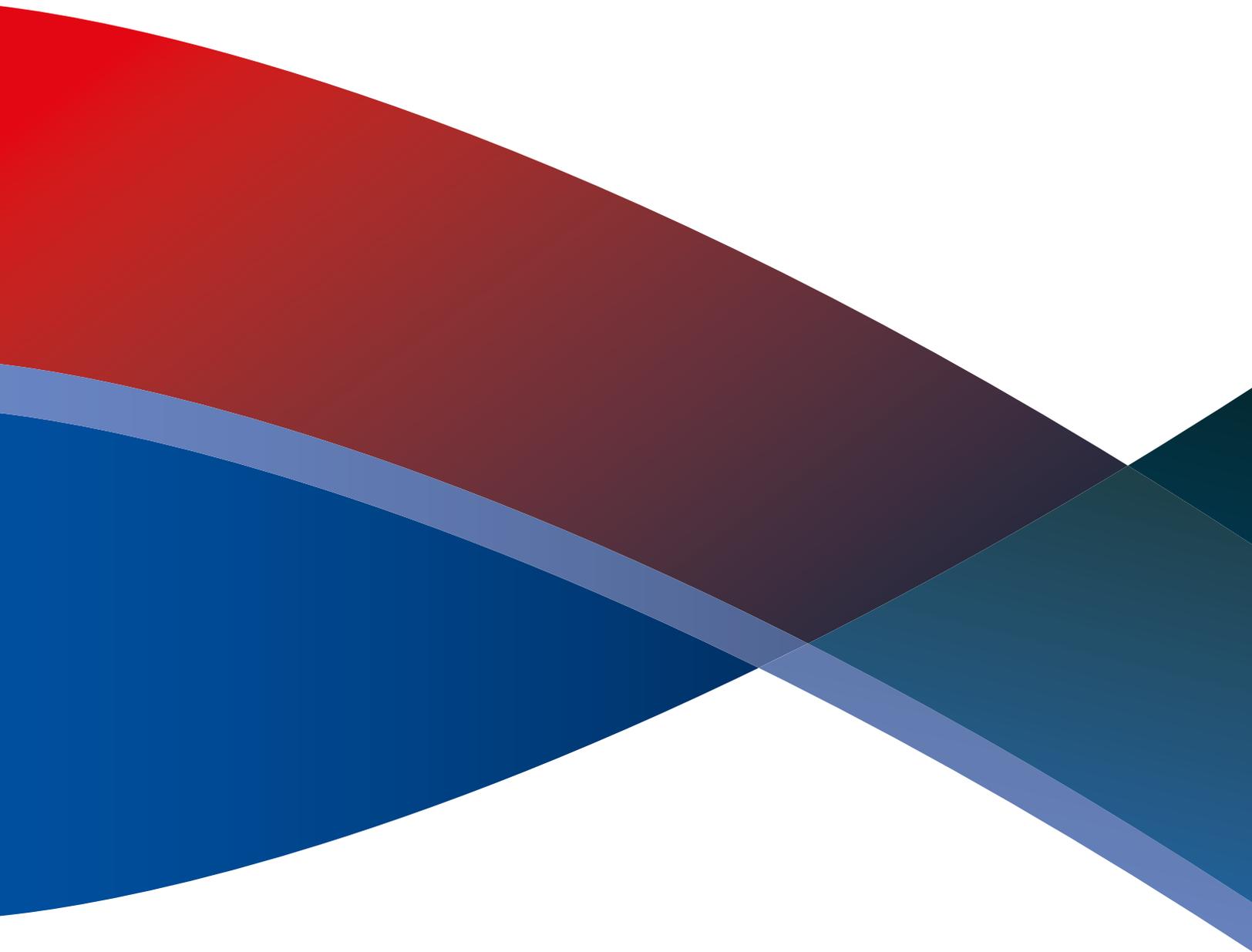


INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2015



expreso
brasilia s.a.

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2015



ESTRUCTURA DEL INFORME

	Carta del Gerente General	6
	Sobre este informe	9
	Capítulo 1: Nuestro Norte	10
	Capítulo 2: Kilometraje Rentable	30
	Capítulo 3: Nuestro Motor	38
	Capítulo 4: Compromiso Social	58
	Capítulo 5: Clientes en Movimiento	64
	Capítulo 6: Operación Segura	72
	Capítulo 7: Gestión sobre Ruedas	84
	Capítulo 8: Operación Verde	94
	Contenidos GRI 4	104

CARTA DEL GERENTE GENERAL



En Expreso Brasilia hemos iniciado un nuevo viaje por la ruta de la sostenibilidad, un recorrido que decidimos emprender convencidos de que nuestras decisiones y acciones son insumos para construir caminos en los que prima la ética, la confianza, el respeto por las personas y el cuidado por el medio ambiente, como pilares fundamentales de nuestra organización, en línea con el cumplimiento de los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Este camino ha implicado la adopción de diferentes cambios y estrategias con nuestros grupos de interés, orientadas a cumplir objetivos relacionados con el bienestar de la sociedad, el cuidado del medio ambiente y el crecimiento económico sostenible. De este modo, en el actual informe les presentamos las lecciones que hemos aprendido durante nuestro viaje en 2015, así como los retos que nos hemos propuesto para seguir movilizand o a los colombianos hacia los destinos más hermosos del país.

Nuestro norte está definido por los valores que hemos apropiado como cultura organizacional. Actuamos con honestidad, creatividad, confianza, respeto por las personas y compromiso de servicio, con el objetivo de consolidar una ética corporativa diligente ante los riesgos que afrontamos y atenta a las expectativas de nuestros grupos de interés. Para ello, en el año reestructuramos la composición de nuestra Junta Directiva, incorporando como asesores a personas externas, profesionales no accionistas con trayectoria y amplia experiencia en otros sectores de la economía, con el fin de ampliar la visión estratégica del negocio y el panorama de acción en relación a las nuevas tendencias del mercado y a las exigencias de la economía local.

En cuanto a nuestro desempeño económico, nos hemos propuesto transitar hacia estrategias de kilometraje rentable que nos permitan generar y distribuir valor económico a la sociedad. En este sentido, en el año generamos \$54.909 millones de pesos

en ingresos, los cuales distribuimos a nuestros grupos de interés en la ejecución de los programas y estrategias que hemos definido dentro de nuestro modelo de sostenibilidad.

Para cumplir con los objetivos y compromisos trazados en el año, nuestro motor estuvo conformado por 1.266 colaboradores, quienes con su trabajo y empeño impulsan nuestro desarrollo y el de la sociedad. Para ellos hemos diseñado estrategias de desarrollo personal, familiar y profesional, por medio de las cuales promovemos la educación, el deporte, la integración familiar y la sana convivencia. De este modo, en el año entregamos 510 auxilios educativos, apoyamos a 31 colaboradores en la finalización de sus estudios e involucramos a más de 2.400 personas en diferentes escenarios de sensibilización, integración y recreación.

Día a día movilizamos los sueños y esperanzas de Colombia, con más de 4 millones de clientes en movimiento que cada año se desplazan hacia más de 800 destinos nacionales e internacionales, y con quienes hemos logrado posicionar nuestra marca en la Región Caribe y en todo el territorio colombiano. Interesados en ofrecerles las mejores experiencias de viaje, hemos desarrollado una estrategia a través de la cual capacitamos a conductores y auxiliares de viaje con el propósito de promover en ellos una cultura de servicio capaz de responder a las expectativas de nuestros clientes.

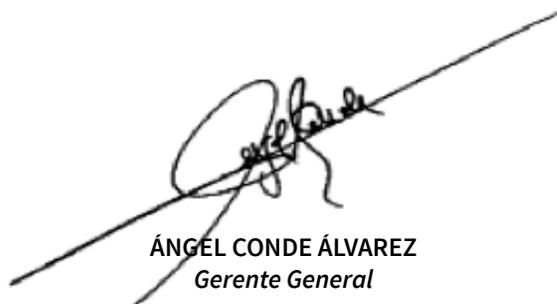
Asimismo, unimos esfuerzos con colaboradores, afiliados y entidades de gobierno para ofrecer una operación segura, tendiente a la prevención de riesgos sobre la salud y la seguridad de las personas en los espacios laborales y en las carreteras. Gracias a este enfoque, en el año logramos reducciones importantes en los índices de accidentalidad y ausentismo, así como avances en los mecanismos de control en carretera para la prevención de accidentes de tránsito, atracos y tráfico de drogas y contrabando.

Por otra parte, impulsamos el desarrollo local con estrategias de gestión sobre ruedas que buscan la promoción de la sostenibilidad y de un servicio seguro y de calidad, alineando a nuestros 2.749 proveedores de productos y servicios con los compromisos y objetivos que nos hemos propuesto en el recorrido hacia el desarrollo sostenible.

Frente al cuidado del medio ambiente, en el año adelantamos acciones encaminadas a la consolidación de una operación verde, registrando los consumos de agua, energía y materiales, así como las estrategias para la gestión de residuos y para la disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero, con lo cual estamos construyendo una línea base para identificar los impactos que generamos sobre el ambiente y, de este modo, poder desarrollar estrategias de gestión integral que nos permitan prevenirlos y mitigarlos.

Finalmente, gestionamos nuestro compromiso social a través de la Fundación Expreso Brasilia, por medio de la cual, en 2015 llevamos a cabo 13 brigadas de salud en beneficio de 5.400 personas de diferentes comunidades de la Región Caribe Colombiana. Así mismo, en respuesta a la crisis humanitaria que se presentó en el año por el cierre de la frontera con Venezuela, movilizamos a nuestros colaboradores, clientes y afiliados para entregar donativos y realizar jornadas de voluntariado en La Guajira y Cúcuta.

Los invitamos a conocer en detalle los esfuerzos que hemos realizado para seguir por la ruta de la sostenibilidad, y a que se unan a esta travesía, con el propósito de construir entre todos entornos más responsables y sostenibles.



ÁNGEL CONDE ÁLVAREZ
Gerente General

SOBRE ESTE INFORME

Con orgullo presentamos a nuestros grupos de interés el segundo Informe Anual de Sostenibilidad en el que damos cuenta de nuestra gestión, retos, metas y logros alcanzados durante 2015, así como de las actividades desarrolladas para dar cumplimiento a los compromisos de sostenibilidad que hemos adoptado frente a nuestro desempeño económico, social y ambiental.

Con este ejercicio periódico nos proponemos brindar información consolidada de la Compañía, como parte de un proceso de rendición de cuentas que consolida nuestra apuesta por la transparencia y por la sostenibilidad, y que a la vez fortalece la confianza de nuestros grupos de interés hacia el trabajo que día a día llevamos a cabo transportando los sueños de los colombianos.

Este informe fue elaborado teniendo en cuenta los principios y directrices de la guía para elaboración de memorias de sostenibilidad de la Global Reporting initiative (GRI) en su versión G4, siguiendo los parámetros de la opción esencial, e incluyendo los avances en el desarrollo de los 10 principios del Pacto Global. Mediante la adopción de estas metodologías de reporte, orien-

tamos nuestra gestión hacia la integración de tendencias globales de sostenibilidad dentro de nuestros procesos y sistemas de gestión, como un mecanismo que nos permite consolidarnos como empresa responsable dentro del sector de transporte en el país.

El documento presenta información general de nuestra organización y funciones, y luego da cuenta de manera detallada del desempeño en temas de sostenibilidad a partir de una estructura alineada a los compromisos definidos con nuestros grupos de interés y los ocho pilares definidos en el marco del modelo de sostenibilidad que orienta nuestro camino hacia la responsabilidad social empresarial.

Valoramos de manera especial las apreciaciones e inquietudes de todos nuestros grupos de interés frente a la información reportada, por lo cual los invitamos a que nos envíen sus comentarios y sugerencias al correo electrónico:

comunicaciones@expresobrasilia.com.

01



Nuestro Norte



01

NUESTRO NORTE



Indicadores GRI G4-3, G4-4, G4-5, G4-7, G4-8

¿Quiénes somos?

En Expreso Brasilia S.A. somos una compañía que por más de medio siglo nos hemos encargado de prestar servicios de transporte de pasajeros y de carga, orientados por la seguridad en el desarrollo de todas nuestras actividades, el ofrecimiento de comodidad a nuestros usuarios y el cumplimiento de los acuerdos y compromisos establecidos con nuestros diferentes grupos de interés.

Con el respaldo de una flota vehicular en constante renovación y una red de oficinas con un amplio portafolio de servicios y personal calificado, nos hemos consolidado como una de las

organizaciones más sólidas del sector de transporte en el país, caracterizada por contar con un parque automotor moderno que moviliza alrededor de 4 millones de pasajeros al año por diferentes rutas en todo el país y hacia Venezuela y Perú.

De este modo, nos hemos constituido como una sociedad anónima ajustada a los parámetros de la legislación mercantil colombiana, con el objeto social de prestar servicios públicos de transporte de pasajeros, carga y mensajería expresa, giros postales y servicios de transporte corporativo.

En el desarrollo de estas actividades, nos esforzamos por alcanzar el máximo rendimiento, ofrecer bienestar a todos nuestros grupos de interés y proteger nuestro entorno, partiendo desde la aplicación de un enfoque de sostenibilidad que guía nuestro actuar.

Más de medio siglo recorriendo juntos

Desde 1.961 hemos recorrido, junto a los colombianos, 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. Este largo camino nos ha posicionado y nos ha permitido plantear nuevas rutas y recorridos.

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.

Inauguramos la terminal propia de la Avenida Murillo, que se consolidó como un auténtico icono. Esto motivó la edificación de otras terminales privadas.

Dimos inicio al servicio de transporte internacional con la apertura de rutas a destinos en Venezuela.

1961

1970

1981

1995

1997

2001

Nos convertimos en la primera empresa en ofrecer la prestación del servicio directo de ciudad a ciudad, sin paradas en poblaciones intermedias. Así logramos diferenciar el servicio de lujo del servicio corriente.

Hicimos presencia en la ciudad de Bogotá con autobuses de lujo, consolidándonos como una empresa de la Costa Caribe con representación a nivel nacional.

Elaboramos un manual de imagen corporativa que unificó y ordenó todos los signos de identidad visual de la empresa, lo que fortaleció nuestro posicionamiento y recordación de marca.

Nos convertimos en la primera empresa de transporte de pasajeros en Colombia en presentar un Informe de Sostenibilidad a nuestros grupos de interés bajo los parámetros GRI. Cumplimos 54 años aportando al crecimiento del país y la región.

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

Obtuvimos certificado de calidad otorgado por la firma Bureau Veritas Quality Internacional por los procesos de venta de tickets Brasilia.

2015

2014

2013

2007

2004

2003

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.

Obtuvimos certificado de calidad otorgado por la firma Bureau Veritas Quality Internacional por la planeación de nuestra operación según el programa de Liderazgo Operativo.

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

Viajamos con los sueños de Colombia

Día a día movilizamos los sueños y esperanzas de todo un país, razón por la cual nos esforzamos por ofrecer a nuestros usuarios servicios de calidad, cómodos y seguros, ajustados a sus necesidades de transporte:



Transporte de pasajeros

Movilizamos más de **4 millones de pasajeros** al año

Hacemos presencia en más de **200 puntos** en todo el país

Contamos con **800 destinos** nacionales e internacionales

Contamos con un amplio y moderno parque automotor para el transporte de pasajeros

Disponemos de alternativas tecnológicas para la compra de tiquetes (página web, líneas telefónicas fijas y móviles)



Giros postales

Servicio de Giros en convenio con el Servicio Postal Nacional 4-72

Contamos con **1.500 puntos** a nivel nacional, en convenio con empresas como Giramos, RedServi, Gira Giro Express y Copetrán

Tenemos cobertura en el **34% del total** de puntos de servicio

Disponemos de **48 puntos de servicio** propios y **65 de agencias** a nivel nacional



Carga y mensajería expresa

Recogemos y hacemos entrega de paquetes, documentos y mercancías a nivel nacional

Disponemos de puntos de recepción de mercancías en nuestras oficinas o en los puntos de venta en almacenes Éxito y Olímpica

Contamos con la opción de entrega a domicilio

Servicio de mensajería expresa de sobres y paquetes de hasta 5 k



Servicio especializado corporativo

Contamos con la licencia del Ministerio de Transporte para la prestación de servicios especiales de transporte

Ofrecemos servicio especial para turismo y movilización de personal empresarial dentro de nuestras rutas de operación

Disponemos de la logística necesaria para la gestión y políticas de quien contrata el servicio

Creamos un centro de control especializado para dar respuesta a las necesidades de los usuarios de este servicio

Centros de operación

Contamos con tres centros de operación ubicados en las ciudades de Barranquilla, sede principal de nuestras actividades, Medellín y Bogotá, y con ocho zonas comerciales¹ a través de las cuales coordinamos los procesos asociados a nuestros servicios de transporte de pasajeros, giros postales, cargas y encomiendas, llegando a cerca de 800 destinos nacionales e internacionales con personal especializado que soporta y brinda confiabilidad al trabajo que hacemos a diario.



¹Barranquilla, Bogotá, Medellín, Cartagena, Montería, Sincelejo, Valledupar y Bucaramanga.

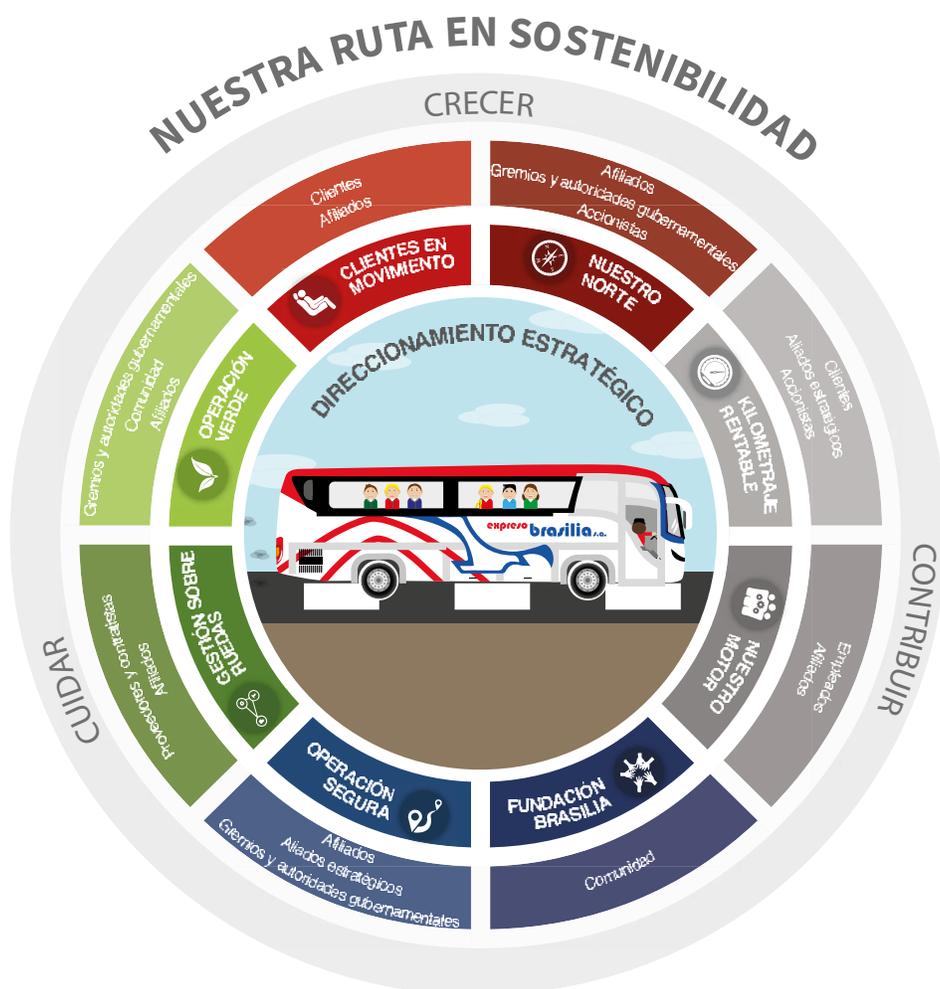
El camino de la responsabilidad social

Orientamos nuestras actividades a partir de la implementación de la directriz de Responsabilidad Social Empresarial que integra nuestros valores y principios para conseguir un equilibrio entre el desarrollo de nuestras operaciones e inversiones sociales, con los impactos económicos, sociales y ambientales derivados de las mismas.

De este modo, fomentamos la participación, innovación, comunicación y la transparencia en beneficio de nuestros grupos de interés y de la sostenibilidad de nuestro negocio en el tiempo.

Nuestra ruta hacia la sostenibilidad

El punto de partida de nuestra ruta hacia la sostenibilidad fue la definición de un modelo que integrara nuestra estrategia corporativa con los desafíos nacionales y sectoriales de responsabilidad social. Gracias a la gestión de este modelo, damos cumplimiento a los objetivos estratégicos y generamos valor adicional al negocio por medio de ocho pilares estratégicos que evidencian nuestros compromisos con los grupos de interés, en línea con principios y estándares internacionales de responsabilidad social y sostenibilidad.



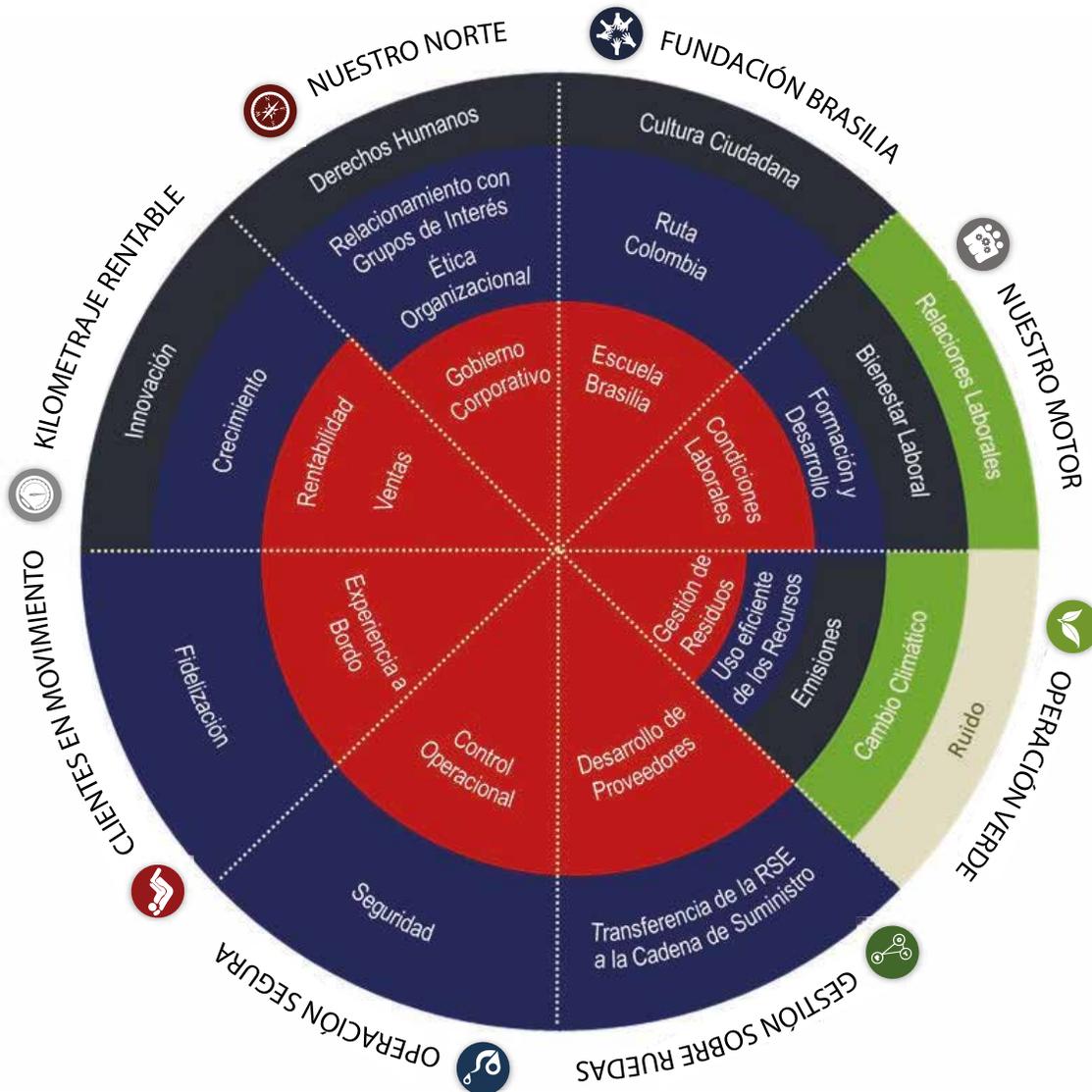
Materialidad

Durante 2015 llevamos a cabo nuestro primer ejercicio de materialidad interna con el objetivo de identificar y priorizar los asuntos de sostenibilidad más relevantes para nuestra gestión, necesarios para:

- Fortalecer las estrategias de relacionamiento con grupos de interés.
- Articular la ejecución del modelo de sostenibilidad.
- Dar cumplimiento a los requisitos establecidos en estándares internacionales.
- Alinear nuestras políticas con la gestión de asuntos relevantes.

