



SERVAGRO
SEGURIDAD PRIVADA



Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial

2021

29 AÑOS
PRESTANDO SEGURIDAD
CON **CALIDAD**
Y **TRANSPARENCIA**



Comité Editorial

Gabriel Echeverry Pérez

Director General

gecheverry@gruposvg.com

Kevin Chavarro

Coordinador SST

kachavarro@gruposvg.com

Mauricio Chaves Pareja

Publicista

fmchaves@gruposvg.com



SERVAGRO
SEGURIDAD PRIVADA

Sede Nacional
Carrera 2 # 4-45 B/ La Pamba
Popayán - Cauca

Línea Única Nacional 300 910 91 88

info@servagro.com.co

Popayán, Stder De Quilichao, Guapi, Cali, Pasto,
Mocoa, Bogotá y Eje Cafetero

seguridadsvg.com





SERVAGRO
SEGURIDAD PRIVADA



CONTENIDO

Carta de Gerente General	1
Carta de Director General	2
Hitos de la Empresa	3
Nuestras certificaciones	5
Nuestra historia	8

GOBIERNO CORPORATIVO 10

Lineamientos Estratégicos	11
Nuestros Pilares	12
Nuestros Principios	13
Nuestros Valores	14
Estructura Organizacional	15
Política Integrada del SIG	16
Objetivos Estratégicos	17
Mapa de Procesos	18
Cobertura Sur Occidente Colombiano	19
Nuestros Servicios	20
Transparencia Radical	22
Código de Ética	23

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 24

Bienestar Organizacional	27
Apoyo Educativo	28
Programa de Competencias Laborales	29
Capacitación Continua	30
Partes Interesadas	32
Análisis de Materialidad	33
Continuidad del Negocio	36
Gestión del Riesgo	37
Gestión del Cambio	38

CONTENIDO

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	39	Principio 6: Promover la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación	51
Principio No. 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos a nivel internacional	40	Principio 7: Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales	52
Principio No. 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos a los derechos humanos	45	Principio 8: Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental	52
Principio No. 3: Las empresas deben respetar la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	46	Principio 9: Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente	54
Principio No. 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio	47	Principio 10: Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.	57
Principio No. 5: Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.	49	Agradecimientos	59

CARTA DEL GERENTE GENERAL

Nos complace confirmar que **SERVAGRO LTDA** reafirma su apoyo a los diez principios del pacto global de Naciones Unidas en las áreas de derechos humanos, derecho al trabajo, Medio ambiente y anticorrupción.

En nuestro primer informe anual describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del pacto global y sus principios en nuestra estrategia empresarial. Destacamos también que nos comprometemos a compartir esta información con nuestras partes interesadas utilizando nuestros principales canales de comunicación, soportados en tecnología y diferentes medios de difusión.

Desde la Alta Dirección tenemos clara que la visión de toda organización, debe ser siempre generar un impacto positivo en la sociedad y a quienes le sirven, es por esto que hoy reafirmamos nuestros compromisos a nivel de respaldo, alineación presupuestal y estratégica de manera que sean gestionables y alcanzables los esfuerzos propuestos desde SERVAGRO, su visión y operatividad de sus procesos para el logro de estas acciones encaminadas a potenciar nuestro impacto en la sociedad y consolidarnos como una empresa altamente responsable en el territorio colombiano.

Cesar A. Echeverry Guzman
Gerente General

CARTA DEL DIRECTOR GENERAL



Gabriel Echeverry Perez
Director General

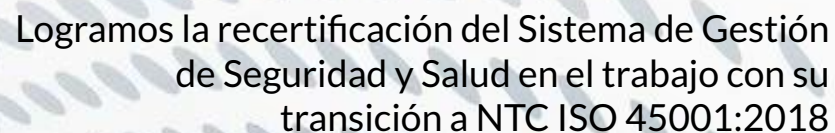
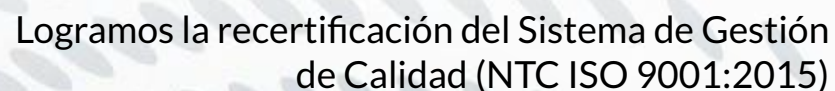
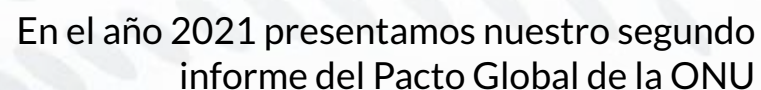
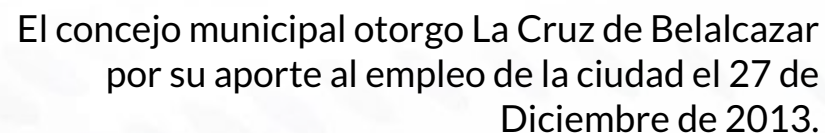
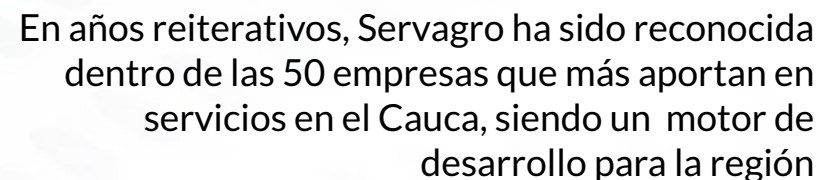
Es un orgullo personal y empresarial presentar el primer informe de comunicación de progreso desde Servagro frente a nuestra adhesión a las iniciativas de desarrollo sostenible lideradas desde Pacto Global; informe en el cual demostramos el compromiso que tenemos con la sociedad y en donde presentamos nuestro trabajo constante, orientado a la búsqueda de un mejor futuro para todos los que se relacionan con nuestra organización.

Aunque las condiciones de este año no han sido las mejores y hemos pasado por momentos difíciles, me reconforta saber que como empresa hicimos todo lo posible para superar las adversidades, más que como un equipo de trabajo, como una familia.

El año 2020, fue una época que tuvo sus momentos de gestionar cambios a favor de las personas, de nuestros procesos y de la sociedad, demostrando con compromiso que el desarrollo de nuestra misión está ligada a un propósito corporativo que ha permitido ser reafirmado por medio de la unión de esfuerzos hacia el mejoramiento, la innovación y la potencialización de nuestras buenas prácticas. El desempeño de Servagro durante este periodo demuestra nuestra capacidad de contribuir a la región y dejar un legado hacia el crecimiento empresarial del departamento del Cauca.

Para el periodo 2020-2021 seguiremos fortaleciendo la esperanza, motivación y fortaleza buscando continuamente un desarrollo organizacional que nos permita seguir forjando un bienestar para nuestros colaboradores, una satisfacción hacia nuestros clientes y seguir gestando relaciones sanas y mutuamente beneficiosas entre nuestras partes interesadas.

A continuación, se desarrolla el compendio de acciones que hemos implementado y consolidaran las que seguiremos fortaleciendo año a año en pro de impactar cada vez más nuestras partes interesadas de manera positiva alineándolas a cada uno de los principios del Pacto Global y los objetivos de desarrollo sostenible a los cuales nos adherimos a fin de aportar a su cumplimiento y en donde, por medio de una metodología y revisión propia, consolidamos los datos.



- ✓ Logramos la re-certificación del Sistema de Gestión Medioambiental (NTC ISO 14001:2015)
- ✓ Logramos la re certificación del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (NTC ISO22301:2019)
- ✓ Fuimos beneficiados del programa de Innovación Mas Pais liderado por la ANDI y la Gobernación del Cauca para iniciar el proceso de Formación entorno a la innovación para acelerar el Sistema de Innovación de la organización en el año 2021 y obtener financiamiento para la ejecución del proyecto priorizado en el año 2022.
- ✓ Se dio continuidad a la operación ante la emergencia sanitaria por Covid 19 mediante la implementación tecnológica y practicas de aseguramiento de continuidad del negocio con las medidas de bioseguridad y protocolos requeridos para una operación segura y confiable.





En **SERVAGRO** nos rigen las buenas prácticas empresariales, es por lo que desde hace años hemos estado en el camino a la implementación de Sistemas Integrados de Gestión que nos orienten a la excelencia en la operación en donde desde nuestros entes certificadores, se han otorgado las siguientes certificaciones.





Es el respaldo de nuestras certificaciones a nivel internacional.



CO-OS-CER550357

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (NTC ISO 45001:2018), porque es claro que nuestros colaboradores son prioridad y nuestra razón de ser, por esta razón estamos aportando a garantizar las condiciones óptimas de salubridad y trabajando arduamente para mitigar los riesgos en pro de prevenir cualquier tipo de incidente que pueda causar daños y perjuicios al colaborador, tanto a nivel laboral como en su salud, ya que sentimos la responsabilidad de velar por el cuidado de su salud y asegurar un proceso de acompañamiento continuo, capacitación e investigación de factores externos e internos que puedan afectar el bienestar del colaborador y esto para que pueda ser reflejado en el óptimo servicio prestado a nuestros clientes.



