

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2016





# **INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2016**



expreso **brasilia** s.a. 7475

WED 004

# ESTRUCTURA DEL INFORME

Carta del Gerente General	06
Acerca de este informe	09
● Capítulo 1: Nuestro Norte	10
● Capítulo 2: Kilometraje Rentable	30
● Capítulo 3: Nuestro Motor	42
● Capítulo 4: Compromiso Social	62
● Capítulo 5: Clientes en Movimiento	68
● Capítulo 6: Operación Segura	76
● Capítulo 7: Gestión sobre Ruedas	88
● Capítulo 8: Operación Verde	98
● Tabla GRI G4	109



# CARTA DEL GERENTE GENERAL



Ángel Conde Álvarez, Gerente General.

En 2016 cumplimos 55 años viajando con los sueños de más de 3,5 millones de personas que depositaron su confianza en nuestros servicios, lo cual nos compromete aún más con la calidad y la sostenibilidad.

En Expreso Brasilia seguimos por la ruta de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), un camino que decidimos emprender con la convicción de que nos hace mejores, en beneficio de nuestros grupos de interés.

Es así como trabajamos por lograr ese equilibrio entre lo económico, social y ambiental, de la mano de los principios del Pacto Global de Naciones Unidas y en el marco de la ética y transparencia.

A lo largo del año se desarrollaron importantes acciones orientadas al bienestar de la sociedad, el cuidado de nuestro entorno y el crecimiento económico sostenible.

En el presente informe presentamos los logros obtenidos y una radiografía del crecimiento que hemos alcanzado al apostarle a la RSE.

En el capítulo denominado *Nuestro Norte*, refrendamos nuestros valores, con el objetivo de consolidar una ética corporativa diligente ante los riesgos que afrontamos y atenta a las expectativas de nuestros grupos de interés.

En 2016 se mantuvo la participación en la Junta Directiva de asesores externos y profesionales no accionistas, con amplia trayectoria y experiencia en otros sectores de la economía, con el fin de ampliar la visión estratégica del negocio.

El Consejo de Familia también experimentó una mayor consolidación. En el mes de diciembre se reunieron los miembros de la segunda y tercera generación de familias de accionistas, para afianzar su protocolo e integración.

En cuanto a nuestro desempeño económico, nos propusimos desarrollar estrategias de *Kilometraje Rentable* para generar y distribuir valor económico a la sociedad, en el marco de nuestro modelo de sostenibilidad.

Pero sin duda alguna, *Nuestro Motor* son las personas. En este capítulo se describen los beneficios y características del excelente equipo humano que hace parte de la empresa. Importante anotar que partimos de un principio de igualdad y equidad al momento de realizar nuevas contrataciones. Así mismo tenemos como bandera la promoción de los Derechos Humanos como base de nuestras acciones responsables.

Durante el año anterior seguimos trabajando incansablemente por una *Operación Segura*, orientada a la prevención de riesgos sobre la salud y la seguridad de las personas en los espacios laborales y en las carreteras. También seguimos aplicando de manera decidida los mecanismos de control en las vías, para reducir la accidentalidad y diferentes delitos.

Por otra parte, impulsamos el desarrollo local con estrategias de *Gestión Sobre Ruedas*. En este apartado se reseñan las acciones responsables con proveedores y contratistas.

En 2016 se siguió fortaleciendo el programa Cultura de Servicio. Así lo describimos en *Clientes en Movimiento*, capítulo donde se destacan las diversas capacitaciones, visitas y acompaña-

mientos realizados a nuestros colaboradores, que se llevaron a cabo para garantizar la calidad del servicio prestado por la compañía.

En lo relacionado con el cuidado del medio ambiente, incluida en el capítulo denominado *Operación Verde*, registramos el trabajo realizado en proyectos de autosuficiencia, autogeneración y alta eficiencia en aquellos procesos que están directamente relacionados con el consumo de agua, energía eléctrica y manejo de residuos, así como el avance en la identificación de los impactos que generamos sobre el ambiente para 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 2016 llevamos a cabo 15 brigadas de salud en beneficio de más de 1.200 personas de la Región Caribe Colombiana.

Los invitamos a conocer en detalle los esfuerzos que hemos realizado para seguir por la ruta de la sostenibilidad, y a subirse con nosotros al bus de la Responsabilidad Social. A su vez manifestamos nuestro apoyo continuo al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y sus diez principios.



ÁNGEL CONDE ÁLVAREZ  
Gerente General



# ACERCA DE ESTE INFORME

En nuestro tercer Informe de Sostenibilidad presentamos los logros alcanzados durante 2016 en los ámbitos social, ambiental y económico, enmarcados en una gestión responsable que da respuesta a los compromisos adquiridos con nuestros grupos de interés en los ocho pilares del Modelo de Sostenibilidad, al igual que en las metas corporativas establecidas para dicho año.

El Informe de Sostenibilidad de Expreso Brasilia S.A. es una muestra del interés que tenemos en generar relaciones duraderas con nuestros stakeholders, a través de un proceso de rendición de cuentas transparente y la interacción continua con ellos.

Para la realización de este ejercicio se tuvieron en cuenta los lineamientos de la guía para elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4, bajo la opción esencial “de conformidad”, e incluye los avances en la gestión de los 10 principios del Pacto Global.

La opinión de nuestros grupos de interés es muy importante, por tal razón, en caso de tener inquietudes o comentarios sobre la información publicada en este informe, pueden hacerlo a través del correo electrónico: [comunicaciones@expresobrasilia.com](mailto:comunicaciones@expresobrasilia.com)

1



# NUESTRO NORTE



En 2016 Expreso Brasilia llegó a sus 55 años cumpliendo sueños, reuniendo a familias y amigos, así como creando experiencias de viaje placenteras basadas en la seguridad, comodidad y confiabilidad que genera la prestación de nuestros servicios.

Somos una sociedad anónima que presta servicios públicos de transporte de pasajeros, carga y mensajería expresa, giros postales y servicios de transporte corporativos, la cual se rige bajo los parámetros de la legislación mercantil colombiana.

El 2016 estuvo lleno de logros y retos que siguen definiendo nuestra ruta por la sostenibilidad. Por una parte, se creó una nueva unidad de negocio institucional, con sede principal en Bogotá, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes corporativos. Así mismo, dimos inicio a la alianza interdual con Cootraimag, empresa fluvial que opera en el municipio de Magangué, Bolívar, para el transporte de pasajeros de poblaciones aledañas a la ribera del río Magdalena.

A comienzos del segundo semestre del año, iniciamos la operación de TEC para el transporte de pasajeros en la ruta entre Barranquilla y las poblaciones próximas a la Mina de carbón del Cerrejón. Esta nueva operación generó a 31 de diciembre 26.902 pasajeros movilizados.

## Avances 2016

Con el objetivo de brindar a nuestros clientes mayores facilidades a la hora de adquirir tiquetes para sus viajes, incorporamos nuevos canales y estrategias de venta, brindando así una amplia gama de opciones para realizar sus compras.

- 19 nuevos puntos de ventas, entre las cuales se destacan cuatro (4) propios en Barranquilla (TEC y 11 de Noviembre), Tierralta, Córdoba (1) y Turbo, Antioquia (1).
- Fortalecimiento de la venta digital de tiquetes: durante el año se presentó un crecimiento del 60,72% en la compra de tiquetes a través de la página web [www.expresobrasilia.com](http://www.expresobrasilia.com), movilizand 33.925 pasajeros, principalmente en ruta larga, cuya mayor concentración fue en las ciudades de Bogotá, Medellín y Barranquilla. Adicionalmente, se habilitó el pago de reservas a través de puntos Baloto en todo el país.
- Cambio de 30 dispositivos de venta móvil con mejor tecnología (aplicaciones y alcance mayor) para vender tiquetes fuera de las oficinas y taquillas de las terminales terrestres, evitando que los pasajeros hagan fila para la compra de éstos.



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, la que se consolidó como un auténtico ícono que 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.

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

Obtuvimos certificado de calidad otorgado por la firma Bureau Veritas Quality Internacional por los procesos de venta de tiquetes de Expreso 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. Se creó la Fundación Expreso Brasilia para canalizar la acción social de la compañía.

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, compartiendo la misma visión, objetivos y estrategias.

2016

Fortalecimos la venta de tiquetes a través de canales virtuales, llegando así a más clientes.

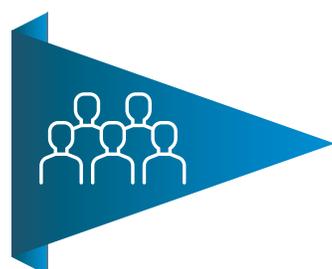
## Nuestra historia



## Hacemos realidad los sueños de miles de colombianos

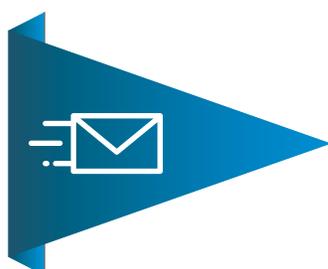
En Expreso Brasilia trabajamos por hacer realidad los sueños de los colombianos, para ello contamos con un equipo especializado en cada una de nuestras unidades de negocio, permitiéndonos brindar viajes confortables y seguros, así como toda una experiencia de servicio memorable.

### Avances



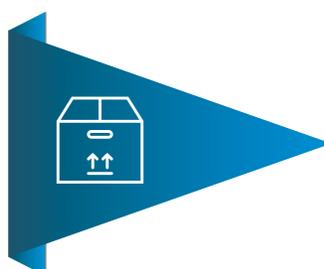
#### Transporte de Pasajeros

Total pasajeros que movilizamos en 2016: **3.583.306**  
 Movilizamos **1.027.345 viajeros** en el servicio **Premium Plus** vinculados al servicio Premium Plus (33% del total de la flota de la compañía)  
**4.477 pasajeros** movilizados en la operación internacional entre Colombia y Perú, en **71 despachos** realizados, con un **incremento del 34%** frente a 2015.  
**29 puntos de venta** por comisión, de los cuales **15** fueron creados en 2016



#### Giros Postales

Contamos con 17 puntos de servicios propios y 66 agencias a nivel nacional para venta de tiquetes. En convenio con el Servicio Nacional 4-72, prestamos el servicio de giros postales



#### Carga y Mensajería Expresa

Brindamos un servicio de recolección y entrega de paquetes, mercancía y documentos a nivel nacional, ya sea a domicilio o a través de nuestras oficinas. Se implementaron los medios de pago: factura contra entrega, tarjeta débito y tarjeta crédito a partir del 23 de noviembre de 2016 transportamos paquetes a clientes corporativos, en mejores tiempos



#### Servicio Especializado Corporativo

Inicio operación de TEC para el transporte de pasajeros en la ruta entre Barranquilla y las poblaciones próximas a la Mina de carbón del Cerrejón. Implementación de mayores controles con la flota de servicio especial haciendo seguimiento de lo programado y kilómetros recorridos en las diferentes rutas estipuladas en los contratos

# Nuestros centros de operación

Contamos con tres centros de operación ubicados estratégicamente en las ciudades más importantes del país: Medellín, Bogotá y Barranquilla, esta última en la cual se encuentra nuestra oficina principal. Así mismo identificamos ocho zonas comerciales<sup>1</sup> a través de las cuales coordinamos los procesos asociados a nuestros servicios de transporte de pasajeros,

servicio especializado corporativo, giros postales, cargas y encomiendas.

Consideramos que el éxito de nuestras operaciones se basa en la calidad de los servicios que prestamos, convirtiéndonos en el mejor aliado para los clientes.



<sup>1</sup>Barranquilla, Bogotá, Medellín, Cartagena, Montería, Sincelejo, Valledupar y Bucaramanga.

# Ruta de la Responsabilidad Social

Somos conscientes del impacto que generan nuestras actividades y de la importancia que tiene para nuestros clientes y demás grupos de interés que cumplamos con las promesas hechas, tanto a la hora de prestar servicios como a través del relacionamiento constante que mantenemos con ellos.

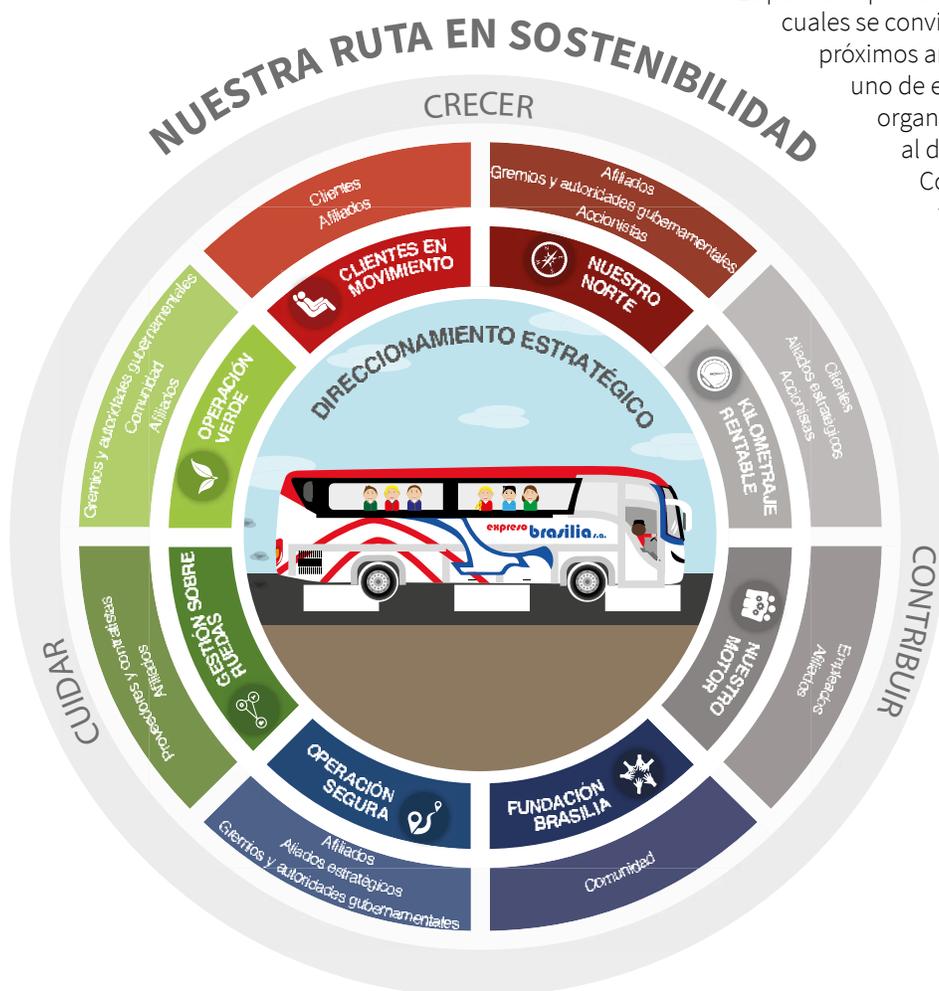
En este sentido, desde hace años trabajamos bajo la directriz de Responsabilidad Social Empresarial, la cual integra nuestros valores corporativos, la cultura de ética y transparencia, al igual que la responsabilidad por generar valor compartido para todos nuestros grupos de interés, buscando que nuestra compañía sea sostenible por 55 años más.

## Modelo de sostenibilidad

En 2015 nos embarcamos en un nuevo reto con el fin de convertir a Expreso Brasilia en la empresa de transporte de pasajeros terrestre líder en sostenibilidad a nivel nacional. Para esto fue necesario hacer una revisión detallada de nuestra estrategia, políticas corporativas, procesos y procedimientos con el objetivo de identificar oportunidades de mejora en nuestro accionar, de tal forma que estuviéramos preparados para los desafíos nacionales en cuanto al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS.

Es por esto que establecimos ocho pilares estratégicos los cuales se convirtieron en nuestra hoja de ruta para los próximos años en materia de sostenibilidad. Cada uno de estos pilares representa la apuesta que la organización hizo con el objetivo de contribuir al desarrollo de la Región Caribe y de toda Colombia, generando buenas prácticas en temas de gobierno corporativo, medio ambiente, gestión social, servicio al cliente, desarrollo de proveedores y seguridad de los pasajeros.

Por medio de nuestro modelo buscamos crecer en el número de pasajeros que transportamos anualmente y de usuarios que usan nuestros servicios, contribuir con el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, proveedores y comunidades con las que nos relacionamos y, finalmente, cuidar el medio ambiente.



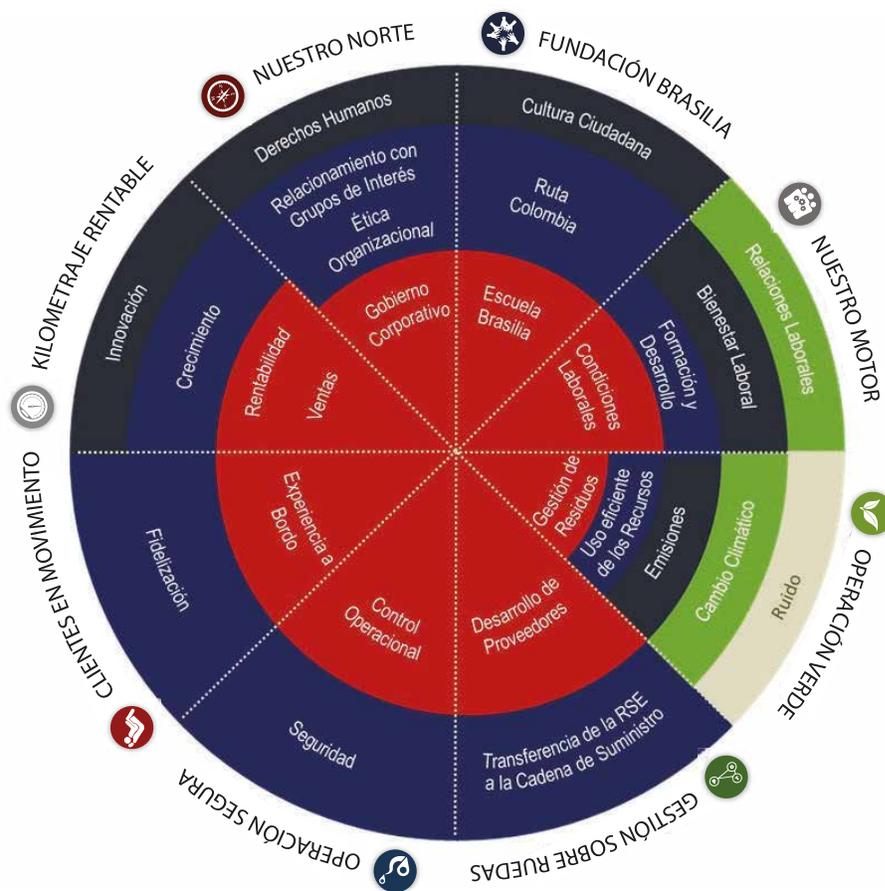
# Materialidad

Para la gestión de 2016, decidimos dar continuidad a los asuntos materiales identificados durante 2015 debido a que consideramos que para generar cambios significativos es necesario hacer seguimiento a los programas e iniciativas que se vienen desarrollando.

De este modo, la materialidad identificada está compuesta por 26 asuntos relevantes, definidos a través de:

- Análisis interno de las siete materias de la ISO 26000
- Temas de sostenibilidad identificados para el sector de transporte en los “Sustainability Topics” de la guía GRI G4
- Buenas prácticas corporativas de otras empresas del sector en el país
- Benchmarking de empresas con buenas prácticas de servicio al cliente

El proceso de validación interna de la materialidad estuvo a cargo del Comité de Gerencia y se espera que en próximos ejercicios sea validada con los grupos de interés.



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

## Relacionamiento con grupos de interés

Para nosotros es fundamental mantener relaciones de confianza basadas en el respeto mutuo, el cumplimiento de promesas o compromisos adquiridos, así como una comunicación clara y efectiva de doble vía con nuestros grupos de interés.

En este sentido, hemos establecido una estrategia de relacionamiento con cada uno de nuestros grupos de interés orientada a dar respuesta oportuna a los impactos generados por nuestras operaciones, y a cumplir los objetivos que nos hemos trazado en nuestra estrategia corporativa.

