



William Arias &lt;warias@esu.com.co&gt;

## Corrección Informe de RSE Seracis Ltda.

2 mensajes

Carvajal Camilo &lt;ccarvajal@icontec.org&gt;

22 de mayo de 2017, 16:09

Para: "warias@esu.com.co" &lt;warias@esu.com.co&gt;, "ygutierrez@esu.com.co" &lt;ygutierrez@esu.com.co&gt;

Cc: Zapata Gloria &lt;gzapata@icontec.org&gt;

Dr. William, buenas tardes:

El presente correo es con el objetivo de subsanar el error tipográfico que se presentó en el informe de evaluación de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) bajo el modelo de la cartilla diseñada para la ESU; manifiesto que el informe corresponde a Seracis Ltda. y no a Prosegur como quedó inicialmente en la página 11, lo anterior debido a un error de carácter humano ya que trabajamos con una plantilla tipo para estos informes.

Finalmente reitero que el informe corresponde a la empresa Seracis Ltda. con un puntaje de 89,72% global, el cual envío en el presente correo. Cualquier duda, inquietud u observación adicional, con gusto la atenderé.

Cordialmente,

CAMILO ANDRÉS CARVAJAL GUERRA  
Profesional de Inspección  
Icontec

 Informe Final RS Seracis (2017).pdf  
852K

William Arias &lt;warias@esu.com.co&gt;

22 de mayo de 2017, 17:09

Para: Carvajal Camilo &lt;ccarvajal@icontec.org&gt;

Muchas gracias, Camilo

[www.esu.com.co](http://www.esu.com.co)**William Arturo Arias Prada**

Líder Línea de Vigilancia Física  
Esu- Empresa para la Seguridad Urbana  
Calle 16 No. 41-210 Oficina 106 Ed. La Compañía Av. El Poblado  
Medellín - Colombia  
Tel:(57-4) 444 34 48 Ext: 132  
warias@esu.com.co



Para registrar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones ingrese [aquí](http://www.esu.com.co) o envíenos un mensaje al correo [info@esu.com.co](mailto:info@esu.com.co).

Su comentario es muy importante y nos ayuda a mejorar.

[El texto citado está oculto]

# **EVALUACIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL ISO 26000:2010**



**EVALUADOR:**

**Ing. Camilo Andrés Carvajal Guerra**

**Medellín, Abril  
2017**

## TABLA DE CONTENIDO

---

CONTENIDO .....	2
PRESENTACIÓN .....	4
1. OBJETIVO.....	5
GENERAL .....	5
2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS.....	6
3. PERCEPCIÓN GRUPOS DE INTERÉS.....	7
4. RESULTADOS MATERIAS FUNDAMENTALES.....	11
4.1 GOBIERNO CORPORATIVO.....	13
4.2 Derechos Humanos .....	14
4.3 Prácticas Laborales .....	15
4.4 Medio Ambiente.....	16
4.5 Practicas justas de operación .....	17
4.6 Asuntos de consumidores.....	18
4.7 Participación activa y desarrollo de la comunidad.....	19
5. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES .....	20
5.1 Gobierno corporativo .....	20
5.1.1 Acciones a tener en cuenta.....	20
5.2 Derechos humanos.....	21
5.2.1 Acciones a tener en cuenta.....	21
5.3 Prácticas laborales .....	21
5.3.1 Acciones a tener en cuenta.....	21
5.4 Medio ambiente .....	22
5.4.1 Acciones a tener en cuenta.....	22
5.5 Prácticas justas .....	23



SERACIS

5.5.1	Acciones a tener en cuenta en practicas justas .....	23
5.6	Asuntos de consumidores .....	23
5.6.1	Acciones a tener en cuenta.....	23
5.7	Participación activa y desarrollo de la comunidad.....	24

## PRESENTACIÓN

---

Se entiende como Responsabilidad Social, “La responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas, Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento, esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.”<sup>1</sup>, se convierte en una herramienta que facilita el cumplimiento de esta intención organizacional y una respuesta de las organizaciones a los retos de transparencia, integridad y sostenibilidad, entendida esta última en su triple vertiente: económica, ambiental y social.

Las nuevas tendencias mundiales y el rápido cambio de las expectativas ciudadanas están contribuyendo a que las organizaciones más eficientes incorporen en sus prácticas mecanismos que permitan conocer las motivaciones de sus grupos de interés (clientes, proveedores, personas que integran la organización, inversores, etc.) y puedan anticiparse a ellas y a incorporarlas dentro de sus requisitos de compra.

Recientemente Porter y Kramer, publicaron en la revista Harvard Business Review un artículo titulado: La creación de valor compartido, donde resaltan que: “será mediante la creación de valor compartido como se logre mayor innovación en beneficio de la economía mundial”, concluyendo que será la fórmula para potencializar el valor económico, social y ambiental abordando las necesidades y desafíos que presenta la sociedad.

En este sentido, la creciente demanda, por parte de las empresas y organizaciones, de mecanismos y herramientas que permitan asegurar un alineamiento entre la gestión y los valores de la organización, y de trasladarlos a sus requisitos de compra han convertido a la Guía ISO 26000:2010 en una plataforma flexible, capaz de impulsar cambios y adaptarse a las nuevas realidades de la organización y la de sus partes interesadas.