El proceso de definición de los asuntos materiales constó de un análisis de los resultados obtenidos en el diagnóstico de sostenibilidad bajo las materias de la ISO 26000, de los temas de sostenibilidad definidos para cada sector en los “Sustainability Topics” de la guía GRI G4, de las prácticas corporativas desarrolladas por otras empresas del sector en el país y de un ejercicio de exploración de empresas con buenas prácticas de servicio al cliente.

Los asuntos identificados a partir del análisis de estos insumos fueron priorizados por parte de nuestro Comité de Gerencia, con lo que obtuvimos una matriz con 26 asuntos materiales que serán validados con los grupos de interés en posteriores ejercicios de materialidad.



Asunto material	Alcance	Capítulo
Gobierno Corporativo	<ul style="list-style-type: none"> • Gremios y autoridades gubernamentales • Accionistas • Afiliados 	Nuestro norte
Ética organizacional		
Relacionamiento con grupos de interés		
Derechos Humanos		
Ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Aliados estratégicos • Accionistas 	Kilometraje rentable
Rentabilidad		
Crecimiento		
Innovación		
Experiencia a bordo	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Afiliados 	Clientes en movimiento
Fidelización		
Control operacional	<ul style="list-style-type: none"> • Gremios y autoridades gubernamentales • Aliados estratégicos • Afiliados 	Operación segura
Seguridad		
Desarrollo de proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores • Contratistas • Afiliados 	Gestión sobre ruedas
Transferencia de la RSE		
Gestión de residuos	<ul style="list-style-type: none"> • Gremios y autoridades gubernamentales • Comunidades • Afiliados • Colaboradores 	Operación verde
Uso eficiente de recursos		
Emisiones		
Cambio climático		
Ruido		
Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores • Afiliados 	Nuestro motor
Bienestar laboral		
Relaciones laborales		
Escuelas Brasilia	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidades • Colaboradores 	Fundación Brasilia
Rutas Colombia		
Cultura ciudadana		

Relacionamiento con grupos de interés

Hemos definido estrategias de relacionamiento con cada uno de nuestros grupos de interés en línea con nuestro direccionamiento estratégico y estructura organizacional, y atendiendo a la influencia e impacto de éstos en nuestras decisiones y actividades.

Para promover la importancia de asuntos de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente con todos nuestros grupos de

interés, contamos con un Comité de Toma de Conciencia, encargado de la definición y ejecución de un plan de trabajo orientado al fomento de buenas prácticas en estos asuntos.

A continuación, detallamos la caracterización que hemos dado a cada uno de nuestros grupos de interés, así como el enfoque de participación que hemos adoptado como medidas de relacionamiento estratégico:



Sociedad

- Personas en general, relacionadas con el negocio (turismo, cultura, educación, deporte)
- Participación en el desarrollo de actividades masivas en las que se puede tener contacto y acercamiento directo con la empresa en los frentes turísticos, educativos, deportivos, culturales, de transporte, entre otros.



Clientes

- Usuarios de nuestros servicios 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.



Afiliados

- Inversionistas del negocio, personas que vinculan a la organización el parque automotor con el que operamos
- Encuentros bimensuales con las gerencias, realización de Asambleas de Afiliados, reuniones personalizadas con la Gerencia General, beneficios y participación en programas de la empresa.



Junta Directiva y Accionistas

- Autoridad en la toma de decisiones e inversionistas para el desarrollo del negocio.
- Reuniones mensuales de la Junta Directiva lideradas por el Presidente de la Junta, en la que se presentan los resultados del mes y otros puntos a discutir. Mantiene contacto permanente con la organización.



Proveedores contratistas y

- A nivel nacional.
- Participación en la Asamblea de Afiliados para promover sus servicios. Algunos Afiliados son también proveedores y participan en Encuentros Anuales de Proveedores para generar mayor acercamiento con ellos.



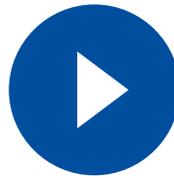
Gremios

- Entidades públicas y privadas de transporte y comercio
- Pertenecemos a la ANDI, Cámara de Comercio, ACRIP, Fenalco y Asopostal. Nos proponemos mantener un acercamiento con entidades públicas y privadas a través de la ejecución de actividades, participación en eventos y distribución de nuestra revista Doble Vía.



Entes de control

- Autoridades locales, nacionales e internacionales (Venezuela, Perú y Ecuador)
- Relacionamiento con la DIAN, Policía Nacional, Superintendencia de Puertos y Transportes, Policía de Tránsito y Transporte, Ministerio de Trabajo, Ejército Nacional, entre otros, a través de encuentros periódicos, apoyo en actividades y participación en eventos del sector.



Medios de Comunicación de Comunidades

- Locales, regionales, nacionales e internacionales.
- Encuentros y acercamientos con prensa, radio, televisión y canales digitales a través de ruedas de prensa, formaciones y actividades de relaciones públicas en las que compartimos información de interés y promovemos nuestros servicios.

- Vecinos de nuestras oficinas en cada una de las ciudades
- Actividades de acercamiento en temas de salud, educación, cultura, seguridad vial, entre otros, a través del programa de responsabilidad social desarrollado en las zonas en las que hacemos presencia, con prioridad en la Región Caribe.



Organizaciones no gubernamentales (ONG)

- Con diferentes enfoques
- Aliados para el desarrollo de actividades, principalmente a través de la Fundación Brasilia.

Líderes de opinión

- Periodistas con alto nivel de influencia en economía, transporte, educación y seguridad
- Encuentros de acercamiento y actividades de relacionamiento público.



Fundaciones

- Organizaciones de la Región Caribe.
- Actividades de relacionamiento a través del trabajo conjunto con la Fundación Brasilia para la ejecución de actividades. Encuentros de acercamiento para el apoyo de actividades del programa de responsabilidad social, gestión humana y Fundación Brasilia.

Teniendo en cuenta que somos una empresa pionera en la región Caribe en el desarrollo de temas de sostenibilidad 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 nuestros esfuerzos hacia la búsqueda de apoyos por parte de las agremiaciones para lograr un mayor relacionamiento con el Estado colombiano, a través de visitas, actividades de lobby y asesoramiento.

Política de comunicaciones

Hemos desarrollado una política de comunicaciones en la que se definen y articulan las estrategias de comunicación que empleamos para dar a conocer nuestro desempeño y actividades realizadas, como parte de nuestra interacción y relacionamiento con los grupos de interés, con mensajes orientados a cada uno de los públicos objetivo (internos, externos y mixtos).

Medios de comunicación internos: Socializan información para colaboradores y afiliados



Pilar

- Portal Institucional en Línea de Aplicaciones y Recursos.
- Portal web interno que integra aplicaciones y socializa información para el conocimiento de todos los colaboradores.



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

- Reuniones con equipos de trabajo en desayunos de gerencia y momentos con la gerencia en los que se socializan temas de interés de la organización.



Circulares

- Transmitimos información a través de carteleras y correos electrónicos.



Reuniones con afiliados

- Tertulias con la Gerencia y Asamblea de Afiliados, con el objetivo de fortalecer el acercamiento con afiliados.



Rueda de la comunicación

- Contamos con un equipo de representantes de la compañía para las distintas áreas y agencias, quienes retroalimentan y socializan información institucional.

Medios de comunicación externos: Socializan información para clientes, medios de comunicación, autoridades y gremios



Página web

- A través de www.expresobrasilia.com se socializa información con los grupos de interés. Existe un blog integrado en la para la publicación de noticias y comunicados de prensa.



Redes sociales

- 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: Socializan información para colaboradores y entidades externas



Revista Doble Vía

- La revista trata temas administrativos, comerciales, turísticos y operativos con el fin de dar a conocer las novedades de la compañía.



Correo electrónico

- Comunicamos información relevante para los diferentes públicos para mantener comunicación con grupos externos de la empresa.



Celulares y teléfono corporativo

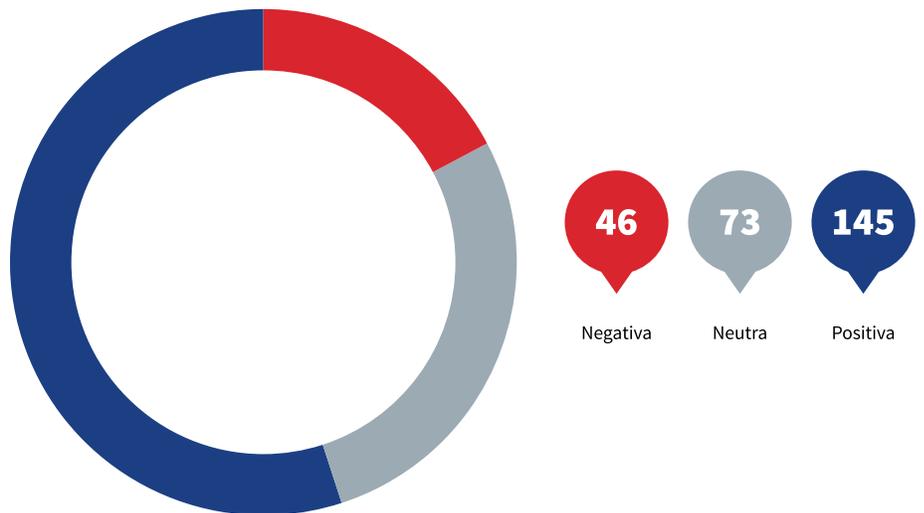
- Medio de comunicación directo para mantenernos en contacto con todos los colaboradores, proveedores, clientes y contratistas.

Gestión de comunicaciones

A través del Departamento de Comunicaciones realizamos una importante labor de relacionamiento con medios informativos y gestión de noticias para contribuir con los objetivos de posicionamiento y reputación de marca.

Es así como a cierre de 2015 se generaron 145 noticias positivas en medios impresos, radiales, televisivos y electrónicos, valorados en más de \$715 millones, lo cual demuestra eficiencia en la gestión, teniendo en cuenta que dichas publicaciones corresponden a “free press”.

Importante anotar que a través de los medios masivos de comunicación es posible llegar cada vez a más personas, entre ellos, clientes y comunidad. Dentro de la medición realizada, por un proveedor externo, destacamos que la participación de noticias positivas es del 54,92%, frente al 27,65% negativas y 17,42% neutras.



Reconocimientos a nuestra gestión de RSE

En el año 2015 fuimos reconocidos por diferentes organizaciones por el avance en la implementación de estrategias de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad dentro de nuestros sistemas de gestión:

- Recibimos el premio al Mérito Empresarial, en la categoría de Responsabilidad Social, por parte de la Universidad Simón Bolívar, entre diversas empresas reconocidas a nivel nacional.
- Recibimos el reconocimiento como “Empresa Líder” por parte de la Terminal de Transportes de Cali, por las acciones adelantadas en pro del medio ambiente y del desarrollo sostenible.
- Fuimos merecedores del premio Corresponsables en Madrid (España) y en Bogotá, como resultado de la gestión en RSE que hemos desarrollado y como reconocimiento al ser la única empresa del sector de transporte que desarrolló este tipo de políticas.
- Fuimos nominados a los Premios Portafolio 2015 por nuestra gestión en Responsabilidad Social.



Gobierno Corporativo

Todas nuestras decisiones y actividades están soportadas en el cumplimiento del Manual de Buen Gobierno, a partir del cual velamos por suministrar información de la compañía de manera clara, precisa y de manera regular, incluyendo información sobre nuestros resultados, procesos de control interno, situación financiera, composición accionaria y gobierno corporativo.

De este modo, nuestro crecimiento y posicionamiento en el sector de transporte obedece a los principios y valores que conforman nuestra cultura organizacional, así como una gestión orientada a la planeación estratégica y a la prestación de servicios con calidad integral.

Órganos de gobierno

La Junta Directiva es nuestro máximo órgano de gobierno, encargada de la toma de decisiones y conformada por los socios de la compañía, el gerente general, los gerentes de área y el secretario general. Adicionalmente, en las reuniones mensuales de la Junta invitamos a otras personas vinculadas a la empresa, dependiendo de los temas que se estén discutiendo y teniendo en cuenta el aporte que éstas pueden hacer para la toma de decisiones.

Así mismo, 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.

De la misma manera, hemos implementado un Proceso de Gestión de Riesgos que nos permite controlar y evaluar los riesgos a los que estamos expuestos, in-

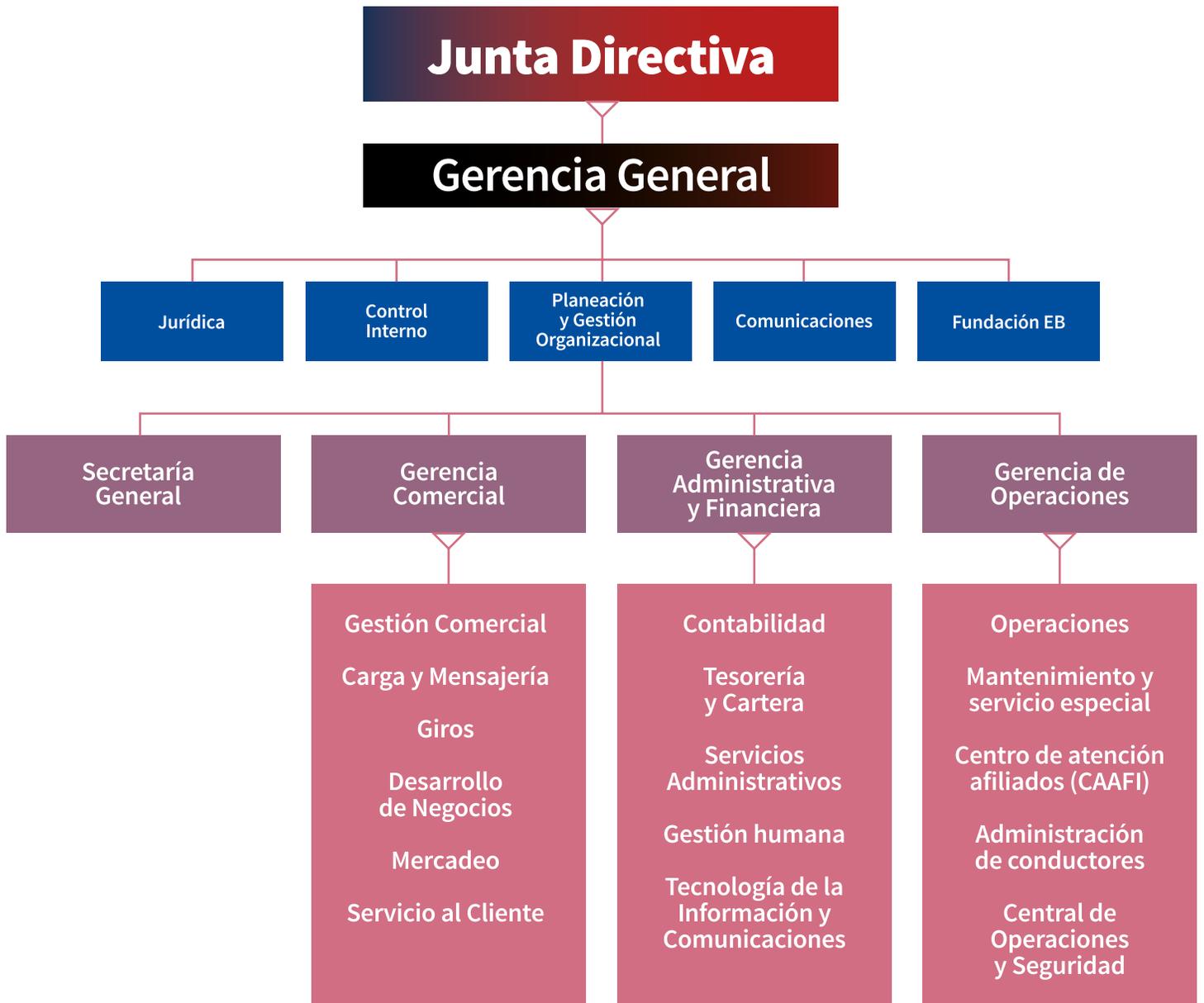
cluidos posibles conflictos de intereses, los cuales son reportados directamente a la Junta Directiva y monitoreados a través del Sistema de Gestión de Riesgos de SARLAFT. Igualmente, contamos con un Oficial de Cumplimiento encargado de monitorear los procesos de giros y vinculación de empleados, afiliados y proveedores. Ante eventuales sospechas en estos procesos, este órgano hace los reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero -UIAF.

En el año, las tres familias titulares del capital social de la compañía celebraron un “Protocolo de Familias” con el objetivo de regular sus relaciones como accionistas de la Compañía, así como de propiciar la construcción de acuerdos societarios. Consecuencia de ello, reestructuramos la composición de nuestra Junta Directiva, incorporando como asesores a personas externas, profesionales no accionistas con trayectoria y amplia experiencia en otros sectores de la economía. Esto con el fin de ampliar la visión estratégica del negocio y el panorama de acción en relación a nuevas tendencias del mercado y a las exigencias de la economía local.

Comités gerenciales

Comité	Funciones	Composición
Comité de Gerencia	Planeación estratégica de la Compañía, planes de acción, monitoreo y análisis de indicadores.	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, jefes de área de acuerdo al tema y Jefe de Control Interno.
Comité de operaciones	Establece los planes de rodamiento y trata 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	Define 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 Control Interno, Jefe de Seguridad, Gerente Administrativo y Financiero, Jefe de Tesorería, Jefe de Servicios Administrativos.