Para implementar esta estrategia de relacionamiento fue necesario caracterizar a nuestros grupos de interés, al igual que definir el enfoque de participación con cada uno de ellos:



### 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 liderada por el Presidente de la Junta, en la que se presentan los resultados del mes y otros puntos a discutir. Mantienen contacto permanente con la organización.



## Proveedores y contratistas

- 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.



## Medios de comunicación

- 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.



## Gremios

- Entidades públicas y privadas de transporte y comercio
- Pertenecemos a la ANDI, Cámara de Comercio, ACRIP, Fenalco y Aso-postal. 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.



## Organizaciones no gubernamentales (ONG)

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



## Comunidades

- 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.



## 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.

## Por una comunicación asertiva

Como parte de nuestro compromiso de mantener una comunicación constructiva con nuestros grupos de interés, en 2016 fortalecimos la estrategia de comunicación con el objetivo de mantener la buena reputación y el posicionamiento de la compañía, mediante mensajes corporativos a través de los

canales internos: correo electrónico, carteleras, pilar, reuniones, tertulias y el periódico Yo Soy Servicio. Igualmente, se divulgaron temas relevantes a través de medios externos, tales como: Revista Doble Vía, página web [www.expresobrasilia.com](http://www.expresobrasilia.com) y redes sociales.

### Redes sociales



En 2016 tuvimos **165.426 fans en Facebook**, un **43,8% más** que en 2015 (114.965)



Aumentamos en **49%** el número de seguidores en **Instagram**, para un total de **8.210** en 2016 (5.508 en 2015)



**36.881 seguidores en Twitter** durante 2016. Aumentó **33,3%** en comparación con 2015 (27.652)



El mayor aumento en la redes sociales estuvo en **YouTube**, llegando a **89.798 reproducciones**, con un crecimiento del **277%** en comparación con las 23.808 de 2015

Adicionalmente, durante el año se gestionaron 199 noticias positivas en medios tradicionales de comunicación, 27% más que en 2015 (145).

## 2016, un año de reconocimiento a nuestra gestión sostenible

En el año fuimos nominados al Premio Portafolio 2016 en la categoría de Responsabilidad Social Empresarial como reconocimiento a la gestión sostenible que venimos implementando en nuestros procesos y sistemas de gestión durante los últimos años.

Por otra parte, la Compañía fue destacada en el premio Corresponsables por su iniciativa “Bienestar Social Integral: Nuestro camino al éxito”, la cual fue finalista entre 400 postulados de 9 países de Iberoamérica.

# Gobierno Corporativo



Trabajamos continuamente para garantizar la prestación de un servicio de calidad integral a cada uno de nuestros clientes tanto internos como externos. Nos caracterizamos por ser una empresa comprometida con la ética y la transparencia, dando cumplimiento a los compromisos adquiridos con nuestros diferentes públicos de interés y adoptando las mejores prácticas del negocio para asegurar la sostenibilidad de nuestras operaciones.

Efectuamos nuestras acciones y decisiones de manera transparente y confiable, teniendo como soporte el Manual de Buen Gobierno, el cual representa una guía para cada uno de los procedimientos que desarrollamos, teniendo en cuenta la estructura organizacional, los valores y principios adoptados, los cuales nos han permitido lograr un crecimiento y posicionamiento en el sector transporte en el país, durante nuestros años de gestión.

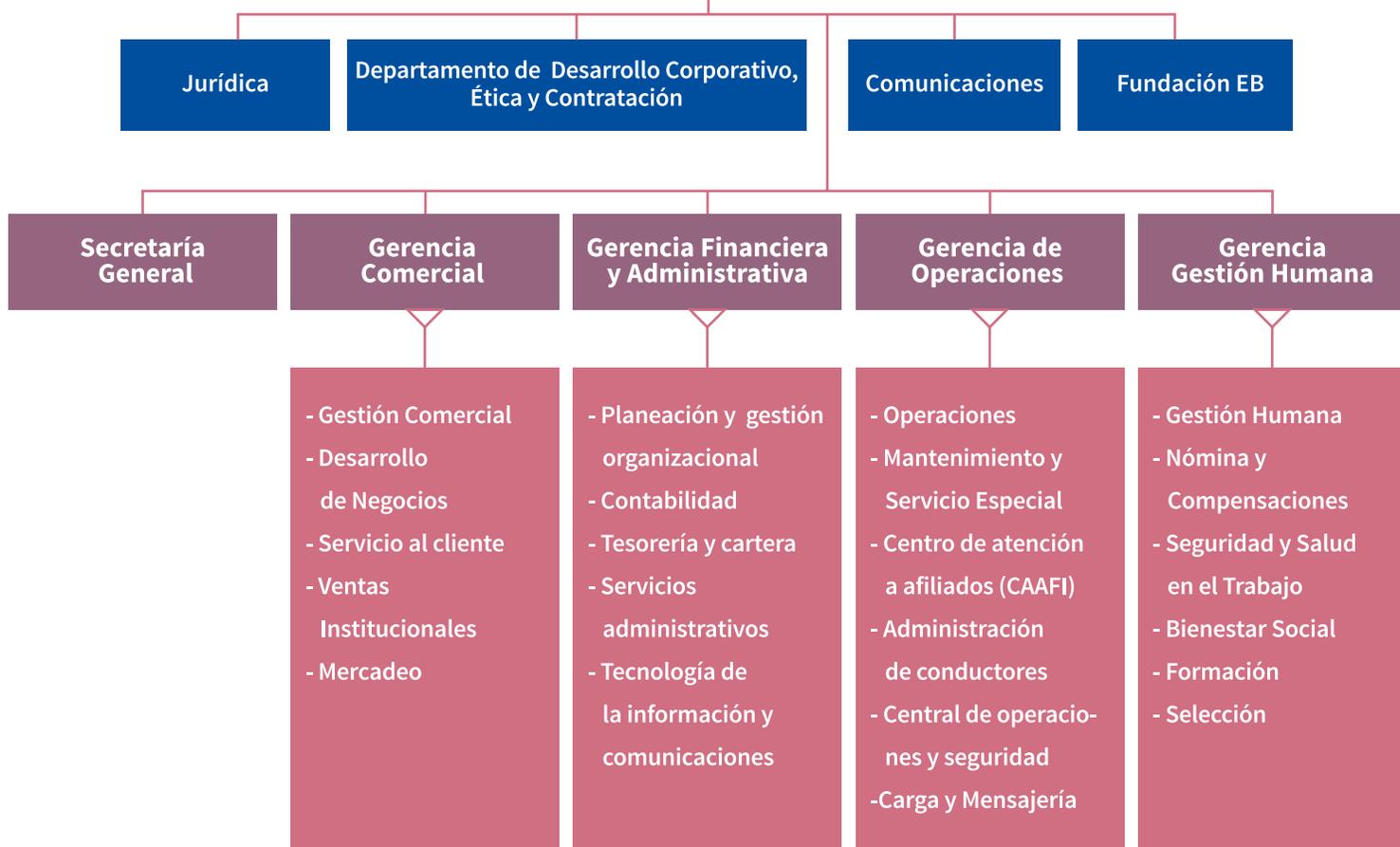
## Estructura de Gobierno

Nuestro máximo órgano de gobierno es la Junta Directiva, conformada por los socios de la Compañía, el Gerente General, los Gerentes de área y el Secretario General. Es la encargada de la toma de decisiones, así como de dar los lineamientos a la Gerencia General, trazar las políticas de gestión, revisar y definir cada una de las propuestas y proyectos de las diferentes áreas.

La Junta Directiva, se reúne mensualmente con el objetivo de revisar los temas económicos, sociales y ambientales. En ocasiones se convoca a distintas personas vinculadas a la empresa, quienes pueden generar aportes significativos para la toma de decisiones frente a los temas específicos.

# Junta Directiva

## Gerencia General



En 2016 se creó la Gerencia de Gestión Humana, cuyas funciones estaban a cargo de la Gerencia Financiera y Administrativa. De esta forma se busca fortalecer el talento de nuestra gente, en beneficio de nuestros clientes y demás grupos de interés.

Para 2017 se proyecta la creación de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones, cuyo proceso también forma parte de la Gerencia Financiera. El objetivo es brindar un mejor soporte a los distintos procesos empresariales.

Por otra parte, contamos con el Comité de Gerencia, cuyo fin es llevar a cabo la planeación estratégica de la Compañía,

los planes de acción, junto con el monitoreo y análisis de indicadores.

El Comité de Recursos Humanos es el encargado del manejo de la política de gestión de personas y bienestar, así como de todo lo relacionado con seguridad y salud en el trabajo, vinculaciones y contrataciones, además de evaluar aspectos disciplinarios, realizar análisis de causalidad de accidentes de tránsito y promover conductas preventivas con los colaboradores.

Además, contamos con el Comité de Operaciones encargado de establecer los planes de rodaje y de estar al tanto de todos los temas que puedan llegar a afectar la operación de buses, rutas y cumplimiento de resoluciones.

Por su parte, el Comité de Cajas y Manejo de Efectivo es el responsable de definir los montos que se deben manejar y las estrategias de depósito, así como de velar por la seguridad de las oficinas con el fin de garantizar la protección del dinero, el manejo de incidentes y/o factores que puedan afectar la seguridad en las transacciones que se hacen en efectivo.

Cada uno de estos comités está compuesto por distintas áreas y profesionales expertos, quienes además de sus conocimientos y experiencia en sus actividades, suman un valor agregado a nuestra Compañía, permitiéndonos ser reconocida por la calidad de nuestros servicios y gestión tanto interna como externa.

## Comités gerenciales

Comité	Composición
Comité de Gerencia	Gerentes de área, Secretario General y miembros del Staff (Jefe de Comunicaciones, Jefe del departamento Jurídico y Jefe de Desarrollo Corporativo, Ética y Contratación)
Comité de Recursos Humanos	Gerente Administrativo y Financiero, Gerente de Gestión Humana, 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	Gerente General, Gerente de Operaciones, Gerente Comercial y Jefe de Tráfico.
Comité de cajas y manejo de efectivo	Jefe de Desarrollo Corporativo, Ética y Contratación, Jefe de Seguridad, Gerente Administrativo y Financiero, Jefe de Tesorería, Jefe de Servicios Administrativos.

Hemos implementado controles de riesgos por medio del Sistema de Administración y Mitigación de Riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (Samirlaft) y la Gestión de Riesgos al interior de la Compañía, lo cual nos ha permitido hacer un monitoreo y evaluación de los riesgos que se pueden presentar durante nuestra gestión, relacionados con temas tales como conflictos de interés, fraude, corrupción entre otros factores que puedan afectar la imagen y operación de la Compañía.

Por otra parte, contamos con un Oficial de Cumplimiento el cual está encargado de monitorear todos los procesos de giros y vinculación de empleados, afiliados y proveedores, y en caso de una eventual sospecha de acciones de corrupción en estos procesos, este órgano hace los reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero -UIAF

Gracias a la implementación de dichos controles de riesgo, durante el año 2016 logramos hacer la valoración de riesgos en Seguridad y Salud en el trabajo y el Sarlaft de la organización, estableciendo los nuevos riesgos residuales e identificando riesgos adicionales; además hicimos acompañamiento en la identificación de riesgos de los proyectos y convenios desarrollados al interior de la Organización (Central Integral de la Operación, alianzas con las empresas de transporte fluvial Sotragolfo y Cootraimag, Mejoramiento del Centro de Atención al Afiliado –Caafi–, Plan Estratégico de Seguridad vial, Riesgos Públicos en Rutas Internacionales).

Junto a esto, realizamos actividades de seguimiento y monitoreo en las transacciones de Giros Postales de pago, haciendo mensualmente el análisis de giros tanto a los remitentes como a los destinatarios con el fin de evitar e identificar operaciones sospechosas que pueden llegar a ser usadas para el lavado de dinero y/o financiación de terrorismo; los casos que fueron detectados durante el año fueron reportados ante la UIAF- Unidad de Información y Análisis Financiero, de acuerdo a la Resolución de 1334 de 2012.

Finalmente, otro de nuestros logros fue el apoyo a la Gerencia Comercial, el Departamento de Servicios Administrativos y Jurídica en la vinculación de comisionistas y/o terceros, clientes, proveedores y contratistas, por medio de las consultas ante los entes de control y a través de la revisión de antecedentes, para asegurar que no se establezcan relaciones comerciales con terceros que puedan generar duda frente a la legalidad de sus operaciones y/o servicios, dando cumplimiento a la Política Organizacional.

## Avances 2016

En 2016 la compañía creó el Departamento de Desarrollo Corporativo, Ética y Contratación, la cual busca desarrollar negocios transparentes tanto al interior de la organización, como con clientes externos. Con esta área queremos que nuestros grupos de interés vean a Expreso Brasilia como una empresa ética, que cumple con sus compromisos, implementa buenas prácticas y realiza compras de bienes y servicios bajo estrictos parámetros de anticorrupción.

En este sentido y como retos para el año 2017, fomentaremos la cultura de transparencia dentro de la Compañía a través de campañas que sensibilicen a nuestros colaboradores en estos temas, ejerciendo mayor rigurosidad en los controles de los procesos de contratación y en busca de dar cumplimiento a los parámetros exigidos por las entidades que regulan y vigilan nuestro accionar.

# Ética Organizacional

Creemos que es importante mantener las buenas relaciones con los clientes, colaboradores, proveedores y grupos de interés en general, como parte de nuestro compromiso socialmente responsable, por tanto, todas las acciones que realizamos se rigen bajo los lineamientos del Manual de Buen Gobierno y nuestro Código de Ética, los cuales además de ser las herramientas que guían nuestro accionar, nos ofrecen la posibilidad de ser un ejemplo para las empresas del sector.

De acuerdo a lo anterior, todos nuestros colaboradores deben cumplir con todas las Políticas Corporativas que hemos adoptado así como con la legislación colombiana. Tenemos cero tolerancia frente a posibles actos de corrupción, y en caso de presentarse cualquier tipo de incumplimiento, esto será considerado como una violación a las condiciones laborales.

## Direccionamiento estratégico





Asunto material: Derechos Humanos.  
Indicador BR4: Actividades de promoción de los derechos humanos.

## Derechos Humanos

Al interior de la empresa trabajamos en la promoción de los Derechos Humanos como parte de nuestra gestión socialmente responsable y nos preocupamos por impactar igualmente a nuestros grupos de interés.

Para destacar, en 2016, a través de la Red Pacto Global Colombia participamos en el Taller en Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil, dirigido a proveedores y contratistas de las empresas que hacen parte del nodo Atlántico.

Con un grupo de expertos y representantes de entidades como el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (Icbf) se hizo un análisis de la realidad nacional en esta materia, la legislación vigente y lo que podemos hacer las empresas para prevenir este flagelo que afecta el desarrollo y bienestar de nuestros niños. La información fue difundida por medios internos y externos.

De igual forma utilizamos nuestras redes sociales para promover esta y otras temáticas. El Día de los Derechos Humanos, 10 de diciembre, emitimos mensajes alusivos en Facebook, Twitter e Instagram para involucrar a nuestros públicos en esta importante misión.

A través de los correos y carteleras internas de la organización se divulgaron mensajes de sensibilización sobre Derechos Humanos como parte del compromiso de promoción de los mismos ante la sociedad.





2



# KILOMETRAJE RENTABLE



# Nuestro desempeño económico

A lo largo de los últimos años hemos adoptado un enfoque de gestión que nos ha permitido continuar brindando experiencias placenteras de viaje a nuestros diferentes clientes, siendo líderes en cobertura y cumplimiento en el servicio de transporte de pasajeros, así como en el crecimiento de negocios conexos. De esta manera, hemos adoptado una serie de medidas para garantizar el desarrollo sostenible de nuestra organización, al maximizar las ventas y consolidar una oferta de servicios innovadores que garanticen la perdurabilidad financiera de nuestro negocio.

En este sentido, a lo largo del 2016 nos enfrentamos a una serie de retos marcados por un contexto macroeconómico que nos llevó a tomar medidas para contrarrestar los efectos sobre el negocio, ya que el crecimiento de la economía colombiana (PIB) en el último trimestre del año alcanzó un 1,2%. Este desempeño fue 2 puntos porcentuales inferior al crecimiento obtenido en 2015, en igual periodo, cuando alcanzó un 3,2 por ciento. De manera acumulada, el crecimiento alcanzado fue del 1,9 por ciento. El crecimiento del PIB en Colombia durante el año 2016, se fue alejando cada vez más de las expectativas del Gobierno Nacional y eventos como el paro de camioneros que enfrentó el país entre finales de junio y a lo largo de julio, la caída en los sectores de la minería, el agro y el transporte, principalmente, afectaron notoriamente el desempeño de este.

Por otro lado, la inflación fue del 5,75% por debajo del crecimiento del año 2015 (6,77%) y por encima de las proyecciones del Gobierno que estaban entre el 2% y 4%. Fue un año que mantuvo niveles muy altos de inflación, los cuales llegaron al 9% anual. Asimismo, las tasas de interés del banco emisor subieron, pasando del 5,5% al 7,5%, como una medida para frenar la inflación del año que desbordó los pronósticos que se tenían para la pasada vigencia.

En este sentido y tras un año de muchas dificultades e incertidumbre económica y cambiaria, existen grandes expectativas para el 2017, ya que el nuevo escenario para la paz traerá nuevas oportunidades de crecimiento para el sector turismo. Y las empresas de transporte terrestre, como la nuestra, deben aprovechar el auge de viajeros para incrementar sus ventas, captar nuevos clientes y fortalecer sus rutas y servicios.

De esta manera, nos mentalizamos en fortalecer la gestión de todos los ámbitos de nuestras operaciones, en donde el desempeño económico juega un papel fundamental, ya que es el encargado de incentivar nuestra contribución hacia la sociedad y el cuidado que realizamos sobre el medio ambiente.

## Valor Económico Generado y Distribuido

Durante el 2016 cumplimos 55 años en el mercado, que reflejan nuestra fortaleza financiera y la gran trayectoria en la generación de experiencias de viaje placenteras, con comodidad y seguridad.

Dentro de la gestión que realizamos en 2016 cabe destacar que alcanzamos una venta de pasajes por \$177.963 millones, con un crecimiento acumulado del 6% y un cumplimiento del presupuesto del 93%. Entre enero y diciembre 3.583.306 personas se movilizaron en los buses de la compañía, representando un crecimiento del 6%, cumpliendo así en un 100% lo proyectado en materia de transporte de pasajeros.

Bajo este contexto los ingresos totales de la compañía experimentaron una disminución frente al año 2015 en un 8,2%. Este decrecimiento se explica dada la estrategia de venderle al afiliado el parque automotor propio, motivo por el cual la venta de la flota propia impacta en el ingreso en un 100%, mientras que la venta derivada de buses de propiedad de afiliados impacta tan solo en un 20%. De esta manera a pesar que la venta de la compañía creció en un 6%, el ingreso derivado de esa venta disminuyó en un 3,83% por la mezcla de buses propios y buses de afiliados. Esta venta representó el 97% del ingreso total de la compañía durante el 2016.

Por otra parte, el Ingreso financiero, que representa el 2,4% del total del ingreso, tuvo un incremento del 5,47% frente al año anterior por los excedentes de tesorería generados durante el año 2016 y la mejor tasa de interés que presentó el mercado financiero.

A continuación, nos permitimos presentar el valor económico generado de nuestra compañía y la manera en la que lo distribuimos entre nuestros diferentes grupos de interés con el fin de establecer relaciones de mutuo beneficio.

