

INFORME ANUAL DE SOSTENIBILIDAD 2012

SEGURCOL LTDA



MENSAJE DE LA GERENCIA GENERAL



Comprometidos con el cumplimiento de procesos y actividades sostenibles y responsables en los aspectos económicos, ambientales y sociales, aportando al país un servicio de seguridad privada confiable con un ambiente de desarrollo laboral y profesional justo y equitativo, respetando los derechos humanos y protegiendo el medio ambiente en búsqueda de un mejor futuro para las generaciones venideras, es para Securcol un orgullo presentar nuestro primer reporte de Sostenibilidad y Responsabilidad Social en el año 2012, como resultado de un trabajo constante encaminado al bienestar de nuestros

colaboradores, sus familias, nuestros proveedores y clientes y todos nuestros grupos de interés. Este trabajo fue iniciado hace más de 40 años y se concreta en el cumplimiento de una política de Responsabilidad Social la cual proporciona mediciones constantes que garanticen la sostenibilidad y prosperidad de la organización y todas las personas que hacen parte de ella.

El año 2012, fue un año lleno de grandes logros en la Compañía con un crecimiento del 8 %, frente al año anterior y un 30% en los últimos tres años, sin embargo el crecimiento



no fue el esperado en el oriente antioqueño para lo cual realizaremos un plan de mejora que nos permita alcanzar las metas proyectadas en el 2013.

Se concretó la operación en diferentes ciudades del país como son Medellín, Bogotá, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, Manizales y Bucaramanga.

Aumentamos la generación de empleo en un 14.2% con respecto al año anterior para un total de 3602 trabajadores entre guardas, escoltas, supervisores y personal administrativo.

Nuestra estrategia incluye a corto plazo la construcción de la nueva sede de la empresa en Medellín con certificación LEED orientada al ahorro de recursos naturales y bienestar laboral para nuestro personal, a mediano plazo, ampliar nuestro sistema integral de gestión y el 100% de las sedes a nivel nacional en nuestro sistema de Responsabilidad Social y a largo plazo lograr ser reconocidos a nivel mundial como una empresa líder en desarrollo sostenible del sector de la Seguridad Privada.

Nuestro reto será prepararnos para el impacto que pueda generar la tecnología como factor de riesgo que afectan a nuestros grupos de interés provocando disminución en

el personal, reducción de ingresos a la organización y el incremento en la generación de residuos que contaminan el medio ambiente, al igual que la futura incursión de la inversión extranjera en nuestro país.

Mantendremos certificados nuestros procesos de Calidad, Salud Ocupacional y Basc con estándares de mejoramiento continuo.

Los invito a recorrer las páginas de éste reporte, el cual cuenta con el respaldo de nuestro máximo órgano de gobierno, que incluye los índices, informes e iniciativas de los resultados de la operación la Compañía durante el año 2012. En el encontrará además información cuantitativa de cada logro y aspecto social y ambiental desarrollado, los cuales mantendremos durante toda la existencia de la empresa con generación de información publicada anualmente.

Atentamente,


Ada Luz Bonilla Lopera
Gerente General



ACERCA DEL INFORME

Comprometidos ante los cambios positivos o negativos que se generen en la sociedad, la economía y el medio ambiente, Segurcol Ltda presenta su primer informe de sostenibilidad bajo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI.G3.1), que cubre el desempeño del negocio y las prácticas destacadas ejecutadas entre el 1 de Enero y el 31 de Diciembre de 2012. Este ciclo de presentación de nuestra gestión de sostenibilidad será anual, donde buscaremos una mejora continua para consolidar nuestra gestión y nuestro compromiso con los grupos de interés en cada una de las dimensiones: económica, social y ambiental.

Seleccionamos la metodología Global Reporting Initiative para informar a nuestros grupos de interés aspectos importantes de la organización, dando relevancia a los indicadores contenidos en el reporte, clasificados mediante metodologías estadísticas, en pro de medir aspectos positivos y negativos que impactan la gestión de sostenibilidad. Dichos aspectos fueron basados en la aplicación de la guía ISO 26.000 de donde desarrollamos cada uno de nuestros programas de Responsabilidad Social los cuales están asociados a los parámetros de la guía GRI 3.1

Esta memoria muestra el estado actual de nuestra gestión en responsabilidad social, brindando información precisa, clara y

confiable que sirva de punto de partida para asumir nuevos retos orientados a mantener el equilibrio sostenible de la organización.

Toda la información contenida en la memoria es el resultado del trabajo en equipo del Comité de Responsabilidad Social, el cual tiene como propósito recopilar información confiable acerca de cada uno de los procesos involucrados en la gestión social.

La memoria consolida la información correspondiente a Segurcol Antioquia-Medellín. No incluye otras sucursales ni agencias. El reporte se clasifica como **C** en términos del GRI. Es decir, incluye un mínimo de diez indicadores de desarrollo, cubriendo las tres dimensiones. Adicionalmente, se ha solicitado una verificación externa a Icontec, esto demuestra nuestro compromiso para realizar una gestión no solo responsable sino además transparente con nuestros grupos de interés.

Durante el periodo reportado, la empresa no cuenta con negocios conjuntos ni filiales. Se proyecta la construcción de una nueva sede para el año 2013, en la actualidad la sede Operativa en Medellín, es arrendada.



CARTA DE VERIFICACIÓN





NUESTRA ORGANIZACIÓN



¿QUIÉNES SOMOS?

SEGURIDAD RECORD DE COLOMBIA LTDA "SEGURCOL" Es una empresa familiar conformada actualmente por tres socios. Se constituyó como una sociedad comercial de responsabilidad limitada. Fue fundada el 22 de diciembre de 1972 en la ciudad de Medellín por el señor LUIS CARLOS PARRA MOLINA pionero de la seguridad privada en el país, quien se encargó de recorrer este campo desde su aparición, hasta alcanzar la jerarquía técnica y profesional en la defensa, protección y seguridad ciudadana con la participación de una figura cotidiana: el guarda de seguridad.

Su principal reto fue el de dotar de armamento y uniformes de corbata al personal para reemplazar la ruana, el sombrero y el machete y así iniciar el recorrido por el camino de la seguridad privada.

Sus 40 años de experiencia la sitúan dentro de las principales empresas de seguridad del país estando siempre a la vanguardia de nuevos métodos de Capacitación de su personal para brindar el mejor servicio de vigilancia y escoltas.

Actualmente contamos con **3.602** empleados a nivel nacional, entre guardas de seguridad, escoltas, supervisores y personal administrativo. En Antioquia contamos con **2.811** entre personal operativo y administrativo. Securcol Ltda presta servicio de vigilancia en los sectores: industrial, comercial, educativo, residencial, hotelero, recreativo, entidades públicas y salud.

Pensando en prestar un servicio aún más integral de seguridad, durante los últimos dos años la Empresa ha diseñado un ambicioso plan, que contempla la utilización de medios tecnológicos como servicio complementario o adicional al servicio de vigilancia y/o escoltas. Para lo anterior, los dueños y directivos de SEGURCOL han conformado el Grupo Empresarial "Grupo Record" del cual hacen parte además de Securcol Ltda., la empresa de seguridad electrónica Securtronic, la Fundación Luis Carlos Parra Molina, Sogercol Ltda. como empresa de servicios generales, Fonsegurcol Fondo de Empleados, RTS y la Academia de seguridad APS encargada de la formación a nuestros guardas y usuarios externos.



En el año 2012 hemos logrado:

- ✓ Planificación de la norma ISO 28000, se levantó matriz de riesgos en ISO 31000, se documentó política y objetivos para ser difundidos en el 2013.
- ✓ Obtención de Licencia Canina y consecución de finca en el corregimiento de San Cristóbal para apertura de la Unidad Canina en la Ciudad de Medellín, la cual comenzara a operar a partir del segundo semestre del año 2013.
- ✓ Compra del lote para la nueva sede de Segurcol Medellín, la cual se tiene proyectada para finales del año 2013.
- La empresa creció en Bogotá un 2.72% con respecto al año anterior y se proyecta un crecimiento igual o superior para el año 2013. Por esta razón cambiamos de sede en la ciudad de Bogotá logrando ubicar todas las áreas administrativas y operativas.
- ✓ Segundo puesto en la Calificación de Responsabilidad Social ISO 26.000 por parte Icontec a los aliados de la ESU con una calificación de **93%**.
- ✓ Logramos el reconocimiento de Fenalco en Responsabilidad Social Empresarial.

Cambios significativos 2012

- Se determina centralizar la operación comercial desde la ciudad más grande de la Costa. Se selecciona Barranquilla para la Gerencia Comercial Costa y desde allí ampliar la cobertura a toda la Costa Atlántica. Esta



ampliación requiere de instalaciones más grandes y mejor acondicionadas para atención al público.

- La Sede principal de Segurcol requiere de mayor espacio para atención a guardas y escoltas, además se perturba la tranquilidad de la zona residencial que estamos ubicados, razón por la que trasladamos la sede Operativa a un

sector comercial. Frente a la estación del metro la Floresta.

- En el año 2012 no se realizaron cambios en el Capital Social de la empresa manteniendo el mismo del año anterior el cual corresponde a \$ 4.360.000.000.

NUESTRA CULTURA



MISIÓN

Somos una empresa privada de servicios de seguridad, que genera confiabilidad y tranquilidad a nuestros clientes y usuarios, con talento humano competente, un sistema de gestión de riesgos eficaz e integración eficiente de la tecnología a los servicios y procesos, para contribuir con la calidad de vida de la sociedad



VISIÓN

En el año 2015 seremos una organización líder en servicios integrales de seguridad, ubicados dentro de las 10 principales empresa del sector, con un posicionamiento nacional destacado por los ingresos operacionales y la excelencia organizacional, que genere rentabilidad financiera sostenible, lo cual nos permita promover programas orientados a la responsabilidad social y al desarrollo de servicios y procesos competitivos.



VALORES CORPORATIVOS

- ✓ **HONESTIDAD:** Ser honesto es actuar anteponiendo la verdad, con transparencia y rectitud. Es ser honrado con el trabajo, con lo que se dice y con lo que se hace en cualquier actividad realizada. Frente a mis compañeros, clientes o usuarios es transmitir confianza, lo cual incentiva el trabajo en equipo y resultados de gran valor
- ✓ **RESPONSABILIDAD:** Ser responsable es asumir las diferentes actividades que nos presenta la vida con oportunidad, dedicación y resultado, conscientes de los deberes y las consecuencia de nuestros actos. Es tener sentido de pertenencia frente a los recursos entregados, optimizando su uso y minimizando riesgos en nuestro actuar.
- ✓ **SERVICIO:** Es realizar mis actividades entendiendo el propósito de mi labor, aportando lo mejor para atender y satisfacer las necesidades de mis clientes internos, externos y usuarios en forma efectiva. Servicio es un proceso que involucra cumplimiento, calidez humana en el trato y deseo de ayuda a los demás.
- ✓ **RESPECTO:** Es el reconocimiento, y aceptación de las cualidades propias y de los demás, comprendiendo las diferencias, creencias individuales y sus derechos fundamentales. Es valorar y tolerar a las personas, aprender a no menospreciar las opiniones del otro, y extenderlo al compromiso por la protección del medio ambiente y el cumplimiento de los requisitos legales que nos apliquen.
- ✓ **TRABAJO EN EQUIPO:** Es unir esfuerzos y compartir un propósito común conocido por todos, para entregar resultados de valor para



nuestra organización, clientes y usuarios. Es trabajar con entusiasmo, manteniendo una comunicación efectiva, aportando diferentes puntos de vista, que permita engrandecer las ideas y aportes de todos

- ✓ **LEALTAD:** Es tener fidelidad hacia la empresa y compañeros, con una convicción profunda por el servicio que prestamos. Involucra un sentido de pertenencia y compromiso por mi organización, exaltándola en cada lugar que nos encontremos

- ✓ **COMPROMISO:** Es hacer las actividades con la mejor actitud y en forma segura, poniendo al máximo nuestra capacidad para entregar resultados de valor a nuestros clientes y sociedad. Es fomentar o actualizar el conocimiento de nuestros colaboradores para alcanzar servicios que deriven mayor satisfacción.

- ✓ **SOLIDARIDAD:** Es la decisión de colaborar con los demás por un beneficio común, lo cual fortalece nuestros lazos de amistad y respeto. Es el apoyo mutuo que existe entre compañeros frente a alguna situación o evento.

TRANSPARENCIA CORPORATIVA

Segurcol Ltda., tiene como cultura organizacional una gestión transparente en cada uno de sus procesos, generando entre sus grupos de interés reputación, competitividad y confianza. Factores totalmente necesarios para que una organización adquiera prácticas de un gobierno corporativo responsable.



MECANISMOS DE TRANSPARENCIA CORPORATIVA

CODIGO DE ETICA SEGURCOL LTDA

Dentro de los lineamientos estratégicos de Segurcol Ltda., como empresa líder en la prestación de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada, se ha construido el Código de Ética soportado en los aportes de los líderes de las diferentes áreas, y aprobado por la Junta de Socios de la empresa, el cual se convierte en el referente que regula las actuaciones que esperamos de nuestra organización en su relación con los diferentes grupos de interés como son el estado, sociedad, comunidad, empleados, proveedores, clientes y sus socios.