Nuestra estructura de gobierno

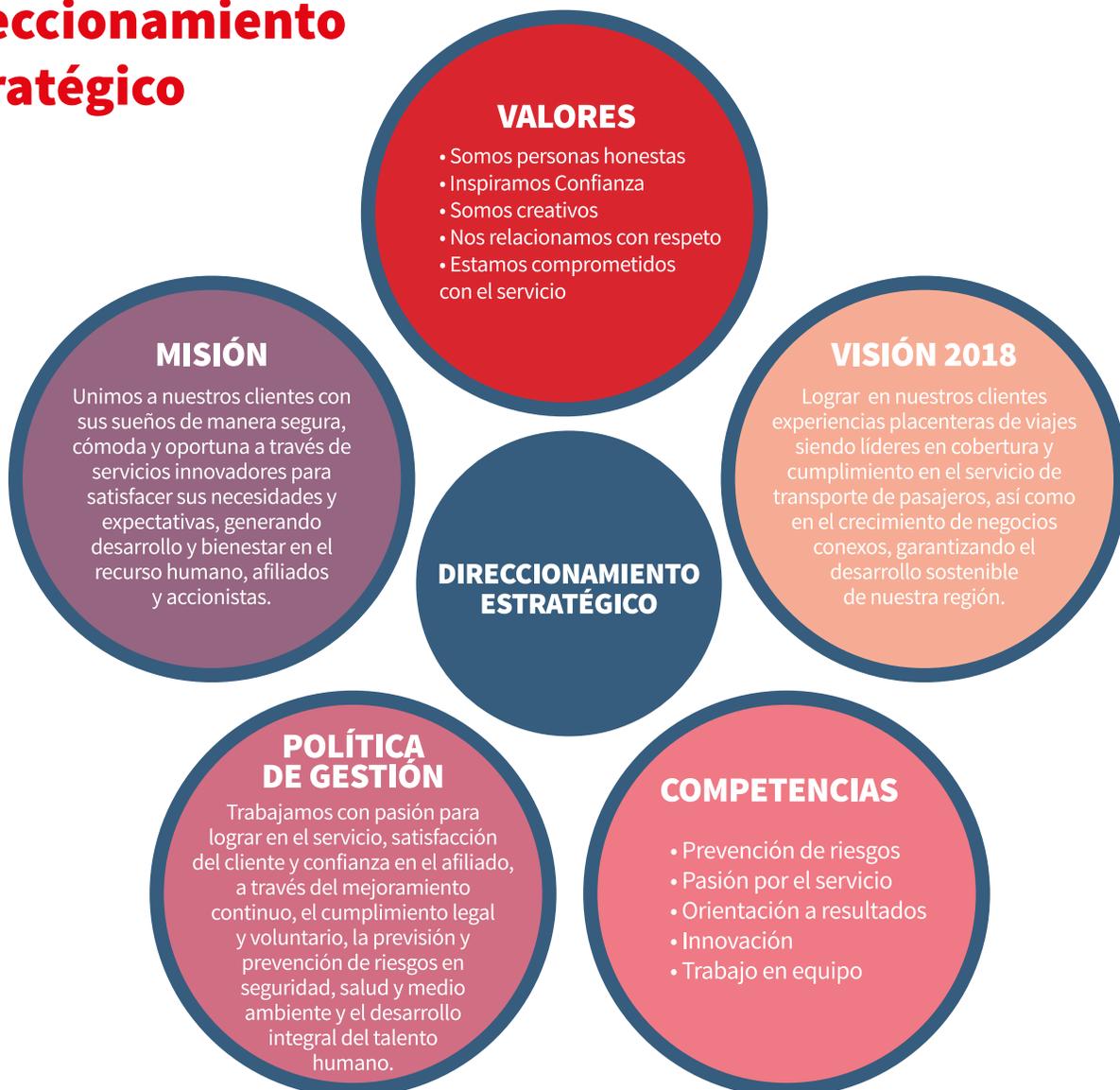


Ética organizacional

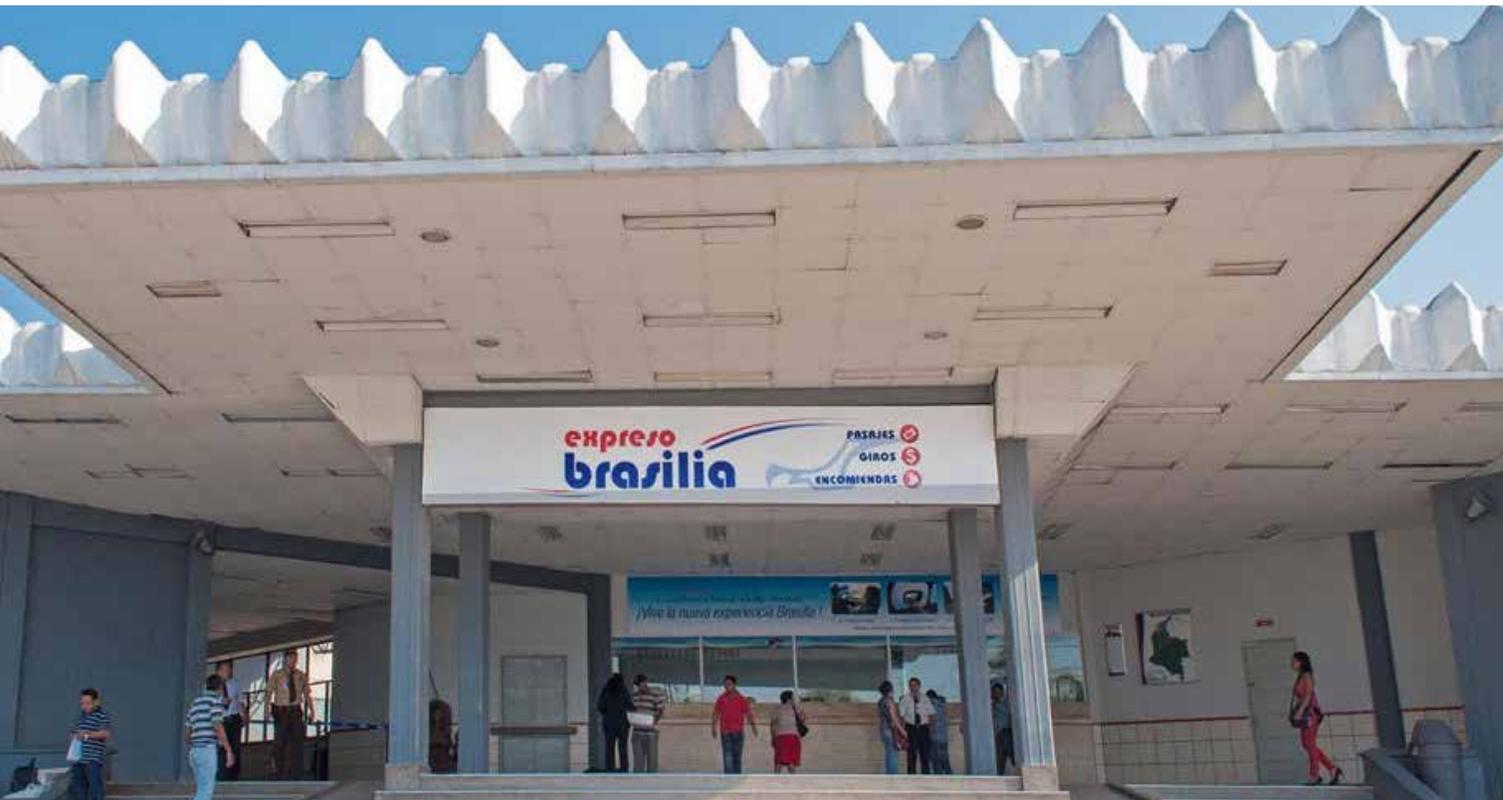
En el desarrollo de sus labores diarias, nuestros colaboradores, miembros de la Junta Directiva y Gerentes se rigen bajo los lineamientos establecidos en el Manual de Buen Gobierno y el Código de Ética, por medio de los cuales promovemos comportamientos serios, responsables y transparentes.

Adicionalmente, hacemos explícito el compromiso adoptado por todos nuestros colaboradores de cumplir con las leyes y normas colombianas, las disposiciones y reglamentaciones expedidas por el gobierno y las políticas de la Compañía. El incumplimiento de éstas es considerado una violación grave a las obligaciones laborales, por lo tanto divulgamos sus contenidos y promovemos su ejecución en diferentes espacios periódicos de relacionamiento.

Direccionamiento estratégico







Compromisos de la familia Expreso Brasilia

Todos nuestros colaboradores adoptan las políticas corporativas y la cultura organizacional, con el fin de mantener un comportamiento acorde a nuestros principios y valores. En este sentido, se comprometen a:

- Actuar con la mayor buena fe, con la debida diligencia y cuidado, y procurar siempre que las decisiones sean del 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.



02

Kilometraje Rentable



02 | KILOMETRAJE RENTABLE

Asunto Material:
Ventas, Rentabilidad
y Crecimiento

En 2015 la economía colombiana tuvo un comportamiento complejo e incierto que incidió en la dinámica y expectativas del mercado, impactando el desarrollo de nuestras actividades. En primer lugar, la continua caída del precio internacional del crudo ocasionó una depreciación de la economía local cercana al 50%, la cual se vio afectada también por la desaceleración de la economía China, los bajos niveles de crecimiento en la región latinoamericana y la crisis de las migraciones que impactaron la recuperación de la Unión Europea.

Así mismo, la intensidad y duración del Fenómeno del Niño en el país llevó a una considerable alza en el precio de los alimentos y de la energía eléctrica, que amenazaron con una eventual interrupción en el suministro de electricidad. Como consecuencia de ello, las autoridades monetarias incrementaron sus tasas de referencia a 5,5% con el objetivo de contener el alza dentro de las expectativas de inflación, la cual cerró el año en niveles del 6,8%.

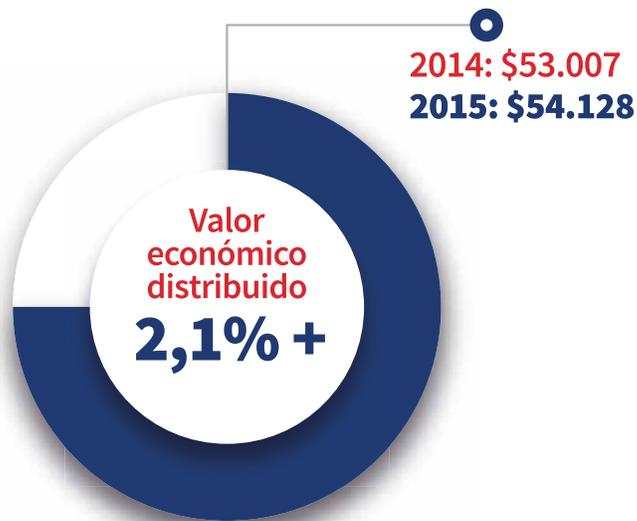
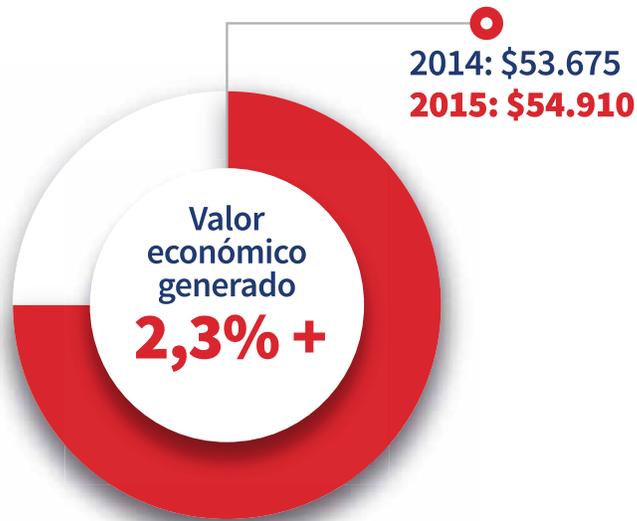
En respuesta a los desafíos que se nos presentaron por este contexto, en el año trabajamos de manera sistemática y organizada para fortalecer nuestros servicios y disminuir los costos de nuestra operación, con el objetivo de prevenir riesgos financieros que frenaran nuestro crecimiento sostenido en los años.

Nuestro desempeño económico

Frente a nuestro desempeño económico, hemos orientado nuestros esfuerzos por garantizar la rentabilidad del negocio, implementando diferentes estrategias para maximizar los ingresos de la operación y minimizar sus costos. Estos esfuerzos se complementan con nuestro compromiso de ofrecer innovación en el desarrollo de nuestros servicios, como mecanismo para garantizar nuestra sostenibilidad a pesar de las condiciones particulares del mercado.

Del mismo modo, de manera permanente, hacemos seguimiento a los resultados de nuestras operaciones para verificar el cumplimiento de los objetivos trazados en ejercicios de planeación estratégica, por medio de mecanismos de gestión y sistemas de información que facilitan la revisión del alcance de los proyectos, así como del crecimiento y la rentabilidad de las actividades que realizamos.

Generamos y distribuimos valor



Cifra en millones de pesos

Valor económico generado

En 2015 registramos ingresos por \$54.909 millones de pesos, 2,3% más que el año anterior debido a un mayor número de ingresos no operacionales, resultado de la venta de buses propios.

¿Cómo lo generamos?



Cifras en millones de pesos

Entre algunos de los logros y acciones que contribuyeron a los resultados obtenidos en el año y nuestro posicionamiento en el mercado se destacan:

- Los ingresos por la venta de activos aumentaron en \$2.456 millones de pesos en comparación con el año anterior.
- Los ingresos por inversiones financieras registraron un crecimiento del 77,9%.
- En ventas de tiquetes tuvimos ingresos por \$167.825 millones de pesos, 10,1% más que en 2014.
- Movilizamos 3.376.181 pasajeros en todos nuestros servicios, 11,9% más que el año anterior.
- Ampliamos nuestra red de puntos de venta en cuatro poblaciones intermedias.
- Los 18 puntos de venta en poblaciones intermedias a través de agencias con terceros registraron ventas por \$2.800 millones, 1,7% del total de las ventas de la compañía.
- Movilizamos 2.578 pasajeros por la ruta internacional hacia Perú, frente a 423 movilizados el año anterior.
- El servicio Premium Plus, con 64 vehículos, generó ventas por \$33.130 millones de pesos y movilizó a 568.747 pasajeros.
- Dimos inicio al quinto Consorcio Conexpress Colombia para atender un nuevo contrato de transporte con la Policía Nacional por valor de \$4.200 millones de pesos.
- A pesar del impacto negativo del cierre de la frontera con Venezuela, registramos ventas hacia este país por valor de \$1.815 millones de pesos.

Afiliados Expreso Brasilia

Con el objetivo de ampliar la cobertura de nuestros servicios, diversificar nuestros ingresos y asegurar el crecimiento económico del negocio, contamos con un grupo de afiliados que se vinculan a nuestra operación como propietarios de buses activos. Con ellos, hemos establecido acuerdos comerciales en los que se define la distribución de ingresos por venta de tiquetes (80% para el afiliado y 20% para la Compañía).

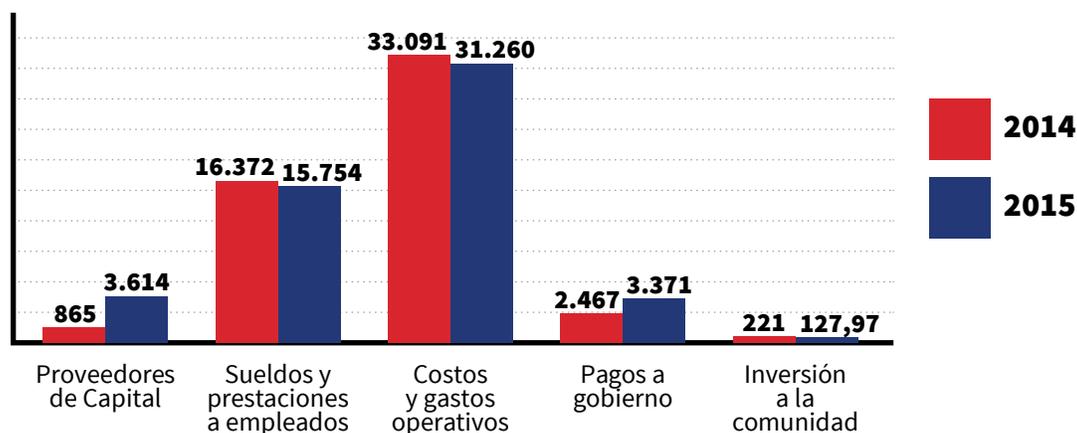
Adicionalmente, en cumplimiento de las disposiciones normativas que regulan el tema, del total de ingresos generados por la venta de tiquetes por parte de nuestros afiliados, se destina un porcentaje para el pago de impuestos por el uso de terminales de transporte y peajes, y al pago de nómina de conductores con las prestaciones sociales exigidas por ley.



	2014	2015
Ventas afiliados Expreso Brasilia	\$110.000	\$111.000
Pagos al Estado	\$10.700	\$12.204
Nómina de conductores	\$11.076,6	\$14.500

Cifras en millones de pesos.

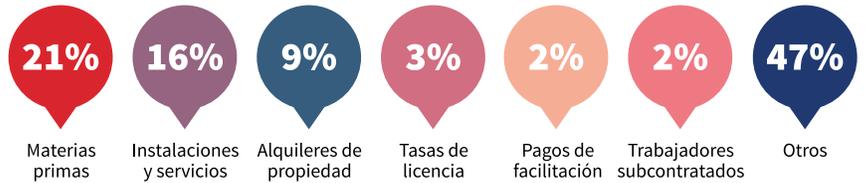
Valor económico distribuido



Cifras en millones de pesos.

Costos y gastos operativos

En 2015 decidimos vender los vehículos propios de nuestra flota de autobuses con el objetivo de promover el reemplazo por buses de nuestros afiliados, lo cual nos permitió disminuir los costos de operación en un 5,5% frente a los resultados del año anterior, equivalente a \$1.831 millones de pesos.



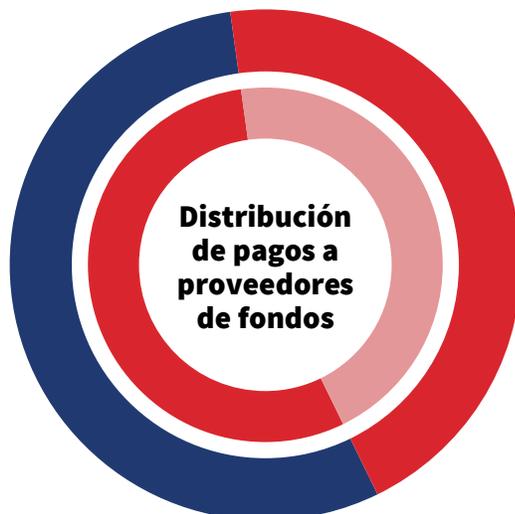
Salarios y beneficios sociales para empleados

Los costos asociados al pago de salarios y beneficios sociales para empleados disminuyeron en 618 millones de pesos, como resultado de las acciones implementadas para la optimización de nuestros procesos, así como a la reducción de la flota propia y de la red propia de giros.



Pagos a proveedores de fondos

En el año dimos continuidad a nuestra política de reducción del endeudamiento financiero, debido a lo cual cancelamos un total de 1.758 millones de pesos a entidades de financiamiento con las que presentábamos deuda. Por este motivo, los pagos a proveedores de fondos registraron un aumento de 2.479 millones de pesos en comparación con el año anterior.



Pagos al gobierno

Los pagos al gobierno presentaron un aumento del 36,6% en comparación con los resultados del año anterior, debido a un mayor pago de retribuciones al Estado por concepto de impuestos de renta y CREE que superan los \$450 millones de pesos, así como a la inclusión del IVA pagado en 2015 por valor de \$600 millones de pesos.

Por otra parte, en el año se pagaron \$8,13 millones de pesos de los cuales el 60% corresponden a pagos por correcciones en la declaración de impuestos, y el 40% a comparendos de vehículos.

Inversiones en la comunidad

Frente al año anterior, las inversiones realizadas para la comunidad disminuyeron en un 42% debido a la reducción de los costos asociados a beneficios otorgados a familiares de empleados y afiliados, derivados de la no realización del evento de premiación por cumplimiento quinquenal de empleados, así como a la obtención de patrocinios y auxilios a través de las cajas de compensación y proveedores para la realización de algunos eventos.





03

Nuestro Motor



03 | NUESTRO MOTOR

Asunto Material:
Condiciones laborales

Creemos que la gestión del talento humano permite afianzar nuestro crecimiento sostenible, consolidándonos como un referente de transformación y contribución al desarrollo sostenible del sector de transporte en Colombia.

A lo largo de 54 años, nuestro equipo de colaboradores, afiliados y contratistas se ha convertido en el motor principal de las actividades que desarrollamos. Por este motivo, durante más de medio siglo, hemos trabajado por brindarles condiciones laborales dignas y equitativas, espacios de crecimiento profesional, así como procesos de formación, desarrollo de habilidades y de bienestar que les permitan desarrollarse como personas y profesionales.

Indicadores GRI G4-10, G4-LA1

Condiciones laborales

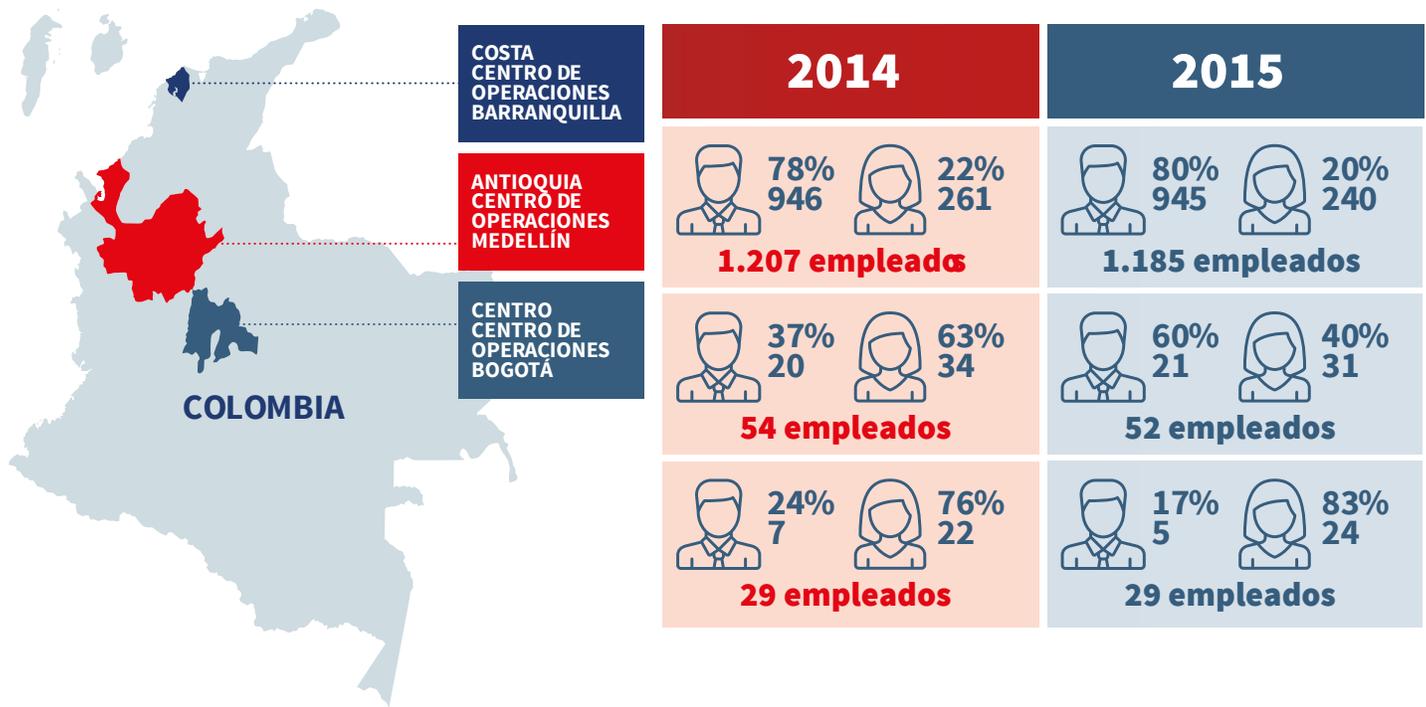
Para el cumplimiento de nuestros objetivos, durante 2015 contamos con 1.266 colaboradores, 971 hombres y 295 mujeres, que hacen parte de nuestro equipo de trabajo e impulsan nuestro desarrollo.

TIPO CONTRATO	2014		2015	
Indefinido*	198	143	183	126
Plazo fijo*	714	157	738	140
Por obra	3	11	24	15
Aprendiz	25	11	26	14

(*) Los contratos de nuestros empleados son de tiempo completo

Contamos con lineamientos de contratación coherentes con la normativa internacional y nacional de comportamiento que nos permiten cumplir con uno de nuestros principales objetivos estratégicos: brindar condiciones dignas y equitativas de trabajo a todas las personas que se vinculan a nuestra Organización.

Colaboradores por región y género



Debido a la naturaleza de nuestras operaciones y a la concentración de conductores en la sede principal, en términos generales la tendencia de contratación es más alta para hombres que para mujeres. No obstante, nos hemos esforzado por aumentar la participación de mujeres en las diferentes regiones del país en las que hacemos presencia, específicamente para el desarrollo de actividades administrativas.

Por otra parte, al ser una empresa del sector de transporte tenemos tres temporadas claves al año de alta demanda de nuestros servicios: semana santa, vacaciones de mitad y de final de año. Para estas ocasiones, hemos redefinido nuestra capacidad laboral en conductores y personal de ventas, como una estrategia que nos permite atender las demandas comerciales, las necesidades de los clientes y optimizar nuestros estándares de seguridad y salud para los colaboradores y usuarios.

Rotación

Parte de nuestra gestión estratégica en recursos humanos se orienta a mantener un equipo de trabajo consolidado, con grandes capacidades y crecimiento profesional, que contribuya a lograr los objetivos de la Compañía, el mejoramiento de las operaciones y la satisfacción de las demandas del mercado.

Para asegurar esto, en el año llevamos a cabo 208 procesos de selección para cargos administrativos y de agencias, 17% menos que las realizadas en 2014, con lo que logramos optimizar nuestra plantilla laboral y ofrecer mayor estabilidad en dichos cargos.

Adicionalmente, realizamos 304 procesos de selección de conductores, 3,7% más que en 2014, en respuesta al aumento de nuestra flota vehicular y a las exigencias de demanda del mercado.



208 procesos de selección para cargos administrativos y de agencias.

304 procesos de selección de conductores.

Nuevas contrataciones y retiros

En 2015 generamos 58 nuevos empleos y registramos 106 retiros de personal, motivados principalmente por causas voluntarias, jubilación o necesidades del mercado asociadas a un re-direccionamiento financiero motivado por el cierre de puntos de giro y otros aspectos administrativos que desde 2014 han ocasionado la disminución gradual de nuestra planta de personal.

EDAD	2014				2015			
	NUEVOS EMPLEADOS		RETIROS		NUEVOS EMPLEADOS		RETIROS	
Entre 18 y 30 años	14	9	45	28	14	18	19	28
Entre 30 y 50 años	50	42	32	22	13	13	21	32
Mayores de 50 años	1	--	1	--	--	--	3	3

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

Índice de rotación por planta

Como resultado del número de nuevas contrataciones y de retiros, en el año presentamos una disminución de nuestros índices de rotación en planta controlada² del 33% frente a los resultados del año anterior. Por otra parte, en cuanto a los conductores, el índice de rotación aumentó en un 2% comparado con el año anterior, debido a que, por las características propias de nuestro negocio, presentamos mayor rotación de este tipo de personal en las temporadas del año en las que hay incremento en la demanda de nuestros servicios.

