

Informe de  
**Sustentabilidad**  
2017





# Contenido



## **1 Presentación del Informe**

1.1 Mensaje del Director General	5
1.2 Alcance	6
1.3 Materialidad	7
1.4 Estrategia de Sustentabilidad SCM	9



## **2 Somos el Poder de la Entrega**

**12**

2.1 Estructura de Gobierno.	17
2.2 Misión, Visión y Valores	18



## **3 Nuestro aporte al desarrollo de México**

**19**

3.1 Poder de la Entrega: vínculo entre clientes y sectores productivos que genera valor.	20
3.2 Ética Corporativa: aporte a un México mejor	24
3.3 Política de Calidad Total. Un servicio de Excelencia	29



# Contenido



<b>4</b>	<b>Nuestro aporte ambiental</b>	<b>32</b>
	4.1 Programa de Operación Sustentable (Eco Eficiencia)	33
	4.2 Servicio Continental de Mensajería ante el reto del cambio climático	38



<b>5</b>	<b>Nuestro aporte social</b>	<b>45</b>
	5.1 La comunidad más cercana: nuestros colaboradores.	46
	5.2 Responsabilidad Social con Entrega	66



<b>6</b>	<b>Anexos</b>	<b>74</b>
	6.1 Tabla del pacto	74
	6.2 Tabla de Indicadores	75

1

# Presentación del Informe





## 1.1 Mensaje del Director General

En Servicio Continental de Mensajería tenemos el orgullo de presentar nuestro 5° informe de Comunicación del Progreso, elaborado con la finalidad de comunicar y transparentar nuestras acciones de gestión sustentable y para cumplir nuestro compromiso el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Durante 2017 nuestra gestión sustentable se articuló a través de cinco ejes fundamentales, que son:

- La ética y el resguardo de la información de nuestros clientes
- El desarrollo personal y empoderamiento de nuestros colaboradores
- La ecoeficiencia
- La gestión de nuestras emisiones de gases efecto invernadero (Huella de Carbono)
- La realización de iniciativas de desarrollo social en nuestros ámbitos de influencia

En este informe presentamos información relevante respecto a cada uno de estos ejes de acción, la cual fue preparada bajo los Estándares GRI en su versión esencial.

En 2017 evolucionó y se consolidó nuestra gestión sustentable. Durante este año el comité de Sustentabilidad sesionó de forma continua, lo cual nos permitió focalizar de mejor forma nuestros esfuerzos. Propusimos y ejecutamos acciones innovadoras, y decidimos canalizar hacia nuestra gente recursos monetarios anteriormente destinados a proyectos externos.

También durante 2017 renovamos el Distintivo de Empresa Incluyente, que otorga la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, proceso en el que revisamos y reforzamos nuestras políticas de inclusión, las cuales vemos con gusto han dado buenos resultados. Obtuvimos por sexta vez consecutiva el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable del Centro Mexicano para la Filantropía y mantenemos al corriente las certificaciones ISO en Calidad y Seguridad de la Información.

Reiteramos nuestro compromiso con el Pacto Mundial de la Naciones Unidas y sus diez Principios, seguimos trabajando y obteniendo resultados favorables en los ámbitos de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Combate a la Corrupción.

Continuamos nuestro esfuerzo sistemático en lo que se refiere a la eco eficiencia, la gestión de nuestra huella de carbono y el resguardo de la información de nuestros clientes, aspectos en los cuales hemos alcanzado logros importantes, que nos han posicionado en el mercado como una de las mejores opciones de mensajería masiva y paquetería, pero donde también tenemos claro que siempre debemos trabajar e innovar al respecto.

Así buscamos aportar a la construcción de un mejor país y una mejor sociedad, en momentos complejos que así lo requieren.

Y estamos listos para afrontar los retos que presenta el año 2018 con lo mejor que tenemos, el Poder de la Entrega.

Ing. Lorenzo García Gordero



## 1.2 Alcance

Este Informe de Sustentabilidad es el quinto que anualmente publica Servicio Continental de Mensajería SA de CV.

