



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

●●● 2014



expreso
brasilia s.a.
Viajando con tus sueños



...

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2014



expreso
brasilia s.a.

Viajando con tus sueños



Estructura Informe de Sostenibilidad 2014



	PAG.
Carta del Gerente General	2
Alcance del Informe	3
Capítulo 1: Nuestro Norte	4
Capítulo 2: Kilometraje Rentable	25
Capítulo 3: Nuestro Motor	31
Capítulo 4: Compromiso Social	46
Capítulo 5: Clientes en Movimiento	53
Capítulo 6: Operación Segura	59
Capítulo 7: Gestión sobre Ruedas	67
Capítulo 8: Operación Verde	77
Contenidos GRI 4	81



Carta del Gerente General ...



Expreso Brasilia es una empresa de grandes retos. Hace más de 54 años aceptamos el desafío de acercar a los colombianos a través de toda la geografía nacional. Ahora nos hemos

impuesto la meta de desarrollar una operación sostenible, que crece económicamente, contribuye al bienestar de la sociedad y cuida el medio ambiente.

Este nuevo itinerario, que hemos llamado la Ruta de la Sostenibilidad de Expreso Brasilia, incluye entre sus pasajeros a todos nuestros grupos de interés y sigue una ruta marcada por pilares, los cuales sirven de guía para que los recorridos no sólo respondan a las necesidades de nuestros pasajeros y clientes, sino que también generen valor para la sociedad, la organización y el país.

Alineada con nuestro direccionamiento estratégico, la Ruta de la Sostenibilidad que hemos emprendido también está orientada por los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, iniciativa a la que nos hemos adherido de forma voluntaria y en el marco de la cual hemos desarrollado este primer Informe de Sostenibilidad, documento a través del cual presentamos los resultados, experiencias y oportunidades de mejora que hemos identificado durante el año 2014, así como los nuevos desafíos a los que queremos llegar en esta ruta.

Nuestro Norte, Kilometraje Rentable, Nuestro Motor, Compromiso Social, Clientes en Movimiento, Operación Segura, Gestión sobre

Ruedas y Operación Verde, son los pilares de nuestra ruta y los capítulos bajo los cuales hemos estructurado este informe, en el cual destacamos además la dedicación de nuestros 1.290 colaboradores, quienes hacen posible un servicio de calidad, cómodo y seguro, con el cual transportamos anualmente los sueños de más de 4 millones de personas.

Hace 54 años nuestros buses de carrocería metálica empezaron a conectar a las ciudades y municipios de la costa Caribe colombiana; actualmente nuestra organización ofrece Transporte Terrestre, Carga y Mensajería Expresa, y Giros Postales, a través de más de 200 puntos a nivel nacional en aproximadamente 800 rutas nacionales e internacionales, que no sólo generan empleo y crecimiento económico, sino también promueven el emprendimiento con un modelo de afiliación al inversionista, que reconoce, con el 80% del valor total de los tiquetes, el esfuerzo de los propietarios de buses que se identifican con nuestra filosofía de servicio.

Los invitamos a que se unan a nosotros en esta Ruta Sostenible de Expreso Brasilia, a que continúen aportando sus ideas, energías y actitud para alcanzar juntos la meta de este recorrido y hacer realidad los millones de sueños que transportamos a diario.

Mario Lozano Vargas
Gerente General

Alcance del Informe ●●●

Reportando nuestra Responsabilidad Social

G4-3 - G4-17; G4-28; G4-30; G4-31; G4-32

Para Expreso Brasilia S.A. es un honor presentar a todos los grupos de interés nuestro primer informe de sostenibilidad, documento que contiene las principales acciones, estrategias e iniciativas llevadas a cabo durante el año 2014, en temas sociales, económicos y ambientales. Este documento refleja el compromiso de la Compañía por ser cada vez más transparente, ética y responsable en todas las operaciones, de la mano de colaboradores, afiliados, contratistas, proveedores, clientes, accionistas, gobierno y comunidad.

Este informe, que será presentado anualmente, solo incluye los resultados y acciones de Expreso Brasilia S.A. en su portafolio de productos: pasajes, giros y carga y mensaje-

ría expresa a nivel nacional e internacional, durante el año 2014. La estructura del mismo está basada en los ocho pilares del Modelo de Sostenibilidad.

Por otro lado, realizamos el informe de conformidad con la guía internacional para la elaboración de memorias de sostenibilidad de GRI, en su versión G4, opción esencial y bajo los 10 Principios del Pacto Global.

En Expreso Brasilia valoramos y tenemos en cuenta las apreciaciones e inquietudes de nuestros grupos de interés, es por eso que extendemos una invitación para que nos envíen sus comentarios y sugerencias a través del correo electrónico: comunicaciones@expresobrasilia.com.





Capítulo 1

Nuestro Norte ...

¿Quiénes somos?

G4-5; G4-7



Gracias a la iniciativa de un grupo de visionarios transportadores, Expreso Brasilia S.A. ha venido prestando el servicio de transporte de pasajeros desde el 11 de agosto de 1961, teniendo a Barranquilla como sede principal, bajo tres pilares claves: seguridad, comodidad y cumplimiento; con el respaldo de una flota en constante renovación y una red de oficinas con un amplio portafolio de servicios y personal calificado.

Somos una sociedad anónima, ceñida a la legislación mercantil colombiana, cuyo objeto social es la prestación de los servicios públicos de carga y mensajería expresa, giros postales y servicio de transporte corporativo.

La Compañía nació como empresa regional de transporte de pasajeros en la Costa Norte, pero rápidamente alcanzamos cobertura nacional y hoy en día, somos una de las empresas más sólidas del sector con un parque automotor moderno, que moviliza cerca de cuatro millones de pasajeros al año, y la única que opera rutas internacionales hacia Venezuela y Perú. A cierre de 2014 contamos con 1.290 colaboradores en nuestra plantilla.

Para nosotros, lo más importante en los planes de acción es el bienestar de nuestros colaboradores, afiliados, accionistas y sus familias, las comunidades donde operamos y el respeto por el medio ambiente.



Recorrido por la Ruta del Tiempo

1961

Jorge Guarín Otero, Antonio María Gutiérrez y Campo Elías Triana, impulsaron la Compañía que desde sus inicios marcaría el liderazgo en el sector de transporte de pasajeros en Colombia, Expreso Brasilia S.A.



1970

Expreso Brasilia se convierte en la primera empresa en ofrecer la prestación del servicio directo de ciudad a ciudad, sin paradas en poblaciones intermedias. Así se diferenció el servicio de lujo del servicio corriente.



2001

Elaboramos un manual de imagen corporativa que unificó y ordenó todos los signos de identidad visual de la empresa, lo que fortaleció su posición en la mente del público consumidor.



1981

Inauguramos la sofisticada terminal propia de la avenida Murillo, convirtiéndose en un auténtico ícono, siendo el punto de partida para la edificación de otras terminales privadas.



2003

Firmamos convenio de apoyo empresarial con la firma Unitransco, constituyendo una sola familia que comparte la misma visión, los mismos objetivos y estrategias.

2004

Expreso Brasilia obtiene un certificado de calidad otorgado por la firma Bureau Veritas Quality Internacional por los procesos de venta de tiquetes Brasilia



1995

Expreso Brasilia hace su ingreso a Bogotá con autobuses de lujo, siendo una empresa de la Costa Caribe con representación nacional.



1997

La empresa hizo su entrada al transporte internacional con la apertura de la ruta a Venezuela.

2013

Ampliamos nuestra cobertura, dando inicio a operaciones hacia Lima, Perú.



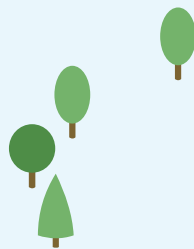
2007

La Compañía obtiene un certificado de calidad otorgado por la firma Bureau Veritas Quality Internacional por la planeación de su operación según el programa de Liderazgo Operativo.



2014

Pactamos alianza con la compañía peruana Cruz del Sur para abrir nuevas rutas internacionales por Sudamérica con la misma comodidad y servicio de alto nivel.





Viajando con tus sueños

G4-4; G4-8

Desde hace 54 años recorremos las carreteras del país, uniendo a millones de personas con sus seres queridos y siendo testigos de las más grandes expresiones de afecto en nuestros puntos de operación. Hemos trabajado por prestar a nuestros clientes un servicio de calidad, cómodo y seguro, y en la actualidad, contamos con un portafolio de servicios asociados al sector transporte:

1. Transporte de Pasajeros

Transportamos diariamente a miles de personas en todo el país, en las distintas rutas en las que operamos a través de nuestro servicio de transporte terrestre. Movilizamos los sueños de más de 4 millones de personas al año, desde más de 200 puntos en toda Colombia, donde tenemos presencia, y hacia aproximadamente 800 destinos nacionales e internacionales, que incluyen a Venezuela y Perú.

Trabajamos por prestar un servicio con altos estándares de calidad, seguridad y tecnología, a través de un moder-

no y amplio parque automotor, que demuestra nuestra capacidad operativa. Hoy en día, los viajeros de Expreso Brasilia cuentan con la opción de compra de tiquetes a través de la página web www.expresobrasilia.com o desde la línea amable, marcando desde un teléfono 01 8000 51 8001 o desde operadores Tigo o Movistar al #501 o #502.



2. Giros Postales

Debido a la necesidad de algunos clientes de transportar sumas de dinero durante sus viajes o enviar dinero a familiares, ofrecemos desde 2007, en convenio con el Servicio Postal Nacional 4-72, el servicio de Giros Postales, actividad adscrita al Ministerio de Comunicaciones de Colombia.

Gracias a las alianzas establecidas con algunas empresas como Giramos, RedServi, Gira Giro Express y Copetran, contamos con 1.500 puntos a nivel nacional para la prestación de un servicio confiable y seguro, en el que Expreso Brasilia tiene una cobertura del 34% del total de puntos de servicio, con 48 puntos propios y 65 agencias a nivel nacional.



3. Carga y Mensajería Expressa

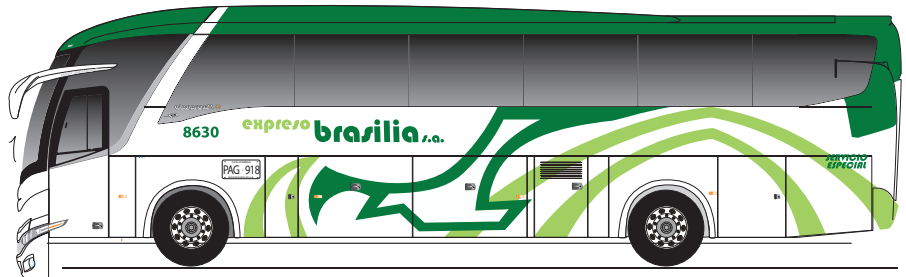
Pensando en la comodidad de los clientes y con el fin de prestar un servicio óptimo y de calidad, recogemos y hacemos entrega de paquetes, documentos y mercancías dentro del país. Para la prestación de este servicio los clientes pueden acercarse a las oficinas de Expreso Brasilia o a los Puntos de Venta que se encuentran en los almacenes de cadena Olímpica y Éxito, para entregar o recibir sus paquetes; adicionalmente contamos con la opción de entrega a domicilio. De esta forma, brindamos el servicio de mensajería expresa de sobres y paquetes hasta de 5 kg.



4. Servicio Especial Corporativo

Contando con la licencia del Ministerio de Transporte, ofrecemos dos modalidades especiales de servicio de transporte, el servicio especial para turismo y el servicio de movilización de personal de empresas dentro de las rutas de operación de la Compañía.

Para la movilización del personal de empresas, nuestra operación cuenta con una logística que se adapta a la gestión y políticas de quien contrata el servicio; asimismo, creamos un centro de control especializado para dar respuesta específica a la necesidad de dicha organización.



Centros de Operación

G4-6

A través de tres centros de operación coordinamos los procesos de transporte de pasajeros, giros postales y cargas y encomiendas, garantizando así la eficiencia, puntualidad y calidad de nuestros servicios, los cuales son direccionados desde Barranquilla, sede principal de nuestra organización y mayor punto de movilización de pasajeros; los otros dos puntos, Centro Medellín y Centro Bogotá, cuentan con personal especializado, que ofrece soporte a la operación y asegura su confiabilidad.





¿Dónde operamos?

La ruta de operación de Expreso Brasilia, comprende más de 800 rutas nacionales e internacionales que incluyen los tres centros de operación, mencionados anteriormente, dentro de los cuales contamos con ocho zonas comerciales, que comprenden las principales ciudades y municipios que recorreremos diariamente: Barranquilla, Bogotá, Medellín, Cartagena, Montería, Sincelejo, Valledupar y Bucaramanga.



Nuestra Ruta hacia la Responsabilidad Social

Creemos en la importancia de ser socialmente responsables, es por eso que orientamos nuestros programas al contexto socioeconómico del país y a la política de Responsabilidad Social Empresarial de Expreso Brasília S.A. Asimismo, tomamos la decisión de unimos a la iniciativa de Pacto Global, una de las organizaciones más reconocidas a nivel internacional, y así demostrar una vez más el compromiso con nuestros grupos de interés y la calidad de las operaciones.

La directriz de RSE de la Compañía, está basada en valores y principios que buscan un equilibrio en las operaciones, inversiones sociales e impacto econó-

mico, social y ambiental., fomentando la participación, innovación, comunicación y transparencia para todos los grupos de interés que hacen que el negocio sea sostenible en el tiempo.

Con este fin hemos establecido ocho pilares de sostenibilidad: Nuestro norte, Kilometraje rentable, Nuestro motor, Compromiso social, Clientes en movimiento, Operación segura, Gestión sobre ruedas y Operación verde, los cuales están alineados con nuestros procesos y actividades, y en conjunto con las demás políticas de la Organización constituyen una declaración sobre el compromiso que hemos adquirido con y en beneficio de los grupos de interés.

Construyendo nuevas rutas: Modelo de Sostenibilidad

Conscientes de la importancia de trabajar alineando la Responsabilidad Social Empresarial con las operaciones de la Compañía, en 2014 tomamos la iniciativa de construir nuestro Modelo de Sostenibilidad con el trabajo de las distintas áreas y personal que componen a Expreso Brasília S.A, dando como resultado un modelo concebido como el marco en el cual soportamos el proceso de toma de decisiones en criterios éticos y sustentables.

A través del Modelo, integramos la estrategia corporativa con la sostenibilidad, dándole cumplimiento a nuestros objetivos, para generar valor y actuar en línea con principios y estándares internacionales en la materia.





Nuestra Ruta de Sostenibilidad

El Modelo de Sostenibilidad tiene como base el direccionamiento estratégico de Expreso Brasilia, que incluye los lineamientos y directrices en sostenibilidad definidos por la Compañía, en tanto que incorpora la misión, visión, valores corporativos, competencias, políticas y la directriz de Responsabilidad Social de la organización, y está compuesto por ocho pilares estratégicos que guían nuestro trabajo.



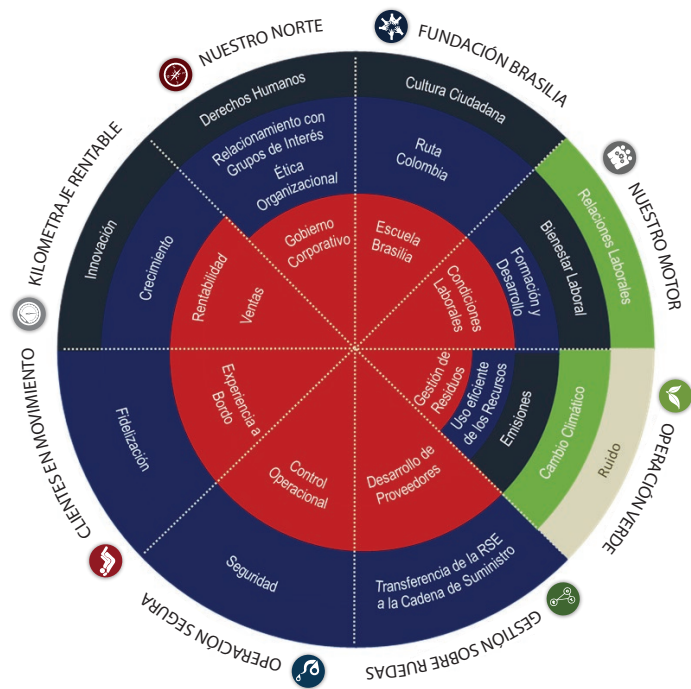
Cada pilar será desarrollado en un capítulo dentro del informe.

Materialidad

G4-18; G4-19; G4-20; G4-21

Con el fin de establecer aquellos asuntos importantes para fortalecer el relacionamiento con nuestros grupos de interés, articular la estrategia de sostenibilidad, cumplir con los requisitos establecidos por estándares internacionales en la materia y alinear las políticas de la Compañía con las temáticas materiales definidas, realizamos en marzo de 2015, nuestro primer ejercicio de materialidad interna.

El listado de asuntos materiales surgió a partir de la revisión de temáticas evaluadas en el diagnóstico de sostenibilidad bajo la ISO 26000, los Sustainability Topics de GRI G4, un análisis de empresas del sector en Colombia y otros países, así como una exploración de empresas con buenas prácticas de servicio al cliente. Posterior a la revisión de las temáticas, se procedió a realizar una priorización de los asuntos ante el Comité de Gerencia de la Compañía, arrojando un total de 26 asuntos materiales, los cuales esperamos validar en los próximos años con los grupos de interés.



La relevancia de los asuntos está determinada por su proximidad al centro de la matriz en cada uno de los pilares en sostenibilidad de Expreso Brasilia S.A.