CO-SA-CER818990

Sistema de Gestión Ambiental (NTC ISO 14001:2015), El medio ambiente aparte de ser una de nuestras partes interesadas también ha sido un pilar fundamental para tener en cuenta y en cumplimiento de toda la normatividad legal, hemos demostrado que no solo tenemos interés social por los colaboradores sino también con nuestro entorno, en donde hemos creado e implementado políticas y programas que ejecutamos internamente para mitigar los impactos ambientales que se puedan desprender de nuestra prestación de servicio.



Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC V05 2017, porque somos conscientes que uno de los factores primordiales en cualquier tipo de relación es la confianza y la legalidad de nuestro actuar, por lo cual, no apoyamos el lavado de activos ni la financiación de terrorismo, nos apoyamos por altos controles a nivel de seguridad, asegurando practicas anticorrupción y que velen en su desarrollo por el cumplimiento de la legalidad y las normas que hagan frente a fortalecer nuestra ética y buen gobierno.



CO-CNCER820627

Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (NTC ISO 22301:2019), La continuidad del negocio, debe ser siempre uno de los fundamentos para soportar nuestra operación y asegurar el cumplimiento de los requisitos en cualquier tipo de escenario, teniendo como base las actividades críticas en posibles eventos de interrupción se han creado y dispuesto estrategias para que el riesgo de estos eventos inesperados sea minimizado o controlado al punto de tener a cada riesgo identificado, analizado y tratado de una manera estratégica y transversal para la organización.



CO-SC-CER552973

Sistema de Gestión de Calidad (NTC ISO 9001:2015), porque nos hemos enfocado en soportar nuestros servicios y procesos con prácticas que reflejen nuestro compromiso con todas nuestras partes interesadas; ubicando al cliente y sus necesidades como el objetivo principal de nuestra operación a fin de satisfacer todos sus requerimientos.



Certificación del Programa de verificación de proveedores otorgado por AES, en donde confirmamos nuestras buenas practicas ligadas a la legalidad, transparencia, incorruptibilidad, ética y buen gobierno, garantizando con nuestros resultados la confiabilidad de nuestra operación y el respaldo que contemplan las actividades que se desarrollan en cualquier sector en el que no nos desempeñemos.



Es el sistema de prevención y control del lavado de activos y de financiación del terrorismo.



El Pacto Global de Naciones Unidas es una iniciativa que promueve el compromiso del sector privado, sector público y sociedad civil a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Lucha Contra la Corrupción, así como contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Encargada de orientar, proteger los intereses y promover el desarrollo de las empresas cuyo objeto social sea la prestación de servicios de seguridad y vigilancia privada.



Es una alianza estratégica entre la Policía Nacional y los diferentes gremios, empresas públicas y privadas, para el mejoramiento de la seguridad ciudadana, donde se permite la integración de una serie de sistemas de comunicación que contribuyen al fortalecimiento.



Le corresponde ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada.



Contamos con mas de 1.200 personas contratadas directamente por la empresa presentes en los departamentos de Cauca, Cundinamarca, Nariño, Quindío, la zona norte del Cauca, Putumayo y Valle del Cauca; personal del cual, el 93.8% está vinculado para la operación de la empresa y el 6.2% es personal administrativo dando cobertura y asegurando una óptima operación a nivel nacional.



SERVAGRO LTDA. es una empresa que nace en 1992, tiempo que hasta la fecha se ha preocupado por contar con un capital humano altamente capacitado en las diferentes áreas para promover un conocimiento integral de todos sus procesos.

A lo largo de este tiempo, la empresa se ha caracterizado por brindar un servicio de seguridad física convencional, evolucionando a sistemas de seguridad electrónica a fin de ser la empresa más reconocida del Cauca en prestar estos servicios; garantizando la cobertura de todas las necesidades de nuestros clientes mediante el soporte de guardas de seguridad física y personal de supervisión.

SERVAGRO

SEGURIDAD PRIVADA

Somos una organización líder en la región con alto grado de responsabilidad en la prestación del servicio de seguridad privada certificada por el ICONTEC en nuestros sistemas de gestión de calidad (NTC ISO 9001:2015), gestión medio ambiental (NTC ISO 14001:2015), gestión de seguridad y salud en el trabajo (NTC ISO 45001:2018), gestión de continuidad del negocio (NTC ISO 22301:2019) en servicios de vigilancia fija y móvil, de igual forma certificados por el BASC en materia de seguridad y transparencia en sus operaciones, fortaleciendo cada día la confianza sostenida con nuestros clientes durante más de 29 Años de trayectoria.

Somos un equipo de gente apasionada cuya meta es proveer el mejor servicio de seguridad a través de personal capacitado, tecnología de punta y los mas estrictos estandares de calidad. Construimos servicios disruptivos para solucionar todos sus problemas de seguridad.

Servagro está altamente comprometido con el bienestar de las personas, encaminando diversas actividades para garantizarlo y propagarlo, no solo para sus trabajadores y clientes, sino para la comunidad donde la compañía tiene injerencia. Es por esto que Servagro desde la alta gerencia, ha desarrollado y seguirá ejecutando programas e iniciativas dirigidos a las personas desde una óptica multidisciplinaria, a través de las diferentes áreas que componen la empresa. Por consiguiente, el objetivo es incrementar exponencialmente la capacidad con la que cuenta la empresa para generar bienestar en la sociedad.



GOBIERNO CORPORATIVO



Misión

Aumentar nuestro impacto en la seguridad de Colombia a través del talento humano, la tecnología y las buenas prácticas.



Visión

Convertirse en la empresa de Seguridad Privada más reconocida de Colombia por su eficiencia, transparencia e innovación.



LINEAMIENTOS
ESTRATÉGICOS



La Alta Dirección de SERVAGRO les da a conocer a sus socios, gerente, directivos, colaboradores, clientes y terceros vinculados, la creación y aplicación de buenas prácticas de Gobierno Corporativo. Anualmente, la sociedad elabora un informe de gobierno corporativo, mediante el cual se da a conocer las políticas, su cumplimiento y desarrollo en materia de Buen Gobierno.

SERVAGRO suministra a los clientes la información requerida de manera completa, de fácil entendimiento, fidedigna y veraz, desde el momento de la publicidad de los servicios prestados hasta el momento de la celebración del contrato, garantizado absoluto conocimiento al cliente frente sus derechos y obligaciones.





LEALTAD

Las decisiones de SERVAGRO se caracterizan por la fidelidad y el honor que los empleados tienen hacia la compañía, y que esta tiene con cada uno de sus clientes.

RESPECTO

SERVAGRO aprecia y reconoce el valor de cada uno de sus miembros al igual que de sus clientes.

IGUALDAD

SERVAGRO propende por el trato equitativo entre sus empleados y clientes, salvaguardando siempre los derechos inherentes a cada una de las personas, sin importar raza, género, religión, opinión política o clase social.

TRANSPARENCIA

En SERVAGRO creemos firmemente en el poder de la información. Es por esto que empoderamos a nuestros empleados, clientes y a la comunidad en general, con toda la información relevante para que tomen su mejor decisión.

COMPROMISO

SERVAGRO practica de forma proactiva la empatía, considerando la posición de todas las partes involucradas antes de tomar cualquier decisión, apropiándose de las consecuencias que estas conlleven.