---

<sup>1</sup> Tomado de ISO 26000:2010 Guía de Responsabilidad Social



SERACIS

## 1. OBJETIVO

---

### GENERAL

Evaluar el estado actual de la empresa SERACIS LTDA., llevar a cabo la evaluación del estado actual de implementación y el nivel de evolución del Modelo de Responsabilidad social Empresarial para el año 2016 de la empresa SERACIS LTDA., con relación a las expectativas definidas la guía UNIT- ISO 26000:2010 y la Cartilla para evaluación del proveedores de la ESU (Empresa de Seguridad Urbana) – año 2016.

## **2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS.**

---

A continuación se muestra la cronología de las actividades desarrolladas.

<b>FECHA</b>	<b>ACTIVIDAD DESARROLLADA</b>	<b>EVALUADOR RESPONSABLE</b>
2017/04/17 – 2017/04/24	Consulta vía WEB a grupos de interés clientes y proveedores	Mónica Escobar (ME)
2017/04/20 2017/04/21	Consulta en puesto de trabajo del grupo de interés empleados (guardas)	Camilo A. Carvajal (CC)
2017/04/21	Verificación de liquidación y pago de nomina	Astrid E. Vargas (AV)
2017/04/21 2017/04/24	Evaluación de cumplimiento de expectativas tomando como criterio la : "CARTILLA DE PROVEEDORES ESU – 2016"	Camilo A. Carvajal (CC)

### **3. PERCEPCIÓN GRUPOS DE INTERÉS.**

---

Durante la realización del ejercicio se consultó la opinión de los grupos de interés CLIENTES, PROVEEDORES y EMPLEADOS, en el análisis se destacan los siguientes aspectos:

#### **3.1. EMPLEADOS:**

Se realizó visita a veinte (20) puestos de trabajo entre los días 20 y 21 de Abril de 2017, esta muestra no se determinó bajo criterio estadístico, ya que la organización no tiene contrato vigente con la ESU, de acuerdo con lo anterior se visitaron aleatoriamente un total de veinte (20) puestos de trabajo distribuidos en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá con el propósito de evaluar el cumplimiento de los requisitos relacionados con las condiciones laborales en el sitio de trabajo.

##### **3.1.1. Aspectos Relevantes**

- Las calificaciones superlativas obtenidas en los temas de Conocimiento y participación de los empleados de las políticas y programas de salud y seguridad en el trabajo, Dotación, Condiciones del puesto de trabajo, Reglamento interno, Salario y Bienestar, evidencia clara del cumplimiento de la organización en estos aspectos

##### **3.1.2. Aspectos por Mejorar**

- Si bien las calificaciones obtenidas en los temas de: Horario, presentan valores importantes de cumplimiento, conviene que se evalúen aquellos aspectos en los que no se logró la calificación perfecta.

#### **3.2. CLIENTES:**

Se realizó por medio de una encuesta en línea (web) enviada al 100% de los clientes, la cual terminaría cuando se lograra un tamaño de muestra correspondiente a un nivel aceptable de calidad del 90%, y un error máximo permitido del 10%. Este resultado fue corroborado posteriormente en las instalaciones de la organización tomando como referencia la retroalimentación del cliente (satisfacción y quejas).



<b>SELECCIÓN DE LA MUESTRA</b>	
<b>Universo de clientes:</b>	73
<b>Muestra clientes:</b>	35
<b>Nivel de confianza:</b>	90%
<b>Error muestral:</b>	10%
<b>Total clientes encuestados:</b>	<b>73</b>
<b>Nivel de cumplimiento de la muestra</b>	<b>100%</b>
<b>Nota:</b>	No se identifica número de guardas por clientes, porque se debe encuestar en su totalidad.

### 3.2.1. Aspectos Relevantes

- Se evidencia una situación importante ya que los clientes se sienten identificados como una parte de interés para la organización y por lo tanto que sus necesidades y requerimientos son tenidos en cuenta y que además se tienen establecidos procesos de comunicación en doble vía con ellos.
- Se destaca también la percepción que tienen los clientes, relacionada con que SERACIS LTDA. cuenta con contratos claros, legibles y comprensibles y en sus términos contractuales no usan prácticas injustas.

### 3.2.2 Aspectos por Mejorar

- Asegurar la firma de los contratos por parte de los clientes; siendo éste un instrumento de legalización del servicio y que podría ser el referente para evaluar el nivel de cumplimiento de los requisitos establecidos entre las partes.

- Garantizar una trazabilidad entre lo cotizado y lo establecido en la aceptación de servicio y contrato; siendo éste un elemento de transparencia y legalidad en la relación contractual con los clientes.
- Fortalecer los mecanismos utilizados por SERACIS LTDA., para motivar a sus clientes para que estos realicen prácticas de anti-corrupción.
- Conviene también evaluar la eficacia de los mecanismos utilizados para informar a sus clientes acerca de sus fuentes de contaminación significativas, los riesgos asociados y los planes que tiene para su reducción.
- Es importante también mantener las estrategias para motivar a los clientes a que implementen políticas y prácticas de responsabilidad social.

### 3.3. PROVEEDORES:

Se realizó mediante el envío de una encuesta en línea (web) al 100% de los proveedores.

SELECCIÓN DE LA MUESTRA (DAR CLICK)	
<b>Universo de proveedores:</b>	48
<b>Nota:</b>	Se encuesta al 100% del universo
<b>Total proveedores encuestados:</b>	<b>48</b>
<b>Nivel de cumplimiento de la muestra</b>	<b>100%</b>

#### 3.3.1. Aspectos relevantes

- El alto nivel de percepción positiva por parte de los proveedores, relacionada con los modelos de contratación de SERACIS LTDA. los cuales se encuentran dentro de los permitidos por la ley y no perciben irregularidades.
- Las relaciones de equilibrio entre los servicios prestados o productos suministrados y el pago recibido el cual es considerado adecuado.
- La percepción del comportamiento de SERACIS LTDA., con relación a la competencia, el cual es considerado justo y dentro del marco legal.



