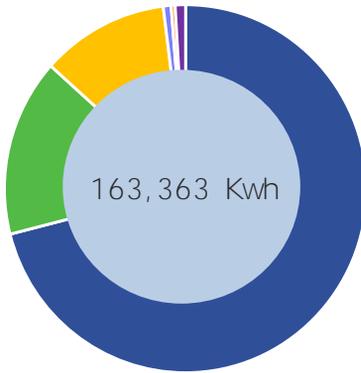


Datos tomados del indicador ambiental de emisiones 305.

La mayor contribución a la huella de carbono por emisiones indirectas es debido a la energía eléctrica de la ciudad de Medellín con unas emisiones de 15 toneladas de CO₂ equivalente que corresponde a un 71% del total de las emisiones indirectas de nuestra organización. Este valor tiene sentido debido a que en la sede principal Medellín, se cuenta con un mayor número de personal, de luminarias, computadores y equipos electrónicos.

En 2020, los proyectos para implementar energías limpias se centraran en la sede administrativa de Medellín.

CONSUMO DE ENERGÍA



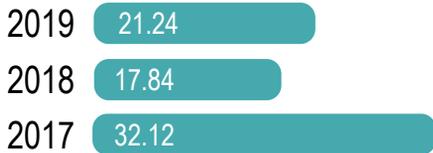
- BARRANQUILLA: 18,611 Kwh (11.4%)
- BOGOTÁ: 25,498 Kwh (15.6%)
- IBAGUÉ: 597 Kwh (0.4%)
- MEDELLÍN: 116,025 Kwh (71%)
- MANIZALES: 1,131 (0.7%)
- UNIDAD CANINA: 1,501 (0.9%)

NUESTRA META 2019

Reducir las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero en un 1% al año.



Emisiones indirectas de GEI en Tn CO₂eq



Se presenta un incremento en el consumo de energía en la organización de un 0.7%, lo cual es muestra un consumo estable en la organización, sin embargo, se continuarán realizando campañas de sensibilización, aplicando los controles de ahorro de energía y las inspecciones ambientales.

Debido a que el factor de emisión suministrado por la UPME cada año paso de 0.11 a 0.13 en diciembre de 2019, las emisiones de GEI se incrementaron en un 19.0%.



GRI 305-3 OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GEI

Las otras fuentes de emisión indirectas que hemos identificado aguas abajo en la organización son los viajes aéreos realizados por el personal de nuestra organización y el consumo de papel.

OTRAS EMISIONES INDIRECTAS



26.39
TnCO₂eq



0.14
TnCO₂eq



26.53
TnCO₂eq

Viajes aéreos (99.5%)
186.846 Kilómetros recorridos

Consumo de papel (0.5%)
2,515 Kg.

Datos tomados del indicador ambiental de emisiones 305.

NUESTRA META 2019

Reducir las otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero en un 1% al año.

Otras Emisiones indirectas de GEI en Tn CO₂eq

En el 2019, continuamos disminuyendo el consumo de papel en la organización y por ende las emisiones indirectas generadas, con una reducción del 10.5%. Sin embargo las emisiones generadas por los desplazamientos aéreos presentó un incremento significativo del 51%, esto debido a que se realizaron auditorias a nivel nacional, los directores de los procesos realizaron viajes de visitas a zonas remotas, se realizó el programa de visitas de bienestar a los colaboradores de la organización a nivel nacional y nuestros directivos asistieron a diferentes congresos nacionales e internacionales.

Para el próximo año se tratará de disminuir las emisiones, incentivando los viajes terrestres en los vehículos de la organización.

**GRI 305-4 INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI**[Intensidad de la huella de carbono por número de proyectos de seguridad de Seracis Ltda:](#)

En Seracis medimos la intensidad de nuestra Huella de Carbono Corporativa con la relación entre las emisiones totales de los Gases de Efecto Invernadero (GEI) y el número total de puestos operativos, debido a que gran parte de los recursos que consumimos, están directamente relacionados con la el número de puestos en los que estamos prestando nuestros servicios de vigilancia y seguridad, como por ejemplo la gasolina.

Para este cálculo solo se tiene en cuenta las emisiones directas generadas por fuentes móviles, debido a es la única fuente de emisión generada por la supervisión de los puestos de servicios de vigilancia que se prestan en las instalaciones de los clientes.

Método de cálculo:

$$\text{Intensidad de emisiones por proyecto} = \frac{\text{Emisiones de combustibles fósiles de fuentes móviles (Tn)}}{\text{Número de puestos operativos}}$$

Intensidad de emisiones
por proyecto =



$$\frac{99.81 \text{ TnCO}_2\text{eq}}{1,196 \text{ puestos operativos}} = 0.08 \text{ TnCO}_2\text{eq/Puesto operativo}$$

Intensidad de la huella de carbono por personal administrativo :

Para el cálculo de la intensidad de las emisiones directas e indirectas del personal administrativo y de alta gerencia, se excluirán las emisiones directas generadas por combustibles fósiles de fuentes móviles que son las que se generan por los vehículos de la operación para realizar las revistas de supervisión, visitar clientes, prestar servicios de escoltas y desplazamientos de personal operativo que no están directamente relacionadas con las emisiones que genera el personal administrativo y de alta gerencia en las instalaciones de la organización.

Método de cálculo:

Intensidad de emisiones por
personal administrativo =

$$\frac{(\text{Combustibles fósiles de fuentes fijas} + \text{Emisiones fugitivas} + \text{Emisiones de energía eléctrica})}{\text{No de colaboradores administrativos y alta gerencia.}}$$



Combustibles Fósiles
Fuentes Fijas

0.86
TnCO₂eq





Emisiones Fugitivas

0.26
TnCO₂eq



Energía Eléctrica

21.24
TnCO₂eq

$$0.86 + 0.26 + 21.24 = 22.36 \text{ TnCO}_2\text{eq}$$

Intensidad de
emisiones por
personal
administrativo=

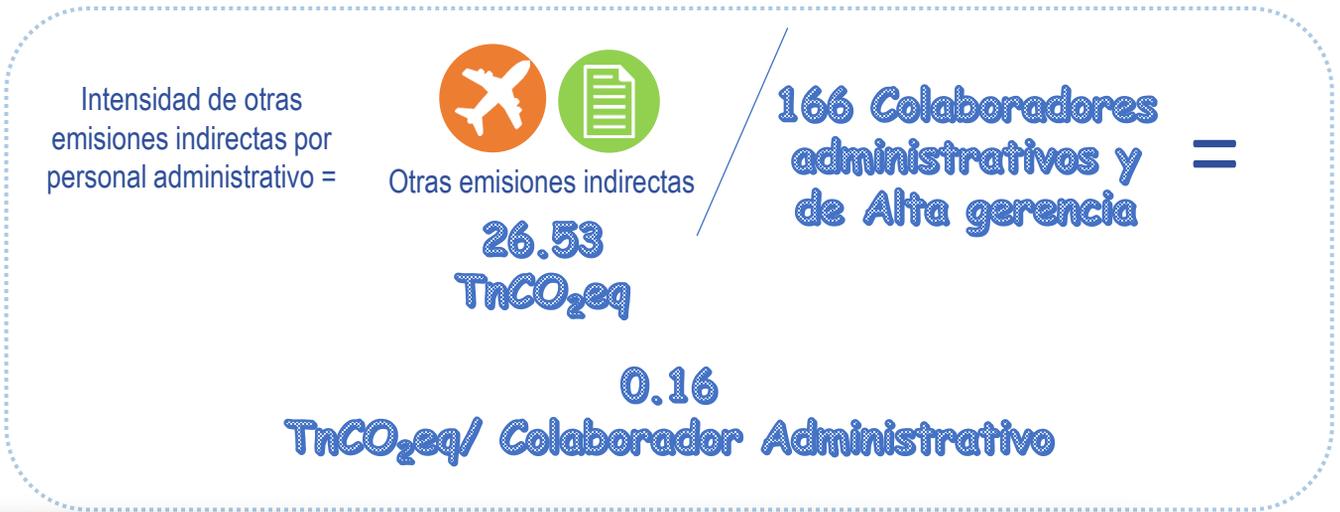
$$\frac{22.36 \text{ TnCO}_2\text{eq}}{166 \text{ Colaboradores administrativos y de Alta gerencia}} = 0.13 \text{ TnCO}_2\text{eq/Colaborador Administrativo}$$

Intensidad de la huella de carbono por personal administrativo de otras emisiones indirectas:

Para el cálculo de la intensidad de las otras emisiones indirectas del personal administrativo y de alta gerencia, se incluirán las fuentes de emisión de los tiquetes aéreos y el consumo de papel en la organización

Método de cálculo:

$$\text{Intensidad de otras emisiones indirectas por personal administrativo} = \frac{\text{Otras emisiones indirectas}}{\text{No de colaboradores administrativos y alta gerencia.}}$$



NUESTRA META 2019

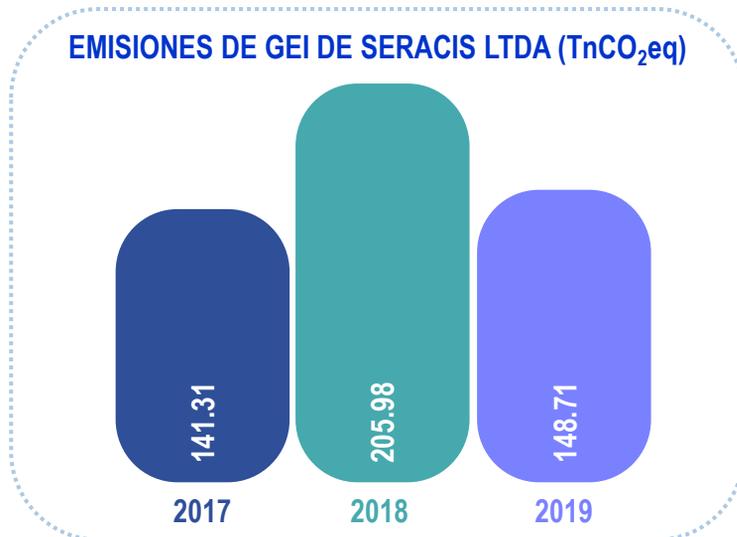
Reducir las emisiones de GEI de la organización, inferiores a 75.6 KgCO₂eq por colaborador al año.

TOTAL EMISIONES DE GEI DE SERACIS LTDA

148.71 TnCO₂eq

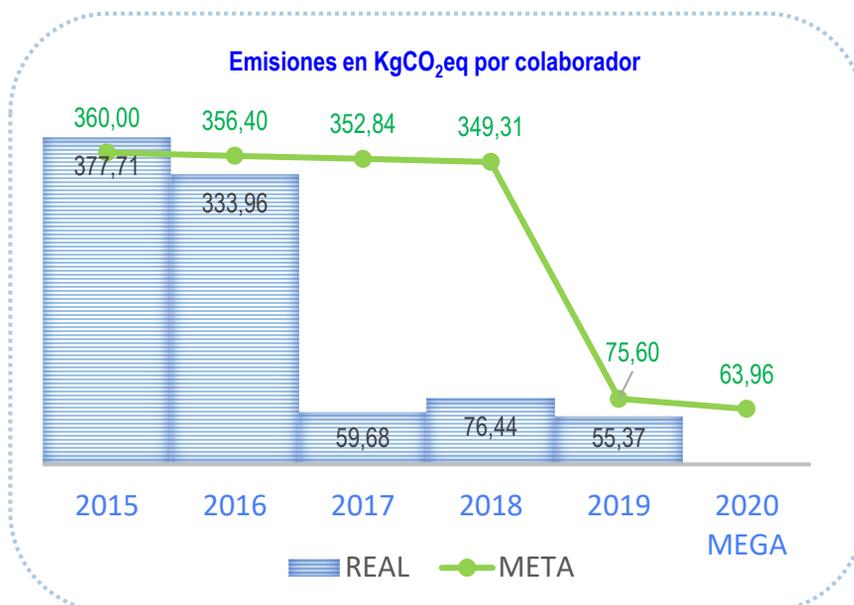


Nuestra huella de carbono en 2019 fue de 148.71 TnCO₂eq, presentando una reducción del 28% en las emisiones generadas con respecto al año anterior. Este logro lo alcanzamos gracias a la reducción del 41% en las emisiones de combustibles fósiles por fuentes móviles, las cuales aportan un 67% del total de las emisiones de la organización.



En 2019 generamos 55.37 KgCO₂eq por colaborador, lo cual significó una reducción significativa con respecto al año anterior. Durante el 2020, continuaremos realizando las campañas para un consumo responsable de los recursos, continuaremos con los controles a los combustibles y nos enfocaremos en la reducción de los viajes aéreos.

De igual manera, continuaremos con los mantenimientos a los aires acondicionados.





COMPENSACIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

Estamos comprometidos con contribuir de forma positiva con el fenómeno del cambio climático, no solo con la medición y aplicación de buenas prácticas para la reducción de las emisiones de huella de carbono, sino también con la compensación de las emisiones que generamos cada año.



Compensamos las emisiones de GEI de alcance 1 y 2 para el periodo 2016.



Realizamos la compensación del 100% de nuestras emisiones de GEI para el periodo 2017.



Compensamos el 100% de nuestras emisiones de GEI para el periodo 2018.

A través de la compensación de emisiones de GEI, que realizamos con el programa BanCO2, apoyamos familias campesinas en el cuidado y protección de la naturaleza.



Imágenes tomadas de la página web de BanCO2.
<https://banco2.com>



GESTIÓN DEL RIESGO AMBIENTAL



LLENA UNA BOTELLA DE AMOR

El adecuado cumplimiento de los programas ambientales, permite la mitigación y reducción de los principales impactos ambientales de la organización, así como también la optimización en el consumo de recursos naturales. La protección y cuidado del medio ambiente, se ha convertido en un tema esencial no solo para la supervivencia humana y la permanencia de generaciones futuras, sino también en el mundo empresarial, se ha convertido en un factor decisivo para el cierre de negocios.

Nuestra visión como organización incluye la protección de los recursos naturales, para los cuales hemos desarrollado cinco programas ambientales, con actividades y controles específicos que se aplican en nuestras sedes administrativas y puestos de servicio, con el fin de gestionar nuestros principales impactos ambientales.

Estos programas son:



Calidad del aire.