Alcance de los Asuntos Materiales

Asunto Material	Capítulo	Alcance	Página
Gobierno corporativo	Nuestro norte	Gremios y Autoridades Gubernamentales Accionistas Afiliados	14, 15 y 16
Ética organizacional			17 y 18
Relacionamiento con grupos de interés			20, 21 y 22
Derechos humanos			20
Ventas	Kilometraje rentable	Clientes Aliados Estratégicos Accionistas	26, 27,
Rentabilidad			28, 29 y 30
Crecimiento			
Innovación			
Experiencia a bordo	Clientes en movimiento	Clientes Afiliados	54, 55 y 56
Fidelización			58
Control operacional	Operación segura	Gremios y Autoridades Gubernamentales Aliados estratégicos Afiliados	65 y 66
Seguridad			60, 61, 62 y 63
Desarrollo de proveedores	Gestión sobre ruedas	Proveedores Contratistas Afiliados	70, 71,
Transferencia de la RSE en			72, 73 y 74
Gestión de residuos	Operación verde	Gremios y Autoridades Gubernamentales Comunidades Afiliados Colaboradores	79
Uso eficiente de los recursos			76, 77 y 78
Emisiones			80
Cambio climático			
Ruido			
Condiciones laborales	Nuestro motor	Colaboradores Afiliados	32, 33, 34, 35 y 36
Bienestar laboral			41, 42, 43 y 44
Relaciones laborales			36, 37, 38, 39, 40, 41 y 44
Escuela Brasilia	Fundación Brasilia	Comunidades Colaboradores	48
Rutas Colombia			49 y 50
Cultura ciudadana			47



Gobierno Corporativo

G4-34; G4-35; G4-36; G4-40; G4-41; G4-44; G4-49

Regidos bajo el Manual de Buen Gobierno de Expreso Brasilia, velamos porque la información entregada sobre la Compañía, incluidos los resultados, control interno, situación financiera, composición accionaria y gobierno corporativo, sean claros, precisos y su publicación se realice de forma regular.

Órgano de Gobierno

Contamos con una Junta Directiva, conformada por socios de la Organización, que incluye al gerente general, los gerentes de área y el secretario general; sin embargo, invitamos a otras personas a nuestras reuniones oficiales o extra oficiales cada mes, teniendo en cuenta el tema a tratar y en caso de ser necesario.

La evaluación del desempeño y elección de los miembros que conforman la Junta Directiva se realizan por votación en la asamblea anual de accionistas, en la que también se aprueba la revisoría fiscal.

Por otro lado, teniendo en cuenta la naturaleza de nuestras operaciones y con el fin de velar por el

El crecimiento y posicionamiento dentro del mercado se deben a los fuertes principios y valores que le imprimieron nuestros pioneros a la Cultura Brasilia y a una gestión dedicada a la planeación estratégica y a la prestación de un servicio con calidad integral, como factores para alcanzar el éxito y liderazgo.

bienestar e integridad de los grupos de interés, creamos el proceso de Gestión de Riesgos, para controlar y evaluar los riesgos de la Compañía, incluidos posibles conflictos de intereses, los cuales serán reportados directamente al órgano superior de gobierno, y posteriormente, monitoreados y evaluados, a través del Sistema de Gestión de Riesgo de SARLAFT.

Por otro lado, contamos con algunos comités a nivel gerencial:

Comité de Gerencia

Planeación Estratégica de la Compañía, planes de acción, monitoreo y análisis de indicadores.



Gerente con gerentes de área, Secretario General y miembros del Staff (Jefe de Comunicaciones, Jefe del departamento Jurídico y Jefe de Control Interno)

Comité de Recursos Humanos

Manejo de la política de recursos humanos y bienestar, salud ocupacional, vinculaciones y contrataciones. Evalúa la parte disciplinaria, análisis de causalidad, de accidentes de tránsito y conductas preventivas.



Gerente Administrativo y Financiero, Gerente de Operaciones, Secretario General, Jefe de RRHH, Coordinador de Conductores, Analista de Selección, y personas de Staff de acuerdo al tema.

Comité de Operaciones

Establecen los planes de rodamiento y se tratan todos los temas que puedan afectar la operación de buses, rutas y cumplimiento de resoluciones



Gerente General, Gerente de Operaciones, Gerente Comercial y Jefe de Tráfico.

Comité de Cajas y Manejo de Efectivo

Montos que se deben manejar, estrategias de depósito, seguridad de oficinas para protección del dinero, manejo de incidentes, factores que puedan afectar seguridad del dinero.



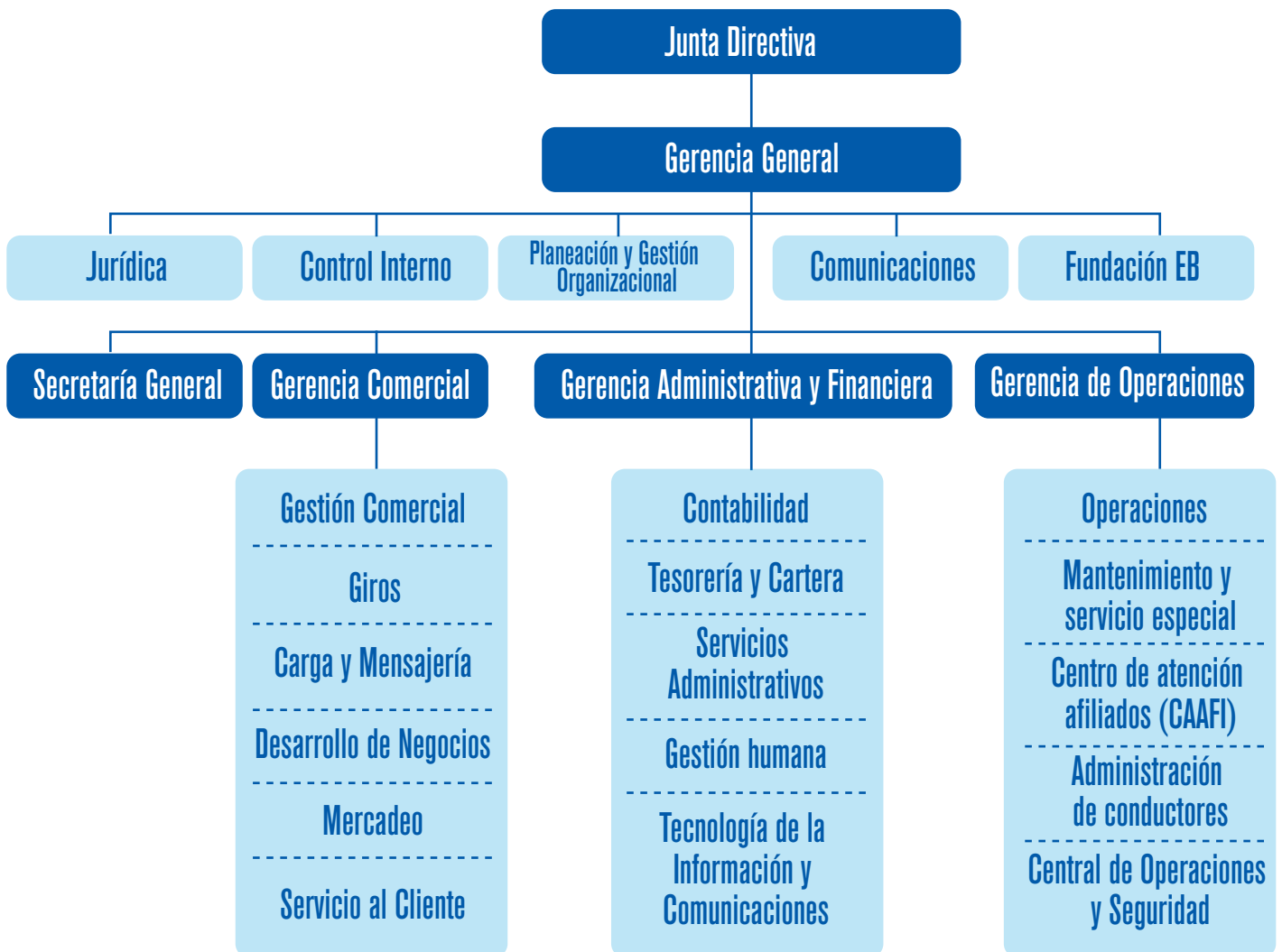
Jefe de Seguridad, Gerente Administrativo y Financiero, Jefe de Tesorería, Jefe de Control Interno, Jefe de Servicios Administrativos, Jefe de Contabilidad y Revisor Fiscal.



Asimismo, la Junta Directiva da lineamientos a la Gerencia General, traza las políticas de gestión y revisa las propuestas y proyectos de los gerentes de las distintas áreas para ser definidas. El Gerente General, gerente administrativo y financiero, gerente de operaciones, gerente comercial y las distintas jefaturas que componen la Compañía, son responsables de temas económicos, ambientales y sociales.

Podemos decir que contamos con total libertad de comunicación y con una gerencia de puertas abiertas hacia los colaboradores, que les permite mantener relación directa y presentar sus inquietudes, favoreciendo al clima laboral y conociendo de primera mano las opiniones e inquietudes de la Familia Expreso Brasilia S.A.

Nuestra Estructura de Gobierno



Ética Organizacional

G4-56

Direccionamiento Estratégico

En 2014, comprometidos con nuestros grupos de interés y con la tarea de ser una empresa socialmente responsable, nos pusimos en la labor de validar nuestro direccionamiento estratégico desde la Gerencia y la Junta Directiva, y a partir de este punto, logramos fijar objetivos que nos empiezan a abrir paso hacia la Responsabilidad Social Empresarial, siendo este direccionamiento la base de todo el proceso.





Nuestros Valores

HONESTIDAD

Actuamos de manera permanente en el marco las normas legales establecidas y de nuestras políticas, procedimientos y Código de Buen Gobierno.

CREATIVIDAD

Producimos soluciones e ideas novedosas y útiles para facilitar el cambio y el desarrollo organizacional.

CONFIANZA

Creemos razonablemente en el éxito de nuestros propios esfuerzos y en el de los demás para generar resultados sostenibles.



RESPECTO POR LAS PERSONAS

Aseguramos una sana convivencia al hacernos conscientes de nuestros deberes, derechos y diferencias.

COMPROMISO DE SERVICIO

Gestionamos con excelencia la promesa de servicio orientada a superar las expectativas de nuestros clientes.

Manual de Buen Gobierno y Código de Ética

En Expreso Brasilia, los colaboradores y miembros de la Junta Directiva y Gerencia, se rigen bajo el Manual de buen gobierno y Código de ética, con el que incentivamos a toda la familia Expreso Brasilia a tener un comportamiento serio, responsable y transparente, bajo principios de rectitud y honestidad, promoviendo y exaltando los principios y valores de la empresa, con el fin de fortalecer su crecimiento personal y buen comportamiento dentro de la empresa.

Establecimos que todos los colaboradores deben cumplir con las leyes y normas colombianas, las disposiciones y reglamentaciones expedidas por el gobierno y las políticas de la Compañía. El incumplimiento de algunas de las políticas, es considerado una violación grave a las obligaciones estipuladas en el contrato de trabajo, es por esto que divulgamos las reglas de conducta y normas de trabajo, y promovemos su cumplimiento.

Compromiso de la Familia Expreso Brasilia

Una vez que las personas ingresan a formar parte de Expreso Brasilia, adoptan sus políticas y deben tener un comportamiento acorde a los principios que la rigen. Ante esto, deben comprometerse en todo momento a:

Actuar con la mayor buena fe, con la debida diligencia y cuidado, y procurar siempre que las decisiones sean en el mejor interés para la empresa y sus accionistas

Promover y difundir el conocimiento de las leyes, reglamentos y disposiciones que les sean aplicables, así como las normas del Manual de Buen Gobierno y del Código de Ética.

No recibir dinero, comisiones y obsequios que puedan inclinarlos a tomar una decisión parcializada

Los intereses de la empresa serán satisfechos y mejor servidos cuando las decisiones estén basadas en criterios objetivos y no influidos por criterios como regalos, donaciones, o pagos tendientes a obtener resultados para los directivos, los colaboradores y miembros de su familia

Como política general no se fomentará la práctica de dar o recibir regalos, especialmente con clientes, proveedores, contratistas y entidades públicas

No aconsejar o intervenir en situaciones que permitan amparar o facilitar actos incorrectos o punibles; que puedan utilizarse para confundir o sorprender la buena fe de terceros o en forma contraria al interés que deben proteger, o propiciar el incumplimiento de obligaciones laborales, comerciales, sociales y demás

Comunicar sin dilaciones a los superiores inmediatos todo hecho o irregularidad por parte de otro colaborador, o de un tercero, que afecte o pueda lesionar los intereses de Expreso Brasilia.

Mantener la mayor objetividad independencia y conocimiento en la toma de decisiones

No aprovecharán su posición para obtener beneficios personales o familiares, ni tomarán decisión alguna con base en sentimientos de amistad o enemistad.



Derechos Humanos

Aunque no contamos aún con una política propia que aborde el tema de los derechos humanos, nos preocupamos por ofrecer un servicio amable y de calidad, que no vulnere los derechos de nuestros clientes, colaboradores, contratistas, proveedores y comunidad en general, y procuramos cumplir con los requisitos de contratación primordiales para nuestro equipo de trabajo, velando por no emplear menores de edad, ser inclusivos y equitativos, entre otras aspectos.

Para el año 2015 tenemos contemplado un plan de promoción de los derechos humanos con el objetivo de crear mayor conciencia y sensibilización sobre el tema entre los colaboradores.



Relacionamiento con Grupos de Interés

G4-24; G4-25; G4-26; G4-27

Con el fin de dar cumplimiento a las metas corporativas de la Organización y para cubrir la totalidad de los públicos a los cuales nos dirigimos, reestructuramos durante el 2014 nuestro direccionamiento estratégico y procedimos a determinar y priorizar los grupos de interés de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa y a la influencia e impacto de estos en cada una de las áreas.

Por otro lado, establecimos un Comité de Toma de Conciencia, con el fin de determinar la importancia de los grupos de interés en seguridad, salud ocupacional y

medio ambiente, para lo cual llevamos a cabo un plan de trabajo.

En reuniones del Comité de Toma de Conciencia, concluimos que inicialmente trabajaríamos con los colaboradores, afiliados y proveedores y que en el procedimiento de Toma de Conciencia, deben quedar documentadas todas las estrategias que implementará la organización con cada grupo de interés, así mismo, realizaremos la planificación de las actividades que llevaremos a cabo con cada uno de ellos y la definición de la metodología para llegar a los grupos de interés.

Grupo de interés		Enfoque de participación
Sociedad	Personas en general relacionadas con el negocio (Turismo, Cultura, Educación, Deporte)	Participación en el desarrollo de actividades masivas donde se puede tener contacto y acercamiento directo con la empresa en los frentes turísticos, educativos, deportivos, culturales, de transporte, entre otros.
Clientes	A nivel nacional e Internacional	Generar recordación de marca, impulsar campañas de promociones y fidelización, nuevos productos, programa de viajero frecuente y novedades de la organización a través de pautas comerciales en radio, prensa, televisión y medios digitales.
Colaboradores	Gerentes, Jefes, Coordinadores, Analistas, Auxiliares Administrativos, Directores de Agencia, Auxiliares de Venta y Conductores	La naturaleza del negocio permite que la interacción entre los colaboradores sea cercana día a día, realizando además actividades en otros espacios para un mejor relacionamiento a nivel nacional e internacional
Afiliados	Inversionistas del negocio, personas que vinculan a la organización el parque automotor con el cual operamos	Estamento importante de la empresa por ser inversionistas de los vehículos con los que se lleva a cabo la operación. Encuentros bimensuales con las Gerencias como Tertulias con la Gerencia, realización de Asamblea de Afiliados y reuniones personalizadas con la Gerencia General. Además gozan de beneficios y participación en muchos programas de la empresa.
Junta Directiva y Accionistas	Junta directiva: Autoridad en la toma de decisiones de la empresa Accionistas: Inversionistas para el desarrollo del negocio.	Es uno de los estamentos más importantes para la empresa. Mensualmente se realiza reunión de la Junta Directiva liderada por el Presidente la Junta, en la que el Gerente General presenta un informe de resultados del mes y otros puntos a discutir de la organización, y por la dinámica del negocio, mantienen contacto permanente con la organización.
Proveedores y Contratistas	A nivel nacional	Los proveedores participan en la Asamblea de Afiliados con la promoción de sus servicios. Algunos Afiliados de la organización figuran como proveedores de la organización y se realizó un Encuentro Anual de Proveedores para lograr un mayor acercamiento
Gremios	Entidades públicas y privadas de transporte y comercio	Pertenece a diferentes gremios del país como son la ANDI, Cámara de Comercio, ACRIP, Fenalco y Asopostal. Nos proponemos tener un acercamiento a las entidades públicas y privadas a través de ejecución de actividades, participación en eventos, y darles a conocer las novedades de la empresa a través de nuestra revista Doble Vía y otros medios o acercamientos
Entes de Control	Seguridad y autoridades locales, nacionales e internacionales (Venezuela, Perú y Ecuador)	Relacionamiento principalmente con entidades como la DIAN, Policía Nacional, Superintendencia de Puertos y Transportes, Policía de Tránsito y Transporte, Ministerio de Trabajo, Ejército Nacional, entre otros, con las que establecemos una cercanía a través de encuentros periódicos, apoyo en actividades y participación en eventos del sector.



Grupo de interés		Enfoque de participación
Medios de Comunicación	Locales, regionales, nacionales e internacionales	Encuentros y acercamientos, con los medios de comunicación en prensa, radio, televisión y canales digitales a través de ruedas de prensa, formaciones y actividades de relaciones públicas. Mantenemos una información de doble vía. Por un lado, informativa y asesora y por el otro lado, comercial, ya que se manejan promociones a través de algunos de ellos de nuestros productos y servicios.
Comunidad	Vecinos de nuestras oficinas en cada una de las ciudades a nivel nacional	Actividades de acercamiento a las comunidades especialmente en el sector salud, educación, cultura, seguridad vial, entre otros, a través del Programa de Responsabilidad Social en las localidades donde Expreso Brasilia tiene presencia, priorizando la Costa Atlántica
Líderes de Opinión	Periodistas con alto nivel de influencia en economía, transporte, educación y seguridad	Encuentros de acercamiento y actividades de relaciones públicas
Organizaciones no Gubernamentales-ONG	Con diferentes enfoques	Aliados para el desarrollo de actividades a través de la Fundación Brasilia principalmente
Fundaciones	Organizaciones en la Costa Caribe	Actividades de relacionamiento a través del trabajo mancomunado con la Fundación Brasilia para la ejecución de actividades. Encuentros de acercamiento a través del apoyo de actividades con el Programa de Responsabilidad Social Corporativa, Gestión Humana y actualmente, la Fundación Brasilia

Para la implementación de las estrategias consideramos importante tener en cuenta los recursos, escenarios y actividades ya establecidas en la organización para optimizar recursos y esfuerzos. Para esto contamos con un inventario de los recursos disponibles para atender cada grupo de interés.