### 3.3.2. Aspectos por Mejorar

- Conviene también evaluar la eficacia de los mecanismos utilizados para informar a sus proveedores acerca de sus fuentes de contaminación significativas, los riesgos asociados y los planes que tiene para su reducción.
- Fortalecer también las herramientas con las que cuenta la organización y que pueden ser utilizadas de manera anónima para denunciar hechos de corrupción.

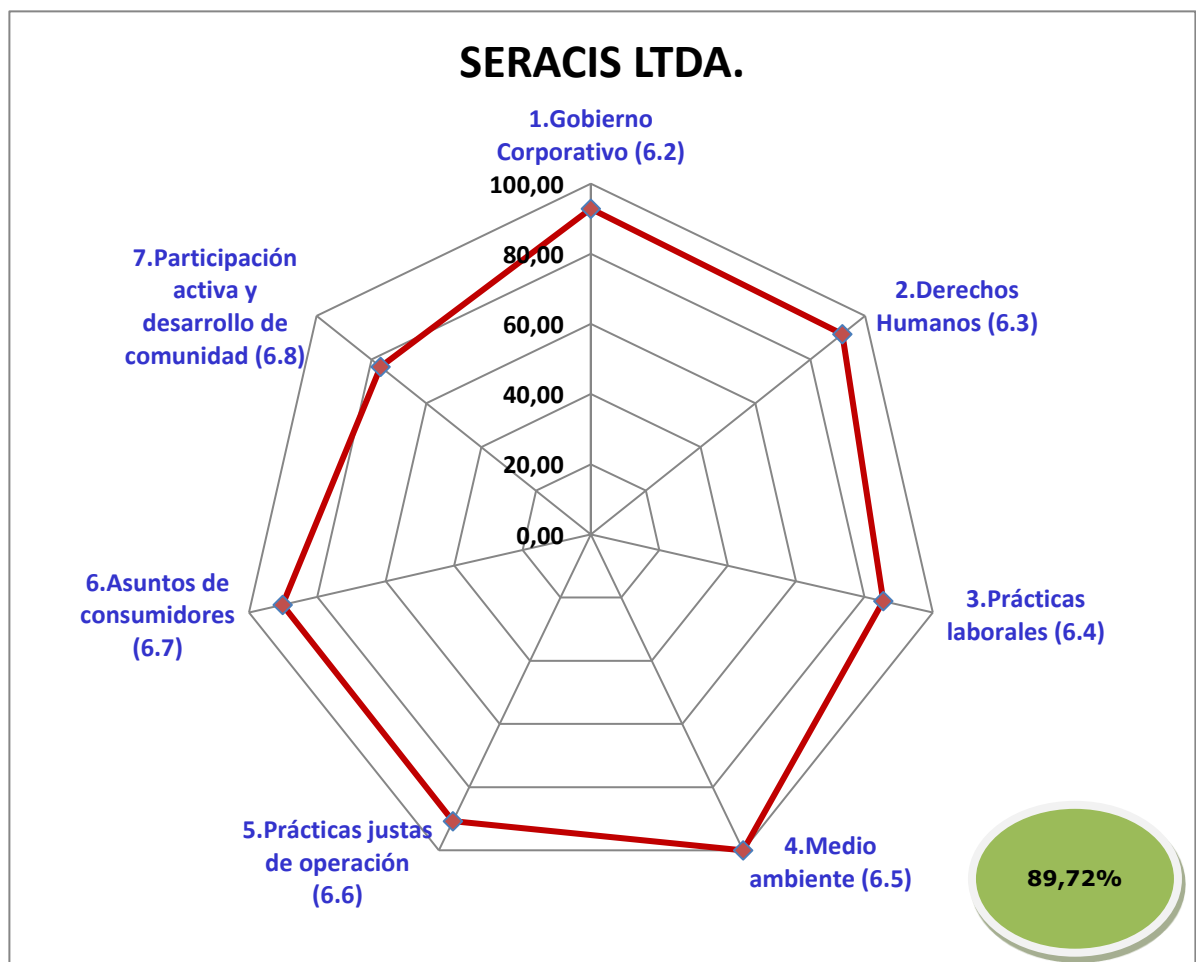


SERACIS

#### 4. RESULTADOS MATERIAS FUNDAMENTALES.

A continuación se presenta el resultado de la evaluación realizada a SERACIS LTDA., teniendo en cuenta las expectativas establecidas en los asuntos de cada materia fundamental de la Guía ISO 26000:2010 y la Cartilla de evaluación de proveedores ESU – año 2016. Para la calificación de cada uno de las materias se tuvo en cuenta las respuestas de las diferentes entrevistas y las evidencias requeridas por ICONTEC y suministradas por la organización.

#### GRAFICO 2. Resultados perfil de la organización



<b>Materia Fundamental</b>	<b>Resultado (%)</b>	<b>Ponderación (%)</b>	<b>Resultado Final (%)</b>
1.Gobierno Corporativo (6.2)	92,86	23	21,36
2.Derechos Humanos (6.3)	91,67	12	11,00
3.Prácticas laborales (6.4)	85,51	25	21,38
4.Medio ambiente (6.5)	100,00	5	5,00
5.Prácticas justas de operación (6.6)	90,74	20	18,15
6.Asuntos de consumidores (6.7)	90,20	10	9,02
7.Participación activa y desarrollo de comunidad (6.8)	76,67	5	3,83
<b>TOTAL PUNTAJE DIAGNOSTICO</b>			<b>89,72%</b>

**Nota:** Los resultados del proceso de evaluación se presentan en cifras enteras con dos decimales, las aproximaciones y cifras significativas se usan en el resultado final.