Gestión de energía.



Gestión de residuos.



Gestión del agua.



Programa Cero papel.

Nuestros programas ambientales son gestionados por la coordinación de procesos y medio ambiente, que también valida la efectividad de las acciones tomadas con los programas.



CUMPLIMIENTO DE PROGRAMAS AMBIENTALES

En Seracis Ltda, contamos con los siguientes programas ambientales:



Reducir las emisiones de Gases Efecto Invernadero.



Controlar el uso de energía eléctrica, estableciendo acciones de ahorro de energía, reduciendo el consumo de energía en los computadores.



Desarrollar e implementar acciones que permitan hacer un consumo eficiente del agua usada en las actividades de Seracis Ltda y de esta manera mitigar su impacto ambiental, el cumplimiento de la normatividad vigente y el fortalecimiento de la cultura ambiental en el personal de la organización.



Realizar la adecuada gestión integral de los residuos peligrosos y no peligrosos en las etapas de separación, recolección, almacenamiento y entrega para disposición final o transformación de los mismos, cumpliendo con los requisitos legales para el manejo de residuos.



Implementar acciones de reducción de consumo de papel por medio de la implementación de listas de impresión de correo electrónico.



99.8%

Cumplimiento de los programas ambientales.

NUESTRA META 2019



Dar cumplimiento al 100% de las actividades planeadas en los programas ambientales.

Dimos cumplimiento a las actividades planeadas para cada mes en los programas ambientales con un cumplimiento del 99.8%, debido a que la campaña de Guardianes de la Seguridad y la Naturaleza en el ahorro de energía en los hogares empezó en abril y estaba planeada para empezar en marzo.



EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN AMBIENTAL



Las capacitaciones y la información suministrada a los diferentes grupos de interés en materia ambiental, permiten incrementar su nivel de conciencia y responsabilidad por la protección del medio ambiente y los recursos naturales para las generaciones futuras.

En Seracis realizamos capacitaciones de sensibilización ambiental a nuestros colaboradores a nivel nacional durante la inducción, la reinducción y nuestro plan anual de capacitaciones. Adicionalmente, enviamos a través de nuestros diferentes medios de comunicación, información ambiental con el fin de continuar generando conciencia en nuestros grupos de interés, no solo en el cuidado y protección del medio ambiente desde nuestra organización, sino también desde sus hogares y entornos.

La educación y comunicación ambiental es gestionada por la dirección de gestión humana con el área de formación y la coordinación de procesos y medio ambiente, quienes determinan los temas a tratar y realizan la coordinación de la logística para las capacitaciones.

En Seracis estamos comprometidos con capacitar a todos nuestros colaboradores y promover buenas prácticas ambientales con todos nuestros grupos de interés, con el fin de generar un impacto positivo en la sociedad al incrementar la educación en la protección del medio ambiente.



HORAS DE FORMACIÓN EN GESTIÓN AMBIENTAL



Calidad del aire.



Gestión de energía.



Gestión de residuos.



Gestión del agua.



Programa Cero papel.

TEMAS AMBIENTALES		
Estrategias ante el cambio climático	Medio Ambiente	Como reciclar en la obra
Consciencia ambiental	Identificación de los riesgos ambientales	Manejo de Aguas superficiales, uso y ahorro del agua
Inducciones y Reinducciones		

NUESTRA META 2019

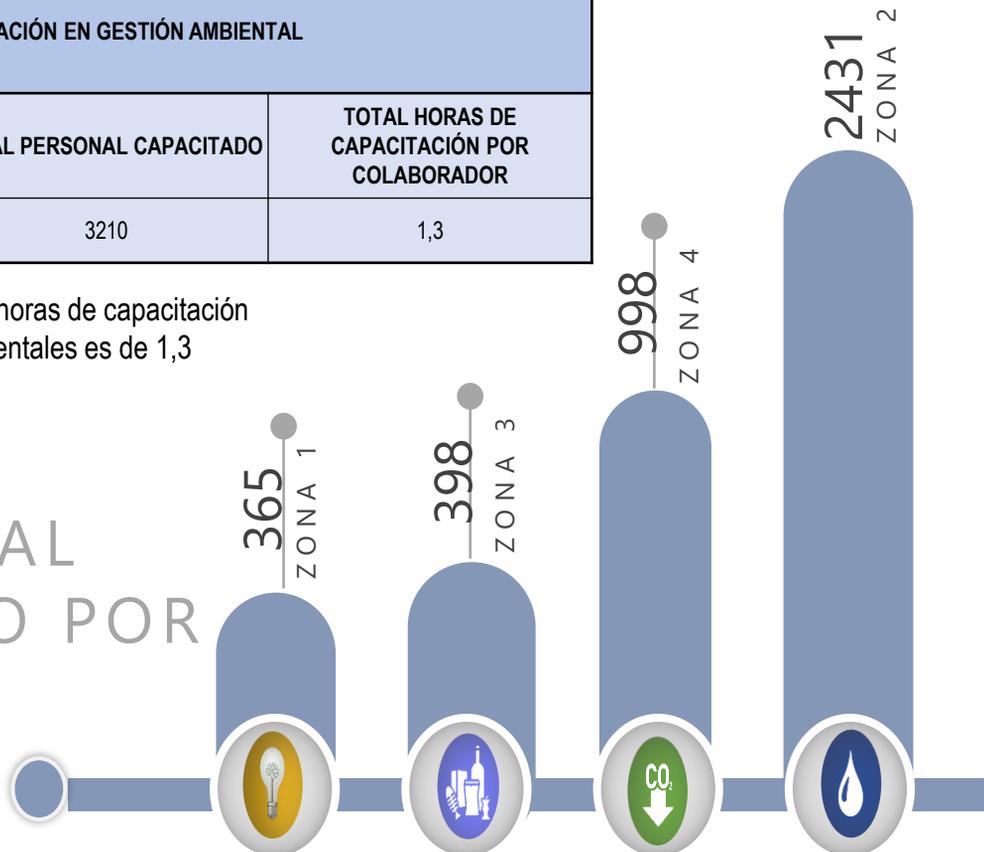
Cada trabajador debe tener mínimo dos horas de capacitación en Gestión Ambiental al año.



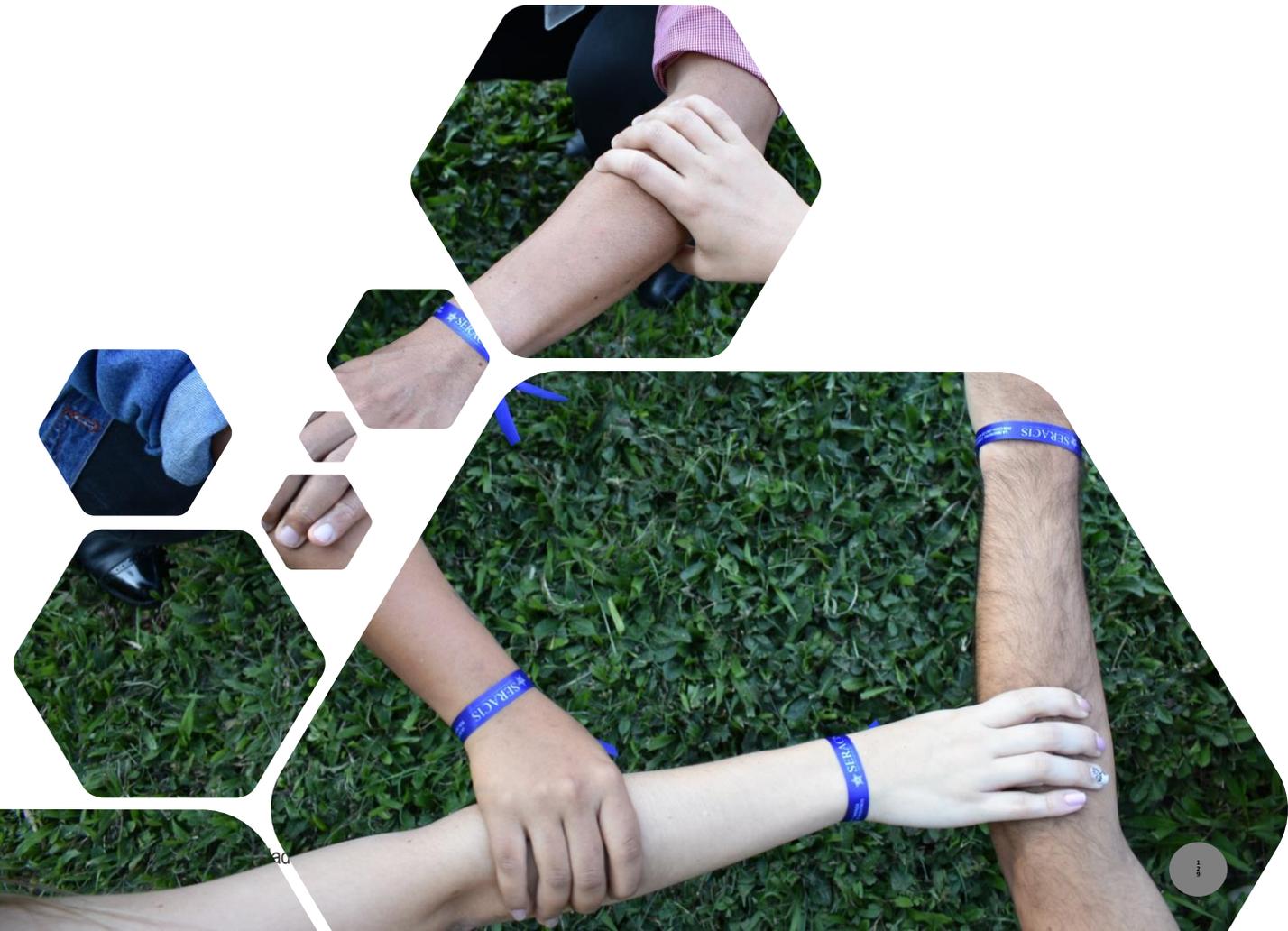
CAPACITACIÓN EN GESTIÓN AMBIENTAL		
TOTAL HORAS DE CAPACITACIÓN 2019	TOTAL PERSONAL CAPACITADO	TOTAL HORAS DE CAPACITACIÓN POR COLABORADOR
4202	3210	1,3

En el año 2019 el promedio de horas de capacitación por colaborador en temas ambientales es de 1,3

PERSONAL CAPACITADO POR ZONA



CATEGORIA SOCIAL





SATISFACCIÓN Y CLIMA LABORAL



Un buen clima laboral influye directamente en la satisfacción de los colaboradores, su motivación para emprender nuevos proyectos, la calidad del servicio a nuestros clientes, el ausentismo laboral y la productividad.

En Seracis, hemos desarrollado estrategias durante los últimos años que permitan satisfacer las necesidades de nuestros colaboradores a través de una estabilidad laboral y beneficios extralegales que impacten su calidad de vida y la de sus familias.

Nuestros colaboradores esperan que su empresa les ofrezca espacios de confianza para manifestar sus opiniones y sentimientos frente a las dinámicas organizacionales, beneficios extralegales y un equilibrio entre la vida laboral y personal.

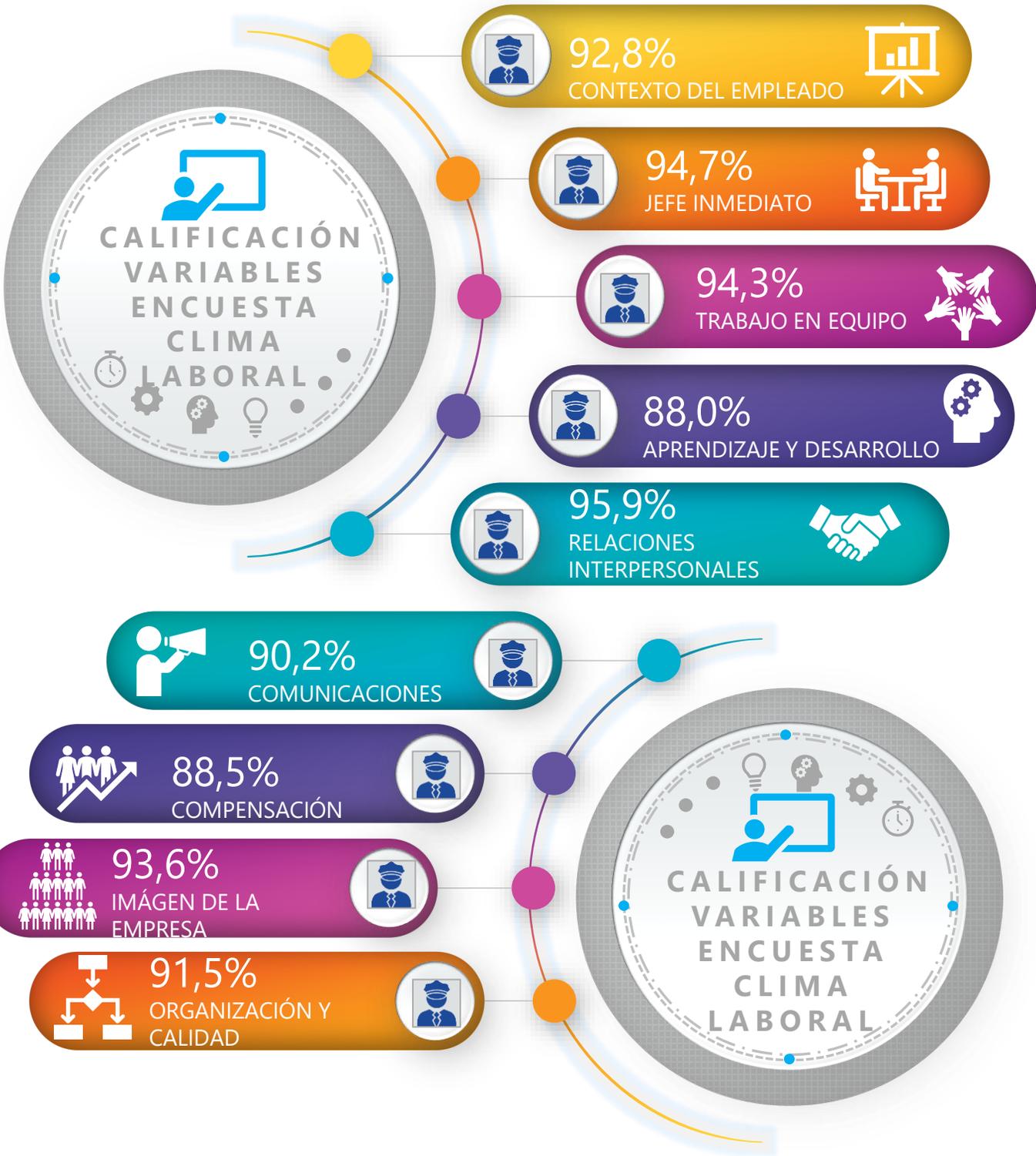
En Seracis hemos creado programas de bienestar como lo es “El plan Calidad de vida”, la fundación AIDA y el fondo de empleados FESERACIS con el fin de brindar oportunidades y beneficios para todos nuestros colaboradores y sus familias. También contamos con planes de incentivos y reconocimientos con la finalidad de satisfacer y mantener nuestro recurso humano, el cual es el motor de nuestra organización.