Teniendo en cuenta que somos una empresa pionera en la región Caribe y con el fin de tener mayor acercamiento con los grupos de interés claves en el interior del país, cuyo foco de acción se desarrolla principalmente en Bogotá, dirigimos esfuerzos en la búsqueda de la viabilidad y apoyo de las agremiaciones para lograr un mayor relacionamiento con el Estado colombiano, a través de visitas, lobby y asesoramiento.

Durante 2014 interesados en mantener buenas relaciones y constante comunicación con nuestros grupos de interés, llevamos a cabo reuniones con afiliados y proveedores, entre estas: tertulias con los afiliados, asamblea anual de afiliados y encuentro anual con proveedores, reuniones en las que participa el órgano superior de la compañía y en el que se dialoga y se despejan dudas con respecto a temas sociales, económicos y ambientales.

En el transcurso del año realizamos ocho tertulias con afiliados en las que contamos con la participación de 50 personas, para tratar temas tales como, proyectos, mejoras, nuevas legislaciones, cómo va el negocio y nuevas propuestas para la operación, entre otros.

Política de Comunicaciones

Como parte de nuestra interacción y relacionamiento con los grupos de interés, contamos con una política de comunicaciones que articula distintas estrategias para dar a conocer las acciones realizadas.

diferentes canales de comunicación, manejados por el Departamento de Comunicaciones. Los mensajes son orientados a cada uno de los públicos objetivo, que se subdividen en: Públicos internos, externos y mixtos.

La información general va dirigida a los colaboradores de Expreso Brasilia S.A., y se divulga a través de los

Medios de Comunicación Internos (Socializan información para los colaboradores y afiliados de la empresa).

PILAR



(Portal Institucional en Línea de Aplicaciones y Recursos): Portal web interno de Expreso Brasilia S.A., que integra aplicaciones y se socializa información para el conocimiento de todos los colaboradores.

CARTELERAS



Información publicada en lugares estratégicos de la empresa para el alcance de todos, con el fin de sensibilizar acerca de diferentes temas

CIRCULARES



Transmitimos información a través de carteleros y correo electrónico.

Periódico "Yo Soy Servicio"



A través de este periódico damos a conocer a los colaboradores información comercial y operativa para la prestación de un buen servicio

Reuniones con Afiliados



Realizamos las Tertulias con la Gerencia y Asamblea de Afiliados, con el objetivo de fortalecer un acercamiento con nuestros afiliados.

REUNIONES



Se trabajan reuniones con equipos de trabajo, tales como desayunos con la Gerencia y Momentos con la Gerencia, con el fin de socializar temas de la organización.

Rueda de la Comunicación



Contamos con un equipo de representantes de la organización para las distintas áreas y agencias, quienes realizan la retroalimentación y socialización de información institucional



Medios de Comunicación Externos (Se socializa información para los clientes, medios de comunicación, autoridades y gremios)

BLOG PÁGINA WEB



Blog integrado en la página web de la empresa para la publicación de noticias y comunicados de prensa

REDES SOCIALES



Tenemos cuentas corporativas en Redes Sociales con las que mantenemos contacto con clientes, medios de comunicación, empresas aliadas, gremios, autoridades y colaboradores.

Medios de Comunicación Mixtos (Se socializa información para los colaboradores y entidades a nivel externo)

REVISTA DOBLE VÍA



La revista trata temas administrativos, comerciales, turísticos y operativos con el fin de dar a conocer las novedades de nuestra organización

Correo Electrónico

Se comunica información relevante para los diferentes públicos y permite mantener una comunicación con los públicos externos de la empresa.



Celulares y Teléfono Corporativo

Medio de comunicación de uso inmediato para mantener contacto con todos los colaboradores de la empresa, proveedores, clientes y contratistas.



Capítulo 2

Kilometraje Rentable ...



Nuestro Desempeño Económico

Nuestro enfoque de gestión se concentra en garantizar la rentabilidad económica de la Compañía, por medio de una serie de estrategias que buscan maximizar los ingresos de la operación y minimizar su costo. De igual forma, trabajamos día a día por desarrollar servicios innovadores que garanticen la sostenibilidad de nuestro negocio en un sector que es cada vez más competitivo.

En Expreso Brasilia nos preocupamos por llevar a cabo un seguimiento de los resultados frente a lo estimado en la planeación estratégica a través de una serie de mecanismos de gestión, que nos permiten revisar el alcance de los proyectos, y el crecimiento y la rentabilidad que tenemos frente a nuestras diferentes operaciones.



Valor Económico Generado y Distribuido

EC1; BRA1



Valor Económico
Generado
\$53.675



Valor Económico Retenido
\$ 667

Cifras en Millones de COP



Valor Económico
Distribuido
\$53.007

Valor Económico Generado

Presentamos ingresos por COP\$ 53.675 millones, lo cual representa un incremento cercano al 20% frente al año anterior. Este resultado se deriva en gran medida del crecimiento de nuestro parque automotor; lo que nos ha permitido fortalecer nuestra posición en el mercado

¿Cómo lo generamos?

Gracias al compromiso de nuestro equipo de trabajo en las diferentes operaciones y a su capacidad de respuesta frente a las situaciones específicas que plantea el mercado, logramos fortalecer nuestra posición en el sector y prestar un servicio diferenciador por el cual somos reconocidos.

Algunos de los logros y acciones que contribuyeron a nuestro posicionamiento fueron:

- 1 La venta de tiquetes creció un 14%.
- 2 La movilización de pasajeros creció un 11%.
- 3 La tarifa promedio fue de COP \$50.541 con un incremento del 3% anual.
- 4 Más Puntos de Venta en poblaciones intermedias: San Jacinto (Bolívar) y del Viajano (Córdoba).
- 5 Las ventas de los agentes comerciales lograron un crecimiento del 177%.
- 6 Ruta internacional a Lima – Perú.

Un aspecto importante en el crecimiento de la Compañía fue el cubrimiento de la ruta internacional a Lima. Para cumplir con este objetivo realizamos una alianza estratégica con la empresa Cruz del Sur, líder en el mercado peruano y con gran experiencia en el transporte internacional en varios países de Suramérica.

Luego de establecer las necesidades operativas y comerciales se inició el despacho semanal de los buses piso y medio con excelentes resultados en las ventas y en movilización de pasajeros.





Movilizamos en 2014 cerca de **600** pasajeros

en nuestra nueva ruta **Bogotá-Lima-Bogotá**

7 Servicios Premium Plus

- Se logró la consolidación y expansión del servicio Premium Plus, hoy con 50 despachos diarios, en 19 rutas de ida y regreso.
- Una flota de 36 unidades, que representa una participación del 11,8% del total de las ventas y un 11,5% del total de los pasajeros.
- El servicio se origina en las principales rutas entre la Costa y el interior del país; y en tránsito en un número

reducido de poblaciones intermedias, que permiten realizar menores tiempos de viaje y ofrecen mayor confort para nuestros clientes.

- Se ha mantenido la oferta de los valores agregados al servicio a través de las nuevas tecnologías a bordo de los vehículos, los refrigerios y la adecuación de las salas VIP.

8 Alianzas estratégicas

Culminamos el tercer Consorcio FRONBRAS en alianza con Expreso Bolivariano y Continental Bus para atender el contrato de suministro de servicios de transportes a la Policía Nacional.

Valor económico generado: Afiliados Expreso Brasilia

En Expreso Brasilia contamos con un grupo de afiliados, que hacen parte del crecimiento económico de la Organización, como propietarios de un gran número de buses activos en nuestra operación.

Con el objetivo de promover una cultura de emprendimiento y generar ingresos, estipulamos como política de

negocio que de cada tiquete de viaje vendido, el 80% del valor total, corresponde al afiliado y el 20% corresponde a ingresos de la Compañía.



Ingresos - Afiliados Expreso Brasilia
COP \$ 110.000 MILLONES

Del total de ingresos generados por las ventas de los tiquetes, los afiliados destinan un porcentaje a pagos de impuestos al gobierno, que corresponde a la tasa de uso

en terminales de transporte y peajes, y pagos a la nómina de conductores, a quienes adicionalmente, les cubren primas, cesantías, vacaciones y seguridad social.

COP 10.700 Millones

Pagos al Estado:

- Tasa de Uso \$4.300 Millones
- Peaje \$6.400 Millones

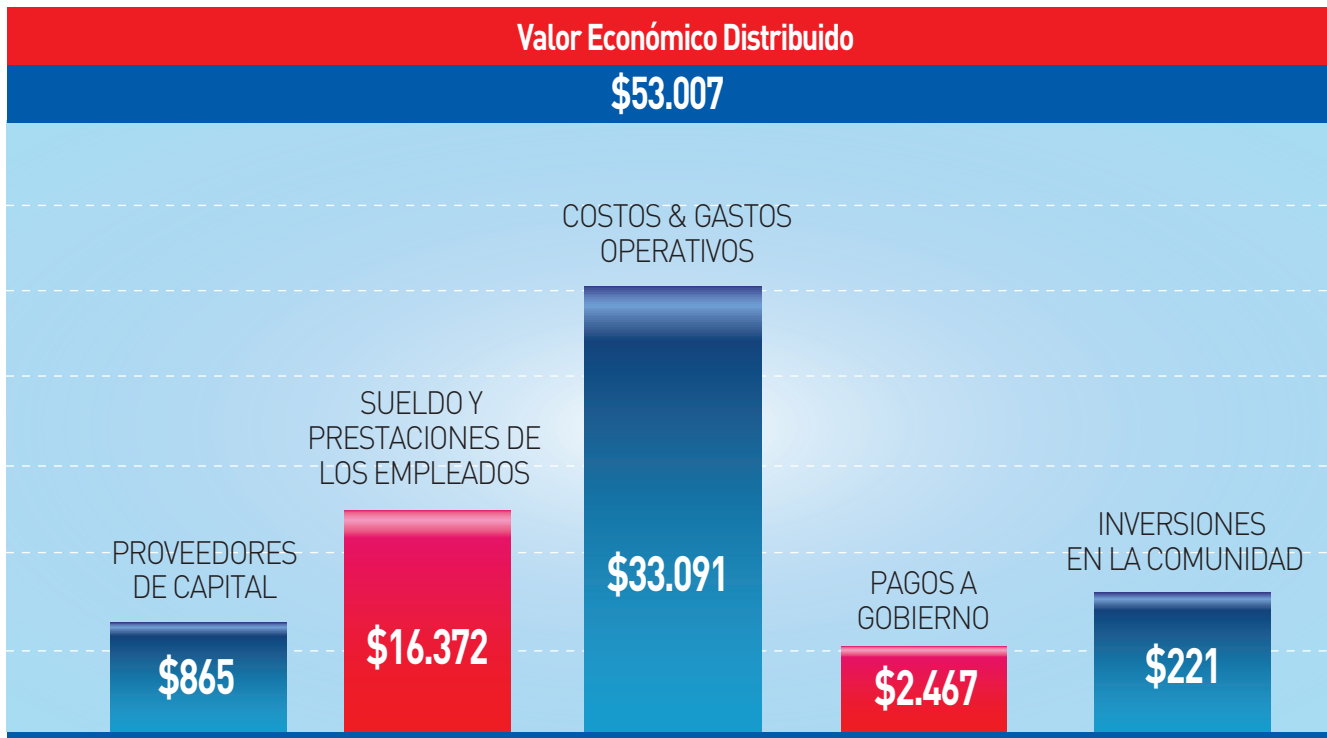
COP 11.076,659 Millones

Pagos Nómina de Conductores:

Pagos Adicionales:

- Primas \$942 Millones
- Cesantías \$790 Millones
- Vacaciones \$236 Millones

Valor económico distribuido



Cifras en millones de COP



¿Cómo lo distribuimos?

Proveedores de Capital

Llevamos a cabo pagos a proveedores de capital por \$865,6 millones, el equivalente al 1,63% del valor económico total distribuido.

Costos & Gastos Operativos

Registramos costos operativos por un monto de \$33.091 millones lo cual equivale al 62,43% del valor económico total distribuido, debido a los gastos de la operación de la flota propia.

Pagos a Gobierno

Por otro lado y dando respuesta a nuestras obligaciones con el gobierno, realizamos un total de pago por impuestos de \$2.457,2 millones correspondientes al 4,64% del valor económico total distribuido en 2014.

Sueldos y prestaciones de los Colaboradores

En lo corrido del 2014 realizamos pagos de sueldos y prestaciones por \$16.372,4 millones, los cuales corresponden al 30,89% del total del valor distribuido. De esta manera, contribuimos al desarrollo y bienestar en la vida de nuestros colaboradores.

Inversiones en la Comunidad

Nuestra organización se preocupa por servir a la comunidad donde tiene influencia, muestra de este hecho es que en 2014 llevamos a cabo inversiones por \$221,3 millones correspondientes al 0,42% del valor económico total distribuido.

Capítulo 3

Nuestro Motor ...



Desglose de Nuestro Motor

G4-10; LA1; LA12; LA13

Los colaboradores son el motor que impulsa nuestras operaciones, mueven cada pieza para cumplir los objetivos y fortalecen el andar de la organización en la sociedad. Por esta razón, como organización, nos esforzamos diariamente por ofrecer a colaboradores, afiliados y contratistas, las mejores condiciones laborales, espacios de formación y recreación, programas sociales, reconocimientos y beneficios, que nos posicionan como una empresa idónea para su desempeño y crecimiento laboral.



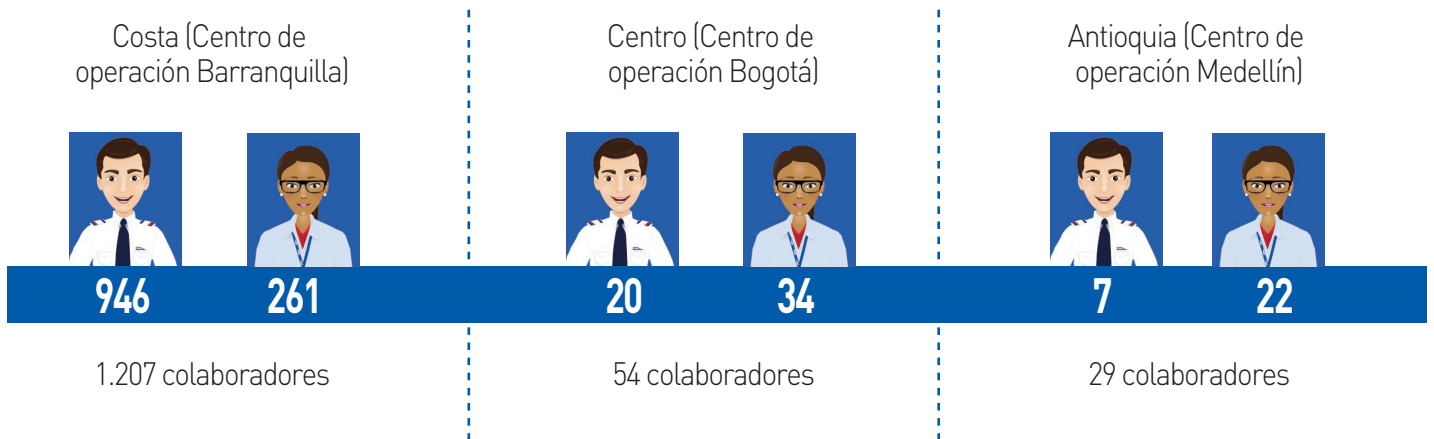
Condiciones Laborales

En 2014, contamos con una plantilla conformada por 1.290 colaboradores, de los cuales 968 son hombres y 322 son mujeres.

	Contrato Indefinido*	Contrato Plazo fijo*	Contrato por Obra	Contrato Aprendiz	TOTAL
	198	714	3	25	968
	14	157	11	11	322

*Todos los contratos de nuestros colaboradores son de tiempo completo

Colaboradores por Región y Género



El 93% de la fuerza laboral de la Compañía se encuentra en la Costa por ser Barranquilla nuestra sede principal, asimismo, mantenemos una alta tendencia de hombres contratados en esta zona, debido a que los conductores están registrados en su totalidad como parte de la sede principal. Por otro lado, hemos querido integrar a las mujeres en este cargo y para 2014 contamos con una mujer recorriendo las carreteras del país y transportando los sueños de los pasajeros.

Adicionalmente, como empresa de transporte, presentamos al año tres grandes temporadas, semana santa, vacaciones de junio y vacaciones de diciembre, en las que ajustamos la capacidad de conductores y personal de ventas para atender los requerimientos comerciales propios del periodo, responder a las necesidades particulares de los pasajeros y mantener los estándares de seguridad y salud de nuestros conductores, evitando jornadas extenuantes y excesivas.

Selección y evaluación del personal

En 2014 realizamos 253 procesos de selección, en procesos comerciales, operaciones, cuota regulada SENA y servicio especial, con un promedio de 20 a 24 procesos mensuales distribuidos por zonas.



Para el cargo de conductor realizamos 293 procesos de selección, de los cuales 259 corresponden a

la línea comercial entre ingresos por primera vez y reingresos; 24 corresponden a procesos para Servicio Internacional, y 10 para relevos tarjetones, con un promedio de 3,5 días de respuesta, muy por debajo de los tiempos esperados



Rotación

Interesados en tener un gran equipo de trabajo, con las mejores cualidades y competencias, registramos durante 2014, 116 nuevos ingresos, que corresponden a 65 hombres y 51 mujeres y 128 retiros, representados en 78 hombres y 50 mujeres dentro de todas nuestras operaciones, principalmente por retiros voluntarios, necesidades del mercado o pensiones

		Entre 18 y 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	TOTAL
	Nuevos colaboradores	14	50	1	65
	Retiros	45	32	1	78
	Nuevos colaboradores	9	42	-	51
	Retiros	28	22	-	50

Esta información no incluye la rotación de conductores, debido a las características propias del negocio

Índice de rotación por plantas

	Número de colaboradores final 2014	Retiros	Ingresos	Número de colaboradores inicio 2014	Índice rotación
Planta controlada	609	116	128	597	1,69
Conductores	606	382	231	615	4,18

En Expreso Brasilia hemos mantenido por varios años un índice de rotación de 1,3, como límite en planta controlada; sin embargo, en 2014 el re direccionamiento de algunos negocios, generó un aumento del indicador para este grupo de colaboradores.