No aceptes el cambio,
Créalo



Piensa a futuro,
vive el presente



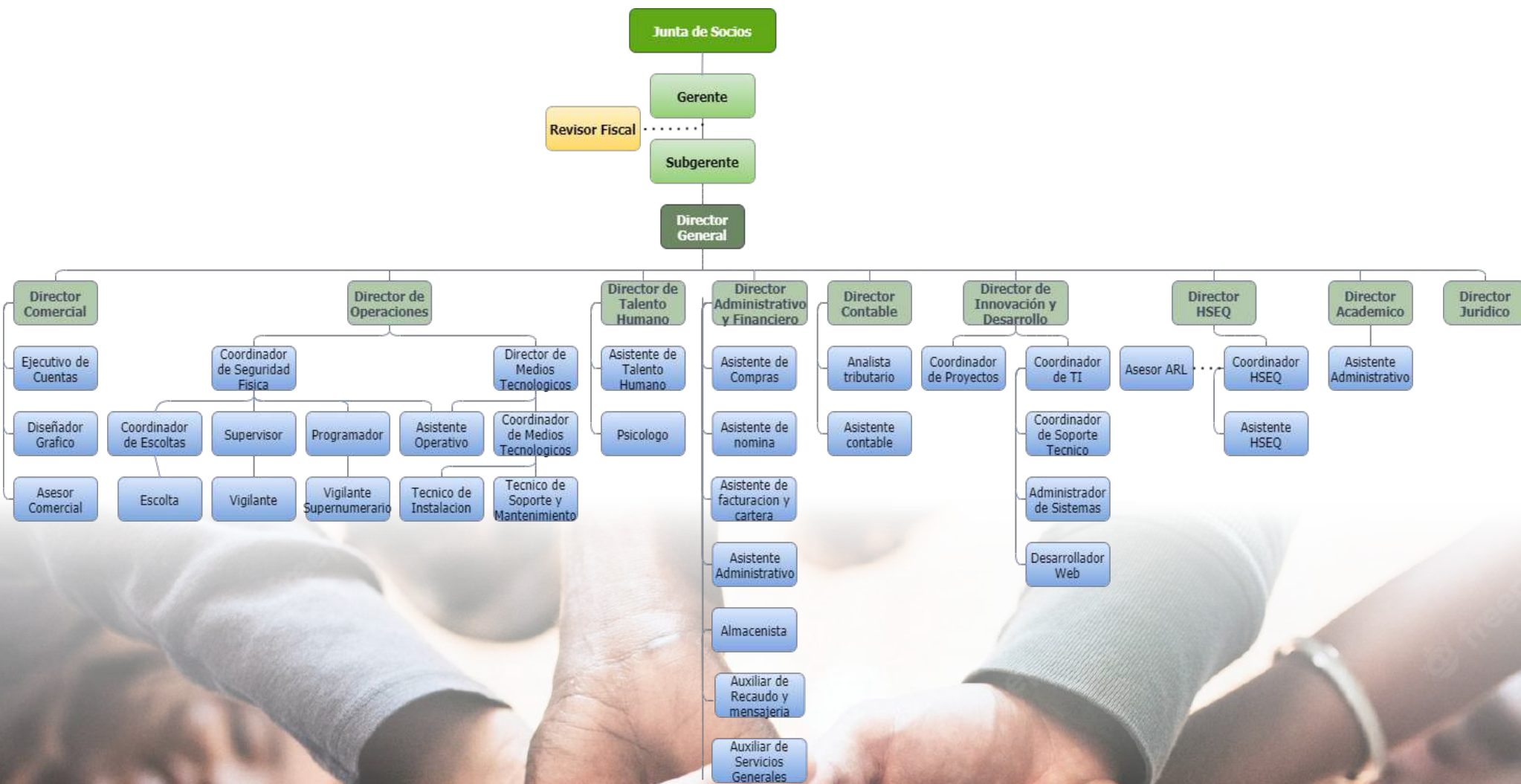
Crítica menos,
colabora mas



Prioriza lo valioso,
no lo urgente



Aprópiate de tu
responsabilidad







OBJETIVOS ESTRATEGICOS

Ubicarse anualmente entre las 10 empresas del sector servicios sociales, comunales y personales del Cauca.

Velar por el bienestar físico, mental y social de los trabajadores realizando promoción y prevención en la gestión de riesgo de acuerdo con la normativa vigente

Promover el desarrollo de acciones socialmente responsables a fin de minimizar cualquier tipo de impacto que podamos generar a nuestras partes interesadas.



Garantizar la satisfacción de nuestras partes interesadas por medio de la prestación de servicios integrales acorde con la normatividad vigente.

Gestionar los riesgos que amenacen el control, la seguridad, la continuidad del negocio y el desarrollo adecuado de nuestra misión.

Reducción del consumo de recursos naturales para disminuir el impacto ambiental generado por nuestra prestación del servicio.





1

CAUCA
Popayán, Sede Principal
Operación Nacional.
En la sede de Guapi
se coordinan las
operaciones
del Pacífico.

2

CUNDINAMARCA
Desde nuestra
sede en bogota se
coordina toda la
operación del
departamento

3

VALE DEL CAUCA
Sedes en Cali y
Santander de Quilichao
para optimizar la
Operación y
reacción

4

EJE CAFETERO
Desde nuestra sede en
Armenia se coordina
toda la operación para
el Quindío, Risaralda
y caldas

5

NARIÑO
En nuestra sede de Pasto
se coordina toda la
operación para el
Departa-mento.

6

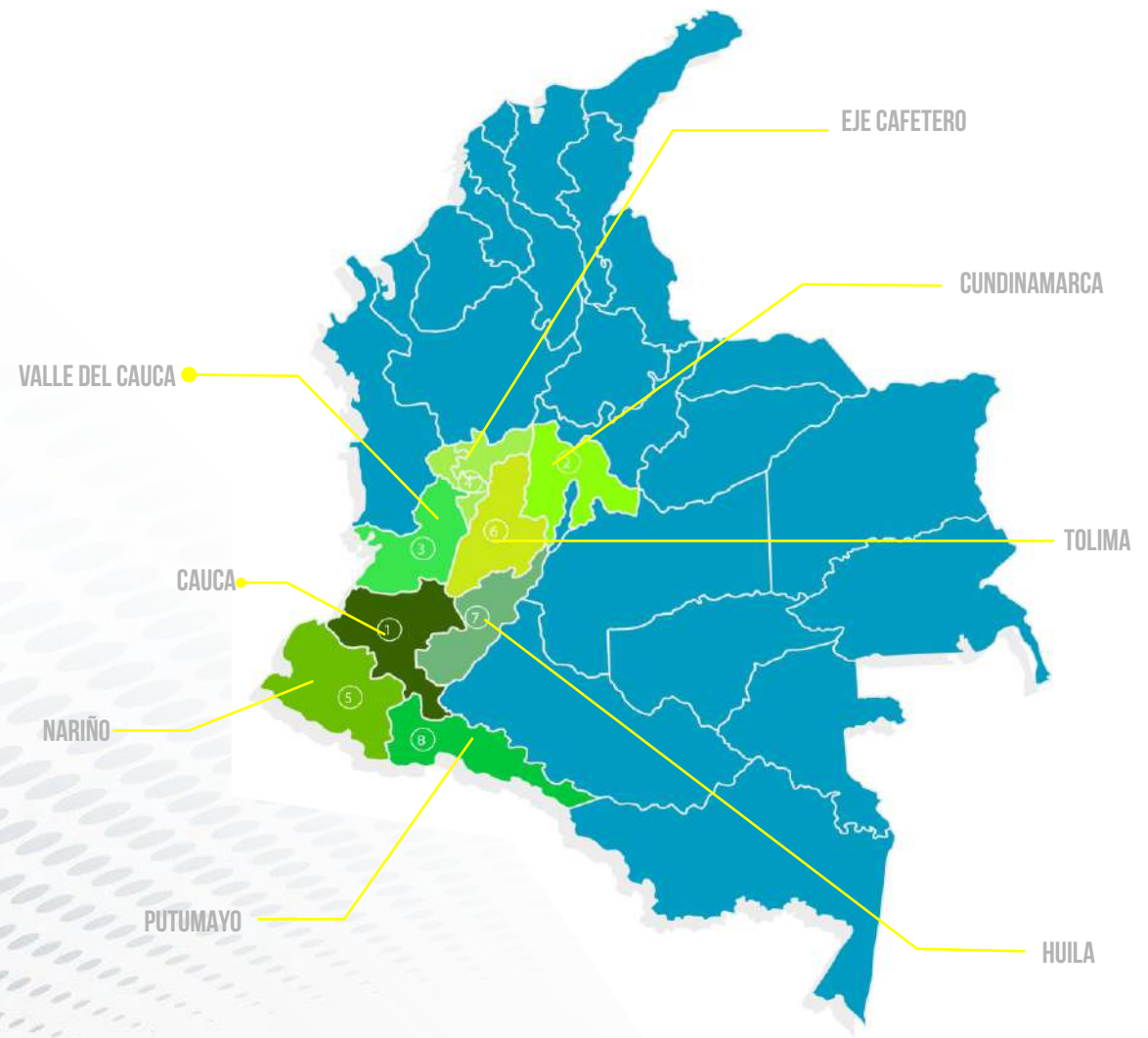
TOLIMA
Desde nuestra sede en
Bogotá se coordina toda
la operación del
Departamento.

7

HUILA
Desde nuestra sede en
Popayán se coordina toda
la operación del
Departamento.

8

PUTUMAYO
Desde nuestra sede en
Mocoa se coordina toda
la operación del
Departamento.





SEGURIDAD FÍSICA

- Vigilancia Privada
- Escolta de Personas
- Escolta de Mercancías
- Seguridad Canina
- Supervisión



SEGURIDAD ELECTRÓNICA

- Monitoreo de Alarma.
- Vídeo Vigilancia Remota.
- Rastreo GPS.
- Mantenimiento Preventivo y Correctivo.
- CCTV.
- Control de Acceso.
- Seguridad Perimetral.



SEGURIDAD INVESTIGATIVA

- Análisis Vulnerabilidades.
- Selección de Personal.
- Visita Domiciliaria.
- Poligrafía.
- Custodia de Información Sensible.



CIBERSEGURIDAD

- Gestión en Ciberseguridad.
- Consultoría Ciberseguridad.
- Cursos de Ciberseguridad
- Cloud - Onpremise



CONTAMOS CON LA **CAPACIDAD,**
PERSONAL CALIFICADO Y LA
EXPERIENCIA EN **SEGURIDAD**
QUE REQUIERE SU EMPRESA



Cantidad de Puestos de seguridad física

DEPARTAMENTO	CLIENTES	PUESTOS
Cundinamarca	3	4
Caldas	1	1
Cauca	169	263
Huila	1	2
Valle del Cauca	32	68
Nariño	16	66
Quindio	7	9
Putumayo	1	2



SEGURIDAD Y TRANSPARENCIA EN NUESTRAS OPERACIONES:

Certificados por el BASC para fortalecer cada día la confianza sostenida con nuestros clientes durante mas de 27 años. Garantizamos que todas nuestras tarifas cumplen con los requisitos de la SUPERVIGILANCIA



PAGOS OPORTUNOS DE SALARIOS:

Todos nuestros trabajadores tienen la garantía del pago oportuno de su salario el cual puede ser validado en sus desprendibles de nomina y con nuestro departamento financiero.