Aquí se reporta el desempeño de la empresa durante 2017 en los tres ámbitos fundamentales de la Sustentabilidad: económico, social y ambiental.

Este Informe es el segundo que está elaborado de conformidad con los Estándares GRI vigentes al 31 de diciembre 2017 en la opción esencial.

La información corresponde a SCM Mensajería y Paquetería. Su recopilación corrió a cargo de la Dirección de Responsabilidad Social y Comunicación, instancia de SCM encargada a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales. Para su elaboración se contó con la asesoría de VISSUS, consultora especializada en Sustentabilidad y Responsabilidad Social.

El proceso de revisión estuvo a cargo del Comité de Sustentabilidad y el visto bueno final de la Dirección General.

## 1.3 Materialidad

Para el informe, que elaboramos en 2016, realizamos nuestro primer Estudio de Materialidad a través del cual reflexionamos sobre nuestras políticas y estrategias de Sustentabilidad y Responsabilidad Social.

Determinamos que el estudio de 2016 sigue vigente debido a que no se presentó ningún cambio estructural ni operativo en SCM. Sin

embargo, decidimos actualizarlo realizando Focus Group en los centros operativos de las ciudades de Querétaro, Cuernavaca y Toluca, debido a que el estudio de 2016 se centró en las operaciones de SCM en la zona del Valle de México.

A través de este proceso se concluyó que los grupos de interés relevantes para SCM son:

Mensajeros Operativos Administrativos Ejecutivos

Colaboradores

Grupos de interés SCM

Cientes Proveedores

En el proceso de nuestro estudio de materialidad encontramos cerca de 40 temáticas que de una forma u otra repercuten en SCM y sus grupos de interés. Y como resultado de nuestra reflexión y análisis identificamos 11 aspectos prioritarios.

### Máxima prioridad

- Comunicación Interna
- Seguridad Interna
- Seguridad de la información
- Huella de Carbono y Cambio Climático
- Funcionamiento óptimo del parque vehicular
- Programas Sociales y comunitarios

### Alta Prioridad

- Desarrollo proveedores
- Reclutamiento de buenos mensajeros
- Retención de clientes relevantes