POLITICA CORPORATIVA ANTICORRUPCION Y SOBORNOS

Dentro del Código de Buen Gobierno de la organización, se establece el firme compromiso de desarrollar actividades transparentes en contra de

Los principios que fija este Código van implícitos en nuestros valores, y ratifica nuestro compromiso social, ético y ambiental con nuestros grupos de interés en los diferentes municipios o regiones donde estemos presentes. Este código no debe considerarse como un simple conjunto de palabras, sino como una sumatoria de conductas éticas que contribuye a la construcción y protección de nuestra reputación como una empresa de servicios confiable, transparente y con personas orgullosas de trabajar en ella.

cualquier actuación corrupta e implementar controles que eviten las prácticas que faltan a la ética y las buenas costumbres.



En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia.

La Constitución Política de 1991, dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la

PRINCIPIOS

La Política Corporativa Anticorrupción y Sobornos de SEGURCOL prohíbe expresamente cualquier pago indebido o en contra a la ética, realizado por trabajadores o representantes de SEGURCOL a algún funcionario de la administración pública.

Del mismo modo, la Política Corporativa prohíbe expresamente cualquier pago indebido o en contra a la ética, realizado o recibido por trabajadores o representantes de SEGURCOL a cualquier persona, natural o jurídica, hecho con el objeto de obtener algún grado de influencia en la iniciación o en la conservación de una relación de negocios en que

gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

intervenga SEGURCOL, sus trabajadores, representantes o personas relacionadas.

Todos los trabajadores de SEGURCOL tienen la obligación de mantener registros auténticos sobre cualquier transacción o negocio que involucre disponer o transferir activos de propiedad de SEGURCOL.



ACTOS PROHIBIDOS

Ningún trabajador de SEGURCOL podrá prometer, ofrecer, pagar, realizar ni recibir pagos de terceros, en dinero u otra especie, con el objeto de:

- Influnciar en cualquier acto o decisión.
- Inducir a un tercero para que cometa u omita alguna acción que signifique la infracción de sus deberes.
- Asegurar alguna ventaja indebida.
- Inducir a algún tercero para que utilice su influencia y afecte la decisión de algún otro agente con objeto de que SEGURCOL, sus dependientes, representantes y personas relacionadas, obtengan o mantengan cualquier tipo de relación comercial o bien la dirección de un negocio.



ESTAMOS UBICADOS EN COLOMBIA



● **SEDE PRINCIPAL:** Antioquia- Medellín

● **SUCURSALES:**

- Magdalena-Santa marta
- Cundinamarca- Bogotá
 - Bolívar-Cartagena
- Atlántico-Barranquilla

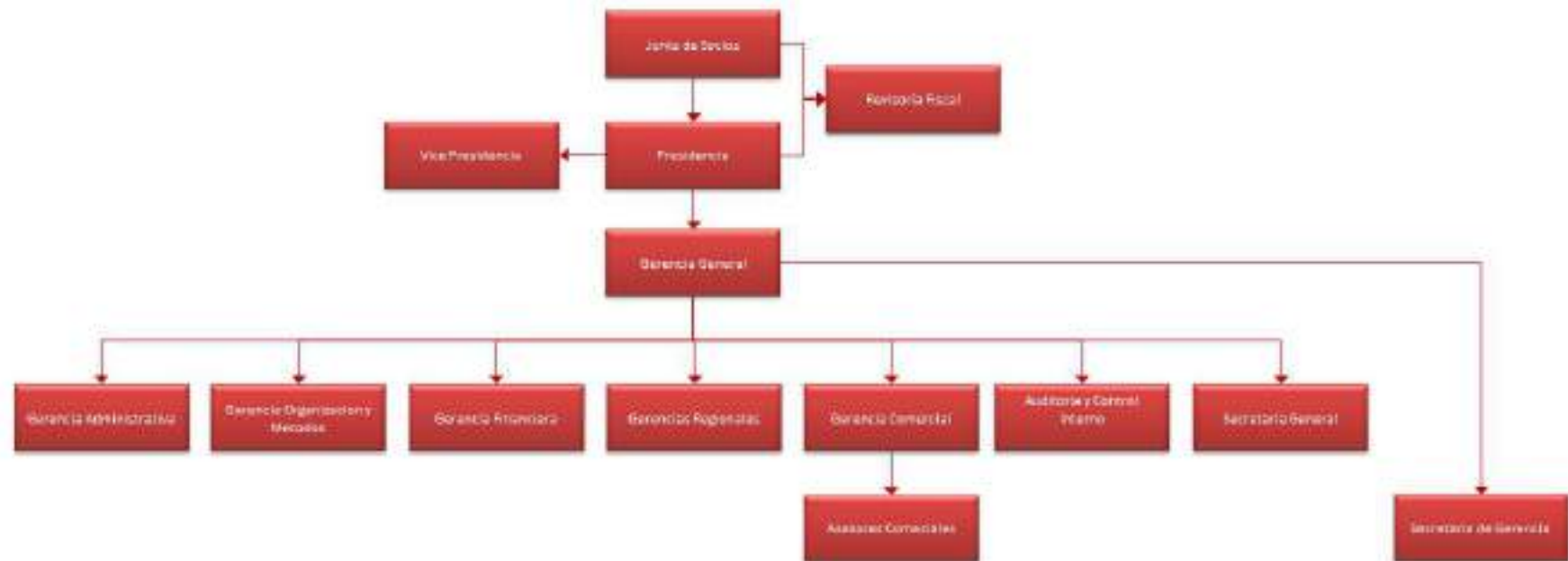
● **AGENCIAS:**

- Santander- Bucaramanga

● **OPERACIÓN A NIVEL NACIONAL**



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Nota: Ver anexo 1 Organigrama, aquí va el organigrama general.



ESTUDIO LEGAL DE LA COMPAÑÍA

FUNCIONAMIENTO:

SEGURCOL LTDA. posee licencia de funcionamiento otorgada por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada en las modalidades fija, móvil y escoltas, con armas y con operación en Medios Tecnológicos.

COMUNICACIONES:

Mediante resolución 2264, poseemos licencia vigente para la utilización de frecuencias privadas para la transmisión y recepción de voz y de datos mediante la licencia de Red Soporte y Valor Agregado con cobertura Nacional.

MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL:

Contamos con autorización para trabajar horas extras expedida por el Ministerio de la Protección que cubre la totalidad de nuestras sucursales y agencias en el territorio nacional.



SERVICIOS



- elección del personal
- Supervisión las 24 horas
- Logístico



- Circuito cerrado de televisión (cctv)
- Monitoreo de alarmas 24 horas
- Controles de acceso



• S

- Análisis de riesgos físicos
- Inspecciones de seguridad y salud ocupacional



- Asesoría en contratación de servicios de vigilancia privada.
- Asesoría en montajes de departamentos de seguridad.
- Consultoría y evaluación de dispositivos de seguridad y recomendaciones en la implementación de seguridad física y electrónica.



- Diseños de seguridad integral incorporando sistemas electrónicos, vigilancia y escoltas.



- Escolta vehicular
- Escolta motorizado
- Escolta personal



GESTION DEL RIESGO

En Segurcol existe un SISTEMA DE GESTION INTEGRADO, conformado por ISO 9001:2008 la cual busca satisfacer constantemente a nuestros clientes.

El SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC, que nos permite hacer parte de una coalición anti contrabando, donde nosotros desde nuestros puestos de trabajo podemos contrarrestar las modalidades ilícitas que puedan afectar mercancías y bienes producto de la acción del narcotráfico, terrorismo, contrabando, lavado de activos y otros fenómenos delincuenciales .

OHSAS 18001 que tiene como objeto eliminar o minimizar los riesgos para los empleados y otras partes interesadas.

Además contamos con tres evaluaciones que ayudan a que nuestro SISTEMA DE GESTION INTEGRADO tenga un valor agregado como ISO 26000:2011, responsabilidad Social Empresarial, RUC Registro Uniforme de Evaluación del Sistema de Gestión de seguridad, salud Ocupacional y Ambiente para contratistas e ISO28000 que es un Sistema de Gestión de Seguridad de la cadena de Suministros.





NUESTRAS CIFRAS

Presentamos nuestro desempeño económico producto de nuestros servicios. Los ingresos son recibidos por servicios de vigilancia fija, móvil y escoltas

| NUMERO DE EMPLEADOS 2012 | |
|--------------------------|------|
| NACIONAL | 3602 |
| ANTIOQUIA | 2811 |

| CAPACIDAD FINANCIERA 2012 | |
|---------------------------|---------------------|
| PATRIMONIO | \$12,196,426,937 |
| CAPITALIZACION | \$4.360.000.000 |
| ACTIVOS TOTALES | \$18.054.569.000 |
| VENTAS NACIONAL | \$68,713,305,000.00 |
| VENTAS ANTIOQUIA | \$56.301.326.910 |

| PATRIMONIO | | |
|------------------------------|------------------|-----------------|
| AÑO | 2012 | 2011 |
| CAPITAL SOCIAL | \$4,360,000,000 | \$4,360,000,000 |
| RESERVAS | \$1,696,743,775 | \$1,468,323,775 |
| RESULTADO PRESENTE EJERCICIO | \$ 2,343,542,756 | \$2,284,191,764 |
| RESULTADO DE EJERCICIOS ANT. | \$3,026,918,929 | \$2,071,147,165 |
| SUPERAVIT POR VALORIZACIÓN | \$769,221,477 | \$769,221,477 |

El desempeño financiero representa un aspecto funcional con mucha importancia en nuestra organización. Simplemente por el hecho de que allí salen todos nuestros recursos para nuestra gestión sostenible. El número de clientes 2012 fue de 131 asociados de negocios.



| VALOR ECONOMICO DIRECTO CREADO (VEC) | |
|---|---------------------|
| INGRESOS \$ 69.068.082.624 | |
| VENTAS NETAS | \$68,713,305,000.00 |
| FINANCIEROS | \$50.824.900 |
| RECUPERACIONES | \$303.399.797 |
| APROVECHAMIENTOS | \$552.927 |
| VALOR ECONOMICO DISTRIBUIDO NACIONAL (VED) | |
| COSTOS DE OERPACION | \$58.472.980.686 |
| SALARIOS Y BENEFICOS LABORALES | \$1.922.640.434 |
| PAGO DE PROVEEDORES DE CAPITAL | \$3.067.580.598 |
| PAGOS AL GOBIERNO (IMPUESTOS) | \$2.892.338.857 |
| INVERSIONES EN LA COMUNIDAD | \$305.125.600 |

| VALOR ECONOMICO DISTRIBUIDO ANTIOQUIA(VED) | |
|---|------------------|
| COSTOS DE OERPACION | \$45.989.437.614 |
| SALARIOS Y BENEFICOS LABORALES | \$1.350.426.019 |
| VALOR ECONOMICO RETENIDO (VER) | |
| RESERVAS, AMORTIZACIONES Y DEPRECIACIONES | \$228.420.000 |



COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO



GOBIERNO CORPORATIVO

SEGURCOL en su compromiso con la responsabilidad social y el desarrollo sostenible cuenta con los siguientes órganos institucionales en su Gobierno Corporativo:

Junta de Socios: Máximo órgano de Gobierno. Dirige y decide sobre los temas de desempeño social, económico y ambiental presentados por la Gerencia General. Aprueban y realizan cambios a los estatutos cuando éstos requieren modificaciones que impacten los diferentes grupos de interés. Está conformado por 2 Mujeres (66,66%) y 1 Hombre (33,34%) con los siguientes porcentajes de cuotas sociales:

| | |
|---------|--------|
| Socio 1 | 62.66% |
| Socio 2 | 18.67% |
| Socio 3 | 18.67% |

El promedio de edades es:
 0% Menores de 30 años
 66,66% Entre 30 y 50 años
 33,34% Superior a 50 años

Presidente: Nuestro Presidente, el cual pertenece a la Junta de Socios, es el encargado de aprobar los presupuestos, planes de inversión, ventas de activos y define los lineamientos a desarrollar por la Gerencia General.

Vicepresidente: Apoya a la Presidencia en la toma de decisiones.

Gerente General: Diseña los planes estratégicos de la Organización, orientados al cumplimiento de las políticas de responsabilidad social y del Sistema de Gestión Integral. Es el representante ante la junta de socios del comité de responsabilidad social.

Gerencia Administrativa: Implementa los planes estratégicos de la Organización y a su vez lidera las políticas corporativas orientadas al cumplimiento de los objetivos corporativos enfocados al desarrollo sostenible de la Compañía.