**Expreso  
Brasilia**  
**Valor  
económico  
generado**



**Valor  
económico  
distribuido**

**\$48.200,28**  
Millones

Costes  
Operativos

**\$26.054,02**  
Millones

Salarios y beneficios  
sociales para  
empleados

**\$16.483,78**  
Millones

Pagos a  
Gobierno

**\$2.355,17**  
Millones

Pagos a  
proveedores  
de capital

**\$3.095,35**  
Millones

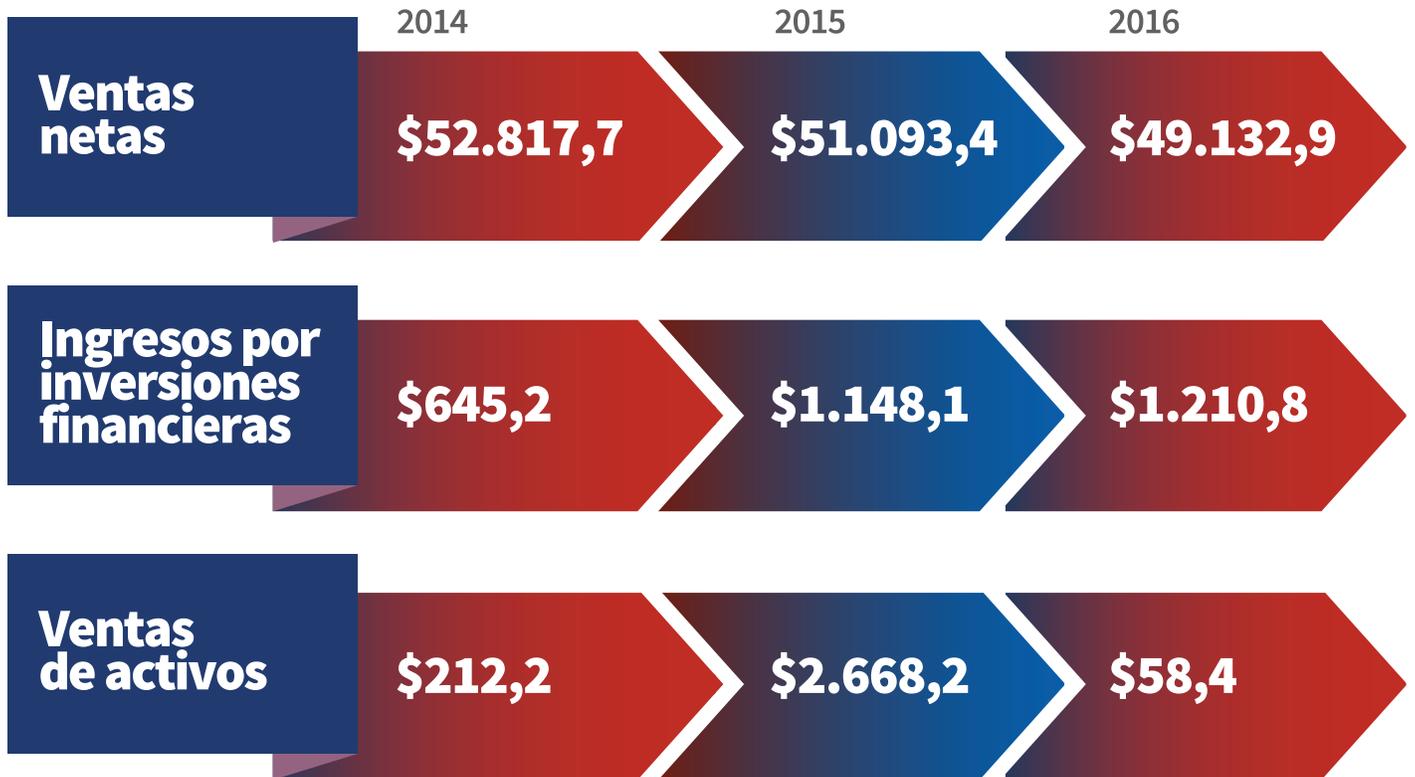
Inversiones  
en la  
Comunidad

**\$211,99**  
Millones

Todas las cifras en millones de pesos colombianos

## Valor económico generado

**Presentamos ingresos por COP \$50.412,19 millones.  
Dentro de la gestión comercial podemos destacar lo siguiente:**



Cifras en millones de pesos

### ¿Cómo lo generamos?

Hemos trabajado en diferentes frentes de acción que conllevan a obtener mejoras en nuestros procesos y, por ende, mayor eficiencia organizacional. En este sentido y gracias al compromiso de nuestro equipo de trabajo en las diferentes operaciones que desarrollamos y a las situaciones específicas del mercado hemos logrado posicionarnos en el mercado nacional y prestar un servicio diferenciador por el cual somos reconocidos.

Estos factores nos permitieron tener los siguientes resultados que son muestra de los procesos que venimos adelantando en la compañía.



Crecimiento  
acumulado ventas **6%**

Cumplimiento del  
presupuesto **93%**

Pasajeros  
movilizados **3.583.306**

Crecimiento de  
pasajeros movilizados **6%**

Cumplimiento presupuesto  
de pasajeros **100%**



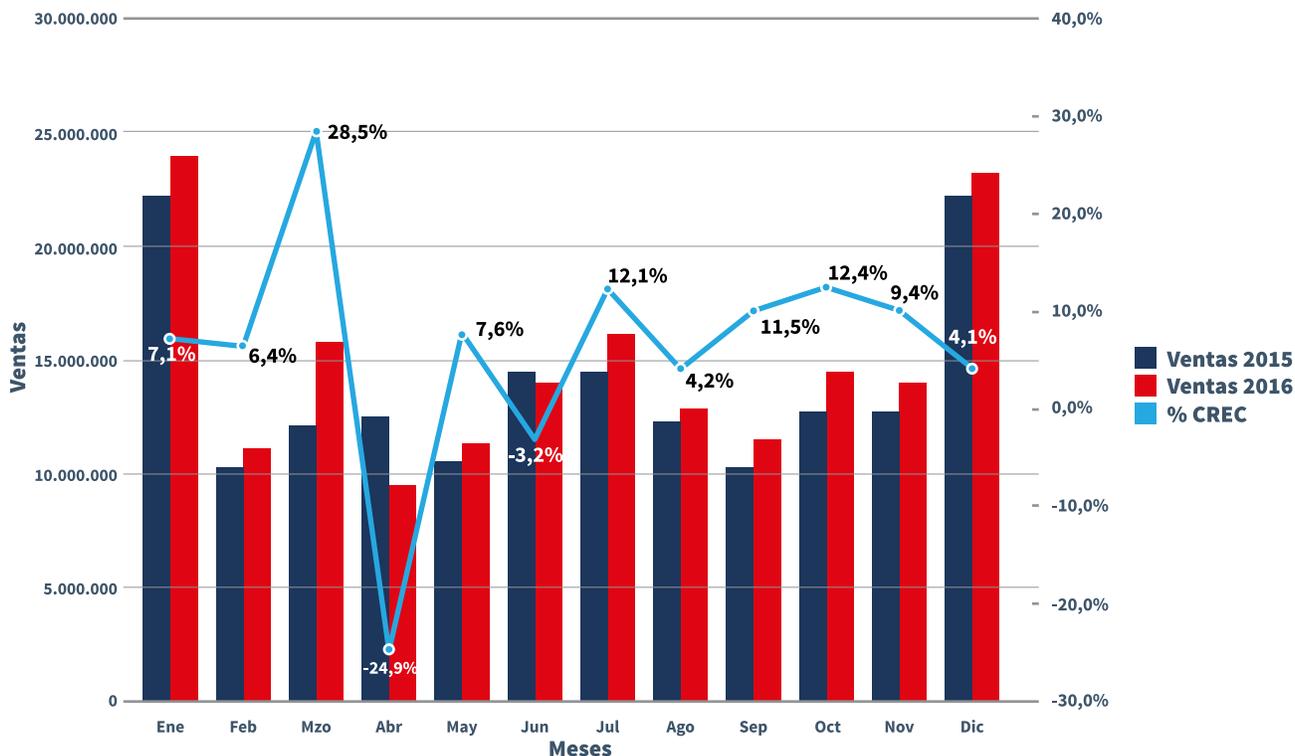
# Venta de pasajes

Pese al contexto adverso del 2016 logramos alcanzar una venta de pasajes por \$177.963 millones

Enfrentamos un contexto retador en el primer semestre de 2016, debido principalmente a la difícil situación económica de Venezuela y al cierre total de esta frontera, lo cual impactó negativamente las tarifas y el número de pasajeros movilizados en estas rutas.

Asimismo, presentamos una afectación progresiva por el incremento de despachos del transporte aéreo en rutas largas, entre las principales ciudades del interior del país y de la región Caribe, con tarifas muy similares a las del transporte terrestre de pasajeros y un mercadeo agresivo a través de sus portales de Internet, las redes sociales y demás medios de comunicación, que para este año causó un impacto negativo de \$5.000 millones de pesos frente al presupuesto de ventas, y del 7% de los pasajeros.

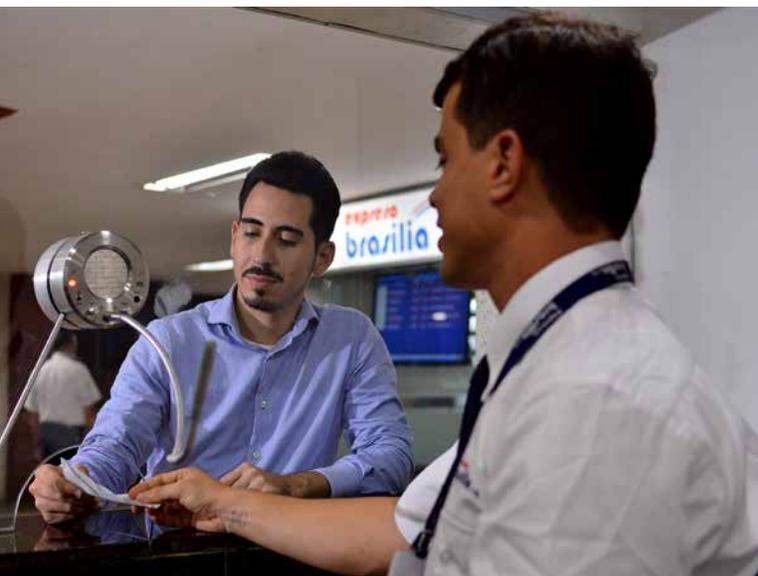
Evolución de ventas de pasajes Brasilia año 2015 - 2016



De igual manera, incidieron de forma negativa en nuestras operaciones, el intenso verano que azotó la región Caribe durante el primer semestre, el impacto económico nacional por la revaluación del dólar, la baja de los precios del petróleo, la difícil situación por la que atraviesa la comercialización internacional

del carbón y del níquel, la mayor oferta de vehículos de servicio especial en fechas de temporada alta de ventas y el menor número de fechas de puentes festivos frente al año anterior.

# Apertura de nuevos puntos de venta



Enfrentamos el 2016 bajo dos modalidades de puntos de venta que se describen a continuación:

- Nuevos puntos de venta propios: Abrimos 4 puntos de ventas propios: Barranquilla TEC y Once de noviembre en Barranquilla, Tierralta en Córdoba y Turbo en Antioquia.
- Nuevos puntos de venta por comisión: Contamos con 29 de estos puntos, en donde realizamos un total de ventas de tiquetes por valor de \$ 3.303 millones, que corresponde al 2% de la venta total de la compañía y 69.554 pasajeros, que equivalen al 2% del total de pasajeros que movilizamos. A partir del mes de agosto dimos inicio a la operación de TEC para el transporte de pasajeros en la ruta entre Barranquilla y las poblaciones circundantes a la Mina de carbón del Cerrejón. Esta nueva operación nos generó a 31 de diciembre ventas acumuladas de \$1.035 millones de pesos y 26.902 pasajeros movilizadas.

## Ruta internacional a Lima – Perú

- Durante la pasada vigencia se realizaron ventas totales por valor de \$2.187 millones en la operación internacional entre Colombia y Perú y se movilizaron un total de 4.477 pasajeros.
- En la ruta de Bogotá a Lima se realizaron ventas por valor de \$1.507 millones, con un incremento del 79%; 3.181 pasajeros movilizadas y una ocupación del 97 % de la capacidad de los vehículos.
- En el retorno de Lima a Bogotá las ventas ascendieron a \$680 millones de pesos, con un incremento del 17%; 1.396 pasajeros movilizadas y el 57% de ocupación.

Dada la alta demanda de viajeros que tuvimos en la ruta de Bogotá a Lima durante el año 2015, en el 2016 programamos 21 despachos adicionales, para completar un total de 71 despachos realizados en el año, con un incremento del 34%.

Estos despachos adicionales nos generaron mayores ventas, por valor de \$ 423.286.300 y 895 pasajeros de más, lo que representó una participación del 28% del total de la venta realizada y de pasajeros transportados durante todo el año 2016 en el trayecto Bogotá – Cali - Lima.

Simultáneamente, hemos continuado las gestiones con el Ministerio de Transportes de Colombia para realizar las paradas en **tránsito en el Ecuador**, lo cual se espera se formalice con el Ministerio de Transportes de ese país para dar inicio a las operaciones en el 2017.

# Servicio Premium Plus

Para el año 2016 el servicio Premium Plus generó ventas por valor de \$59.578 millones, que corresponden al 34% de la venta anual de la compañía y se transportaron 1.027.345 pasajeros, con una participación del 29% del total de los pasajeros movilizados durante el año.



Este servicio ha sido nuestra punta de lanza de la estrategia comercial, que nos ha permitido seguir siendo un competidor fuerte en el mercado nacional e internacional, e incrementar la participación en rutas, como por ejemplo la de Barranquilla a Valledupar, con un crecimiento anual del 31% en ventas y del 28% en pasajeros, y, asimismo, defender nuestro territorio en diferentes corredores del país.

Al mes de diciembre, este servicio contaba con 111 vehículos que representaron el 33% del total de los vehículos de la compañía, con una participación en ventas del 41%, y del 34% en pasajeros.

# Alianzas estratégicas

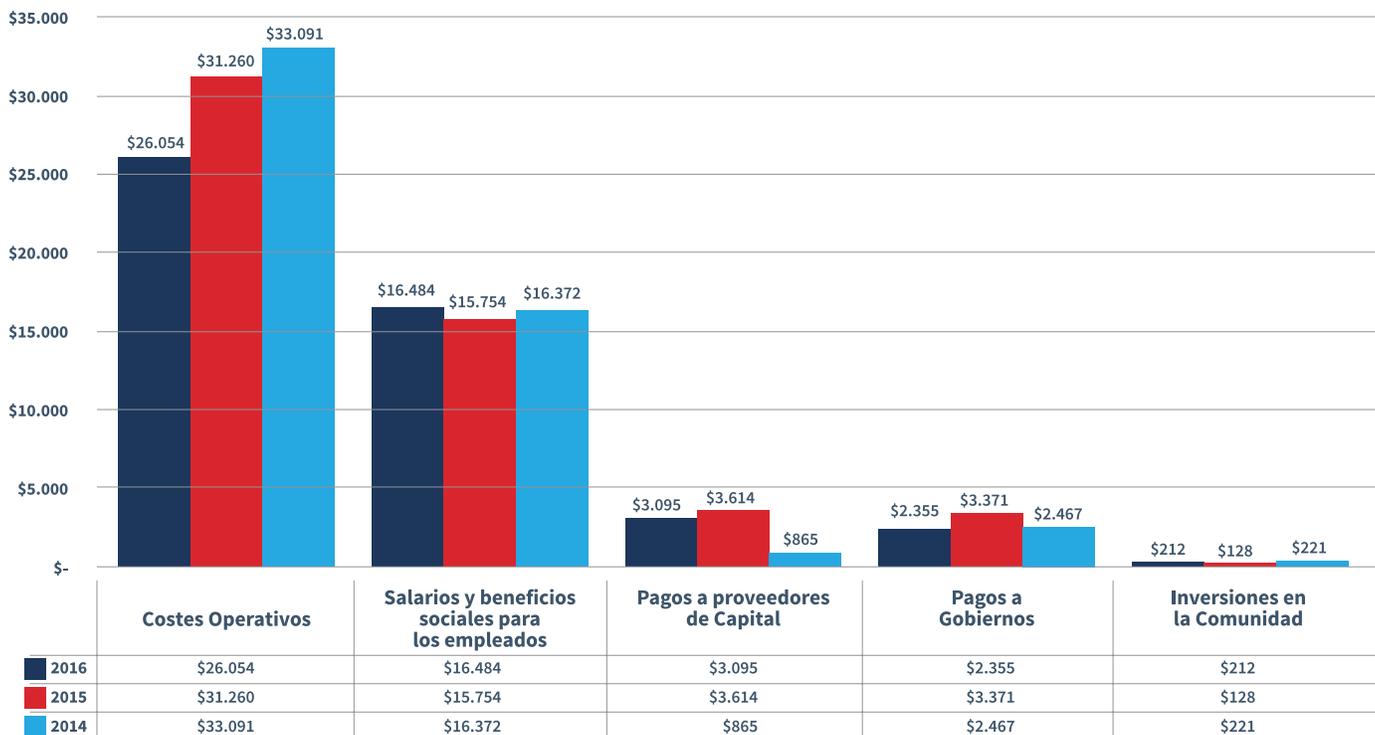
Realizamos el **quinto Consorcio Conexpress Colombia** para atender el nuevo contrato con la Policía Nacional por \$4.200 millones, que inició en agosto del 2015 y finalizó en octubre del 2016, en donde ejecutamos \$2.695 millones, de enero a octubre de 2016, de los cuales \$855 millones correspondieron a Expreso Brasilia, con 9.776 pasajeros movilizados en ese período de tiempo.

Por otro lado, realizamos una alianza con la empresa **Coo-traimag** para asegurar la venta de pasajes procedentes de las poblaciones ribereñas hacia Magangué, la cual está actualmente en proceso de consolidación. Asimismo, formalizamos la alianza con la empresa **Sotragolfo**, para incursionar en el mercado del Urabá Antioqueño, que está pendiente para darle inicio una vez el Ministerio de Transportes nos autorice transitar por la ruta de Arboletes, entre Montería y Turbo.

## Valor Económico Distribuido

Continuamos nuestro compromiso de generar valor para nuestros principales grupos de interés y maximizar nuestra propuesta de valor en el mercado.

**Valor económico distribuido**  
(Cifras en millones de COP)



## ¿Cómo lo distribuimos?



### **Costos Operativos**

Los costos operativos disminuyeron en un 16,6% frente al año 2015, dada la reducción del parque automotor propio, lo que implica disminuir el costo variable directo, representado principalmente por mantenimiento, combustible, mano de obra y tasas de uso de terminales.



### **Salarios y Beneficios Sociales para los Empleados**

El crecimiento de los costos por salarios y beneficios sociales fue de un 4,6% frente al año anterior, como consecuencia del incremento salarial ajustado por la inflación.



### **Proveedores de Capital**

Los pagos a proveedores de fondos disminuyeron en un 14,3% debido a los dividendos pagados a socios durante el 2016.



### **Pagos a Gobierno**

Los pagos al Gobierno disminuyeron en un 30,1%, derivado de la menor operación propia que impacta en los peajes, tasas de uso e impuestos de industria y comercio. Adicionalmente se tuvo un menor impuesto al patrimonio.



### **Inversiones en la comunidad**

La compañía invirtió en la comunidad un 65,6% más que en el año 2015. Se restableció la beca en la Universidad del Norte de la persona que desertó, y se incrementaron el número de actividades de brigadas con el bus consultorio.



3



# NUESTRO MOTOR

# Condiciones laborales

Creemos firmemente que el éxito de nuestras operaciones y la confianza de nuestros clientes se logran a partir del profesionalismo y la calidad humana que reflejan nuestros empleados, razón por la cual nos hemos comprometido a consolidar el mejor y más eficiente equipo de trabajo puesto al servicio de los demás.

Por este motivo nos esforzamos por ofrecer a nuestros empleados, colaboradores y afiliados, condiciones laborales dignas, que cumplan no solo con los requisitos de ley establecidos en Colombia, sino que abarquen sus expectativas en términos de formación laboral, crecimiento profesional y bienestar permitiendo así el mejoramiento de su calidad de vida.

## Nuestro equipo de trabajo

Durante 2016 contamos con 1284 colaboradores, de los cuales 288 son mujeres y 996 son hombres. Este fue el equipo de trabajo que nos acompañó en la búsqueda por alcanzar cada uno de nuestros objetivos y permitió que enfrentáramos los retos del sector.