Por otro lado, el alto índice de rotación presentado en conductores, está relacionado con los constantes retiros

y reingresos durante las distintas temporadas y períodos que inciden en la operación, situación frente a la cual trabajamos en estrategias que reconozcan la fidelidad y el empeño de los colaboradores, a través de iniciativas como el programa de antigüedad, entre otros.

Diversidad e Igualdad de Oportunidades

Colaboradores por categoría laboral, género y edad

Toda persona que integre la Familia Brasilia es vinculada mediante un proceso de contratación transparente y estructurado, en el que nos abstenemos de cualquier tipo de discriminación. Asimismo, procuramos brindar las mismas oportunidades y beneficios laborales a todas las personas que ingresen a ser parte de nuestra Compañía.

Por otro lado, a cierre de 2014, presentamos un impacto por la temporada alta en los conductores y supernumerarios para apoyar la operación.

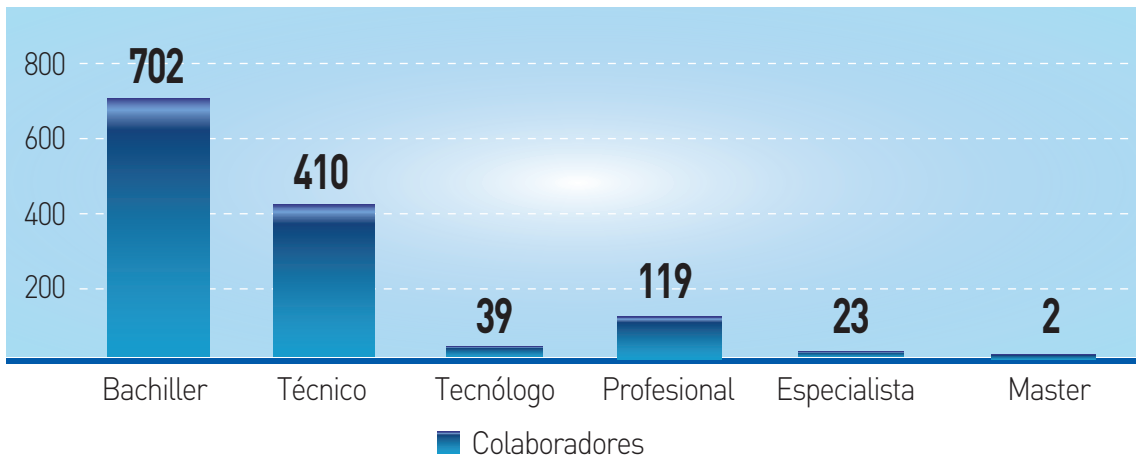
Categoría laboral	Grupo de edad	Entre 18 y 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años		Total	
	Género	#	%	#	%	#	%	#	%
Junta Directiva	Hombres	-	-	-	-	2	0,15%	2	0,15%
	Mujeres	-	-	-	-	3	0,23%	3	0,23%
	Total	-	-	-	-	5	0,39%	5	0,39%
Directivos (Gerentes y jefes)	Hombres	-	-	6	0,46%	6	0,46%	12	0,93%
	Mujeres	-	-	4	0,31%	5	0,39%	9	0,69%
	Total	-	-	10	0,77%	11	0,85%	21	1,62%
Coordinadores, analistas y directores de zona	Hombres	10	0,77%	17	1,31%	8	0,62%	35	2,70%
	Mujeres	7	0,54%	14	1,08%	2	0,15%	23	1,78%
	Total	17	1,31%	31	2,39%	10	0,77%	58	4,48%
Administrativos (Administración, directores y auxiliares administrativos)	Hombres	2	0,15%	24	1,85%	9	0,69%	35	2,70%
	Mujeres	6	0,46%	39	3,01%	6	0,46%	51	3,94%
	Total	8	0,62%	63	4,86%	15	1,16%	86	6,64%
Técnicos (Ventas y seguridad)	Hombres	62	4,78%	119	9,19%	21	1,62%	202	15,60%
	Mujeres	95	7,34%	118	9,11%	9	0,69%	222	17,14%
	Total	157	12,12%	237	18,3%	30	2,32%	424	32,74%
Operativos (Conductores)	Hombres	53	4,09%	322	24,86%	239	18,46%	614	47,41%
	Mujeres	-	-	-	-	1	0,08%	1	0,08%
	Total	-	4,09%	322	24,86%	240	18,53%	615	47,49%
Reubicados Laborales	Hombres	-	-	5	0,39%	3	0,23%	8	0,62%
	Mujeres	-	-	-	-	-	-	-	-
	Total	-	-	5	0,39%	3	0,23%	8	0,62%
Supernumerarios	Hombres	13	1,0%	6	0,46%	-	-	19	1,47%
	Mujeres	16	1,24%	7	0,54%	-	-	23	1,78%
	Total	29	2,24%	13	1,0%	-	-	42	3,24%
Aprendices	Hombres	20	1,54%	5	0,39%	-	-	25	1,93%
	Mujeres	11	0,85%	-	-	-	-	11	0,85%
	Total	31	2,39%	5	0,39%	-	-	36	2,78%
Total		295	22,77%	686	52,96%	314	24,25%	1.295	100%



Colaboradores por nivel de estudio

Teniendo en cuenta la naturaleza de nuestras operaciones, otorgamos importancia a la igualdad de oportunidades y al crecimiento personal y profesional de los colaboradores de Expreso Brasilia, es por esto que contamos

con una plantilla que incluye personal con distintos niveles educativos, a quienes apoyamos durante su permanencia en la Compañía para continuar sus estudios y mejorar su calidad de vida.



Retribución salarial

Con el propósito de reconocer el esfuerzo de nuestros colaboradores con criterios de equidad e igualdad, nos esforzamos por retribuir su trabajo de forma equilibra-

da, evitando generar diferencias marcadas entre los distintos niveles de cargos o entre los dos géneros.

Variación Salarial por Categoría Laboral

Categoría Laboral	Salario Base	Retribución Media
	Relación	Relación
Directivos	0,73	-
Coordinadores y analistas-Directores Zonal	0,97	-
Administrativos	0,64	0,58
Técnicos-ventas	1,00	0,76
Operativos-Conductores	1,00	0,55
Reubicados Laborales	0,00	-
Supernumerarios	1,00	-
Aprendices	1,00	-

Bienestar Laboral

LA-2

Tenemos alineados nuestros programas de bienestar laboral a una política formal, con la que buscamos beneficiar a los públicos internos, colaboradores y afiliados, y con el que adicionalmente, cubrimos su núcleo familiar, con el fin de generar un ambiente laboral agradable y brindar beneficios que les permitan crecer personal, familiar y profesionalmente.

Las iniciativas de bienestar social están dirigidas a todos los trabajadores de la Compañía; sin embargo, los programas o beneficios sociales, como Auxilio Educativo, Mejores Conductores, Programa de Reconocimiento a la Antigüedad, Cásate con Brasilia y Fondo de Empleados, exigen algunos requisitos para su disfrute, entre los que se encuentra el tiempo laborado.

Beneficios Sociales

En Expreso Brasilia nos preocupamos por la salud y el bienestar de nuestro motor, por lo tanto, velamos porque cada una de las personas que forman parte de la Com-

pañía cuente con beneficios sociales, sin excepción de cargo, edad o género.

Seguro de Vida

Beneficiamos a nuestros empleados con una póliza de vida, de acceso voluntario al amparo de riesgos en general. Adicionalmente, el valor de la prima es menor al valor que ofrece el mercado



Cobertura por incapacidad y/o invalidez

En Brasilia otorgamos cobertura por incapacidad y/o invalidez a todos nuestros colaboradores bajo lo estipulado por la ley.



Fondo de Pensiones

Nos regimos bajo lo estipulado en la ley para brindar a nuestros colaboradores la oportunidad de contar con un fondo de pensiones. Este beneficio excluye a los aprendices, debido al tiempo laboral que se requiere en su contrato





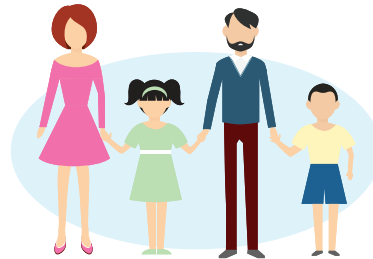
Fondo de Empleados

Contamos con un fondo comprometido con el desarrollo personal y social de cada uno de sus integrantes, el cual les brinda la oportunidad de ahorrar y adquirir bienes y servicios, mediante unas líneas de crédito con tasas muy competitivas, con el fin de generar una mejor calidad de vida.



Desarrollo de la familia

Nos preocupamos por el desarrollo y bienestar de la familia, y somos conscientes de que son un pilar fundamental en el desempeño de nuestros colaboradores, por eso dedicamos esfuerzos a ofrecer oportunidades para su crecimiento académico y a la mejora de su calidad de vida.



Auxilio Educativo

Damos un aporte monetario a título de subsidio para gasto básico estudiantil y universitario. Con este programa, que incluye educación básica primaria y secundaria, pregrado y posgrados, beneficiamos al colaborador o hasta dos de sus hijos en educación básica o superior, basados en una política establecida.



Formación para adultos

Desde 2008, este ha sido el programa bandera de la compañía, pues con este apoyamos a conductores, familias y afiliados a culminar sus estudios de bachillerato, mejorando su perfil laboral.



Talleres de desarrollo de familias

Talleres de sensibilización y formación dirigido a las familias, con el objetivo de fortalecer sus relaciones y mejorar la calidad de vida los colaboradores, generando mayor bienestar y contribuyendo a los objetivos empresariales.



Recreación y deportes

Creemos que una empresa exitosa debe contar con personas activas y satisfechas con su ambiente laboral y familiar, por lo que hemos implementado programas deportivos y culturales, que incluyen paseos y celebraciones de fechas especiales, dirigidos a toda la Familia

Expreso Brasilia, colaboradores, afiliados y sus familias, que nos han permitido formar parte del fortalecimiento de las relaciones laborales y familiares, generando un agradable ambiente laboral dentro y fuera de todas nuestras oficinas y sitios de operación.

JORNADA DEPORTIVA Y CULTURAL



Generamos espacios de integración deportiva y cultural para nuestros colaboradores y afiliados a nivel nacional, promoviendo la práctica de los principios y valores, y fomentando hábitos de vida saludable.

PASEO DE INTEGRACIÓN FAMILIAR



Nuestro objetivo es fortalecer la convivencia familiar y organizacional, a través de actividades de esparcimiento y sana diversión en escenarios adecuados de recreación

VACACIONES RECREATIVAS



Nuestra finalidad es incentivar el aprovechamiento del tiempo libre de los hijos de colaboradores y afiliados, y fomentar el sentido de pertenencia hacia la empresa

ESCUELAS DEPORTIVAS



Motivamos a los hijos de los colaboradores al aprendizaje y práctica de deportes como fútbol, natación y taekwondo.

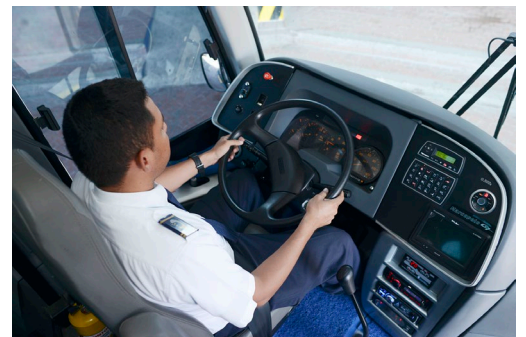
Reconocimientos y programas especiales

Logramos acercarnos cada vez más a nuestros colaboradores a través de la realización de programas que resalten, reconozcan y premien su buena labor y sentido

de pertenencia, lo que nos ha permitido la construcción de un camino sólido, en el que buscamos ofrecer las mejores condiciones laborales.

Mejores conductores

En este programa, reconocemos y motivamos a nuestros conductores, con más de dos años de antigüedad, exaltando la excelente labor desempeñada, a través de una ceremonia anual que cuenta con la participación de la familia, directivos y colaboradores.





Programa de reconocimiento a la antigüedad

En Brasilia reconocemos la antigüedad como un indicador de lealtad de los colaboradores, cuyo tiempo laboral, en número de años, es múltiplo de cinco (quinquenal). Este programa aplica para todos los colaboradores que cuenten con más de cinco años en la Compañía.



Cásate con Brasilia

Con el fin de velar por el fortalecimiento de la familia, apoyamos a nuestros colaboradores en toda la organización del matrimonio eclesiástico, lo cual incluye trajes, ceremonia y fiesta grupal.



Tiquetes de cortesía

Otorgamos a nuestros colaboradores de la administración y agencias, un tiquete ida y regreso a cualquier destino nacional cubierto, para utilizar durante sus vacaciones.



Fechas especiales

A través de la conmemoración de días especiales para los colaboradores, afiliados y sus familias, generamos espacios de comunicación, encuentros y sana diversión, en los

que fortalecemos los vínculos entre la Compañía y nuestro motor.

Días conmemorativos

Celebramos fechas especiales como el Día del Niño, La Virgen del Carmen, Novena de Navidad y Brindis de Fin de Año.



Navidad

En Expreso Brasilia, celebramos la navidad con los hijos de nuestros colaboradores y afiliados, en edades de 0 a 10 años, en un espacio de diversión y entrega de regalos, en el que fomentamos el desarrollo del talento artístico de los niños y niñas. Este año, estuvimos en Barranquilla, La Loma, Medellín, Bogotá, Valledupar y Bosconia



Desarrollo de Nuestra Gente

LA9; LA-10

Con el objetivo de mejorar el desempeño laboral, venimos trabajando en el desarrollo y fortalecimiento de competencias, y en el fomento de la cultura de servicio de la empresa, a través de distintas actividades de formación.

Para la realización de las jornadas de capacitación tenemos en cuenta la evaluación del desempeño, los resultados de medición del clima laboral, las necesidades de cada una de las áreas y el programa de cultura de servicio, como marco de referencia. Dichas actividades están direccionadas bajo cuatro líneas:

« **Formación en habilidades** con el fin de desarrollar las competencias y mejorar el desempeño laboral de nuestros colaboradores en temas como:

- Coaching Ontológico
- Formador de Formadores
- Pasión por el Servicio
- Taller Direccionamiento Estratégico

«**Formación técnica** para afianzar las competencias técnicas y habilidades del hacer:

- Excel Avanzado/Power Point
- Jornada de Actualización Afiliados
- Formación Usuarios Finales SAP
- Operación Vehículos Scania Serie K
- Formación Servicio Premium Bogotá-Lima-Bogotá



« **Formación en prevención** en riesgos y salud con el apoyo de la ARL – POSITIVA, Willis Colombia y capacitadores internos en el fortalecimiento de conductas y hábitos seguros:

- Prevención y Seguridad Vial
- Conductor Seguro y Saludable
- Sensibilización conductores hacia la prevención del riesgo
- Sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo

- Actualización en normas legales y procedimientos
- Percepción del riesgo como parte de la seguridad proactiva en la conducción
- Coaching en salud ocupacional con enfoque en prevención de los riesgos

« **Línea formación específica** logramos mejorar el desarrollo profesional de nuestros colaboradores a través de formaciones especializadas.

Ejecución acumulada 2014						
	LÍNEA	Total Participantes Capacitados	Cumplimiento % Avance	Horas de formación % Avance	Presupuesto ejecutado	% Avance
EXPRESO BRASILIA	Formación en Habilidades	2.026	91%	87%	\$ 169.981.087	94%
	Formación Técnica	556	108%	108%	\$ 3.416.240	14%
	Prevención en Riesgos y Salud	3.008	95%	93%	\$ 63.375.443	100%
	Capacitación Específica	28	104%	104%	\$ 22.105.378	69%
Total General		5.618	94%	92%	\$ 258.878.148	86%

Colaboradores y Horas de Formación por Categoría Laboral

Categoría Laboral	Número de colaboradores		Horas de formación	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directivos (Gerentes/ Jefes)	41	26	1.066	530
Coordinadores/Analistas/ Directores Zonales	58	57	1.585	1.295
Administrativo	79	128	659	844
Técnico (Auxiliares de ventas/vigilantes / mensajeros/ oficios varios)	374	377	2.601	2.657
Operativos	533	1	22.857	17
Subtotal	1.085	589	28.768	5.343
Total	1.674		34.111	

El total de personas capacitadas incluye al grupo de afiliados de la empresa, entre los que se encuentran 50 inversionistas y propietarios del parque automotor, sin relación laboral con la Compañía. Las jornadas de

actualización para este grupo fueron realizadas con una intensidad de ocho horas diarias, para un total de 400 horas, y trataron las siguientes temáticas:

- Plan de mantenimiento de buses
- Manejo de extractos
- Fondo de ayuda mutua y Fondo de Reposición
- Plan de seguridad Vial

- Buenas prácticas manejo de combustible
- Control de equipaje, encomiendas y mercancías
- Imagen Corporativa en buses
- Bancarización

Promedio de Horas de Formación



9
Horas de formación



27
Horas de formación

Promedio de Horas de Formación por Categoría Laboral

Categoría laboral	Promedio de horas
Directivos (Gerentes/Jefes)	24
Coordinadores/Analistas/Directores Zonales	25
Administrativo	7
Técnicos (Auxiliares de Ventas/Vigilantes/Mensajeros/Oficios Varios)	7
Operativos (Conductores)	43



Formación Continua

En Expreso Brasilia llevamos a cabo el programa Formación Específica dirigido a nuestros directivos, coordinadores y analistas, administrativos y personal técnico, con el fin de participar en el crecimiento de los colaboradores y promover su desarrollo profesional a través de postgrados, diplomados, seminarios y cursos.