El promedio total del Órgano Institucional está conformado por:

2 Mujeres Entre los 30 y 50 años
 1 Mujer Mayor de 50 años
 1 Hombre entre 30 y 50 años



COMPROMISO CON RESPONSABILIDAD SOCIAL



POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

SEGURCOL LTDA. se compromete voluntariamente a generar actividades en pro de un desarrollo socialmente sostenible en los aspectos económico, social y ambiental, ligadas a nuestra estrategia organizacional con el fin de:

- Contribuir al bienestar y desarrollo de cada uno de los empleados, clientes, proveedores, socios, nuestra comunidad y en general de nuestras partes interesadas, generando condiciones que permitan la integralidad de los derechos humanos y el respeto por el medio ambiente.
- Fomentar el desarrollo personal, laboral y social de todos los empleados, a través de programas de formación orientados a impulsar valores sociales y ambientales en pro de nuestros grupos de interés.
- Participar en proyectos de desarrollo social que fomenten cultura, educación, deporte, y cualquier otra área que favorezca el desarrollo humano, creando espacios y actividades que permitan su desarrollo, especialmente con la comunidad del Municipio de Amagá, nuestros empleados y su grupo familiar.
- Gestionar adecuadamente la utilización de los recursos naturales y el manejo de los residuos derivados del desarrollo de nuestra actividad empresarial, generando conciencia y educación a nuestros grupos de interés y realizando seguimientos a los impactos ambientales que éstos puedan generar.
- Inculcar y vivenciar el respeto por los derechos humanos, desarrollando un espacio de aplicación de buenas relaciones laborales, basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación, el respeto a la biodiversidad étnica y la prohibición del trabajo infantil.
- Promocionar prácticas responsables con nuestros proveedores y clientes, en el desarrollo de nuestro servicio con procesos transparentes, objetivos e imparciales, rechazando las prácticas de soborno, corrupción u otro tipo de contribuciones, facilitando toda la información de manera clara y respetando las reglas de competencia leal.



NUESTRO COMPROMISO CON RESPONSABILIDAD SOCIAL

INFORME ANUAL DE SOSTENIBILIDAD 2012



COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

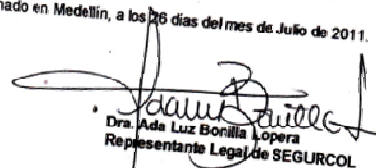
La Dra. Ada Luz Bonilla Lopera, como Gerente General y Representante Legal de la empresa, suscribe el presente documento que evidencia el compromiso asumido por SEGURCOL Ltda. para avanzar en el desarrollo e integración de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como un camino de mejora en sostenibilidad.

Para ello, la empresa se compromete a:

1. Complementar las directrices de política de SEGURCOL, con el compromiso de fomentar la Responsabilidad Social Empresarial en sus grupos de interés, e integrar este tema en las actividades de planeación y revisión gerencial del desempeño de la empresa.
2. Aplicar una metodología que implique:
 - Realizar un mapeo de los Grupos de Interés asociados con los lugares o áreas de trabajo.
 - Elaborar un diagnóstico de Responsabilidad Social Empresarial con los Grupos de Interés.
 - Establecer y priorizar las oportunidades de mejora que surgen a partir de los resultados del Diagnóstico.
 - Concretar las acciones de mejora a desarrollar, asignando responsables, medios y plazos, y conformando un Programa de gestión de RSE.
 - Poner en práctica las acciones de mejora definidas en el Programa de Gestión.
3. Designar una persona responsable del proceso de implantación de la gestión de RSE, con disponibilidad de tiempo y recursos suficientes para liderar las actividades involucradas.
4. Comunicar el desarrollo del proceso de implementación de RSE a todos los empleados, proveedores o grupos de interés, en momentos pertinentes del ciclo de gestión.

5. Dejar implementado dentro del sistema integrado de gestión, el diagnóstico, controles y la mejora continua en RSE como un proceso relevante en SEGURCOL, que se mantenga permanentemente para dar continuidad al logro de la sostenibilidad de la empresa.
6. Estar a disposición de escenarios académicos o de divulgación de sus prácticas de RSE a nivel nacional o internacional, como ejemplo de empresa socialmente responsable.

Firmado en Medellín, a los 26 días del mes de Julio de 2011.


Dra. Ada Luz Bonilla Lopera
Representante Legal de SEGURCOL





COMPROMISO DE LA JUNTA DE SOCIOS

La junta de socios por medio del acta de socios N° 114 propone el Presidente que ante la solicitud de la Gerencia General y con el fin de formalizar el trabajo social que se realiza por medio de la Fundación Luis Carlos Parra Molina, y que se trabaje en pro de la conservación del Medio ambiente generando beneficios económicos, sociales y ambientales recíprocos, responsables basados en los principios de Buena Conducta y transparencia y con aplicación y práctica de los valores corporativos, se establezca el compromiso de la organización con la implementación de la guía ISO 26.000 en toda la organización empezando por la sede principal en Medellín.

Se manifiesta por parte de los socios por unanimidad que se comprometen en nombre propio y en nombre de la empresa a participar y a apoyar los programas que se generen en la aplicación del mismo.



1. El Presidente nombra a la Gerente General como expositora de los temas ante la junta quien presenta a los socios la propuesta de Política de Responsabilidad Social para ser aprobada en la presente Asamblea Extraordinaria. La Política es aprobada en su integridad por unanimidad y se ordena su publicación.
2. El Presidente indica que para el desarrollo de los proyectos de Responsabilidad Social y Ambiental, es necesario integrar a la planeación estratégica a la Fundación Luis Carlos Parra Molina, con quien se desarrollarán los programas sociales.
3. Continúa el presidente exponiendo que con el fin de cumplir el propósito expuesto, se debe nombrar un responsable de Gestión y Responsabilidad Social el cual debe cumplir con las siguientes funciones:
 - a. Velar por el cumplimiento, seguimiento y coordinación del sistema de Gestión y Responsabilidad Social, incluye la Política aprobada anteriormente y el código de ética).
 - b. Es quien presenta a los socios el plan, el inventario de iniciativas de Responsabilidad Social, el modelo de relación de diálogos con los grupos de interés y las actividades a desarrollar en los diferentes programas del sistema.
 - c. Asesora tanto a la Gerencia como a los socios y a los responsables de las áreas de la empresa sobre los aspectos que considera relevantes para el cumplimiento de los objetivos y metas.
 - d. Las demás que surjan en el desarrollo de los programas que se establezcan con relación al sistema de Gestión y Responsabilidad Social.
4. El Presidente manifiesta que es indispensable crear un comité de Derechos Humanos y Acoso laboral que vele por el cumplimiento y atención de las denuncias que lleguen a la empresa para lo cual se expone un documento que contiene la descripción del mismo y de las funciones de él. El documento es leído en su integridad y de manera independiente a la presente acta, los socios firman y aprueban su contenido por unanimidad. (El documento hace parte de los anexos de la presente acta).
5. De la misma manera se expone por parte del presidente que es necesario generar un Comité de Responsabilidad Social, el cual se encargue de decidir sobre las actividades y proyectos a desarrollar y su supervisión garantizando el cumplimiento de metas. Aprobar el modelo de diálogo con los grupos de interés, Identificar los riesgos que puedan afectar a la organización, asesorar a la dirección sobre sugerencias o propuestas de mejora al sistema, asumir la responsabilidad sobre la revisión de la política de ética y de Responsabilidad Social, reunirse mínimo semestralmente. El comité será integrado por la Dirección Administrativa, La Dirección de Talento Humano, la Gerencia General, La Jefe de Salud Ocupacional, la representante del sistema de Gestión Ambiental, La Dirección de Operaciones, la Subgerencia un representante de los empleados, un representante de los clientes, un representante de los proveedores y un representante de la comunidad. Adicionalmente, se da a la gerente general la facultad de aprobar los presupuestos de cada una de las actividades a desarrollar en cada programa del Sistema. Las propuestas expuestas son aprobadas por unanimidad, quedando conformado el comité de Responsabilidad Social.



GRUPOS DE INTERES



MODELO DE GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

El propósito de nuestra organización es mantener una comunicación directa con nuestros grupos de interés, aportando a una gestión transparente y de mejora continua en cada uno de los procesos que estén involucrados. Con el presente reporte, pretendemos informar temas relevantes en los aspectos económicos, sociales y ambientales que impactan a nuestros grupos de interés, basados en las expectativas identificadas mediante una metodología de mapeo, a partir de la cual desarrollamos los diferentes programas de Responsabilidad Social.

A continuación se presenta la plantilla utilizada.

| MAPEO DE GRUPOS DE INTERES SEGURCOL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|----------|---|-----------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|--------------------|------------------|----------|---|-------------------------------|-----------------------------------|--|----------------------------|-------|------------------|------------------------|----|----|----|-----|----|
| QUIEN | | | COMO | | | | | QUE | | | | AMBITO DE ACTUACIÓN | | | | | | | | | | | | |
| Grupo de Interés | Descripción del Grupo de Interés | Subgrupo | Descripción particular del Grupo de Interés | Temas de Interés (áreas de) | | Grado de Impacto (GI) | | Responsable de la Empresa | Interlocutor de GI | Modo de Relación | Demandas | Prácticas y promoción de los derechos humanos | Protección del medio ambiente | Autosostenibilidad de la sociedad | Compromiso de la dirección y grupos de interés | Bienestar de los empleados | TOTAL | Grupo de Interés | Materias Fundamentales | | | | | |
| | | | | Para el Grupo de Interés | Para Segurcol | GI sobre Segurcol | Segurcol sobre GI | | | | | | | | | | | | CO | DH | PL | MA | PJG | AC |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Durante todo el año, realizamos acercamientos y comunicación con cada grupo de interés, a través de diferentes medios y periodicidades. Cada programa se conforma y establece su plan dependiendo del grupo de interés, los cuales se tuvieron en cuenta para la generación de la información del presente reporte.



La información contenida refleja los datos positivos y negativos que la organización considera relevantes basados en el principios de materialidad.(Definición Guía GRI pág. 10 y 11).

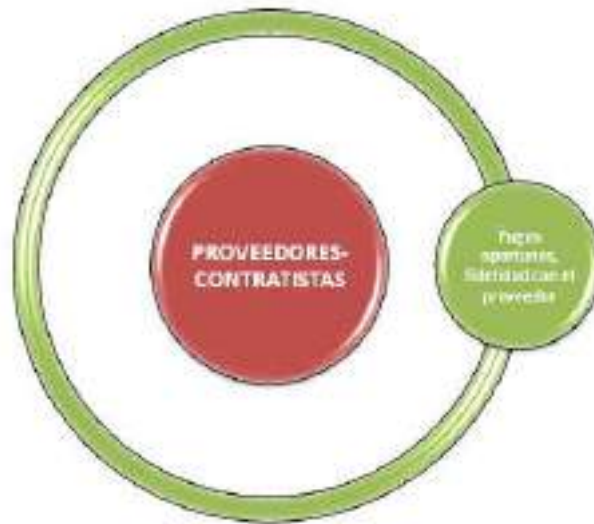
NUESTROS GRUPOS DE INTERES



ASI NOS COMPROMETEMOS









Todas las actividades están centralizadas en los programas de responsabilidad social, donde involucramos a cada uno de nuestros grupos de interés. Continuamente nos comunicamos con ellos por medio de boletines, periódicos, plegables y reuniones. También buscamos herramientas para que ellos nos transmitan sus opiniones como encuestas, buzones de sugerencias, quejas y reclamos.

Este año realizamos encuestas de satisfacción al cliente, y encuestas a nuestros colaboradores. Ver pág. 82-88



PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

SEGURCOL comprometida con la Responsabilidad Social, realiza actividades que generan integración, comunicación y bienestar a sus grupos de interés. Estos programas se dieron inicio desde el mes de octubre del año 2011 para el departamento de Antioquia.

ACTIVIDADES

Jardín Infantil

Relevos de motos fuera del área residencial.

GRUPO DE INTERES: Comunidad-Vecinos



OBJETIVOS

Busca el bienestar de la comunidad vecina, realizando actividades con el jardín Pinocho y realizando actividades para evitar el parqueo en los alrededores.





En octubre 2012 estuvimos con los niños del Jardín Pinocho. Una oportunidad para compartir espacios de alegría, disfrutar deliciosos dulces y aprender de manera divertida sobre los Derechos de los Niños.



ACTIVIDADES

Convenio con Asociación Amigos con Calor Humano

GRUPO DE INTERES: comunidad - colaboradores

OBJETIVOS

Convenio con Asociación Amigos con Calor Humano, para la inclusión laboral de personas con discapacidad física.



SEGURIDAD RECORD DE COLOMBIA cuenta con el programa de Inclusión laboral para personal discapacitado, que busca contribuir a este problema del mercado laboral para estas personas, nuestra empresa cuenta con alianzas con la Asociación **AMIGOS CON CALOR HUMANO** Y la fundación

HEROE CAMINA brindándoles un reintegro a su vida laboral.

En el año 2012 contamos con **18** personas con movilidad reducida, dándoles la oportunidad de sentirse personas activas y productivas.



ACTIVIDADES

Donación de Sangre

Mercados

Jornada de Salud y recreación

distribución de Dulces el día de los niños

Entrega de kit escolares

Fiesta de los niños de los empleados

Participación de organización el día de la familia



GRUPOS DE INTERES: Todos

OBJETIVOS

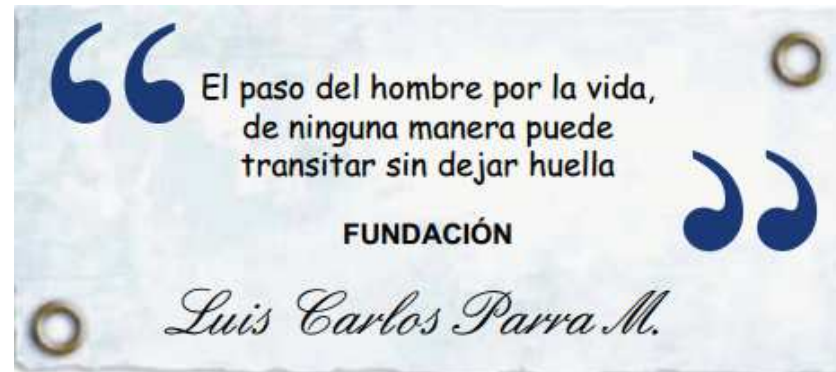
Busca que el personal de la empresa se involucre en las actividades realizadas para la comunidad y las demás partes interesadas.