Tipo de Contrato	2014		2015		2016	
						
Indefinido*	198	143	183	126	179	119
Plazo fijo*	714	157	738	140	764	141
Por obra*	3	11	24	15	20	21
Aprendiz*	25	11	26	14	33	7

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

## Colaboradores por región y género

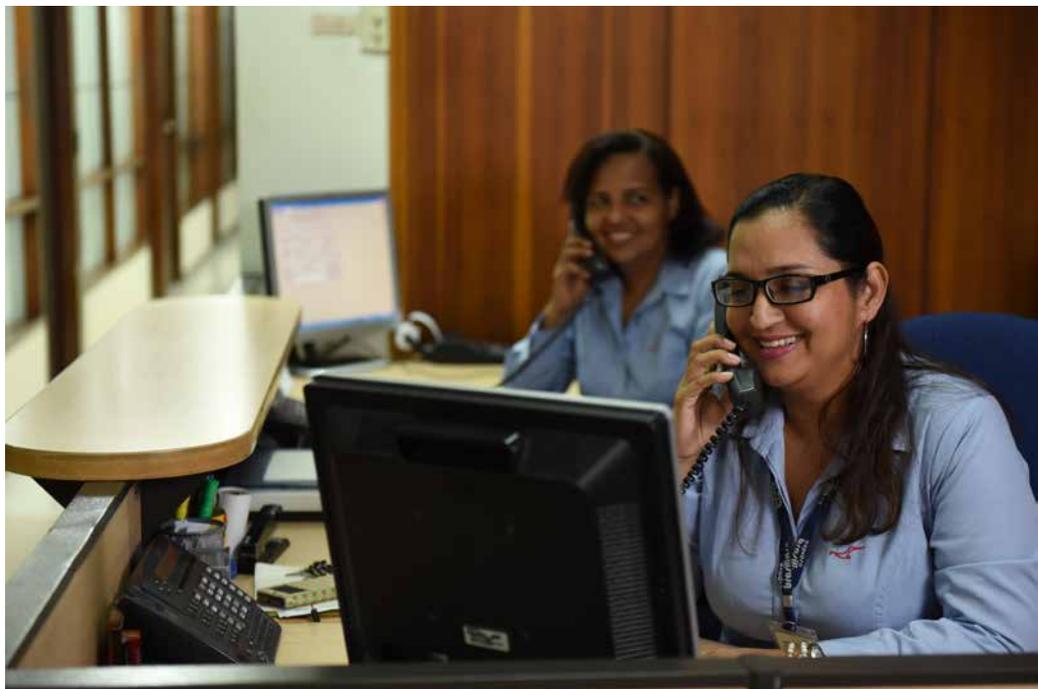
La igualdad y equidad entre hombres y mujeres es uno de los principios más importantes con los cuales trabajamos a la hora de vincular nuevo personal, sin embargo, debido a la naturaleza de nuestras actividades, el mayor número de contrataciones se da en hombres; a pesar de esto y como parte de las metas y compromisos que hemos fijado en aras de fomentar la igualdad de género, propendemos por aumentar el número de mujeres vinculadas, principalmente en actividades administrativas y de mercadeo.



# Rotación

Como parte de nuestros objetivos estratégicos nos proponemos seguir creciendo y consolidarnos como la mejor oportunidad de transporte de los colombianos, de este modo, nos esforzamos por mantener un equipo de trabajo estable, motivado y que cumpla con los más altos estándares de calidad profesional y humana.

En este sentido, nos propusimos como meta durante 2016 mantener un índice de rotación por debajo del 1,3%, la cual cumplimos con satisfacción. No obstante, debido al cierre de algunos puntos de giro, durante los meses de enero y febrero registramos un número importante de retiros, fenómeno que fue superado en el segundo semestre del año gracias a la creación de nuevas unidades de negocio en el área de ventas institucionales y el fortalecimiento del área de mensajería expresa y de carga, lo que permitió la vinculación de nuevo personal a la Compañía.



Nuevos empleados						
Edad						
Entre 18 y 30	14	14	14	9	18	13
Entre 30 y 50	50	13	13	42	13	13
Mayores de 50	1	0	1	0	0	0
	2014	2015	2016	2014	2015	2016

Retiros						
Edad						
	Entre 18 y 30	45	19	20	28	28
Entre 30 y 50	32	21	30	22	32	23
Mayores de 50	1	3	7	0	3	2
	2014	2015	2016	2014	2015	2016

Estas rotaciones corresponden a los empleados de planta de personal de la Compañía, diferentes a los conductores, ya que estos, debido a la naturaleza del negocio presentan un índice de rotación mayor.

### Nuevas contrataciones y retiros

Expreso Brasilia	Índice de rotación general					
	Al inicio del año	Ingresos	Retiros	Al final del año	Índice de Rotación	
 Planta	609	116	128	597	1,69	2014
	619	58	106	596	1,12	2015
	596	54	108	551	1,18	2016
 Conductores	606	382	231	615	4,18	2014
	615	262	389	657	4,26	2015
	657	264	358	652	3,96	2016

Por otra parte, el índice de rotación de conductores presentó una disminución respecto de los años anteriores, debido en parte a la implementación de algunas iniciativas que nos permitieron hacer el reconocimiento de la fidelidad y el trabajo

realizado por nuestros conductores, estrategia que nos habíamos propuesto llevar a cabo para este año y que logramos cumplir con éxito.

# Diversidad e igualdad de oportunidades

Respondiendo a nuestros objetivos estratégicos de crecimiento y consolidación, en Expreso Brasilia partimos de un principio de igualdad y equidad al momento de realizar nuevas contrataciones, razón por la cual, estas se hacen de acuerdo al perfil del cargo a desempeñar dentro de la Compañía, sin tener en cuenta ninguna otra característica particular como el género, la raza, cultura o grupo religioso al que pueda pertenecer la persona que aspira a ocupar el cargo.

Gracias a la diversidad que existe en la Compañía, podemos fomentar la participación activa y el intercambio de ideas, evitando los comportamientos discriminatorios que puedan afectar el normal desarrollo de nuestras operaciones.

Empleados por categoría, género, rango y edad						
						
Cargo	Entre 18 y 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
Junta Directiva	-	-	-	-	5	2
Directivos (Gerentes y Jefes)	-	-	5	6	6	2
Coordinadores, Supervisores, Analistas, Directores de Zonas	5	5	20	13	10	3
Administrativos (Administración, Directores y Auxiliares)	7	5	33	38	15	11
Técnicos (Ventas y Seguridad)	30	55	113	105	31	14
Operativos (Conductores)	39	-	396	-	237	1
Reubicados Laborales	-	-	1	-	4	-
Supernumerarios	8	15	5	5	1	-
Aprendices	20	6	13	1	-	-

De igual forma, teniendo en cuenta la naturaleza de nuestro modelo de negocio, el mayor número de nuestros colaboradores se encuentran ubicados dentro del área operativa de la Compañía, desempeñándose como conductores.

## Retribución salarial

Hacemos énfasis en que la retribución salarial responde fundamentalmente al perfil profesional para cada uno de los cargos que tenemos establecidos, por lo que en ningún caso obedece al género al que pertenezca alguno de nuestros empleados.

Actualmente tenemos como principio básico el salario mínimo establecido por el Gobierno Nacional, rango dentro del cual se encuentran incluidos alrededor del 80% de nuestros empleados; el restante 20%, hace referencia a las asignaciones salariales que se hacen de acuerdo al cargo y funciones a desempeñar.

Relación salario base y retribución media		
Cargo	Salario base	Retribución media
Directivos	0,4	0,73
Coordinadores y analistas Directores zonales	0,97	0,51
Administrativos	0,89	0,71
Técnicos-ventas	1	0,78
Operativos - conductores	1	0,49
Reubicados laborales	0	0
Supernumerario	1	0
Aprendices	1	0

# Bienestar laboral

Comprometidos con el mejoramiento de la calidad de vida de todos nuestros colaboradores y afiliados, llevamos a cabo una serie de actividades de participación, programa que enmarcamos dentro de una política formal, que busca el beneficio no sólo de nuestros trabajadores, sino también el de sus núcleos familiares y que permiten aportar al mejoramiento del clima laboral en la Compañía.

De este modo, aparte de cumplir con los beneficios de ley a los que tienen derecho todos nuestros colaboradores al momento de establecer una vinculación laboral formal con la empresa, como son licencias de maternidad y paternidad, coberturas por incapacidad o invalidez y el fondo de pensiones, gestionamos otro tipo de beneficios como lo son:

Beneficio	Descripción	Colaboradores beneficiados
Seguro de vida	Póliza de vida, acceso voluntario al amparo de riesgos en general, además del valor de la prima por menor valor a la que ofrece el mercado.	468
Fondo de empleados	Es un fondo comprometido con el desarrollo personal y social de cada uno de sus integrantes que trabaja por desarrollar planes y estrategias que permitan el mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y sus familias.	850

## Desarrollo familiar

Generamos espacios de participación familiar con los cuales buscamos el fortalecimiento de las relaciones familiares a partir del desarrollo de la habilidades y cualidades personales, las cuales se ven reflejadas en el mejoramiento integral de todos nuestros empleados. De este modo durante 2016 fomentamos esta integración a partir de:



### Auxilio Escolar

Este auxilio para formación preescolar, primaria, secundaria y universitaria, se le otorga a todos los empleados que devenguen menos de 4 SMLV, hasta por dos hijos estudiantes.

**615**  
beneficiados



### Formación para adultos

El objetivo con la implementación de este espacio, es brindar a los adultos la oportunidad de hacerse bachilleres, mejorando su calidad de vida y aumentando su nivel académico y su perfil dentro de la compañía.

**31**  
beneficiados



### Talleres desarrollo de familia

Esta es una línea encaminada al aprendizaje del núcleo familiar, contribuyendo como empresa al desarrollo integral de nuestros empleados y sus familias.

**886**  
beneficiados



# Recreación y deportes

Incentivamos a nuestros empleados y sus familias para que a través de actividades deportivas, recreativas y culturales fomenten hábitos de vida saludable que contribuyan con su salud mental y física. A lo largo del año brindamos los siguientes espacios de integración y esparcimiento:



## Paseos de Integración Familiar y dominicales

Buscamos crear ambientes propicios para el aprendizaje, la comunicación entre padres e hijos y por supuesto el entretenimiento y la sana diversión. Este año realizamos 2 paseos de integración al Centro Recreacional Turipaná de Comfamiliar.

**1.980**  
beneficiados

## Vacaciones Recreativas

Contribuimos al aprovechamiento del tiempo libre en la temporada de vacaciones con actividades de recreación, buscando desarrollar habilidades físicas y sociales, espacios en los cuales contamos con el apoyo de la caja de compensación familiar Comfamiliar.

**130**  
beneficiados

## Escuela Deportiva

Fomentamos las actividades físicas, deportivas y recreativas a través de la escuela de fútbol y natación, programas que nos ayudan a fortalecer las relaciones laborales y personales de nuestros colaboradores y sus familias.

**55**  
beneficiados



## Fechas especiales

Llevamos a cabo celebraciones especiales que nos permiten fortalecer los lazos de amistad, integración y mutuo respeto, tanto entre nuestros colaboradores, como afiliados y sus familias.



**285**  
Beneficiados

### Fechas Especiales

Por medio de estos espacios se celebran fechas especiales como Virgen del Carmen, Día de la niñez, Novenas de navidad, etc., con el fin de compartir con todos nuestros colaboradores y sus familias.



**750**  
Beneficiados

### Celebración infantil de Navidad

El encuentro de todas las familias fue en Diversity, aliado comercial para la empresa. Niños entre 0 y 10 años disfrutaron de todas las atracciones del parque, incluido el show musical de Frozen.

# Reconocimientos

Reconocemos la labor que diariamente y durante todo el año realizan con esfuerzo, dedicación y profesionalismo todos y cada uno de nuestros colaboradores, en este sentido y a través de diferentes programas, les hacemos un pequeño pero muy valioso reconocimiento.



**7**  
Beneficiados

## Cásate con Brasilia

Continuamos fortaleciendo la unión familiar a través de la motivación de una vida en pareja, que concluye con el sacramento del matrimonio.



**20**  
Beneficiados

## Mejor Conductor

Premiamos y exaltamos la excelencia de nuestros conductores, quienes realizan esta labor de manera segura y confiable, permitiendo brindar un servicio de calidad para nuestros clientes.



**304**  
Beneficiados

## Tiquetes de cortesía por vacaciones

La empresa otorga un tiquete ida y regreso a cualquier destino nacional cubierto, a los empleados para utilizar durante el disfrute de sus vacaciones.



**49**  
Beneficiados

## Programa de Antigüedad

Como reconocimiento a su antigüedad, rendimos un homenaje a quienes cumplieron quinquenios, 10, 15, 20, 25 y 30 años de servicio de manera ininterrumpida.



# Licencias de maternidad o paternidad

Procuramos que todos nuestros colaboradores puedan gozar del beneficio de compartir junto a los suyos la llegada de una nueva vida, no solo como una obligación de ley, sino también como un compromiso ético, de respeto y felicidad con nuestros trabajadores; así, podemos resaltar que durante 2016 mantuvimos estable el índice de retención de colaboradores luego de acceder a una licencia de maternidad o paternidad con respecto al año 2015.

## Desglose de empleados



	2015	2016	2015	2016
Empleados que accedieron a las licencias	24	21	20	22
Empleados que se reincorporaron luego del periodo de licencia	23	21	20	22
Empleados que conservaron su empleo 12 meses después de la licencia	23	20	20	22
Índice de reincorporación al trabajo	96%	100%	100%	100%
Índice de retención	100%	95%	100%	100%

# Fondo de Empleados Expreso Brasilia

El Fondo de Empleados de Expreso Brasilia S.A. FONEB, es una entidad conformada por los colaboradores de Expreso Brasilia, cuyo objeto social es contribuir al crecimiento socio-económico de sus asociados y sus familias.

Esto se realiza a través de un incentivo permanente al ahorro, así como también facilitando el acceso a créditos a tasas de interés muy bajas, a través de las diferentes líneas de créditos y convenios comerciales con diferentes proveedores.

Contaba en 2016 con 950 asociados y más de 6 mil millones de pesos en activos. Sus principales líneas se describen de la siguiente forma:

## Incentivo al Ahorro

Se promueve el ahorro permanente y voluntario entre los colaboradores. De esta manera se busca que los asociados, al término de su vida laboral, puedan contar con un ahorro adicional. Y que, además, durante su permanencia en el Fondo, puedan acceder a crédito y demás beneficios.

## Servicio de Crédito

Busca mantener principalmente las mejores condiciones en la financiación de los proyectos de vida de los asociados, a costos menores y con mayores facilidades a las que ofrece el sector financiero.

A cierre del año 2016 la mayor participación en el total del rubro de cartera (\$5.200 millones) la tiene la línea de crédito de libre inversión con \$2.280 millones y el 54%, seguida de las líneas de crédito de compra, mejora y cuota inicial de vivienda con una participación grupal de \$1.438 millones y un importante 34%; luego el crédito de vehículo, con \$264 millones y un 6%, y finalmente con \$246 millones y el 6% en conjunto, el resto de la líneas de crédito.

## Retorno a asociados

Durante el año 2016 se entregaron \$137 millones de pesos, a través de auxilios educativos, calamidad, incapacidades, funerarios y lentes. Así mismo, como todos los años, los asociados recibieron en diciembre, un bono de navidad de \$50 mil, \$120 mil y \$215 mil pesos, de acuerdo a su antigüedad en el Foneb. Recordemos que esta es una forma de retornar a los asociados, anticipadamente, al cierre de cada ejercicio, parte de los excedentes.

## Fondo de Ayuda Mutua

A través del Fondo de Ayuda Mutua, al cual los asociados adscritos voluntariamente aportan un valor en forma permanente, con el propósito de poder recibir auxilios económicos en momentos de incapacidad temporal, permanente, o fallecimiento, se entregaron alrededor de \$33 millones de pesos.

## Fondo de estudios superiores

Se cuenta con un Fondo para educación, el cual nació y es sostenido con las donaciones que entrega cada año Expreso Brasilia; cuyo objetivo es que los colaboradores de la compañía que estén asociados a Foneb, puedan usarlo para la financiación de estudios técnicos, tecnólogos, profesionales, seminarios de actualización, diplomados, especializaciones, maestrías y doctorados.

Desde que se recibió la primera donación, se ha logrado rotar por lo menos 4 veces el saldo a la fecha, logrando colocarse un total de 170 millones de pesos, y beneficiar a aproximadamente 80 de los asociados.

## Créditos para la adquisición de vivienda

Desde el año 2006 se ofrece a los asociados la financiación para la compra y cuota inicial de su vivienda, con tasas entre 0,5 y 0,9%, y plazos que van desde 8 hasta 15 años. Desde entonces y hasta diciembre de 2016, se ha desembolsado alrededor de 3.200 millones de pesos, haciendo partícipes de dichos beneficios, en esas condiciones de crédito, a 390 asociados.

# Formación y capacitación

Adelantamos diversas actividades de formación y capacitación que buscan el fortalecimiento de las competencias y habilidades de todos nuestros colaboradores y afiliados, estrategia que nos permite mantener activas las capacidades profesionales de

nuestro equipo de trabajo. En este sentido, durante 2016 registramos la participación de 3.752 hombres (95% son operativos), con un promedio de 6,37 horas de formación, y de 199 mujeres con un promedio de 16,42 horas de formación.

Categoría	 		Promedio de horas	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directivos	21	12	232	200
Coordinadores analistas - Dir. zonales	72	53	1.256	1.040
Administrativos - Aux. administrativo - Dir. Agencia	56	82	1.056	1.612
Técnico - Aux. de venta vigilantes - Mensajeros - Ofi. varios	29	52	232	416
Operativo	3.574	0	21.132	0

*Nota: Estas cifras hacen 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.*

En este sentido, nuestro proceso de formación se encuentra dividido en tres frentes:

### **Línea de Formación en Habilidades:**

Capacitamos a nuestro personal en temas como el taller de formación e intervención en competencias corporativas, experiencia de viaje, coaching ontológico, coaching para el liderazgo y trabajo en equipo, taller de servicio y comunicación efectiva, y pasión por el servicio, logrando impactar al personal de la empresa del área administrativa, agencias y conductores, con un porcentaje de asistencia del 96%.

### **Línea de Prevención de Riesgos:**

Realizamos capacitaciones en temas relacionados con el Plan Estratégico de Seguridad Vial para el fortalecimiento de la gestión institucional, reinducción en sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo, estilos de vida saludable, factores de riesgos psicosociales, sistema de gestión ambiental, manejo defensivo, señales de tránsito y jornadas de actualización para nuestros afiliados, actividades en las que logramos un porcentaje de asistencia del 93%.

### **Línea de 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.



De igual forma, dentro de esta línea de formación técnica, contamos con un programa de formación específica en la que incluimos las especializaciones, diplomados, foros, cursos, seminarios, talleres, entre otros, actividades que buscan que dentro de cada área, se adquieran y se refuercen los conocimientos técnicos requeridos para el buen desarrollo de nuestras operaciones.

## Evaluación de desempeño

Como parte del compromiso que tenemos con nuestros colaboradores y como una herramienta estratégica que nos permite fortalecer nuestro equipo de trabajo, permitiéndonos mejorar diariamente la calidad de nuestro portafolio de servicios, llevamos a cabo un proceso de evaluación y certificación periódica del desempeño por competencias de nuestros trabajadores.