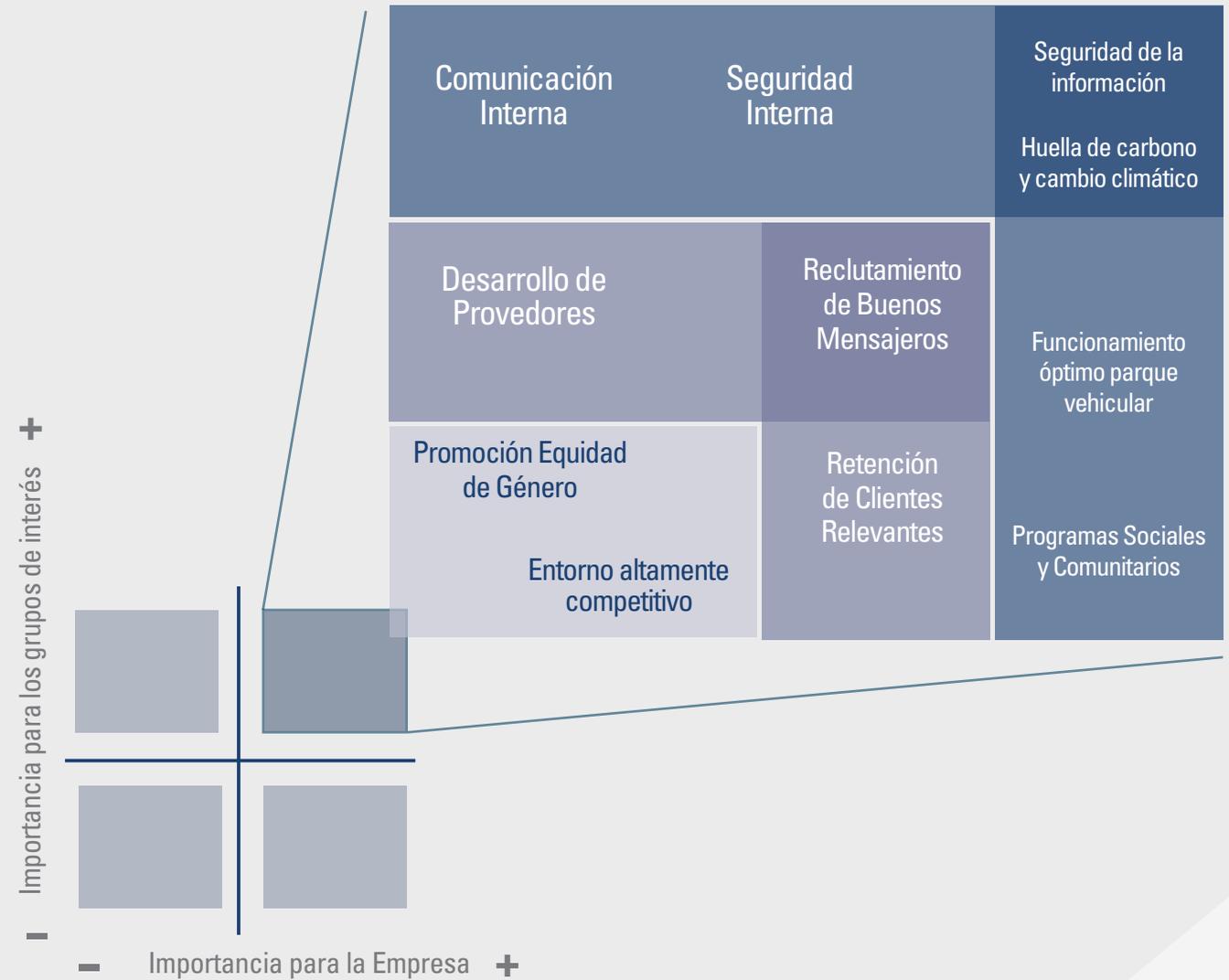
### Prioritarios

- Promoción equidad de género
- Proactividad en un entorno altamente competitivo



# Matriz de materialidad

A continuación se presenta la matriz de Materialidad de SCM.



El gráfico que se presenta corresponde al cuadrante de Alta Relevancia, donde, todos los aspectos que ahí aparecen son los de mayor importancia tanto para SCM como para sus grupos de interés.

Como podemos ver algunos temas clave son la Seguridad de la Información, Huella de Carbono y Cambio Climático, así como los relacionados con el Capital Humano y la Operación de SCM; mismos que se analizarán detalladamente en este Informe de Sustentabilidad.

## 1.4 Estrategia de Sustentabilidad SCM

### Modelo de Gestión Sustentable y Responsabilidad Social de SCM

Nuestro modelo de gestión de sustentabilidad y responsabilidad social tiene 5 ejes fundamentales:

-  La ética y el resguardo de la información de nuestros clientes
-  El desarrollo personal y empoderamiento de nuestros colaboradores
-  La ecoeficiencia
-  La gestión de nuestras emisiones de gases efecto invernadero (Huella de Carbono)
-  La realización de iniciativas de desarrollo social en nuestros ámbitos de influencia

Para cada uno de estos ejes realizamos acciones concretas y específicas, que son documentadas y evaluadas por parte del Comité de Sustentabilidad.

Dicho Comité está integrado por ejecutivos de las distintas áreas de la empresa y sesionó regularmente durante todo el 2017 cumpliendo satisfactoriamente las metas propuestas.

La Dirección de Comunicación y Responsabilidad Social es la encargada de recopilar y sistematizar la información generada, para que a partir de ésta se elaboren las distintas estrategias y acciones para la gestión de nuestro modelo de Sustentabilidad y Responsabilidad Social.