La fundación AIDA y FESERACIS son nuestra principal alianza estratégica, las cuales son entidades sin ánimo de lucro, orientadas a mejorar las condiciones y calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias, en los ejes de: vivienda, recreación y educación.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral, nos permite identificar las necesidades y expectativas de nuestros colaboradores, cuyas variables en su mayoría superan una calificación del 90% de satisfacción y se fortalecerá el desarrollo profesional o personal en el interior de la organización, además de analizar la percepción de las personas en cuanto al salario que la empresa tiene establecido por la ejecución de sus actividades.



ENCUESTA DE CLIMA LABORAL



92.16% SATISFACCION TOTAL



GRI 404-3 PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES PERIÓDICAS DE DESEMPEÑO.

- Total de personas a evaluar al 31 de diciembre de 2019; 1352.
- Total de personas activas evaluables 1229.
- Requisito para la evaluación; un año vinculado al 31 de diciembre de 2019.
- Cumplimiento del 100%

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES Y COMPETENCIAS SIG REQUERIDAS SEGÚN EL CARGO.

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

Trabajo en equipo	Liderazgo	Vocación al servicio	Orientación al logro	Habilidades tecnológicas	Calificación esperada
-------------------	-----------	----------------------	----------------------	--------------------------	-----------------------

COMPETENCIAS SIG

Orientación al logro de los objetivos del SIG	Pensamiento crítico enfocado al SIG	Liderazgo en el SIG	Adaptación al cambio en el SIG con enfoque al uso y manejo de la información	Liderazgo en SST	Liderazgo en medio ambiente	Capacidad en identificación del riesgo con enfoque en la cadena de suministro
---	-------------------------------------	---------------------	--	------------------	-----------------------------	---

96 personas que equivalen al 7.8% requieren plan de acción en las competencias del SIG. Por lo tanto la empresa cuenta con el 92.2% en personal idóneo en competencias SIG y la empresa cuenta con el 100% de personal idóneo en competencias organizacionales.

La empresa desarrolla Planes Individuales de Desarrollo a través de la universidad SERACIS para fortalecer las competencias requeridas.

92.2% PERSONAL IDÓNEO EN COMPETENCIAS



CUMPLIMIENTO PRESUPUESTO ASIGNADO PARA EL PLAN CALIDAD DE VIDA

Nuestra propuesta para el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias, se llama Plan Calidad de Vida, programa que contiene siete pilares que son:

- 1 Progresando juntos:> Apoyamos con un subsidio para formación y se dan permisos para continuar los estudios en horarios laborales.
- 2 Cuidate que yo te cuido:> A través de recursos para realizar la semana de la salud y campañas como Guardianes de la seguridad y la Naturaleza.
- 3 Fortaleciendo los vínculos con la empresa y acercándonos más a sus familias:> Entregamos primas de antigüedad 5,10,15 y 20 años. En diciembre se realiza la entrega de aguinaldos para todos los colaboradores. También entregamos detalles de cumpleaños y con el programas más cerca, se realizan visitas a puestos a las diferentes operaciones a nivel nacional, donde se desarrollan reuniones con los trabajadores.
- 4 Construyendo futuro con Seracis:> Realizamos apoyos con el pago de escrituras, subsidios de vivienda y mejoras en el hogar. También realizamos el programa de educación financiera, realizamos apoyos económicos por calamidad y contamos con un fondo empleados FESERACIS.
- 5 Hacerlo mejor vale:> Reconocimiento al profesionalismo, responsabilidad y competencias de nuestros colaboradores, que se le realiza incentivo económico y publicación en la revista SOY SERACIS.
- 6 Preparándome para el retiro laboral:> Iniciamos con el personal de pre-pensionados, la realización de actividades como capacitaciones en temas de pensión y la construcción de sus historias laborales.
- 7 Apoyo y desarrollo a las comunidades.> Con nuestro aliado Fundación AIDA, continuamos con el programa Sembrando Vida y en total sembramos 1,650 plantas.

El programa plan calidad de vida, es gestionado por nuestra área de bienestar con sus aliados estratégicos que son la Fundación AIDA y el fondo de empleados FESERACIS y el objetivo es desarrollar actividades tendientes a la disminución del estrés laboral, generar sentido de pertenencia en nuestros colaboradores y brindar alternativas de apoyo para proyectos de vida que benefician también a sus familias.

Método de cálculo:

● Valor presupuesto ejecutado / Valor presupuesto aprobado *100

Resultados:

Con el fin de asegurar que contamos con recursos para desarrollar las actividades planeadas en el Plan Calidad de Vida, realizamos seguimiento al cumplimiento del presupuesto asignado.

AÑO 2019			
MES	PRESUPUESTO ASIGNADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	CUMPLIMIENTO DE PRESUPUESTO
SEMESTRE 1	488,000,000	\$83,432,055	17.10%
SEMESTRE 2		\$208,799,235	42.79%

\$292,231,290

Presupuesto ejecutado en 2019.

59.88%

Cumplimiento del presupuesto

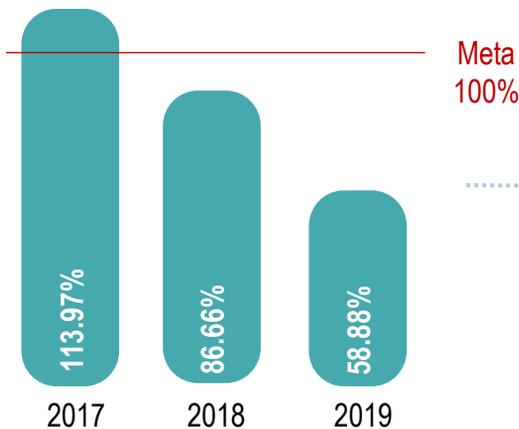
NUESTRA META 2019

Mantener un cumplimiento igual o inferior al 100%, del presupuesto aprobado por la organización para las actividades del Plan Calidad de Vida.



Logramos un ahorro en los recursos para la ejecución del Plan Calidad de vida, debido a que unificamos algunas celebraciones. Sin embargo debemos continuar mejorando en dar cumplimiento al 100% de las actividades planeadas.

Cumplimiento del presupuesto



En los últimos años hemos mejorado en la optimización de los recursos sin desmejorar los beneficios para nuestros colaboradores.

CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES DEL PLAN CALIDAD DE VIDA

En seracis contamos con un plan de trabajo, donde planificamos todas las actividades a desarrollar cada mes durante todo el año como parte del Plan Calidad de Vida.

Método de cálculo:

$$\left(\frac{\text{No. Actividades realizadas}}{\text{No. De actividades programadas en el plan calidad de vida}} \right) * 100$$

Resultados:

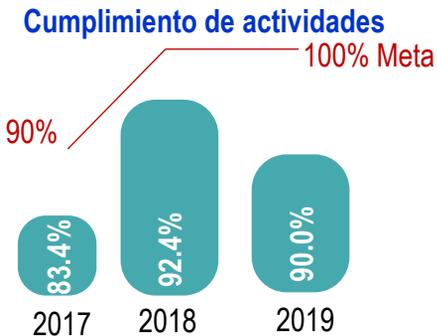


Para el año 2019, el objetivo principal es asegurar el cumplimiento de las actividades asignadas para el Plan de Calidad de Vida de Bienestar, por medio de estrategias como lo son las sensibilizaciones compartidas con todos los colaboradores de la compañía.



NUESTRA META 2019

Lograr un cumplimiento del 100% de las actividades programadas en el Plan Calidad de Vida



Durante el 2019 logramos un cumplimiento de las actividades programadas en el Plan Calidad de Vida del 90%, esto debido a que no logramos cumplir con todas las actividades del pilar 7 Desarrollo a comunidades y no se alcanzó a realizar la actividad con los pre-pensionados sobre terminar de realizar la actualización de las historias laborales por motivo de dificultades para obtener información con los mismos trabajadores y la información de sus carpetas.



COBERTURA ACTIVIDADES DE BIENESTAR

Queremos garantizar que los beneficios del Plan Calidad de Vida y las del área de bienestar, logren impactar a la mayor cantidad de nuestros colaboradores, con el fin de que sientan una parte fundamental y muy importante para nosotros como organización.

Método de cálculo:

- No. De personas que participan de las actividades de bienestar / No. De personas planeadas para participar en las actividades de bienestar *100

Resultados:

A continuación presentamos algunas de las actividades desarrolladas y su cobertura.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR EL ÁREA DE BIENESTAR



NUESTRA META 2019

Una cobertura en programas de bienestar superior al 35%.



En el 2019, la cobertura de las actividades de bienestar impactaron en promedio al 27.88% de los colaboradores y por esto para el 2020, se busca desarrollar más actividades que vayan dirigidas al 100% del personal, de manera que todos puedan acceder a los beneficios del área de bienestar y adicional integrarlos con los beneficios del pacto colectivo.

Cobertura Actividades de bienestar

2017 → 38.1%

2018 → 36.4%

2019 → 30.7%



CONTEXTO LABORAL



GRI 401-1, GRI 405-2, GRI 404-1, GRI 403-2, GRI 403-4

La seguridad del entorno laboral en cuenta a buenas condiciones salariales, contrataciones y estabilidad laboral y ambientes seguros de trabajo que mitiguen los riesgos laborales, proporcionan colaboradores saludables y hacen que una organización se vuelva atractiva para trabajar en ella y por ende se logre una estabilidad laboral para sus colaboradores. De igual manera garantizar procesos de formación para nuestros colaboradores, les permite potenciar sus competencias y mejorar su desempeño en la ejecución de sus funciones.

En Seracis hemos estructurado el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), que tiene como propósito la estructuración de la acción conjunta entre "SERACIS". y los trabajadores, en la aplicación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) a través del mejoramiento continuo de las condiciones y el medio ambiente laboral, y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo.

Desde el área de gestión humana, gestionamos la rotación del personal y los procesos de capacitación en la organización.



GRI 401-1 NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL

Nuestra meta como organización es reducir el número de empleados con retiro voluntario, pues el mayor activo de nuestra organización son los colaboradores, en quienes se invierte formación, desarrollo y programas de bienestar, con el fin de general empleos estables y de calidad para la sociedad. Gracias a nuestros colaboradores, Seracis es una empresa sólida y con las garantías de prestar un excelente servicio.

Método de cálculo:

- La tasa de contrataciones = N° contrataciones en el año / Total de empleados al final del año.
- La tasa de rotación = N° retiros en el año / Total de empleados al final del año

$$\text{Índice de rotación} = \frac{\left(\frac{N^{\circ} \text{Contrataciones al año} + N^{\circ} \text{Desvinculaciones al año}}{2} \right) * 100}{\frac{N^{\circ} \text{Empleados al inicio del año} + N^{\circ} \text{Empleados al final del año}}{2}}$$

Resultados:

A continuación se presentará el índice de contratación y la tasa de rotación de la empresa por edad, sexo y región. Adicionalmente se presenta el índice de rotación del personal por retiro voluntario, con el fin de analizar cuál es la población más susceptible de rotación y así enfocar las estrategias hacia estas personas. Todos los cálculos se realizaron con el total de empleados a diciembre de 2019 que son 2,804.

Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados por edad.



Datos tomados del indicador de Rotación de Gestión Humana

La mayor parte del personal que contratamos se encuentra en la edad de 18 a 50 años, al igual que son los de mayor rotación. El 53% de las contrataciones son de personas de 18 a 30 años, seguido del 43% de personas entre 31 y 50 años.

Finalmente el 47% de los retiros son de personas entre 18 a 30 años, seguidos de un 46% de personal entre 31 y 50 años.

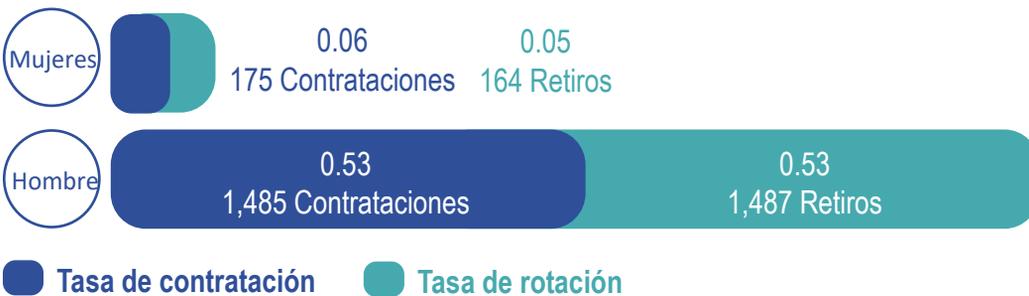
Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados por zona.



Datos tomados del indicador de Rotación de Gestión Humana

La zona 2 presenta la mayor tasa de contratación y rotación del personal, debido a que es la zona donde se cuenta con el mayor número de puestos de trabajo, seguido de la zona 4.

Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados por sexo.



Datos tomados del indicador de Rotación de Gestión Humana

Debido a que somos una empresa que presta servicios de vigilancia y seguridad privada, la mayor demanda laboral por parte de nuestros clientes es de hombres y por esto tenemos una diferencia notable entre los colaboradores hombres y mujeres.