Administrativos	220
Dir. Agencias	47
Aux. Agencias	284
Conduc. Comercial	155 (26%)
Servicio especial	16 (100%)
Vigilantes	26

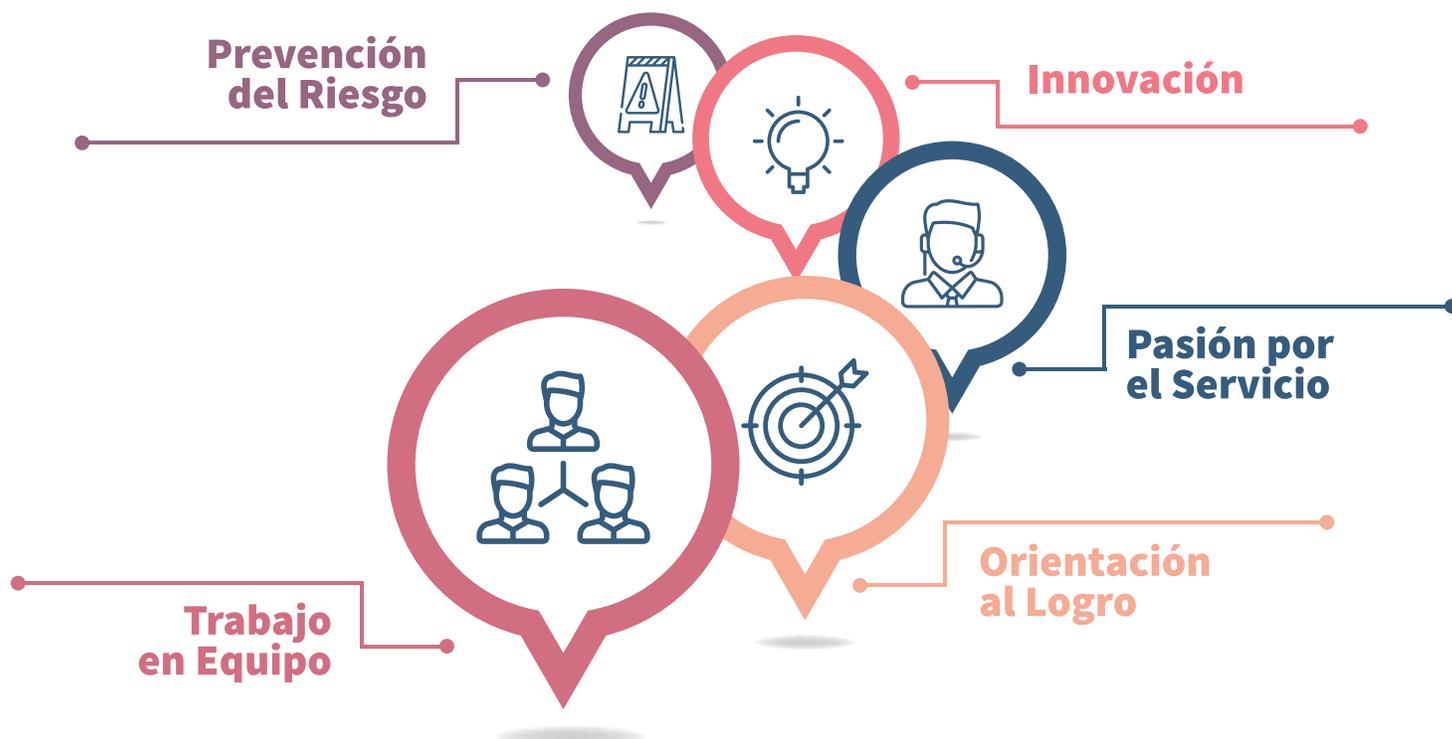
**Total colaboradores evaluados: 748**

Así mismo, durante 2016 se dio continuidad al proceso de evaluación y certificación de competencias laborales en la norma “Facilitar el Servicio a los Clientes, de acuerdo con las políticas de la organización”, actividad que contó con el apoyo del Sena y en la cual participaron 34 colaboradores, a quienes se les realizó un trabajo de sensibilización, inducción, inscripción,

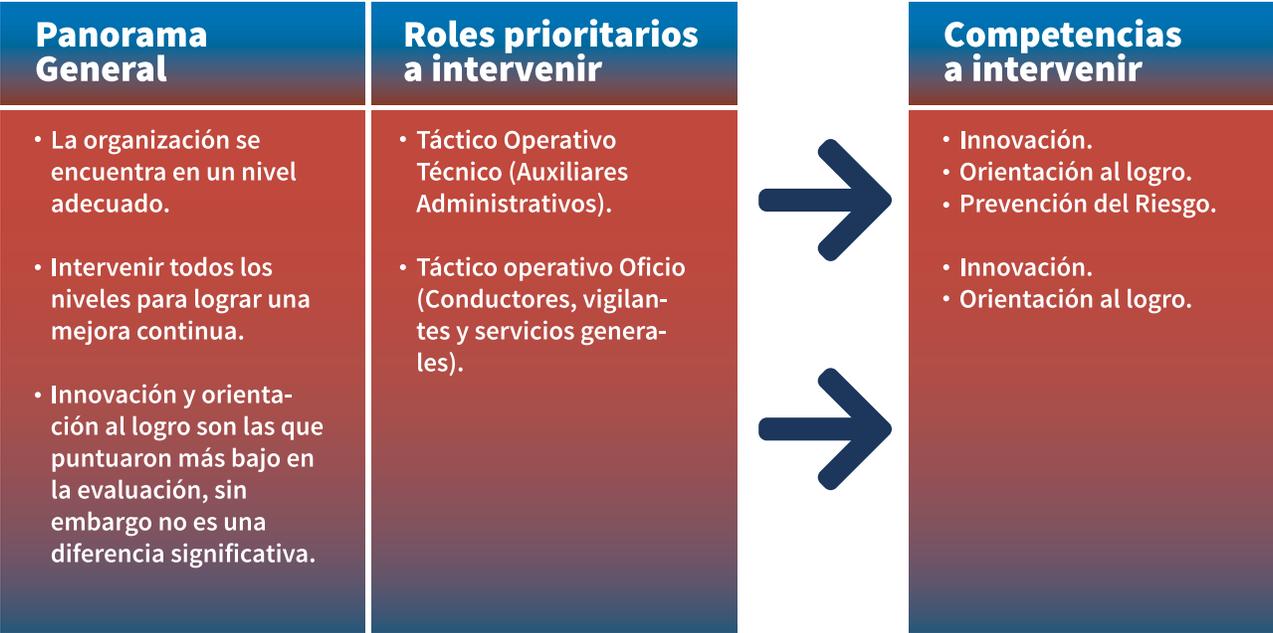
prueba de conocimiento y prueba de desempeño, logrando un nivel intermedio y avanzado, y un 100% de resultado en la prueba de desempeño.

De igual forma, analizamos dentro de este periodo competencias laborales en áreas como:

## Competencias laborales



Finalmente y como parte del análisis que arrojaron los resultados de las evaluaciones, logramos identificar tres grandes aspectos en los cuales debemos centrar nuestro mayor esfuerzo para lograr el objetivo de capacitación de nuestros colaboradores y la mejora continua de nuestro portafolio de servicios:



## Relaciones laborales

Acorde con nuestros objetivos de crecimiento y fortalecimiento institucional y en aras de poder brindar garantías laborales a todos nuestros colaboradores, enmarcadas dentro del respeto, la igualdad y el derecho a las diferencias, mantenemos abierto nuestro canal de recepción y gestión de quejas y reclamos, espacio en el cual todos nuestros colaboradores tienen participación.

En este sentido, durante el año 2016 registramos un total de 24 reclamaciones, de las cuales 21 correspondieron a solicitudes hechas por conductores, 1 a un empleado administrativo y las 2 restantes, a personas que estuvieron vinculadas con la Compañía.

- 7 reclamaciones por pago de indemnizaciones, pensión y devolución de aportes.
- 9 reclamaciones por certificaciones laborales y semanas de cotización en pensión.

- 7 reclamaciones por solicitud de información y documentación para calificación de origen de su patología.
- 1 reclamación por traslado del lugar de trabajo.

Así mismo, de las reclamaciones presentadas 23 fueron resueltas de acuerdo a los tiempos establecidos legalmente, en su mayoría de manera satisfactoria (aquellas no resueltas satisfactoriamente obedecieron a falta de sustento administrativo). De igual forma, una de las reclamaciones fue direccionada al departamento jurídico, debido a que la misma tiene relación con un proceso que cursa en la Corte Constitucional, por lo que una vez sea fallado dicho proceso la Compañía dará respuesta a esta petición.



4

A group of children are sitting outdoors, possibly at a community event. The scene is partially obscured by a large, white, semi-transparent oval shape that contains the text 'COMPROMISO SOCIAL'. The children are wearing casual clothing, and the background shows trees and a white tent. The overall tone is positive and community-oriented.

# COMPROMISO SOCIAL



Nuestro compromiso social está enfocado a contribuir con el bienestar de las comunidades ubicadas en el área de influencia de nuestras operaciones, por medio del desarrollo de actividades e iniciativas que involucran a la población en general y que permiten mejorar su calidad de vida.

De este modo, a partir de la identificación de necesidades específicas en las comunidades, hemos establecido tres frentes de acción principales hacia los cuales enfocamos nuestra labor social: educación, salud y donaciones.

Con el objetivo de ampliar el impacto positivo que generamos con el desarrollo de estas iniciativas de la Fundación Expreso Brasília, contamos con aliados estratégicos de empresas privadas e instituciones estatales que nos permiten unir esfuerzos hacia un mismo objetivo.

Gracias a las actividades desarrolladas en 2016, logramos beneficiar a 2.744 personas a través de las brigadas de salud, becas educativas, donaciones a diferentes organizaciones, actividades recreativas y deportivas, entre otros.

Asunto material: Rutas Colombia. Indicador BR3: Brigadas de salud realizadas en el año y total de participantes

## Brigadas de salud

En el marco de nuestro compromiso social, una de las principales actividades que realiza la Fundación Expreso Brasília, en alianza con entidades gubernamentales y organizaciones del sector privado son las brigadas de salud, las cuales se desarrollan en poblaciones de la Región Caribe y tienen como objetivo prestar servicios médicos generales de promoción y prevención, así como las especialidades de odontología, ginecología, optometría, nutrición, pruebas de laboratorio, entre otros.

En 2016 llevamos a cabo 15 brigadas de salud para un total de 1.264 beneficiados. Adicionalmente, estos espacios son ideales para fortalecer el tejido comunitario, integrar a la población y generar oportunidades de relacionamiento directo con ellas.

Para la realización de las brigadas de salud se hizo una inversión de \$23.897.678.





Actividad	Mes	Entidades de apoyo	Personas beneficiadas
Brigada de salud Club Kiwanis	Julio	Club Kiwanis	160
Brigada de salud Rebolo	Octubre	Curtiembres Búfalo, IPS Universitaria, Alcaldía de Barranquilla	98
Brigada de Salud Puerto Colombia	Octubre	Gobernación del Atlántico	77
Brigada San Juan de Tocagua	Octubre	Gobernación del Atlántico	114
Brigada Los Límites	Noviembre	Gobernación del Atlántico	75
Brigada Siape	Noviembre	Procaps	50
Brigada La Cangrejera	Noviembre	Gobernación del Atlántico	38
Brigada La Playa	Noviembre	Base Naval	134
Brigada Aracataca	Diciembre	Ejército Nacional	60
Brigada Manatí	Diciembre	Gobernación del Atlántico	69
Brigada Piojó	Diciembre	Gobernación del Atlántico	82
Brigada Villa Norte (La Playa)	Diciembre	Gobernación del Atlántico	60
Brigada Usiacurí	Diciembre	Gobernación del Atlántico	60
Brigada La Loma Taller	Diciembre	Expreso Brasilia	100
Brigada La Loma Plaza	Diciembre	Expreso Brasilia	87
<b>TOTAL</b>			<b>1.264</b>

## Educación



Asunto material : Escuelas Brasilia.

Indicador BR2: Número de becas Brasilia otorgadas



Creemos que el futuro de nuestros jóvenes está en poder acceder a una educación superior de calidad, en donde puedan adquirir herramientas, habilidades y conocimientos necesarios para diseñar un plan de vida y para enfrentarse correctamente a los retos del mercado laboral.

En este sentido, en 2016 mantuvimos los tres estudiantes inscritos en la Universidad del Norte, de los cuales dos cursan Ingeniería Industrial (sexto y octavo semestre) y uno Comunicación social en cuarto semestre, con una inversión total de \$ 42.317.447. Para el 2017 esperamos incluir un estudiante más en este beneficio para la carrera de Ingeniería Mecánica.

## Deportes

El deporte y la recreación son el complemento perfecto para las iniciativas que desarrolla la Fundación, es por eso que en 2016, 55 niños, hijos y/o familiares de colaboradores de la organización participaron en la escuela de Fútbol de la Fundación Expreso Brasilia, con una inversión de \$13.195.000

Con los torneos y otras actividades realizadas, esperamos crear espacios de esparcimiento familiar en donde nuestros colaboradores puedan compartir no solo con los suyos sino integrarse con las familias de sus colegas, fortaleciendo así los lazos de la Familia Brasilia.

## Donaciones

Parte de nuestra responsabilidad social está enfocada en apoyar iniciativas de organizaciones no gubernamentales, con las cuales nos identificamos por su labor social en salud, cultura y solidaridad, razón por la cual en 2016 realizamos aportes a 13 diferentes causas por un valor de \$15.331.914. Las donaciones realizadas beneficiaron a 1.125 personas en los departamentos de Atlántico, Magdalena y Cesar.

Dentro de la iniciativa empresarial denominada "Tiquetes de Corazón", se beneficiaron 256 personas, que presentaban dificultades económicas para desplazarse de un sitio a otro. Se trata de aportes voluntarios de pasajes a diferentes destinos, para personas en situación de vulnerabilidad.

5



# CLIENTES EN MOVIMIENTO



# Servicio al cliente



En 2016 Expreso Brasilia cumplió 55 años de operación, tiempo durante el cual nos hemos destacado por ofrecer experiencias de viajes placenteras, cómodas, seguras y oportunas a todos nuestros clientes en el territorio nacional.

En Expreso Brasilia queremos cumplir muchos años más haciendo realidad los sueños y brindando tranquilidad a miles de usuarios que día a día depositan su confianza en nuestros servicios; es por esto que trabajamos de la mano de nuestros colaboradores por ofrecer un servicio de mayor calidad, con más y mejores profesionales, dispuestos a fortalecer las relaciones con todos nuestros grupos de interés, permitiendo así que la compañía siga creciendo y se consolide como la oportunidad de transporte terrestre preferida por los colombianos.

## Cultura de servicio

Contamos con un programa estratégico llamado **Cultura de Servicio**, mediante el cual promovemos los buenos hábitos para prestar un excelente servicio a todo nivel, desde quienes hacen parte de la Junta Directiva, pasando por nuestros conductores, afiliados y colaboradores.

Conscientes del compromiso que tenemos con la satisfacción de nuestros clientes, durante el 2016 llevamos a cabo diversas capacitaciones, visitas y acompañamientos con nuestros colaboradores, garantizando así la calidad del servicio prestado. Algunas de las actividades que aseguraron nuestro éxito fueron:



Las capacitaciones a los conductores fueron acompañadas por instructores del Sena con el acompañamiento del Departamento de Gestión Humana de Expreso Brasilia y las visitas a las agencias fueron apoyadas por el auxiliar de servicio al cliente.

Del mismo modo, y como parte de una estrategia que nos permita consolidar nuestro sistema, optimizarlo y volverlo más amigable y cercano a nuestros clientes, nos hemos propuesto realizar un proceso de reestructuración durante 2017, con actividades que van desde modificaciones internas, hasta consultas sobre la experiencia en los viajes de los usuarios. Otros retos que tenemos para cumplir durante el próximo año son:

- Consolidación de la nueva Unidad de Ventas Institucionales.
- Desarrollo de negocios para ventas corporativas a través de medios virtuales, especialmente con estudiantes y universidades.
- Análisis y reactivación de despachos y ventas en rutas aprobadas y no servidas.
- Estructurar programa de despacho de líneas directas y semi-directas en las rutas largas.
- Definición e implementación de lugares estratégicos de parada en carretera (alimentación, limpieza de los vehículos y cargue de combustible).

## Requerimientos, quejas y reclamos

Para el éxito de nuestras operaciones y para asegurar el buen relacionamiento con todos nuestros grupos de interés, es importante que otorguemos a nuestros clientes la mayor garantía en cuanto al cuidado, el manejo y la protección de cualquier bien o valor que sea puesto en nuestras manos.

Los seguimientos, quejas y reclamos asociados a los servicios prestados a través de nuestras unidades de negocio son tramitados de acuerdo a la normativa que rige a cada uno, teniendo en cuenta las restricciones según el producto, los tiempos de respuesta y la forma de indemnización.

De acuerdo a nuestros diversos canales de recepción de información, durante el 2016 recibimos un total de 2.853 requerimientos, lo que significó un aumento del 17% respecto del año anterior; así mismo, frente a los requerimientos de peticiones,

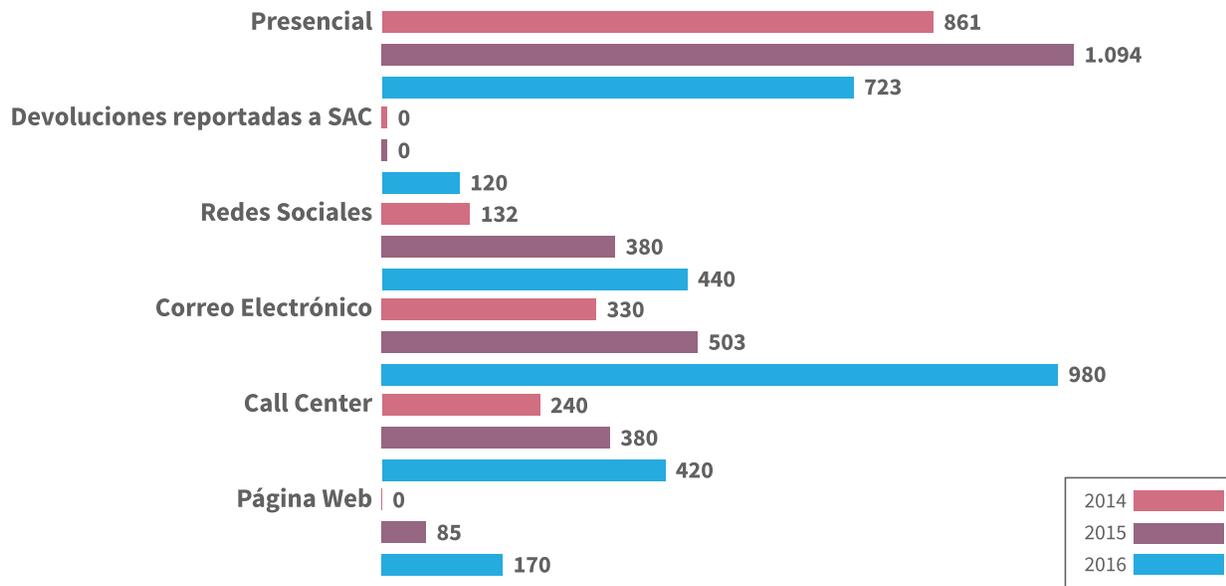
quejas y reclamos presentados por nuestros usuarios, durante este mismo periodo, presentamos una disminución del 20%, debido a la implementación de nuevas estrategias que nos permitieron optimizar la forma y los tiempos en los cuales veníamos tratando dichos asuntos.

Las PQR que recibimos por parte de nuestros clientes, hacen referencia principalmente a la prestación de nuestros servicios en aspectos puntuales como, las variaciones en los servicios, la actitud de los colaboradores y/o las condiciones de confort de algunos vehículos o agencias; no obstante, todas y cada una de las situaciones reportadas son tratadas bajo el modelo de registro interno que hemos dispuesto para tal fin. A través del área encargada de dar trámite, se hace seguimiento y proyecta una respuesta a los clientes, dependiendo el tipo de requerimiento.

Distribución de Requerimientos por Canal en 2016					
Presencial	Devoluciones reportadas a SAC	Redes Sociales	Correo Electrónico	Call center	Página Web
<b>723</b>	<b>120</b>	<b>440</b>	<b>980</b>	<b>420</b>	<b>170</b>
<b>34%</b> menos que en 2015		<b>16%</b> más que en 2015	<b>95%</b> más que en 2015	<b>11%</b> más que en 2015	<b>100%</b> más que en 2015

\*SAC: Servicio al Cliente.

## Total de requerimientos por canal



\*SAC: Servicio al Cliente.