La opinión de los colaboradores se ha integrado a nuestro proyecto de sustentabilidad a través de los “Diálogos SCM”, donde ellos expresan libremente sus experiencias y vivencias tanto positivas como negativas dentro de la empresa.

Hemos desarrollado métricas específicas para evaluar nuestra gestión sustentable; actualmente calculamos con precisión nuestro Inventario de Gases Efecto Invernadero GEI y le damos seguimiento anual. De igual manera evaluamos con indicadores específicos, nuestro desempeño en eficiencia energética.

Buscamos siempre alianzas con organismos de la sociedad civil para que en conjunto podamos construir iniciativas relevantes. En 2017 tuvimos la valiosa colaboración de Mexfam quien nos apoyó en la formación de nuestros colaboradores en tema de desarrollo familiar y sexualidad sana y responsable.

En este informe detallaremos las distintas actividades realizadas en los cinco ejes de acción, así como sus principales resultados.



## Modelo de Gestión Sustentable y Responsabilidad Social de SCM

Para cada uno de estos ejes realizamos acciones concretas y específicas, que son documentadas y que se evalúan por las distintas áreas responsables y por nuestro comité de sustentabilidad.

El comité de sustentabilidad está integrado por las distintas áreas de la empresa y sesionó regularmente durante todo 2017 cumpliendo satisfactoriamente las metas propuestas.

Nuestro modelo de gestión de sustentabilidad y responsabilidad social tiene 5 ejes fundamentales:



# Adhesiones y Distintivos



APOYAMOS  
EL PACTO MUNDIAL

Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Nos unimos al Pacto Mundial de la ONU en 2013 y desde entonces, de forma permanente, monitoreamos el cumplimiento de sus 10 principios, continuando nuestra adhesión vigente a la fecha.



Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR) de CEMEFI.

Este año obtuvimos por séptima ocasión consecutiva el Distintivo ESR que otorga el CEMEFI, lo que nos implica monitorear y documentar nuestras buenas prácticas en Gestión de la Responsabilidad Social, Ética Empresarial, Calidad de Vida en la Empresa, Medio Ambiente y Vinculación con la Comunidad.



Distintivo Empresa Incluyente de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social

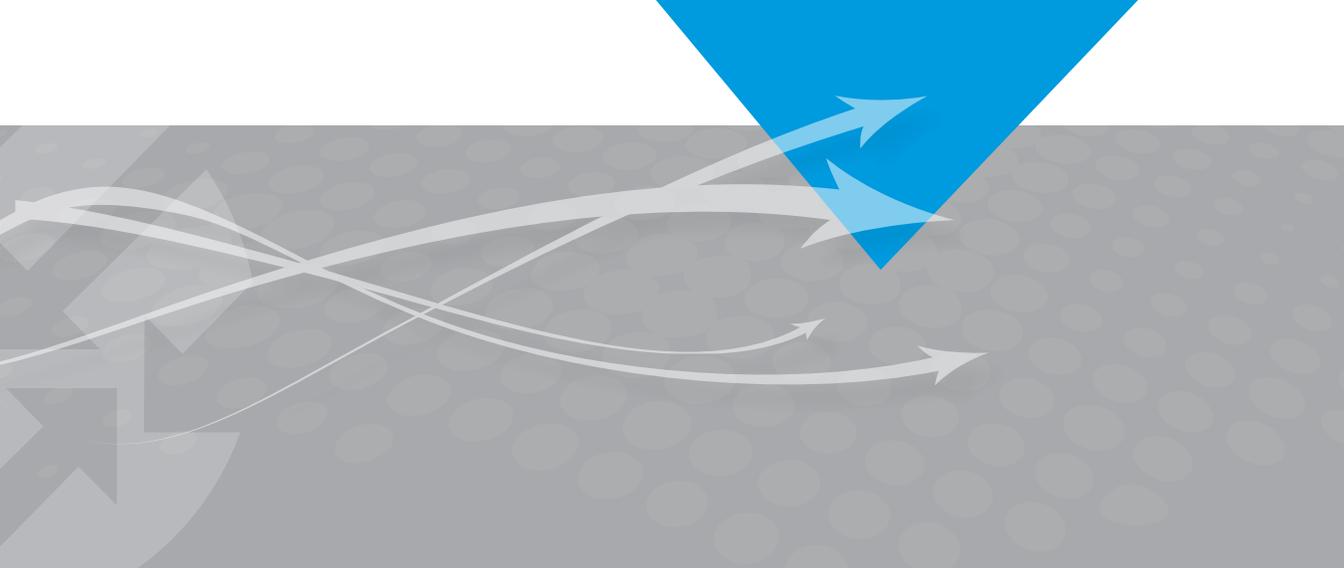
En 2017 renovamos nuestro Distintivo Empresa Incluyente, entregado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, que reconoce de forma oficial los esfuerzos de nuestra Institución a favor de la inclusión laboral de personas en situación de vulnerabilidad.