En 2014 beneficiamos a 28 colaboradores a través de este programa, con un total de 336 horas de formación

Políticas de flexibilidad

LA-3

En la Compañía contamos con horarios laborales; sin embargo, procuramos generar espacios de trabajo que permitan el desarrollo de los colaboradores y un buen clima laboral, por eso damos cum-

plimientos a las políticas y derechos laborales, que les permite tener jornadas que faciliten su buen desempeño.

Colaboradores con Derecho a Licencia de Maternidad/Paternidad

Respetamos el derecho a una licencia de maternidad y paternidad de acuerdo a las leyes vigentes, con el fin de garantizar el desarrollo personal y familiar de nuestros colaboradores, y la estabilidad laboral que buscamos para ellos, lo que se refleja en los índices de reincorporación al trabajo y retención.

que todos ellos ejercieron su derecho a la licencia y se reincorporaron al trabajo al finalizar la misma. Adicionalmente, como iniciativa de Brasilia, festejamos el nacimiento de los hijos de nuestros colaboradores y lo presentamos dentro de la Compañía a nivel nacional como un nuevo miembro de la gran Familia Expreso Brasilia.

En 2014, 28 trabajadores tuvieron derecho a una licencia de maternidad o paternidad y podemos destacar

Número de colaboradores que tuvieron derecho a una licencia de maternidad o paternidad	16	12
Índice de reincorporación al trabajo	100 %	
Número de colaboradores que se reincorporaron al trabajo y conservaron su empleo	16	10
Índice de retención	92,86 %	

Respeto a las Garantías Laborales

LA-4

Preavisos de cambios operativos

En Brasilia tenemos estipulado un periodo mínimo de aviso, de acuerdo al tipo de contrato de nuestro colaborador, basado en la norma legal vigente, con el fin de respetar los derechos de las personas que hacen parte de la Compañía.

De esta forma, para los trabajadores con contratos a término fijo, el periodo mínimo de preaviso de termina-

ción de contrato, corresponde a 30 días hábiles (4,29 semanas); para los colaboradores con contrato a término indefinido, el aviso de terminación de contrato se realiza el día de causación, y para los colaboradores con contrato por obra o labor determinada, el preaviso es desde el inicio del contrato, debido a que este incluye su fecha de terminación.

Mejorando nuestro andar

LA-16

En 2014 recibimos 22 reclamaciones sobre prácticas laborales a través de nuestros mecanismos formales, de las cuales, resolvimos 21 casos. Para Expreso Brasilia ha sido política empresarial resolver o direccionar las quejas, recomendaciones, reclamaciones o derechos de petición, ya sea aclarando, trasladando o cumpliendo las solicitudes.

Por otro lado, del total de reclamaciones, 20 fueron interpuestas por conductores y los principales motivos fueron por certificaciones laborales y semanas de

cotización, por lo que recibimos 15 quejas alrededor de estos dos temas.

Cabe mencionar, que de las 22 reclamaciones presentadas en 2014, 13 corresponden a reclamaciones recibidas durante 2013, de estas, una fue direccionada y 12 se resolvieron en 2014, de ahí el total de reclamaciones en este año. Este incremento se debe a la edad y semanas de cotización de pensión, ya que la población se aproxima cada vez más a la edad oportuna para recibir este beneficio.



Capítulo 4

Compromiso Social ...

Comprometidos con la Comunidad

Desde sus inicios Expreso Brasilia S.A. se ha comprometido con las comunidades a través de su operación, generando desarrollo económico y nuevas oportunidades para el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, al revolucionar el transporte terrestre en Colombia, uniendo ciudades y municipios de la costa Caribe colombiana entre sí y con el resto del país, llegando a zonas que anteriormente eran de difícil acceso, siempre pensando en el bienestar de la gente e impactando a la sociedad.

Con el tiempo, analizamos las necesidades específicas de la comunidad e iniciamos la implementación de estrategias que nos han permitido fortalecer el relacionamiento con este grupo de interés y participar activamente en el mejoramiento de su calidad de vida, lo que actualmente trabajamos desde la Fundación Brasilia.

Fundación Expreso Brasilia

BRA2; BRA3; BRA4; BRA5

A finales de 2014 creamos la Fundación Brasilia con el propósito de canalizar nuestro compromiso social, así como organizar y centralizar todas las actividades de apoyo que como Compañía hemos venido realizando en el país, con especial énfasis en nuestros clientes y en las comunidades aledañas a los centros de operación.

Lideramos el proceso de acercamiento con las comunidades principalmente desde cuatro frentes y ampliamos el alcance de las actividades gracias al apoyo de organizaciones sin ánimo de lucro y entidades gubernamentales y del sector público.



EDUCACIÓN



SALUD



DONACIONES



OTROS

Educación

Seguridad Vial

Transportar diariamente a cientos de colombianos por las carreteras del país implica un compromiso con la seguridad vial para garantizar la integridad de los clientes y la comunidad en general. Por esta razón, y con el objetivo de promover una cultura ciudadana, creamos espacios educativos para la prevención de riesgos en las calles y garantizar la adecuada lectura de las señales de tránsito.

Contamos con un bus didáctico, equipado como un espacio escuela, en el que anualmente entrenamos a los conductores con el objetivo de reforzar sus conocimientos y habilidades en las vías. Este mismo espacio nos ha permitido sensibilizar a niños y niñas acerca de las buenas prácticas para evitar accidentes por las calles del país.



En las **Brigadas Brasilia en tu Corazón** nuestro bus escuela viaja a Instituciones Educativas de bajos recursos para la formación de niños y niñas en seguridad vial y señales de tránsito, a través de actividades recreativas

Convertimos a nuestros buses en la mejor herramienta para transportar los programas sociales y llegar así a más colombianos.

Beca Brasilia

Contribuimos a la educación y al desarrollo profesional de los jóvenes de la Costa Caribe a través de dos Becas, que hace parte del programa de la Universidad del Norte, y que nos permite garantizar, bajo un proceso de transparencia, la convocatoria, evaluación y selección de los candidatos en la región.

Anualmente abrimos la convocatoria con acercamientos a través de instituciones educativas, diferentes medios de comunicación y las redes sociales, para que estudiantes de todas las zonas puedan postularse y tener la opción de recibir este beneficio. Durante 2012 y 2013 entregamos dos becas que cubrieron el 100% de la matrícula del programa de pregrado, auxilio educativo, centro médico y acompañamiento durante toda la carrera.



Estos jóvenes permanecen muy cercanos a la empresa participando en eventos, actividades y como voluntarios en Brigadas de Salud dirigidas a las comunidades.

En 2014 y con el objetivo de ampliar el alcance del programa, otorgamos

dos becas que cubrieron el 60% de la matrícula del programa y beneficios incluidos como: traslados a sus hogares, seguro de salud, auxilio de libros y materiales, entre otros.

Salud

Brigadas: Brasilia en tu corazón

Nuestras brigadas buscan sensibilizar y prevenir la ocurrencia de enfermedades en medicina general y salud oral de niños, niñas y adultos mayores, así como llevar a la comunidad servicios de peluquería, valoración nutricional y vacunación, en alianza con entidades públicas y privadas. Por otro lado, y con el objetivo de apoyar a las mujeres cabeza de familia, las brigadas incluyen servicios de ginecología.

Estas jornadas se realizan en las comunidades donde Expreso Brasilia y su filial Unitransco hacen presencia, y cuentan además con espacios recreativos, educativos, de cultura ambiental y ciudadana, para que las familias puedan asistir unidas y sea un espacio ameno para compartir.

Para llevar a cabo estas brigadas, creamos alianzas con los distintos actores que impactan a las comunidades, ya sea gobierno, entidades gubernamentales, empresas públicas o privadas, e identificamos a líderes comunitarios para el apoyo en la convocatoria de beneficiados.



Nuestro **Bus Consultorio**, que consta de dos consultorios de medicina general y uno odontológico, viaja por la Costa Caribe impactando a más de 10.000 personas a cierre de 2014.





Población beneficiada	Departamento	Socio estratégico	Mes
Tubará, Corregimiento: Cuatro Vientos	Atlántico	Fundación Triple A	Marzo 28
Ruta Social / Campo de la Cruz, corregimiento: Algodonal	Atlántico	Gobernación del Atlántico	Abril 6
Ruta Social / Compuertas, Manatí	Atlántico	Gobernación del Atlántico	Mayo 3
La Loma, Cesar (Festisalud y Brigada)	Cesar	Drummond y vecinos La Loma	Junio 7
Ruta Social	Atlántico	Gobernación del Atlántico	Junio
Barrio Chiquinquirá, Barranquilla/ Celebración Virgen del Carmen	Atlántico	Fundación Convalores	Julio 12
Barrio El Silencio, Barranquilla	Atlántico	Club Kiwanis	Julio 27
Riohacha	Guajira	Fundación JuanFe Gómez Escobar, Avianca, Terpel	Agosto
Manaure	Guajira	Fundación JuanFe Gómez Escobar, Avianca, Terpel	Agosto
Ruta Social	Atlántico	Gobernación del Atlántico	Agosto
Magangué	Bolívar	Alcaldía de Magangué - Cámara de Comercio Bolívar	Agosto 23
Barrio: Pozón - Cartagena / Festisalud - Celebración Unitransco 50 años	Bolívar	Gobernación de Bolívar	Septiembre 6
Girardota (Brigada)	Antioquía	Alcaldía Girardota	Octubre 11
Ruta Social	Atlántico	Gobernación del Atlántico	Octubre
Ruta Social	Atlántico	Gobernación del Atlántico	Octubre
Barrio Simón Bolívar, Barranquilla	Atlántico	Universidad Simón Bolívar y ANSPE	Diciembre 5

Donaciones

Durante 2014 invertimos \$27.800.000 con el propósito de contribuir al desarrollo regional en deporte y cultura. Así mismo, las donaciones fueron realizadas a través del aporte económico para la movilización o el traslado de personas de escasos recursos o en situación de discapacidad.

El destino de los recursos se define mediante la evaluación de solicitudes directas, de las entidades o personas, y de acuerdo a los recursos disponibles, el impacto, la política de RSE y el grupo de interés al que se espera beneficiar.



Otras actividades

Acercamientos con la Comunidad

Realizamos acercamientos con la comunidad aledaña al taller de la Loma, Cesar, a través de actividades en salud con Brigadas, aporte de útiles escolares para la educación, así como el impulso a la contratación local como aporte al desarrollo local.

Asimismo, realizamos acercamientos con la comunidad aledaña a nuestra sede administrativa en Barranquilla, en los barrios San Roque, Moderno, Rebolo, La Chinita, y Chiquinquirá, y sectores cercanos a las agencias, con el objetivo de ser buenos vecinos y contribuir con el desarrollo de actividades culturales, eucaristías, novenas navideñas y brigadas de salud.



Apadrinamiento de Niños

1. Cerca de la oficina Murillo: El barrio Chiquinquirá es uno de nuestros principales focos de actividad por su cercanía a la oficina principal de la Compañía y el centro de operación con más gente.

Al año realizamos distintas actividades con la comunidad y procuramos incluirlos en eventos realizados en la sede administrativa. En 2014 llevamos a cabo las siguientes iniciativas:

Brigadas de Salud + Deporte

Pintamos la cancha del barrio Universal y donamos 30 uniformes al equipo de fútbol del barrio en una jornada deportiva, en la que también participaron los niños de la escuela de fútbol de la Compañía, logrando beneficiar a 55 niños, quienes posteriormente recibieron una jornada de salud.

Navidad Chiquinquirá

Durante los diciembrees apadrinamos, en alianza con otras fundaciones, a los niños y niñas del barrio Chiquinquirá para llevarles obsequios y compartir el desarrollo de las novenas. En 2014 con el apoyo de los colaboradores de la Fundación Mamá Margarita, se beneficiaron 50 niños y niñas, y con el apoyo de los colaboradores de la Fundación FunValores logramos impactar a 60 personas, incluyendo a algunos adultos.



2. Cerca de la agencia Simón Bolívar

En 2014, quisimos ofrecer sonrisas a niños de barrios cercanos a la agencia Simón Bolívar, para esto gestionamos con una líder comunitaria una actividad recreativa en la que beneficiamos a 100 niños del sector con una tarde de juegos en el parque Divercity.



Voluntariado Corporativo

Con el objetivo de involucrar a los colaboradores y sus familias en las actividades e iniciativas de intervención social que realiza Expreso Brasilia con la comunidad, creamos en 2011 el Voluntariado Corporativo, el cual ha enfocado sus actividades, principalmente, en brigadas de salud.

Esta iniciativa se clasifica en dos grupos, por un lado los colaboradores que hacen parte del área administrativa y las esposas de conductores, a quienes hemos capacitado y con quienes hemos hecho actividades de integración, siendo las personas que nos acompañan constantemente en las brigadas por contar con mayor experiencia en el tema, y por otro lado, el personal de agencias ubicadas en la zona donde llevamos a cabo la brigada.

Estas actividades han permitido sensibilizar y unir a la Familia Expreso Brasilia, logrando en 2014 trabajar 16 brigadas en distintas zonas del país, principalmente en la Costa y también en Antioquia, con la ayuda de aproximadamente 200 personas que hacen parte del voluntariado.



Gestionamos Impactos

Conscientes de los efectos que nuestra operación puede generar en las comunidades, realizamos una identificación de impactos en el municipio de La Loma, en donde se encuentra ubicado uno de nuestros talleres, a través del cual determinamos que el levantamiento de polvo por el paso de los vehículos y el ruido generado por las bocinas, pueden generar molestias en los habitantes de la zona.

Sostuvimos diálogos con la comunidad de la zona, espacios de acercamiento y escucha en donde los representantes de los habitantes del municipio expresaron sus inquietudes y solicitudes; a partir de esta información identificamos oportunidades de mejora para nuestra

operación y diseñamos planes de acción que incluyeron el cambio de ruta por una carretera alternativa, el mantenimiento de la vía y la formación a conductores sobre el uso de la bocina en zonas residenciales.

Este proceso nos permitió construir y fortalecer los lazos con la comunidad, y generar un compromiso con el apoyo al comercio local por medio de contrataciones de bienes y servicios, así como con el fomento y difusión de buenas prácticas en salud y educación con las actividades desarrolladas por la Fundación. Para 2015 esperamos ampliar esta gestión a más zonas de operación de la Compañía.

Capítulo 5

Cientes en Movimiento ...



Desde hace más de 50 años, venimos transportando a millones de pasajeros por las distintas ciudades y municipios del Caribe, hasta lograr extender las rutas hacia otras zonas del país, y actualmente, abrir fronteras y transportar a nuestros clientes al exterior, prestando un servicio con calidad, comodidad y seguridad. Durante este tiempo nos hemos caracterizado por ser

una empresa que trabaja día a día para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y exceder sus expectativas, innovando en productos e incorporando los mejores desarrollos tecnológicos a la operación.

Satisfacción

PR1; PR5

Con el fin de detectar oportunidades de mejora, realizamos cada dos años el estudio de satisfacción del cliente de Expreso Brasilia S.A, en el que consultamos el posicionamiento de la marca y a partir del cual construimos un

plan de acción para mejorar nuestros servicios y continuar trabajando por la comodidad y seguridad de los pasajeros.

El estudio de percepción de hábitos y preferencias del 2013 nos permitió identificar que la seguridad, asociada principalmente a la experiencia de los conductores y la antigüedad de los vehículos, es uno de los principales prerrequisitos para la prestación del servicio y para continuar fortaleciendo la confianza que los pasajeros depositan a diario en nosotros, como responsables de recorrer las carreteras del país con miles de soñadores a bordo.

Adicionalmente, la investigación reiteró el posicionamiento de la marca en el mercado, observando que las personas entrevistadas toman a Expreso Brasilia como su primera opción de transporte por el vínculo emocional con la empresa y sus raíces.

Como resultado de este estudio, creamos tres equipos para el cumplimiento de las necesidades que surgieron

en términos de comodidad, seguridad y cumplimiento, permitiendo fortalecer la presencia de Expreso Brasilia en los distintos corredores viales.

Así mismo identificamos cuatro segmentos de clientes: turistas, familias, colaboradores y estudiantes; en tres regiones: Costa Caribe, Conexión Caribe (conecta la Costa con el interior del país) y Conexión Internacional. Por otro lado, realizamos un grupo focal, para profundizar sobre los hábitos, usos, expectativas y percepción de calidad a partir de la prestación del servicio de transporte.

El estudio de percepción tuvo alcance a nivel nacional y contó con una muestra de 1.042 personas.



Cientes Felices

PR8; PR9

Cultura de Servicio

Con el apoyo de las áreas de Gestión Humana y Comunicaciones, trabajamos para que los colaboradores se apropien de la Cultura de Servicio, orientada a posicionar entre los clientes a Expreso Brasilia como el aliado imprescindible en sus viajes y envíos.

Gracias a la gestión y divulgación de esta cultura, durante el año logramos que la puntualidad de los despachos de origen de los vehículos a nivel nacional muestre buenos resultados, con un promedio de 83% de cumplimiento al cierre de 2014. Para mejorar la puntualidad de las operaciones, comunicamos mensualmente los resultados a todas las agencias para establecer correctivos con el fin de reducir la impuntualidad, principalmente en la temporada alta, en la que mayormente se ve afectado este



aspecto, y realizamos actividades de sensibilización que permitan mejorar la cultura del cumplimiento.

Por otro lado, durante noviembre y diciembre de 2014 realizamos una prueba piloto del proyecto de ventas a



través de nuestra Línea Amable, gracias a la cual se generaron transacciones comerciales por aproximadamente ocho millones de pesos. En 2015 daremos inicio al proyecto con el objetivo de brindar a los clientes más alternativas para adquirir nuestros servicios.