SEGURIDAD SOCIAL Y PRESTACIONES DE LEY:

El bienestar y seguridad de nuestros colaboradores y sus familias es muy importante para la organización siendo uno de sus principales objetivos. Esta información puede ser validada en Talento Humano Servagro y en las plataformas de: Cajas de compensación, EPS, fondos de pensión y ARL.



SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

Contamos con personal calificado para orientar, capacitar y formar a nuestros colaboradores aplicando medidas y desarrollo de actividades necesarias para la prevención de los riesgos laborales.



CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PERMANENTE:

Todos nuestros trabajadores tienen la garantía del pago oportuno de su salario el cual puede ser validado en sus desprendibles de nomina y con nuestro departamento financiero.



PERSONAL CERTIFICADO EN LA CONTRATACIÓN:

Garantizamos personal competente, transparente e idóneo mediante procesos de psicología, poligrafía, visitas domiciliarias de seguridad, certificados, pruebas psicotecnicas y validación de Hoja de Vida.



SOFTWARE DE GESTIÓN Y CONTROL:

Desarrollamos un software de gestión y control para brindar el mejor servicio, optimizar los recursos e infraestructura para nuestros clientes internos y externos.



NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

En este documento se plasman los comportamientos que deben tener los colaboradores frente a los clientes, accionistas, socios comerciales, comunidad, proveedores y todas las partes interesadas con las que se relacionan, de manera que su conducta sea sinónimo de integridad, transparencia y fomento de la aplicación de buenas prácticas.



RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Derechos Humanos y del Trabajador

Servagro salvaguarda y garantiza el cumplimiento de los derechos fundamentales de las personas. Adicional al pago de las obligaciones legales, Servagro invierte en el bienestar de sus empleados, a través de programas y eventos dirigidos exclusivamente para ellos, dándoles a conocer siempre el aprecio, gratitud y respeto por la labor desempeñada.

Constantemente la empresa realiza capacitaciones a sus empleados, con el propósito de brindarles un apoyo en su crecimiento profesional y por consiguiente generar más eficiencia en las labores realizadas. Para Servagro, la salud y la seguridad de sus trabajadores es un aspecto fundamental, donde se les provee a cada uno de ellos todos los elementos necesarios para el desempeño de sus funciones, y se les capacita para la autogestión de su seguridad y protección.

Contribuir con el Bienestar de las Comunidades Locales

Constantemente Servagro patrocina diversos eventos de deporte y cultura, fomentando espacios de conocimiento y entretenimiento para el desarrollo de la comunidad, en la cual tiene injerencia y contribuye con los emprendedores locales, fomentando nuevas ideas de negocio, que generen prosperidad en la comunidad.





Expandir la Familia Servagro

Es nuestra visión logra el incremento de la prestación de los servicios de seguridad privada, ajustados a las necesidades de la población; caracterizados por su eficiencia, celeridad, eficacia, por el capital humano altamente calificado, por el uso de los medios y herramientas tecnológicas más avanzadas y por la implementación de buenas prácticas e innovación. Servagro crea otras unidades de negocio, algunas sin ánimo de lucro, teniendo como fundamento generar empleo en condiciones dignas a aquellas personas que están relacionadas con sus trabajadores, fomentando los valores y principios corporativos característicos de la empresa.

Inclusión e Igualdad

La inclusión y la igualdad son pilares fundamentales en el desarrollo de todas las actividades que desempeña la compañía, tanto al interior como al exterior de la misma, así garantizamos:

- Un trato equitativo y digno en igualdad de condiciones a todos nuestros empleados, clientes y terceros vinculados.
- Servagro proporciona el fomento del trabajo digno, con respeto de los derechos inherentes a cada una de las personas, enfocándose en las más vulnerables como los son: las personas en estado de incapacidad, mujeres cabeza de familia, adultos mayores y personas de grupos minoritarios.





PROGRAMA DE BIENESTAR

Nuestro objetivo es desarrollar acciones que vayan encaminadas a mejorar las condiciones socioculturales de nuestro personal, fortaleciendo el gusto por el trabajo, sentido de pertenencia, responsabilidad y honestidad con los clientes, generando un adecuado clima organizacional, impactando en el colaborador y su familia.

1. DIA DE LA SECRETARIA
2. DIA DE LA MUJER
3. DIA DE LA MADRE
4. DIA DEL PADRE
5. AMOR Y AMISTAD
6. DIA DEL GUARDA
7. CELEBRACION DE HALLOWEEN
8. CELEBRACION DE NAVIDAD
9. ACTIVIDADES RECREATIVAS EL ULTIMO VIERNES DE CADA MES



APOYO EDUCATIVO

Servagro apoya y contribuye al crecimiento profesional y personal de sus colaboradores, impactando positivamente en la contribución de la calidad de vida. Se realiza la inversión en auxilios educativos, capacitaciones, cursos, diplomados que buscan contribuir en la formación integral del colaborador.

1. CARRERAS UNIVERSITARIAS
2. POSTGRADOS
3. DIPLOMADOS
4. CURSOS
5. CERTIFICACIONES
6. SEMINARIOS
7. TALLERES
8. CAPACITACIONES VIRTUALES Y PRESENCIALES



PROGRAMA DE COMPETENCIAS LABORALES

La empresa en conjunto con el SENA certifican las competencias del personal garantizando el profesionalismo del personal en normas como Servicio al cliente y control de acceso.

FORMACION Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS

La empresa lleva a cabo un programa sistematizado de evaluación de desempeño con el objetivo de detectar el nivel de eficiencia en el cumplimiento de las actividades y responsabilidades del personal y generar planes de mejoramiento y fortalecimiento a nivel empresarial.

En Servagro abrimos las puertas a todo tipo de conocimiento, por esta razón cuando un colaborador solicita un auxilio educativo tenemos dispuesto un capital de estudio al cual pueden acceder por medio de una solicitud.

Inversión en Capacitación
y Auxilios educativos

2020

\$14.766.880

2021

\$20.608.333

En el año 2020 uno de los objetivos organizacionales se orientó en permitirle a nuestro personal el crecimiento profesional y acreditación de las competencias de nuestro personal operativo y administrativo, obteniendo los siguientes resultados:



Capacitación en Atención de Situaciones de Emergencias

Administrativos: 18
Operativos: 70
total:88



Capacitación Atención al Cliente

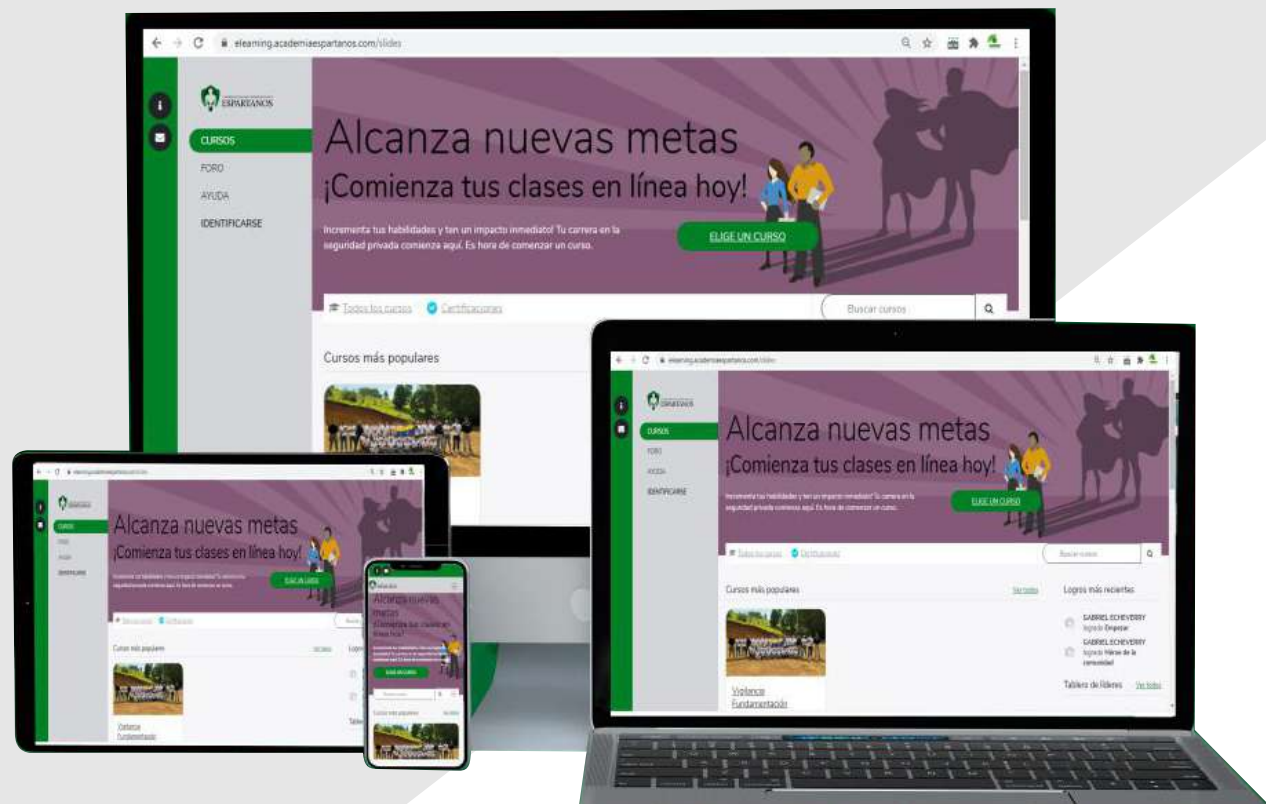
Administrativos: 20
Operativos: 100
total:120



Capacitación Control de Accesos

Administrativos: 5
Operativos: 100
total:105





PROGRAMA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

A través de la plataforma Virtual Servagro Seguridad Privada, los guardas pueden acceder al contenido de los cursos que les ayudarán a mejorar sus destrezas y habilidades en el desempeño de su trabajo utilizando una computadora o cualquier dispositivo móvil. Incentivando la producción del conocimiento, la gestión de mejores prácticas y la cualificación permanente del talento humano a su servicio.