2 Somos el poder  
de la entrega





SCM es una empresa 100% mexicana, que se fundó en 1992, cuya principal actividad es la distribución masiva de documentos y paquetería corporativa.

Las dos grandes divisiones en que operamos son:

 **SCM Mensajería Masiva**



 **SCM Mensajería y Paquetería**





Gracias a nuestra infraestructura, seguridad e integridad, podemos garantizar el adecuado cumplimiento de las condiciones de entrega establecidas con nuestros clientes.



### Los sectores que atendemos son:



Financiero, aseguradoras, afores y bancos



Comunicaciones, telefónicas, tv de paga y servicios de internet



Comercial, tiendas departamentales y on line



Gobierno, secretarías de estado, gobiernos de los estados e instituciones gubernamentales



Editorial, impresores



Otros, empresas automotrices, de cobranza, fundaciones e instituciones culturales

## Nuestra Cobertura en la República Mexicana

Tenemos cobertura con infraestructura propia en nueve estados de la República Mexicana (Ciudad de México, Estado de México, Guerrero, Hidalgo, Morelos, Puebla, Querétaro, Tlaxcala y Veracruz) donde se concentra más del 43 % de la población (INEGI Censo de Población y Vivienda 2010) y por medio de alianzas con otras empresas cubrimos la totalidad del país.

Tenemos presencia en 9 estados de la República Mexicana.

- Ciudad de México
- Estado de México
- Guerrero
- Hidalgo
- Morelos
- Puebla
- Querétaro
- Tlaxcala
- Veracruz