CAUSAS DE RETIROS



- Vencimiento de contrato: 168 (10%)
- Terminación de contrato obra o labor: 238 (14%)
- Periodo de prueba: 38 (2%)
- Renuncias voluntarias: 1,125 (68%)
- Con justa causa: 62 (4%)
- Fallecimiento: 9 (1%)

La mayor causa de retiros es por renuncia voluntaria, es por eso que durante el 2019 y para el próximo año, las estrategias están enfocadas en la retención de este personal a través de los beneficios del área de bienestar y de capacitaciones que permita incrementar el sentido de pertenencia en nuestros colaboradores.

NUESTRA META 2019

Reducir el índice de rotación de personal por retiro voluntario por debajo de 5.8



Para el cálculo del índice de rotación del personal, se utilizó la fórmula del índice de rotación del personal, en la que se relacionan el número de contrataciones con el número de retiros, para evitar que se presente el encubrimiento de datos.

Durante el 2019, alcanzamos la meta y continuamos fortaleciendo el clima laboral y el desarrollo de competencias de los colaboradores como estrategia de retención de nuestros colaboradores.

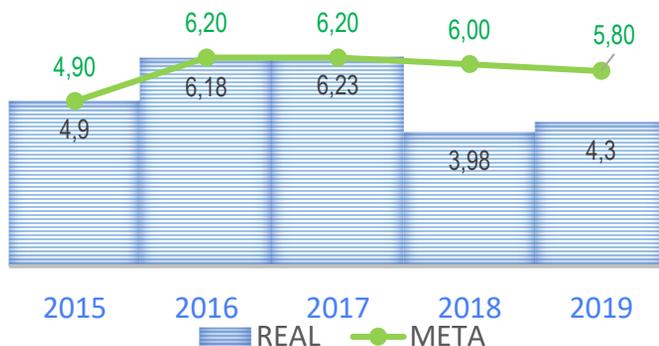
4.9

Índice de rotación del personal

4.3

Índice de rotación del personal por retiros voluntarios

INDICE DE ROTACIÓN POR RETIRO VOLUNTARIO





EFICACIA EN LA SELECCIÓN DEL PERSONAL

En Seracis Ltda contamos con procesos de selección del personal de acuerdo con procesos de análisis y detección necesarias de competencias para dar cumplimiento a las labores requeridas por la organización.

Para esta selección contamos con la definición de cargos, pruebas psicotécnicas y entrevistas.

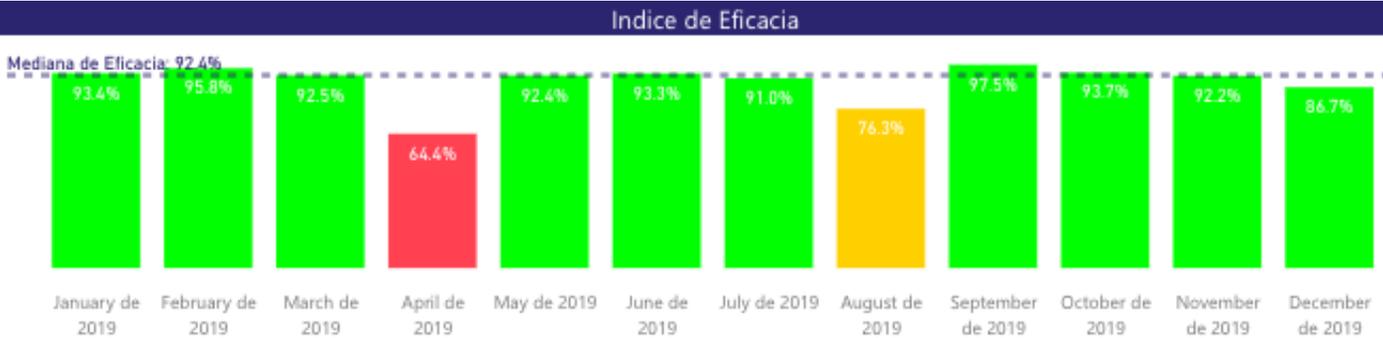
Es importante señalar que la selección del personal no termina con la contratación, se realiza un acompañamiento constante para que el colaborador conozca los procesos de la compañía y la razón de ser de la misma, guiando al empleado y respondiendo a las necesidades o inquietudes presentadas.

Método de cálculo:

- (No. De personas que pasan el periodo de prueba en el periodo/ total de personas en periodo de prueba del periodo) *100

Resultados:

A continuación se presenta la eficacia en la selección del personal durante el 2019.



Durante casi todo el 2019, se mantuvo un índice de eficacia en la selección del personal por encima de 90%, lo cual es un resultado positivo, que se logra gracias a la estructuración del área de atracción del talento humano.

NUESTRA META 2019

Mantener una eficacia en la selección del personal igual o superior al 90%.



En el 2019, mejoramos en la eficacia de la selección del personal, logrando cumplir con nuestra meta. Lo anterior gracias a que se definieron nuevas pruebas técnicas para cada cargo y se reestructuró el proceso de selección.



GRI 405-2 RATIO DEL SALARIO BASE Y DE LA REMUNERACIÓN DE MUJERES FRENTE A HOMBRES.

En Seracis los salarios los pagamos de acuerdo al cargo que ocupa cada colaborador, independientemente de su sexo, tal como lo indica nuestra política de responsabilidad social, sobre el compromiso de nuestra organización en promover la diversidad e inclusión social.

Método de cálculo:

- Relación entre la remuneración de hombres y mujeres = (Remuneración promedio mujeres al año / Remuneración promedio hombres al año) * 100

Resultados:

Operaciones significativas en nuestra organización, hace relación a los puestos donde se prestamos nuestros servicios.

A continuación se presentará la remuneración en relación con hombres y mujeres de algunos cargos en la organización.

CARGO	FEMENINO	MASCULINO	RATIO
Aprendiz	828,816	828,816	0
Asistente administrativo (a)	1,357,788	1,183,352	- 174,435
Asistente operaciones	933,883	1,376,444	442,561
Auxiliar administrativo (a)	1,095,934	1,113,764	17,830
Auxiliar contable	1,575,000	1,150,000	- 425,000
Auxiliar de programación	1,530,123	1,322,495	- 207,628
Consultor en seguridad	1,600,000	1,600,000	0
Manejador canino	828,816	828,816	0
Oficios varios	828,803	828,803	0
Operador (a) medios tecnológicos	1,303,635	1,303,635	0
Poligrafista regional	2,693,329	2,500,000	- 193,329
Supervisor	828,803	828,803	0
Supervisor de porteria	828,803	828,803	0
Vigilante	828,816	828,816	0



NUESTRA META 2019

El ratio de salario entre hombres y mujeres sea igual a 1.



Las operaciones de SERACIS LTDA se realizan en su totalidad en Colombia, todas bajo el salario mínimo MENSUAL legal vigente SMMLV, y es el mismo para hombre y mujeres.

Los salarios de SERACIS LTDA son pagados en su totalidad bajo el salario mínimo Mensual legal vigente o superior sin distinción de sexo, raza, religión, partido político, o cualquier otro.

Para el pago de los salarios se tiene en cuenta las responsabilidades y funciones que desempeña cada cargo y que es coherente para su perfil.

Ratio salario base hombre con respecto al de las mujeres.

2017 → 1

2018 → 1

2019 → 1,02

Se presentan algunas diferencias entre los salarios de algunos cargos, debido a que muchos de nuestros colaboradores han hecho carrera en nuestra organización y gracias a sus años de experiencia sus salarios van aumentando, mientras que hay cargos con personas nuevas los cuales inician con su salario base inicial.



GRI 404-1 MEDIA HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO.

Una formación y desarrollo de competencias adecuada para nuestros colaboradores, nos permite crecer como organización en cuanto a productividad y calidad del servicio para nuestros clientes, al igual que permite incrementar el sentido de pertenencia y nivel de empoderamiento de las personas en la organización.

Método de cálculo:

- Horas de formación por empleado por sexo =

$$\frac{\text{(Total horas de capacitación de los empleados (hombres o mujeres))}}{\text{Total de los empleados (Hombres o mujeres)}}$$

- Horas de formación por categoría laboral =

$$\frac{\text{(Número de horas de capacitación por categoría laboral)}}{\text{No. de Empleados de la categoría}}$$

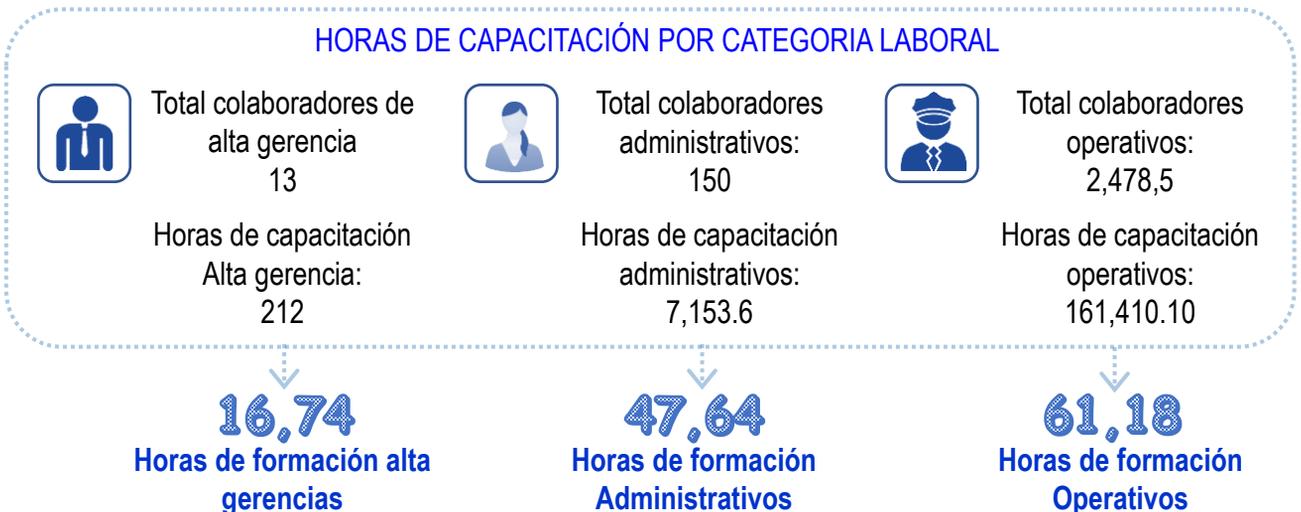
Resultados:

A continuación presentamos las horas de capacitación por sexo y por categoría laboral.

HORAS DE CAPACITACIÓN POR SEXO



HORAS DE CAPACITACIÓN POR CATEGORIA LABORAL



NUESTRA META 2019

Mantener 15 horas en promedio de capacitación por colaborador



Logramos cumplir con la meta propuesta, llegando a un promedio de 63 horas anuales por empleado, esto debido al cumplimiento del plan de capacitación y a la formación adicional que realizamos durante el año exigida por nuestros clientes y que no estaba incluida dentro del plan de formación. Adicional, también sumaron horas de capacitaciones identificadas como "Necesidades de capacitación", identificadas por los colaboradores.

HORAS DE CAPACITACIÓN POR COLABORADOR

168.776
Total horas de capacitación:



CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CAPACITACIONES

Contamos con un plan anual de capacitaciones donde incluimos temas de Seguridad y Salud en el Trabajo, Desarrollo del ser, Sistema Integrado de Gestión, y aspectos técnicos propios de cada cargo.

Para la compañía es de vital importancia brindar apoyo en estos temas ya que permiten que sus colaboradores se apersonen no solo de su cargo si no de la razón de ser como tal de la compañía, obteniendo buenos resultados para ambas partes y enriqueciendo a sus colaboradores en diferentes ámbitos y áreas.

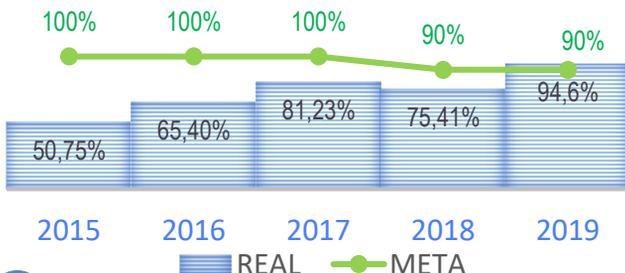
230
Capacitaciones Realizadas

243
Capacitaciones Programadas

94.6%
Cumplimiento del plan de capacitaciones

NUESTRA META 2019

Dar cumplimiento al plan de capacitación en más de un 90%.



El cumplimiento del plan anual de capacitación tuvo un crecimiento con relación al año anterior, lo que demuestra que se ha efectuado la programación, ejecución y evaluación del cronograma y que las estrategias de capacitación virtual han funcionado para dar cumplimiento con el plan y por eso para el próximo año continuaremos fortaleciendo estas estrategias.



403-1 SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

En Seracis contamos con un Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo implementado bajo los requisitos de la normatividad vigente colombiana como son el Decreto 1072, Decreto 0312 y los estándares OHSAS 18001 y RUC (Registro Uniforme para contratistas) del Consejo Colombiano de Seguridad. Durante el 2019, continuamos con la actualización del sistema de gestión a la norma ISO 45001.

El alcance del SG-SST de SERACIS LTDA incluye: PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD, EN LAS MODALIDADES DE VIGILANCIA FIJA, VIGILANCIA MÓVIL Y ESCOLTA A PERSONAS, VEHICULOS Y MERCANCIAS, CON LA UTILIZACIÓN DE ARMAS, SIN ARMAS, MEDIOS TECNOLÓGICOS Y MEDIO CANINO, en nuestra instalación principal ubicada en Medellín y en las sedes ubicadas en Bogotá, Barranquilla, Manizales e Ibagué.

En el año logramos la certificación en OHSAS 18001 por parte de ICONTEC y la evaluación en la guía RUC y el cumplimiento del decreto 1072.



TR-OS-CER706530



Calificación guía
RUC:86%

Cumplimiento decreto 1072:
98.53%



403-2 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES

La metodología que utilizamos para la identificación de peligros, valoración del riesgo e implementación de los controles para eliminar y mitigar los riesgos de nuestros colaboradores y contratistas es la Guía Técnica Colombiana 45 (GTC 45) versión 2012.

Contamos con una matriz de riesgos y peligros en SST, con la cual realizamos lo siguiente de acuerdo con la metodología mencionada:

- ✓ Identificación de los peligros y valoración del riesgo.
- ✓ Determinación del nivel de deficiencia.
- ✓ Determinación del nivel de exposición.
- ✓ Significado de los niveles de probabilidad.
- ✓ Determinación de los niveles de consecuencia.
- ✓ Significado del nivel del riesgo. Aceptabilidad del riesgo.