Frente a la gestión que adelantamos para dar soluciones prontas y en tiempos oportunos a todos nuestros clientes, es importante resaltar que:

- De los 723 requerimientos reportados presencialmente, cerca de 670 fueron gestionados y se llegó a una conciliación satisfactoria con los clientes, lo que supone un alcance de cumplimiento del 92% en el año.
- Mediante nuestro Call Center recibimos un total de 186.836 llamadas, un 20% más que el año inmediatamente anterior, presentándose un nivel de abandono del 8%. El nivel de llamadas oscila entre 16.000 en temporada baja y 20.000 en temporada alta.
- De igual forma, a través del Call Center registramos ventas por un valor de \$25.000.000.
- Finalmente, la Página Web ([www.expresobrasilia.com](http://www.expresobrasilia.com)) tuvo un crecimiento superior al 60% con respecto a las cifras manejadas en el año 2015, con ventas superiores a los \$2.556.000.000, lo que significó la movilización de 33.925 pasajeros, con una tarifa promedio por compra de \$75.355, correspondiente en su gran mayoría a pasajes de ruta larga.

## Cuidamos tu privacidad

Somos conscientes de la importancia que tienen los datos suministrados por nuestros clientes, razón por la cual inculcamos en nuestros colaboradores el manejo responsable y la confidencialidad de la información que nos suministran. De igual forma, implementamos en nuestros procedimientos de operación, un modelo de protección de datos que cumple con las normas y leyes dispuestas por el Gobierno de Colombia para tal fin, como lo son, el artículo 15 de la Constitución, la Ley Estatutaria 1581 del 2012 del Congreso de la República y el Decreto 1377 de 2013.

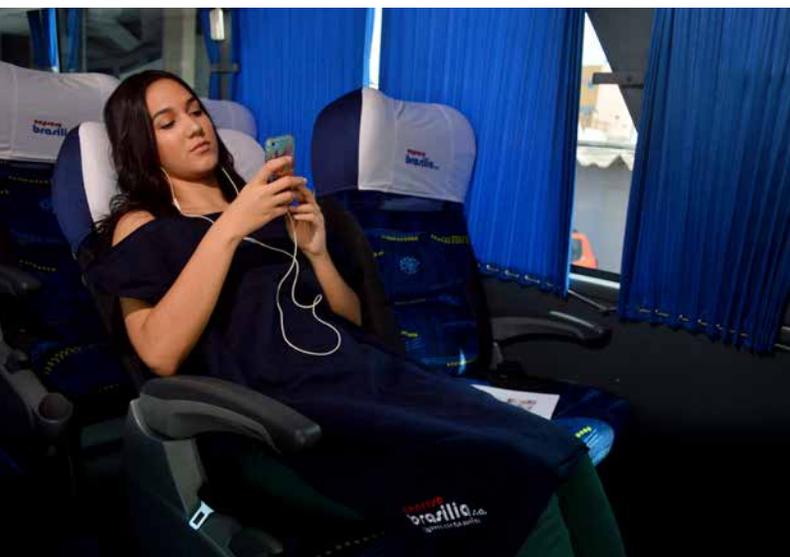
En consecuencia, podemos reportar con gran satisfacción que durante 2016 no presentamos ninguna reclamación comprometida con la violación a la privacidad de la información de nuestros usuarios.

## Cumplimiento regulatorio

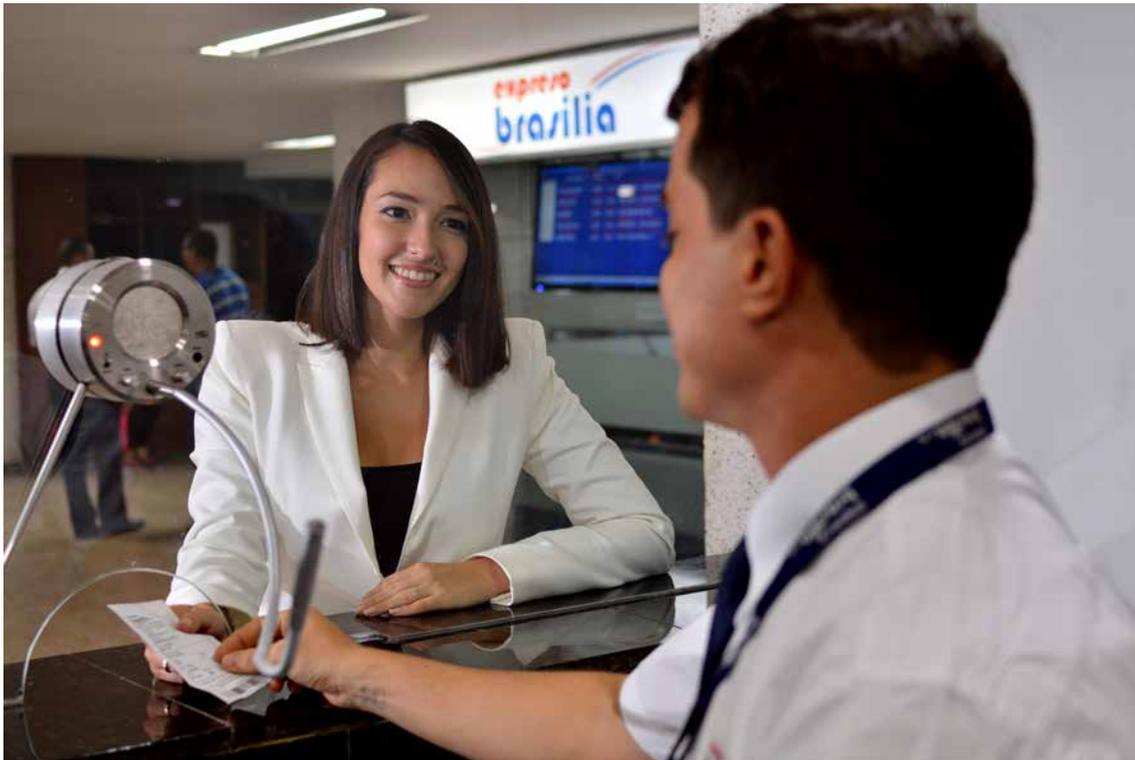
En la compañía cumplimos a cabalidad, con seriedad y compromiso con la legislación y la normatividad nacional vigente para cada uno de los productos y servicios que ofrecemos, en este sentido, en el año no presentamos ninguna sanción o multa respecto a la prestación de nuestros servicios y/o relacionadas con el incumplimiento de la normatividad que actualmente nos rige.

De otro lado, en cuanto al manejo de las diferentes campañas publicitarias y las actividades de tipo comercial adelantadas por la compañía, nos regimos por las disposiciones impuestas por la Superintendencia de Transportes, la Superintendencia de Industria y Comercio, la ley de Habeas Data y la vigilancia de Coljuegos para el desarrollo de sorteos y juegos promocionales.

Igualmente, en 2016 adelantamos una campaña de prevención y seguridad vial, en la cual enfatizamos en la prohibición del transporte de elementos que puedan poner en riesgo la integridad de nuestros clientes o sus mercancías, tales como armas, líquidos inflamables o tóxicos, entre otros; así mismo, como parte de nuestro portafolio implementamos la firma de un contrato de prestación de servicios, mediante el cual especificamos las condiciones y restricciones que tienen nuestros usuarios al momento de utilizar alguno de nuestros servicios (estos contratos se encuentran disponibles y pueden ser consultados de manera permanente a través de nuestra página web [www.expresobrasilia.com](http://www.expresobrasilia.com)).



# Cientes satisfechos



Durante 2016 se trabajó en las oportunidades de mejora para incrementar la satisfacción de nuestros clientes, teniendo en cuenta la encuesta realizada en 2015, 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", se evidenció una gran fortaleza en la reputación. Las encuestas y estudios corporativos se realizan cada dos años para dejar espacio a la aplicación de acciones que permitan apalancar el crecimiento esperado y poder medir de mejor manera el impacto. Para 2017 se prepara un nuevo ejercicio de medición de la satisfacción y una estrategia de mercadeo digital, teniendo en cuenta la dinámica comercial y las necesidades de nuestros clientes.

En cuanto al programa de fidelización y mercadeo relacional, denominado "Viajero Gaviota", el 2016 cerró con 181.926 usuarios inscritos. Al finalizar dicha vigencia, los viajeros frecuentes, que son quienes hacen parte del programa, redimieron 25.177.261 kilómetros en 30.447 tiquetes y tienen disponibles 28.215.185 kilómetros.

En toda la publicidad impresa y digital que se realizó, se incluyó información del Programa Viajero Gaviota con el fin de darlo a conocer. De hecho, en las campañas digitales se creó un landing page para inscribirse al mismo.

# 6



# OPERACIÓN SEGURA



# Cuidamos la salud y la seguridad

En Expreso Brasilia trabajamos de manera responsable por la salud y el bienestar físico y mental de nuestros colaboradores y afiliados. En este sentido, orientamos el desarrollo de nuestras actividades bajo el marco de un enfoque preventivo y de control, aspectos que nos permiten contar con espacios de trabajo más eficientes, disminuyendo los posibles riesgos sobre la salud y maximizando el bienestar de los trabajadores y afiliados.

De esta forma, llevamos a cabo estudios permanentes de seguridad y salud en el trabajo, a fin de identificar y priorizar los riesgos a los cuales se encuentran expuestos quienes hacen

parte de nuestro equipo de trabajo, actividades que nos han permitido actualizar y modernizar no solo nuestras instalaciones físicas y el parque automotor, sino también, el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo “SGSST”, todo, con el único propósito de ofrecer día a día servicios más competitivos y de mejor calidad.

Es así como durante el 2016 continuamos fortaleciendo todas las acciones alineadas con la estrategia de prevención y mitigación de los riesgos laborales al interior de la compañía. Como un factor determinante que enmarca nuestra cultura empresarial se destacan, dentro de nuestros programas, los siguientes:





## Comités formales de salud y seguridad

Dentro de nuestro sistema de seguridad y salud en el trabajo, hemos integrado tres comités, los cuales son la herramienta que nos permite monitorear, evaluar y hacer un seguimiento oportuno y en tiempo real, frente a todos los riesgos laborales que pueden afectar la salud de nuestros colaboradores y afiliados, y el normal desarrollo de todas nuestras operaciones.



## Comité de Convivencia Laboral



**4** Representantes Directivos



**4** Representantes Empleados

1% del total de empleados respresentados a nivel nacional

Dentro de las funciones del comité, está recibir y tramitar todos los reclamos, quejas o sugerencias presentados por los colaboradores y que tengan relación con situaciones que puedan significar un conflicto de intereses a nivel laboral; además, se formulan planes estratégicos de mejora, los cuales son concertados con las partes involucradas, todo, bajo el principio de la confidencialidad y la reserva del sumario.

Por otra parte, hemos implementado buenas prácticas en cuanto a relaciones interpersonales y el trabajo en equipo, a través del área de comunicaciones. Durante el periodo a reportar no se presentaron solicitudes de quejas.

## Comité de Alcohol y Drogas



**5** Representantes Directivos



**0** Representantes Empleados

4% Empleados respresentados

Promueve iniciativas y/o actividades con todos los empleados y afiliados frente a la prevención y el consumo de sustancias psicoactivas y alcohol dentro de las instalaciones de la compañía, así, como el desarrollo de programas de vigilancia y control epidemiológico.

Durante el año 2016, se estructuró el cronograma de actividades, el cual incluye el proceso de formación en prevención del consumo de sustancias psicoactivas, teniendo en cuenta que, durante el año, se presentaron dos casos, los cuales fueron direccionados ante la EPS, que se encargó de llevar a cabo el seguimiento, incluido el proceso y compromiso por parte de su familia, con el fin de apoyarlos en su proceso de rehabilitación.

## COPASST

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

Durante el mes de abril del 2016 llevamos a cabo la elección, a nivel nacional de los nuevos representantes del COPASST con vigencia del 2016 al 2018, proceso para el cual se realizaron 12 reuniones con jornadas de trabajo de cuatro horas, cuyo fin es continuar en la gestión adelantada hasta ahora, para mejorar las condiciones de trabajo y ajustes de los rodamientos.

Por otra parte, dentro de nuestro comité paritario (COPASST), se encuentra como función principal la de vigilar, monitorear y evaluar constantemente el sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo, además de otras que permitan una mejora continua de las condiciones laborales de todos y cada uno de los colaboradores y afiliados dentro de la planta física de la empresa, como son:

- Apoyar todos los procesos de capacitación.
- Realizar inspecciones locativas e investigaciones de accidentes e incidentes.
- Proporcionar los vigías en contratos de Servicio Especial en La Loma, Santa Marta y en las agencias de Sincelejo y Aguachica.



8

Representantes Directivos



8

Representantes Empleados

4% de representación respecto a la totalidad de Empleados



# Accidentalidad y ausentismo



**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**

En Expreso Brasilia entendemos que la salud y seguridad de nuestros colaboradores, afiliados y pasajeros es un tema que ocupa el primer nivel de importancia, razón por la que trabajamos de la mano de todos los grupos de interés en aras del cumplimiento de las disposiciones legales que regulan nuestro modelo de negocio en el país, así como las recomendaciones establecidas por la OIT.

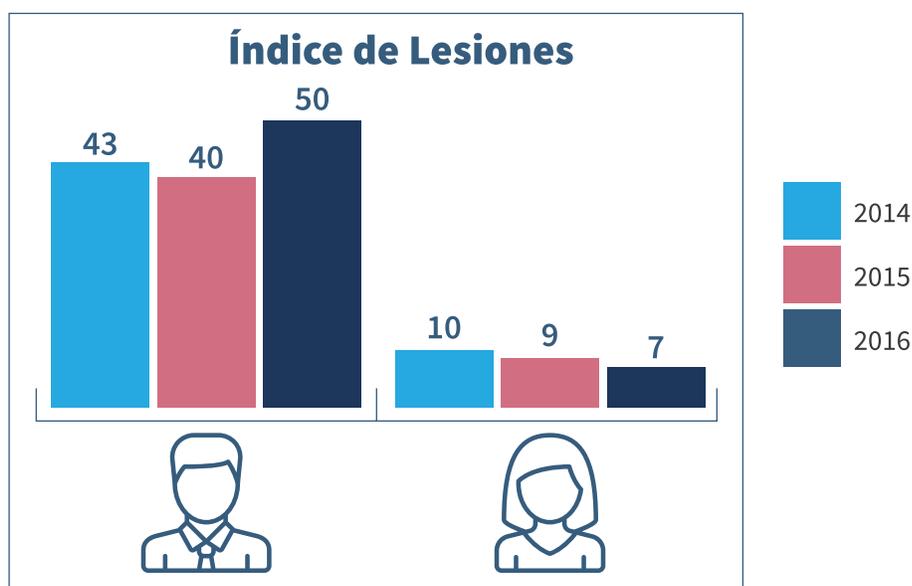
Así mismo, reforzamos los conceptos de prevención de accidentes y enfermedades para todos nuestros colaboradores, a partir del desarrollo de actividades y programas de alto impacto, los cuales están orientados hacia el mejoramiento de la calidad de vida laboral dentro y fuera de las instalaciones de la Compañía.

Como parte de nuestra gestión, llevamos un registro anual completo de todos los accidentes e incidentes laborales que se registran, producto del desarrollo de nuestras operaciones; proceso que nos

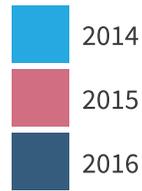
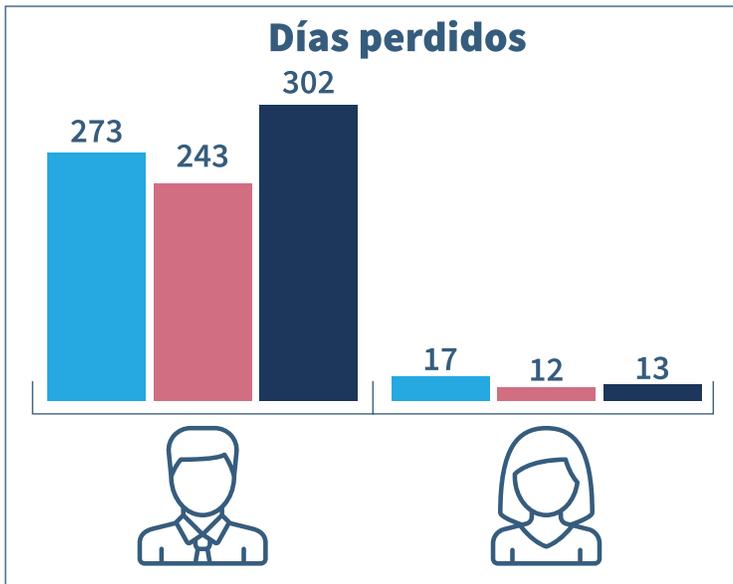
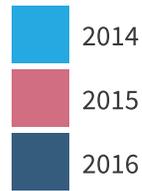
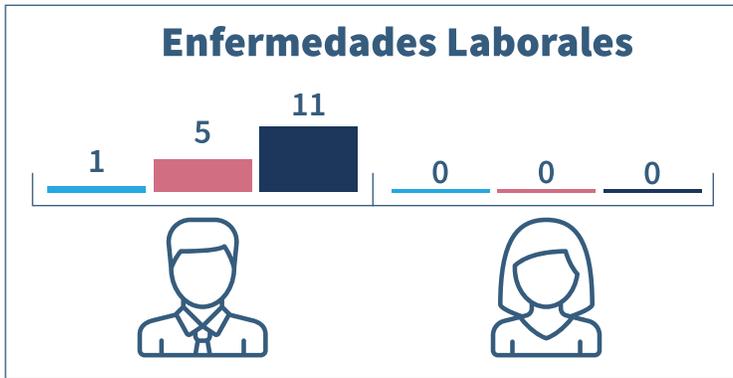
permite hacer un seguimiento constante del resultado de las actividades de promoción y prevención programadas en el periodo, al igual que reevaluar y mejorar oportunamente la gestión sobre el sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo (COPASST).

En términos generales, durante el año 2016 se presentaron 11 casos de enfermedades laborales por DME (Desórdenes Músculo Esqueléticos). No se presentaron accidentes de trabajo con mortalidad y las enfermedades más prevalentes durante el periodo a reportar fue gastroenteritis aguda (Diarrea) y rinofaringitis aguda (Resfriado común) siendo esto un problema de salud pública.

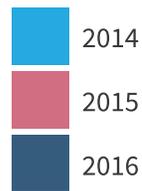
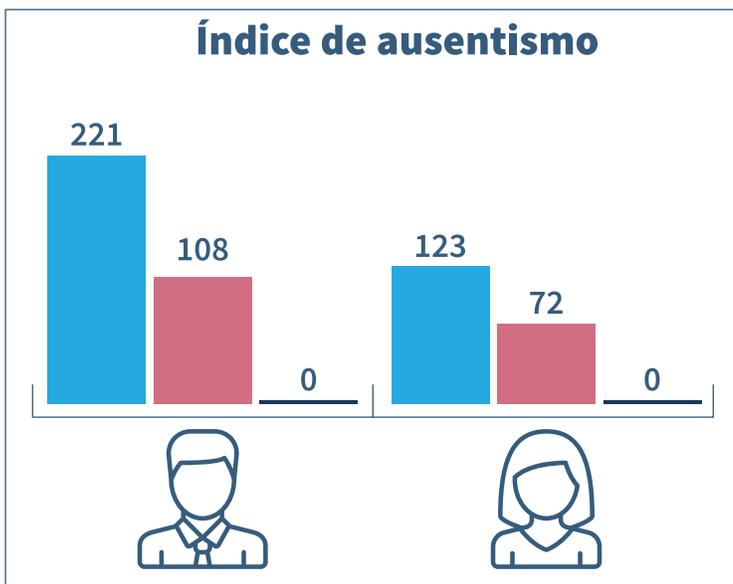
En este sentido, en Expreso Brasilia se tuvo en cuenta lo recomendado por la OIT 56 y la GTC 1356 respecto al sistema de notificación de accidentes y para la clasificación de enfermedades comunes se utiliza el CIE 10.



Durante 2016 se presentaron 57 lesiones por accidente de trabajo, de los cuales 17 fueron eventos no incapacitantes y 40 eventos si lo fueron, generándose 303 días de ausencia por accidentes de trabajo.



De los 5 casos presentados por accidentes de Trabajos en mujeres, 3 de ellos presentaron incapacidad de 13 días de ausencia. Para el caso de los hombres se presentaron 37 accidentes, dando como resultado 290 días de ausencias.