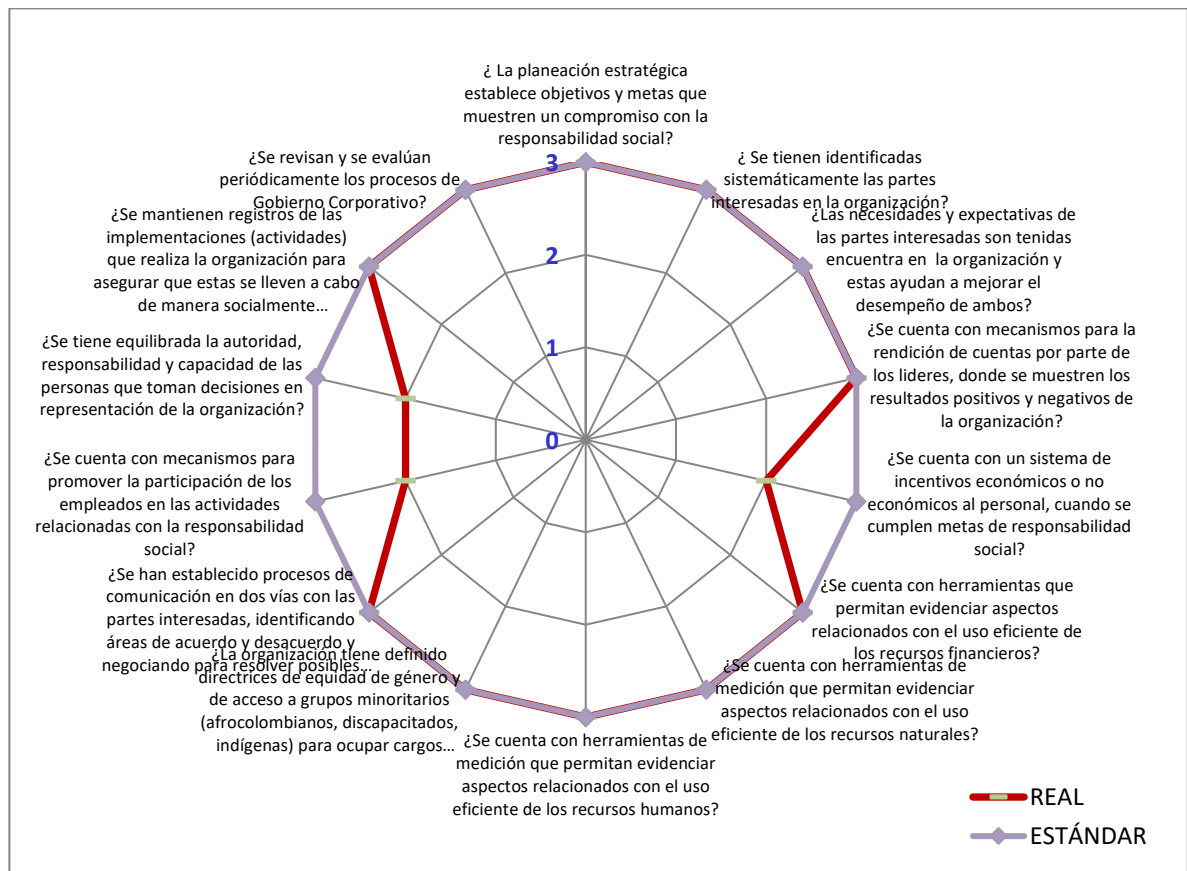
SERACIS

#### 4.1 GOBIERNO CORPORATIVO.

El Gobierno Corporativo es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. Para la evaluación de esta materia fundamental se tuvo en cuenta todos los aspectos relacionados con los procesos y estructuras establecidas para la toma de decisiones relacionadas con la responsabilidad social empresarial.

Los resultados se muestran a continuación:

**Gráfico 3. Gobierno Corporativo.**





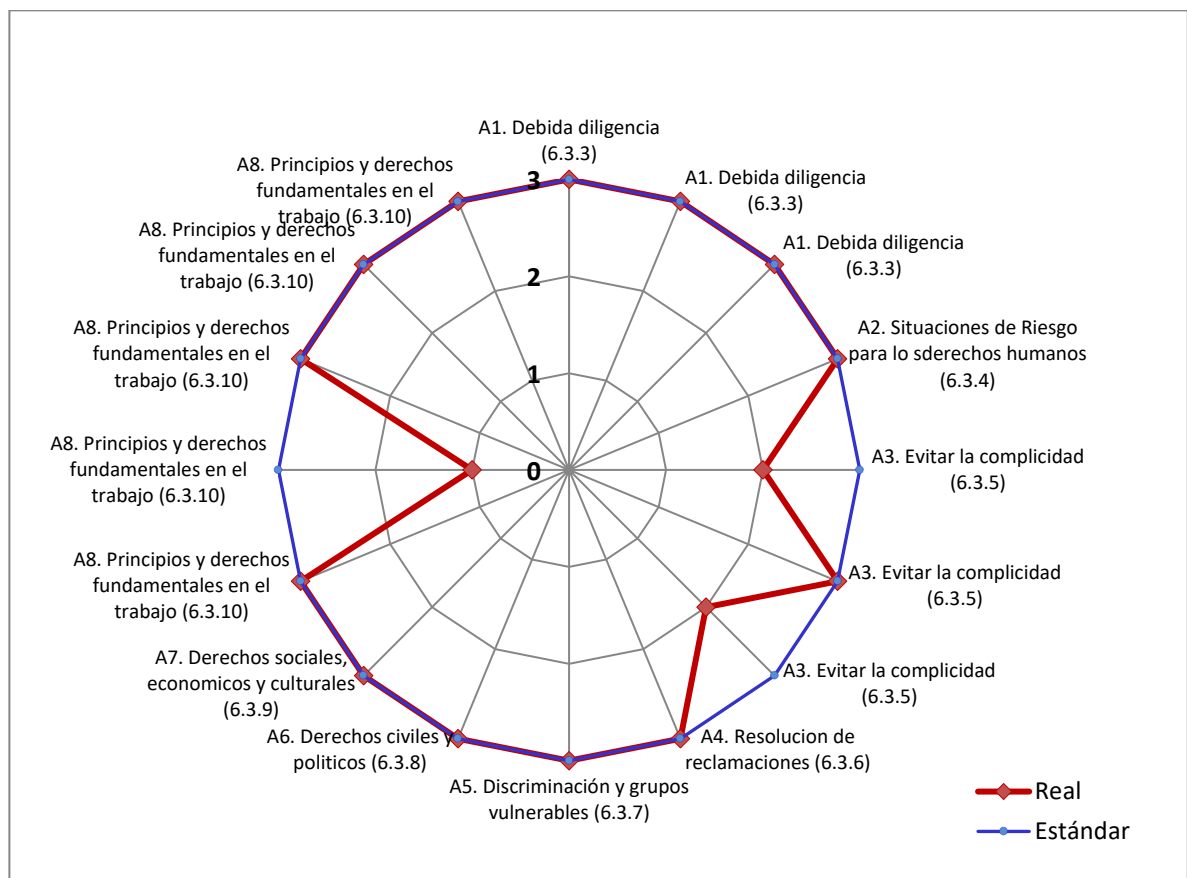
SERACIS

## 4.2 DERECHOS HUMANOS

Los derechos humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo. Hay dos amplias categorías de derechos humanos: La primera concierne a los derechos civiles y políticos y la segunda concierne a derechos económicos, sociales y culturales. Para la evaluación de esta materia fundamental se tuvo en cuenta los aspectos relacionados con: debida diligencia, situación de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales, y principios y derechos fundamentales en el trabajo.

Los resultados se muestran a continuación:

**Grafico 4. Derechos humanos**









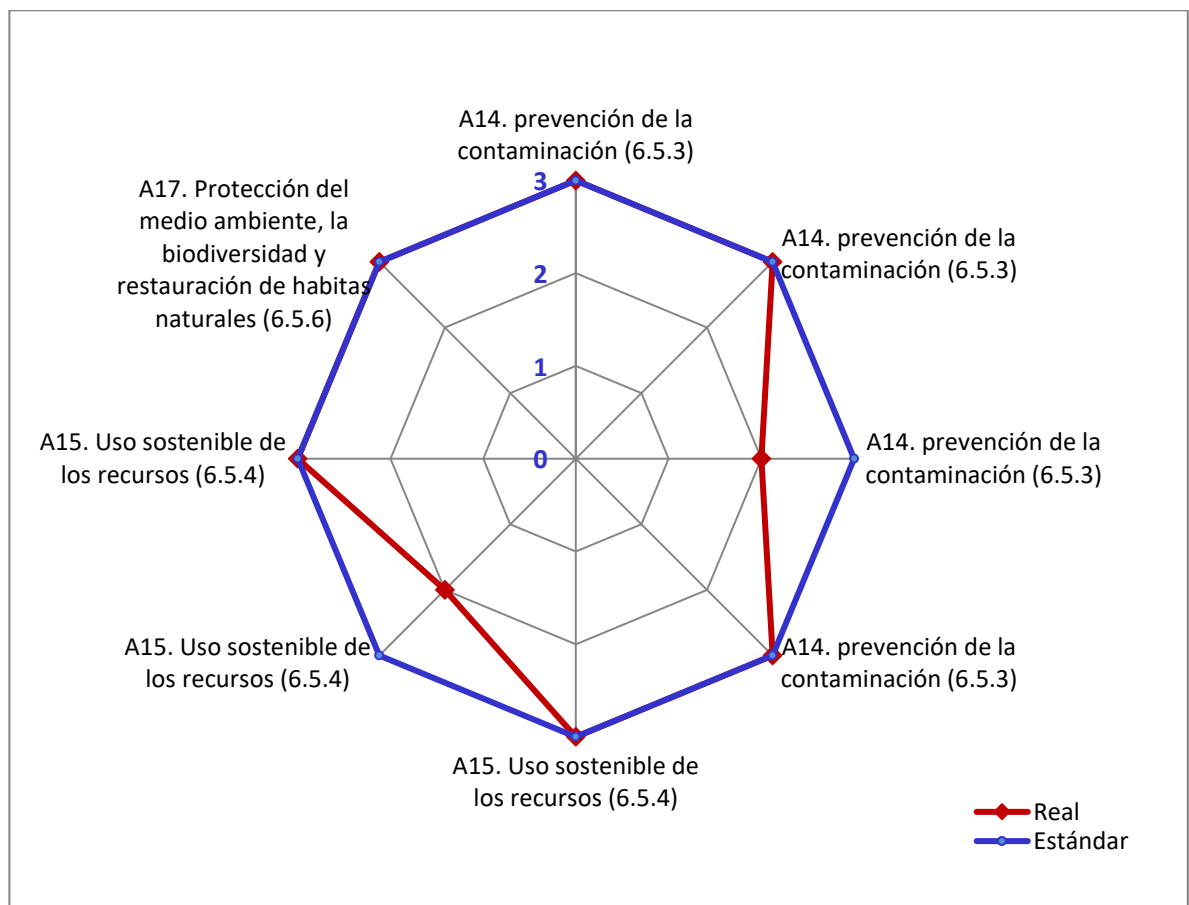
SERACIS

#### 4.4 MEDIO AMBIENTE

Las decisiones y actividades de la organización invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, con independencia de donde su ubiquen. Estos impactos podrían estar asociados al uso que la organización realiza de los recursos, la localización de las actividades de la organización, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la organización sobre los hábitats naturales. Para la evaluación de esta materia se tuvo en cuenta los aspectos relacionados con: Prevención de la contaminación, uso sostenible de los recursos, mitigación del cambio climático y adaptación al cambio, protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales.

Los resultados se muestran a continuación:

**Grafico 6. Medio ambiente**







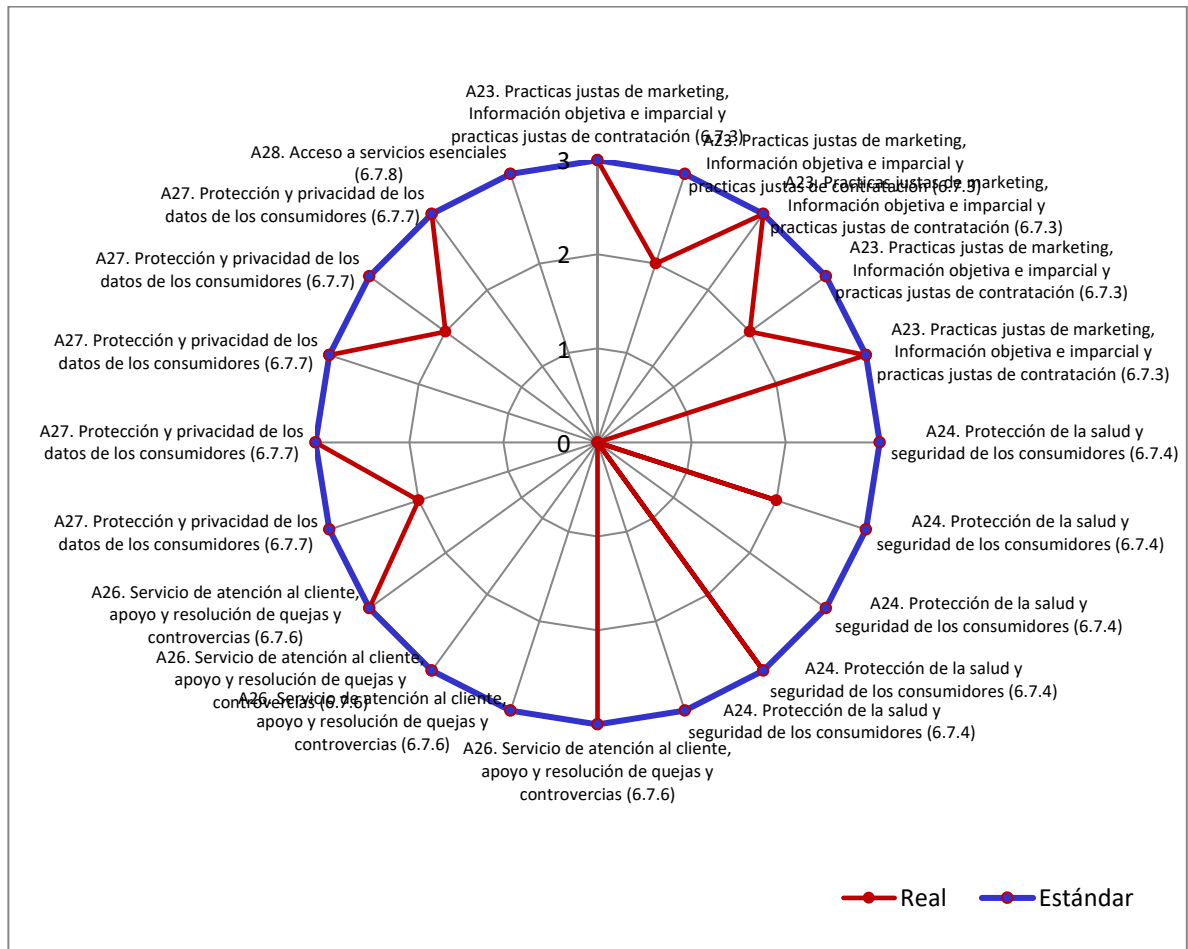
SERACIS

#### 4.6 ASUNTOS DE CONSUMIDORES

Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidades hacia ellos. Para la evaluación de esta materia se tuvo en cuenta los aspectos relacionados con: Practicas justas de marketing, información objetiva e imparcial y practicas justas de contratación, protección de la salud y la seguridad de los consumidores, consumo sostenible, servicios al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores, acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia

Los resultados se muestran a continuación:

**Gráfico 8. Asuntos de consumidores**

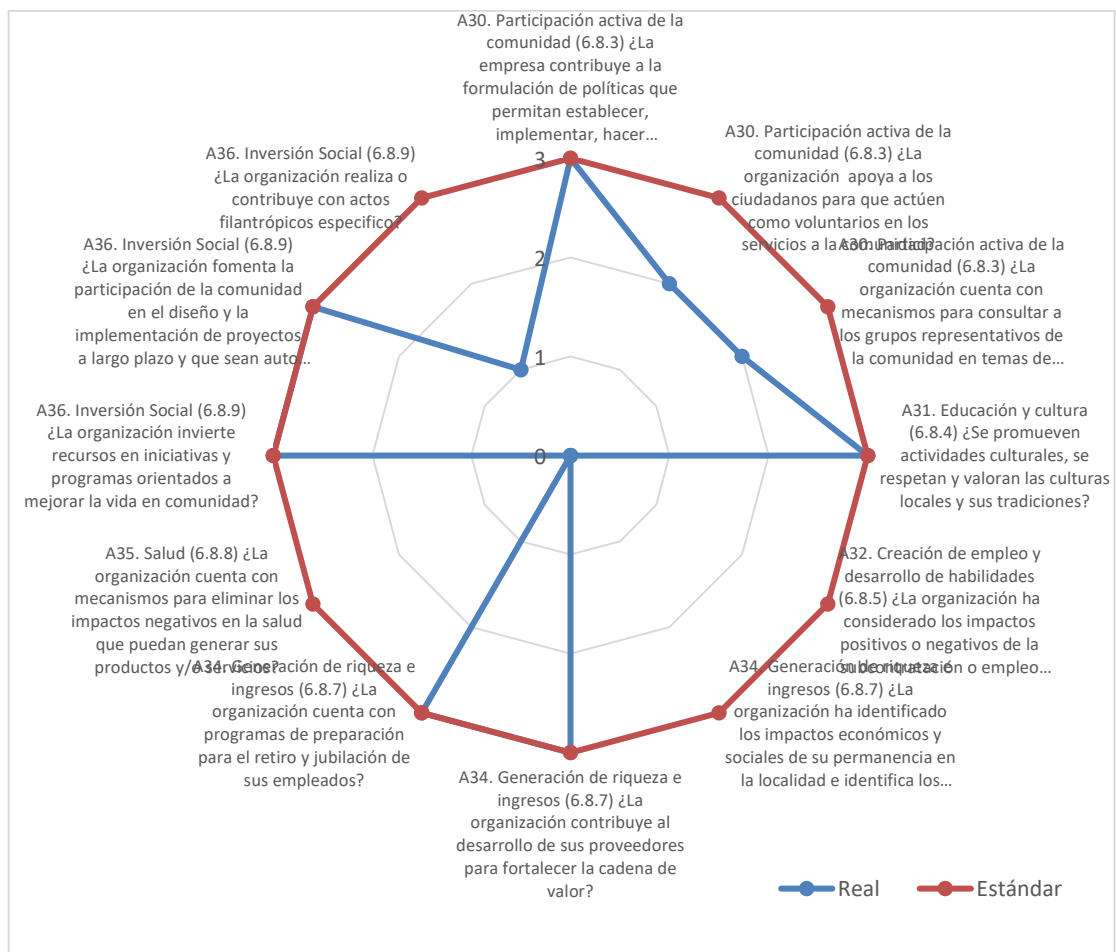


#### 4.7 PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Actualmente está ampliamente aceptado que las organizaciones tengan relación con las comunidades en las que operan. Esta relación debería basarse en la participación activa de la comunidad para contribuir a su desarrollo. Para la evaluación de esta materia se tuvo en cuenta los aspectos relacionados con: participación activa de la comunidad, educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de actividades, desarrollo y acceso a la tecnología, generación de riqueza e ingresos, salud, inversión social.

Los resultados se muestran a continuación:

**Grafico 9. Participación activa y desarrollo de la comunidad**



## 5. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

---

A continuación se relacionan algunas acciones propuestas para cada una de las materias fundamentales con el fin de que sean revisadas y analizadas por la organización para generar planes de acción y mejoramiento con el objetivo de cerrar las brechas identificadas en el ejercicio de evaluación integral bajo el referencial ISO 26000:2010 y la cartilla de evaluación de proveedores ESU – año 2016.

### 5.1 GOBIERNO CORPORATIVO

#### 5.1.1 Acciones a tener en cuenta

Desde el gobierno corporativo se observó como positiva la relevancia del tema de responsabilidad social para la organización la metodología sistemática y periódica para la revisión de los resultados de la planeación estratégica y su transparencia para la rendición de cuentas, sin embargo, tomando como base las expectativas de la Guía ISO 26000:2010 y la cartilla de evaluación de proveedores ESU – año 2016, es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Como hallazgo importante durante el ejercicio de evaluación en materia de Gobierno Corporativo, se resalta el compromiso de la alta dirección y la buena disposición de servicio que tiene la organización.
- Es necesario que se logre contar con un sistema de incentivos económicos o no económicos al personal, cuando se cumplen metas de responsabilidad social que estén asociadas a los objetivos y metas estratégicos de la organización, como elemento motivador para interiorizar la RSE.
- Conviene también trascender con las mediciones realizadas de forma tal que se puedan determinar los impactos de las acciones tomadas, y de esta manera dar sentido a la responsabilidad en términos de los impactos generados en los grupos de interés y la propia organización.
- A pesar de la naturaleza de la organización desde el punto de vista accionario, es importante considerar la posibilidad de definir directrices de equidad de género y de acceso a grupos minoritarios (afrocolombianos, discapacitados, indígenas) para ocupar cargos directivos.

- Conviene fortalecer desde la estrategia corporativa las herramientas que permitan identificar y hacer seguimiento a los tiempos laborados y que no permitan incumplir los tiempos aprobados por ley.