MÉTODO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA MATRIZ DE RIESGOS Y PELIGROS

Los datos para la actualización de la IPVR deber provenir del Sistema de información de la empresa, mediante Los siguientes criterios:

- a) Definimos como instrumento para recolectar la información el FQ07 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS, el cual se realiza en todos los puestos de trabajo. Incluimos todos aquellos peligros relacionados con cada actividad laboral. Considerar quién y cómo puede resultar afectado.
- b) Valoramos el riesgo de acuerdo con los criterios para determinar la aceptabilidad del riesgo.
- c) Identificamos los controles existentes.
- d) Elaboramos el plan de acción para el control de los riesgos a fin de mejorar los controles existentes si es necesario, o atender cualquier otro asunto que lo requiera.
- e) Revisamos la efectividad del plan de acción propuesto: re-valorar los riesgos con base en los controles propuestos y verificamos que los riesgos sean aceptables.
- f) Mantenemos y actualizamos la matriz de riesgos general de riesgos y peligros FQ08,
- g) Realizamos seguimiento a los controles nuevos y existentes, asegurar que sean efectivos.
- h) Documentamos el seguimiento a la implementación de los controles establecidos en el plan de acción que incluya responsables, fechas de programación, ejecución y estado actual, como parte de la trazabilidad de la gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- i) Esta matriz de riesgos la actualizamos anualmente o cada vez que ocurre un accidente de trabajo mortal o un evento catastrófico en la empresa o cuando se presenten cambios en los procesos, en las instalaciones en la maquinaria o en los equipos.

CLASIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES COMO RUTINARIAS Y NO RUTINARIAS

La prestación del servicio de vigilancia tiene actividades constantes que son propias del día a día de la empresa y del puesto en el que se presta el servicio, esta son evaluadas a través de la identificación de peligros y valoración de riesgos FQ07 realizada por el coordinador de SST o coordinadores de operaciones y/o supervisores con el apoyo del equipo de SST.

Definimos las actividades no rutinarias como aquellas novedades que se presentan fuera de los procesos normales para la prestación del servicio de vigilancia, solicitadas por el cliente y que afectan la salud del trabajador, siempre que se presente esta situación el coordinador de operaciones, supervisor o el trabajador debe informar a su jefe inmediato, para que en compañía del coordinador SST evaluar la gravedad de la actividad solicitada junto a coordinador de SST del cliente y tomar le decisión de si se realizara o no dicha actividad en compañía del director o coordinador de operaciones.



CONTROL DE CONTRATISTAS Y VISITANTES DE SERACIS LTDA

Al ingreso a nuestras instalaciones deben pasar por los controles del área de SST, como son inducción, presentar la documentación solicitada por SST de ARL, EPS y demás, de acuerdo con la función a realizar y registro en la planilla de control de contratistas. En el ingreso damos a conocer tanto a visitantes como contratistas los riesgos y peligros a los que están expuestos.

REPORTE DE NUESTROS COLABORADORES

Nuestros colaboradores cuentan con los siguientes canales de comunicación para reportar peligros o situaciones de riesgo como son:

- Formato FO18 REPORTE DE NOVEDADES: Este formato se encuentra disponible en los puestos de trabajo y puede ser diligenciado de forma virtual a través de nuestra herramienta de reportería móvil Kontrol ID, donde los colaboradores pueden reportar novedades materializadas en SST como son condiciones de salud y Accidentes de trabajo. Estos reportes son comunicados de manera inmediata por correo electrónico al coordinador nacional de SST.
- FO10 REPORTE DE ALERTAS TEMPRANAS: Al igual que el anterior este formato se encuentra disponible en todos los puestos de trabajo y la información es reportada inmediatamente al coordinador nacional de SST a través de la herramienta de reportería móvil. Los colaboradores pueden reportar condiciones inseguras, actos o comportamientos inseguros y requerimientos de EPP.
- Comunicación directa con su jefe inmediato o con el área de SST a través de llamada telefónica.
- Comunicación por radio con la central de monitoreo, que posteriormente pasa el reporte a SST.
- En caso de que algún colaborador se sienta amenazado o en peligro por realizar estos reportes, en Seracis contamos con una línea ética confidencial que recibe denuncias que pueden ser reportadas de forma anónima y que esta disponible para los grupos de interés.

INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES LABORALES

Contamos con un equipo para la investigación de los incidentes y accidentes de trabajo, integrado por el jefe inmediato o supervisor del trabajador accidentado, un representante del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, el encargado del desarrollo del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Auxiliar de esta misma área.

El tiempo establecido por la norma para realizar la investigación de los incidentes y accidentes de trabajo, con daños a la propiedad o al medio ambiente es dentro de los 15 días posteriores al momento de la ocurrencia del evento.

Una vez se presenta el evento se realizamos la carta de notificación del accidente de trabajo a la EPS y la ARL del colaborador afectado.

Para determinar las causas, hechos y situaciones es necesario, además, determinar características específicas sobre tipo de lesión, parte detallada del cuerpo que fue lesionada, lesión precisa que sufrió el trabajador; agente y mecanismo del accidente, sitio exacto donde ocurrió el evento, agente de la lesión. Además, se deben especificar las medidas que se realizarán en la fuente del riesgo, en el medio ambiente de trabajo y en los trabajadores. Las recomendaciones deben ser prácticas y tener una relación lógica con la causa básica identificada.

El área de SST, junto con el COPASST, determinan los controles a implementar y realizan el seguimiento a la efectividad de los mismos. También definen programas de prevención y campañas de salud de acuerdo con los incidentes y accidentes ocurridos.

Si el accidente de trabajo generó un evento mortal, se investiga inmediatamente y se cita a los miembros del Comité Paritario a reunión extraordinaria, Gerente General y/o Directora de Gestión Humana o Director de Operaciones, el técnico de la ARL y si ocurre en las instalaciones de terceros al Representante de Seguridad y salud en el trabajo del cliente.



403-3 SERVICIOS DE SALUD EN EL TRABAJO

En Seracis contamos con varios programas para el cuidado de la salud de nuestros colaboradores, los cuales son nuestro principal recurso y son los que hacen posible un excelente servicio para nuestros clientes.

A continuación presentamos estos programas:

- 1 Evaluaciones médicas ocupacionales:** Contamos con médicos especialistas en salud ocupacional, contratados para este fin, a través de entidades prestadoras de servicios médicos, que llenan los requisitos legales de competencia establecidos, quienes son los responsables de realizar las evaluaciones médicas y la historia médico ocupacional de nuestros colaboradores al ingreso y de forma periódica cada dos años.

La ejecución de las evaluaciones médico-ocupacionales de ingreso son parte del proceso de selección del personal de SERACIS, en lo relacionado con la evaluación médica periódica, post incapacidad, trabajos de alto riesgo y de retiro, son evaluaciones que se planifican según profesigramas para tal fin, teniendo en cuenta el perfil de riesgos de cada oficio.

La historia médica ocupacional tiene el carácter de documento privado y solo tiene acceso a esta información el colaborador y el personal de salud. La custodia de estas historias laborales esta a cargo del prestador de servicios médicos.
- 2 Programa de vigilancia para la prevención de la hipoacusia neurosensorial inducida por ruido:** tiene como objetivo prevenir la aparición de la hipoacusia neurosensorial inducida por ruido en el lugar de trabajo, incluido el deterioro de una condición de hipoacusia ya existente, mediante la identificación y control de la exposición a niveles de ruido perjudiciales para la salud. A este programa tienen acceso los colaboradores que presenten dificultades auditivas o que se encuentren en puestos de trabajo con una alta exposición al ruido. Se realizarán exámenes médicos y controles para mitigar el riesgo.
- 3 Programa de vigilancia epidemiológico para la prevención de enfermedades respiratorias:** Con este programa, buscamos prevenir la aparición de enfermedades respiratorias en el lugar de trabajo, mediante la identificación y control de la exposición perjudiciales para la salud. Este programa contempla a todos aquellos empleados que, por razón de su ocupación u oficio, están sometidos en la jornada laboral a factores de riesgo que deterioren o afecten su sistema respiratorio, Sus acciones deben aplicarse a todos aquellos empleados que laboren en una actividad que implique exposición.
- 4 Programa de vigilancia epidemiológico para la prevención de conservación visual:** Con el cual buscamos detectar tempranamente las alteraciones de la agudeza visual, contribuir a la prevención, la detección temprana y oportuna de riesgos o problemáticas que afecten las capacidades ópticas o que puedan causar algún daño dentro de los colaboradores, fomentando actitudes encaminadas a la conservación de la visión.
- 5 Programa de vigilancia epidemiológico para la prevención desórdenes musculo esqueléticos:** Identificar, evaluando e interviniendo el factor de riesgo biomecánico en las diferentes áreas de trabajo a través de la recolección sistemática, continua y oportuna de la información con el fin de prevenir los desórdenes musculo esqueléticos en la población trabajadora.
- 6 Brigada de emergencias y vigías de emergencias:** Contamos con una brigada de emergencias conformada por colaboradores capacitados y con la competencia necesaria para la atención pre-hospitalaria y situaciones de emergencia que se presenten en las instalaciones de la organización.



403-4 PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES, CONSULTAS Y COMUNICACIÓN SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.

Promovemos la participación de los empleados a través de diferentes actividades y comités con los que contamos.

Algunas de las actividades que desarrollamos son:

- Realización de la semana de la salud, la cual se realizó durante el 2019 en las ciudades de Medellín, Barranquilla y Bogotá, donde participaron los empleados con sus familias. En esta jornada se contó con múltiples actividades recreativas, de comida saludable, de revisión odontológica, oftalmológica, tamizaje, presión, azúcar, entre otras.
- Las actividades de formación y capacitación que realiza la empresa en diferentes temas ambientales y de SST.

Los comités con los que contamos para la promoción de la seguridad y salud en el trabajo son:

Brigada de Emergencia: Contamos con tres brigadas de emergencia, una en la ciudad de Medellín, otra en la ciudad de Bogotá y otra en la ciudad de Barranquilla. En las otras sedes, contamos con vigías de emergencias. Estas brigadas y personal fueron capacitados en el 2019 en temas de atención pre hospitalaria para personas, evacuación en las sedes y respuesta a eventos de emergencia. La capacitación es en campo de entrenamiento externo. Adicional la brigada cuenta con el curso de las 50 horas del ministerio.

Como parte del plan de emergencias de la organización, también se cuenta con un comité de emergencias conformador por: el director jurídico, el director administrativo, director comercial, director de proyectos y calidad, director nacional de operaciones, director de I+D y director financiero.

Comité de Seguridad Vial: Contamos con el comité de seguridad vial, que se establece para un periodo habilitado de dos años y nos comprometimos a brindar los recursos para el debido desarrollo del comité. El alcance de este comité es conforme a la resolución 1565 de 2014 y los roles y responsabilidades de los líderes en Seracis que tienen intervención directa con las operaciones relacionadas con el riesgo vial. Este comité se reúne de forma bimensual.

Copasst: Este comité es integrado por colaboradores en representación del empleador y colaboradores elegidos por votación que representan al total de colaboradores de la organización. Este comité se reúne de forma mensual con la finalidad de analizar la accidentalidad de la organización y desarrollar programas o campañas en pro de la seguridad y la salud en el trabajo.

Cada que se realiza estas reuniones se da participación al personal operativo por medio de aviso por la central para que ellos aporten sugerencias al comité.

Comité de Responsabilidad Social Empresarial: Este comité busca abordar cada una de las materias fundamentales que conforman la responsabilidad social bajo la guía ISO 26000 que son: Gobernanza, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Prácticas justas de operación, Asunto de Consumidores, Medio Ambiente y Desarrollo de la Comunidad. Esta conformado por colaboradores y representantes de le empresa. Se encarga de atender casos de vulneración de derechos humanos y actualización de políticas, objetivos y programas. Dentro de la materia fundamental Practicas Laborales incluimos el tema de seguridad y salud en el trabajo y desarrollamos medidas preventivas y correctivas para la riesgos y peligros de los colaboradores en sus puestos de trabajo.



403-5 FORMACIÓN DE TRABAJADORES SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.

Contamos con un plan de formación que es actualizado anualmente, donde incluimos capacitaciones de nuestros sistema integrado de gestión y específicamente capacitaciones en SST para nuestros colaboradores. También incluimos capacitaciones dirigidas a la brigada de emergencias, al COPASST y para el plan estratégico de seguridad vial.