## Gestión de riesgos

En Expreso Brasilia realizamos un proceso de identificación y evaluación de las actitudes, hábitos y costumbres que realizan nuestros colaboradores en el trabajo y que pueden constituir una afectación en temas relacionados con la salud y la seguridad para ellos y para otros grupos de interés.

En este sentido, hemos identificado que los conductores son quienes se encuentran expuestos a sufrir más enfermedades de tipo laboral, esto, teniendo en cuenta la actividad que desarrollan, la cual los enfrenta a sufrir lesiones de tipo disergonómico.

Durante el año 2016, se presentaron enfermedades osteomusculares a nivel lumbar, dorsal y de miembros superiores en 1 Directivo y 10 empleados.

De esta forma, hemos implementado en la compañía una serie de actividades y programas que nos permiten mitigar el índice de este tipo de lesiones y/o afectaciones laborales en nuestro equipo de trabajo, como lo son: el sistema de vigilancia epidemiológica, el cual está orientado a identificar y gestionar las causas de este tipo de patologías; prevención y manejo del estrés, relacionado con los riesgos de tipo psicosocial; El que pierde gana y Brasilia Saludable, programas donde analizamos las enfermedades relacionadas con los hábitos alimenticios asociados a los estilos de vida de cada uno de nuestros colaboradores.

# Cumplimiento regulatorio



Como un compromiso que nos permita mejorar la calidad en la prestación de todos nuestros servicios, en Expreso Brasilia contamos con las regulaciones de ley que dan las entidades del Gobierno Nacional y que hacen referencia a la naturaleza de cada uno de los servicios o productos que ofrecemos, en este sentido, actualmente, la vigilancia de las líneas de negocio se encuentra así:

**Transporte de Pasajeros: Vigilado por la Superintendencia de Puertos y Transportes.**

**Transporte de Carga: Vigilado por la Superintendencia de Puertos y Transportes.**

**Mensajería Expresa: Ministerio de las Comunicaciones y Tecnologías de la Información.**

**Giros Postales: Ministerio de las Comunicaciones y Tecnologías de la Información.**

Así mismo, a través de nuestro sistema de PQR, hacemos un seguimiento constante a las peticiones, quejas y reclamos que son presentados por los usuarios, a los cuales se les da el trámite correspondiente de acuerdo a la normatividad vigente y que aplica a las particularidades de cada caso en específico en tiempos de respuesta e indemnizaciones.



# Control operacional

Nuestro mayor propósito es mejorar continuamente en la prestación de nuestros servicios, ofreciendo siempre las mejores condiciones en seguridad y calidad para quienes deciden contar con la compañía como un aliado, de este modo, durante el 2016 nos hemos esforzado por renovar nuestras instalaciones físicas, modernizar nuestra flota vehicular y adelantar campañas de capacitación a conductores y prevención de accidentes para todos nuestros grupos de interés; en este sentido, durante el 2016 se logró hacer campañas de entrenamiento en las que participaron 376 conductores y, 132 más participaron en actividades de reentrenamiento.

De este modo, durante 2016 se observó una disminución de los índices de accidentalidad por responsabilidad propia, pasando de 102 casos en el 2015 a 71 casos; adicionalmente, registramos una disminución del 25% en relación con los accidentes propios de nuestra operación, pasando de 227 accidentes registrados en el 2015 a 171 casos en 2016.

Otro aspecto importante dentro del programa de control operacional de la Compañía es la seguridad en las vías por donde se mueven nuestros buses, motivo por el que hemos venido trabajando de la mano de la policía nacional y nuestro equipo de seguridad, con el fin de mitigar los atracos que se registran en carretera, esto, teniendo en cuenta que durante el 2016 tuvimos un aumento en este tipo de incidentes, pasando de 8 en 2015 a 23 en este periodo.

De esta manera, hemos intensificado los controles de requisa que se realizan a lo largo de un trayecto, actividad liderada por la policía en 10 puntos estratégicos del país, al igual que contamos con la instalación de cámaras en 19 de nuestras agencias.

## Programa de Prevención Vial

El programa busca crear cultura sobre la prevención de los riesgos viales en el personal de conductores, la aplicación de buenas prácticas y toma de conciencia.

Durante 2016 se llevaron a cabo 4 controles en las temporadas de mayor movilización de pasajeros: Enero, Semana Santa, temporada de mitad de año y diciembre. Dichos controles incluyeron la prevención, supervisión, seguimiento, control y socialización de estándares de seguridad en la conducción, elevándose de esta forma el nivel de percepción de los riesgos desde el punto de vista de la persona y el vehículo.

Como complemento a los controles realizados y en cumplimiento a los requisitos legales del plan estratégico de seguridad vial, se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Identificación de procesos críticos durante la operación y acciones correctivas.
2. Promoción y Prevención de los estándares de seguridad del manejo seguro, mediante la intervención en campo de la tripulación, reforzándoles las conductas seguras y exitosas para la prevención de accidentes.
3. Identificación de condiciones mecánicas y de seguridad de los vehículos para una operación segura.
4. Promoción y Vigilancia en Salud.
5. Aplicación de pruebas de alcohol y drogas.
6. Lista de chequeo para evaluar fatiga.

## Programa Vuelve a Casa con Seguridad

La organización está comprometida con la seguridad de sus colaboradores y en especial con los conductores, quienes por la naturaleza de su actividad están expuestos a riesgos en las carreteras del país, es por eso que desde las gerencias y diferentes áreas, se realizan jornadas de sensibilización y acercamiento a los conductores para el cumplimiento de los estándares de seguridad, en pro de elevar el nivel de conciencia de autocuidado frente a dichos riesgos.



## Retos 2017

Acorde con todos nuestros compromisos y con el ánimo de mejorar en la prestación de cada uno de los servicios que ofrecemos, en Expreso Brasilia nos hemos propuesto como un reto para el 2017, seguir trabajando decididamente en la implementación de planes, programas y proyectos tendientes a la disminución de los índices de accidentalidad general y propia.

7



# GESTIÓN SOBRE RUEDAS



En Expreso Brasilia somos conscientes de la importancia que representa para el desarrollo de nuestras operaciones, contar con el mejor y más comprometido grupo de proveedores y/o contratistas.

Por este motivo, durante el año 2016 trabajamos, en el fortalecimiento de nuestras relaciones, lo que nos permitió a su vez, ofrecer servicios más confiables, seguros y acordes con las políticas de calidad de la Compañía.

De esta manera, adelantamos una estrategia de relacionamiento enfocada en el mejoramiento de nuestras prácticas responsables de compra y adquisición de bienes y servicios, logrando así, hacer una revisión de todos y cada uno de los procesos internos de selección, evaluación y seguimiento de proveedores y contratistas, garantizándonos, entre otras, contar con un equipo idóneo, responsable y con los más altos estándares de calidad y cumplimiento.

# Nuestros proveedores

Cada una de las áreas de la Compañía trabaja en la elaboración de un presupuesto anual, actividad que nos permite saber de antemano, qué bienes y servicios requerimos en Expreso Brasilia para garantizar el normal desarrollo de todas las operaciones, como lo son: transporte de pasajeros, giros y carga. De este ejercicio, se desprenden los diferentes tipos de compras que debemos realizar, dentro de los cuales mencionamos los principales:

## Tipos de compras

### Activos fijos



Vehículos  
propiedades, plantas  
y equipos

### Suministros



Papelería  
combustible, repuestos,  
material eléctrico y  
ferretero y dotaciones.

### Servicios



Seguros y pólizas,  
mantenimiento de  
vehículos,  
infraestructura,  
equipos de oficina,  
publicidad y mercadeo

En este sentido y gracias al desarrollo de la estrategia, logramos aumentar significativamente el número de proveedores de bienes y servicios vinculados al desarrollo de todas las operaciones de la Compañía, pasando de 2.830 en 2015 a 4.876 a corte de 31 de diciembre de 2016; aliados que gracias a su compromiso y profesionalismo, contribuyen a mantener nuestros estándares de calidad, cumplimiento y respaldo en todos y cada uno de los servicios que hoy ofrecemos.

Como uno de los logros más significativos alcanzados durante el año 2016, en relación con la prestación del servicio de transporte de pasajeros, resaltamos la vinculación de 36 nuevos buses para el Servicio Premium Plus, lo que representó un incremento del 11% en la flota vehicular afiliada a Expreso Brasilia; en total, fueron vinculados 43 automotores, incluyendo todos los niveles de servicios que actualmente prestantos.

Así mismo, llevamos a cabo el programa de desvinculación de buses modelos 2007 al 2009, ejercicio en el que se incluye la identificación de necesidades de vehículos, el cumplimiento de las políticas de vinculación de los mismos, las expectativas de ampliación de cobertura en las rutas y el ingreso de nuevos afiliados a la Compañía.

De esta manera, al cierre del año 2016 la edad promedio de nuestro parque automotor tuvo un registro de 3.07 años de antigüedad, indicando un aumento de 0.21% con respecto al año 2015; no obstante, seguimos trabajando en el programa de desvinculación de los vehículos más antiguos y en la modernización de nuestra flota, actividad que nos permita ser cada vez más competitivos y estar a la altura de empresas de transporte que mantienen su parque renovado y que participan en las licitaciones de ruta que apertura el Ministerio de Transporte para el 2017.



### Vinculaciones 2016



**43**

Vehículos

### Desvinculaciones 2016



**55**

Vehículos

## Distribución de proveedores por región

Nos enfocamos en adelantar relaciones comerciales con proveedores y contratistas que se encuentren dentro de las áreas en las cuales tenemos mayor influencia y/o en donde tenemos ubicados nuestros centros de operación, estos son: Costa (centro de operación Barranquilla), Centro (centro de operación Bogotá), y Antioquia (Centro de operación Medellín).

**Proveedores  
2016**

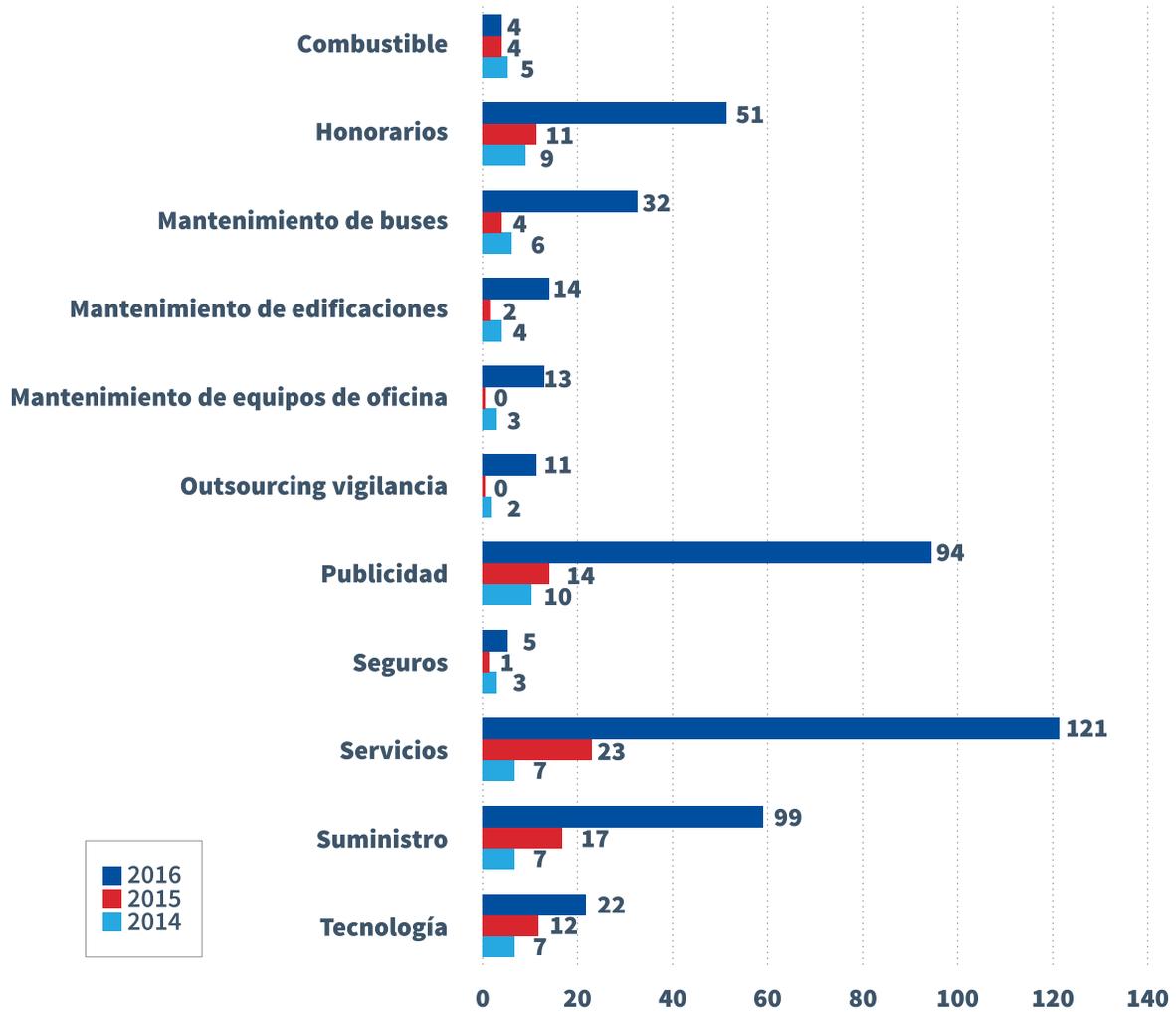


**80%**  
**Locales**

Nuestras operaciones se concentran especialmente en la zona norte del país

	Departamento	# Proveedores	% Proveedores
	Atlántico	1.805	37%
	Sin información	699	14%
	Cundinamarca	435	9%
	Bolívar	307	6%
	Cesar	291	6%
	Antioquia	222	5%
	Córdoba	208	3%
	Sucre	204	4%
	Santander	158	3%
	Magdalena	148	4%
	La Guajira	125	3%
	Valle del Cauca	89	2%
	Tolima	51	1%
	Caldas	46	1%
	Norte de Santander	44	1%
	Boyacá	22	0%
	Quindío	19	0%
	Risaralda	2	0%
Nariño	1	0%	

## Desglose de Proveedores por servicios/productos



# Evaluación de Proveedores

En pro de garantizar siempre la prestación de un servicio oportuno y seguro en toda nuestra cadena de suministro, durante el año 2016 realizamos un cambio en la estrategia de selección y evaluación de proveedores y contratistas, actividad en la cual incluimos criterios enfocados a verificar el cumplimiento en aspectos como la calidad, la seguridad y salud en el trabajo y las prácticas responsables con el medio ambiente.

De esta manera, hemos establecido una evaluación inicial aplicada a nuestros proveedores, con el objetivo de verificar el cumplimiento de los criterios obligatorios y de mayor relevancia para el relacionamiento comercial con nuestra Compañía; así entonces, diseñamos una escala en donde el mínimo puntaje que se debe obtener para considerar a un proveedor como aprobado es de 75 puntos.

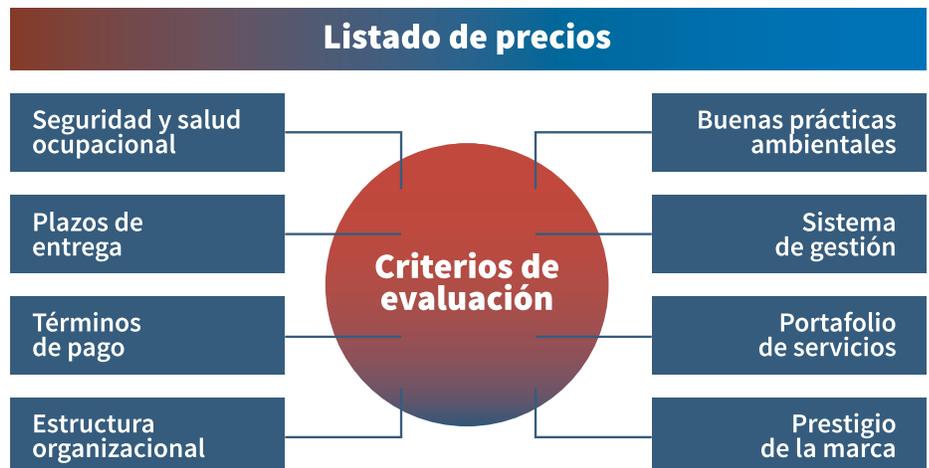


## Evaluación a proveedores 2016

- 48** Proveedores evaluados
- 18** Nuevos proveedores evaluados
- 1** Proveedor con quien se terminó la relación

## Proceso de selección, evaluación y reevaluación de proveedores

Conscientes de la importancia que representa el buen desarrollo de nuestro proceso de selección y evaluación de proveedores y contratistas, definimos una estructura y unos criterios generales que nos permiten determinar el grado de competitividad y de oferta frente a los requerimientos hechos por parte de la Compañía, así:



De acuerdo con los resultados obtenidos en las evaluaciones, se determinan los siguientes rangos que nos permiten identificar la viabilidad de entablar relaciones comerciales con un determinado proveedor o contratista, así:

## Calificación



### CRÍTICO

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 Compañía no da espera.

### SEMI CRÍTICOS

Proveedores que a pesar de ser únicos o, que una falla en la prestación de sus servicios o suministros afecten nuestra operación, la Compañía tiene un plan de contingencia para mitigar los eventos presentados.

### NO CRÍTICOS

Proveedores que en caso de presentarse una falla en la prestación de sus servicios o suministros, no afectan nuestra operación. Son importantes, más no vitales para el negocio.

Así mismo, llevamos a cabo un proceso de reevaluación de aquellos proveedores y contratistas con los cuales tenemos una relación comercial ya establecida. Los criterios evaluados son los siguientes:



Finalmente, del resultado obtenido dentro de este ejercicio de evaluación, definimos los siguientes rangos que nos permiten ubicar a los contratistas o proveedores según su condición actual, así:

### Resultados de la reevaluación de proveedores



**Regular**  
Suspensión de los servicios y las relaciones comerciales con la compañía.



**Aceptable**  
Elaboración de un plan de acción, se mantiene al proveedor en un periodo de prueba.



**Buena**  
Se mantienen dentro de la lista interna de proveedores y/o contratistas de la compañía



**Excelente**  
Se mantienen como prioritarios a los proveedores y/o contratistas en una selección.



# Programas especiales

## Programa control de combustibles

Para Expreso Brasilia es importante resaltar que como parte de nuestro programa de control de combustible, durante el año 2016 logramos una disminución de costos por concepto de anticipos de viaje con respecto al año anterior. Este resultado se debió principalmente por la optimización de la capacidad de los tanques de los buses y acuerdos de servicios con las estaciones de servicio (EDS), lo que ha permitido optimizar el precio por galón de combustible.

8



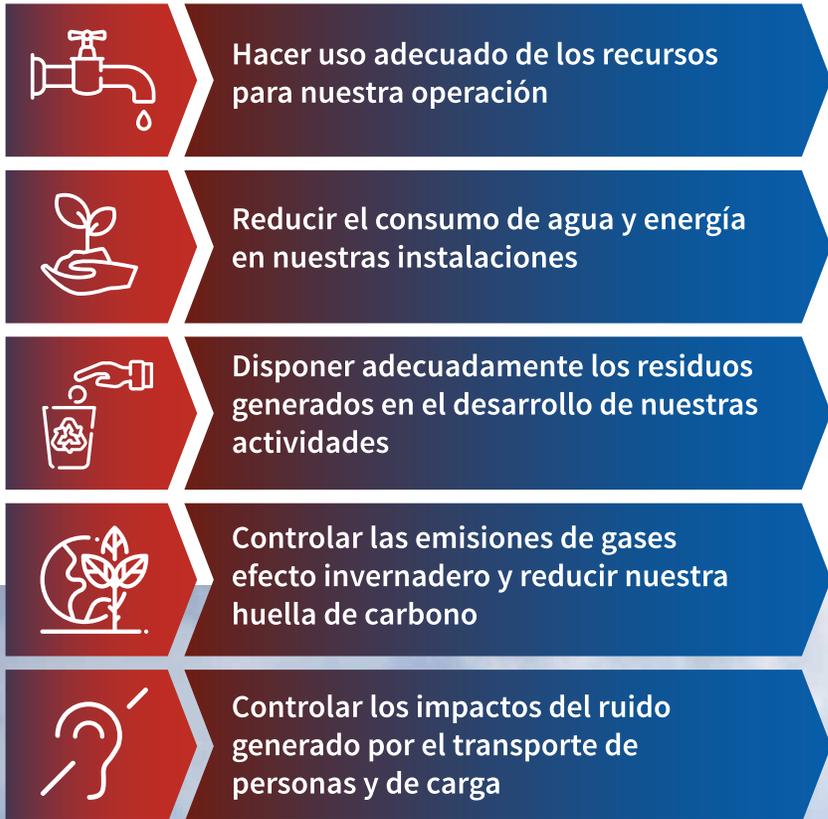
# OPERACIÓN VERDE



Estamos comprometidos con el cuidado y la protección del medio ambiente a través del diseño, ejecución y mejora continua de nuestro sistema de gestión ambiental, el cual, además de cumplir con los requerimientos de la legislación colombiana y la norma ISO 14001-2015, tenemos como meta certificarlo a finales del próximo año en la Unidad de Negocios Transporte Intermunicipal con alcance inicial a impactos administrativos de las sedes principales. Luego se ampliarán los alcances hasta cubrir todas las actividades de la organización en las diferentes unidades de negocio, entre 2018 y 2021.