**Fácil
comunicación**



**Aprendizaje
colaborativo**



**Variedad de
recursos**



**Actividades
seguras**

Campus Virtual

seguridadsvg.com/slides

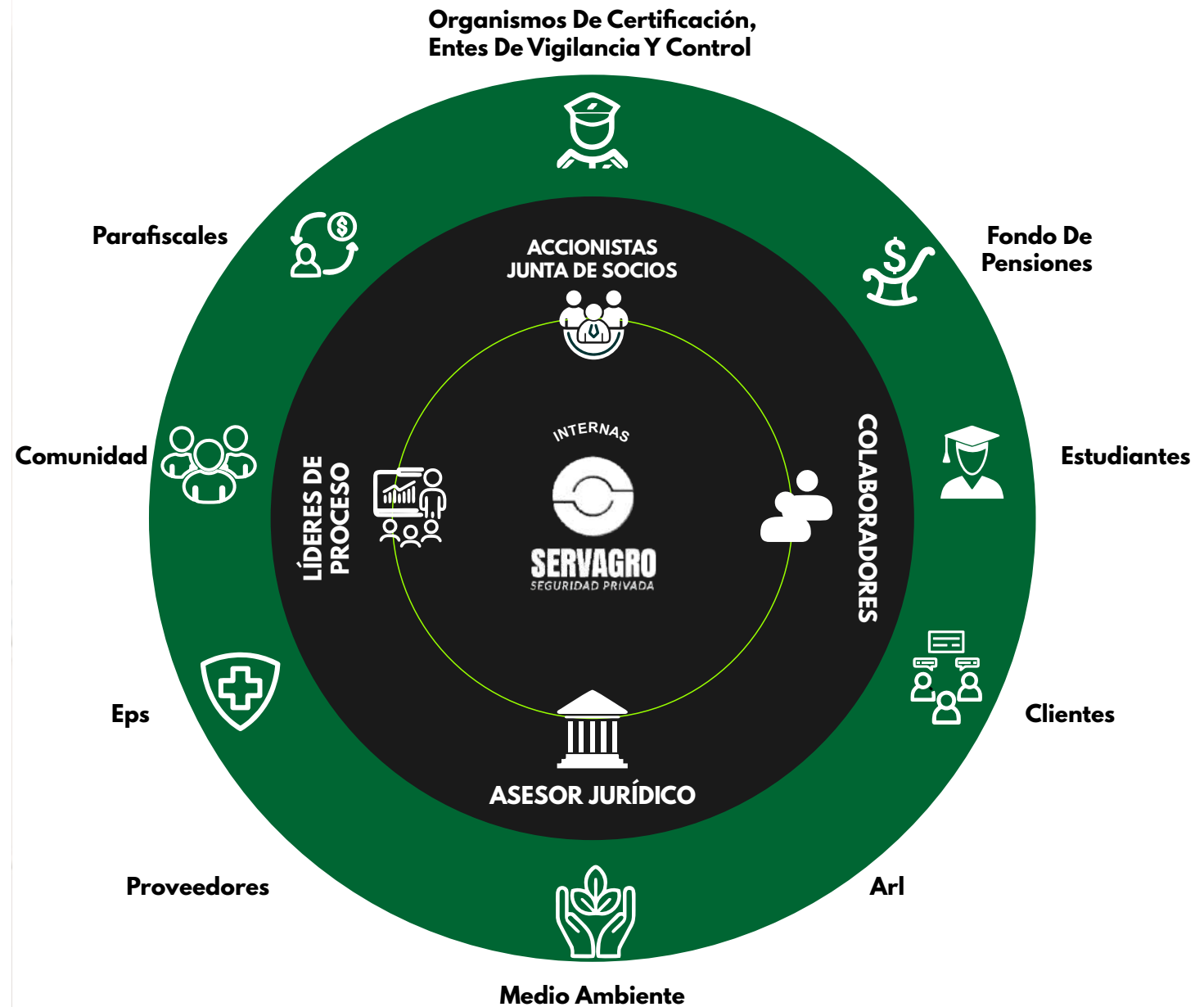


Para el año 2021 la plataforma que llevábamos implementando para lograr hacer las capacitaciones demostró sus capacidades debido a que se realizaron el **90%** de las capacitaciones por medios virtuales haciendo masiva la información que se quería dar a conocer y optimizando los recursos y tiempo para los colaboradores.

Antes de implementar E learning la manera de capacitación era con citación presencial en cada una de las sedes a nivel nacional, en donde se dictaban las capacitaciones en el auditorio y esto por lo general se realizaba durante 3 semanas consecutivas dedicando 1 día por semana, generando que el alcance que se tenía no fuera el más efectivo.



+ 1400
colaboradores
capacitados



**MATERIALIDAD
SERVAGRO LTDA**



Los objetivos de Desarrollo Sostenible Priorizados para Servagro



Dentro del análisis de pre materialidad que se desarrolló en conjunto con la alta dirección , se identifican como temas relevantes y de trabajo a priorizar para el desarrollo de sus actividades estratégicas:



DESEMPEÑO ECONÓMICO Y RENTABILIDAD: Porque se han definido metas claras a nivel de crecimiento organizacional sostenido en el tiempo, teniendo plena convicción de que el fortalecimiento económico de la empresa es un factor de beneficio para todos nuestros colaboradores, ya que podremos seguir aportando al desarrollo optimo de sus procesos, generando mas empleo y fortaleciendo sus competencias para permitirles contar con un perfil profesional idóneo y mas competitivo.



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Este es uno de los aspectos de los cuales se enfoca la operación y es altamente comprobable por medio de la evaluación de satisfacción del cliente, la cual realizada por medio de la encuestas, teniendo un total de 80 clientes de seguridad física encuestados, los cuales 79 manifiestan satisfacción en el servicio y 1 insatisfecho con la prestación del servicio, lo cual, genera un 99% de satisfacción del cliente en estas líneas. Como es nuestra visión, la cobertura global de los servicios, el año 2021 se desarrollará una reestructuración de la medición para asegurar la total cobertura.



GESTIÓN DEL RIESGO: Con cada revisión que realizamos de riesgos a nivel organizacional, se han permitido evaluar sus impactos a nivel de materialización hasta la afectación en la continuidad del negocio y la transparencia y legalidad de nuestros servicios.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: Para este tema, en el año 2021 teniendo en cuenta la emergencia sanitaria por COVID 19, se tuvo el cumplimiento variable del plan de trabajo establecido, presentándose algunos cambios, no solo dados por la contingencia por la pandemia Covid-19, si no a los cambios administrativos, por variación del personal responsable del SG-SSTA, lo que dejó como resultado tareas adicionales dado que se integraron otro tipo de actividades de impulso a protocolos de bioseguridad y fiel cumplimiento normativo.

CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN: Como resultado de la contingencia por Covid-19 se potencializó el uso de E-learning para dar continuidad con las inducciones de personal y aseguramiento de plan de formación, sin embargo se continúa fortaleciendo por medio de la creación de espacios virtuales, fortalecimiento de herramientas ofimáticas y contenido corporativo de formación.