El recuerdo de don Luis Carlos Parra, un hombre sensible ante las situaciones vividas por los niños siempre se reflejó en su compromiso por brindar a los pequeños recreación, alegría y momentos de felicidad.

En el 2012 SEGURCOL y la Fundación Luis Carlos Parra hicieron entrega de dulces para cerca de 1.000

niños de la comunidad de Amagá, llevando el mensaje de compartir y alegrar sus corazones en este ambiente especial que se vive en octubre.

Los socios del grupo empresarial mediante asamblea extraordinaria, determinaron efectuar anualmente un 20% de las utilidades de todas las empresas que integran el grupo, como donación a la fundación Luis Carlos Parra Molina, con el fin de seguir sosteniendo sus maravillosas obras y poder llegar a muchos lugares donde podremos extender la labor social que inicio el señor Luis Carlos Parra <molina.



En el 2012 tuvimos **45** donantes de sangre que ayudaron a salvar vidas de pacientes que en un momento dado requieren transfusiones con urgencias por catástrofes o accidentes de tránsito, para

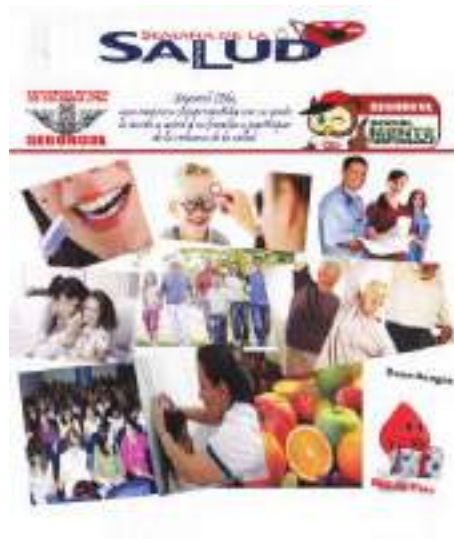
trasplantes de órganos y cirugías, para enfermedades como leucemia y cáncer o para madres que sufren complicaciones.



Se donaron **2400** kit escolares a los hijos de los Empleados.

Se entregaron **920** mercados a la comunidad de Amaga.





Segurcol demostrando el compromiso con el bienestar de sus empleados, realizo la semana de la salud en el mes de Junio en la que participaron las familias de los empleados disfrutando de actividades que fomentan el estilo de vida saludable.





ACTIVIDADES

- Taller de manualidades
- Cursos de Seguridad a la comunidad
- Becas de Especialización
- Préstamo para realización de cursos para ingresar a trabajar
- Posibilidad de adaptar la programación para que puedan estudiar

SEGURCOL LTDA. Vive el compromiso con la comunidad de AMAGÁ y esposas, madres e hijas de nuestros empleados. En el mes de octubre 2012 hicimos un taller de manualidades donde asistieron

18 señoras cabezas de familias de Amaga y **45**

GRUPOS DE INTERES: Comunidad-Empleados

OBJETIVOS

Crear posibilidades de formación académica para el personal de la empresa y la comunidad de amaga lo que lleva a mejorar su nivel académico y posibilidades de empleo.

familiares de empleados, donde la meta es ayudar a impulsarlas para la generación de un ingreso adicional para sus hogares.





En el 2012 Segurcol hizo un proceso de capacitación para beneficiar a **190** personas que aspiren a vincularse luego a la empresa. Los cursos son requisitos indispensables para la respectiva vinculación. Adicionalmente, la empresa mantiene la posibilidad de préstamos a los futuros trabajadores para cubrir el costo de los cursos que son requisitos para un buen desempeño. También mantenemos la disposición de apoyar a nuestros empleados facilitando horarios para sus estudios y acomodando la respectiva jornada laboral.

Para Segurcol es importante mantener actualizado al personal administrativo en temas del área a su cargo, con el fin de lograr un mejor desempeño tanto laboral como personal, esto es apoyado por la Fundación LUIS CARLOS PARRA MOLINA, tanto a empleados como a sus familiares. En el 2012 se invirtieron **\$ 21.918.459.00** en diferentes programas como:



- Formación de Auditores en gestión del Riesgo, ISO 28000
- Actualización en Auditores Internos, 19001
- Diplomado, H S E Q y Responsabilidad Integral
- Diplomado, Gestión del Aseguramiento Integral del Riesgo.
- Administración de empresas.
- Contaduría.
- Bachillerato, hija de un empleado



CAPACITACIONES EN DERECHOS HUMANOS

Como Empresa socialmente responsable, estamos comprometidos en respetar y hacer valer los principios fundamentales de los Derechos Humanos de nuestros colaboradores. Para nosotros es importante que nuestros empleados se sientan en un ambiente de respeto, transparencia y tranquilidad, razón por la que continuamente capacitamos e informamos por diferentes medios a nuestro personal la importancia de los derechos humanos, el NO al trabajo infantil, y No a la Corrupción.

En el 2012 se capacitó a 316 personas en Derechos Humanos, equivalente al 15% del personal. Sin embargo en el año 2011 capacitamos el 44,40% del personal.



| CAPACITACIÓN EN DERECHOS HUMANOS | | | | |
|------------------------------------|-------------|---------------|-------------|------------------|
| TEMA | AÑO | FECHA | PUESTO | ASISTENTES |
| DERECHOS HUMANOS | 2012 | FEBRERO 21 | ESCOLTAS | 28 |
| DERECHOS HUMANOS | 2012 | FEBRERO 21 | UNE | 28 |
| CODIGO DE ETICA Y DERECHOS HUMANOS | 2012 | ABRIL 30 | EPM | 7 |
| DERECHOS HUMANOS | 2012 | SEPTIEMBRE 19 | GOBERNACIÓN | 7 |
| DERECHOS HUMANOS | 2012 | OCTUBRE 10 | EPM | 92 |
| DERECHOS HUMANOS | 2012 | OCTUBRE 9 | ESU | 85 |
| DERECHOS HUMANOS | 2012 | OCTUBRE 12 | UNE | 69 |
| TOTAL | 2012 | | | 316 = 15% |



RETO: En el 2013, implementar mayor difusión de los derechos humanos tanto en capacitaciones como en el boletín de la empresa y en los puestos de trabajo.



ACTIVIDADES

Actividades de la Fundación



Teletón para ayudar a empleados con calamidad
Jornada de Salud y recreación
Subsidios de Vivienda con Cajas de Compensación

GRUPOS DE INTERES: Comunidad- empleados

OBJETIVO

Busca brindar bienestar al personal de la empresa

Contamos con el fondo de empleados **FONSEGURCOL** es un fondo de empleados que funciona como una natillera y similar a una cooperativa de ahorro y crédito. Se creó con el objetivo de fomentar la Cultura del **AHORRO**. Ofrece servicios de **CRÉDITO**, más fácil y con mejores beneficios que las natilleras, bancos y prestamistas, tales como: **CrediExpres\$, Crédito de Libre Inversión, Crédito de Educación, Crédito de Calamidad, Crédito de Recreación** próximamente... **Vehículo y Vivienda**.

Brindamos **BIENESTAR SOCIAL** a todos los asociados y sus familias a través de actividades culturales, deportivas, integraciones, celebraciones, capacitaciones, brigadas de salud y muchas cosas más.

Al afiliarte podrás recibir **AUXILIOS** de Educación y Calamidad entre otros y podrás adquirir a través de los **CONVENIOS COMERCIALES**, fácil, rápido y a crédito: Electrodomésticos, seguros, **SOAT**, Protección Exequial, vehículos, muebles, artículos para el hogar, viajes, hoteles, tiquetes y mucho más.



También hicimos donaciones de dulces en el día de los niños en Octubre por medio de la Fundación Luis Carlos Parra a:



- Parroquia San Fernando
- Unidad residencial Altamira
- Urbanización Senderos del Palmar
- Unidad residencial Porto Azul
- Urbanización Sol Naciente
- Cumbres del bosque.

La caja de compensación **COMFAMA** hace un reconocimiento al ahorro, al esfuerzo y a la constancia de los afiliados de nuestra empresa que buscan mejorar la calidad de vida de todo su grupo familiar.

Por esta razón otorgo 4 subsidios para compra de vivienda, se les subsidio con \$12.460.000 a cada uno y se les asigno una asesora de COMFAMA para que los apoye en la adquisición de la vivienda. El subsidio tiene un año de vigencia.

Las personas beneficiarias fueron:

- John Alejandro Acevedo Álvarez / supervisor zona particulares
- Adrian Oswaldo Grajales Montoya / EPM almacén general
- Amado de Jesús Sánchez gil / un concentrador el túnel
- Andrés Felipe Ramírez villa / municipio de Itagüí institución educativa concejo





ACTIVIDADES

- Periódico
- Canal de Tv
- Boletines
- Cartilla
- Inducción
- Reunión con proveedores
- Grabación de Mensaje telefónico en tarjeta Disa
- Rendición de cuentas a los grupos de interés
- Comunicaciones a clientes - Competencia

GRUPOS DE INTERÉS: Todos





OBJETIVOS

Mediante medios de comunicación informara a las partes interesadas de las actividades realizadas por la empresa en pro de RSE.

Entregamos **5000** ejemplares a nuestros grupos de interés con la finalidad de comunicar y vincular a todos sobre los desarrollos y avances que realizo **SEGURCOL** con respecto a la Responsabilidad Social 2012.

Para nosotros es muy importante mantener una comunicación activa con nuestros empleados, proveedores, clientes, comunidad, accionistas, por tal motivo contamos con nuestro boletín el **BUHO**, que fue diseñado para informar a nuestros grupos de interés temas de actualidad en salud ocupacional, ambiental, calidad, Basc, 28000 y responsabilidad social, así

como brindar información interna de las diferentes áreas y procesos de Segurcol.



A través de los programas del canal Life design Segurcol puede transmitir información de las actividades que realiza en responsabilidad social. Así mismo, llegar a la comunidad de Amaga a través del canal 32 de TV Amaga, aportando valores, cultura y entreteniendo a todas las familias.



ACTIVIDADES

Cartilla de Derechos Humanos

Capitaciones en derechos Humanos

Plan Anticorrupción y soborno - Denuncia



Plan de trabajo de Buena Competencia
Conformación de Comité de derechos Humanos y Acoso Laboral

GRUPOS DE INTERES: Todos

OBJETIVOS

Crear conciencia y cultura en el respeto por los derechos humanos, los derechos de los niños y la denuncia oportuna ante la corrupción y el soborno

Conformamos el comité **CONVIVENCIA LABORAL SEGURCOL** el cual tiene responsabilidades empresariales en torno al abordaje integral del fenómeno del Acoso Laboral, la cual se encuentra reglamentada por la reciente Resolución 652 de 2012 (Ministerio de Trabajo), modificada a su vez por la

Resolución 1356 del mismo año, es la creación del Comité de Convivencia Laboral.

VOTACIONES COMITÉ DE CONVIVENCIA

Contamos con nuestra cartilla en derechos humanos, pues importante que todos nuestros grupos de interés los conozcan para que tengan la capacidad de exigir que no se les vulneren y tengan un trato justo y respetuoso.





COMROMETIDOS CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Somos competentes en derechos humanos, si:

- Comprendemos nuestras obligaciones y deberes ciudadanos.
- Protegemos la vida y el respeto a la dignidad de la familia.
- Comprendemos la importancia de nuestra labor como personas educadas como la educación, el estudio, el buen trato y el respeto por todos y por los demás y las practicas en el hogar, la comunidad y el municipio.
- Identificamos las situaciones de riesgo que se dan en nuestro entorno y sabemos a quienes acudir para pedir ayuda a Protección.
- Respetamos a quienes son animales, las plantas y los recursos del ambiente en los buenos usos.
- Identificamos las acciones en que actuamos en contra de los derechos de otros personas y comprendemos por que esas acciones vulneran sus derechos.
- Reconocemos cómo se sienten otras personas cuando sus derechos o se violan sus derechos y conductas a ellas o a ellas mismas.
- Identificamos las instituciones y las autoridades a las que podemos acudir para pedir la Protección y defensa de nuestros derechos.
- Comprendemos que todos las familias tenemos derechos diferentes, la salud, la vivienda, la propiedad, la educación y la recreación.
- Comprendemos que, para garantizar la convivencia, el Estado debe administrar racional y eficientemente la justicia y el uso de los recursos públicos, que la sociedad civil debe hacer el seguimiento crítico, para evitar abusos.

COMROMETIDOS CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

DERECHOS HUMANOS

Conociéndolos tendremos la capacidad de exigir que no se nos vulneren.

¡CONOCELOS Y HAZLOS RESPETAR!

DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

El 10 de diciembre de 1948, la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU) aprobó la "Declaración Universal de los Derechos Humanos", dicha declaración se integra de 30 artículos e incluye lo siguiente:

La Declaración tiene como ideal común que todos los pueblos y naciones deben defenderse, a fin de que todos los individuos como los individuos, inspirados constantemente en ella, promuevan mediante la enseñanza y la educación, el respeto a todos derechos e libertades, y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su reconocimiento y aplicación universales y efectivas.

COMROMETIDOS CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

¿Cuáles son las Características de los derechos Humanos?

Los derechos se caracterizan porque son:

- INDIVISIBLES**
Es decir, se requieren para el desarrollo del individuo y de la raza humana.
- UNIVERSALES**
Es cuando tienen un cumplimiento en todas las regiones, culturas y condiciones de la tierra, cubren todo el género humano independientemente de raza, edad, sexo, condición social y económica.
- PREEXISTENTES**
Esto es que nos son otorgados, recibidos o generados, en condiciones que se adquieren desde el nacimiento de nosotros.
- LIMITADOS**
En tanto no son absolutos sino que existen hasta el punto donde comienzan los derechos de los otros.
- EXACTA A BUE**
Pues nadie puede vulnerar bajo ningún pretexto los derechos de las personas.
- INALIENABLES**
Es decir, que no se pueden negociar, cambiar ni vender.
- INTERDEPENDIENTES**
Están estrechamente relacionados entre sí.



Identificamos que el riesgo de Trabajo infantil es más latente en los Proveedores. Al 100% de nuestros proveedores se les difundió información de Derechos Humanos, invitándolos a acogerlos en sus organizaciones y promoviendo especialmente el rechazo al trabajo infantil.

Las actividades que realizamos con nuestros grupos de interés durante el periodo 2012 para la prevención del trabajo infantil fueron:

- Cartilla entregadas: 2811
- Concurso de cuentos y poemas: 48
- Periódico, boletín e inducción: 2811
- Formato de seguimiento y evaluación de proveedores que incluye la aplicación de los derechos humanos

NUESTROS DESEMPEÑO SOCIAL

La mayoría de nuestro personal operativo es de sexo masculino siendo el 86% de la organización, esto debido a las características de operación en los diferentes puestos de trabajo y a las exigencias realizadas por nuestros asociados de negocios.

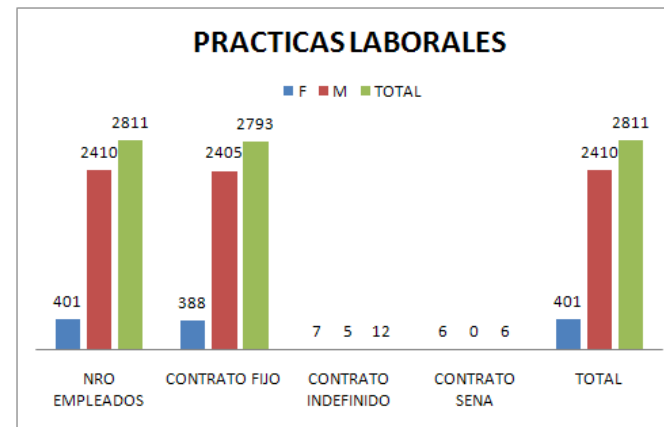
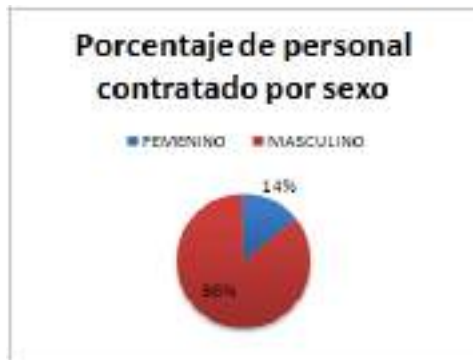
Sin embargo cabe resaltar que en la sede administrativa, la mayoría de nuestro personal, incluidos quienes ocupan cargos de alto nivel, son mujeres. Teniendo en cuenta este aspecto, la compañía demuestra que en nuestra empresa no existe discriminación por sexo, todo lo contrario, buscamos una equidad en nuestro personal y tenemos en cuenta el buen desempeño laboral.

El **99.57%** del personal contrato es a término



fijo y el **0.427%** cuenta con un contrato indefinido.

Es importante resaltar que Segurcol valora las personas que tienen un buen desempeño desde el punto de vista laboral y personal, es así entonces como dichas personas cuentan con una continuidad laboral. Ejemplo de esto es que en nuestra organización tenemos personal que lleva más de 20 años vinculados laboralmente.

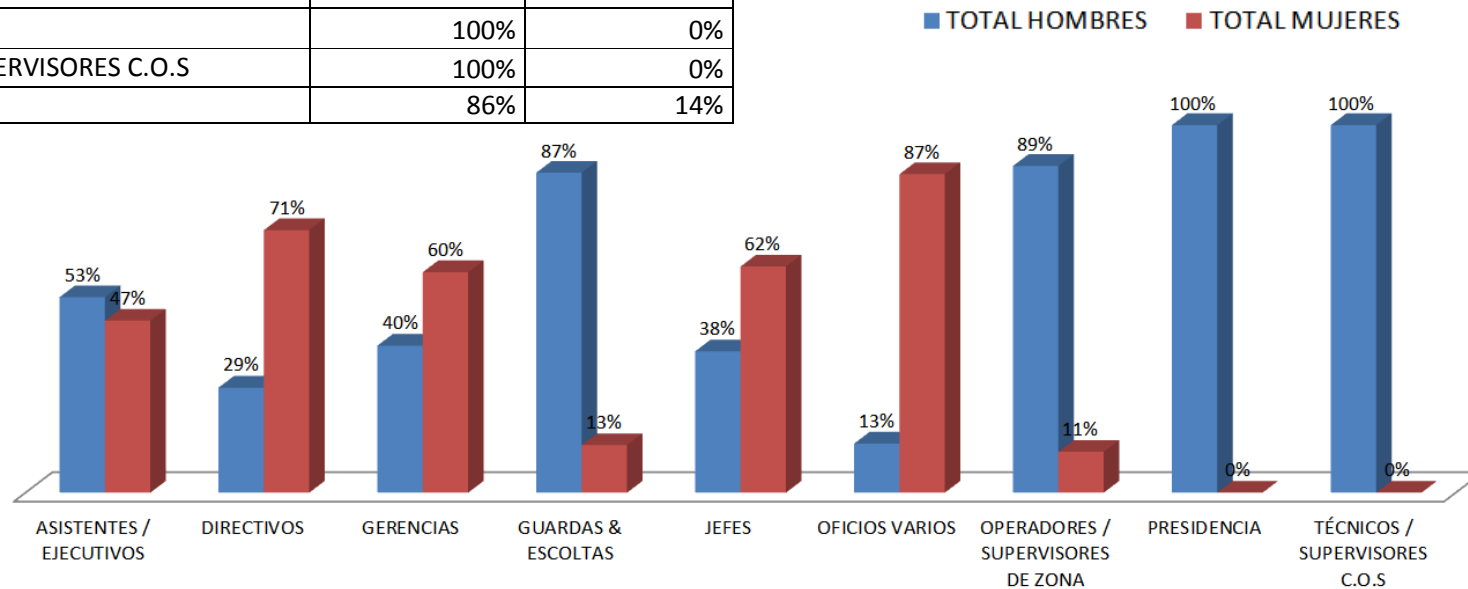


En Segurcol Antioquia somos 2811 empleados, 92 administrativo y 2719 operativos



PORCENTAJES DE EMPLEADOS POR CATEGORIAS POR SEXO

| CARGO | TOTAL HOMBRES | TOTAL MUJERES |
|-----------------------------------|---------------|---------------|
| ASISTENTES / EJECUTIVOS | 53% | 47% |
| DIRECTIVOS | 29% | 71% |
| GERENCIAS | 40% | 60% |
| GUARDAS & ESCOLTAS | 87% | 13% |
| JEFES | 38% | 62% |
| OFICIOS VARIOS | 13% | 87% |
| OPERADORES / SUPERVISORES DE ZONA | 89% | 11% |
| PRESIDENCIA | 100% | 0% |
| TÉCNICOS / SUPERVISORES C.O.S | 100% | 0% |
| | 86% | 14% |



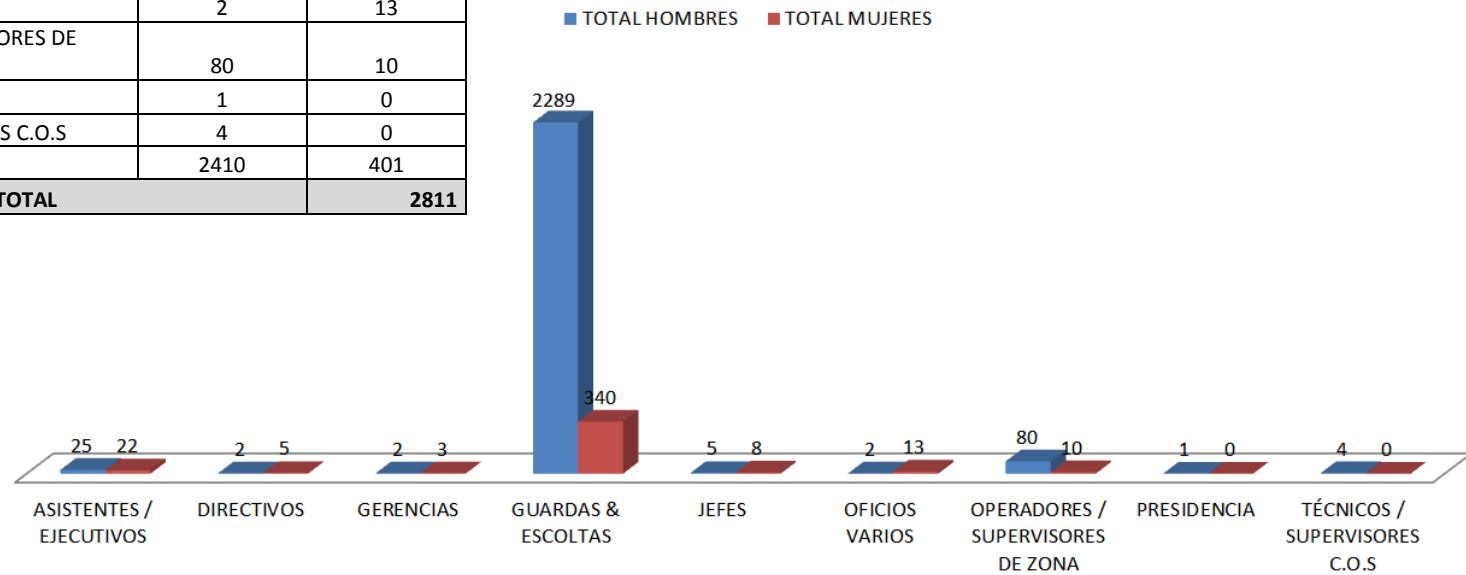
**PORCENTAJES DE EMPLEADOS POR CATEGORIAS POR GRUPO DE EDAD
(Menos de 30 años, entre 30 y 50 años y más de 50 años)**

| NIVEL | HOMBRES MENOR A 30 | MUJERES MENOR A 30 | HOMBRES 30 A 50 | MUJERES 30 A 50 | HOMBRES MAYOR A 50 | MUJERES MAYOR A 50 |
|-----------------------------------|--------------------|--------------------|-----------------|-----------------|--------------------|--------------------|
| ASISTENTES / EJECUTIVOS | 13% | 15% | 36% | 28% | 4% | 4% |
| DIRECTIVOS | 0% | 0% | 14% | 57% | 14% | 14% |
| GERENCIAS | 0% | 0% | 40% | 60% | 0% | 0% |
| GUARDAS & ESCOLTAS | 24% | 4% | 45% | 9% | 17% | 1% |
| JEFES | 8% | 15% | 23% | 38% | 8% | 8% |
| OFICIOS VARIOS | 7% | 47% | 7% | 33% | 0% | 7% |
| OPERADORES / SUPERVISORES DE ZONA | 10% | 0% | 68% | 8% | 11% | 3% |
| PRESIDENCIA | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% |
| TÉCNICOS / SUPERVISORES C.O.S | 50% | 0% | 50% | 0% | 0% | 0% |