Para hacer frente a esta situación, estamos trabajando en la implementación de iniciativas tendientes al reconocimiento de la fidelidad y el trabajo realizado por nuestros colaboradores, especialmente para quienes están vinculados con los oficios de conducción.

	No. Colaboradores a inicios de año	Ingresos	Retiros	No. Colaboradores al final del año	Índice de rotación
 Planta Controlada	619	58	106	596	1,12
 Conductores	609	116	128	597	1,69
	615	262	389	657	4,26
	606	382	231	615	4,18

■ 2014 ■ 2015

Logros:

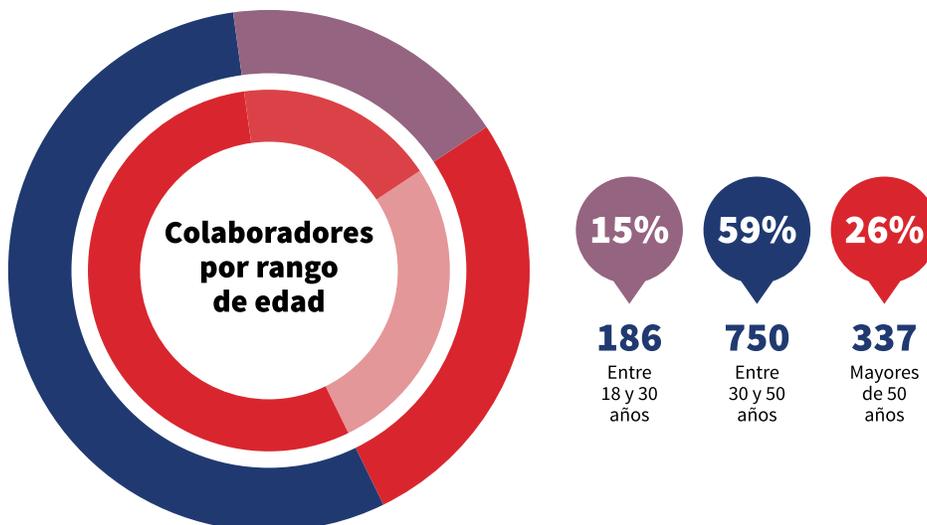
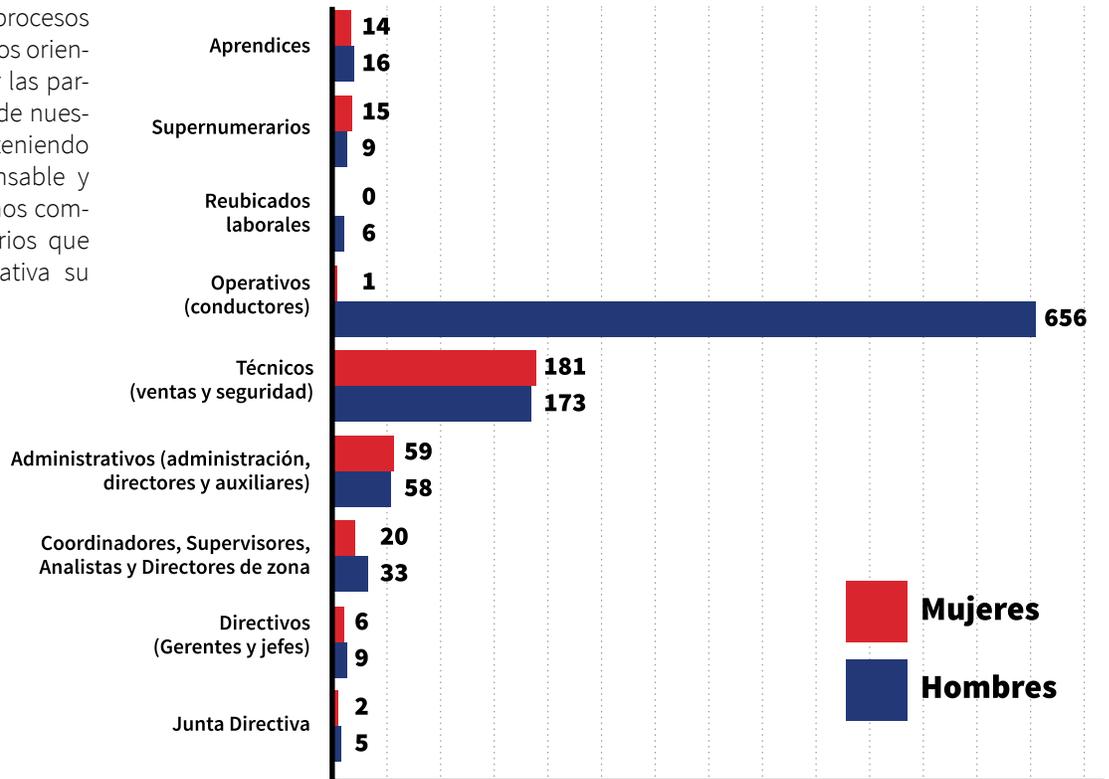
- Fortalecimiento del proceso de inducción, apuntando a procedimientos más transparentes con este grupo de interés.
- Disminución en el tiempo de respuesta para el personal de las áreas de conducción en la etapa de selección.
- Inducción a 11 afiliados nuevos.

²Total de empleados administrativos (administración, operaciones, comercial) y total de la fuerza de venta que se requieren para el desarrollo de nuestros procesos.

³Esta cifra hace referencia al total de participantes en las actividades de formación desarrolladas en el año.

Diversidad e igualdad de oportunidades

Desde todos los niveles y procesos de la Organización, actuamos orientados a proteger y respetar las particularidades y diferencias de nuestros colaboradores, manteniendo así un trato digno, responsable y ético, al tiempo que evitamos comportamientos discriminatorios que impacten de manera negativa su integridad.



Categorías de empleo y distribución por edad

El mayor número de colaboradores se encarga de labores operativas como conductores de los vehículos que ponemos a disposición de nuestros usuarios. Del mismo modo, el 59% del personal vinculado a nuestras actividades se encuentra en un rango de edad entre 30 y 50 años, demostrando estabilidad y compromiso en nuestra fuerza de trabajo.

Colaboradores por categoría, género y rango de edad

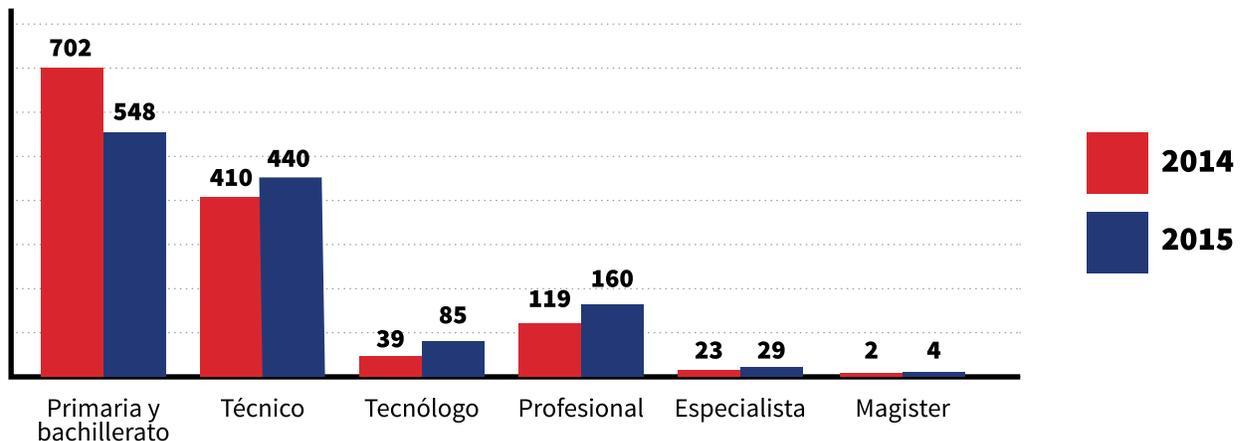
	Género	Entre 18 y 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años
Junta Directiva	Hombres	-	-	5
	Mujeres	-	-	2
Directivos (Gerentes y Jefes)	Hombres	-	3	6
	Mujeres	-	4	2
Coordinadores, Supervisores, Analistas y Directores de Zona	Hombres	7	17	9
	Mujeres	5	13	2
Administrativos (administración, directores y auxiliares)	Hombres	11	32	15
	Mujeres	6	40	13
Técnicos (ventas y seguridad)	Hombres	18	132	23
	Mujeres	54	115	12
Operativos (conductores)	Hombres	45	368	243
	Mujeres	-	-	1
Reubicados laborales	Hombres	-	2	4
	Mujeres	-	-	-
Supernumerarios	Hombres	6	3	-
	Mujeres	10	5	-
Aprendices	Hombres	11	15	-
	Mujeres	13	1	-

Del total de personas que ocupan cargos de alta dirección, el 73% provienen de la Costa Caribe, el 20% de la región Centro y el 7% de la región Antioquia.

Colaboradores por nivel de estudio

Conscientes de la importancia que tienen nuestros colaboradores en el crecimiento del negocio, brindamos igualdad de oportunidades para que los empleados crezcan personal y profesionalmente dentro de la Compañía. Esto se evidencia en la distribución de nuestro personal, la cual incluye varios niveles educativos, y en el apoyo que reciben durante su permanencia en la Empresa para continuar sus estudios y mejorar su calidad de vida.

Colaboradores por nivel de estudio



Retribución salarial

Nuestras políticas de retribución salarial hacen explícito el compromiso que tenemos de ofrecer salarios de manera equitativa y equilibrada, basados en la labor que desempeña cada persona en el cumplimiento de nuestros objetivos, sin importar el género al que pertenezcan.

En este sentido, partimos de la base del salario mínimo legal vigente establecido por el Gobierno Nacional, el cual se constituye como la retribución para el 81% de nuestros empleados. El 19% restante tiene asignaciones salariales acorde a los niveles de cargos estipulados por la compañía.

Relación salario base y retribución media entre hombres y mujeres

Género	Salario base	Retribución media
Directivos	0,37	0,63
Coordinadores y analistas – Directores zonales	0,97	0,74
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

Reconocemos la importancia de generar desarrollo y bienestar en nuestros colaboradores y afiliados, razón por la cual hemos creado iniciativas dirigidas a todo el equipo de trabajo, que promueven su crecimiento profesional, personal y familiar.

Beneficio	Descripción
Cobertura por incapacidad	Nuestros colaboradores tienen cobertura por incapacidad o invalidez bajo los lineamientos de ley. Durante este año, 461 colaboradores hicieron uso de este beneficio.
Seguro de vida	Beneficiamos a nuestros empleados con una póliza de vida, de acceso voluntario al amparo de riesgos en general, la cual fue adquirida en 2015 por 478 colaboradores.
Fondo de pensiones	Brindamos a nuestros colaboradores la oportunidad de contar con un fondo de pensiones según lo que estipula la ley. Este beneficio excluye a los aprendices, debido al tiempo laboral prescrito en su contrato. En 2015, 1.220 colaboradores estuvieron afiliados a fondos de pensiones.
Fondo de empleados - FONEB	Como parte de nuestro compromiso, contamos con un fondo de empleados que busca brindar desarrollo personal, económico y social a cada uno de sus integrantes por medio de los beneficios de ahorro y adquisición de bienes y servicios, a través de líneas de crédito, con tasas de interés muy bajas, que permitan una mejor calidad de vida.



EXPRESO BRASILIA S.A. FONEB

INCENTIVO AL AHORRO

Promover el ahorro permanente y voluntario entre los colaboradores de las compañías adscritas al FONEB, buscando que al término de su vida laboral, pueden contar con un ahorro adicional.

SERVICIO DE CRÉDITO

Generamos acceso a créditos a miembros del FONEB que por su baja capacidad de pago o reportes en centrales de riesgo, no pueden acceder a la banca. La Línea de crédito de libre inversión cuenta con una participación del 54% del total de activos; compra, mejora y cuota inicial de vivienda tienen una participación grupal del 35%; el crédito de vehículo un 7% y un 5% las líneas de crédito restantes.

FONDO DE AYUDA MUTUA

Los asociados adscritos voluntariamente, aportan permanentemente un valor, con el propósito de poder recibir auxilios económicos, en momentos de incapacidad temporal, permanente o fallecimiento. Hasta la fecha hemos entregado al rededor de 30 millones de pesos.

RETORNO A ASOCIADOS

Durante el año 2015 entregamos un total de 141 millones de pesos, a través de auxilios educativos, calamidad, mercados, funerarios y lentes. Adicionalmente, entregamos el bono anual de navidad, de acuerdo a su antigüedad en el FONEB.

FONDO DE ESTUDIOS SUPERIORES

Durante nueve años hemos beneficiado a 380 asociados con la financiación para la compra y cuota inicial de vivienda, con tasas entre 0,6 y 1% desembolsando alrededor de 3.000 millones de pesos. Además, hoy en día contamos con el Programa "Mi primera Vivienda", con tasas de interés entre el 0,5 y 0,8% mensual, con el que se han entregado 14 créditos por valor de 720 millones de pesos.

FONDO DE ESTUDIOS SUPERIORES

En FONEB contamos con un Fondo para educación, para la financiación de diferentes niveles de estudios. A la fecha hemos logrado recaudar 106 millones de pesos y beneficiar a aproximadamente 60 de nuestros asociados.

**Hoy en día contamos con
900 asociados en el FONEB
y más de 5.000 millones
de pesos en activos**

Desarrollo familiar

El fortalecimiento de las relaciones familiares de nuestros colaboradores es un aspecto importante para nuestra gestión, por lo cual hemos generado iniciativas orientadas al fortalecimiento de las relaciones familiares y al mejoramiento de las condiciones de calidad de vida de nuestros colaboradores.

En la implementación de estas iniciativas, durante 2015 obtuvimos los siguientes resultados:

Auxilio educativo

Realizamos un aporte monetario de subsidio para estudios escolares, universitarios y de posgrado, beneficiando al colaborador y hasta dos de sus hijos.



Se brindaron

510

Auxilios educativos

Formación para bachilleres

Es considerado el programa bandera de la Compañía, con el cual apoyamos a conductores, familias y afiliados en la culminación de sus estudios de bachillerato, ampliando sus ámbitos profesionales y laborales.



Se beneficiaron

31

Colaboradores

Talleres de padres

Talleres de sensibilización para familias con el propósito de fortalecer sus relaciones.



Se beneficiaron

914

Personas

Recreación y deportes

Reconocemos la importancia del cuidado del cuerpo y la salud mental de nuestros colaboradores, para lo cual llevamos a cabo diferentes actividades y programas deportivos y culturales dirigidos a todas las familias de nuestro equipo de trabajo, cuya participación permite la integración familiar, así como el esparcimiento, la recreación, el afianzamiento de relaciones de cordialidad y la promoción de hábitos de vida saludables.

Entre las actividades desarrolladas durante 2015 se destacan:



Escuelas deportivas

Generamos espacios de aprendizaje y práctica deportiva para los hijos de los colaboradores.

111

Beneficiados



Paseo de integración familiar

Buscamos fortalecer las relaciones familiares y organizacionales por medio de actividades de sana diversión.

1.358

Beneficiados



Vacaciones recreativas

Incentivamos el aprovechamiento del tiempo libre de los hijos de los colaboradores y asociados.

105

Beneficiados

Reconocimientos

Resaltamos la labor, dedicación y compromiso de nuestros colaboradores por medio de programas que reconocen su desempeño y dedicación a la Organización, con lo cual logramos construir una cultura organizacional sólida y consolidada.

En este sentido, durante 2015 ofrecimos los siguientes reconocimientos a nuestros colaboradores:



Programas especiales

Cada año generamos espacios de encuentro y sana convivencia por medio de la conmemoración de fechas importantes para los colaboradores, afiliados y sus familias, con el objetivo de fortalecer los procesos culturales de las zonas donde tenemos actividades y afianzar nuestra relación con estos grupos de interés. En 2015 llevamos a cabo actividades para la celebración de las siguientes fechas especiales:



Política de flexibilidad

Propiciamos espacios de trabajo que permitan el desarrollo de los colaboradores, contribuyan al mejoramiento del clima laboral y den cumplimiento a las políticas y derechos laborales que tiene las personas dentro de la Compañía.

Licencias de maternidad o paternidad

Hacemos que nuestros colaboradores puedan vivir este momento dignamente con sus familias, cumpliendo con las exigencias legales al respecto. En 2015 tuvimos un aumento en el número de colaboradores que hicieron uso de su derecho a una licencia

de maternidad o paternidad, que corresponde a 8 hombres y 8 mujeres más en comparación con el año 2014, logrando un índice de retención de 92,86%, mayor al obtenido el año anterior.

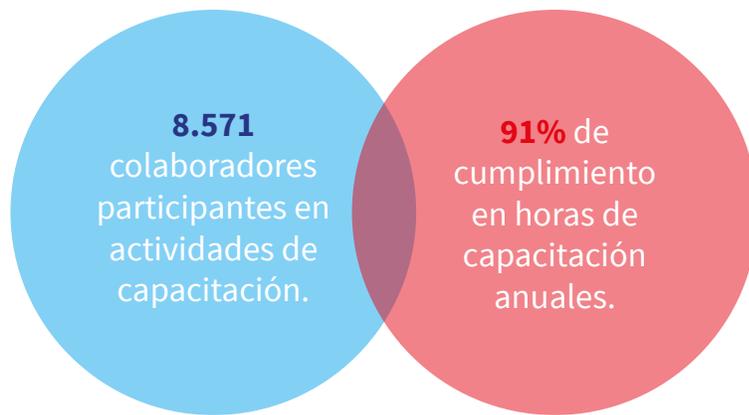
Se mantiene así la tendencia a la estabilidad laboral, luego del nacimiento de un hijo. La baja en el tema de reincorporación se presentó por una decisión autónoma y personal de una colaboradora. Al monitorear el caso se estableció que era en consenso con su esposo. para el acompañamiento del nuevo bebé y su hermano.

DESGLOSE DE EMPLEADOS		
No. empleados que ejercieron su derecho a la licencia de maternidad o paternidad	20	24
No. empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase la licencia de maternidad o paternidad	20	23
No. empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase la licencia de maternidad o paternidad y conservaron su empleo doce meses	20	23
Índice de reincorporación al trabajo	100%	96%
Índice de retención	100%	100%

Desarrollo de nuestra gente

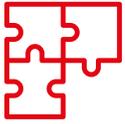
Fortalecemos y potenciamos las competencias y habilidades de nuestros colaboradores con la generación de programas de formación que tienen como objetivo mejorar su desempeño laboral y fomentar una cultura de servicio. Para la planeación y realización de las jornadas de capacitación utilizamos como insumos los mecanismos de evaluación de desempeño, los resultados de medición del clima laboral, las necesidades de cada una de las áreas y el programa de cultura de servicio.

En el desarrollo de los planes de capacitación establecidos durante 2015, contamos con la participación de 8.571 colaboradores⁴ con quienes alcanzamos un 91% de cumplimiento de las horas de formación planificadas, con 11,3 horas por persona.



	Formación en habilidades	Prevención de riesgos	Formación técnica	Total
Colaboradores capacitados	2.510	4.115	1.946	8.571
Porcentaje de cumplimiento	92%	91%	91%	91%
Horas de formación (porcentaje de avance)	90%	91%	92%	91%

⁴Esta cifra hace referencia al total de participantes en las actividades de formación desarrolladas en el año. El dato es superior al número de colaboradores porque se calcula el número de veces que cada colaborador participa de las capacitaciones.



Formación en habilidades
2.510 participantes



Prevención del riesgo
4.115 participantes

Formación en habilidades

En 2015 realizamos espacios de formación en los que capacitamos al personal del área administrativa, agencias y conductores en temas como:

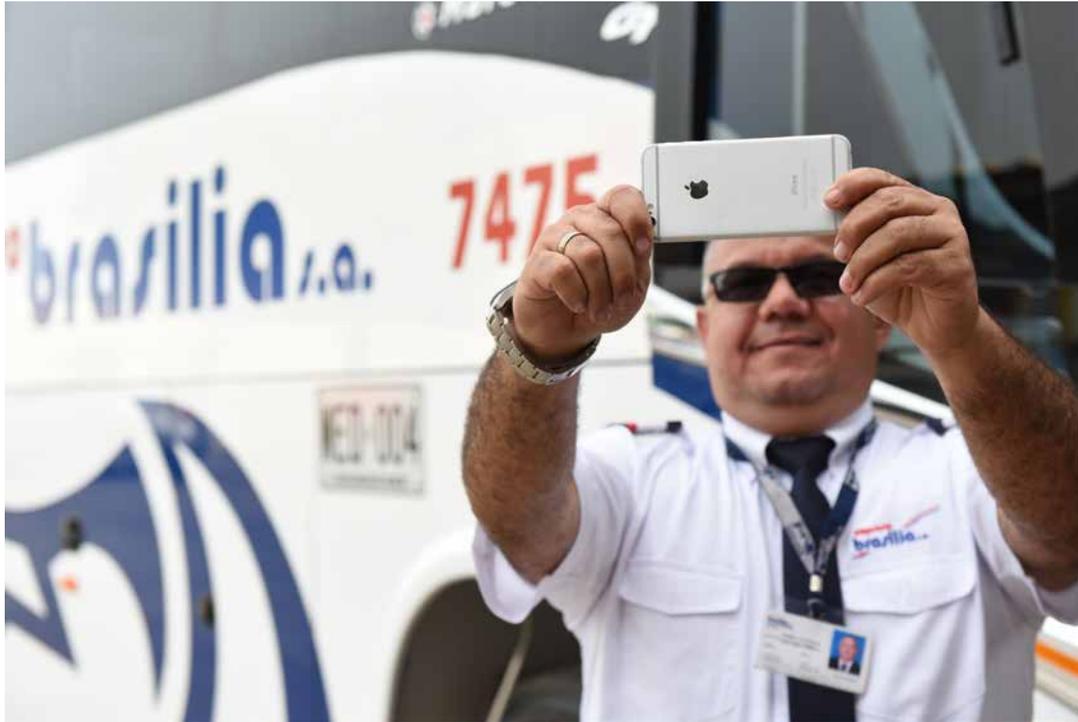
- Gestión por competencias
- Direccionamiento estratégico
- Liderazgo en servicio
- Campaña embajadores por la Seguridad Vial
- Educación financiera
- Pasión por el servicio
- Entrenamiento para el desarrollo de habilidades comunicativas y de liderazgo
- Coaching ontológico
- Impacto de redes sociales en el servicio, imagen y reputación empresarial

Prevención de riesgos

Por medio del Plan Estratégico de Seguridad Vial, pudimos capacitar al personal de la Compañía en fortalecimiento de la gestión institucional, prevención de enfermedades laborales en conductores, prevención de accidentes laborales en conductores, prevención de los riesgos psicosociales, descanso con calidad, autorregulación emocional en la cultura del autocuidado, y responsabilidad civil y penal en accidentes de tránsito.