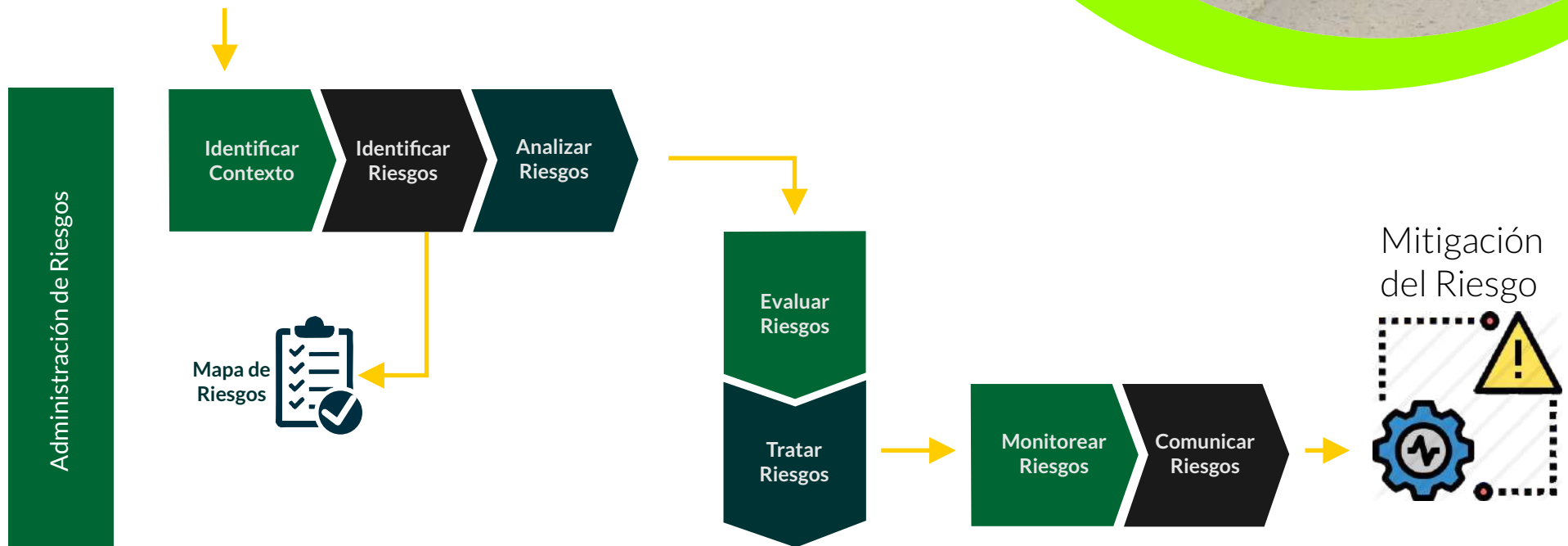
INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL: Con la activación de la emergencia sanitaria derivada por Covid - 19 se impulsaron acciones hacia asegurar la continuidad del negocio, determinando así que una de las necesidades latentes era lograr una transformación digital mancomunada con los sistemas de gestión y la alineación estratégica; dado esto, se identificaron las herramientas necesarias para poder operar de manera exitosa los procesos teniendo acceso independiente de la infraestructura o ubicación geográfica. Este tema material es importante y seguirá siendo trabajado a la luz de la estandarización de su proceso, la implementación de varios proyectos que inician su gestación desde la iniciativa de Innovación más país, la ANDI y la Gobernación del Cauca a fin de reactivar la economía del departamento.



Para nosotros es muy importante prestar un servicio continuo y de calidad por este motivo implementamos la norma técnica Colombiana ISO 22301:2019 que promueve la gestión de continuidad del negocio, asegurando a nuestras partes interesadas la mitigación o evasión de riesgos que puedan presentarse en la prestación del servicio, desplegando acciones y pruebas para generar la continuidad o tener opciones para retomarla en el menor tiempo posible y restablecer el servicio con completa normalidad.



Riesgos



Servagro Ltda comprometida con el cumplimiento del numeral 6.1 de la NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015; NTC ISO 45001:2018 y los requisitos 6.1 y 8.2 de la NTC ISO 22301:2019 gestiona sus riesgos por procesos y de las partes interesadas, los evalúa e identifica cuales pueden afectar la continuidad del negocio, a través de las Matrices a las que se les realiza seguimiento periódico a través del SIG, para verificar el cumplimiento de los CONTROLES establecidos y evitar la materialización de los mismos.

En Servagro Ltda tenemos el deber de cumplir y satisfacer las necesidades y expectativas de las diferentes partes interesadas, por ello se trabaja con base a la gestión de los riesgos.

Con la gestión del riesgo, el análisis de impactos del negocio y evaluación de oportunidades, hemos consolidado una metodología para gestionar sus riesgos por procesos y de las partes interesadas con base en la ISO 31000, en caso de presentar la materialización de estos, se cuenta con una matriz de reporte en donde a medida que se presentan, se realiza el tratamiento y se genera la validación de sus controles en la matriz de riesgos general, propendiendo de esta manera que los controles se aseguren y fortalezcan de manera continua





GESTIÓN DEL CAMBIO

Se construye procedimiento para la gestión del cambio, así como el formato para el reporte de los mismos. Ahí se estableció la metodología que permitirá el control de todas las acciones que signifiquen un cambio en los procesos, actividades, equipos, instalaciones, entre otros. En la entidad, identificando los riesgos y oportunidades asociados, con el fin de prevenir y controlar los posibles riesgos y de esta forma evitar alteraciones en la calidad de la prestación del servicio.

Este procedimiento aplica a todos los procesos de la organización, así como los cambios y modificaciones de las instalaciones ya existentes, que puedan afectar sustancialmente la seguridad y salud de los funcionarios.

Para el año 2021 se integro las áreas de seguridad y salud en el trabajo, con calidad y medio ambiente para hacer un ecosistema de sistemas integrados de gestión haciendo logrando un ejercicio de comunicación mas efectivo y fluido aportando al desarrollo y crecimiento de la empresa



PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

Principio 1:

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos a nivel internacional.

En **Servagro LTDA** estamos comprometidos con el cumplimiento de los derechos humanos y satisfacción de los trabajadores, por eso, realizamos encuestas de satisfacción laboral periódicas y constantes actividades de bienestar, manteniendo un ambiente ameno para nuestros colaboradores. Para nosotros es muy importante asegurar la satisfacción en cada una de nuestras actividades y mejorar continuamente para promover una felicidad y buen clima organizacional.





#1

SIENDO LÍDERES
En Seguridad Privada
Departamento del Cauca

30

AÑOS DE EXPERIENCIA
Nos consolidan como una
empresa seria y con gran respaldo

+1.400

VIGILANTES
Trabajan con nosotros
para garantizar su seguridad



CERTIFICACIONES
Contamos con un portafolio en
marcas y alternativas que cumplen
las más exigentes normas
nacionales e internacionales de
seguridad.

+1.000

CLIENTES
Construimos soluciones apoyados
en infraestructura tecnológica y
física para llevar a cabo un proceso
logístico confiable y seguro que le aportarán
confianza a su organización.



SEDES
EN TODO COLOMBIA
Hemos logrado el crecimiento y
liderazgo gracias a nuestro excelente
servicio con procesos de alta
calidad certificados.



Numero de Empleados
+1.200

2020

2021



Ventas Netas

\$33.785.771.547

\$33.364.863.151



Clientes

639

1007

EBITDA

\$3.347.533.876





\$3.006.954.467,06



Margen EBITDA

9,90%

9,01%

	2020	2021
Mujeres 	185	159
hombres 	925	1094
Menores a 50 	925	992
Mayores a 50 	185	261
	1120	1253





REPORTE DE ACCIDENTES

En Servagro nos preocupamos por el bienestar de nuestros colaboradores por esta razón hacemos seguimientos constantes al índice de accidentalidad que se tiene, buscando mitigar el histórico de accidentes identificando los casos más comunes, obteniendo resultados positivos según las estadísticas obtenidas



ACCIDENTES DE
TRABAJO LEVES



ACCIDENTES DE
TRABAJO GRAVES



ACCIDENTES DE
TRABAJO MORTALES

TOTAL

AÑO

2020

41

00

00

41

2021

(Hasta 31/12/2021)

47

00

00

47

Principio 2:

Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos a los derechos humanos.

En Servagro LTDA nos rigen las buenas prácticas empresariales, por esa razón estamos comprometidos con el cumplimiento de los derechos humanos y satisfacción de los trabajadores, velando por su salud mental física. Para el año 2021 se instaura el formato de auto reporte de condiciones de trabajo y salud de forma virtual, mediante la plataforma Conecteam, permitiendo mejorar los procesos de sensibilización y socialización al personal.

Se debe dar continuidad al acompañamiento del personal en la temática, con el objetivo de acompañar el proceso y lograr disminuir los riesgos del personal e identificar oportunamente las situaciones de exposición.

Posterior al análisis de resultados de la evaluación de clima laboral se obtuvo que, las dimensiones más afectadas, son, el “Sistema de Reconocimiento e Incentivos” en aspectos que tiene que ver con formas de apoyo y motivación, que son de especial significado al momento de incentivar a una persona: la oportunidad de tener un reconocimiento por el trabajo bien hecho y la posibilidad de hacer méritos para una eventual promoción; y la Administración de la Gestión de Talento Humano” en lo que tiene que ver con reconocimientos verbales o escritos por los logros alcanzados.



Principio 3:

Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación.

Para Servagro LTDA es muy importante respetar la libertad de asociación por eso se han dispuesto diferentes comités donde se trabaja por el bienestar, integridad y ambiente laboral. Aparte de esto se utilizan los convenios o contratos de trabajo como medio de información sobre los términos y condiciones laborales y se estipula para mayor claridad de los derechos en el reglamento interno de la empresa.

Principio 4:

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.

Servagro LTDA está comprometido con los derechos de las personas, por eso se cuenta con mecanismos para que cualquier trabajador denuncie condiciones de trabajo forzoso u obligatorio, (ejemplo: amenazas de despido, solicitud de depósitos o garantías para realizar el trabajo, condiciones inadecuadas de trabajo que pongan en riesgo su integridad); los cuales pueden reportarse al comité de convivencia laboral y/o a la oficina de Talento Humano en donde siempre están las puertas abiertas a la escucha de nuestros colaboradores.





COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL:

En servagro estamos convencidos de la importancia que tiene la libertad de opinión y pensamiento, por eso contamos con el Comité de Convivencia Laboral donde abrimos las puertas para escuchar a cada colaborador que quiera expresarse y decir sus inconformidades, donde puede tratar los temas relacionados con conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte del empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a difundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

Aparte de esto, se utilizan los convenios o contratos colectivos de trabajo como medio de información sobre los términos y condiciones laborales, estipulándose para mayor claridad los derechos y deberes contenidos en el reglamento interno de la empresa.

Para el año 2020 se hizo la formación de los integrantes de este comité en inteligencia emocional, identificación de acoso laboral, sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo; logrando que los colaboradores aumenten sus competencias y obtener mejores resultados.



COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Donde junto a una red de colaboradores se brinda un apoyo a todo el sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo que tienen como objetivo principal gestionar o impulsar las actividades de promoción y prevención de los riesgos. En el año 2020 se hizo la integración a nivel nacional de este comité.



COMITÉ ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD VIAL

Este comité fue implementado en el año 2019 con el objetivo de plantear, implementar y medir las acciones que permitan generar conciencia, haciendo de los colaboradores un contacto directo con las personas operativas para hacer masiva la información.



COMITÉ ESTRATÉGICO DE LÍDERES.

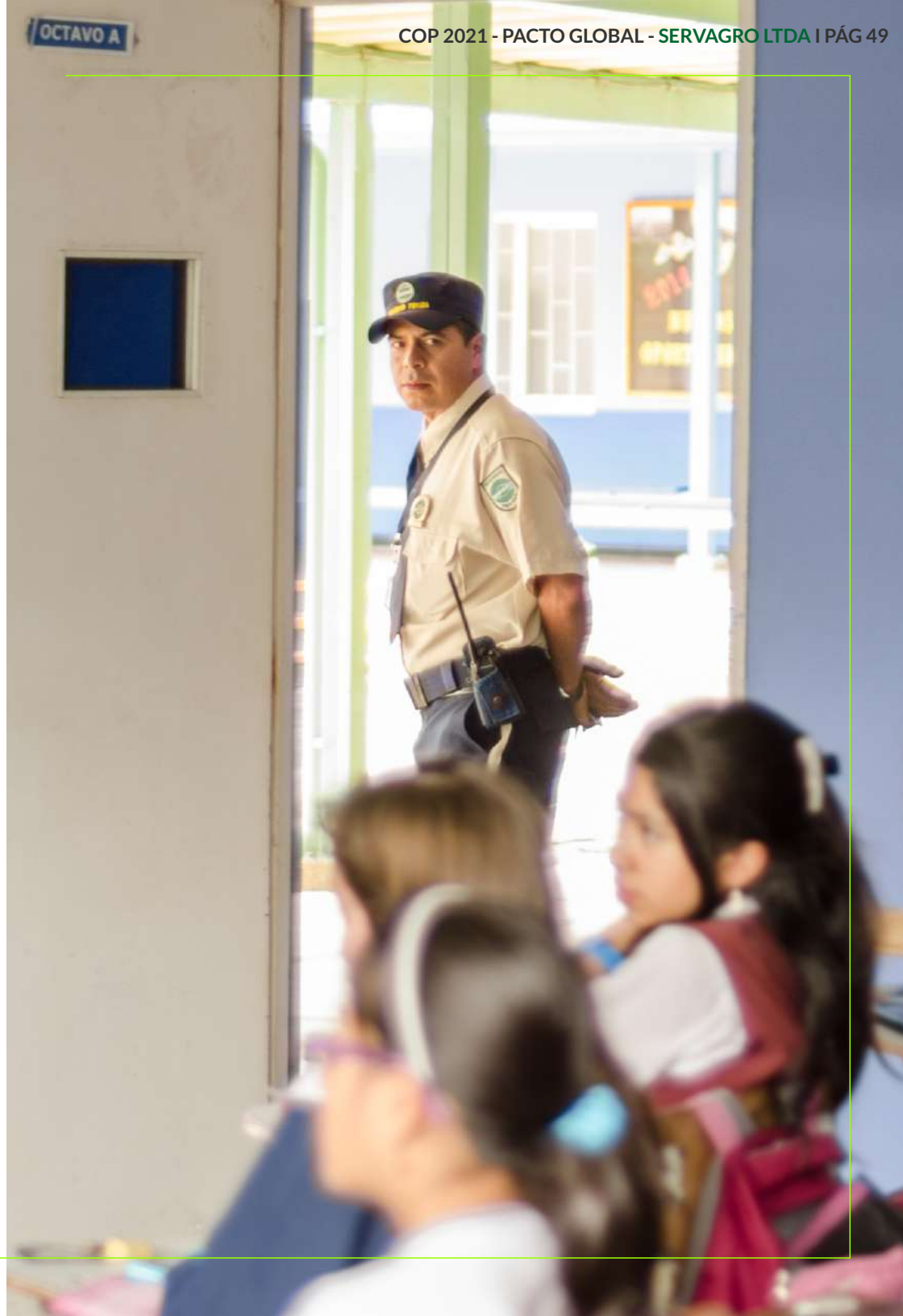
En este comité desde la Alta Dirección se desarrollan las actividades de seguimiento y medición de procesos, orientando las decisiones a dar fiel cumplimiento a las metas estratégicas, compromisos adquiridos de mejora e integralidad con los Sistemas de gestión implementados en la organización.

Principio 5:

Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

En SERVAGRO no apoyamos la explotación infantil, sin embargo si un menor de edad solicita empleo hemos dispuesto diferentes medios para dar manejo a este tipo de situaciones y ver como la empresa puede aportar al menor, sea contratando a sus acudientes para que el menor pueda continuar con sus estudios, respetando el derecho al trabajo y buscando alternativas para brindar oportunidades a quien más lo necesitan.

Contamos con un proceso de selección en la empresa con mecanismos y políticas para que si llega a presentar sólo se contraten niños que tengan la edad mínima para trabajar según las leyes y regulaciones nacionales, disponiendo para ellos programas o apoyos para que el menor de edad pueda continuar con sus estudios, reciban capacitación y asesoramiento continuo (incluyendo, si es necesario a los padres del menor).







Principio 6:

Promover la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Servagro LTDA tiene sus puertas abiertas a las personas que quieran aportar su conocimiento a la empresa, por eso en el proceso de selección y contratación del personal se evita la discriminación por edad, religión, raza, género, opinión política, nacionalidad, etc. haciendo de la empresa una familia multicultural y diversa.

Principio 7:

Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales

Principio 8:

Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

Es nuestro compromiso como organización, continuar asegurando que nuestras actividades sean responsables con las diferentes partes interesadas; por lo tanto, para el año 2021 Servagro continuo con el proceso de re certificación voluntaria de su Sistema de gestión ambiental, basándose en la NTC ISO 14001:2015; la cual fue otorgada por ICONTEC, como resultado de los grandes logros obtenidos en temas ambientales.

Como empresa contamos con la MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS Y EVALUACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES que contempla un sistema de indicadores para dar seguimiento periódico y cumplimiento a los objetivos propuestos.



La organización ha identificado los aspectos ambientales significativos, los cuales a la fecha todos se encuentran controlados y tratados para asegurar su gestión hacia la disminución de la contaminación. En este orden y en pro de poder gestionar acciones hacia el aporte al medio ambiente, se han gestado varias acciones encaminadas a tal fin y han sido reportadas dentro del informe de revisión por la dirección del SIG.

Contamos también con programas de sensibilización ambiental y diferentes proyectos de incentivo para los colaboradores como el programa de tapitas por patitas; en el cual hacemos entrega de tapas reciclables para reunir fondos y poder ayudar a los albergues de animales ubicados en la ciudad, el plan de Pilas con el Ambiente donde capacitamos a los colaboradores para que entiendan la importancia de la disposición final de las baterías desechables evitando la generación de residuos químicos al planeta.

En servagro LTDA contamos con el PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS o mas conocido por sus siglas (P.G.I.R.S) maximizando la utilización de residuos y disminuyendo la demanda de recursos naturales.

Servagro está comprometido con reducir la huella de carbono por eso se dio a la adopción de un espacio donde la organización inicia su proceso de conservación, siembra y mantenimiento del parque llamado “Parque Iglesia la Ermita”.

Finalmente, contamos con programas de generación de conciencia frente al uso racional de agua y energía; los cuales promueven la conservación de nuestros recursos naturales.

SALVEMOS PATITAS ENVIANDO TAPITAS

La campaña TAPITAS X PATITAS tiene como objetivo la recolección de tapitas plásticas para ayudar a los animales en situación de vulnerabilidad y calle por medio de las siguientes actividades.

- Entrega de alimentos, medicinas y ayuda veterinaria a los animales desprotegidos.
- Brigadas de vacunación y alimentación de perros y gatos callejeros.
- Ayuda a mascotas de habitantes de calle y animales que viven en estratos bajos.
- Campañas de adopción.



Principio 9:

Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

Servagro LTDA cambio sus de técnicas de operaciones hacia una tecnología más ecológica donde se dejo atrás los archivos en papel y se empezó a recopilar la información en bases de datos digitales ofreciendo mayor seguridad y optimización en recursos naturales.