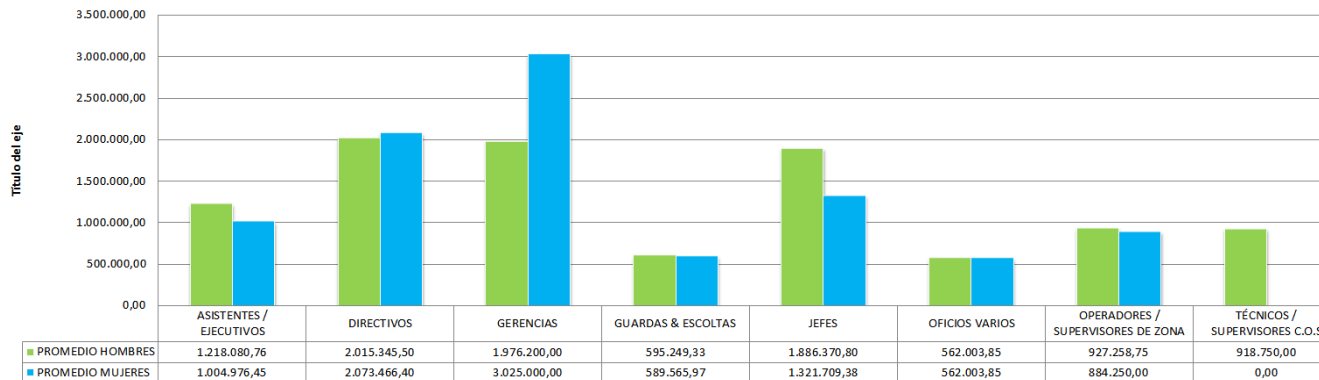
NUMERO TOTAL DE TRABAJADORES DE CADA CATEGORIA

| CARGO | TOTAL HOMBRES | TOTAL MUJERES |
|-----------------------------------|---------------|---------------|
| ASISTENTES / EJECUTIVOS | 25 | 22 |
| DIRECTIVOS | 2 | 5 |
| GERENCIAS | 2 | 3 |
| GUARDAS & ESCOLTAS | 2289 | 340 |
| JEFES | 5 | 8 |
| OFICIOS VARIOS | 2 | 13 |
| OPERADORES / SUPERVISORES DE ZONA | 80 | 10 |
| PRESIDENCIA | 1 | 0 |
| TÉCNICOS / SUPERVISORES C.O.S | 4 | 0 |
| TOTAL | 2410 | 401 |



RELACION ENTRE EL SALARIO BASE Y LA REMUNERACION DE MUJERES Y HOMBRES, DESGLOSADO POR CATEGORIA DE EMPLEADO POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD

| NIVEL DE CARGO | PROMEDIO HOMBRES | PROMEDIO MUJERES | OBSERVACIONES |
|-----------------------------------|------------------|------------------|--|
| ASISTENTES / EJECUTIVOS | 1.218.080,76 | 1.004.976,45 | Los clientes requieren perfiles mas especializados para el cargo de ejecutivo |
| DIRECTIVOS | 2.015.345,50 | 2.073.466,40 | |
| GERENCIAS | 1.976.200,00 | 3.025.000,00 | Por responsabilidades y funciones varian los salarios |
| GUARDAS & ESCOLTAS | 595.249,33 | 589.565,97 | El Cargo de Escolta es ejercido por hombres |
| JEFES | 1.886.370,80 | 1.321.709,38 | Existen 2 jefaturas especializadas que son requeridas por el cliente tipificando un alto salario |
| OFICIOS VARIOS | 562.003,85 | 562.003,85 | |
| OPERADORES / SUPERVISORES DE ZONA | 927.258,75 | 884.250,00 | Las mujeres por seguridad no ejercen cargos de Supervisores de zona nocturnos |
| TÉCNICOS / SUPERVISORES C.O.S | 918.750,00 | 0,00 | |



Como podemos observar la nivelación salarial está regida por las funciones y competencias laborales de nuestros colaboradores, mas no por su sexo.



RELACIÓN ENTRE SALARIO BASE Y LA REMUNERACIÓN DE MUJERES Y HOMBRES, DESGLOSADO POR CATEGORÍA DE EMPLEADO, POR UBICACIÓN SIGNIFICATIVA DE ACTIVIDAD.

| SEXO | NRO EMPLEADOS | HORAS EXTRAS | APORTE A SALUD | SUBSIDIO DE TRANSPORT | APORTE A PENSIÓN | TOTAL |
|--------------|---------------|----------------------|----------------------|--------------------------|----------------------|-----------------------|
| F | 401 | \$ 18.952.210.00 | \$ 11.188.167.00 | \$ 25.151.540.00 | \$ 11.224.697.00 | \$ 66.516.614.00 |
| M | 2410 | \$ 79.767.721.00 | \$ 69.040.068.00 | \$ 157.416.180.00 | \$ 69.015.310.00 | \$ 375.239.279.00 |
| TOTAL | 2811 | \$ 98.719.931 | \$ 80.228.235 | \$ 182.567.720.00 | \$ 80.240.007 | \$ 441.755.893 |
| | | | F | FEMENINO | | |
| | | | M | MASCULINO | | |

A través de salarios justos y equitativos Segurcol busca motivar a su capital humano de tal modo que pueda lograr mayor productividad y competitividad de cara a sus clientes y a la comunidad en general.

Nuestros **2811** empleados son contratados directamente por Segurcol Ltda.





ACTIVIDADES

Plan de Incentivos

Día de la Mujer y la Secretaria

Plan de Supermercado BOOM

Plan de Promoción

Practicas Justas de Operación

Convenio con empresas para vinculación cuando se pierde el empleo

GRUPOS DE INTERÉS: Empleados

OBJETIVOS

Actividades que buscan incentivar al personal de la empresa generarles un sentido de pertenencia por la labor que está realizando

El buen desempeño, la responsabilidad, el compromiso y la excelente disposición del Grupo de Guardas y Supervisores encargados de prestar seguridad en la Universidad EAFIT, merecieron un acto de reconocimiento y felicitación por parte del jefe de Seguridad de ese centro universitario, el señor Jaime Ocampo.



El acto realizado el 19 de septiembre en las mismas instalaciones de la universidad fue presidido por directivos de SEGURCOL, entre quienes estuvieron el señor Diego Varela, director de Operaciones, la doctora Amparo Henao Duque, directora de Talento Humano, y el señor Hugo Castaño, ejecutivo de servicio. Durante el evento, además de los reconocimientos públicos, hubo rifas y Cartas de felicitación para los homenajeados.



El día 26 de octubre se celebró el día de los niños Donde asistieron **25** hijos de nuestros empleados.



El éxito no se logra sólo con cualidades especiales. Es sobre todo un trabajo de constancia, de método y de organización. Cuando somos responsables, leales, honestos y perseverantes en el logro de los objetivos de empresa, nos hacen personas que logramos alcanzar el éxito y las metas individuales y laborales.

Por esto Segurcol, reconoce la valiosa labor y desearles muchos éxitos a las personas que han logrado ascender durante este segundo semestre 2012, fueron **14** ascensos entre operativos y administrativos, algunos son:

LINA Y. QUESADA SANCHEZ



ADRIANA P. BETANCUR CASTRILLON



JOSE ALIRIO MANCO SILVA



JORGE LUIS MUÑOZ GOMEZ



Así como se hace una planeación de presupuesto, se diseña un plan de acción para cada año, se establecen las metas y los objetivos que se tienen que lograr, también se piensa en algo tan importante como programas que brinden bienestar a nuestros empleados, de manera que se impulse la tranquilidad suficiente para desarrollar su gestión. Por esta razón les hacemos homenaje a nuestros empleados celebrando:

- Día de la Secretaria
- Día de la Madre
- Día del Padre
- Amor y amistad
- Cumpleaños
- Navidad





ACTIVIDADES

- Identificar peligros en los puestos de trabajo
- Elaboración de matriz de identificación, valoración y control de peligros
- Investigación de accidentes e incidentes de trabajo
- Programas de medicina preventiva
- Programas de higiene y seguridad industrial
- Planes de emergencia
- Programas de vigilancia epidemiológicas

GRUPOS DE INTERES: Empleados -contratistas-proveedores

OBJETIVOS

Garantizar condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional del personal a través del control de los factores de riesgo que puedan generar accidentes de trabajo y enfermedad profesional.





Velamos por el bienestar de nuestros empleados, diseñando programas que nos ayuden a identificar, reconocer, evaluar y controlar los agentes contaminantes y factores de peligro generados o que se pueden generar en los ambientes de trabajo a través de la ejecución de los programas establecidos según el caso.

Para nosotros es importante promover, prevenir y controlar la salud de los empleados de la empresa, mediante la realización de actividades que permitan reducir y controlar peligros que afecten la salud de los empleados; como lo es la jornada de la salud, la entrega de elementos de protección adecuados, Pausas activas y la reubicación de puestos a personas con restricciones médicas.

Uno de nuestros mecanismos de información de estilos de vida saludable, auto cuidado, conciencia vial, salud mental es el boletín el BUHO y nuestro periódico anual, aparte de las campañas que se realizan dentro de la organización.



NUESTROS COMPROMISO CON SALUD OCUPACIONAL

Uno de los objetivos primordiales de SEGURCOL Ltda., es el programa de Salud Ocupacional, el cual permita prevenir, detectar, evaluar y controlar los factores de riesgo existentes en el ambiente de trabajo. Para ello se utiliza como herramienta la Matriz de Riesgos Ocupacionales, la cual permite evaluar los factores de riesgo prioritarios que se encuentran y así mismo realizar una evaluación del impacto de los métodos de control aplicados.

Con el desarrollo del programa de Salud Ocupacional se pretende disminuir y controlar los accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y otras patologías relacionadas con el trabajo, a través del desarrollo de subprogramas como medicina preventiva y del trabajo y seguridad industrial, brindándole así al asociado trabajador y al empleador unas condiciones adecuadas en su ambiente de trabajo de tal manera que no afecte su salud e integridad física.

Nuestro COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL está representando a más del 75% del total de los trabajadores, el cual está conformado por el 0.56% del personal de Antioquia. Quienes tiene como responsabilidades:

- Proponer y participar en actividades de salud ocupacional dirigida a empleados y directivos.
- Vigilar el desarrollo de las actividades que en materia de medicina, higiene y seguridad industrial, debe realizar la organización de acuerdo con el reglamento de higiene y seguridad industrial y las normas vigentes y proponer su divulgación y observación.
- Visitar periódicamente los lugares de trabajo e inspeccionar los ambientes, equipos y las operaciones realizadas por los empleados e informar al responsable del Programa de Salud Ocupacional



La Brigada de Emergencia representa a más del 75% del personal Administrativo de la empresa.

El Comité de Convivencia representa a más del 75% del personal de la empresa a nivel nacional.

| COMITES | |
|------------------------------|--------------------|
| COPASO | 16 PERSONAS |
| BRIGADA DE EMERGENCIA | |
| Comité de emergencia | 3 |
| Coordinadores de evacuación | 2 |
| Brigadistas | 8 |
| | 13 PERSONAS |
| COMITÉ DE CONVIVENCIA | 8 PERSONAS |



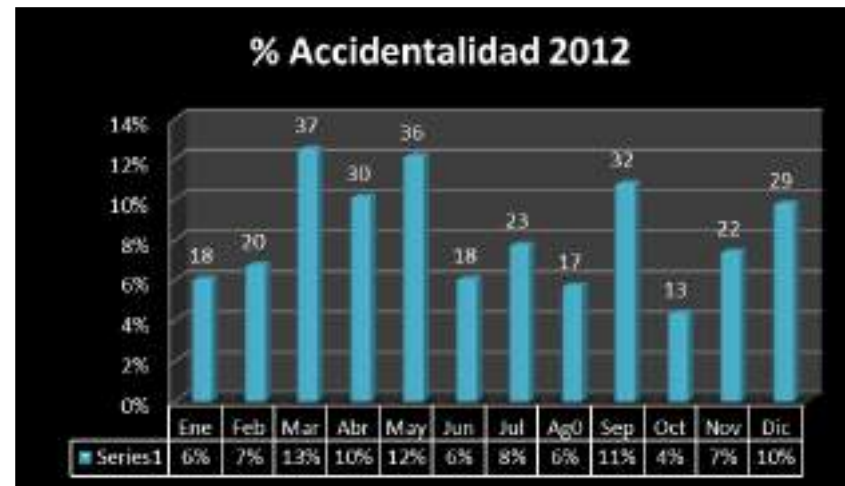
La accidentalidad para el año 2012 en Antioquia, fue de 295 accidentes, aumentando en un 12% (37 AT) con respecto al año 2011, donde el primer semestre, se presentaron 159 lo que corresponde al 54% y en el segundo semestre 136 accidentes lo que corresponde a un 46%, logrando así una disminución del 9.15% entre el primer semestre vs el segundo semestre.

- Los meses con más impacto en el año fueron Marzo, Abril, Mayo, Septiembre y Diciembre los que corresponde al 56% del 100% de lo accidente.
- Las causas más representativa fueron los accidentes propios del trabajo con un 74.5 % (220 AT), seguido de los accidentes de tránsito con un 18.3% (54 AT), los de violencia con un 3.38% (10 AT) y el 3.72% restante corresponde a accidentes biológicos (9 AT) y deportivos (2 AT).



INDICADORES DE SALUD OCUPACIONAL





El número de días perdidos en el periodo evaluado por accidente de trabajo fue de 1.735 días, para una planta promedio de 2560 empleados, logrando una disminución de 742 días relacionado con el año anterior (2011).