Cuidamos tu Privacidad

Como empresa prestadora del servicio de transporte, es fundamental velar por la seguridad de nuestros pasajeros, dentro y fuera de las carreteras que recorreremos a diario, por esto, nos aseguramos de cumplir con la normatividad vigente en relación a la protección de los datos personales de los clientes, ley 1581 de 2012, bajo la cual cuidamos toda información personal que ha sido entregada por ellos con plena confianza hacia la Compañía, siendo ésta, de uso exclusivo de Expreso Brasilia.



Hasta el momento, gracias a la rigurosa gestión de protección a la privacidad, no hemos tenido registros de filtraciones, robos o pérdidas de los datos personales de los clientes ni de los colaboradores.

Cumplimiento Regulatorio

En Expreso Brasilia fortalecemos diariamente nuestro servicio, procurando dar atención inmediata, clara y oportuna, en un trabajo conjunto con todos los grupos de interés.

Por otro lado, cumplimos con la normativa nacional para la prestación de los servicios y no hemos recibidos sanciones por parte de algún medio o entidad. Sin embargo, por la naturaleza de nuestra Compañía,

nos han presentado peticiones y quejas en relación a las variaciones del servicio, actitud por parte de los colaboradores, información, condiciones de confort de algunos vehículos y agencias, lo que procuramos tratar con la mayor rapidez bajo un registro interno y procedemos a dar trámite y seguimiento con el área encargada, procurando dar respuesta a los clientes según el tipo de caso, lo que nos permite realizar planes de acción para mejorar las operaciones.

Preguntas, Quejas y Soluciones

En servicio al cliente hacemos posible la solución oportuna de las inquietudes, para generar en ellos satisfacción. Durante el 2014 fortalecimos el servicio de Call Center, incrementando el número de líneas, incluida la atención de las llamadas al número de Servicio al Cliente de la Terminal de Transportes de Barranquilla, Montería, Bogotá, y recientemente, la agencia de Sahagún. Durante este año recibimos 179.936 llamadas, en las que tuvimos, en promedio, solo un 5% de niveles de abandono.

Asimismo, logramos implementar la toma de peticiones, quejas y reclamos a través de la página web corporativa, dando cumplimiento a los requerimientos exigidos por la ley. Por otro lado, haciendo uso de la acogida de las redes sociales entre nuestro público objetivo y con el fin de mantener una relación constante



y cercana con ellos, contamos con cuentas oficiales en Twitter: @expresbrasilia y en Facebook: Expreso Brasilia S.A.

Seguidores en Redes Sociales				
Red Social	2013	2014	Incremento	
Expreso Brasilia S.A.	4.090	33.359	722%	
@ExpresBrasilia	9.850	17.021	73%	
Expreso Brasilia	622	3.112	400%	
Expreso Brasilia	2.986	9.875	231%	

A través de estos dos medios digitales atendemos las inquietudes y quejas de la comunidad, de forma inmediata, e informamos a nuestros pasajeros sobre cambios, rutas y datos generales sobre la Compañía, sin importar el lugar del país donde se encuentren.

El incremento del uso de los canales de comunicación nos ha permitido mejorar el segui-

miento y control de la operación, así como la prestación del servicio; a través de estos medios recibimos 950 PQR en el año, cifra que representa un incremento aproximado del 28% frente al 2013, de los cuales más de 900 casos fueron resueltos vía conciliación.



Promoción de un Consumo Responsable

PR6; PR7

En coherencia con la prioridad que le damos a la gestión de la seguridad de nuestros vehículos y pasajeros, hacemos énfasis en la prohibición de transportar elementos o mercancías consideradas como potencialmente peligrosas, tales como armas y líquidos inflamables, entre otros.

Por otro lado, en los comunicados o espacios publicitarios, tratamos de ser lo más específicos posibles y no entregar información que pueda ser imprecisa sobre promociones o prestación de servicios, por lo que en 2014 no recibimos multas o sanciones por comunicación publicitaria. Adicionalmente, difundimos las políticas de transporte de personas, carga y mensajería expresa a

través de la página web y comunicación directa con el cliente por medio de los puntos de atención.

Asimismo, para el manejo de las campañas y el soporte comercial, nos basamos en las diferentes resoluciones expedidas por los entes reguladores que vigilan nuestra actividad, entre las que se destacan: la Superintendencia de Transportes (Manual de Imagen para vigilados); Superintendencia de Industria y Comercio (Circular única Título II Protección al consumidor), Ley de Habeas Data, para campañas promocionales de carácter nacional, además de cumplir con la solicitud a Coljuegos del concepto de exención para juegos promocionales.

Días Brasilia
Para que viajes con nuestras mejores ofertas de martes a jueves

Martes
VOY & VUELVO 50%
En el tique de retorno

Miércoles
2x1
En las rutas de la Costa Caribe

Jueves
Acumula el 20%
de los kilómetros que recorras en tu viaje.

Aviadora Gaviota

CONDICIONES Y RESTRICCIONES

1. Promoción válida del 1 de mayo hasta el 31 de mayo de 2014.
2. Las ofertas de promoción son para pasajeros.
3. La oferta de promoción es válida para el tiquete de ida y vuelta.
4. La oferta de promoción es válida para el tiquete de ida y vuelta.
5. La oferta de promoción es válida para el tiquete de ida y vuelta.
6. La oferta de promoción es válida para el tiquete de ida y vuelta.
7. La oferta de promoción es válida para el tiquete de ida y vuelta.
8. La oferta de promoción es válida para el tiquete de ida y vuelta.
9. La oferta de promoción es válida para el tiquete de ida y vuelta.
10. La oferta de promoción es válida para el tiquete de ida y vuelta.

expreso brasilia s.a.
Viajando con tus sueños

Pasajes | Giras | Encargos

Línea Atención al Cliente: 01 8000 31 000 | #021 expresobrasilia.com | @expresobrasilia

Durante el mes de Mayo en **expreso brasilia s.a.**

Todas las MUJERES Viajan con el

20%
de descuento en la ruta:

MEDELLÍN - COSTA + COSTA - MEDELLÍN

Promoción válida hasta el 31 de Mayo de 2014

CONDICIONES Y RESTRICCIONES

1. La promoción aplica para la compra de tiquetes de ida y vuelta entre las ciudades de Medellín y Bogotá.
2. La promoción aplica para el tiquete de ida y vuelta.
3. La promoción aplica para el tiquete de ida y vuelta.
4. La promoción aplica para el tiquete de ida y vuelta.
5. La promoción aplica para el tiquete de ida y vuelta.
6. La promoción aplica para el tiquete de ida y vuelta.
7. La promoción aplica para el tiquete de ida y vuelta.
8. La promoción aplica para el tiquete de ida y vuelta.
9. La promoción aplica para el tiquete de ida y vuelta.
10. La promoción aplica para el tiquete de ida y vuelta.

expreso brasilia s.a.
Viajando con tus sueños

Pasajes | Giras | Encargos

Línea Atención al Cliente: 01 8000 31 000 | #021 expresobrasilia.com | @expresobrasilia

Capítulo 6

Operación Segura ...



Cuidamos la Salud y Seguridad

LA-5; LA-6; LA7

En Expreso Brasilia operamos pensando en la seguridad de los miles de pasajeros y colaboradores con los que diariamente recorremos las rutas que tenemos disponibles dentro y fuera del país. Por lo tanto, cuidamos que nuestros buses cuenten con el más completo sistema de seguridad respondiendo así a confianza que los clientes depositan en nosotros a la hora de viajar y disfrutar de los servicios que ofrecemos.

Comités formales de Seguridad y Salud

A medida que hemos crecido como empresa, ha sido necesario ampliar nuestra visión y sujetarnos a los requerimientos del mercado, para continuar prestando un servicio de calidad y ofrecer las condiciones laborales adecuadas para los colaboradores.

Como empresa de transporte, cumplimos con las disposiciones legales y organizacionales, incluida la operatividad



de los comités exigidos por la Ley, por lo que contamos, hasta el día de hoy, con comités activos y dinámicos que permiten la total participación de los colaboradores y directivos.

Comité de Recursos Humanos

Las decisiones con respecto a la selección y admisión de conductores son tomadas, al interior de la Compañía, bajo un mismo criterio dentro del Comité de Recursos Humanos, a través del cual verificamos que los candidatos cumplan con el perfil idóneo para hacer parte de la Familia Expreso Brasilia. Este mismo organismo es el encargado de vigilar el cumplimiento de los requisitos y competencias de prevención del riesgo.

Comité de Investigación

Con el fin de identificar las causas que han generado incidencia y accidentes dentro de nuestras operaciones, e implementar medidas correctivas encaminadas a minimizar o eliminar condiciones de riesgos y evitar su ocurrencia, conformamos el Comité de investigación de ATEP Res 1401/07.

Nivel de Participación		Porcentaje de colaboradores representados
Directivos	Colaboradores	
44%	56%	100%

Nivel de Participación		Porcentaje de colaboradores representados
Directivos	Colaboradores	
40%	60%	100%

Comité de Alcohol y Drogas

Conscientes de la responsabilidad que tenemos como transportadores y con el fin de vigilar que cada pasajero viaje de forma segura, creamos este comité con el que buscamos promover la prevención del consumo de sustancias psicoactivas, a través de propuestas de aplicación para el control de estas sustancias.

Adicionalmente, este comité se encarga de seleccionar los temas para las estrategias de promoción y prevención, pensando en brindar un servicio seguro y de calidad.

Nivel de Participación		Porcentaje de colaboradores representados
Directivos	Colaboradores	
60%	40%	100%

Comité de Convivencia Laboral

A partir de la conformación del Comité de Convivencia Laboral, hemos trabajado en la definición de acciones de mejoras preventivas y correctivas de acoso, identificado entre un grupo de trabajadores de la Compañía, con el fin de otorgar las mejores condiciones laborales a los colaboradores, los cuales consideramos que son el motor que impulsa el andar de Expreso Brasilia.

Nivel de Participación		Porcentaje de colaboradores representados
Directivos	Colaboradores	
38%	62%	100%

COPASST

El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) de Expreso Brasilia, está conformado por un grupo de trabajadores que representan a los colaboradores y a la empresa, y a través de este hacemos seguimiento al programa de seguridad y salud ocupacional. Asimismo, gestionamos estrategias de mejora de las condiciones de trabajo para la prevención de enfermedades y accidentes laborales, y realizamos un análisis de accidentalidad, con el fin de disminuir los índices de accidentes relacionados con la Organización.

Nivel de Participación		Porcentaje de colaboradores representados
Directivos	Colaboradores	
31%	69%	100%



Índices de lesiones

Debido a la naturaleza de las operaciones de Expreso Brasilia, hemos venido presentado un índice de lesiones mayor en conductores, siendo esta nuestra población más expuesta a accidentes de trabajo; sin embargo, el número de personas afectadas sigue siendo bajo, teniendo en cuenta el número de colaboradores. Entre las lesiones más frecuentes se presentaron desgarros, esguinces o golpes en múltiples segmentos del cuerpo.

		Colaboradores
Índice de Lesiones por Accidente de Trabajo	Hombres	43
	Mujeres	10

Índice de enfermedades profesionales

En 2014, gracias a la gestión de la Compañía en salud ocupacional, logramos tener un bajo índice de enfermedades profesionales, presentando un solo caso, en el que uno de nuestros conductores sufrió un trastorno de discos intervertebrales. Hay que tener en cuenta, que esta es nuestra población con mayor riesgo biomecánico y siendo

este el tipo de enfermedades que se pueden presentar con frecuencia.

Ante este caso, fortalecimos el programa cargas y posturas con la presencia de un fisioterapeuta y ampliamos la cobertura del mismo.

Índice de días perdidos

El índice de días perdidos entre nuestros colaboradores, refleja principalmente la frecuencia de días perdidos, antes que la severidad de los accidentes.

		Colaboradores
Índice de días perdidos por accidentes	Hombres	273
	Mujeres	17

Índice de Días Perdidos por Centros de Operación

Los índices de enfermedades o accidentes laborales son mayores en el Centro de Operación Barranquilla, debido a que ahí se encuentran nuestras principales oficinas y rutas, y adicionalmente contamos con el mayor número de conductores hombres establecidos en la misma, lo que nos lleva a presentar un mayor número de días perdidos en esta población, ocasionados por lo general por fracturas de extremidades, trastornos musculares, problemas estomacales y gastroenteritis.

A diferencia del Centro Barranquilla, los días perdidos en el Centro Bogotá se deben a trastornos de discos lumbares, lumbagos e infecciones de vías urinarias, y en Centro Medellín por migraña con o sin aura, infecciones de

Índice de días perdidos por accidentes

Centro de Operación	Género	Colaboradores
Centro Barranquilla	Hombres	992
	Mujeres	336
Centro Bogotá	Hombres	3
	Mujeres	79
Centro Medellín	Hombres	2
	Mujeres	45

las vías urinarias y cefalea asociada a tensión, por lo general, en mujeres que se encuentran en nuestras oficinas o agencias.

Índice de Absentismo

Hemos venido presentando enfermedades o accidentes laborales que llevan al absentismo de nuestros colaboradores, principalmente en el Centro Barranquilla, siendo esta la población con mayor riesgo, en donde se presentan patologías lumbares, trastornos musculares, entre otras, por lo tanto, hemos tomado medidas para mejorar las condiciones laborales.

Índice de Absentismo

Centro de Operación	Género	Colaboradores
Zona Costa	Hombres	214
	Mujeres	80
Zona Centro	Hombres	1
	Mujeres	22
Zona Antioquia	Hombres	6
	Mujeres	21

Seguimiento de Incidentes

Para Expreso Brasilia es muy importante la seguridad y salud de nuestros 1.290 colaboradores y de los miles de pasajeros que se mueven diariamente con nosotros, por eso y conscientes de la responsabilidad que tenemos, trabajamos dando cumplimiento a las disposiciones legales y recomendaciones emanadas por la OIT y actos

legislativo de Colombia; asimismo, cumplimos con la implementación de sistemas de gestión de la salud y seguridad en el trabajo SST, e implementación de sistemas de gestión integral.



Dentro de la Compañía, como estrategia para mejorar las condiciones laborales de la Familia Expreso Brasilia, hemos venido fortaleciendo las actividades de promoción y prevención de accidentes y enfermeda-

des; ampliando la cobertura de los programas y creando una cultura hacia la prevención de riesgos y el autocuidado.

Identificando Riesgos

Durante nuestros años de operación, hemos identificado que los colaboradores, principalmente conductores, presentan el riesgo de padecer desórdenes por trastornos acumulativos en columna vertebral, como lumbalgia, discopatías, entre otros; sin embargo, estas enfermedades del sistema osteomuscular se relacionan con múltiples factores derivados de condiciones externas e inherentes al cargo o función de los conductores, como posturas prolongadas y criterios antropométricos que exponen al empleado a estos riesgos.

Por otro lado, la tendencia en riesgo de enfermedades profesionales disminuyó en 2014, al presentar solo una enfermedad profesional, 2 menos que en el 2013 relacionadas todas con desórdenes osteomusculares.

Concedores de la problemática dentro de la Compañía, desarrollamos el programa de vigilancia epidemiológica de cargas y posturas dentro de las políticas de gestión del riesgo, con el fin de mitigar el impacto en nuestros colaboradores través de campañas de sensibilización, capacitación, exámenes médicos periódicos y la creación de la cultura organizacional en hábitos ergonómicos saludables, lo que nos ha permitido mejorar las condiciones laborales, fortalecer la prevención como nuestra razón de ser e innovar periódicamente los procesos de intervención para impulsar la efectividad de los programas de vigilancia epidemiológica

Cumplimos las regulaciones

PR-2; PR-4

Sabemos que debemos vigilar la seguridad y salud de nuestros pasajeros y conductores, es por esto que damos cumplimiento a la normativa sobre impactos de los servicios en la salud y seguridad, durante el inicio, desarrollo y fin de las operaciones de Expreso Brasilia.

En 2014, gracias a la gestión de la Compañía en seguridad y salud, no recibimos sanciones por parte de los entes regulatorios en cuanto a afectación de la seguridad de los clientes en ninguno de nuestros servicios.

Nuestros cuatro servicios están regulados por entidades diferentes, por un lado, el transporte de pasajeros y

carga está regulado por el Ministerio de Transporte y vigilado por la Superintendencia de Puertos y Transporte, mientras que el servicio de mensajería expresa y giros postales, es regulado por el Ministerio de Comunicación y vigilado por la Comisión de Regulación de las Comunicaciones y la Superintendencia de Industria y Comercio, por lo tanto nuestras peticiones, quejas y reclamos son tramitados de acuerdo a cada normatividad, y a partir de esto, determinamos el procedimiento, los tiempos de respuesta y la forma de indemnización, si es el caso.

Control Operacional

PR3

Información a la mano

Al momento de prestar cualquiera de nuestros servicios nos aseguramos de ofrecer toda la información pertinente a los pasajeros o clientes en general. De esta forma, procuramos que todos los servicios cuenten con información sobre el origen y sus componentes, para esto contamos con instrucciones de seguridad dentro de los buses, con el fin de fortalecer la confianza que los clientes depositan diariamente en nosotros y con la línea amable #767.



Transporte de Pasajeros

Antes de recorrer las distintas rutas del país, nos aseguramos de entregar un servicio personalizado, en el que a cada pasajero le entregamos un ticket con sus datos personales y otro ticket para mantener la seguridad de su equipaje, garantizando la seguridad de los mismos.

Por otro lado, el pasaje terrestre está amparado por un contrato de transporte que consta de 10 artículos, en los

que hacemos mención a las condiciones de prestación de servicio, la protección de sus datos personales y sus pertenencias, el cual se puede consultar a través de la página web de la empresa **www.expresobrasilia.com**



Giros Postales

En el caso de los Giros Postales, contamos con un contrato de operación de servicios, en el que especificamos la responsabilidad de la empresa y la del usuario a la hora de ser entregado y recibido el servicio por ambas partes.

Carga y Mensajería Expresa

Al igual que los Giros, en Carga y Mensajería Expresa tenemos un contrato de operación de servicios, en el que especificamos la responsabilidad de ambas partes. Adicionalmente, comunicamos las condiciones de transporte y el trámite de las PQR's para total información del usuario, lo que genera un ambiente de confianza con nuestros clientes.