Logros:

- Se inició con la implementación del sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo, norma exigida por el Decreto 1072 de 2015.
- Se implementó el programa de prevención vial a partir del cual se hicieron iniciativas de promoción, prevención, vigilancia en salud y control en carretera.
- Las escuelas de conductores se fortalecieron, realizando en 2015 tres escuelas y logrando profesionalizar a 45 conductores.



Formación técnica
1.946 participantes

Formación técnica

En 2015 dimos cumplimiento a nuestro plan de capacitación para las personas del área administrativa y conductores, en temas relacionados con entrenamiento y reentrenamiento en vehículos de nueva generación, atención de emergencias en transporte interdepartamental de pasajeros, buenas prácticas y acciones preventivas en el mantenimiento de llantas y baterías.

Además, hemos realizado especializaciones, diplomados, foros, cursos, seminarios y talleres por medio de la Formación Específica que busca reforzar en los colaboradores las competencias técnicas para un mejor desempeño.

Horas de formación por categoría laboral

Categoría de empleados	No. de participantes		Horas formación	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directivos (Gerentes y Jefes)	29	14	372	150
Coordinadores, Analistas y Directores Zonales	75	64	562	566
Administrativos (directores de agencias, auxiliares administrativos)	101	131	393	781
Técnico (auxiliares de ventas, vigilantes, mensajeros, oficios varios)	167	167	356	368
Operativo (conductores)	7.687	-	21.119	-

Evaluación de desempeño

Como parte del proceso de fortalecimiento de nuestro equipo de trabajo, de manera periódica realizamos la evaluación del desempeño por competencia laboral, la cual mide el grado en el que los colaboradores cumplen con las exigencias y requisitos de trabajo en un período determinado. Esta medición analiza las siguientes competencias:

- Prevención en riesgos
- Pasión por el servicio
- Orientación al logro
- Innovación
- Trabajo en equipo

Para 2015 evaluamos el desempeño de 763 empleados, de los cuales 185 fueron conductores comerciales.

Logros:

- Se hizo una revisión del sistema de gestión con base en competencias lo que nos permitió hacer la evaluación de desempeño corporativa.

Resultados generales por áreas

Tipo de Funcionario	Total*	Porcentaje
Administrativos	168	22%
Director de Agencias	41	5%
Auxiliar de Agencias	318	42%
Conductores comerciales	185	24%
Conductores de Servicio Especial	19	2%
Vigilantes	32	4%
Total	763	100%

En este proceso de medición, que comprende los periodos 2014 y 2015, obtuvimos una calificación de 77%, lo que nos ubica en una escala de aceptable en la práctica de las competencias corporativas.

Los hallazgos evidenciados en la evaluación nos permitieron construir un plan de desarrollo e identificar metas a mediano plazo, que incluyen la medición del desempeño cada seis meses y procesos de capacitación permanente de nuestro personal.

*Esta evaluación incluye a las empresas Expreso Brasilia S.A, Unitransco S.A y CENPAR S.A

Evaluación global por roles

Competencias	Roles					Agencias			Total
	Estratégico	Estratégico-Táctico	Táctico	Táctico Operativo Técnico	Táctico Operativo Oficio	Táctico	Táctico Operativo Técnico	Táctico Operativo Oficio	
Prevención de riesgos	79,2%	78,5%	85,7%	78,4%	71,3%	81,8%	80,5%	75%	77,3%
Innovación	81,3%	78,5%	80,3%	77,2%	70,1%	78,4%	80,5%	68,8%	76,3%
Trabajo en equipo	85,9%	81,6%	85,7%	80,4%	73,6%	83,5%	82,9%	87,5%	79,5%
Pasión por el servicio	89,1%	80,6%	86,4%	80,3%	73,9%	81,7%	82,4%	75%	79,4%
Orientación al logro	82,8%	81,6%	82,3%	79,3%	70,4%	78,7%	80,8%	70%	77,1%
Total	83,6%	81,6%	84,1%	79,1%	71,9%	80,8%	81,4%	72,2%	

Los resultados demuestran que innovación y prevención son las competencias corporativas más marcadas en el análisis global de la organización.

Evaluación global por Gerencia

Gerencia	Resultado	Escala
General	81,2%	Adecuado
Administrativa y Financiera	73%	Aceptable
Comercial	80,7%	Adecuado
Comercial	80,7%	Adecuado
Operaciones	74,6%	Aceptable

Resultados de competencias por Gerencia

Gerencias	Competencias				
	Prevención de riesgos	Innovación	Trabajo en equipo	Pasión por el servicio	Orientación al logro
General	83,2%	77,3%	87,9%	86,6%	84,2%
Administrativa y Financiera	71,5%	71,1%	74,3%	73%	72,1%
Comercial	80,3%	79,2%	82,1%	82,2%	80,4%
Operaciones	72,4%	71,6%	75,1%	75,4%	71,4%

Esta evaluación de desempeño nos permitió identificar que las competencias mejor valoradas por parte de nuestros colaboradores son el trabajo en equipo y la pasión por el servicio, y la innovación y orientación al logro como nuestras competencias menos calificadas, a partir de lo cual estableceremos planes de acción que serán implementados en 2016 para su mejoramiento.

Indicador GRI G4-LA16

Mejorando nuestro andar

Con el objetivo de mejorar las relaciones con nuestros colaboradores, hemos generado un proceso de recepción y de gestión de reclamaciones por medio del cual durante 2015 atendimos 23 reclamaciones, de las cuales 21 correspondían a conductores. Las reclamaciones fueron debidamente contestadas en los plazos establecidos para tal fin, relacionadas con los siguientes temas:

- 12 reclamaciones por certificaciones laborales y semanas de cotización
- 7 reclamaciones por reajuste de ingresos base de liquidación de prestaciones económicas (incapacidad/ pensión).

Nuestros retos para 2016

Comprometidos con la promesa de valor con nuestros colaboradores, evidenciamos que aún quedan varios retos que alcanzar para el próximo año, entre los que podemos resaltar:

- Implementar la ley 1072 en el sistema de gestión en ambiente y seguridad y salud.
- Ampliar el número de escuelas de conductores a cuatro.
- Optimizar los tiempos de respuesta a las necesidades de los conductores, desde su selección hasta la etapa de contratación.
- Aumentar el número de conductores certificados por competencia laboral, en alianza con el SENA, con quienes hemos certificado hasta el momento a 60 conductores.
- Desarrollar la iniciativa de plan carrera con los colaboradores.
- Realizar el estudio de clima laboral.
- Realizar una encuesta que permita conocer las condiciones socio-económicas de los colaboradores para re-direccionar la política de bienestar.



04

mpreso
ilia

Compromiso Social



s.a.

04 | COMPROMISO SOCIAL



Indicadores GRI G4-SO1, G4-SO2

Fundación Expreso Brasilia

En todas nuestras decisiones y actividades mantenemos el compromiso con las comunidades ubicadas en las áreas de influencia de nuestra operación de generar desarrollo económico y nuevas oportunidades que mejoren su calidad de vida. En este sentido, nuestro enfoque social se centra en nuestra labor social de unir a ciudades y municipios de todo el país, para transportar los sueños e ilusiones de Colombia.

A través de la Fundación Expreso Brasilia, hemos llevado a cabo procesos que nos han permitido identificar las necesidades específicas de las comunidades y establecer iniciativas para aportar en su solución en los frentes de educación, salud, donaciones y otros, logrando fortalecer las relaciones de confianza con este grupo de interés.

A partir de las actividades llevadas a cabo en 2015 logramos beneficiar a más de 6.900 personas en condiciones de vulnerabilidad con iniciativas de salud y bienestar, y con la realización de 13 brigadas de salud en diferentes regiones de la Costa Caribe colombiana. Del mismo modo, ejecutamos dos brigadas para la consecución de donativos que beneficiaran a las personas deportadas como consecuencia de la crisis que se vivió en la frontera con Venezuela.

Así mismo, dimos continuidad a nuestro programa de voluntariado corporativo que vincula a colaboradores y sus familiares en el desarrollo de nuestras estrategias de RSE y en la generación de sensibilidad social ante los desafíos de la sostenibilidad para la región.

Educación

Seguridad vial

Asunto Material:
Cultura Ciudadana



Somos conscientes del rol fundamental que desempeñamos en la promoción de la seguridad vial, asunto que hemos interiorizado debido al objeto social de nuestro negocio y a la responsabilidad que adquirimos al transportar a cientos de colombianos por las carreteras del país.

En respuesta a ello, hemos dispuesto de espacios educativos orientados a la promoción de principios de cultura ciudadana, a la prevención de riesgos de accidentalidad en las carreteras y al respeto por las señales de tránsito. Por medio de un bus didáctico equipado como un aula de clases, llevamos a cabo procesos de entrenamiento a nuestros conductores con el objetivo de reforzar sus conocimientos y habilidades en carretera.

Igualmente, usamos este espacio para sensibilizar a niños y niñas de las comunidades en temas relacionados con seguridad vial y prevención de accidentes. Por medio de las Brigadas Brasilia en tu Corazón, llevamos a instituciones educativas de sectores de bajos recursos de la Costa Caribe diferentes recursos pedagógicos para promover hábitos de seguridad en las vías.

Becas Brasilia

Asunto Material:
Escuelas Brasilia



Con el objetivo de brindar aportes para el mejoramiento de la educación y el desarrollo profesional de jóvenes en la Costa Caribe, otorgamos dos becas por medio de la Universidad del Norte para el estudio de programas profesionales que promuevan el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

Aunque en 2015 no abrimos convocatoria para el otorgamiento de estas becas, dimos continuidad a los auxilios otorgados en años anteriores a los jóvenes que permanecen cercanos a nuestras actividades, por medio de la participación en eventos y como voluntarios en las Brigadas de Salud que desarrollamos en beneficio de personas de escasos recursos en la región, con donaciones que ascendieron a un total de \$43.477.925.



Salud: Brigadas Brasilia en tu Corazón

Esta iniciativa está orientada a la sensibilización y prevención de enfermedades generales y de salud oral en niños, niñas y adultos mayores pertenecientes a comunidades vulnerables de la Costa Caribe, así como a la prestación de servicios de peluquería, valoración nutricional y vacunación en beneficio de los habitantes de estas regiones.

Del mismo modo, en estos escenarios llevamos a cabo actividades de recreación, educación, cultura ambiental y ciudadanía, con el propósito de fortalecer el tejido comunitario y promover espacios de integración y esparcimiento a las personas beneficiadas.

El desarrollo de estas brigadas se soporta en la creación de alianzas con distintos actores sociales presentes en la región, logrando la creación de valor compartido por parte de entidades gubernamentales, organizaciones públicas y privadas, y líderes comunitarios.

En el año llevamos a cabo 13 brigadas de salud en beneficio de 5.400 personas en el desarrollo de las siguientes actividades:

Actividad	Mes	Organizaciones de apoyo	Población impactada
Brigada de salud en Martillo, Atlántico	Marzo	Sociedad Nacional de Pediatría	400
Brigada Aracataca	Mayo	Ejército Nacional de Colombia	200
Brigada Operación Sonrisa		Fundación Operación Sonrisa	60
Brigada de salud	Junio	Club Kiwanis	500
Brigada de apoyo ruta social San Juan de Tocagua		Gobernación de Atlántico	3.000
Brigada Barranquilla	Julio	Ejército Nacional de Colombia	300
Brigada Luruaco	Agosto	Gobernación de Atlántico	100
Campaña deportados Venezuela - Cúcuta	Septiembre	Colaboradores y empresas aliadas	350
Brigada Paraguachón, La Guajira	Diciembre	Dian, líderes comunales y empresas aliadas	300
Brigada Unisimón Barranquilla		Universidad Simón Bolívar	100
Brigada Asilo San Antonio		Asilo San Antonio	90
Total			5.400



Donaciones

Atendiendo a nuestro compromiso con las comunidades, en el año llevamos a cabo dos brigadas de donación con el objetivo de reunir suministros necesarios para atender la crisis humanitaria que se presentó en Cúcuta y Paraguachón en consecuencia del cierre fronterizo ordenado por el gobierno de Venezuela.

De la actividad realizada en “La Raya” del municipio de Paraguachón destacamos los siguientes resultados:

- 600 juguetes donados a niños y niñas entre los 0 y 14 años.
- 180 niños, niñas y adultos de la zona fueron atendidos en nuestro consultorio médico en consultas de medicina general y odontología con receta y entrega inmediata de medicamentos.
- 80 familias recibieron mercados con ingredientes de la canasta familiar y elementos de aseo personal.
- 60.000 personas se enteraron o compartieron la actividad en redes sociales.

En el caso de la brigada realizada en beneficio de las personas deportadas en Cúcuta, donamos alimentos, ropa en buen estado y juguetes para niños y niñas, los cuales fueron recolectados por parte de colaboradores, empresas y clientes. Con esta actividad beneficiamos a un total de 350 personas, en alianza con tres entidades sin ánimo de lucro: Club Rotario Barranquilla Norte, Club Rotaract Barranquilla Caribe y Grupo Scout Primero Biffi La Salle.



¡Ayudar

no tiene fronteras!

Juntos podemos lograr que los niños y niñas de Paraguachón en La Guajira sonrían esta Navidad.



Durante noviembre y diciembre recibiremos regalos y donaciones en todas las agencias del país.

Mayores Informes:
FUNDACIÓN EXPRESO BRASILIA
tel: (5) 3715131 – 3715132
cel: 320 598 1963
www.expresobrasilia.com

Con el apoyo de:





05

A person is seen from behind, pointing at a large digital screen in a control room. The screen displays various data visualizations, including a line graph and a pie chart. The room is dimly lit, with blue and green light emanating from the screen and other displays in the background. The overall atmosphere is professional and focused on data analysis.

Cientes en movimiento



05

CLIENTES EN MOVIMIENTO

Asunto Material:
Experiencia a bordo

Durante más de medio siglo hemos transportado a millones de pasajeros por distintas ciudades y municipios de todo el territorio nacional y hacia el exterior, con servicios de calidad, cómodos y seguros. Día a día nos esforzamos por satisfacer las necesidades y superar las expectativas de nuestros clientes, por medio de servicios innovadores que integran los mejores desarrollos tecnológicos en nuestra operación.

Indicadores GRI G4-PR4, G4-PR6, G4-PR7, G4-PR8, G4-PR9

Servicio al cliente

Cultura de servicio

Cultura de Servicio se ha consolidado como un programa estratégico para el desarrollo de nuestras actividades, en tanto que promueve las prácticas de pensar, sentir y actuar con el objetivo de generar hábitos que sean evidencia de una verdadera pasión por el servicio, transversal a toda la organización.

En cumplimiento de esta estrategia, durante 2015 llevamos a cabo las siguientes actividades:



Capacitaciones a conductores

En el desarrollo de las actividades planeadas en el año, logramos cubrir el 100% de los grupos de capacitación con conductores con una participación aproximada de 600 personas en los cursos realizados, cuyo eje central fue el cliente y la importancia de mantenerlo. Del mismo modo, trabajamos con este grupo temas relacionados con los protocolos de servicio, indicadores de puntualidad e indemnizaciones, entre otros.

Periódico “Yo Soy Servicio”

Llevamos a cabo la “Certificación como líder en comunicación y servicio para el enriquecimiento y productividad de nuestra empresa” con la Escuela de Coaching Conscious Learning, dirigido a aquellos auxiliares reincidentes en reportes de mal servicio.

Capacitaciones a auxiliares de ventas

Dimos cubrimiento al 64% de las agencias a nivel nacional a través de recorridos zonales realizados con el apoyo de un analista de servicio al cliente.

Desarrollamos actividades de capacitación en temas relacionados con protocolos de servicio por medio de las cuales buscamos reforzar las buenas prácticas de servicio al cliente.

Cierre de brechas

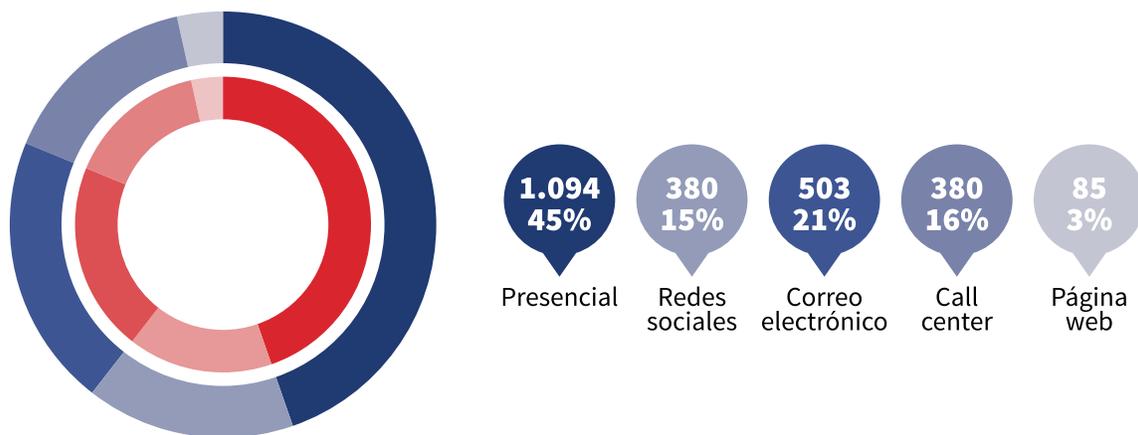
Con el apoyo de la Dirección de Comunicaciones, en el año emitimos dos ediciones de nuestro periódico “Yo Soy Servicio”, cuyo foco se centró en la difusión de temas de seguridad con el objetivo de crear conciencia en todo el personal, especialmente en conductores y auxiliares de venta.

Requerimientos, quejas y reclamos

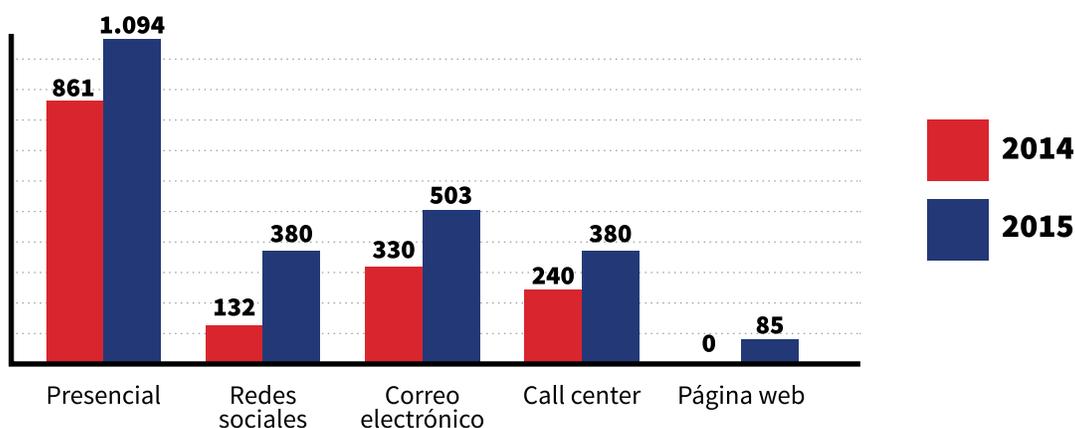
Nuestros servicios son regulados por diferentes entidades de control. En este sentido, las peticiones, quejas y recursos presentados por nuestros clientes son tramitados de acuerdo a cada normatividad, teniendo en cuenta las restricciones, los tiempos de respuesta y la forma de indemnización que corresponde a cada producto.

En el año recibimos 2.442 requerimientos, 56% más que el año anterior, a través de nuestros canales presenciales, redes sociales, correo electrónico, call center y página web, cifras que evidencian la gestión que hemos llevado a cabo para fortalecer los canales alternativos de interacción con clientes, como las redes sociales y la página web.

Distribución de requerimientos por canal



Total de requerimientos recibidos por canal



En la gestión de la respuesta a estos requerimientos y del servicio al cliente en general, destacamos:

- Registramos 1.094 peticiones, quejas y reclamos formales, 27% más que el año anterior, los cuales fueron gestionados y cerrados en un 90%, con conciliación en 980 casos.
- Recibimos 201.215 llamadas por medio del call center, con niveles de abandono del 7%, registrando un flujo mensual de llamadas de 16.000 en temporada baja y de 19.000 en temporada alta.
- Realizamos ventas por medio del call center que ascendieron a \$41.252.000. Para 2016 nos proponemos fortalecer el proceso de ventas por este canal ampliando el nivel de servicio e implementando la tecnología idónea para esta actividad.
- Abrimos un nuevo punto de ventas en la Universidad del Norte, cuyas ventas ascendieron a \$12.283.700.
- Cerramos el indicador de puntualidad en un 89% de cumplimiento. Para esta medición, implementamos sistemas de GPS y geocercas, las cuales permiten mayor precisión en la toma de datos.
- Con la apertura del nivel ser servicio Premium Plus, iniciamos el programa de entretenimiento a bordo controlado con 6 programaciones consolidadas con 40 películas en total. Cada pantalla de los vehículos está conectada al servidor central del fabricante, lo que nos permite tener control de las estadísticas de las preferencias del usuario. A través de este sistema tenemos la posibilidad de incluir publicidad propia y de tercero en los espacios.

Cuidamos tu privacidad

Uno de nuestros mayores compromisos es el de velar por la seguridad de nuestros pasajeros dentro y fuera de los corredores viales que transitamos a diario. En este sentido, desde todos nuestros procesos nos aseguramos por dar cumplimiento a la normatividad vigente en temas de seguridad vial, así como a la legislación relacionada con la protección de datos de clientes (ley 1581 de 2012).

En línea con esto, hemos desarrollado procesos de seguridad para cuidar toda la información personal que nos suministran nuestros clientes, con lo que brindamos confianza y seguridad a partir de nuestros sistemas de gestión de la información.

Durante el mes de noviembre de 2015 recibimos una reclamación relacionada con la violación de la privacidad de un usuario, hecho que fue atendido de acuerdo a nuestros protocolos de servicio al cliente, aclarando a la persona el mal entendido que se presentó y reafirmando nuestro cumplimiento de la regulación en la materia: artículo 15 de la Constitución Política, Ley Estatutaria 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013.



Cumplimiento regulatorio

Uno de los pilares fundamentales que guía nuestra actuación es el cumplimiento estricto de la legislación y normatividad nacional correspondiente a cada uno de nuestros productos, razón por la cual no hemos presentado ningún tipo de multa o sanción relacionada con el incumplimiento de nuestras obligaciones legales.

Las peticiones, quejas y recursos que recibimos por parte de clientes se relacionan en su mayoría con variaciones en los servicios, actitud de servicio por parte de los colaboradores, falta de información, condiciones de confort de algunos vehículos y agencias, entre otros. Estas situaciones son tratadas por medio de un registro interno que facilita el trámite y seguimiento de cada caso con el área encargada, y que permite la respuesta oportuna a los clientes según el tipo de caso.

Por otra parte, en cuanto al manejo de campañas y las actividades de soporte comercial, nos regimos bajo el cumplimiento del manual de imagen para vigilados de la Superintendencia de Transportes, de la circular única de la Superintendencia de Industria y Comercio, de la ley de Habeas Data y la vigilancia de Coljuegos para el desarrollo de juegos promocionales.

Del mismo modo, dando cumplimiento a nuestros compromisos con la seguridad de nuestros activos y grupos de interés, enfatizamos en la prohibición del transporte de elementos o mercancías consideradas como peligrosas (armas, líquidos inflamables, entre otros), tanto en los servicios de transporte de pasajeros como en el transporte de carga y mensajería expresa.