La disminución que se ve reflejada debido a que, el reintegro del personal ha sido más pronto, pero han ingresado con restricciones y/o recomendaciones laborales, personal que se ha tenido que reubicar de acuerdo a sus restricciones y/o recomendaciones laborales.

| Mes | N° Empleados | N° casos de EG | Tasa de Poblacion Ausente (%) | N° Dias de Incapacidad | HHT | Tasa de Ausentismo |
|--------------|--------------|----------------|-------------------------------|------------------------|--------------|--------------------|
| Enero | 2637 | 204 | 7,7% | 1632 | 632880 | 0,26% |
| Febrero | 2610 | 220 | 8,4% | 1590 | 626400 | 0,25% |
| Marzo | 2591 | 215 | 8,3% | 1577 | 621840 | 0,25% |
| Abril | 2574 | 227 | 8,8% | 1421 | 617760 | 0,23% |
| Mayo | 2462 | 188 | 7,6% | 1624 | 590880 | 0,27% |
| Junio | 2497 | 102 | 4,1% | 1348 | 599280 | 0,22% |
| Julio | 2378 | 225 | 9,5% | 1363 | 570720 | 0,24% |
| Agosto | 2435 | 229 | 9,4% | 1506 | 584400 | 0,26% |
| Septiembre | 2632 | 218 | 8,3% | 1361 | 631680 | 0,22% |
| Octubre | 2522 | 185 | 7,3% | 1231 | 605280 | 0,20% |
| Noviembre | 2577 | 238 | 9,2% | 1520 | 618480 | 0,25% |
| Diciembre | 2811 | 203 | 7,2% | 1322 | 674640 | 0,20% |
| Total | 2561 | 2454 | 0,96 | 17495 | 76815 | 0,03 |

El promedio de días perdidos en el periodo evaluado por ausentismo fue de 1.458 días, para una planta de 2561 empleados en Antioquia, con un costo de **\$307.974.450**



En el **2012** no se registraron víctimas mortales ni se presentaron enfermedades profesionales en nuestro personal.

No se reportan los indicadores LA6 y LA7 bajo los parámetros dados en la Metodología GRI 3.1, teniendo en cuenta que se trabaja bajo el método propuesto por la OIT, FASECOLDA y las asesorías de la ARL Colpatria.

RETO 2013: Trabajar en programas de planificación familiar y continuar con las actividades de promoción y prevención de las enfermedades para generar estilos de vida saludable y con esto reducir el ausentismo por enfermedad general.

En el periodo evaluado podemos identificar que en costos indirectos los días perdidos por enfermedad general y ley María corresponde a una pérdida del \$307.974.450 de pesos, aunque el reconocimiento económico solo es asumido por la empresa los tres (3) primeros días.



ACTIVIDADES

- Identificación de aspectos e impactos ambientales



- Sensibilizar e informar a todas las partes interesadas a cerca de la preservación y estrategias a implementar para el cuidado del medio ambiente
- Realizar Compras amigables
- Realizar campañas que ayuden a la optimización de los recursos naturales
- Implementar estrategias que ayuden a disminuir la generación de emisiones atmosféricas
- Implementar un programa que promueva la recuperación, reutilización, reciclaje y tratamiento de los residuos y disminuya los volúmenes llevados a disposición final, minimizando el impacto al medio ambiente.

GRUPOS DE INTERÉS: Medio ambiente

OBJETIVOS

Implementar estrategias que ayuden a mitigar y controlar los impactos ambientales que se puedan generar, buscando concientizar a las partes interesadas del cuidado del medio ambiente.

Realizamos campañas para el **NO** mas trafico, matanza y captura de fauna silvestre.



Segurcol es una empresa que continuamente busca estrategias para disminuir el consumo de combustible y la generación de emisiones atmosféricas, por esta razón este año adquirió varias motos Yamaha XTZ 250 que gracias a la inyección electrónica, exclusiva en su categoría, presenta menor consumo de combustible y baja emisiones de gases.



Este año realizamos nuevamente la jornada ambiental el día 22 de octubre de 2012 con los niños de la escuela la clarita en el municipio de Amaga en la vereda MINAS, donde sembramos 31 semillas y les

Este año 2012 se dio inicio a la campaña de Recopila, donde se han recolectado 39.47 kg pilas y baterías y se le ha hecho la disposición adecuada.

enseñamos la importancia que tienen las plantas y los arboles para nuestra supervivencia en el planeta, que son quienes nos suministran el oxígeno para respirar y el alimento.





Ecobaños es una estrategia que implementamos para la reducción del consumo de agua, este es fabricado de plástico reciclado y ahorra el 40% del agua.

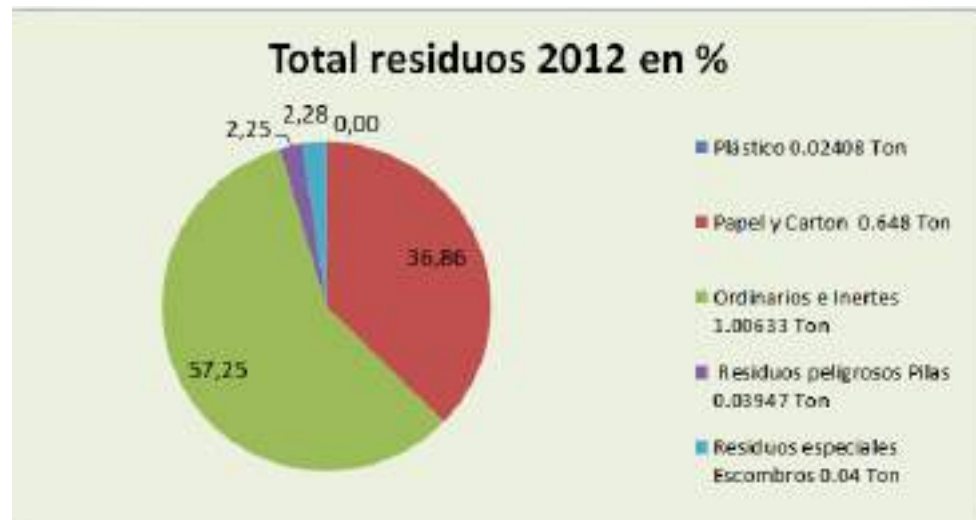


MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS

Nuestra empresa realiza adecuadamente la disposición de los residuos sólidos, los residuos ordinarios son entregados a empresas varias de Medellín que van para el relleno sanitario, los escombros van a la escombrera, el reciclaje es entregado a las diferentes empresas que los aprovechan como materia prima, el

dinero recaudado es para incentivar al personal que contribuye a la buena gestión ambiental. Las pilas y baterías son entregadas al programa RECOPILA liderado por Tronex, quien las lleva a una celda de seguridad. Cada una de nuestras actividades le da cumplimiento a la legislación ambiental colombiana.







Los residuos sólidos reciclados respecto al año anterior a mejorado ligeramente, durante el 2011 la recuperación de material aprovechable fue del 37,49 % mientras que en el 2012 la recuperación de este material fue de 38,23 % de todo lo generado en el año.

Nuestra Meta es alcanzar un 50% del material reciclado, generando una cultura ambiental en la organización.

Durante este periodo 2012 la organización no ha tenido ninguna multa o sanciones ambientales, demostrando su compromiso y buena gestión en términos ambientales.

Nuestro compromiso es mantener y mejorar los objetivos Y actividades de nuestro programa DEJA TU HUELLA AMBIENTAL.





ACTIVIDADES

Por medio de este programa recibimos las solicitudes de nuestros empleados y es el medio de comunicación entre ellos y nuestro máximo órgano directivo con respecto a las relaciones laborales. Este programa incluye el plan de Recepción de quejas y reclamos.

Contamos con:

- **COMITÉ DE DISCIPLINA:** Se reúnen una vez a la semana para resolver y determinar la sanción que se debe imponer al trabajador que ha violado las normas de trabajo en el

Trámite y solución de estas quejas de partes interesadas

GRUPOS DE INTERÉS: Todos

OBJETIVOS

Dar respuesta oportuna a todas las partes interesadas

desempeño de sus funciones. Está compuesto por el Director de talento humano, el Director de calidad, la asistente de la Dirección de operaciones, la Jefe de compras y el Director



de operaciones o Jefe de Escoltas según el caso y asesora jurídica.



- **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO:** Son las normas legales que determinan la actividad de una empresa, como funciones, horarios de trabajo, condiciones de trabajo, sanciones disciplinarias, despidos con justa causa, vacaciones, licencias, permisos, derechos, deberes y obligaciones de cada uno de los trabajadores.



ACTIVIDADES

Formación en emprendimiento
Formación y acompañamiento en sistemas de Gestión
Formación en desarrollo ambiental

GRUPOS DE INTERÉS: Proveedores - contratistas

OBJETIVOS

Desarrollar y promover la as proveedores y contratista a que puedan ser competitivos en el



mercado no solo por precio y calidad sino también por su desarrollo ambiental

Se hizo entrega a nuestros 47 proveedores de periódicos, boletines, cartillas y plegables con tema relacionados a nuestra gestión social.

Se realizaron inspecciones a proveedores, dándoles recomendaciones para mejorar su organización y ser más competitivos en el mercado



ACTIVIDADES

- Actualización de información de orden público
- Identificación de riesgos en Derechos Humanos
- Identificación de riesgos Ambientales
- Actividades de Integración con los clientes - SEMINARIOS - SHOW
- Comunicación de actividades delincuenciales y como protegerse
- Asignación de ejecutivos para la atención de necesidades del cliente
- Innovación tecnológica



GRUPOS DE INTERÉS: Clientes

OBJETIVOS

Buscar la satisfacción del cliente

SISTEMAS DE ATENCION AL CLIENTE

Dando cumplimiento a la política de Responsabilidad Social, y a los principios de Transparencia, buenas prácticas, oportunidad y respeto para nuestros clientes contamos con unos mecanismos para sus reclamaciones, quejas, o sugerencias con el fin de atenderlas oportunamente, brindarles información precisa a las mismas y orientar las diferentes alternativas de solución.

1. Página Web www.segurcol.com , en el link de **QUEJAS Y RECLAMOS**.
2. En nuestra Sede Principal Operativa en Medellín en el teléfono 444 5550, opción dos (2) a la extensión 227.
3. En los buzones de sugerencias localizados en cada una de las Sedes.
4. Por medio de nuestros ejecutivos de servicio los cuales tienen asignado el seguimiento a nuestros clientes.
5. Por medio de los Supervisores de control de puestos.
6. Y por cualquier medio escrito que llegue a nuestras instalaciones

La empresa está comprometida en atender cualquier reclamación, queja o reclamo en un tiempo máximo de diez (10) días.



SATISFACCION DE NUESTRO ASOCIADOS DE NEGOCIOS

La gestión de quejas y reclamos se realiza a través de nuestro software SYNERGY, a través del cual se da inicio a un flujo de trabajo donde se recopila toda la información de la novedad o queja ocurrida, la cual requiere atención inmediata del área involucrada para dar respuesta oportuna al cliente.

Para el año 2012 el tiempo de respuesta de la atención a las quejas y reclamos se dio de la siguiente manera:

| 1º Trimestre | |
|------------------------|--------------------|
| AÑO / TRIMESTRE | 2012 / 01 |
| ENTREGAS OPORTUNAS | MEJOR/IGUAL 5 DÍAS |
| TOTAL SOLICITUDES | 8 |
| ATENDIDOS A TIEMPO | 8 |
| NO CUMPLIDOS | 0 |
| INDICADOR DE GESTIÓN | 100% |
| ESTADO DEL INDICADOR | OPTIMO |
| TIPO DE ACCIÓN A TOMAR | NO APLICA |

| 2º Trimestre | |
|------------------------|--------------------|
| AÑO / TRIMESTRE | 2012 / 02 |
| ENTREGAS OPORTUNAS | MEJOR/IGUAL 5 DÍAS |
| TOTAL SOLICITUDES | 13 |
| ATENDIDOS A TIEMPO | 13 |
| NO CUMPLIDOS | 0 |
| INDICADOR DE GESTIÓN | 100% |
| ESTADO DEL INDICADOR | OPTIMO |
| TIPO DE ACCIÓN A TOMAR | NO APLICA |

| 3º Trimestre | |
|------------------------|--------------------|
| AÑO / TRIMESTRE | 2012 / 03 |
| ENTREGAS OPORTUNAS | MEJOR/IGUAL 5 DÍAS |
| TOTAL SOLICITUDES | 18 |
| ATENDIDOS A TIEMPO | 18 |
| NO CUMPLIDOS | 0 |
| INDICADOR DE GESTIÓN | 100% |
| ESTADO DEL INDICADOR | OPTIMO |
| TIPO DE ACCIÓN A TOMAR | NO APLICA |

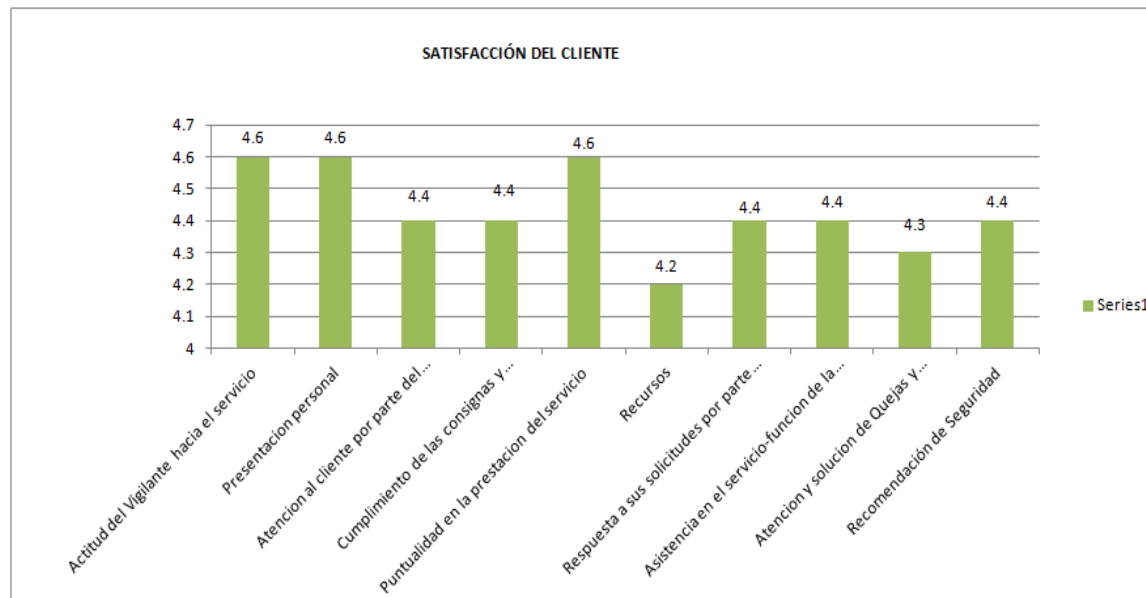
| 4º Trimestre | |
|------------------------|--------------------|
| AÑO / TRIMESTRE | 2012 / 04 |
| ENTREGAS OPORTUNAS | MEJOR/IGUAL 5 DÍAS |
| TOTAL SOLICITUDES | 5 |
| ATENDIDOS A TIEMPO | 5 |
| NO CUMPLIDOS | 0 |
| INDICADOR DE GESTIÓN | 100% |
| ESTADO DEL INDICADOR | OPTIMO |
| TIPO DE ACCIÓN A TOMAR | NO APLICA |



EVALUACIÓN AL CLIENTE - % DE SATISFACCIÓN

De acuerdo a la encuesta de satisfacción al cliente, para el año 2012 la satisfacción del cliente estuvo un **90%** de satisfacción para todos los servicios que presta Segurcol.