Capítulo 7

Gestión sobre Ruedas ...



Nuestros Proveedores

Para el desarrollo de nuestras actividades de transporte de pasajeros, giros y carga y mensajería a nivel nacional contamos con una flota activa conformada por 50 buses propios y 280 buses de afiliados, y para su operación requerimos de la articulación con nuestros procesos y estándares laborales, legales, de calidad y de seguridad, con el objetivo de brindar la mejor experiencia sobre ruedas a nuestros clientes.

Dar cumplimiento a este objetivo no solo depende de nosotros, sino de la gestión que hacemos día a día con 2.749 proveedores de bienes y servicios en todo el territorio nacional, quienes suministran insumos importantes y necesarios para lograr una operación segura y responsable:



Garantías a través de compañías aseguradoras



Mantenimiento de vehículos



Compra de repuestos



Mesas de ayuda para soporte tecnológico



Locales en arriendo con terminales y personas naturales en todo el país



Suministro de combustible

Del total de proveedores de bienes y servicios, 124 forman parte de la cadena de suministro, debido a la frecuencia con la que requerimos los servicios, el pago de más de cuatro salarios mínimos y su impacto en nuestro sistema de gestión.

Por otro lado, durante 2014 efectuamos pagos a proveedores de bienes y servicios por un valor aproximado de \$16.000 millones de pesos.

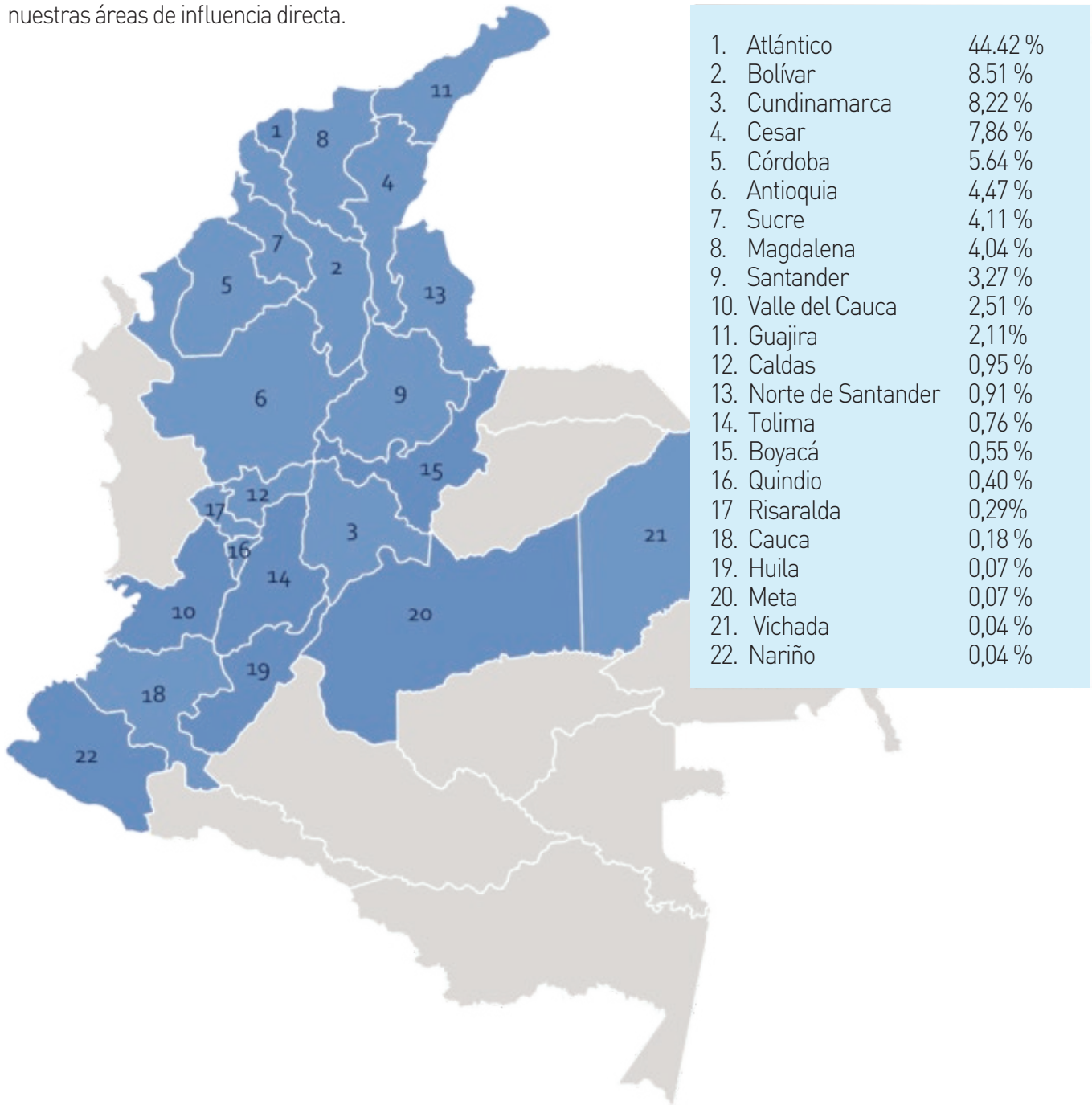
Cabe resaltar, que de acuerdo a la clase de servicio, Preferencial internacional, Preferencial nacional de lujo, Pre-

ferencial nacional de occidente, Preferencial A, Preferencial B y Premium Plus, exigimos a los afiliados cumplir con ciertas especificaciones para que sus buses puedan operar con Expreso Brasilia:

- Toma corriente
- Wifi
- GPS
- Entretenimiento a bordo
- Pantallas centrales
- Pantallas individuales

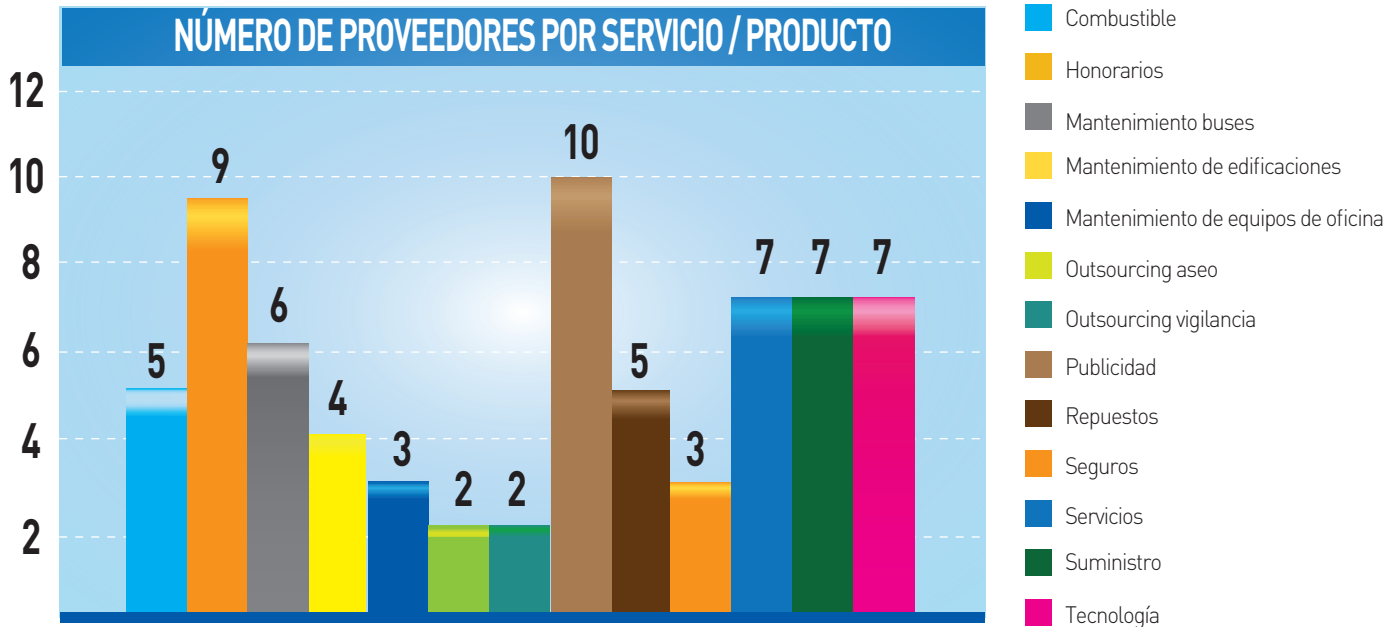
Distribución de proveedores por región

El 76% de los proveedores con los que mantenemos relación se ubican en la zona norte del país, con lo cual apoyamos el sostenimiento y la diversificación de la economía local en nuestras áreas de influencia directa.





Desglose de proveedores por servicios/productos



Evaluación y Selección de Proveedores

EN32; LA14; LA15

Hemos desarrollado un proceso de evaluación y selección de proveedores con el fin de analizar y determinar la idoneidad de cada proveedor y contratista, así como procurar mayor confiabilidad en el suministro eficaz de los bienes y servicios contratados, y tomar las medidas pertinentes para mejorar su desempeño.

Del mismo modo, anualmente llevamos a cabo procesos de evaluación a proveedores críticos y semi-críticos, con el fin de revisar el cumplimiento de aspectos clave en el suministro de productos y/o servicios, validar su continuidad y establecer mecanismos para mejorar su desempeño.

Selección

Para seleccionar a un proveedor y/o contratista aplicamos una evaluación en la que determinamos su grado de competitividad y de oferta frente a los requerimientos solicitados por la empresa. En esta evaluación se

tienen en cuenta criterios generales de precios, plazos y legalidad, así como aspectos de calidad, prácticas laborales y ambientales:

Criterios	Definición	Valoración
Listado de precios	Entrega de precios de los productos y/o servicios solicitados en la invitación	20%
Plazos de entrega	Oportunidad de entrega de acuerdo a las necesidades de la empresa	15%
Términos de pago	Acuerdo entre las partes donde se define el tiempo de la cancelación de las facturas por los productos y/o servicios recibidos (Facturación no menor a 30 días, pago por transferencia bancaria)	10%
Estructura organizacional	Organización y legalidad de la empresa. Registro ante las entidades reglamentarias (Registro en la Cámara de Comercio, RUT)	15%
Sistema de gestión	Importancia y evidencia que tiene el proveedor de que está trabajando en un sistema de gestión	5%
Aspectos SYSO	Responsabilidad social que tiene el proveedor con sus empleados en el cumplimiento de los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> • Afiliación y pago de seguridad social (obligatorio ARP) • Entrega y cuidado de los elementos de protección personal • Capacitación en trabajos de alto riesgo (Altura, en caliente y espacio confinado) 	10%
Buenas prácticas ambientales	Manejo correcto de los residuos generados por sus productos o durante la prestación de sus servicios (Tratamiento y disposición final de subproductos, planes de manejo ambiental)	15%
Portafolio de servicios	Variedad y calidad de productos y/o servicios que el proveedor ofrece de acuerdo a las necesidades de la empresa	5%
Prestigio de la marca	Reconocimiento que tiene el proveedor en el mercado y grado de competitividad que tiene en el sector, además de su experiencia en el sector y actividad económica	5%

Con la evaluación total de los criterios se determinan los siguientes rangos para aceptar o rechazar la oferta:

- Calificación entre 2 y 3,7: Proveedores y/o contratistas rechazados.

- Calificación entre 3,71 y 5: Proveedores y/o contratistas aceptados.



Reevaluación

Luego de seleccionados los proveedores y contratistas, son clasificados de acuerdo a su nivel de criticidad en relación con los productos y/o servicios que suministran:

Clasificación de proveedores	Definición	Número de Proveedores
Críticos	Son aquellos proveedores que son únicos, o que una falla en la prestación de sus servicios o suministro de elementos afecta de manera directa la operación de la compañía. La empresa no da espera ante una falla o incumplimiento de estos proveedores.	29
Semi-críticos	Son aquellos proveedores que a pesar de ser únicos o que una falla en la prestación de sus servicios o suministro de elementos afecte la operación de la compañía, se tiene determinada una contingencia para suplir los eventos presentados.	10
No críticos	Son aquellos proveedores que en caso de presentarse una falla en la prestación de sus servicios o suministro de elementos no afecta la operación de la compañía, debido a que son importantes, más no vitales para la organización.	85

En 2014 fueron reevaluados 39 proveedores, clasificados como críticos y semi-críticos de acuerdo a su desempeño en el transcurso del año, lo que permite definir su permanencia en la Lista Interna de Proveedores y/o Contratistas.

Crterios	Sub-criterios	Definición
Cumplimiento (30%)	Entrega total de las cantidades pactadas	Grado de cumplimiento de las cantidades solicitadas de cada artículo
	Oportunidad en la entrega de los bienes pactados	Grado de cumplimiento en los tiempos de entrega de los bienes pactados
Cumplimiento SYSO (15%)	Afiliación del personal al sistema general de seguridad social	Responsabilidad social que tiene el proveedor con sus empleados al mantenerlos afiliados a la ARP o salud, ya sea en EPS o SISBEN en caso de ser persona natural, o afiliación y pago de seguridad social, ARP, EPS y pensión en caso de ser persona jurídica, de acuerdo a lo exigido por la ley
	Cumplimiento del plan de tratamiento y disposición final de subproductos	Manejo correcto de los residuos generados por sus productos o los generados durante la prestación de sus servicios.
Calidad (30%)	Tiempo de garantía por los bienes adquiridos	El proveedor, al momento de ofrecer sus productos, establece el tiempo de garantía por defecto de fabricación o desperfecto en el uso de los artículos que suministra
	Conformidad con las especificaciones de los bienes adquiridos	Grado de aceptación de las especificaciones de los bienes requeridos
	Correcto funcionamiento de los bienes adquiridos	Nivel de satisfacción en el uso de los bienes adquiridos
Gestión (15%)	Cumplimiento de requisitos previos al contrato	Manejo de documentos comerciales, tales como facturas, cotizaciones, permisos, licencias y estándares
	Calidad y oportunidad en las condiciones comerciales, constitución de garantías y seguros	Cumplimiento en los precios comerciales acordados, descuentos y forma de pago, de acuerdo al tipo de producto, así como en la entrega de las pólizas y su respaldo
	Plantea innovaciones y brinda asesoría para la mejora de los productos y/o servicios	Interés que muestra el proveedor con los productos ofrecidos y durante las relaciones comerciales con la empresa para ofrecer alternativas buscando una relación beneficiosa para ambas partes.
	Atención a requerimientos durante la ejecución de los contratos	Grado en que el proveedor atiende los requerimientos complementarios del servicio (Asesoría, información, actualización, etc.)
	Cumplimiento de los estándares del Sistema de Gestión Integral.	Grado en que la organización cumple con algún sistema de gestión
Servicio post-contractual (10%)	Oportunidad en la atención a reclamos post-contractuales	Atención y solución de las quejas y reclamos, presentadas por los productos
	Actualiza constantemente su catálogo de servicios y/o productos	El proveedor se esmera por mantener al día el listado de productos que ofrece a la compañía
	Cumplimiento satisfactorio de los servicios postventa ofrecidos	Cumplimiento del soporte y atención a solicitudes hechas después de los productos suministrados



Con la evaluación total de los criterios se determinan los siguientes rangos de puntuación para ubicar a los proveedores y contratistas evaluados:

- Calificación regular (entre 2,00 y 2,99): suspensión de los servicios y relaciones comerciales por no cumplir con los parámetros establecidos por la empresa.
- Calificación aceptable (entre 3,00 y 3,80): se elabora un plan de acción y se mantiene al proveedor en período de prueba. Si en una posterior evaluación mantiene los mismos resultados se suspenden relaciones comerciales.
- Calificación buena (entre 3,81 y 4,40): el proveedor y/o contratista se mantiene en la lista interna de proveedores y/o contratistas.

- Calificación excelente (entre 4,41 y 5,00): el proveedor y/o contratista se tiene en cuenta como prioritario en el momento de selección.

Al finalizar la reevaluación, los resultados fueron positivos para los proveedores, con puntuaciones que oscilan entre 3,81 y 5. Esto permitió clasificar en 2014 a los proveedores, como críticos o semi-críticos, pues 29 de los reevaluados tuvieron una calificación excelente y 10 proveedores, una calificación buena.

Encuentro con proveedores

Con el objetivo de fortalecer y personalizar la relación con las distintas empresas y personas que nos proveen algún bien o servicio, dimos inicio en 2014 al primer Encuentro Anual con Proveedores, un espacio propicio para informar y actualizar a este grupo de interés sobre los cambios y ajustes internos realizados durante el año y que de alguna manera les puede impactar.

En esta oportunidad, dimos a conocer nuestro nuevo sistema contable, SAP, y el actual direccionamiento

estratégico de la Compañía a 146 representantes de aproximadamente 90 empresas proveedoras. Posteriormente, manejamos una comunicación vía correo electrónico, con el fin de replicar en los demás proveedores y colaboradores de las distintas empresas, los cambios e iniciativas implementadas por Expreso Brasilia.



Capítulo 8

Operación Verde ...



Gestión Ambiental

Teniendo en cuenta los impactos que nuestras actividades pueden ocasionar sobre el medio ambiente, hemos dado inicio a la consolidación de un Sistema de Gestión Ambiental que nos permita dar cumplimiento a los siguientes objetivos:

Hacer uso adecuado de los recursos necesarios para nuestra operación

Reducir el consumo de energía y de agua en nuestras instalaciones

Disponer adecuadamente los residuos generados en el desarrollo de nuestras actividades.

Controlar las emisiones de gases efecto invernadero y reducir nuestra huella de carbono

Controlar los impactos del ruido generado por el transporte de personas y de carga



Consumo Eficiente de Recursos

EN3; EN4; EN5; EN8

Energía

Contemplamos el consumo de energía en nuestras actividades de la siguiente manera:

- Energía generada por medio del uso de combustibles para la operación de la flota de buses y para el funcionamiento de plantas eléctricas en nuestras instalaciones.

- Energía eléctrica consumida en nuestras instalaciones adquirida por medio de las compañías de servicios públicos de cada región.

En este sentido, durante 2014 tuvimos un consumo total de 1.255.489 GJ de energía.