Finalmente, para cada uno de los servicios que componen nuestro portafolio, hemos desarrollado un contrato de prestación de servicios en el que se especifican las condiciones y restricciones que tiene el usuario al utilizarlos. Para mostrar transparencia y facilidad de acceso a esta información, estos contratos se encuentran disponibles de manera permanente a través de nuestra página web.

Indicadores GRI G4-PR1, G4-PR5

Cientes satisfechos

Periódicamente llevamos a cabo estudios para medir el nivel de posicionamiento, recordación, atributos de marca y satisfacción de nuestros clientes. Es así como durante 2015 desarrollamos una encuesta en la cual participaron 200 personas, correspondientes a 100 viajeros frecuentes y 100 viajeros potenciales:



A partir de los resultados obtenidos en este estudio, denominado “Posicionamiento y contenido de marcas – transporte terrestre de personas 2015”, evidenciamos una gran fortaleza en la reputación e identificamos una serie de oportunidades para mejorar nuestros servicios.

Destacamos que el conocimiento total de Expreso Brasilia es muy alto y el grupo de potenciales clientes es del 82%, lo cual garantiza una posibilidad grande de expansión. Sin embargo, la mejor noticia es el alto índice de reputación de marca con un total de 1.404. Dicho de otra manera, nuestra empresa genera

14 veces más buenas percepciones que malas, lo cual, sin duda, constituye un importante patrimonio de marca que se debe potenciar con una excelente experiencia de viaje y con una comunicación cálida, cercana y oportuna.

Estamos comprometidos con la mejora continua de nuestros servicios y por ello trabajamos en los aspectos más relevantes identificados en el estudio, para mantener a nuestros clientes satisfechos y aumentar el número de personas que utilizan nuestros servicios.



06

A man in a white shirt and tie is pointing forward with a smile. The image is overlaid with a large, semi-transparent blue circular graphic that frames the man and the text. The background shows a blurred outdoor setting, possibly an airport tarmac.

Operación Segura

06 | OPERACIÓN SEGURA



Asunto Material:
Seguridad

Cuidamos la salud y la seguridad

Es nuestro compromiso operar de manera responsable, cuidando la integridad de nuestros pasajeros, colaboradores y afiliados. Por esta razón, guiamos las actividades que desarrollamos desde un enfoque preventivo que nos permite brindar seguridad en nuestras instalaciones y en las rutas que cubrimos a diario en el territorio nacional e internacional.

En este sentido, año a año nos esforzamos por mejorar las condiciones técnicas y tecnológicas de nuestros sistemas de gestión, instalaciones y buses, con el objetivo de ofrecer servicios de calidad y confiables para nuestros clientes y usuarios. Así mismo, velamos por ofrecer entornos laborales con los menores riesgos posibles sobre la salud y la seguridad de colaboradores y afiliados, asegurándoles bienestar y calidad de vida.

Indicador G4-LA5

Comités formales de salud y seguridad

En cumplimiento de las normas laborales relacionadas con la salud y la seguridad en el trabajo, y como parte del cumplimiento de los compromisos establecidos con nuestros grupos de interés, hemos dispuesto de diferentes comités encargados de velar por la seguridad en nuestras actividades y de asegurar entornos laborales adecuados a las expectativas del gobierno, empleados y afiliados.



Comité de convivencia laboral



Comité de alcohol y drogas



Comité paritario de salud y seguridad en el trabajo

Comité de convivencia laboral

Funciones

- Recibe y tramita las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir conflicto laboral.
- Examina casos puntuales o específicos en los que se formule queja al interior de la empresa.
- Formula planes de mejora concertados entre las partes, enmarcado bajo el principio de confidencialidad.

Composición

6

representantes de empleados

6

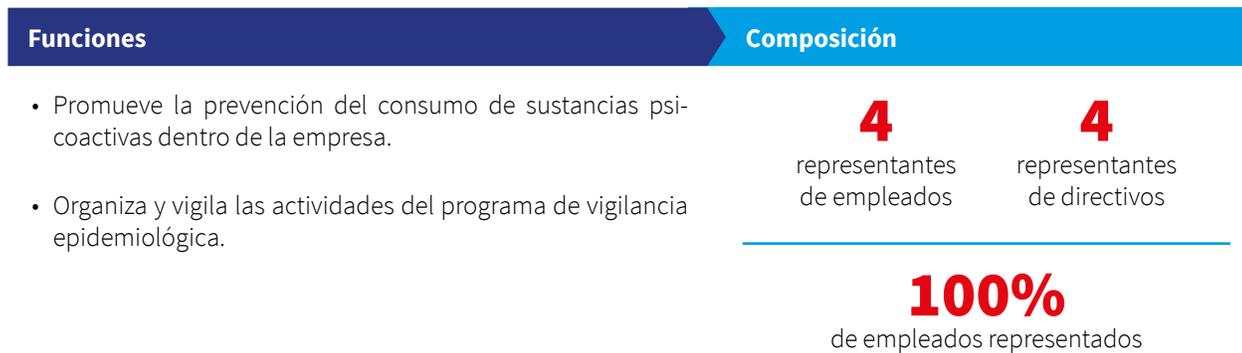
representantes de directivos

100%

de empleados representados

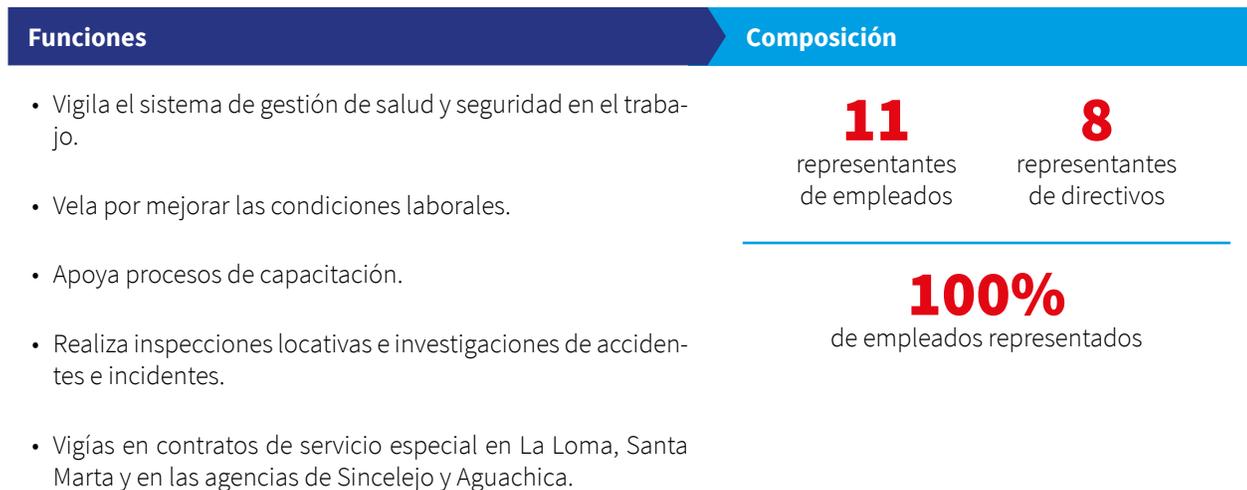
En el año no se presentó ningún reporte por acoso laboral, no obstante, hemos promocionado, en diferentes espacios internos y a través de los canales de comunicación existentes, las funciones del comité de convivencia laboral y hemos sensibilizado a nuestros colaboradores sobre la importancia del acoso laboral y qué acciones lo constituyen para fomentar su denuncia.

Comité de alcohol y drogas



Durante 2015 registramos un caso de incidencia en el que un trabajador nos solicitó ayuda debido a su condición de enfermedad. A través de la gestión de este comité, brindamos apoyo y acompañamiento para remitir el caso a la EPS, y llevamos a cabo seguimiento del caso para conocer su evolución.

Comité paritario de salud y seguridad en el trabajo (COPASST)





En el periodo reportado, el COPASST llevó a cabo reuniones mensuales en cumplimiento de los requisitos legales que regulan su funcionamiento, y llevó a cabo diferentes actividades de promoción y prevención entre las que se destacan:

- Identificación de las condiciones locativas que pueden generar accidentes o enfermedades laborales.
- Gestión para mejorar las condiciones de hoteles en las ciudades de Sincelejo, Maicao y Cartagena.
- Análisis de la accidentalidad y sus causas.
- Ejecución de la campaña “Vuelve a casa con seguridad”, con el objetivo de elevar el nivel de percepción de los riesgos propios de la conducción y promover el conocimiento de los estándares de seguridad de la compañía.
- Gestión de las rotaciones que presentaban líneas con jornadas laborales extensas.

Accidentalidad y ausentismo

Debido a la naturaleza de nuestras operaciones, la salud y seguridad de nuestros colaboradores y pasajeros es un asunto primordial para nuestra gestión. Atendiendo a esto, nos esforzamos por cumplir las disposiciones legales que regulan el asunto en el país, así como las recomendaciones establecidas por la OIT al respecto.

En este sentido, nuestro actuar se guía por el cumplimiento estricto de los siguientes instrumentos legales:

**Ley 9
de 1979**

**Resolución 2400
de 1979**

**Resolución 2013
de 1986**

**Resolución 1016
de 1989**

**Decreto 1295
de 1994**

**Ley 1562
de 2012**

**Decreto 1443
de 2014**

Adicionalmente, hemos definido diferentes estrategias para mejorar las condiciones laborales de nuestros colaboradores, por medio de la realización de actividades de promoción de la salud y prevención de accidentes y enfermedades; y del establecimiento de programas de alto impacto orientados a la creación de una cultura de prevención y autocuidado.

Como resultado de estas medidas, año a año recopilamos los registros de accidentalidad y ausentismo que nos permiten evidenciar el desempeño de las actividades implementadas en el año, y a la vez identificar oportunidades de mejora para fortalecer de manera permanente nuestra gestión sobre la seguridad y la salud.

Índice de lesiones

- En el año se presentaron 49 eventos con lesiones para los trabajadores, de los cuales 27 fueron con lesiones incapacitantes para hombres y 4 para mujeres.
- Los accidentes más frecuentes se relacionaron con golpes y politraumatismos (34 casos), los cuales se registraron en las escalinatas de los buses, en el manejo de equipajes y por caídas en zonas de alistamiento de buses o en escaleras de oficinas.
- También se presentaron 15 eventos por accidentes de tránsito, entre otros.



Enfermedades laborales

- Se presentaron 4 casos de enfermedades osteomusculares (patologías lumbares) y uno por riesgo psicosocial, en conductores.
- En promedio se registraron 180 días de ausencia en cada caso.
- Monitoreamos constantemente factores y ocupacionales que pueden desarrollar enfermedades osteomusculares como la obesidad, el sedentarismo, vicios posturales y condiciones disergonómicas de los puestos de trabajo.
- Hemos desarrollado un sistema de vigilancia epidemiológica de salud osteomuscular cuyo objetivo es prevenir y reducir las patologías del sistema osteomuscular, a través de capacitaciones, intervenciones en puestos de trabajo y colaboradores, pausas activas, rediseños de puestos, entre otras.



Días perdidos

- Se presentaron 4 casos de enfermedades osteomusculares (patologías lumbares) y uno por riesgo psicosocial, en conductores.
- En promedio se registraron 180 días de ausencia en cada caso.
- Monitoreamos constantemente factores y ocupacionales que pueden desarrollar enfermedades osteomusculares como la obesidad, el sedentarismo, vicios posturales y condiciones disergonómicas de los puestos de trabajo.
- Hemos desarrollado un sistema de vigilancia epidemiológica de salud osteomuscular cuyo objetivo es prevenir y reducir las patologías del sistema osteomuscular, a través de capacitaciones, intervenciones en puestos de trabajo y colaboradores, pausas activas, rediseños de puestos, entre otras.



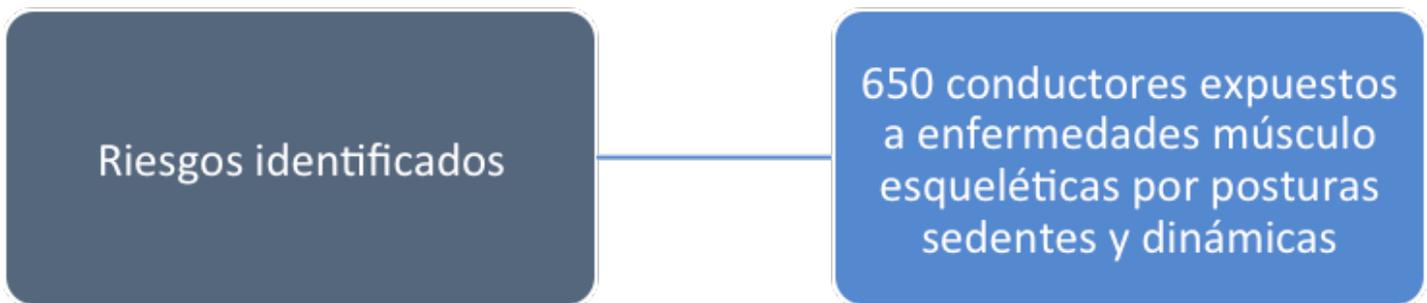
Índice de ausentismo

- Presentamos 257 días de ausencia por enfermedad general, relacionadas con patologías transmisibles en comunidad como chikunguña, hipertensión arterial, infecciones virales, gastrointestinales y del sistema osteomuscular.
- Las causas de estas enfermedades están asociadas con los cambios de clima, estilos de vida y los hábitos de postura.
- Hemos enfocado nuestros esfuerzos en la realización de actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, en el marco de la ruta saludable brindando recomendaciones específicas para evitar la incidencia y prevalencia de enfermedades.



Gestión de riesgos

Con el objetivo de establecer medidas de prevención y protección sobre los riesgos a los cuales están expuestos nuestros colaboradores, llevamos a cabo procesos de identificación de aquellas actitudes, hábitos y situaciones laborales que puedan afectar la salud y la seguridad de las personas.



Los principales riesgos de enfermedades laborales en el desarrollo de nuestras actividades se presentan en los conductores, quienes permanecen expuestos a riesgos de tipo disergonómicos y físicos tipo vibración por causas individuales y ocupacionales. Para prevenir la ocurrencia de estas enfermedades, hemos implementado un sistema de vigilancia epidemiológica orientado a identificar y gestionar las causas de este tipo de patologías.

En este ejercicio, hemos reconocido que las posturas tipo sobreesfuerzos, estáticas al momento de conducir, así como las posturas dinámicas asociadas al manejo de cargas (equipajes y encomiendas); igual forma las vibraciones de cuerpo entero relacionadas a la vibración del motor y ondas generadas por las irregularidades de la vía son las principales condiciones que generan la exposición a este riesgo, acentuado con factores individuales como la edad, el sedentarismo, el tabaquismo, las antecedentes familiares y los vicios posturales.

Por otra parte, frente a los riesgos psicosociales contamos con un sistema de vigilancia epidemiológica mediante el cual realizamos acciones tendentes a la prevención y el manejo del estrés, y a la aplicación e identificación de estos riesgos a través de la batería del Ministerio de Trabajo evaluando factores intralaborales, extralaborales y el estrés

En cuanto a las enfermedades relacionadas con los hábitos alimenticios y que pueden llevar a hipertensión arterial, diabetes y otras enfermedades asociadas a los estilos de vida, definimos el programa denominado “El que pierde gana” y “Brasilia Saludable”, por medio de los cuales buscamos motivar a los colaboradores para que cambien sus hábitos de vida y alcancen un estilo de vida más saludable mitigando factores de riesgo que generen morbilidades o mortalidad

Cumplimiento regulatorio

Los servicios que ofrecemos están regulados por diferentes entidades del Gobierno Nacional de acuerdo a la naturaleza de cada uno de ellos:

En 2015 se presentaron varias modificaciones al marco normativo que regula nuestras actividades de transporte, por medio de decretos y resoluciones emitidas por el Ministerio de Transporte, tal como se describe a continuación:



En este sentido, las peticiones, quejas y reclamos interpuestas por los usuarios de estos servicios son tramitadas de acuerdo a cada normatividad, con procedimientos, tiempos de respuesta e indemnizaciones particulares para cada caso específico.

Decreto 0348
del 25 de febrero de 2015

Fija los nuevos términos de regulación al servicio de transporte especial.

Resolución 2409
del 17 de julio de 2015

Reglamenta el otorgamiento del documento único de transporte turístico para el tránsito y transporte terrestre entre Colombia y Ecuador.

Resolución 1069
del 23 de abril de 2015

Reglamenta el artículo 14 del decreto 0348 bajo el cual nace el Formato Único de Extracto del Contrato (FUEC) y otras disposiciones.

Decreto 1079
del 26 de mayo de 2015

Expide el decreto único reglamentario del sector transporte en el país, incluyendo los servicios de pasajeros, mixto, carga, especial, aéreo, marítimo, fluvial, férreo y cable.

Decreto 0248
del 13 de febrero de 2015

Reglamenta el artículo 424 del Estatuto Tributario y dicta otras disposiciones, principalmente relacionadas con la posibilidad de obtener beneficios tributarios por la renovación del parque automotor (exclusión del IVA).

Atendiendo al cumplimiento de este marco normativo, así como al compromiso establecido con pasajeros y conductores de velar por su seguridad y salud en el uso de nuestros servicios, en 2015 no recibimos sanciones por parte de los entes regulatorios debido a hechos que afectarían la seguridad de las personas en el desarrollo de nuestras actividades.

Control operativo

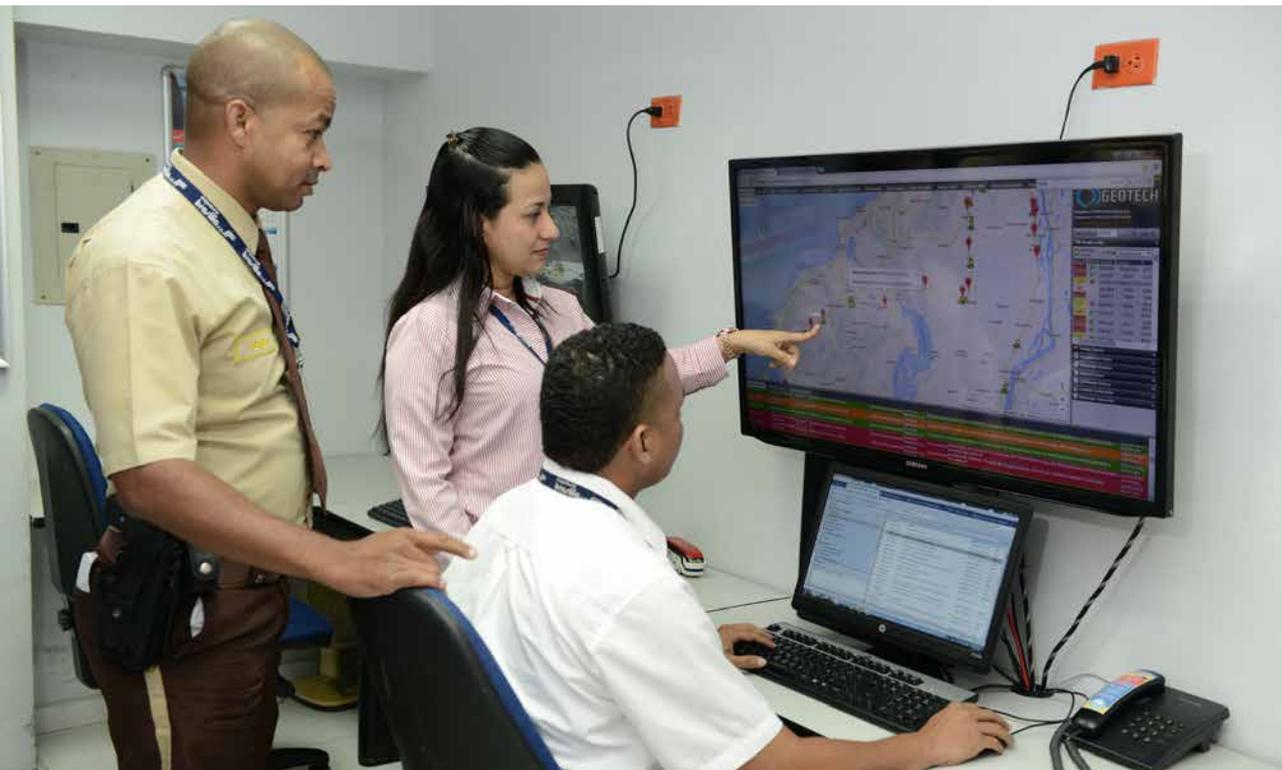
De manera permanente nos esforzamos por mejorar nuestros servicios con el propósito de ofrecer mejores condiciones de seguridad y de calidad a usuarios y afiliados. Durante 2015 enfocamos estos esfuerzos en el mejoramiento de nuestras instalaciones y sistemas de control operativo, así como en el desarrollo de campañas con la policía nacional para ofrecer mayor seguridad en las carreteras:

Renovación de flota vehicular para ofrecer un servicio más seguro y de calidad

- A partir de los resultados de un análisis de oferta y de demanda, el crecimiento de pasajeros, las expectativas comerciales de la compañía y al cumplimiento de los cupos asignados por el Ministerio de Transporte, en 2015 tuvimos un crecimiento organizado, planeado y estructurado de 38 buses, 13,7% más que el año anterior.
- Del mismo modo, frente al servicio Premium Plus pasamos de tener 30 vehículos en 2014 a 58 vehículos en 2015, crecimiento que nos permitió llegar a ciudades como Medellín, Cali, Valledupar y Santa Marta, en las cuales no teníamos presencia con este nivel de servicio.
- La edad promedio de nuestro parque automotor pasó de 2,95 años en 2014 a 2,86 años en 2015, lo cual es indicador de menores novedades en términos técnicos y de seguridad en las vías.
- En cumplimiento de nuestra política de vinculación y desvinculación de buses, en el año desvinculamos 30 vehículos por vencimiento del contrato de afiliación y el programa de renovación.

Campañas de capacitación y prevención

- Trabajamos de la mano con la policía fiscal y aduanera en el desarrollo de campañas de capacitación y prevención con afiliados, conductores y empleados, en cumplimiento de la Ley 30 relacionada con el control de drogas y contrabando.
- Lanzamos una iniciativa para controlar la informalidad denominada CETUC (Comité de Empresas de Transporte de la Costa), por medio de la cual consolidamos alianzas estratégicas con otras compañías formales de transporte y con la policía de carreteras para combatir la informalidad y ofrecer un servicio más seguro.
- Ampliamos el número de controles en nuestras instalaciones, logrando disminuir el número de atracos a buses en relación con el año anterior.
- Llevamos a cabo un proceso de control estricto de plagas, alcanzando en el año una intervención de 908 buses en los que se identificaron plagas y se establecieron medidas para su eliminación.



Mejoras en el servicio

- Ampliamos nuestra central de operaciones con el objetivo de hacer un mayor control satelital de buses, e implementamos un proyecto de telemetría que nos permite vigilar y controlar el estado de los buses para ofrecer un servicio seguro y de calidad a nuestros usuarios.
- Diseñamos un servicio de bajo costo, implementando nueva tecnología en los buses para recoger pasajeros en las vías y entregar tiquetes de manera inmediata para ofrecer cobertura a este tipo de pasajeros en cuanto a seguros de viaje. Al cierre del año, movilizamos cerca de 25.000 pasajeros con este nuevo nivel de servicio.