Los temas que incluimos son:

BRIGADA DE EMERGENCIAS	
TEMA	CONTENIDO
Diagnóstico Brigada	Nivel de conocimiento y actitudes del personal de brigada
Estructura plan de formación y retroalimentación	Temas a tratar en el año
Inspección de condiciones locativas centro canino	Actividad de Diseño plan de emergencia sede canina
Módulo 01 Curso evacuación de instalaciones	Teoría de los desastres, Identificación de amenazas
Modulo 01 y 02 Curso Atención Básica del Trauma	Seguridad de la escena y esquemas de notificación para emergencias, Valoración del lesionado
Módulo 03 y 04 Curso Atención Básica del Trauma	Determinación Nivel de vulnerabilidad, Valoración nivel de riesgo
Módulo 02 Curso evacuación de instalaciones	Atención de heridas y hemorragias, Lesiones osteomusculares
Módulo 03 Curso evacuación de instalaciones	Evacuación de instalaciones
Módulo 05 Curso Atención Básica del Trauma, Modulo 01 Prevención y control de incendios.	Inmovilizaciones y transportes, Alteraciones de la conciencia, Manejo del botiquín
Módulo 04 Curso evacuación de instalaciones	Funciones y roles líderes de evacuación, Preparación de simulacros
Módulo 02 y 03 Prevención y control de incendios.	Incendios empresariales, prevención y control, Teoría del fuego, Laboratorio del fuego, Equipos portátiles de extinción, Inspecciones de seguridad

COPASST	
TEMA	CONTENIDO
Legislación aplicable - Marco normativo para SST	Normatividad aplicable, clasificación normativa, regimen de sanciones.
Investigación y análisis de incidentes y accidentes de trabajo	Definición, proceso de investigación, fase de indagación y recolección de pruebas, análisis y conclusiones.
Identificación de riesgos y peligros	Qué es el riesgo, Qué es el peligro, fases de identificación, evaluación y tratamiento.
Funciones y responsabilidades de Comité Paritrio de Seguridad y salud en el trabajo	Desarrollo histórico del COPASST, funciones dentro del sistema de gestión, responsabilidades y sanciones.
Inspecciones y planes de acciones	Qué es una inspección, como establecer un plan de acción y cierres de planes de acción

PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD VIAL

TEMA	CONTENIDO
Sensibilización Plan Estrategico Seguridad Vial	Antecedentes, señales de tránsito, tipos de señales, documentos del conductor, velocidad, embriaguez, tipos de accidentes, factores y causas de accidentes de tránsito.
Sensibilización de los roles en la seguridad vial, tanto en el ámbito laboral como en lo cotidiano.	Identificación de roles, autocuidado en la vía, acciones desde lo cotidiano.
Normatividad vigente en temas de tránsito y transporte.	Normatividad vigente, señalización, comportamiento preventivo ante lo restrictivo.
Como actuar en un incidente o accidente de tránsito.	Fenomenología del accidente, actuación negativa y positiva, información a la mano.
Factores de riesgo, de acuerdo con los ejes definidos dentro del Plan Nacional de Seguridad Vial	El riesgo, clasificación, los riesgos asociados a la seguridad vial, acciones de mitigación, riesgos detectados en la compañía.
Normatividad vigente para el Comité de Seguridad Vial de acuerdo con el Plan Estrategico de Seguridad Vial	Normatividad, Guía, Políticas, Objetivos
Plan de Movilidad Sostenible	En qué consiste el Plan, Normatividad del Plan, Incentivos del transporte público.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

TEMA	CONTENIDO
Identificación de riesgos en SST	Como identificar riesgos y gestionarlos desde su reporte.
Accidentes e Incidentes de Trabajo	Qué son Accidentes e Incidentes de Trabajo y cual es el Protocolo de reporte.
Estandares de seguridad	seguridad y uso adecuado en el manejo de armas letales menos letales y no letales
Promoción y Prevención en el consumo de Alcohol, drogas y Ludopatía	Política de la compañía, las adicciones y sus causas.
Uso correcto de EPP en puestos de trabajo según el riesgo	Qué son los EPP, mitos y realidades, autoprotección.
Prevención de caídas a nivel	Retroalimentación del programa con los pies en la tierra
Peligros Presentes en el Puesto	Peligro Biológico, Condiciones de seguridad, Peligro Biomecánico, Peligro Físico y Peligro Naturales (SST), Alertas tempranas, informe de novedades y reportería (Seguridad Física)
Requisitos Legales de SST	Normatividad legal vigente, Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019
Curso SST 50 horas	SG-SST
Riesgo físico	Iluminación, Ruido, Radiaciones no ionizantes y temperaturas extremas



403-7 PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES DIRECTAMENTE VINCULADOS CON LAS RELACIONES COMERCIALES.

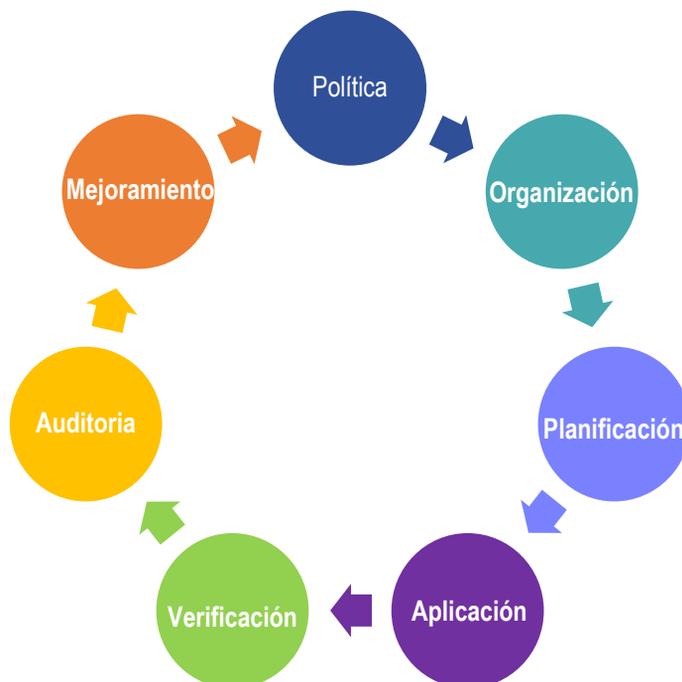
La seguridad y salud en el trabajo tiene por objeto la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo. Se construye en un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los colaboradores puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad.

Seracis LTDA para realizar un buen seguimiento y control al resultado de las acciones de seguridad y salud en el trabajo, realiza la medición por medio de sus indicadores, permite mantener un ambiente de trabajo seguro y de bienestar para todos sus colaboradores. A partir de los resultados de estos indicadores y el análisis de los mismos, se implementan estrategias que permiten ayudar a mitigar y controlar los incidentes, prevenir los riesgos y tomar acciones preventivas para disminuir el potencial de que ocurran accidentes graves o enfermedades en los colaboradores.

A través de la identificación de los riesgos en el área de influencia y de los programas de promoción y prevención, capacitaciones y campañas, se concientiza al personal sobre procedimientos seguros y mecanismos para el reporte de novedades que puedan afectar el bienestar de todos dentro de la compañía.

Este Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST) aplica a todos los trabajadores de SERACIS LTDA vinculados directamente o a través de contratos temporales de trabajo o por medio de contratos de aprendizaje, aquellos otros que la Ley establezca, contratistas y visitantes en los diferentes puestos, centros de trabajo y áreas de operación.

ESQUEMA SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO





403-9 LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL

En Seracis realizamos seguimiento a los indicadores de seguridad y salud en el trabajo donde se incluyen los accidentes de trabajo y el número de víctimas mortales en caso de que se presenten. Todos estos eventos, incluidos los incidentes son investigados y reportados a la ARL. Seracis brinda el acompañamiento a sus colaboradores y sus familias durante todo el proceso. Los accidentes laborales con grandes consecuencias, los llamaremos accidentes severos.

Método de cálculo:

- Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral = $\frac{\text{Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral}}{\text{Número de horas hombre trabajadas}} \times 200,000$
- Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias. (Sin incluir fallecimientos) = $\frac{\text{Número de accidentes de trabajo severos}}{\text{Número de horas hombre trabajadas}} \times 200,000$
- Tasa de lesiones por accidente laboral registrables = $\frac{\text{Número de accidentes de trabajo}}{\text{Número de horas hombre trabajadas}} \times 200,000$

Resultados:

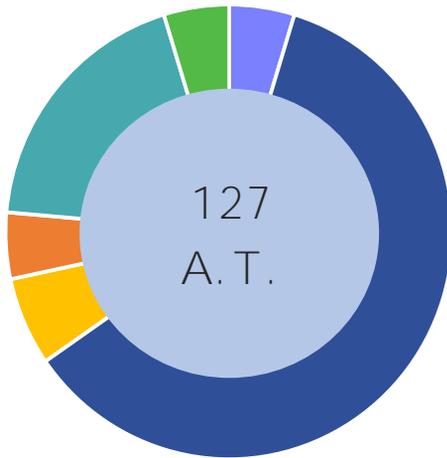
Durante el 2019, no se presentaron accidentes de trabajo con nuestros contratistas.

A continuación se presentan las tasas de fallecimientos, accidentes severos y accidentes de trabajo para los colaboradores.



Datos tomados del indicador de Índice de frecuencia de accidente de trabajo de SST.

LESIONES PRESENTADAS POR ACCIDENTES LABORALES



- Herida: 8 (6%)
- Trauma superficial: 6 (5%)
- Otros: 6 (5%)
- Fractura: 6 (5%)
- Torcedura, Esguince, Desgarro Muscular: 24 (19%)
- Golpe, Contusión o Aplastamiento: 77 (61%)

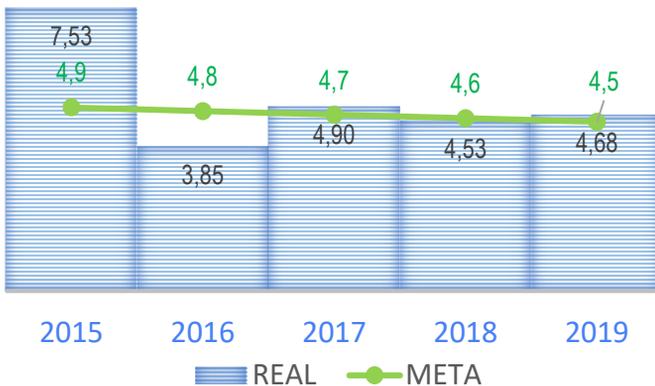
NUESTRA META 2019

Reducir la frecuencia de accidentalidad en la organización a menos de 4.5



De acuerdo con lo indicado en la resolución 0312, la frecuencia de accidentalidad se mide en número de accidentes dividido el total de colaboradores por 100.

FRECUENCIA DE ACCIDENTALIDAD



La frecuencia de accidentalidad para el año 2019 fue de 4.68 en comparación con el año 2018 que la frecuencia fue de 4.53, se puede determinar que se presenta un incremento leve.

La zona con más accidentalidad fue la zona 2 con 88 eventos seguidamente de la zona 4 con 24 eventos, posterior zona 3 con 8 y zona 1 con 7 eventos.

Para el próximo año continuaremos aplicando los programas de prevención de riesgos y realizando capacitaciones a los colaboradores.



403-10 DOLENCIAS Y ENFERMEDADES LABORALES

Todos los accidentes e incidentes laborales son notificados a la ARL, quien determina con sus médicos, si se presenta alguna enfermedad laboral originada por las funciones que desempeñan nuestros colaboradores en la organización.

Método de cálculo:

- Prevalencia de enfermedades laborales = (N° de casos existentes reconocidos (nuevos y antiguos) de enfermedades laborales en el periodo / Promedio de trabajadores del periodo) * 100.000

Resultados:

Todos los accidentes e incidentes laborales son notificados a la ARL, quien determina con sus médicos, si se presenta alguna enfermedad laboral originada por las funciones que desempeñan nuestros colaboradores en la organización.

0 Casos
Enfermedad laboral en
colaboradores

0 Casos
Enfermedad laboral en
contratistas

Para determinar los peligros y riesgos a los que están expuestos nuestros colaboradores, contamos con una matriz de riesgos y peligros para colaboradores y para contratistas, donde se establecen los controles para dichos peligros.

NUESTRA META 2019

Lograr una prevalencia de enfermedades laborales inferior a 0.11



Se mantiene un resultado positivo donde no se presenta EP en la organización, la tendencia es cero en los últimos 4 años.

Prevalencia de enfermedades laborales

2015 →	0.0	2018 →	0.0
2016 →	0.0	2019 →	0.0
2017 →	0.0		



ENFERMEDAD GENERAL

Realizamos revisión permanente a los casos de enfermedades generales de nuestros colaboradores, tomando de esta manera acciones que permitan mitigar o disminuir notoriamente estos casos.

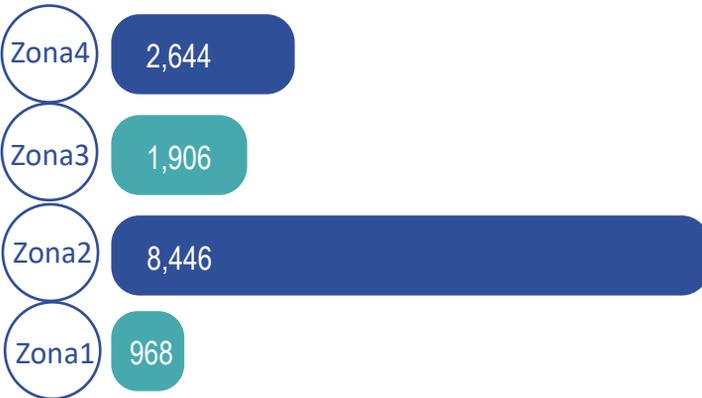
Planificamos, ejecutamos y evaluamos los programas de SST con el fin de promover la salud en nuestros colaboradores y reducir el ausentismo laboral por enfermedad. Dicho seguimiento comprende tanto la vigilancia de la salud de los trabajadores como la del medio ambiente de trabajo.

Método de cálculo:

- Eventos de enfermedad general por colaborador = Número de eventos de enfermedad general / Total de colaboradores.

Resultados:

Días perdidos por enfermedad general



13,964
Días perdidos por
enfermedad general

1,181
Total eventos de
enfermedad general

Casos presentados por tipo de enfermedad general.



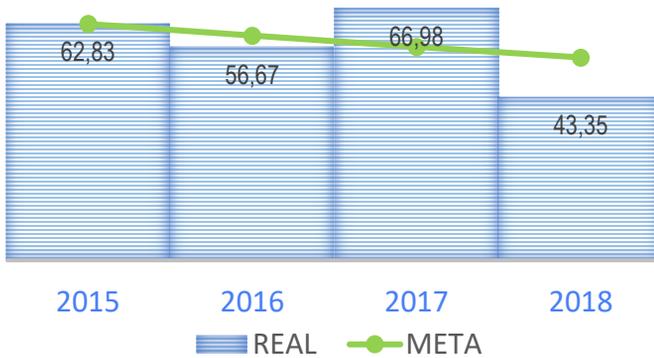
En la gráfica se presentan las principales causas de ausentismo por causa médica, solo teniendo en cuenta aquellas que se repiten en 15 casos o más.

NUESTRA META 2019



Reducir los eventos de enfermedad general por colaborador a 43.35

ENFERMEDAD GENERAL POR COLABORADOR



El número de eventos por enfermedad general presentó una reducción del 35% con relación al año anterior y se logra cumplir con la meta, sin embargo, el número de días perdidos sigue siendo muy alto, por lo cual para el 2020, continuaremos con la aplicación de los programas de vigilancia epidemiológicos y las campañas de autocuidado y promoción de la salud, con el fin de reducir el número de días perdidos y de eventos de enfermedad general.

Los días Perdidos y el Ausentismo muestran una tendencia a incrementar con respecto a los periodos anteriores, sin embargo; se reforzará el seguimiento y control sobre las causas más repetitivas con el fin de tener una población trabajadora más saludable y en buenas condiciones físicas.



CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE SST

Contamos con un plan de trabajo anual de SST, que es revisado y aprobado por la gerencia. Este plan es gestionado por el área de SST bajo la dirección de gestión humana y está compuesto por:

- ✓ Estructura sistema de gestión y marco de requisitos legales.
- ✓ Medicina preventiva y del trabajo.
- ✓ Higiene y seguridad industrial.
- ✓ Respuesta ante emergencias.

Método de cálculo:

- $\text{Porcentaje de cumplimiento de actividades del plan de trabajo anual de SST} = \frac{\text{N}^\circ \text{ actividades ejecutadas}}{\text{N}^\circ \text{ actividades planeadas}} * 100$

Resultados:

CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES



1,728
Total de actividades ejecutadas



92%
Cumplimiento del plan de trabajo

Datos tomados del plan de trabajo de SST 2019.

NUESTRA META 2019



Alcanzar un cumplimiento mínimo del 95% en el plan de trabajo de SST.

Porcentaje de cumplimiento del cronograma de SST

2015 → **81.3%**
 2016 → **84.8%**
 2017 → **91.0%**
 2018 → **98.1%**
 2019 → **92.0%**

En el plan de trabajo 2019 se plantearon 1878 actividades, y se dio un cumplimiento en un 92% del plan de trabajo anual.

En comparación con el año 2018 se puede evidenciar que el cumplimiento fue del 98.1% debido a que se planificaron menos 900. Se puede concluir que la tendencia tiende a disminuir, ya que se están programando más actividades que en periodos anteriores, no obstante se replantean las actividades del plan de trabajo, las cuales tendrán un enfoque basado en la prevención.



CONTROL CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS

El consumo de alcohol y otras drogas tiene una elevada prevalencia en la sociedad en general, y también entre la población trabajadora, repercutiendo sobre el medio laboral. La repercusión del consumo de estas sustancias en el medio laboral es muy importante (enfermedades, accidentes laborales, absentismo, incapacidades laborales, disminución de la productividad). Por esta razón controlamos el consumo de sustancias psicoactivas en la organización a través de pruebas aleatorias para nuestros colaboradores. Con esto, buscamos minimizar los riesgos laborales derivados del consumo de sustancias.

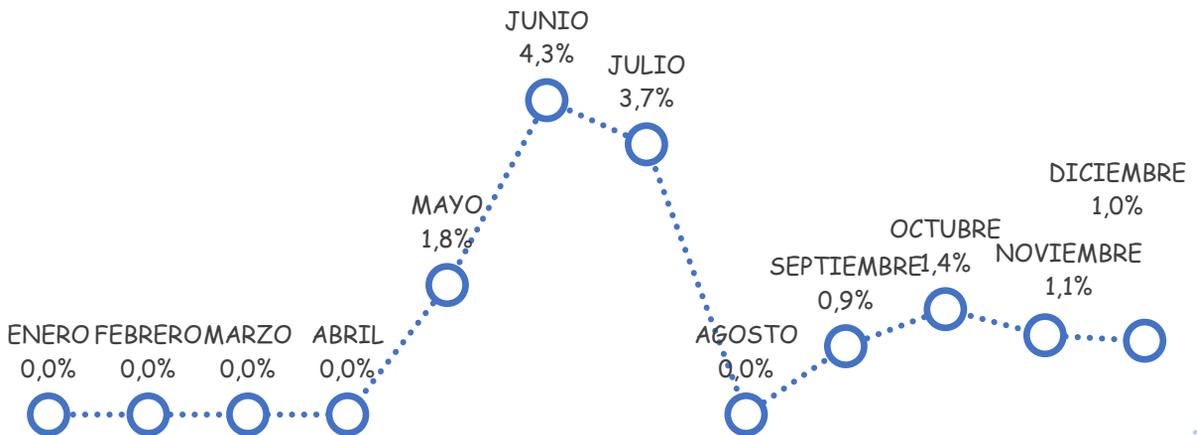
Contamos con un programa de prevención de alcohol, drogas y tabaquismo, para sensibilizar a nuestros colaboradores.

Método de cálculo:

$\text{No de trabajadores bajo efectos de sustancias SA} / \text{Total trabajadores muestreados} * 100$

Resultados:

PORCENTAJE DE COLABORADORES POSITIVOS PARA SUSTANCIAS PSICOTIVAS DE LAS PRUEBAS ALEATORIAS



NUESTRA META 2019

Lograr un 0% de colaboradores que den positivo en las pruebas de sustancias psicoactivas aleatorias.



Porcentaje de colaboradores con resultado positivo



No se cumple con la meta planteada, aunque hoy se aplican pruebas al 100% del personal al ingreso, se deben aumentar las muestras aleatorias y reforzar la comunicación y los programas de prevención por medio de campañas. La tendencia tiende a disminuir, siendo esto positivo para la organización.



IMPACTO ECONÓMICO DE ACCIDENTES E INCIDENTES DE TRÁNSITO

Como parte del plan estratégico de seguridad vial con el que contamos en la organización y buscando la protección de nuestros colaboradores que se movilizan en vehículos, verificamos el cumplimiento de objetivos, analizamos los resultados e implementamos estrategias en pro de la seguridad vial, como son por ejemplo, la identificación de las zonas donde se están presentando más accidentes y en que tipo de colaboradores, para realizar más control.

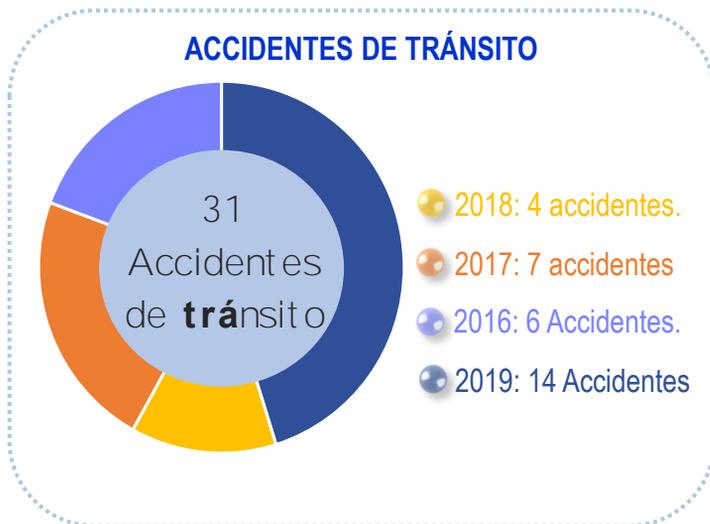
Más que el impacto económico de los accidentes e incidentes de tránsito que es lo que medimos con este indicador, también podemos identificar el impacto en el bienestar y salud de nuestros colaboradores.

Método de cálculo:

- Impacto económico de los accidentes e incidentes de tránsito = Costos directos + Costos indirectos.
- Frecuencia de accidentes de tránsito = (Número de accidentes de tránsito reportados / total de personal expuesto)*100

Resultados:

Durante el 2019 se presentaron los siguientes accidentes de tránsito.



61 días = \$387,953
Costo días de incapacidad



1 vehículo = \$100,000
Costo daños de vehículos.

\$487,953
Impacto económico accidentes de tránsito

Datos tomados de los indicadores Frecuencia de A.T de tránsito e Impacto económico de SST.



14 eventos.
Accidentes de tránsito 2019

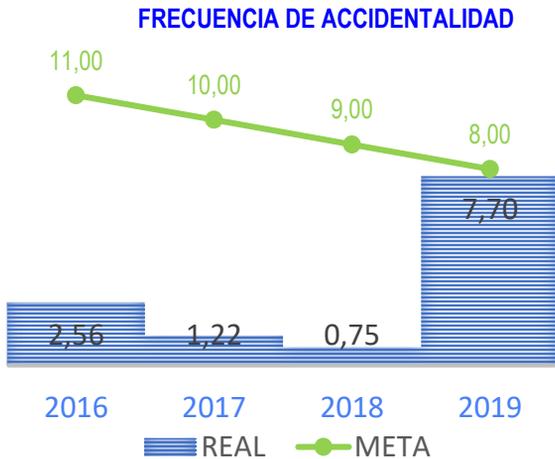


182 colaboradores
Promedio personal expuesto
2019.

7.7
Frecuencia de accidentalidad
de tránsito

NUESTRA META 2019

Lograr una frecuencia de accidentalidad menor a 8.0



Cumplimos con la meta planteada para la accidentalidad de tránsito, sin embargo se presenta un incremento en el número de accidentes de tránsito durante el 2019. En diciembre del 2019 se inició la actualización del plan estratégico de seguridad vial, esto incluye creación de procedimientos de acuerdo a las necesidades de los pilares del PESV y se ejecutó la recolección de datos con el fin de hacer un diagnóstico e identificar los riesgos viales presentes, se re eligió a los integrantes del comité, se continua con la ejecución de capacitaciones, divulgación y sensibilización en seguridad vial. Para el 2020, se intensificará el control de las medidas de prevención.



FORMACIÓN EN SEGURIDAD VIAL

La formación en seguridad vial es vital a la hora de prevenir accidentes y con el objetivo de lograr conductores más responsables y seguros. En Seracis Ltda, realizamos capacitaciones, sensibilizaciones y comunicados que buscan concientizar a nuestros colaboradores y prevenir accidentes en la vía.

Método de cálculo:

●
$$\text{Porcentaje de colaboradores capacitados} = \frac{\text{No. De colaboradores capacitados en seguridad vial}}{\text{Total de personal}} \times 100$$

Resultados:



7,316
Total capacitados



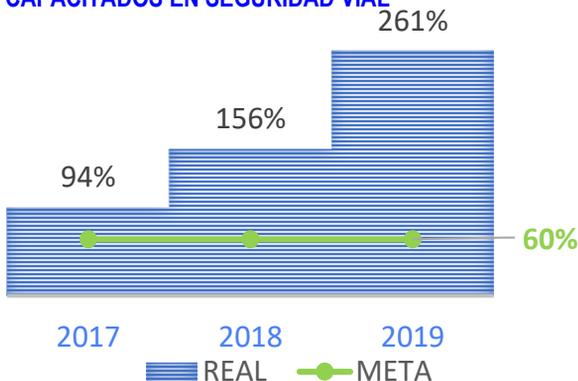
261%
Porcentaje de colaboradores capacitados

NUESTRA META 2019

Capacitar a más de un 60% de los colaboradores en Seguridad Vial.



PORCENTAJE DE COLABORADORES CAPACITADOS EN SEGURIDAD VIAL



En el año 2019 se capacitaron 7,316 colaboradores en Seguridad Vial dando cumplimiento con el 261% del total de colaboradores. Esta cifra se debe a la alta rotación (1,660 contrataciones y 1651 retiros) que se presenta en la compañía y adicional estos temas son abordados no solo en la inducción, sino también en la reinducción.



RESPECTO Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS



GRI 406-1, GRI 412-1, GRI 412-2, GRI 414-2, GRI 411-1

A través de la construcción, socialización y comunicación de nuestra política de Derechos Humanos, hacemos público nuestro compromiso de asumir en las operaciones de nuestros servicios y promover en los terceros con los que tenemos relación, el cumplimiento de los dispuesto en la Carta Universal de los Derechos Humanos, la constitución política y el marco legal de Colombia. Tenemos la convicción de que el respeto por la dignidad humana es un compromiso fundamental en la agenda del desarrollo humano sostenible.

A través del respeto de los DDHH en las operaciones de seguridad privada, la capacitación de colaboradores, el establecimiento de canales de comunicación y la gestión oportuna de cualquier caso que se pueda presentar de vulneración a estos derechos, la organización promueve la viabilidad de sus actividades y la dignidad de las personas con las que se relaciona, garantizando así los derechos fundamentales de todo ser humano e impactando positivamente a la sociedad.

El tema de derechos humanos es gestionado desde el área de gestión humana en cuento a las capacitaciones e investigaciones de eventos de vulneración que se puedan presentar. Adicional desde el área de administrativa gestionamos los posibles impactos de terceros en los derechos humanos, a través de la evaluación de proveedores.



406-1 CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y ACCIONES EMPRENDIDAS

En SERACIS LTDA garantizamos la igualdad y el respeto de los derechos humanos, asegurando que no se presenten casos de discriminación. Contamos con una línea ética, que es confidencial y a través de la cual los colaboradores pueden denunciar cualquier vulneración a sus derechos humanos, incluyendo la discriminación. También contamos con canales de PQRSF para los colaboradores que son atendidas por el área de bienestar. Adicionalmente, tenemos un comité de responsabilidad social empresarial a través del cual hacemos seguimiento, investigación y cierre a cualquier caso de vulneración a los derechos humanos que se presenten en nuestra organización.

Método de cálculo:

- Número de casos de discriminación presentados en el periodo.

Resultados:

0

Casos de discriminación

Durante el 2019, no se presentaron casos de discriminación en la organización. Continuaremos haciendo promoción y capacitaciones sobre el respeto de los derechos humanos en nuestros colaboradores y grupos de interés con el fin de mantener los resultados positivos.

NUESTRA META 2019

Mantener cero casos de discriminación.



CASOS DE DISCRIMINACIÓN

2017 → 0 2018 → 1 2019 → 0

En los últimos tres años solo hemos presentado un caso de discriminación el cual fue atendido, realizando la investigación y el cierre del mismo, por parte del comité de responsabilidad social empresarial y la gerencia.



412 -1 OPERACIONES SOMETIDAS A REVISIONES O EVALUACIONES DE IMPACTO SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS.

Tenemos una responsabilidad en materia de Derechos Humanos con todos nuestros colaboradores a nivel Nacional y grupos de interés, en brindar garantías y promover el respeto a los Derechos Humanos, es por ello, que realizamos de manera periódica la evaluación en este tema, en nuestros cinco centros (agencias de SERACIS), las cuales permiten formular controles, que mitiguen la posibilidad de que se materialicen riesgos que afecten los derechos humanos.

También se realizan capacitaciones donde se abordan temas como son los Derechos Humanos y su normatividad.

Método de cálculo:

● Número de centros evaluados en DDHH / Total de centros.

Resultados:



Datos tomados del indicador operaciones evaluadas en DDHH de Gestión Humana.

NUESTRA META 2019



Evaluar el 100% de nuestras agencias en derechos humanos.