En este sentido, y bajo los parámetros de las políticas de desarrollo sustentable del país, hemos trabajado en proyectos de autosuficiencia, autogeneración y alta eficiencia en aquellos procesos que están directamente relacionados con el consumo de agua, energía eléctrica y manejo de residuos, de los cuales algunos se encuentran en etapa de estudio y construcción de la pre-factibilidad, con el fin de contribuir en la disminución de impactos ambientales que pueden surgir a partir de nuestra operación en sedes administrativas y en cada uno de nuestros vehículos.

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental se centra en el cumplimiento de cinco objetivos estratégicos:



# Ahorro y consumo eficiente de recursos



## Energía

En el marco de nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente, en 2016 llevamos a cabo el proyecto de eficiencia energética en la sede principal de la Compañía, dando como resultado un ahorro del 5% en el consumo energético de la misma, en relación con los consumos registrados en años anteriores.

Para llegar a este ahorro implementamos las siguientes acciones:

- Cambio del 30% en aires acondicionados con gases refrigerantes agotadores de la capa de ozono, por aires de última tecnología, ahorradores y amigables con el medio ambiente.
- Cambio del 10% de luminaria convencional a LED, logrando los niveles óptimos de iluminación en diferentes áreas de las sedes.

## Energía generada

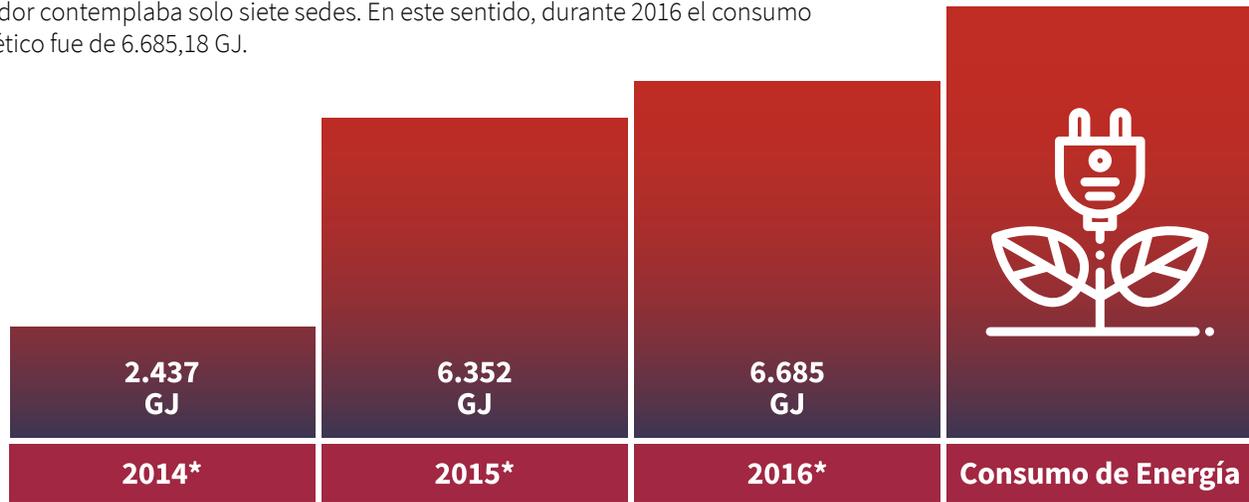
Respecto al combustible que requerimos para nuestra operación, tanto de flotas propias como afiliadas, en 2016 registramos un consumo de 6'424.836 Gal de Diésel y 3.440 Gal de Gasolina.



Criterios de reevaluación	Energía generada		
	2014	2015	2016 (GJ)
Consumo de ACPM	577.679	995.495	1' 130.711 GJ
Consumo de gasolina	700,4		544.336 GJ

## Energía eléctrica

Uno de los principales avances de la gestión ambiental referente a la medición del consumo de energía fue que por primera vez consolidamos el consumo energético de nuestras 60 sedes administrativas a nivel nacional. Anteriormente, la medición de este indicador contemplaba solo siete sedes. En este sentido, durante 2016 el consumo energético fue de 6.685,18 GJ.



*\*En 2014 y 2015 se tuvieron en cuenta siete sedes administrativas, por lo tanto los valores no son comparables con el 2016.*

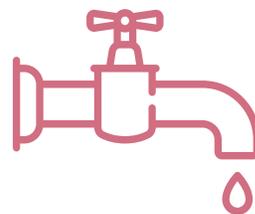
## Agua

El agua es uno de los recursos naturales más importantes, es por eso que, para realizar una adecuada gestión de este recurso, es necesario conocer y monitorear el consumo que hacemos de este con el fin de identificar oportunidades de mejora en nuestros sistemas y procesos operativos.

Para el cálculo de 2016 se tuvo en cuenta el promedio general de todas las sedes administrativas a nivel nacional, ya que nuestra captación de agua se hace a través de las empresas de servicio público de agua y alcantarillado de cada municipio y/o ciudad.

Se reporta la cifra promedio teniendo en cuenta que no en todas las terminales y agencias facturan por volúmenes de agua sino por cargos fijos, al no existir medidores.

Como resultado, se logró determinar que el consumo promedio durante el año fue de 3.900 m<sup>3</sup>.



### Consumo de agua

2.560 m <sup>3</sup> 2014	2.830 m <sup>3</sup> 2015	3.900 m <sup>3</sup> 2016
------------------------------	------------------------------	------------------------------

Como parte de los indicadores de gestión que estuvimos desarrollando durante el año 2016, se encuentran:

- Generación de residuos líquidos domésticos de los baños de los buses, del cual se calcula una línea base de 961,8 m<sup>3</sup> por mes y en servicio especial 1,7 m<sup>3</sup> teniendo como meta para el año 2017 llegar como mínimo a un 20% de buena disposición de dichos residuos.
- Reciclaje de aguas en los procedimientos de lavado de la flota vehicular, en el proyecto del Centro de Servicios Inversiones Hermanos Guarín, ubicado enfrente de la Terminal de Transportes de Barranquilla (Suministro del acueducto- tratamiento y lavado del bus - tratamiento de las

aguas residuales – reúso en el lavado del bus).

- Consumo de agua potable derivado de las oficinas administrativas y lavado de flota vehicular en las diferentes unidades de negocio (Transporte de personas, carga y servicio especial).
- Evaluación de bacterias inoculantes sobre el tratamiento de las aguas residuales domésticas en los baños de los buses, durante el viaje.
- Evaluación de pre-tratamientos en descargas de las aguas residuales domésticas de los buses en diferentes puntos estratégicos de las sedes propias de acuerdo a lo establecido en el Decreto 0631 de 2015.



# Gestión de recursos

Debido a la naturaleza de nuestras operaciones sabemos que se producen residuos peligrosos, por eso trabajamos constantemente en mejorar nuestra gestión, de tal forma que podamos garantizar una buena disposición de los residuos que se generan en el desarrollo de nuestras actividades, para lo cual trabajamos de la mano de terceros autorizados por las autoridades ambientales competentes, quienes se encargan del transporte, tratado y disposición final.



## Residuos Peligrosos

**Total:**  
**20.537,5 kg**

Residuos	2014	2015	2016	Disposición Final
Luminarias ahorradoras	-	-	49,5 kg	Pos Consumo Luminaria
Baterías usadas	540 kg	33.385 kg	426 kg	Pos Consumo Batería
Llantas usadas	4.320 kg	85.955 kg	5.541 kg	Pos consumo Rueda Verde
Aceite usado	-	9.052 kg	14.090 kg	Reciclaje
Filtros de aire usados	-	-	179 kg	Incineración
Aguas oleosas	-	-	95 kg	PTARI
Cartón contaminado	-	2 kg	69 kg	Incineración
Plástico contaminado	-	-	28 kg	Incineración
Estopas contaminadas	-	29 kg	60 kg	Incineración

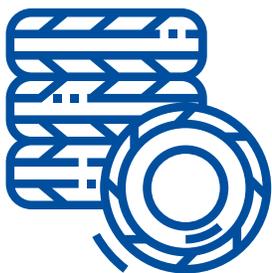


## Residuos No Peligrosos

**Total:**  
**313.324,3 kg**

Residuos	2014	2015	2016	Disposición Final
Chatarra	-	-	624 kg	Reciclaje
Plástico	-	-	26 kg	Reciclaje
Papel	1.200 kg	39 kg	37,3 kg	Reciclaje
Cartón	-	57 kg	50 kg	Reciclaje
Ordinarios	-	154,51 kg	312.587 kg	Relleno Sanitario

En 2016 nos adherimos al Programa Pos Consumo Rueda Verde, el cual tiene como fin hacer la recolección de llantas usadas con el propósito de prevenir los posibles impactos ambientales asociados a su disposición final inadecuada. Nuestra primera recolección se realizó en la ciudad de Barranquilla en el punto de acopio ubicado en el Taller de Expreso Brasilia, en la cual recolectamos un total de 90 llantas correspondientes al 2%, de acuerdo al flujo de vehículos que tenemos en operación. Sin embargo, para el año 2017 tenemos la meta de llegar al 5% por medio de la habilitación de 6 nuevos puntos de acopio destinados para la recolección de llantas, tanto para afiliados como para conductores a nivel nacional.



<b>Total estimado cambio de llantas por año</b>	<b>3.907 Uds. (Línea Base)</b>
Total llantas consumidas por Expreso Brasilia 2016	290 buses promedio 3.104 unidades
Total dispuesto finalmente como llantas usadas 2015	91 unidades (2,93 % del total)
Total dispuesto finalmente como llantas usadas 2016	80 unidades (2,58% del total)

# Emisiones de gases efecto invernadero

Realizamos el cálculo de las emisiones de gases efecto invernadero a partir del consumo de combustible y rodamiento de la flota vehicular tanto propia como afiliada. De este modo, durante 2016 generamos un total de 46.408 kg de CO<sub>2</sub>, 11,8% más que

las producidas durante el periodo anterior, debido a un mayor consumo de combustibles asociados a nuestras actividades de transporte.

Alcance	Destino	Fuente	Emisiones generadas 2014 (kg CO <sub>2</sub> )	Emisiones generadas 2015 (kg CO <sub>2</sub> )	Emisiones generadas 2016 (kg CO <sub>2</sub> )
Alcance 1	Operación de buses	Combustible y rodamiento vehicular	42.806,01	41.506	46.408

## Logros y retos 2017

Desde el año 2016 hemos dispuesto todos los recursos necesarios para lograr consolidar nuestra área de Gestión Ambiental de manera que podamos dar a conocer a nuestros grupos de interés, clientes, proveedores y comunidad en general, los logros que hemos obtenido y el cumplimiento de las metas que nos propusimos desde el inicio de año. Gracias a la gestión de profesionales en el área ambiental y el compromiso de nuestros afiliados y colaboradores, hemos logrado cumplir gran parte de los retos propuestos:

### Meta 2016

- 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.

### Cumplimiento

- Se realizó proceso de contratación para dar inicio, en 2017, al programa de energía solar en la sede principal
- Iniciamos el proceso durante el año 2016, tenemos cronograma de implementación y esperamos lograr ser certificados a finales de 2017 o comienzos de 2018.
- Logramos definir los indicadores de gestión e iniciamos proceso de medición de algunos de ellos. Además, realizamos análisis de la metodología de los aspectos e impactos ambientales.

Durante el último año hemos avanzado en la gestión ambiental de la compañía, sin embargo, sabemos que aún nos falta trabajo por hacer, es por eso que para 2017 hemos establecido metas de seguimiento a los logros alcanzados en 2016.

## Logros 2016

- Nos adherimos al programa Pos Consumo Rueda Verde
- Realizamos huella de carbono a partir del consumo energético eléctrico de las sedes administrativas a nivel nacional.
- Realizamos huella de carbono del consumo energético de la combustión de gasolina o diésel en el rodamiento de la flota vehicular de las unidades de negocio (Transporte de personas, Servicio Especial, Carga y Mensajería)
- Generación de Respel (Residuos Peligrosos) producto del mantenimiento preventivo y correctivo de la flota vehicular comercial, servicio especial y de carga
- Identificación de todos los aspectos e impactos ambientales de la organización, logrando consolidar el tablero de indicadores de medición, seguimiento y mejora continua.
- Proyecto de Hermanos Guarín (Outsourcing) destinado para el mantenimiento de todo tipo (lavado de buses, pintura, alineación y balanceo, cambio de aceite, control de residuos peligros, etc.)
- Implementamos un programa de cultura y conocimientos ambientales a nivel corporativo respecto a los aspectos e impactos ambientales derivados de las diferentes actividades productivas y administrativas.
- Dentro del ciclo de capacitaciones semestrales dirigidas a los conductores, se contó con un espacio de 24 horas totales de formación ambiental.

## Retos 2017

- Habilitar mínimo 6 puntos nuevos de acopio a nivel nacional y lograr una meta del 5% en recolección de llantas usadas.
- Se realizarán campañas de reforestación con el fin de iniciar la compensación del impacto.
- Evaluación e implementación de proyectos en reforestación y compra de bonos de carbono para compensación.
- Avanzar en la disposición de residuos peligrosos y levantar el inventario en los talleres de mantenimiento de vehículos.
- Lograr certificarnos en la Norma ISO 14001 y ampliar la cobertura al 100% por unidad de negocios. Además, aunque no es obligatorio, queremos definir temas de compensación en alianza estratégica con autoridades y fundaciones ambientales.
- Dar apertura al proyecto, de manera que se pueda tener un mejor control y medición de la operación y brindar un mejor acompañamiento a nuestros conductores y afiliados.
- Consolidar procesos de formación dirigido a nuestros colaboradores a nivel corporativo, de manera que se logren identificar y comprender los impactos ambientales y las acciones que podemos implementar para la mitigación de los impactos.
- Lograr que las capacitaciones sean certificadas a través del SENA, con la finalidad de elevar la calidad y validez oficial de las formaciones, tanto en lo ambiental como en otros campos.

# Tabla GRI G4

## Contenidos básicos generales

Indicador	Descripción	Ubicación / Respuesta directa
<b>Estrategia y análisis</b>		
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
<b>Perfil de la organización</b>		
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	Nuestro motor: Condiciones laborales
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
<b>Aspectos materiales y cobertura</b>		
G4-17	Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	Sobre este informe
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto.	Nuestro norte: Materialidad
G4-19	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Nuestro norte: Materialidad
G4-20	Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización.	Nuestro norte: Materialidad
G4-21	Cobertura de cada Aspecto material por fuera de la organización.	Nuestro norte: Materialidad
G4-22	Indique el efecto de cualquier re-expresión de información incluida en reportes anteriores, y la razón de tal re-expresión.	No se presentaron re-expresiones durante para el periodo 2016
G4-23	Cambios significativos de anteriores periodos de reporte en el alcance y límites de aspectos	No se presentó ningún cambio significativo
<b>Perfil de la memoria</b>		
G4-28	Periodo reportado (año fiscal o calendario) para la información suministrada. Fecha del reporte anterior más reciente (si lo hubiere).	Sobre este informe
G4-29	Ciclo de reporte (anual, bienal, etc).	Sobre este informe
G4-30	Punto de contacto para cuestiones relacionadas con el reporte o su contenido.	Sobre este informe
G4-31	Opción "de conformidad" con la Guía que ha elegido la organización e índice GRI de la opción elegida.	Sobre este informe
G4-32	Política y prácticas vigentes con respecto a la verificación externa de la memoria.	Sobre este informe
G4-33		No aplica

# Contenidos básicos específicos

Indicador	Descripción	Ubicación / Respuesta directa	Pacto Global
<b>Aspecto material: Relacionamiento con grupos de interés</b>			
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	
<b>Aspecto material: Gobierno corporativo</b>			
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	
<b>Aspecto material: Ética organizacional</b>			
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
<b>Aspecto material: Derechos humanos</b>			
DMA	Enfoque de gestión	Nuestro norte: Derechos humanos	Principio 1 y 2
BR4	Actividades de promoción de los derechos humanos	Nuestro norte: Derechos humanos	Principio 1 y 2
<b>Aspecto material: Ventas, rentabilidad y crecimiento</b>			
DMA	Enfoque de gestión	Kilometraje rentable: Nuestro desempeño económico	
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Kilometraje rentable: Nuestro desempeño económico	
<b>Aspecto material: Condiciones laborales</b>			
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

Indicador	Descripción	Ubicación / Respuesta directa	Pacto Global
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
<b>Aspecto material: Bienestar laboral</b>			
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
<b>Aspecto material: Aspecto material: Relaciones laborales</b>			
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
<b>Aspecto material: Experiencia a bordo</b>			
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	Clientes en movimiento: Servicio al cliente	
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	Clientes en movimiento: Servicio al cliente	
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	Clientes en movimiento: Servicio al cliente	
<b>Aspecto material: Fidelización</b>			
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	
<b>Aspecto material: Seguridad</b>			
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 ausentismo	
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	

Indicador	Descripción	Ubicación / Respuesta directa	Pacto Global
<b>Aspecto material: Control operacional</b>			
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	
<b>Aspecto material: Desarrollo de proveedores</b>			
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	
<b>Aspecto material: Transferencia de la RSE</b>			
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
<b>Aspecto material: Uso eficiente de recursos</b>			
DMA	Enfoque de gestión	Operación verde: Ahorro y uso eficiente de recursos	Principio 7, 8 y 9
G4-EN1	Materiales por peso o volumen	Operación verde: Ahorro y uso eficiente de recursos	Principio 7, 8 y 9
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	Operación verde: Ahorro y uso eficiente de recursos	Principio 7, 8 y 9
G4-EN3	Consumo energético interno	Operación verde: Ahorro y uso eficiente de recursos	Principio 7, 8 y 9
G4-EN4	Consumo energético externo	Operación verde: Ahorro y uso eficiente de recursos	Principio 7, 8 y 9
G4-EN5	Intensidad energética	Operación verde: Ahorro y uso eficiente de recursos	Principio 7, 8 y 9
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	Operación verde: Ahorro y uso eficiente de recursos	Principio 7, 8 y 9
<b>Aspecto material: Gestión de residuos</b>			
DMA	Enfoque de gestión	Operación verde: Gestión de residuos	Principio 7, 8 y 9
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Operación verde: Gestión de residuos	Principio 7, 8 y 9
<b>Aspecto material: Emisiones y cambio climático</b>			
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
<b>Aspecto material: Cultura ciudadana</b>			
DMA	Enfoque de gestión	Gestión sobre ruedas: Seguridad vial	
BRA1	Actividades de seguridad vial	Gestión sobre ruedas: Seguridad vial	
<b>Aspecto material: Escuelas Brasilia</b>			
DMA	Enfoque de gestión	Compromiso social: Fundación Expreso Brasilia	
BRA2	Número de becas Brasilia otorgadas	Compromiso social: Becas Brasilia	
<b>Aspecto material: Rutas Colombia</b>			
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.expresolbrasil.com](http://www.expresolbrasil.com)  
01 8000 518 001



**expreso**  
**brasil**.s.a.