Energía Generada

Destino	Fuente	Energía generada 2014 (GJ)
Operación de buses	Consumo de ACPM	577.679 GJ
Plantas eléctricas	Consumo de gasolina	700,4 GJ

Para la operación de nuestra flota de buses requerimos del consumo de combustibles que generan la energía necesaria para su correcto funcionamiento. En este sentido, durante 2014 registramos un consumo de 4.200.000 galones de combustible (ACPM) que generaron un total de 577.679 GJ de energía directa.

Por otra parte, la energía eléctrica consumida en nuestras instalaciones es comprada a los distribuidores de

electricidad autorizados en cada región. En algunos casos en los que se presenten fallas en el suministro energético, disponemos de plantas eléctricas que funcionan con gasolina y que generan la energía necesaria hasta que se restablezca el servicio.

De este modo, para el funcionamiento de estas plantas durante 2014 requerimos de 5.801 galones de gasolina que generaron 700,4 GJ de energía.

Energía Eléctrica

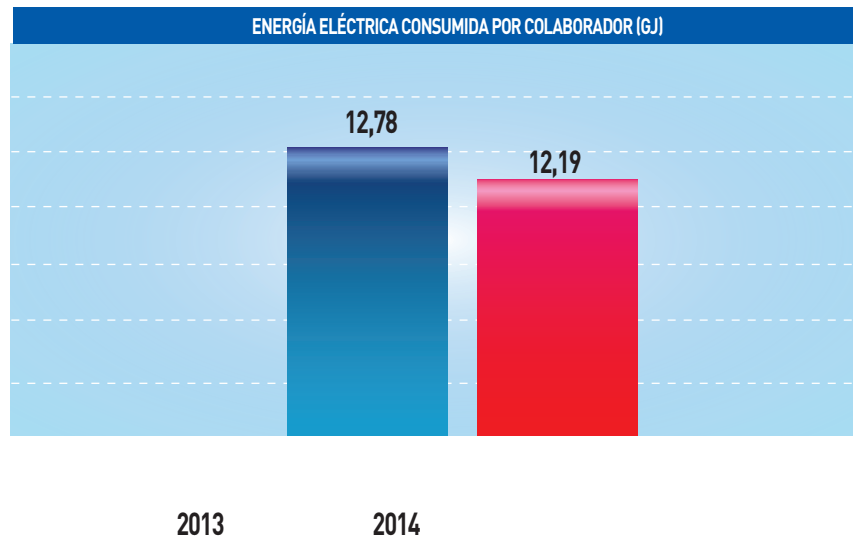
En cuanto a la energía comprada a las compañías de suministro eléctrico, como punto de partida para 2014 recopilamos la información de las sedes de la terminal de Barranquilla, el taller de La Loma y la sede administrativa,

en las cuales se consumió un total de 2.437,6 GJ de energía, 4,88% menos que durante el año anterior. Proyectamos para 2015 recopilar la información completa de todas nuestras sedes a nivel nacional.

Energía eléctrica consumida (GJ)			
Ubicación	2013	2014	Variación
Sede administrativa	1.538,1	1.530,33	-3,45%
Terminal de Barranquilla	756,64	731,01	-3,51%
Taller La Loma	216,72	176,26	-22,96%
Total	2.556,46	2.437,60	-4,88%

Intensidad Energética

Durante el periodo reportado alcanzamos una intensidad de 12,19 GJ de energía eléctrica consumidos por colaborador.



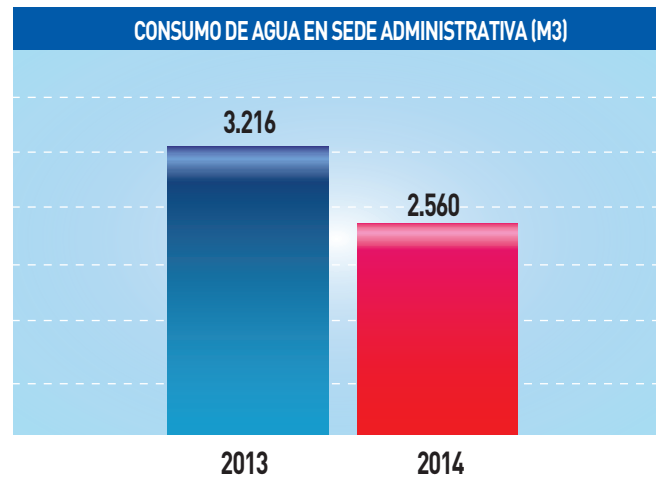


Agua

Debido a la naturaleza de nuestras actividades no captamos recursos hídricos directamente de fuentes hídricas. El agua que consumimos es suministrada por las empresas de acueducto de cada región en la que tenemos instalaciones.

Para contar con una línea base frente a este asunto, iniciamos con la medición de los volúmenes de agua consumidos en nuestra sede administrativa, que en 2014 ascendió a 2.560 m³, 25,63% menos que durante 2013.

En algunos municipios en los que contamos con puntos de servicio no hay fuentes directas de suministro de este recurso, por lo cual compramos tanques para suplir las necesidades de consumo necesarias para el desarrollo de nuestras actividades. Proyectamos para 2015 hacer la medición de este consumo.



Como medida que hemos implementado para ahorrar el consumo de agua y hacer un uso eficiente de este recurso, reutilizamos un porcentaje del agua consumida para los procesos de lavado y aseo de nuestra flota de vehículos. Para este objetivo, durante 2014 reutilizamos un total de 2.122 m³ de agua.

Materiales

En el desarrollo de nuestras operaciones requerimos de diferentes materiales necesarios para cumplir con los

estándares de calidad de los servicios que prestamos y para cuidar la seguridad de colaboradores y clientes:

Material	Unidad de medida	Consumo 2014
Combustibles (ACPM – gasolina)	Galones	4.200.000
Aceites lubricantes	Galones	83.600
Jabones, desinfectantes y otros materiales de aseo	Galones	10.080
Protectores respiratorios y otros elementos de protección personal	Kg	260
Repuestos para mantenimiento de buses	Kg	8.000
Filtros de aceite, combustible y aire	Kg	5.760
Jugos en caja tetrapak	Kg	13.923
Empaques de galletas	Unidades	2.785
Empaques de café	Unidades	154

Gestión de residuos

EN23

La disposición adecuada de los residuos que generamos es un aspecto fundamental para nuestra gestión ambiental debido a los posibles impactos que podrían generar sobre la contaminación y el cuidado de los recursos naturales.

Los residuos peligrosos son tratados a través de proveedores externos autorizados por las autoridades ambientales competentes, con lo cual aseguramos su adecuada disposición final y minimizamos la ocurrencia de efectos negativos sobre el medio ambiente.

Durante 2014 generamos un total de 4.860 kg de residuos peligrosos. Por otro lado, no contamos con una medición específica para el proceso que se lleva a cabo con los residuos no peligrosos, sin embargo, de acuerdo a datos generales podemos decir que durante este año generamos aproximadamente 1.200 kg de residuos no peligrosos.

Tipo de residuos	Residuos	Peso total (kg)	Tratamiento
Peligrosos	Llantas	4.320	Desintegración física
	Baterías	540	Reúso / reciclado
Total residuos peligrosos		4.860	
No peligrosos	Cartón	1.200	Reciclado
	Papel		
Total residuos no peligrosos		1.200	

En cuanto a los residuos líquidos, en el año realizamos el tratamiento de 530 m³ de agua residual por medio de trampas de grasa, los cuales dispusimos para el funcionamiento de sistemas de riego. Por otra parte, vertimos de manera no planificada 168 m³ de agua de descarte contaminada por limpieza de trampas de grasa. Es

nuestro compromiso establecer las medidas necesarias para evitar la ocurrencia de este tipo de vertimientos para próximos periodos por medio de la implementación de planes de gestión ambiental y planes de contingencia que nos permitan minimizar los impactos de nuestras actividades.



Emisiones de Gases Efecto Invernadero¹

EN15; EN16

El cálculo de las emisiones de gases efecto invernadero lo medimos por medio del consumo de combustibles utilizados para la operación de nuestra flota de buses y para el funcionamiento de nuestras plantas eléctricas (alcance 1), y del consumo de energía comprada a com-

pañías de suministro eléctrico en la sede administrativa, agencia terminal de Barranquilla y el taller de La Loma (alcance 2). Durante 2014 generamos un total de 174.628,26 kg de CO₂.

Alcance	Destino	Fuente	Emisiones generadas 2014 (Kg CO ₂)
Alcance 1	Operación de buses	Consumo de ACPM	42.806,01
	Plantas eléctricas	Consumo de gasolina	48.537,72
Alcance 2	Energía eléctrica comprada	Consumo de energía en sede administrativa, terminal de Barranquilla y Taller La Loma	83.284,53

Como mecanismo para reducir la generación de emisiones, realizamos mantenimientos preventivos a los automotores, y generamos iniciativas de ahorro en el consu-

mo de energía en nuestras instalaciones administrativas y de servicio.

Conciencia Ambiental

Como parte de la gestión ambiental de Expreso Brasilia, hemos invertido de manera significativa en la adquisición de nuevos vehículos amigables con el ambiente, contando con un parque automotor moderno. Adicionalmente, contamos con un programa de gestión ambiental con el que buscamos sensibilizar y formar a los colaboradores

de la empresa y comunidades aledañas para desarrollar su compromiso con la preservación del ambiente, y hacemos énfasis en el buen uso del agua, energía eléctrica, utilización de material reciclable, plantación de árboles, manejo del ruido, potabilización del agua en los talleres de la operación, entre otros.

Campañas de Sensibilización

Comprometidos con el medio ambiente, llevamos a cabo campañas para promover el ahorro y consumo sostenible de recursos. En 2014, celebramos el día del agua con una actividad en la que cada colaborador de la sede administrativa sellaba su compromiso con el ahorro y consumo responsable de este recurso.

con el que sensibilizamos por medio de píldoras o tips sobre el consumo responsable de los recursos, reafirmando nuestro compromiso con el medio ambiente.

Por otro lado, en las actividades institucionales e iniciativas con la comunidad, contamos con la presencia de Ecoman, la mascota del programa de gestión ambiental,

Asimismo, creamos acuerdos con proveedores para realizar acompañamiento con el que fortalezcamos el compromiso con la gestión ambiental, a través de premios, charlas y visitas en las que sensibilizan al colaborador sobre el ahorro de toallas, papel, agua, entre otros recursos.

¹ Factor de emisión de gasolina: 69,3 kg CO₂/GJ

Factor de emisión ACPM: 74,1 kg CO₂/GJ

Factor de emisión indirectas por consumo de electricidad: 0,123 kgCO₂/kWh

Fuente: "CO₂ Emissions from fuel combustion, highlights" de la Agencia Internacional de la Energía, publicación anual



Contenidos GRI 4 ...



Indicador		Página/Respuesta directa	Pacto global
Estrategia y análisis			
G4.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización.	Página 2	
Estrategia y análisis			
G4.3	Reporte el nombre de la organización.	Página 3	
G4.4	Reporte las principales marcas, productos y servicios.	Páginas 7, 8 y 9	
G4.5	Reporte la localización de la casa matriz.	Página 5	
G4.6	Reporte el número de países donde opera la empresa y el nombre de los países donde la empresa tiene operaciones significativas o que son relevantes para los temas de sostenibilidad tratados en el informe.	Páginas 5, 9 y 10	
G4.7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Página 5	
G4.8	Mercados servidos (Incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes).	Páginas 7, 8 y 9	
G4.9	Reporte la escala de la organización, incluyendo: - Número de empleados - Número total de operaciones - Ventas netas o ingresos	Página 2	
G4.10	Reportar la siguiente información laboral: - Reporte el número total de empleados por contrato y género - Reporte el número total de empleados por región y género	Página 32 y 33	
G4.11	Reporte el porcentaje de empleados cubiertos por una convención colectiva.	No aplica. Expreso Brasilia S.A.; respeta la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; sin embargo, en la actualidad no cuenta con convenciones colectivas.	Principio 3

G4.12	Describa la cadena de proveedores de la organización	Como parte del proceso de planeación estratégica, Expreso Brasilia empezó a mapear su cadena de suministro, la cual será reportada en futuros informes	
G4.13	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura, propiedad o en la cadena de proveedores de la organización.	En 2014 se creó la Fundación Expreso Brasilia	
G4.14	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Página 14	
G4.15	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apoye.	Páginas 47, 48 y 49	
G4.16	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Página 2	
Estrategia y análisis			
G4.17	Listar las entidades incluidas en los estados financieros consolidados y reportar si hay alguna de estas entidades que no haya sido incluida en el informe de sostenibilidad.	Página 3	
G4.18	Explicar el proceso para definir el contenido del reporte y los aspectos a reportar.	Página 12	
G4.19	Listar todos los aspectos materiales identificados en el proceso para definir el contenido del reporte.	Página 12 y 13	
G4.20	Para cada tema material reportar si lo es para toda la organización. En caso contrario, indicar qué aspecto no es material para alguna de las entidades que hacen parte de la organización.	Página 13	



G4-21	Para cada tema material, reportar si lo es por fuera de la organización.	Página 13	
G4-22	Descripción del efecto que puede tener la re expresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha re expresión.	No aplica. Primer informe de la Compañía	
G4-23	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados del informe.	No aplica. Primer informe de la Compañía	
Relacionamiento con grupos de interés			
G4-24	Listar los grupos de interés con los que la organización se relaciona.	Página 21 y 22	
G4-25	Reporte la base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se relaciona.	Página 20	
G4-26	Enfoques adoptados para el diálogo con grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipo de grupos de interés, indicar si alguno de los diálogos se realizó como parte del proceso de elaboración del informe.	Página 21 y 22	
G4-27	Principales preocupaciones y temas de interés que hayan surgido a través de los diálogos con los grupos de interés y la forma en la que la organización ha respondido a estos temas en la elaboración del informe. Reportar los grupos de interés y los temas que identificaron como relevantes.	Página 21 y 22	
Perfil de la memoria			
G4-28	Periodo cubierto por la información incluida en el informe.	Página 3	
G4-29	Fecha más reciente del informe anterior.	No aplica. Primer informe de la Compañía	
G4-30	Ciclo de reporte (Anual-Bianual).	Página 3	
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	Página 3	



G4-32	Reporte la opción "De acuerdo" con la metodología GRI seleccionada por la organización (Core-Comprehensive). Reporte la tabla de contenido GRI.	Página 13	
G4-33	Reportar la política o enfoque de la empresa para buscar auditoría externa del reporte.	No aplica.	
Gobierno			
G4-34	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno. Identificar si existe algún comité responsable de la supervisión de temas económicos, sociales y ambientales.	Página 14, 15 y 16	
Ética			
G4.56	Describir los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización como códigos de conducta y códigos de ética.	Página 17 y 18	
ASUNTOS MATERIALES			
Aspecto material: - Derechos humanos			
DMA	Enfoque de gestión	Página 20	Principio 4-5
G4-HR2	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	No se han realizado. Se espera para 2015 dar inicio a capacitaciones a empleados en esta temática.	
Aspectos materiales: -Ventas -Rentabilidad -Crecimiento			
DMA	Enfoque de gestión	Página 26	Principio 4-5
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Página 26, 27, 28, 29 y 30	



Aspecto material: -Innovación			
DMA	Enfoque de gestión	Página 27	
BRA1	Descripción de nuevas rutas y puntos de ventas Expreso Brasilia, y los logros alcanzados a partir de su implementación	Página 27 y 28	
Aspecto material: -Experiencia a bordo			
DMA	Enfoque de gestión	Página 54	
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	Página 55	
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Página 54 y 55	
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	Página 56	
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	Página 56	
Aspecto material: -Fidelización			
DMA	Enfoque de gestión	Página 58	
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Página 58	

Aspecto material: -Control operacional			
DMA	Enfoque de gestión	Página 65	
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Página 65	
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	Página 65 y 66	
Aspecto material: -Seguridad			
DMA	Enfoque de gestión	Página 60	
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	Página 60 y 61	
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	Página 62 y 63	
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	Página 62	
Aspecto material: -Desarrollo de proveedores -Transferencia de la RSE a la cadena de suministro			
DMA	Enfoque de gestión	Página 70	
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	Página 70 y 71	



G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	Página 70 y 71	
G4-LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	Página 72, 73 y 74	
Aspecto material: -Gestión de residuos			
DMA	Enfoque de gestión	Página 79	
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Página 79	
Aspecto material: -Uso eficiente de los recursos			
DMA	Enfoque de gestión	Página 76	
G4-EN3	Consumo energético interno	Página 76 y 77	
G4-EN4	Consumo energético externo	Página 76 y 77	
G4-EN5	Intensidad energética	Página 77	
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	Página 78	
Aspecto material: - Emisiones - Cambio climático			
DMA	Enfoque de gestión	Página 80	Principio 8
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Página 80	
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Página 80	
Aspecto material: -Condiciones laborales			
DMA	Enfoque de gestión	Página 32	
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	Página 32, 33 y 34	
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Página 35	Principio 6



G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	Página 36	
Aspecto material: -Formación y desarrollo			
DMA	Enfoque de gestión	Página 41	
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Página 43	
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	Página 44	
Aspecto material: -Bienestar laboral			
DMA	Enfoque de gestión	Página 37	
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	Página 37, 38, 39, 40 y 41	
G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Página 44	
Aspecto material: -Relaciones laborales			
DMA	Enfoque de gestión	Página 45	
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	Página 45	
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Página 45	



Aspecto material: -Escuela Brasilia			
DMA	Enfoque de gestión	Página 48	
BRA2	Número de beneficiados con el programa de educación superior, Becas Brasilia	Página 48	
Aspecto material: -Rutas Colombia			
DMA	Enfoque de gestión	Página 49	
BRA3	Actividades de prevención y sensibilización en salud con comunidades vulnerables	Página 49 y 50	
BRA4	Inversión y número de beneficiados por donaciones	Página 50	
Aspecto material - Cultura ciudadana			
DMA	Enfoque de gestión	Página 47	
BRA5	Sensibilizaciones en seguridad vial	Página 47	