## 5.2 DERECHOS HUMANOS

### 5.2.1 Acciones a tener en cuenta

En el desarrollo de la evaluación de esta materia fundamental, se percibe una organización en la que respeta de manera sistemática el derecho a la libre asociación, a la libre expresión y opinión, enmarcado esto, dentro del respeto a los derechos sociales, económicos, culturales, civiles y políticos.

- Es necesario y recomendable realizar seguimiento y medición del impacto de todas las actividades que se realicen.
- La organización deberá diseñar y poner en marcha mecanismos para mitigar el impacto negativo, en caso de que se presente algún tipo de violación de los derechos humanos.
- Es necesario que la organización implemente mecanismos para identificar situaciones en las que el riesgo de violación de DDHH pueda incrementarse teniendo en cuenta el contexto interno y externo; como ejemplo importante, es necesario que se implemente un mecanismo que sirva para prevenir la complicidad frente a la violación de los derechos humanos, lo que se denomina como “complicidad beneficiosa”, esto podrá realizarse desde la evaluación periódica de proveedores y contratistas.
- Asimismo es necesario que se incluya dentro del programa de formación y capacitación, los temas relacionados con derechos sociales, económicos culturales, civiles y políticos, para ejercerlos de manera responsable.

## 5.3 PRÁCTICAS LABORALES

### 5.3.1 Acciones a tener en cuenta

En el desarrollo de la evaluación de esta materia fundamental, se percibió una organización en la cual se da cumplimiento de toda la legislación Nacional vigente en materia de contratación laboral.

- Fortalecer los mecanismos de acompañamiento para que en los casos que aplique los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un empleo, formación y asesoramiento
- La organización debe vincularse con procesos de promoción y control de prácticas laborales justas y además de control y seguimiento que aseguren el cumplimiento de los requisitos en SST en su esfera de influencia (socios, proveedores, contratistas), esto quiere decir que se definan planes para su mejora dentro y fuera de su área de influencia.
- Fortalecer los planes anuales y/o programa de formación y aprendizaje práctico de cada empleado donde se define el desarrollo de habilidades, se recomienda iniciar un proceso de formulación de planes individuales de desarrollo (PID), donde de manera integral se identifican expectativas y necesidades en materia de formación y aprendizaje práctico y se programa de manera sistemática.
- Contemplar la opción de realizar procesos de observancia para implementar elementos que proporcionen condiciones de trabajo que permitan conciliar la vida familiar y laboral, respetando las responsabilidades familiares de los trabajadores, teniendo en cuenta obviamente las particularidades del sector en el que actualmente se desempeña la actividad.

## 5.4 MEDIO AMBIENTE

### 5.4.1 Acciones a tener en cuenta

En la evaluación de esta materia fundamental, se proponen las siguientes acciones:

- Conviene mantener y fortalecer los mecanismos para informar a las partes interesadas acerca de las fuentes de contaminación significativas, los riesgos asociados y los programas para su mitigación.
- En materia de desempeño ambiental la organización es consistente, por tal motivo se recomienda mantener y fortalecer la disciplina de seguimiento y medición de impacto y eficacia en este aspecto, así como la identificación e implementación de medidas para la optimización de los recursos utilizados que sean más eficientes.

## 5.5 PRÁCTICAS JUSTAS

### 5.5.1 Acciones a tener en cuenta en practicas justas

En el desarrollo de la evaluación de esta materia fundamental, se percibe una organización que cumple con la legislación establecida a nivel nacional relacionada con el tema, reconocida además por sus relaciones comerciales de mutuo beneficio; es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Establecer programas sistémicos de formación para empleados, contratista y proveedores en temas de anti-corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esa materia.
- Conviene también que la organización integra en sus políticas, prácticas de compra, venta y contratación, criterios éticos, sociales, ambientales, igualdad de género, salud y seguridad, conformes con los objetivos de responsabilidad social.
- Establecer políticas de apoyo a las pequeñas y medianas organizaciones frente al incremento de conciencia sobre asuntos de responsabilidad social.

## 5.6 ASUNTOS DE CONSUMIDORES

### 5.6.1 Acciones a tener en cuenta

Durante la evaluación de esta materia fundamental, se percibió una organización que cuenta con una herramienta para dar trámite y respuesta a las quejas y reclamos de las partes interesadas, así como una contratación comercial legal y transparente, es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Conviene establecer una metodología que permita medir el impacto y la eficacia de los mecanismos enfocados a la satisfacción del cliente y los medios de consulta.
- Es recomendable hacer visible y enriquecer los manuales de imagen corporativa con directrices para evitar en la publicidad de la organización el uso de prácticas que puedan ser confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluidas la omisión de información esencial (transparente, accesible, comparable), como base para las decisiones del consumidor.
- Conviene establecer una metodología que permita comparar los resultados de la organización y sus procesos con los de organizaciones líderes y los resultados puedan ser utilizados para retroalimentación y mejora.





## **5.7 PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD.**

Es importante tener en cuenta las siguientes acciones relacionadas con las expectativas de la guía ISO 26000:

- Analizar la posibilidad de desarrollar programas que permitan, en el momento que se requiera, la preparación de empleados para su jubilación.
- Conviene establecer una metodología que permita medir el impacto y la eficacia de los mecanismos enfocados a todas las actividades que se desarrollan con la comunidad, con el objeto de evaluar su comportamiento y permanencia en el plan organizacional de desarrollo con la comunidad.
- Realizar acercamientos con la comunidad circundante y diagnosticar los impactos positivos y negativos en cuanto a la permanencia de la organización en el sector y para generar vínculos de cercanía con dicha comunidad.