Retos 2016

- Reducir un 20% los niveles de accidentalidad.
- Implementar el sistema de gestión ambiental.
- Incrementar el control de mantenimiento a vehículos afiliados.
- Preparar la compañía para ganar las nuevas licitaciones de vías 4G.
- Desarrollar un sistema que permita el control de pasajeros sueltos en las vías.
- Actualizar nuestro sistema de información operativo.
- Implementar el proyecto de control por biometría.



07



Gestión sobre Ruedas

07 | GESTIÓN SOBRE RUEDAS

Asunto Material:
Desarrollo de
Proveedores

Trabajamos de la mano con todos los proveedores que hacen parte de nuestra operación, con el objetivo de construir relaciones de confianza y garantizar la calidad de los servicios que ofrecemos. En este sentido, nos enfocamos en alcanzar una Gestión sobre Ruedas, que busca el desarrollo de los proveedores como una pieza fundamental para el andar de Expreso Brasília, a través del fortalecimiento de prácticas responsables de compra y adquisición de bienes y servicios, principalmente locales, y procesos de selección que permiten evaluar el desempeño social, ambiental, legal y ético de las empresas proveedoras.

Indicadores GRI G4-12, G4-EC9

Nuestros proveedores

Gracias a la labor y el compromiso de nuestros 2.830 proveedores de bienes y servicios, ofrecemos a miles de pasajeros, que diariamente recorren carreteras nacionales e internacionales abordo de Expreso Brasília, un servicio seguro, de calidad y responsable, alineado a nuestras políticas y a los más altos estándares nacionales. En 2015 contamos con 81 proveedores nuevos que se unieron a la tarea de suministrar insumos idóneos para poner en marcha nuestras actividades

Para transportar los sueños de nuestros viajeros, contamos con una flota conformada por 38 buses propios y 298 buses de afiliados, que transitan bajo el cumplimiento de requisitos laborales, legales, de calidad y seguridad acordes a una excelente operación.

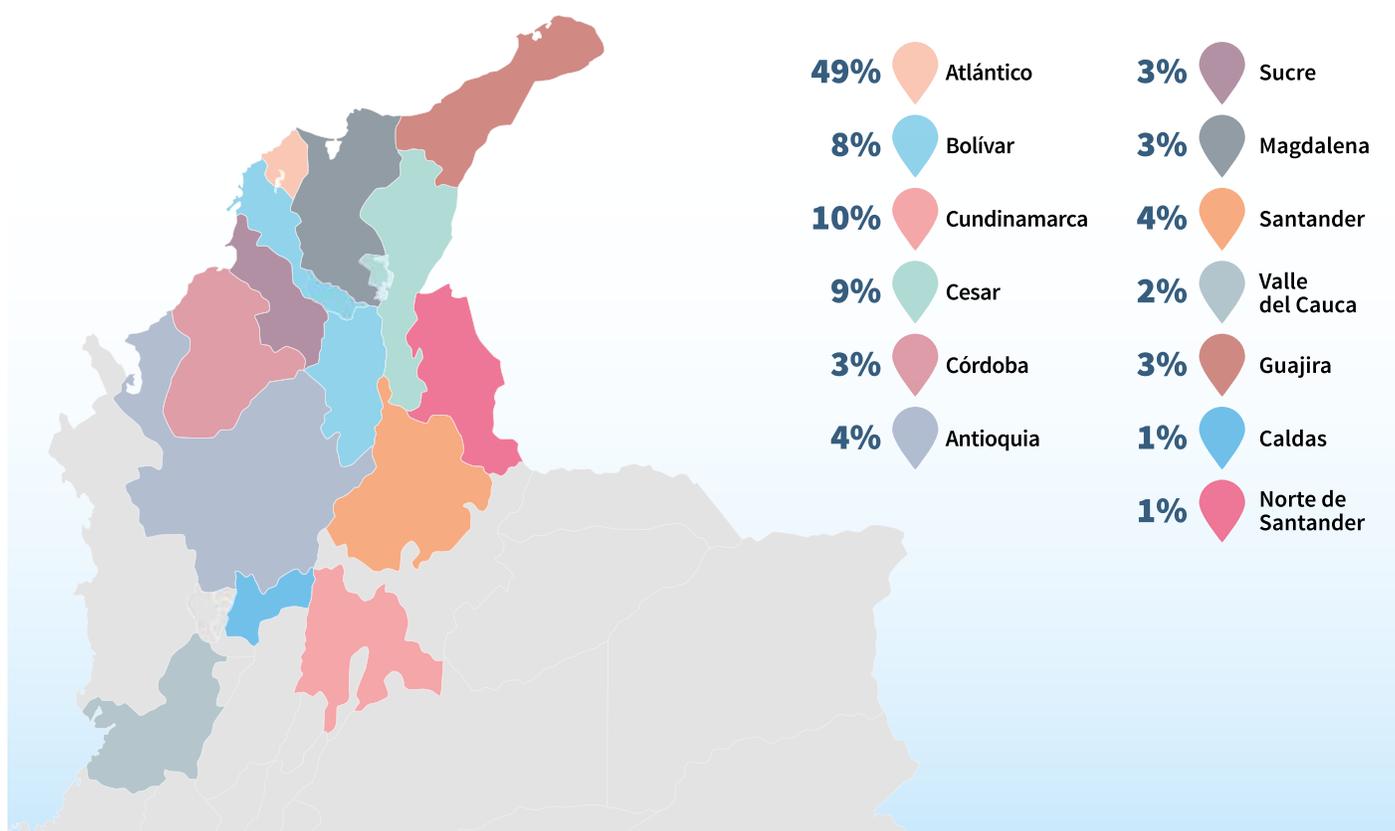
	Buses propios		Buses de afiliados	
	2014	2015	2014	2015
Servicio comercial	29	16	279	288
Servicio especial	49	22	4	10

En 2015 el número de buses propios disminuyó debido a la venta de algunos vehículos a terceros y/o afiliados. Durante el mismo periodo se presentó un incremento en la flota de los afiliados a partir de las políticas de desvinculación y vinculación de buses O Km.



Distribución de proveedores por región

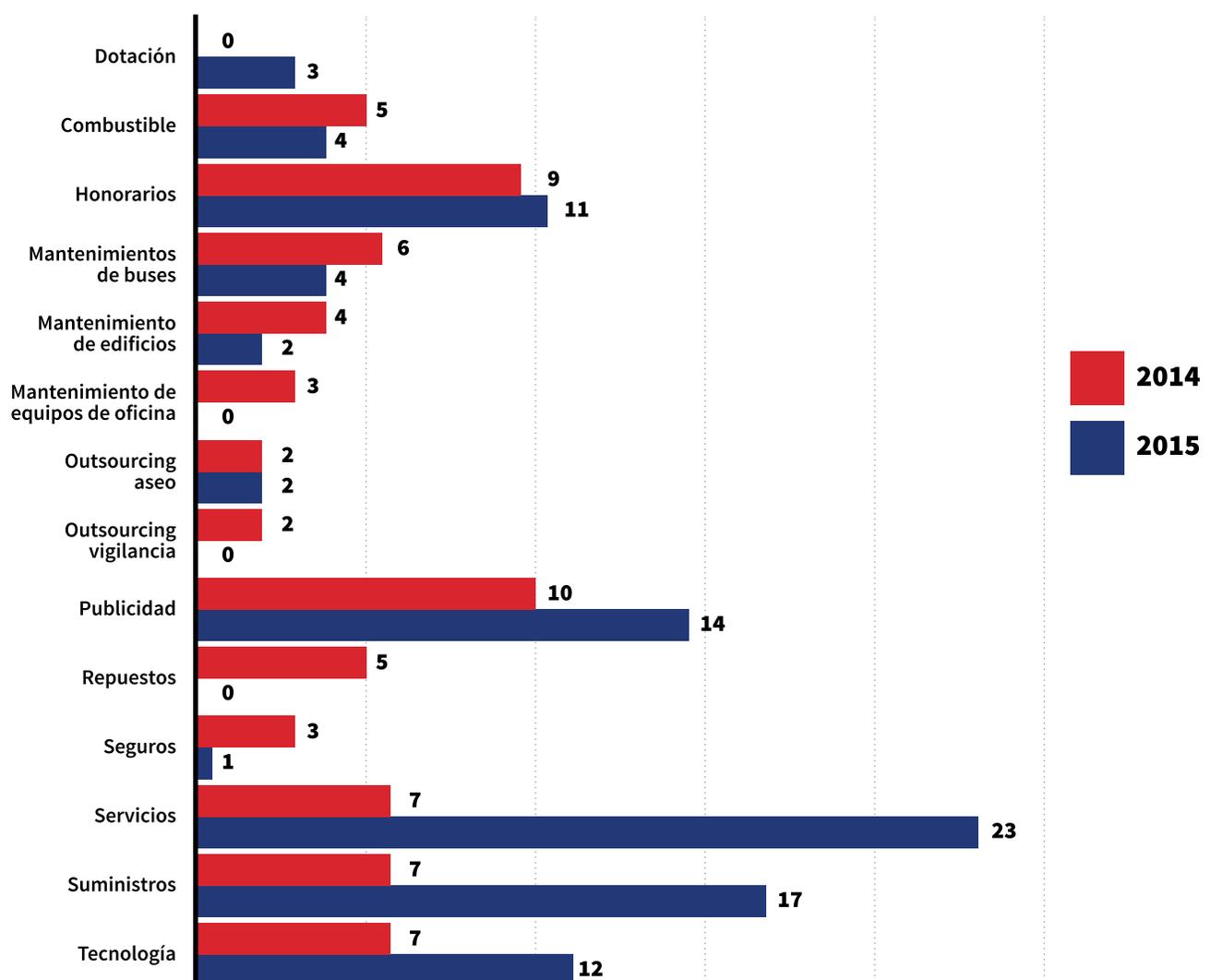
Procuramos establecer relaciones comerciales con proveedores y contratistas propios de las regiones donde operamos, con el propósito de apoyar el desarrollo de las zonas de influencia, distribuidas principalmente en: Costa (centro de operación Barranquilla), Centro (centro de operación Bogotá), y Antioquia (Centro de operación Medellín). De esta forma, en 2015, el 78% de nuestros productos y servicios fueron suministrados por proveedores locales, provenientes principalmente de la zona norte del país, donde contamos con la mayor operación.



Reafirmando nuestro compromiso por mejorar el bienestar y aportar al crecimiento económico de la Región Caribe colombiana, durante 2015 el 78% de los productos y servicios necesarios para nuestra operación fueron suministrados por proveedores locales.

Desglose de Proveedores por servicios/productos

Total de proveedores por servicios / productos



Pagos a proveedores

Como parte de nuestro compromiso con los proveedores y su desarrollo, nos dimos a la tarea de mejorar la rotación de pago a proveedores, logrando en 2015 un promedio de 25 días como periodo de tiempo para dicha gestión, lo que representa una disminución de 20 días en comparación al año anterior, favoreciendo así nuestra gestión interna y la del proveedor.

Proveedores	2015	2014	Variación	%
Suministros	\$ 416.226.610	\$ 329.924.036	\$ 86.302.574	26%
Servicios	\$ 1.160.503.270	\$ 1.547.387.158	\$ (386.883.888)	-25%
Otros	\$ 36.493.986	\$ 90.398.598	\$ (53.904.612)	-60%
Total	\$ 1.613.223.866	\$ 1.967.709.792	\$ (354.485.926)	-18%

Evaluación de Proveedores

Contamos con requisitos que garantizan la continuidad de la prestación de un servicio seguro y de calidad, dentro de toda la cadena de suministro, y la evaluación de impactos ambientales y prácticas laborales, para la selección de proveedores y contratistas idóneos y confiables.

En 2015 realizamos una evaluación del manejo ambiental, dirigida a 15 proveedores representativos, la cual se enfocó en el uso correcto y manipulación de los residuos generados por sus productos o durante la prestación de uno de sus servicios. Del

total de proveedores evaluados, el 2% pertenece a proveedores nuevos y solo nueve cumplieron con los requerimientos exigidos, por lo cual fueron seleccionados para el suministro de servicios y/o productos durante el año.

Asimismo, con el interés de extender nuestras políticas a toda la cadena de suministro, evaluamos las prácticas laborales de 38 proveedores críticos y semi-críticos, obteniendo como resultado cero casos de impactos laborales negativos.

Proceso de selección, evaluación y reevaluación de proveedores

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, con puntajes tal y como se describe a continuación:

✓ Listado de precios	20%
✓ Plazos de entrega	15%
✓ Términos de pago	10%
✓ Estructura organizacional	15%
✓ Sistema de gestión	5%
✓ Seguridad y salud ocupacional	10%
✓ Buenas prácticas ambientales	15%
✓ Portafolio de servicios	5%
✓ Prestigio de la marca	5%



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

Críticos

- Proveedores únicos o de los cuales una falla en la prestación de sus servicios o suministro de elementos afecta de manera directa nuestra operación. Ante fallas o incumplimientos, la empresa no da espera.

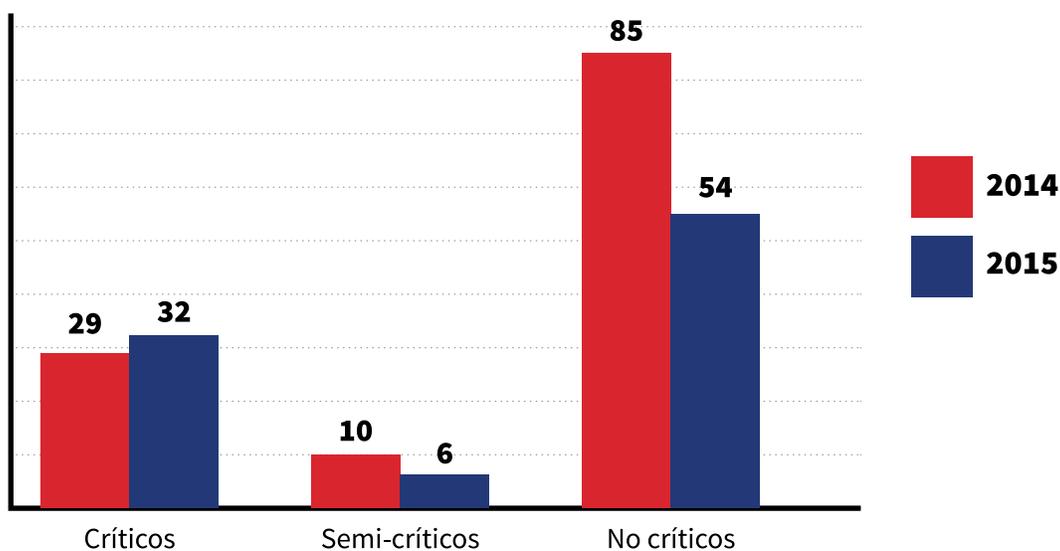
Semi-críticos

- Proveedores que a pesar de ser únicos o que una falla en la prestación de sus servicios o suministro de elementos afecte nuestra operación, se tiene determinada una contingencia para suplir los eventos presentados.

No críticos

- Proveedores que en caso de presentarse una falla en la prestación de sus servicios o suministro de elementos no afecta nuestra operación, debido a que son importantes mas no vitales para el negocio.

Proveedores por categoría



En 2015 fueron reevaluados 35 proveedores críticos y semi-críticos con el objetivo de medir su desempeño frente a los productos y/o servicios suministrados, y de este modo, definir su permanencia en la Lista Interna de Proveedores y/o Contratistas. Los criterios que se tienen en cuenta para este proceso de reevaluación son los siguientes:

Criterios de reevaluación	Productos	Servicios
Cumplimiento	30%	25%
Cumplimiento de salud y seguridad ocupacional	15%	20%
Calidad de los bienes y/o servicios suministrados	30%	20%
Gestión	15%	15%
Servicio post-contractual	10%	20%

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 mantiene en cuenta como prioritario en el momento de selección.

Resultados de la reevaluación de proveedores



11
Proveedores
con calificación
EXCELENTE



23
Proveedores
con calificación
BUENA



1
Proveedores
con calificación
ACEPTABLE



Programas especiales

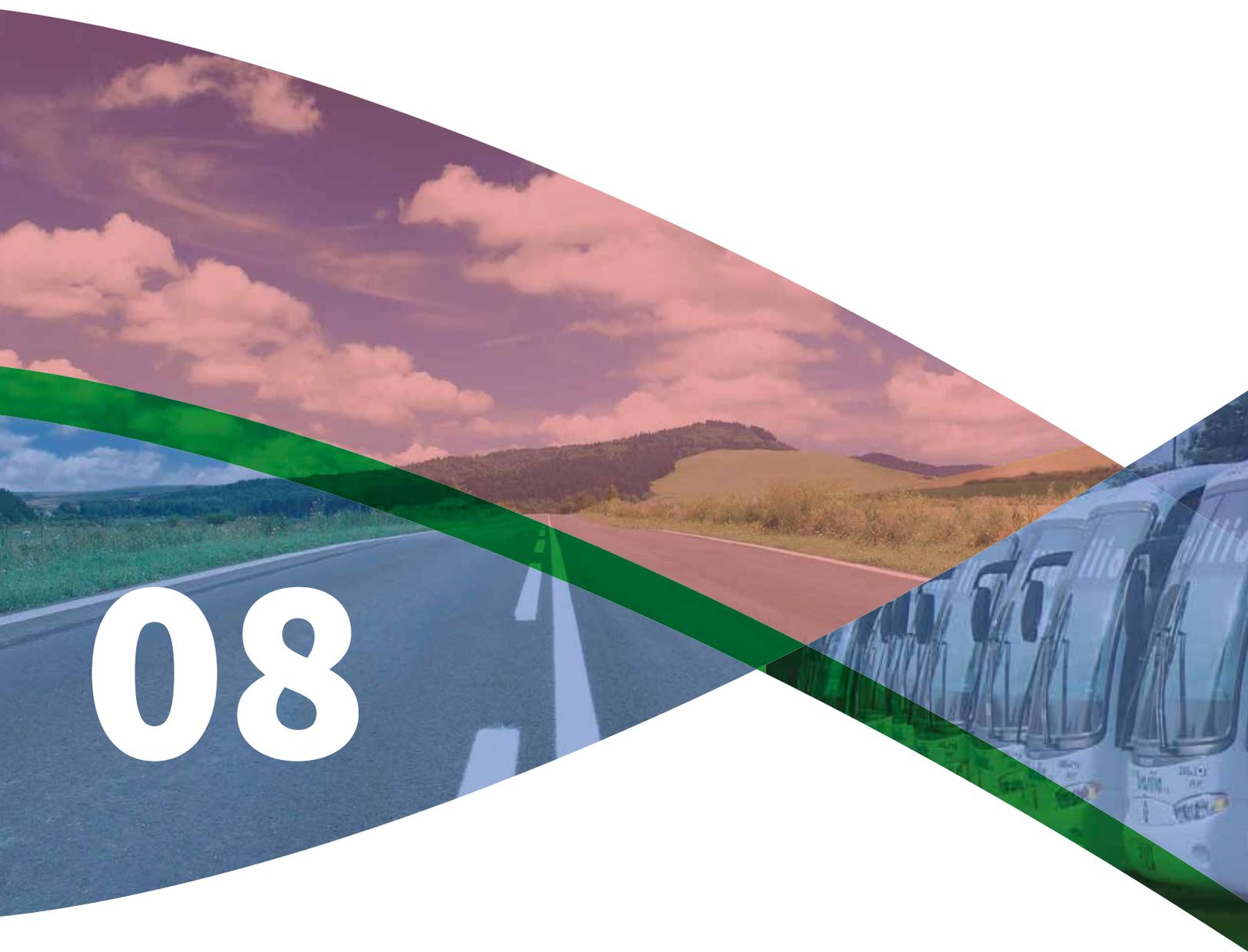
Programa control de combustibles

En 2015 implementamos el Programa Control de Combustible para hacer seguimiento y control de calidad y cantidad a todos nuestros proveedores de combustible en el país, con lo cual llevamos a cabo 20 pruebas de calidad y 45 pruebas de cantidad. Adicionalmente, hemos venido realizando una gestión de fortalecimiento de la relación con las Estaciones de Servicios (EDS) mediante acuerdos de servicio.

Eliminación de efectivo en anticipos

Este año nos propusimos eliminar el uso de dinero en efectivo para el suministro de gasolina de nuestro parque automotor, por lo cual implementamos el uso de órdenes para bancarizar las operaciones financieras de los afiliados, obtener descuentos por volúmenes de compra y un uso más eficiente en la capacidad de los tanques.

De esta forma mejoramos la gestión y logramos alcanzar una disminución de 3,15% galones, llegando a 75.769 galones luego de tres meses de implementación del proyecto, y una disminución de 2,95% en el precio del galón, ahorrando \$ 110.000.000 al año.



08

Operación Verde





08

OPERACIÓN
VERDE

Nuestra Gestión Ambiental

Como consecuencia de la contaminación y de los efectos negativos sobre el medio ambiente ocasionado por el consumo intensivo de recursos naturales, organizaciones en todo el mundo han tomado conciencia y se han comprometido a combatir los daños ambientales causados en el ejercicio de sus operaciones. Atendiendo a este llamado y como resultado de un análisis exhaustivo a nuestras actividades y cadena de suministros, nos hemos planteado el reto de fortalecer nuestro sistema de gestión ambiental con el propósito de disminuir los efectos negativos que se generan desde nuestras oficinas y vehículos, en cumplimiento de cinco objetivos:

Objetivos de nuestro Sistema de Gestión Ambiental

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

Hacer uso adecuado de los recursos para nuestra operación

Disponer adecuadamente los residuos generados en el desarrollo de nuestras actividades

Reducir el consumo de energía y de agua en nuestras instalaciones

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

Ahorro y consumo eficiente de recursos

Energía

En el desarrollo de nuestras actividades consumimos energía por medio de dos fuentes: la primera relacionada con el uso de combustibles para el funcionamiento de nuestra flota de buses y plantas eléctricas, y la segunda, asociada al consumo de energía eléctrica suministrada por parte de las empresas de servicios públicos locales de cada región donde contamos con instalaciones administrativas, terminales, entre otras.

Energía generada

En cuanto al uso de combustibles para la operación de nuestra flota vehicular propia y afiliada, en 2015 registramos un consumo de 6.818.457 galones de ACPM, que representan la generación de 995.495 GJ de energía⁵. Destacamos que, en comparación con el año anterior, durante 2015 no utilizamos gasolina corriente como fuente de energía.

Destino	Fuente	Energía generada 2014 (GJ)	Energía generada 2015 (GJ)
	Consumo de ACPM	577.679 GJ	995.495 GJ
	Consumo de gasolina	700,4GJ	0 GJ

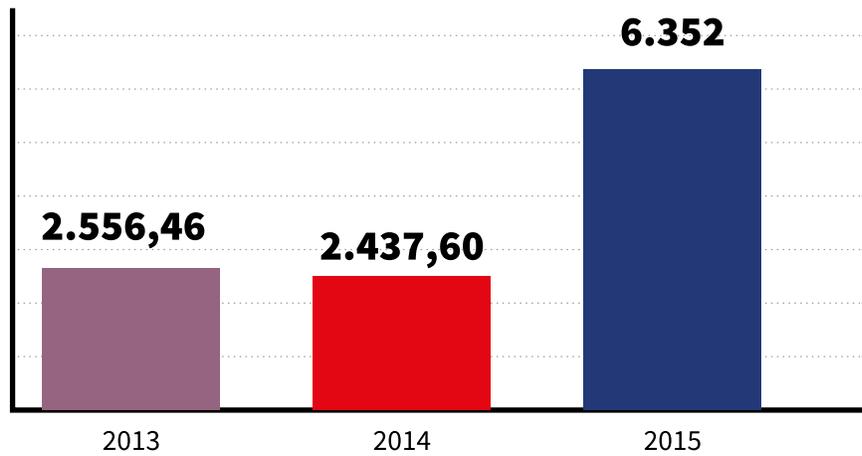
⁵Los consumos de combustibles para el cálculo de energía generada son superiores a los del año anterior debido a que se incluyó el volumen consumido por parte de la flota de buses afiliados.