Somos una empresa que está adscrita a la declaración universal de los derechos humanos, y hace cumplirlos a cabalidad, sin violación alguna, lo que se evidencia en los indicadores de gestión de los últimos años, donde hemos evaluado en DDHH a nuestras agencias y puestos de servicio en un 100%.



412 -2 FORMACIÓN DE EMPLEADOS EN POLÍTICA O PROCEDIMIENTOS SOBRE DERECHOS HUMANOS

Es muy importante en nuestra organización el cumplimiento y respeto por los derechos humanos, políticas organizacionales, principios y valores, por parte de nuestros colaboradores, para poder promover estas directrices con nuestras partes interesadas externas.

Nuestro compromiso está expresado en nuestra Política de Derechos Humanos y Política de Responsabilidad Social, la cual incluye la política de formación, diversidad e inclusión social.

Con este indicador la empresa podrá determinar la cobertura de sus empleados en las capacitaciones realizadas en este tema y validar si la inversión ha sido suficiente para que la información llegue a todos y se divulgue la cultura del respeto a los derechos humanos y se apliquen este conocimiento en situaciones que se puedan presentar durante el desarrollo de sus tareas diarias, no solo laborales sino también personales.

Método de cálculo:

● Total de horas de capacitación en DDHH de los colaboradores / total de colaboradores

Resultados:



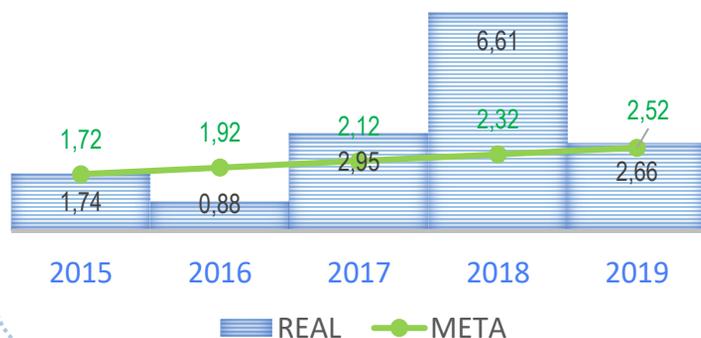
Datos tomados del indicador de horas de capacitación en DDHH de Gestión Humana

NUESTRA META 2019



Cumplir como mínimo con 2,52 horas de capacitación en DDHH por colaborador.

HORAS DE CAPACITACIÓN POR COLABORADOR EN DDHH



El 100% de nuestros empleados han sido capacitados en temas de Derechos Humanos. En el resultado del indicador se presenta un porcentaje elevado, debido a la rotación del personal y el ingreso de 1,660 nuevos colaboradores que se van capacitando. El tema de derechos humanos, se brinda en diferentes espacios como son la inducción, la reinducción, en el programa más cerca, en los cursos de vigilancia y en las capacitaciones específicas en DDHH.

Cumplimos con la meta propuesta para el 2019 y continuaremos trabajando y realizando seguimiento al plan de formación, con el fin de garantizar que nuestros colaboradores conozcan y apliquen el respeto por los derechos humanos.



CASOS DE VIOLACIONES DE LOS DERECHOS HUMANOS

Contamos con mecanismos que permiten detectar los eventos que afectan los derechos humanos dentro de nuestra empresa. Cuando se presentan estos eventos, emprendemos acciones que permiten atender el efecto. Con este indicador controlamos que todas las reclamaciones que han sido recibidas han sido atendidas y gestionadas para su cierre.

Método de cálculo:

- Número de casos identificados de violaciones a los derechos humanos.

Resultados:



Datos tomados del indicador de reclamaciones en DDHH de Gestión Humana

NUESTRA META 2019



Atender el 100% de las reclamaciones en DDHH que se pudieran presentar.

Durante el 2019, no se presentó ningún caso de violación a los derechos humanos. Para el próximo año continuaremos incentivando a nuestros colaboradores el reporte de cualquier novedad y difundiendo en nuestros grupos de interés los canales que tenemos disponibles para que realicen sus denuncias. Los canales son:



Línea ética



Formato FO18. Disponible en todos los puestos de trabajo.

Nuestro comité de responsabilidad social empresarial, se encargará de analizar y dar una solución a todas las reclamaciones.



414-2 IMPACTOS SOCIALES NEGATIVOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO.

Anualmente realizamos una evaluación de proveedores, donde no solo se analizan temas financieros de pagos y calidad de los productos y servicios suministrados, sino que también se evalúan temas de derechos humanos, de seguridad y ambientales, los cuales también son fundamentales para mantener relaciones saludables y de mutua ganancia con nuestros proveedores.

Dentro de la evaluación de proveedores incluimos un numeral llamado Exploración en Responsabilidad Social Empresarial en el que se evalúa lo siguiente:

- ✓ Gobernanza.
- ✓ Derechos humanos.
- ✓ Prácticas laborales.
- ✓ Medio Ambiente.
- ✓ Prácticas Justas de Operación.
- ✓ Asuntos de consumidores.
- ✓ Desarrollo de la comunidad.

Método de cálculo:

- Porcentaje de proveedores con impactos negativos sociales potenciales: Número de proveedores con calificación en la exploración en responsabilidad social de la evaluación de proveedores por debajo de 9 puntos de un total de 15 puntos / Total de proveedores evaluados.

Resultados:



30
Proveedores
evaluados



8
Proveedores con
impactos negativos
potenciales



26.6%
Porcentaje de
proveedores con
impactos negativos
potenciales.

Después de realizar la evaluación de proveedores, socializamos con ellos los resultados obtenidos de la evaluación para que desarrollen planes de mejora con el apoyo de Seracis Ltda, que también les ofrece la posibilidad de asesorías en temas ambientales, de derechos humanos y seguridad y salud en el trabajo.

Durante esta evaluación no identificamos condiciones graves que no nos permitan continuar trabajando con nuestros proveedores, por esto no se terminó ninguna relación comercial por este motivo.

Teniendo en cuenta que nuestros proveedores en su mayoría son microempresas, su principal carencia se encuentra en el tema de desarrollo a comunidades, pues no cuentan con programas de involucramiento. Otra debilidad es el tema de derechos humanos, pues no cuentan con políticas ni planes de promoción de los derechos humanos. Tampoco cuentan con canales disponibles para el reporte de violaciones de estos derechos.

NUESTRA META 2019

Reducir a un 10% el porcentaje de proveedores con posibles impactos negativos sociales.



Durante esta evaluación de proveedores críticos evidenciamos 26.6% de ellos que deben mejorar en temas de responsabilidad social empresarial. De acuerdo con estos resultados, nuestra área administrativa incluirá estos proveedores en el plan de desarrollo de proveedores para el 2020.



CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS



La calidad y seguridad de los servicios prestados por Seracis Ltda., incide en la competitividad de la organización y su permanencia en el mercado y por ende en su capacidad de generar empleos de calidad.

Para nosotros como empresa de servicios de vigilancia y seguridad privada, es fundamental cumplir con las necesidades y expectativas de nuestros clientes, en orden de mantener una buena reputación corporativa.

La calidad de nuestros servicios, también ofrece un valor social, pues impacta en la seguridad de los bienes e inmuebles de las personas y favorece la protección de la vida, buscando una sociedad más segura.

En Seracis contamos con un área de servicio al cliente, a través de la cual atendemos y gestionamos los requerimientos de nuestros clientes, así como su nivel de satisfacción con el servicio que prestamos. También contamos con un área de bienestar, que atiende los requerimientos de nuestros colaboradores, quienes finalmente son los que aseguran una excelente calidad de nuestros servicios.



ATENCIÓN A PQRSF

En el 2019, se mantuvo la disponibilidad de los canales para atender las PQRSF de nuestras partes interesadas, y se realizó el cierre del 97% de las quejas recibidas, las que aún permanecen abiertas, se encuentran en trámite pues fueron recibidas durante los últimos días del año. En Seracis contamos con un tiempo de respuesta establecido de 15 días hábiles para responder a las PQRSF recibidas.

Contamos con un área de servicio al cliente y diferentes canales de atención, disponibles para nuestros grupos de interés.

Método de cálculo:

- Porcentaje de quejas atendidas = Quejas cerradas / Quejas recibidas

Resultados:

A continuación se presentan las PQRSF recibidas a través de todos los canales en el 2019:

PQRSF DE CLIENTES RECIBIDAS 2019



El 37% de las PQRSF recibidas en 2019 fueron compromisos adquiridos por los coordinadores operativos con nuestros clientes, seguida de las peticiones y las Quejas.

La principal causa de las felicitaciones recibidas en la organización son debidas a la buena atención brindada por los vigilantes en sus puestos de trabajo, los clientes dicen que son muy amables y serviciales con sus visitantes y colaboradores en sus instalaciones. También la segunda causa hace referencia al reporte de alertas tempranas al cliente, lo cual les permite mejorar sus condiciones de seguridad antes de que ocurran los siniestros. El canal más utilizado por nuestros grupos de interés es el FO15 VISITAS A CLIENTES, seguido del correo electrónico de atención al cliente.

PQRSF DE CLIENTES RECIBIDAS POR CADA CANAL



A continuación presentamos las quejas recibidas en el 2019 por cada canal de atención y el porcentaje de cierre.

CANALES DISPONIBLES PARA CLIENTES



Visitas a clientes.
Formato digital FO15.

24 Quejas recibidas.

92%



Correo de atención al cliente.

atencionalcliente@seracis.com
11 Quejas recibidas.

100%



Línea de atención al cliente

(4) 448 4518 opción 9
13 Quejas recibidas.

92%



Página Web
Botón Contactenos

3 Quejas recibidas.

100%

CANALES DISPONIBLES PARA COLABORADORES



Visitas bienestar

0 Quejas recibidas.

100%



Verbal bienestar **Buzón de sugerencias**

30 Quejas recibidas. 4 Quejas recibidas.

93%



100%

TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS



Línea ética

3 Quejas recibidas.

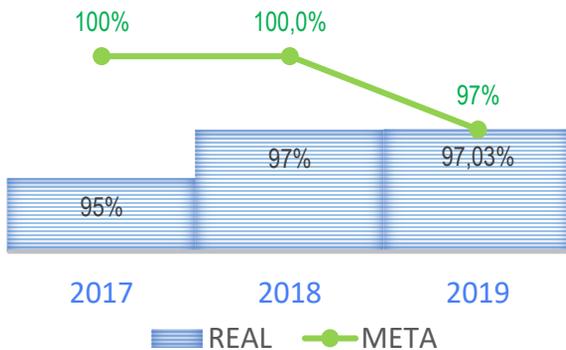
100%

NUESTRA META 2019



Atender el 100% de las quejas recibidas en un tiempo de 15 días hábiles.

PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE QUEJAS



En el 2019, logramos reducir el número de quejas reducidas con relación al año anterior. Este resultado positivo, es debido a la actualización de los procedimientos en la organización que han permitido continuar mejorando en la prestación de los servicios para los clientes y en la satisfacción de las necesidades para los colaboradores. El proceso de servicio al cliente se ha reestructurado en el 2019, ha cargo del área de calidad contando con una asesora de servicio al cliente, asegurando una atención oportuna a las PQRSF. Ha diciembre de 2019, no se cumple con el cierre de quejas en un 100%, debido a que algunas de ellas se recibieron en dicho mes y se vencen en enero.



NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Durante los meses de diciembre de 2019, enero y febrero de 2020, realizamos nuestra última encuesta de satisfacción a clientes vía telefónica con el apoyo de nuestra asesora de servicio al cliente y obtuvimos una mejora significativa en el porcentaje de satisfacción de nuestros clientes.

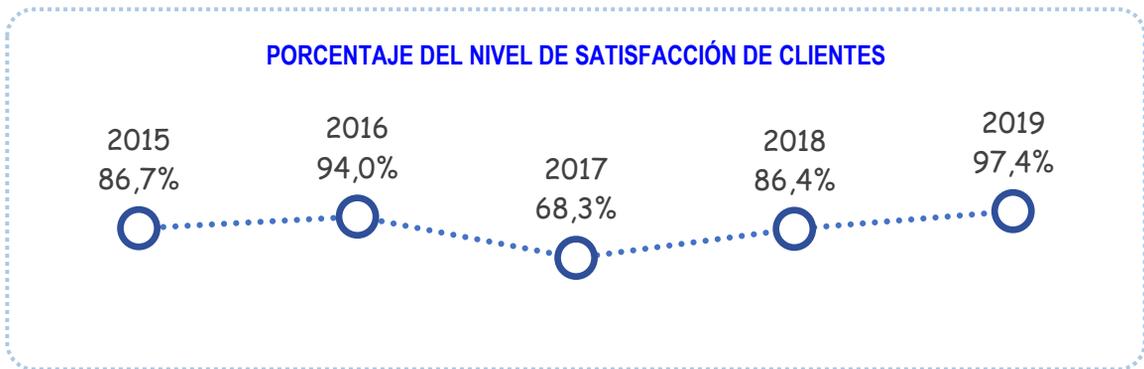
La creación del área de servicio al cliente, como parte independiente a la operación permitió dar una respuesta oportuna a las PQRSF y a los compromisos adquiridos con los clientes, lo que permitió incrementar el nivel de satisfacción.

En el 2019 se presenta un cumplimiento del 100% en la aplicación de la encuesta a nuestros clientes para un total de 106 encuestas realizadas, según la muestra de población finita, con un nivel de confianza del 95% y un error de estimación del 5%.

Método de cálculo:

- Porcentaje de nivel de satisfacción de los clientes, de acuerdo con los resultados de la encuesta de satisfacción a clientes.

Resultados:



NUESTRA META 2019



Alcanzar un nivel de satisfacción del cliente superior al 93%.

Logramos el cumplimiento de la meta e incrementamos el nivel de satisfacción de nuestros clientes en un 11% con respecto al año anterior.

Continuaremos estableciendo planes de acción con respecto a los temas más débiles. Se puede analizar que la pregunta más baja en calificación corresponde al nivel de percepción del proceso de operaciones de la empresa debido a la respuesta oportuna en los siniestros que se presentan con un 94.70% del nivel de satisfacción, por lo que corresponde al primer nivel de priorización.

Todas las preguntas obtienen una calificación superior al 90%, lo cual indica un resultado favorable frente al cumplimiento de la meta establecida.