Las evaluaciones son realizadas anualmente por los Gerentes de cuenta y Ejecutivos de servicios quienes en compañía del usuario diligenciaron el formato de evaluación.



Las evaluaciones fueron realizadas por los Gerentes de cuenta y Ejecutivos de servicios quienes en compañía del usuario diligenciaron el formato de evaluación. El ítem recursos fue el que presento menor calificación, para lo cual se hizo necesario dar dar instrucciones a a los ejecutivos y supervisores para ser mas oportunos en la atención de los requerimientos de los clientes con relación a los recursos solicitados.

¿COMO NOS VEN?



Uno de nuestros compromisos es apoyar a cada uno de nuestros colaboradores en situaciones difíciles, pues somos conscientes que son nuestro principal recurso.

Como observamos en la grafica el 88% de nuestro personal ha sentido el apoyo que le brinda la organización en las diferentes situaciones que se les han presentado.



El 76% de nuestro personal ha recibido información acerca de las diferentes actividades que realiza la empresa a nivel interno y externo, pues para Segurcol la comunicación es nuestra principal herramienta para interactuar con nuestros grupos de interés y así poder tener una mejora continúa.





Nuestros colaboradores son lo más importante de la organización, porque son ellos los que han permitido desarrollar una gestión responsable y eficiente. Razón por la que Segurcol busca beneficios para sus empleados dándole la oportunidad de tener un mejor desarrollo personal y laboral.

Podemos observar que el 84% de la organización ha participado de las diferentes actividades que realiza la empresa para su bienestar, la meta para el próximo año es el 95% de participación.





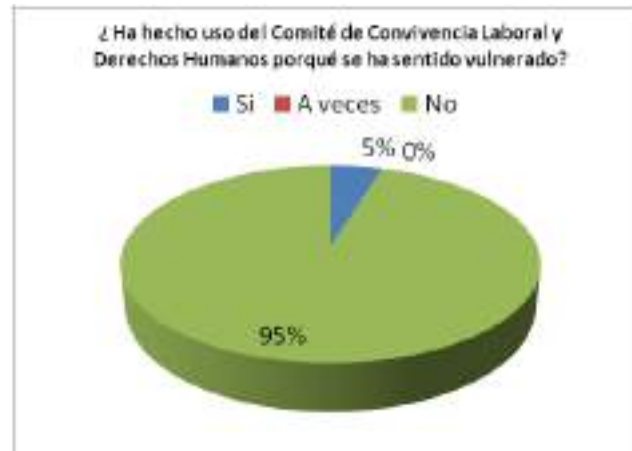
Para Segurcol es muy importante el desempeño laboral, su experiencia y conocimiento sin importar su raza, sexo o discapacidad. Motivo por el que contamos con convenio con la fundación Amigos para darle la oportunidad a personal con movilidad reducida.





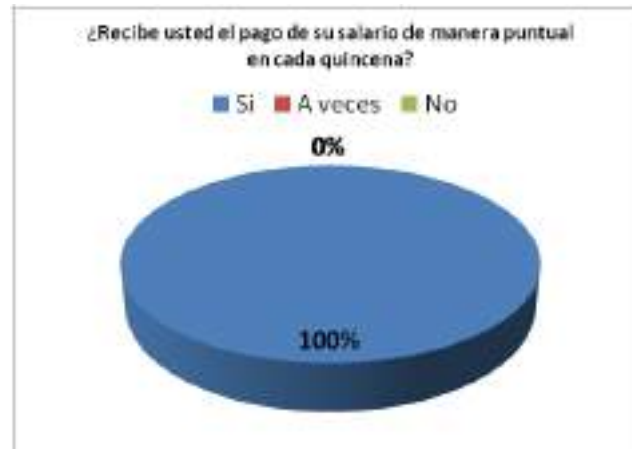
Brindarle la oportunidad de ser personas más competitivas a nivel laboral es una de nuestras metas, por eso buscamos capacitar continuamente a nuestros colaboradores.





Contamos con nuestro comité de convivencia laboral, el cual tiene como objetivo hacer respetar los derechos y humanos y evitar que nuestros colaboradores sean vulnerados.





Conscientes de las necesidades de nuestros colaboradores y del compromiso que tiene la empresa, nuestros pagos siempre son justos y oportunos. Razón por la que el 100% de nuestros colaboradores están satisfechos.





Brindamos a nuestro personal facilidades para satisfacer sus necesidades, contamos con convenios con el supermercado el BOOM, el almacén Lucy sol y nuestro Fondo de empleados. El 82% hace uso de los diferentes convenios que tiene la organización facilitándole la satisfacción de sus necesidades primarias.



RETOS 2013

A largo plazo, ser reconocidos a nivel mundial como una empresa líder en desarrollo sostenible del sector de la Seguridad Privada.

Ampliar nuestro sistema integral de gestión y el 100% de las sedes a nivel nacional en nuestro sistema de Responsabilidad Social a mediano plazo.

Construcción de la nueva sede de la empresa en Medellín con certificación LEED orientada al ahorro de recursos naturales y bienestar laboral para nuestro personal.

Certificar el 50% del personal operativo en Antioquia, en competencias laborales del SENA con el fin de incrementar sus conocimientos, desarrollo de habilidades y oportunidades de crecimiento personal.



CONVENIOS



Red de Apoyo
Policía, 123, Bomberos, CTI
Red de Cooperantes
Ejército Nacional y Gaula
Red Comunitaria (CAI de cada barrio o
localidad)
Metro seguridad
Frente de Seguridad Nacional

ICONTEC -BASC



RECONOCIMIENTOS 2012





PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



El Pacto Global es una iniciativa internacional Propuesta por la Organización de las Naciones Unidas con el objetivo de fomentar la ciudadanía corporativa través de la implementación de 10 principios.

Segurcol Ltda. también se une a esta iniciativa a través de su accionar socialmente responsable que genera beneficios para los principales grupos de interés.

DERECHOS HUMANOS

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos Pág. 13,53
2. No ser cómplice de abusos de los derechos humanos Pág. 46,53

DERECHOS LABORALES

3. Apoyar las libertades, el dialogo y la concertación con los trabajadores Pág. 13-15
4. Eliminar el trabajo forzado y bajo coacción Pág. 13-15
5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil Pág. 13-15
6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación Pág. 13-15

DERECHOS MEDIO AMBIENTE

7. Apoyar y mantener el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales Pág.75-79
8. Promover mayor responsabilidad medioambiental Pág.75-79
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente Pág.75-79

ANTICORRUPCION

10. Combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno. Pág.14-15



TABLA DE CONTENIDO GRI V3.1

| PARAMETROS GRI | | UBICACIÓN Y STATUS | |
|------------------------------------|---|---------------------|-----------|
| Nº GRI | DESCRIPCION | UBICACIÓN DE PAGINA | ESTATUS |
| 1 ESTRATEGIA Y ANALISIS | | | |
| 1.1 | Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia. | 2-4 | Reportado |
| 1.2 | Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades. | 2-4 | Reportado |
| 2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN | | | |
| 2.1 | Nombre de la organización. | Portada | Reportado |
| 2.2 | Principales marcas, productos y/o servicios. | 20 | Reportado |
| 2.3 | Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjunto | 18 | Reportado |
| 2.4 | Localización de la sede principal de la organización. | 17 | Reportado |
| 2.5 | Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria. | 17 | Reportado |
| 2.6 | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica. | 8 | Reportado |
| 2.7 | Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios). | 8 y 17 | Reportado |
| 2.8 | Dimensiones de la organización informante, incluido | 23 y 26 | Reportado |
| 2.9 | Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos | 10 | Reportado |

| PARAMETROS GRI | | UBICACIÓN Y STATUS | |
|------------------------------------|---|---------------------|--------------|
| Nº GRI | DESCRIPCION | UBICACIÓN DE PAGINA | ESTATUS |
| 2.10 | Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo. | 103 y 104 | Reportado |
| 3. PARAMETROS DE LA MEMORIA | | | |
| 3.1 | Periodo cubierto por la información contenida en la memoria | 5 | Reportado |
| 3.2 | Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere). | | Sin Reportar |
| 3.3 | Ciclo de presentación de memorias. | Portada y 5 | Reportado |
| 3.4 | Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido. | 109 | Reportado |
| 3.5 | Proceso de definición del contenido de la memoria | 5, 34 y 35 | Reportado |
| 3.6 | Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria de GRI, para más información. | 5 | Reportado |
| 3.7 | Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria | 5 | Reportado |
| 3.8 | La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones. | 5 | Reportado |



| PARAMETROS GRI | | UBICACIÓN Y STATUS | |
|--|--|---------------------|-----------|
| N° GRI | DESCRIPCION | UBICACIÓN DE PÁGINA | ESTATUS |
| 3.12 | Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria | 106-108 | Reportado |
| 3.13 | Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación. | 5 y 6 | Reportado |
| 4. GOBIERNO, COMPROMISO Y PARTICIPACION DE LOS GRUPOS DE INTERES. | | | |
| 4.1 | La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. | 26 y 27 | Reportado |
| 4.2 | Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen). | 26 | Reportado |
| 4.4 | Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno. | 86 | Reportado |
| 4.6 | Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno. | 14, 15 y 16 | Reportado |
| 4.8 | Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental | 11, 12 y 13 | Reportado |

| PARAMETROS GRI | | UBICACIÓN Y STATUS | |
|----------------|---|---------------------|-----------|
| N° GRI | DESCRIPCION | UBICACIÓN DE PÁGINA | ESTATUS |
| 4.9 | Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios. | 31 y 32 | Reportado |
| 4.10 | Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social. | 30 | Reportado |
| 4.11 | Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. | 21 y 22 | Reportado |
| 4.12 | Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe. | 26,38-83 | Reportado |
| 4.13 | Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya | 89 | Reportado |
| 4.14 | Relación de grupos de interés que la organización ha incluido. | 32 | Reportado |
| 4.15 | Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete | 31 | Reportado |
| 4.16 | Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés | 31-37 | Reportado |
| 4.17 | Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria | 37-82-87 | Reportado |



| PARAMETROS GRI | | UBICACIÓN Y STATUS | |
|-------------------------------|---|---------------------|-----------|
| Nº GRI | DESCRIPCION | UBICACIÓN DE PÁGINA | ESTATUS |
| INDICADORES ECONOMICOS | | | |
| PRINCIPAL | EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos. | 23 Y 24 | Reportado |
| PRINCIPAL | EN22 Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento. | 84 Y 85 | Reportado |
| PRINCIPAL | EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental. | 85 | Reportado |
| PRINCIPAL | LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región. | 61 | Reportado |
| ADICIONAL | LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo. | 74 Y 75 | Reportado |
| PRINCIPAL | LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo. | 76 - 80 | Reportado |
| PRINCIPAL | LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. | 62 - 64 | Reportado |
| PRINCIPAL | LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional. | 62, 65 y 66 | Reportado |
| PRINCIPAL | HR6 Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo, significativo de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil. | 60 | Reportado |
| ADICIONAL | HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades. | 51 | Reportado |
| ADICIONAL | PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente. | 91 y 92 | Reportado |





PARA CUALQUIER INFORMACION ACERCA DEL INFORME ANUAL DE SOSTENIBILIDAD COMUNICARSE POR LOS SIGUIENTES MEDIOS:

Correo electrónico: responsabilidadsocial@segurcol.com

Página Web: www.segurcol.com link CONTACTENOS

Teléfono: 444 4550 (Medellin- Colombia) Ext. 216 - Sandra Buitrago

Medellin, Colombia - Carrera 77 N° 45b-163 - Telefono 4445550