Energía eléctrica

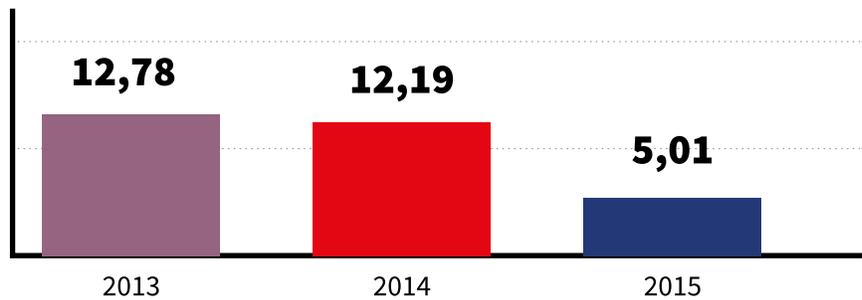
En estos dos años que hemos reportado nuestro desempeño ambiental y las estrategias que utilizamos para prevenir nuestros impactos sobre el medio ambiente, nos hemos definido el propósito de fortalecer día a día nuestros sistemas de gestión, así como disminuir los impactos negativos asociados al consumo de recursos en las actividades que desarrollamos.

En cumplimiento de este propósito, durante 2015 avanzamos en la consolidación de la información relacionada con el consumo energético, logrando incluir en el cálculo a cuatro sedes adicionales a las que fueron reportadas en 2014, con lo cual registramos un aumento del 160% frente al año anterior, con un consumo de energía eléctrica de 6.352 GJ para las sedes Principal, Terminal de Barranquilla, Simón Bolívar, La Loma, Sincelejo, Fundación y Curumaní.

Consumo de energía eléctrica



Energía eléctrica consumida por colaborador (GJ)



Consumo de energía eléctrica por sede (GJ)

								
	Sede Administrativa principal	Terminal de Barranquilla	Taller La Loma	Simón Bolívar	Sincelejo	Fundación	Curumaní	Total
2014	1.530,33	731,01	176,26	-	-	-	-	2.437,60
2015	3.395	1.500	309	316	654	102	77	6.352
Variación	121%	105%	75%	-	-	-	-	160%

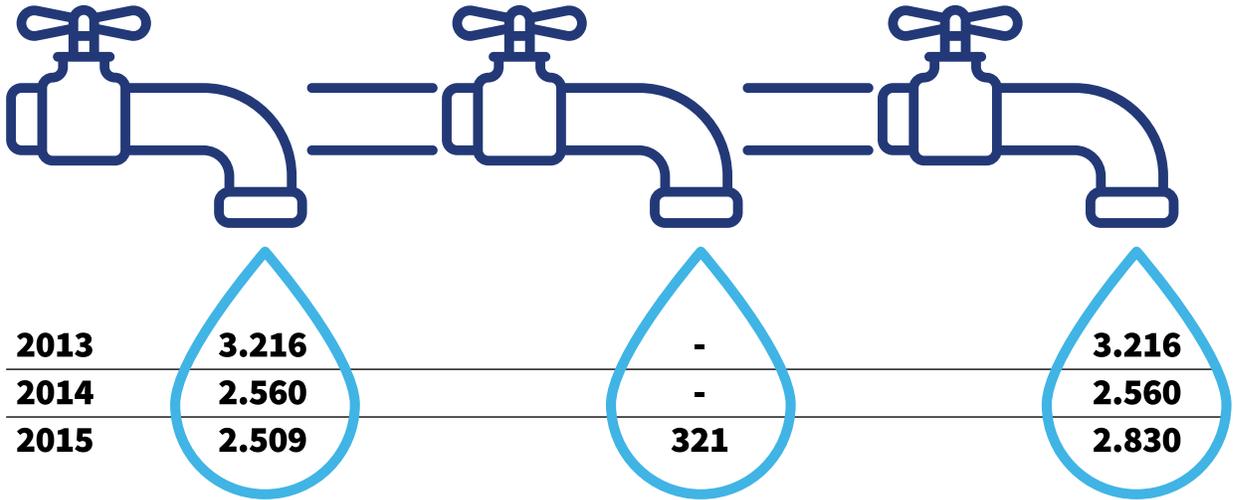
Agua

El agua consumida en nuestras operaciones y sedes proviene de las empresas de acueducto de las distintas regiones donde operamos. En los municipios donde no hay fuentes directas de suministro del recurso, suplimos esta necesidad con la compra de tanques de agua.

Dando cumplimiento a nuestro compromiso de gestionar el agua consumida para el desarrollo de nuestras operaciones, tomamos como referencia el consumo total de agua potable de la sede principal administrativa y de la sede ubicada en la terminal de transporte del municipio de Soledad (Atlántico), siendo este el impulso para continuar con este proceso en todas nuestras instalaciones.

De este modo, en 2015 registramos un consumo de 2.830 m³ de agua, 10% más frente al año anterior, debido a la inclusión en el cálculo del consumo de la sede de la Terminal de Transporte de Soledad.

Consumo de Agua (m³)



**La captación del consumo de agua en la terminal de transporte de Soledad, inició en 2015, como parte del objetivo de ser cada vez más sostenibles y transparentes en nuestras operaciones.*



Materiales

Material*	Unidad de medida	Consumo 2014	Consumo 2015
ACPM operación comercial	Galones	4.200.000	6.818.457
ACPM servicio especial La Loma	Galones	--	59.667
ACPM servicio especial Santa Marta	Galones	--	9.152
Gasolina servicio especial Santa Marta	Galones	--	9.507
Aceites lubricantes	Galones	83.600	100.320
Jabones, desinfectantes y otros materiales de aseo	Galones	10.080	12.096
Protectores respiratorios y otros elementos de protección personal	Kg	260	312
Repuestos para mantenimiento de buses	Kg	8.000	9.600
Filtros de aceite, combustible y aire	Kg	5.760	6.912
Jugos en caja tetrapak	Kg	13.923	16.708
Empaques de galletas	Unidades	2.785	3.342
Empaques de café	Unidades	154	185

*En 2015 no reciclamos materiales utilizados dentro de nuestras operaciones.

Gestión de residuos

Reconocemos el impacto ambiental que puede generar la mala disposición de residuos peligrosos y no peligrosos, por lo tanto, nos encargamos de hacer entrega de los mismos a proveedores externos autorizados por las autoridades ambientales competentes, con el objetivo de disminuir los efectos negativos a partir de un mejor y correcto tratamiento.

Con el objetivo de consolidar la información completa sobre los residuos gestionados, en este reporte incluimos otras categorías de residuos que no se habían contabilizado el año anterior, así como los residuos que fueron generados por parte de la flota propia y de afiliados, razón por la cual registramos un aumento significativo en relación con el año anterior.

Tipo de residuos	Residuos	Peso total 2014 (kg)	Peso total 2015 (kg)	Volumen	Tratamiento**
Peligrosos*	Llantas ⁶	4.320	85.955	3.907 Uds	Aprovechamiento con devolución al ciclo de vida de materias primas
	Baterías ⁷	540	33.385	607 Uds	Reúso / reciclado
	Aceite usado ⁸	-	9.052	2.307 Gal	Aprovechamiento con devolución al ciclo de vida de materias primas
	Filtros de aceite	-	79	-	Incineración controlada certificada
	Estopas contaminadas	-	29	-	
	Aserrín contaminado	-	32	-	
	Cartón contaminado	-	2	-	
	Envases contaminados	-	33	-	Metodología triple lavado y reutilización
Total residuos peligrosos		4.860	129.567	-	
No Peligrosos*	Cartón	1.200	57	-	Reciclado
	Papel	-	39	-	
	Relleno Sanitario Distrital	-	154,51	-	Método establecido por el Gobierno Distrital avalado por la legislación ambiental.
Total residuos no peligrosos		1.200	250,51	-	

* Residuos Peligrosos, a excepción de Lámparas Fluorescentes, fueron generados por la operación de la flota propia y en el taller de servicios especiales La Loma.

*Residuos No Peligrosos corresponden a los generados por las actividades en la Sede Principal

**El tercero especializado contratado para esta gestión determina el mejor tratamiento para cada residuo de acuerdo a sus autorizaciones ambientales.

⁶Peso 22,5 Kg.

⁷Peso 56 Kg.

⁸Peso específico 0.92 gramos/cm³.

Emisiones de gases efecto invernadero⁹

Calculamos las emisiones de gases efecto invernadero a partir del consumo de combustibles utilizados para la operación de nuestra flota de buses, tanto propios como de afiliados (alcance 1); asimismo, incluimos en este cálculo las emisiones generadas

por el consumo de energía suministrada por parte compañías eléctricas en siete sedes de la organización (alcance 2).

De este modo, durante 2015 generamos un total de 41.868.092 kg de CO₂.

Alcance	Destino	Fuente	Emisiones generadas 2014 (kg CO ₂)	Emisiones generadas 2015 (kg CO ₂)
Alcance 1	Operación de buses	Consumo de ACPM	42.806,01	41.505.875 ¹⁰
	Plantas eléctricas	Consumo de gasolina	48.537,72	0
Alcance 2	Energía eléctrica comprada	Consumo de energía en sede administrativa, terminal de Barranquilla y Taller La Loma	83.284,53	362.217 ¹¹

Compromisos y retos 2016

Luego de analizar la gestión realizada hasta el año 2014 en materia ambiental, decidimos fortalecer nuestro compromiso con el manejo de los recursos para compensar y disminuir los impactos causados con nuestras operaciones, es por ello que surge la necesidad de contar con un responsable del área ambiental y a partir de su creación, nos comprometemos a un mayor cumplimiento de nuestro sistema de gestión ambiental.

Por otra parte, con el compromiso de consolidar de una mejor forma el consumo de energía y agua, nos hemos propuesto obtener para 2016 el consumo mensual de nuestras sedes administrativas a nivel nacional, apoyados por el departamento de sistemas, a partir de la creación de una ventana adicional en el software de gestión de datos en la que los directores zonales podrán diligenciar el consumo de manera directa.

Adicionalmente, durante el siguiente año dedicaremos esfuerzos al logro de la recirculación del agua condensada por el sis-

tema de aires acondicionados en usos de riego o baños, inicialmente en la sede administrativa principal, debido a su consumo significativo, hasta lograr a futuro replicar esta gestión en las diferentes sedes comerciales y administrativas de la Compañía.

Retos:

- Estructurar el área de Gestión Ambiental de Expreso Brasilia.
- Desarrollar el plan de trabajo del diagnóstico ambiental.
- Llevar a cabo una evaluación de viabilidad técnico económica de proyectos de alta eficiencia en la utilización de recursos y control de impactos ambientales.
- Diseño y ejecución de la primera fase del sistema de Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001:2015.
- Definir indicadores de gestión para medir nuestro desempeño en temas ambientales.

⁹Factor 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

¹⁰Incluye flota propia y afiliada.

¹¹Para este año se consolidó la información de siete sedes, cuatro sedes más que las reportadas el año pasado.

Contenidos GRI G4

Contenidos básicos generales

Indicador	Descripción	Ubicación /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 y su estrategia.	Carta del Gerente General	
Perfil de la organización			
G4-3	Nombre de la organización.	Nuestro norte: Quiénes somos	
G4-4	Principales marcas, productos y servicios.	Nuestro norte: Quiénes somos	
G4-5	Ubicación de la sede principal de la organización.	Nuestro norte: Quiénes somos	
G4-6	Número de países donde opera la organización, y nombres de aquellos países donde la organización tiene operaciones significativas o que son específicamente relevantes para los temas de sostenibilidad incluidos en el reporte.	Nuestro norte: Centros de operación	
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Nuestro norte: Quiénes somos	
G4-8	Mercados servidos (incluyendo desglose geográfico, sectores servidos, y tipos de clientes y beneficiarios).	Nuestro norte: Quiénes somos	
G4-9	Dimensiones de la organización	Nuestro norte: Quiénes somos	
G4-10	Desglose de colaboradores por contrato, tipo de empleo, región y género	Nuestro motor: Condiciones laborales	
G4-11	Porcentaje del total de empleados cubierto por convenios colectivos	“Como parte del proceso de planeación estratégica, Expreso Brasilia empezó a mapear su cadena de suministro, la cual será reportada en futuros informes”	
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización	Gestión sobre ruedas: Nuestros proveedores	
G4-13	Cambios significativos durante el periodo reportado en relación al tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la organización	No se presentaron cambios significativos en la organización	
G4-14	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Nuestro norte: Gobierno Corporativo	
G4-15	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Pacto Global de las Naciones Unidas	
G4-16	Asociaciones (como asociaciones industriales) y organizaciones de defensa nacional o internacional a las que la organización pertenece.	Nuestro norte: Quiénes somos	
Aspectos materiales y cobertura			
G4-17	Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto.	Sobre este informe	
G4-18	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Nuestro norte: Materialidad	
G4-19	Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización.	Nuestro norte: Materialidad	
G4-20	Cobertura de cada Aspecto material por fuera de la organización.	Nuestro norte: Materialidad	
G4-21	Indique el efecto de cualquier re-expresión de información incluida en reportes anteriores, y la razón de tal re-expresión.	Nuestro norte: Materialidad	
G4-22	Cambios significativos de anteriores periodos de reporte en el alcance y límites de aspectos	No se presentaron re-expresiones durante para el periodo 2015	
G4-23		No se presentó ningún cambio significativo	

Contenidos básicos específicos

Indicador	Descripción	Ubicación /Respuesta directa	Pacto global
Perfil de la memoria			
G4-28	Periodo reportado (año fiscal o calendario) para la información suministrada.	Sobre este informe	
G4-29	Fecha del reporte anterior más reciente (si lo hubiere).	Sobre este informe	
G4-30	Ciclo de reporte (anual, bienal, etc).	Sobre este informe	
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relacionadas con el reporte o su contenido.	Sobre este informe	
G4-32	Opción “de conformidad” con la Guía que ha elegido la organización e índice GRI de la opción elegida.	Sobre este informe	
G4-33	Política y prácticas vigentes con respecto a la verificación externa de la memoria.	No aplica	
Aspecto material: Relacionamiento con grupos de interés			
DMA	Enfoque de gestión	Nuestro norte: Relacionamiento con grupos de interés	
G4-24	Lista de grupos de interés con los cuales la organización se relaciona.	Nuestro norte: Relacionamiento con grupos de interés	
G4-25	Bases para la identificación y selección de grupos de interés con quienes la organización se relaciona.	Nuestro norte: Relacionamiento con grupos de interés	
G4-26	Enfoque de relación con grupos de interés, incluida frecuencia de relacionamiento por grupo, y una indicación de si algún mecanismo de relacionamiento fue llevado a cabo como parte del proceso de preparación del reporte.	Nuestro norte: Relacionamiento con grupos de interés	
G4-27	Temas clave y preocupaciones que hayan surgido a través del relacionamiento con grupos de interés, y cómo la organización ha respondido a estos, por medio del reporte. Indique los grupos de interés que manifestaron cada uno de los temas clave y preocupaciones.	Nuestro norte: Relacionamiento con grupos de interés	
Aspecto material: Relacionamiento con grupos de interés			
DMA	Enfoque de gestión	Nuestro norte: Relacionamiento con grupos de interés	
G4-24	Lista de grupos de interés con los cuales la organización se relaciona.	Nuestro norte: Relacionamiento con grupos de interés	
G4-25	Bases para la identificación y selección de grupos de interés con quienes la organización se relaciona.	Nuestro norte: Relacionamiento con grupos de interés	
G4-26	Enfoque de relación con grupos de interés, incluida frecuencia de relacionamiento por grupo, y una indicación de si algún mecanismo de relacionamiento fue llevado a cabo como parte del proceso de preparación del reporte.	Nuestro norte: Relacionamiento con grupos de interés	
G4-27	Temas clave y preocupaciones que hayan surgido a través del relacionamiento con grupos de interés, y cómo la organización ha respondido a estos, por medio del reporte. Indique los grupos de interés que manifestaron cada uno de los temas clave y preocupaciones.	Nuestro norte: Relacionamiento con grupos de interés	

Indicador	Descripción	Ubicación /Respuesta directa	Pacto global
Aspecto material: Gobierno corporativo			
DMA	Enfoque de gestión	Nuestro norte: Gobierno corporativo	Principio 10
G4-34	Estructura de Gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno. Identifique cualquier comité responsable de la toma de decisiones sobre impactos económicos, ambientales y sociales.	Nuestro norte: Gobierno Corporativo	
G4-35	Proceso para delegar autoridad sobre temas económicos, ambientales y sociales desde el máximo órgano de gobierno hasta los altos ejecutivos y otros empleados.	Nuestro norte: Gobierno Corporativo	
G4-36	Indique si la organización ha determinado una posición ejecutiva o posiciones con responsabilidad sobre temas económicos, ambientales y sociales, y si los titulares de los puestos reportan directamente al máximo órgano de gobierno.	Nuestro norte: Gobierno Corporativo	
G4-40	Indique los procesos de nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno y sus comités, y los criterios usados para el nombramiento y selección de sus miembros.	Nuestro norte: Gobierno Corporativo	
G4-41	Indique los procesos del máximo órgano de Gobierno para evitar y manejar los conflictos de intereses.	Nuestro norte: Gobierno Corporativo	
G4-44	Indique los procedimientos para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno respecto a la gobernanza de temas económicos, ambientales y sociales.	Nuestro norte: Gobierno Corporativo	
G4-49	Indique los procesos establecidos para comunicar preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno.	Nuestro norte: Gobierno Corporativo	
Aspecto material: Ética organizacional			
DMA	Enfoque de gestión	Nuestro norte: Ética organizacional	
G4-56	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de comportamiento, como códigos de conducta y códigos de ética, que la organización ha adoptado.	Nuestro norte: Ética organizacional	Principio 10
Aspecto material: Ventas, rentabilidad y crecimiento			
DMA	Enfoque de gestión	Kilometraje rentable: Nuestro desempeño económico	
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Kilometraje rentable: Nuestro desempeño económico	
Aspecto material: Condiciones laborales			
DMA	Enfoque de gestión	Nuestro motor: Condiciones laborales	Principio 6
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, género y región	Nuestro motor: Condiciones laborales	Principio 6
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y género, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Nuestro motor: Diversidad e igualdad de oportunidades	Principio 6
Aspecto material: Bienestar laboral			
DMA	Enfoque de gestión	Nuestro motor: Bienestar laboral	Principio 6
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	Nuestro motor: Bienestar laboral	Principio 6
G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género	Nuestro motor: Bienestar laboral	Principio 6
Aspecto material: Relaciones laborales			
DMA	Enfoque de gestión	Nuestro motor: Mejorando nuestro andar	Principio 6
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Nuestro motor: Mejorando nuestro andar	Principio 6

Indicador	Descripción	Ubicación /Respuesta directa	Pacto global
Aspecto material: Experiencia a bordo			
DMA	Enfoque de gestión	Clientes en movimiento: Servicio al cliente	
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Clientes en movimiento: Servicio al cliente	
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	Clientes en movimiento: Servicio al cliente	
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 Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de	Clientes en movimiento: Servicio al cliente	
G4-PR8	la privacidad y la fuga de datos de los clientes Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	Clientes en movimiento: Servicio al cliente	
G4-PR9		Clientes en movimiento: Servicio al cliente	
Aspecto material: Fidelización			
DMA	Enfoque de gestión	Clientes en movimiento: Clientes satisfechos	
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	Clientes en movimiento: Clientes satisfechos	
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Clientes en movimiento: Clientes satisfechos	
Aspecto material: Seguridad			
DMA	Enfoque de gestión	Operación segura: Cuidamos la salud y la seguridad	
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	Operación segura: Comités formales de salud y seguridad	
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	Operación segura: Accidentalidad y absentismo	
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	Operación segura: Gestión de riesgos	
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	Operación segura: Cumplimiento regulatorio	
Aspecto material: Control operacional			
DMA	Enfoque de gestión	Operación segura: Control operacional	
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	Operación segura: Control operacional	
Aspecto material: Desarrollo de proveedores			
DMA	Enfoque de gestión	Gestión sobre ruedas: Nuestros proveedores	
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Gestión sobre ruedas: Nuestros proveedores	

Indicador	Descripción	Ubicación /Respuesta directa	Pacto global
Aspecto material: Transferencia de la RSE			
DMA	Enfoque de gestión	Gestión sobre ruedas: Evaluación de proveedores	
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	Gestión sobre ruedas: Evaluación de proveedores	Principio 2
G4-LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	Gestión sobre ruedas: Evaluación de proveedores	Principio 2
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	Gestión sobre ruedas: Evaluación de proveedores	Principio 2
Aspecto material: Uso eficiente de recursos			
DMA	Enfoque de gestión	Operación verde: Ahorro y uso eficiente de recursos	Principios 7, 8 y 9
G4-EN1	Materiales por peso o volumen	Operación verde: Ahorro y uso eficiente de recursos	Principios 7, 8 y 9
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	Operación verde: Ahorro y uso eficiente de recursos	Principios 7, 8 y 9
G4-EN3	Consumo energético interno	Operación verde: Ahorro y uso eficiente de recursos	Principios 7, 8 y 9
G4-EN4	Consumo energético externo	Operación verde: Ahorro y uso eficiente de recursos	Principios 7, 8 y 9
G4-EN5	Intensidad energética	Operación verde: Ahorro y uso eficiente de recursos	Principios 7, 8 y 9
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	Operación verde: Ahorro y uso eficiente de recursos	Principios 7, 8 y 9
Aspecto material: Gestión de residuos			
DMA	Enfoque de gestión	Operación verde: Gestión de residuos	Principios 7, 8 y 9
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Operación verde: Gestión de residuos	Principios 7, 8 y 9
Aspecto material: Emisiones y cambio climático			
DMA	Enfoque de gestión	Operación verde: Emisiones	Principios 7, 8 y 9
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Operación verde: Emisiones	Principios 7, 8 y 9
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Operación verde: Emisiones	Principios 7, 8 y 9
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	Operación verde: Emisiones	Principios 7, 8 y 9
Aspecto material: Cultura ciudadana			
DMA	Enfoque de gestión	Compromiso social: Fundación Expreso Brasilia	
BRA1	Actividades de seguridad vial	Compromiso social: Seguridad vial	
Aspecto material: Escuelas Brasilia			
DMA	Enfoque de gestión	Compromiso social: Fundación Expreso Brasilia	
BRA2	Número de becas Brasilia otorgadas	Compromiso social: Becas Brasilia	
Aspecto material: Rutas Colombia			
DMA	Enfoque de gestión	Compromiso social: Fundación Expreso Brasilia	
BRA3	Brigadas de salud realizadas en el año y total de participantes	Compromiso social: Brigadas Brasilia en tu corazón	

www.expresobrasilia.com

01 8000 518001



expreso
brasilia s.a.