Actualmente, se cuenta con Odoo el cual permite generar la trazabilidad de toda la operación, desde el ERP, siendo este el nuevo repositorio de documentación de la operación a nivel de recurso humano, financiero, operativo y de administrativo.

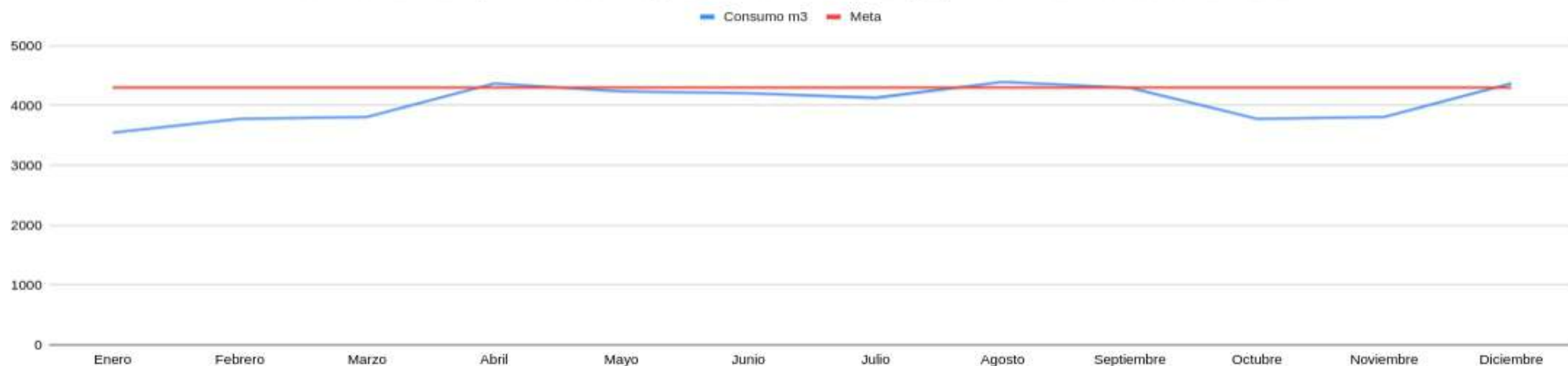
A la fecha se continua en la implementación de nuevas herramientas tecnológicas para agilizar la comunicación, programación y gestión de supervisión.



CONSUMO DE ENERGÍA

Para la Organización es importante la reducción del consumo de energía por el impacto que puede traer para el Cambio Climático y el Desarrollo Sostenible; desde la política del SIG, se han generado estrategias para mitigar el consumo al iniciar la búsqueda de nuevas alternativas amigables con el Ambiente.

Medición de cumplimiento de Programa Ahorro de Energía, Periodo Enero- Diciembre 2021



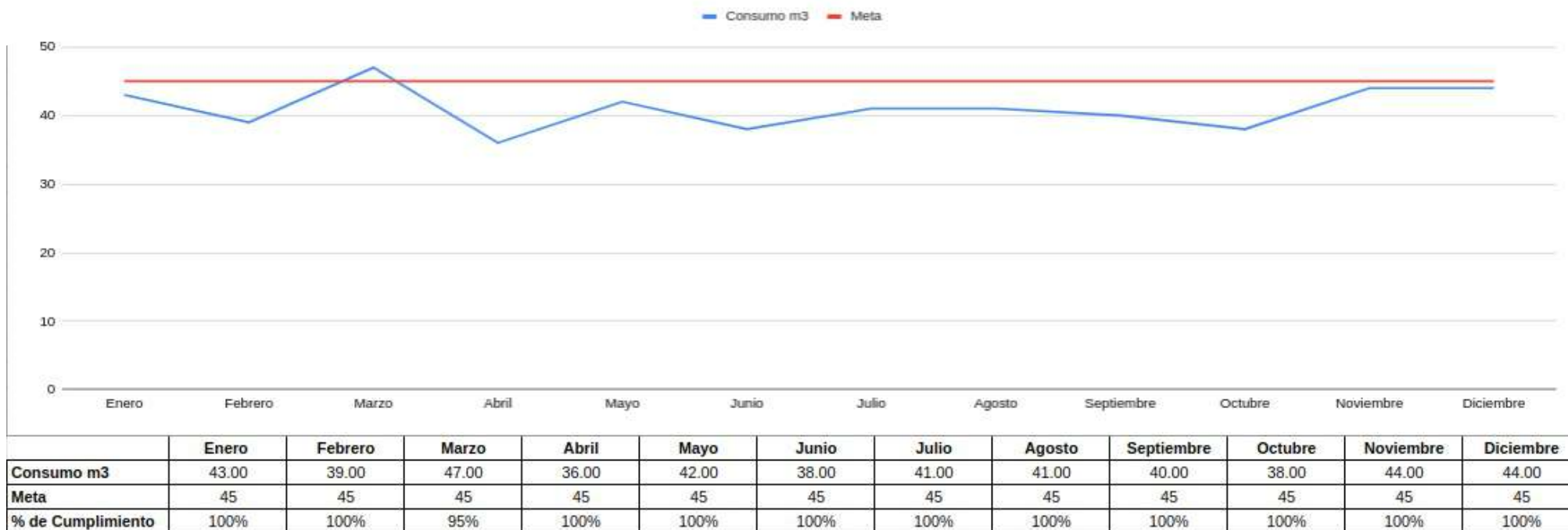
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Consumo m3	3546	3778	3807	4369	4233	4203	4127	4393	4296	3778	3807	4369
Meta	4300	4300	4300	4300	4300	4300	4300	4300	4300	4300	4300	4300
% de Cumplimiento	100%	100%	100%	95%	100%	100%	100%	95%	100%	100%	100%	95%



CONSUMO DE AGUA

El agua es considerada un recurso natural vital para el sostenimiento de la vida, desarrollo económico, productivo y sostenible para cualquier Organización. En Servagro fomentamos una cultura del uso racional y consiente visto desde el valor del agua para la vida hacia los diferentes grupos de interés y a los que ellos puedan impactar.

Medición de cumplimiento de Programa Ahorro de Agua, Periodo Enero- Diciembre 2021



Para determinar el consumo total de agua de las sedes a nivel nacional se toma como fuente de información la facturación de los servicios públicos emitidos por las diferentes empresas de acueducto y alcantarillado en cada una de las regionales.

Principio 10:

Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno

La empresa está actualmente certificada en la norma BASC V05 2017 y damos cumplimiento a lo requerido desde el SIPLAFT; la cual se desarrolla como un programa de cooperación entre el sector privado y organismos nacionales y extranjeros, creado para fomentar un comercio internacional seguro y la validación de prácticas seguras para evitar la financiación del terrorismo y el lavado de activos.

Adicionalmente, se cuenta con la certificación del programa de verificación de proveedores otorgado por la Asociación de Empresas Seguras - AES, quienes nos calificaron como "Proveedor Seguro". Aparte de esto se tienen identificados los procesos susceptibles de corrupción y cohecho, también se cuenta con políticas de prevención para los actos de corrupción y se capacita al personal contra la corrupción y el soborno.



El Sistema Integrado de Gestión de Servagro Ltda, cumple con los requisitos legales que le aplican, por ello se lleva a cabo la revisión de la Matriz de requisitos Legales del SIG y de SGSSTA; en donde se contemplan requisitos requeridos de tipo legal para el funcionamiento de la operación de la empresa en temas de calidad, continuidad del negocio, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo; así como requisitos asociados a cumplimiento BASC y necesidades del Programa de Verificación de Proveedores de AES con el apoyo y validación del Asesor Jurídico de la empresa.

Principio 10:

Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno

Como entidad vigilada, por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, y demás entidades de control de La Empresa SERVAGRO LTDA, está en la obligación de prevenir y controlar el lavado y financiación del terrorismo en todas sus operaciones.

En este sentido la Empresa ha definido que debemos conocer y analizar las diferentes tipologías utilizadas para el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo a nivel Nacional e Internacional.

De otra parte se establecieron señales de alerta, que permiten minimizar el grado de exposición ante el riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Como política de la compañía se definió que debemos realizar una debida diligencia en el Conocimiento de los clientes.

El actuar de manera preventiva nos permite efectuar un seguimiento al proceso de prevención e implementar los correctivos necesarios para una eficiente y oportuna detección de operaciones inusuales y/o sospechosas.



Gracias

Agradecemos a la familia Servagro, su Alta Dirección, sus líderes de proceso, colaboradores y toda su fuerza operativa por su esfuerzo, compromiso, pasión por su trabajo en el desarrollo de nuestra misión y consecución de nuestra visión.

Seguimos trabajando cada día por brindarle a nuestros equipos de trabajo bienestar, fortalecimiento de sus competencias, las mejores herramientas para el desarrollo de sus actividades diarias, crecimiento orientados a alcanzar nuestros objetivos estratégicos.

29 AÑOS
PRESTANDO SEGURIDAD
CON **CALIDAD**
Y **TRANSPARENCIA**

Informe de
Sostenibilidad
y Responsabilidad
Social Empresarial

2021