## Nuestra Fuerza Laboral

Nuestra fuerza  
laboral es de casi

**Tres Mil  
Colaboradores**

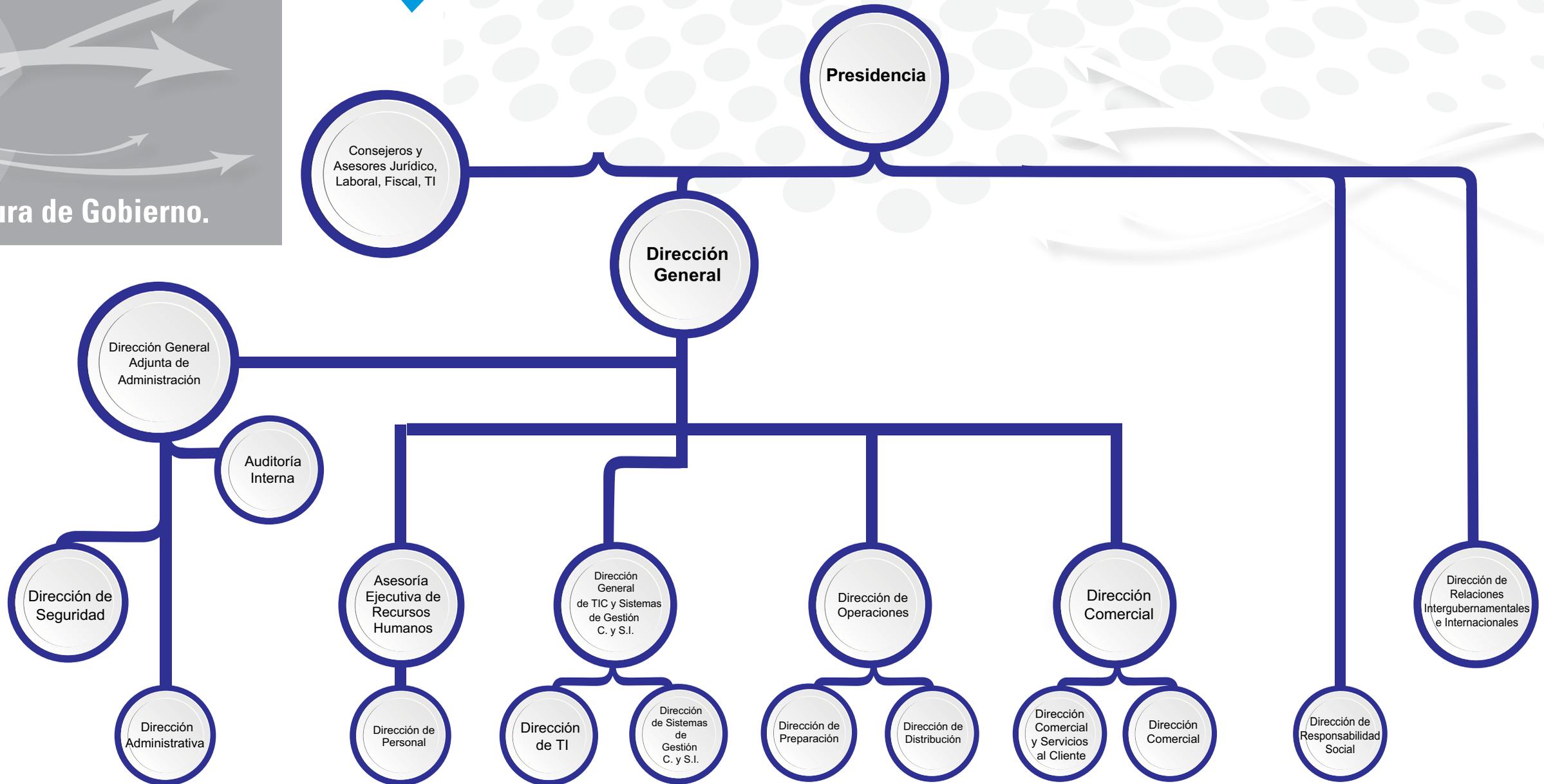
esencialmente divididos en  
dos áreas fundamentales:  
Preparación  
y Distribución.

Durante 2017,  
distribuimos más de

**300  
millones  
de piezas**



## Estructura de Gobierno.





## Misión, Visión y Valores



### Misión

Somos una empresa de distribución masiva de documentos y paquetería corporativa, cuya infraestructura, seguridad e integridad, garantizan el cumplimiento de condiciones de entrega establecidas con sus clientes.

### Visión

Ser la empresa líder de distribución masiva de documentos y paquetería corporativa a nivel nacional cuyos procesos sistematizados, cultura de calidad y de responsabilidad social brinden la posibilidad de satisfacer las necesidades específicas y de cadena de valor de cada cliente de manera que SCM sea la mejor opción.

### Valores

- Responsabilidad.
- Confidencialidad.
- Compromiso.
- Calidad.

3

Nuestra  
contribución  
al desarrollo  
de México





## 3.1 Poder de la Entrega: vínculo entre clientes y sectores productivos que genera valor.

Somo un vínculo eficiente y generador de valor entre la industria y sus clientes. El servicio de mensajería masiva continúa siendo un elemento relevante para vincular al sector productivo con sus clientes y al sector gubernamental con los ciudadanos y muy especialmente con aquellas personas que aún no tienen pleno acceso a conectividad y

servicios digitales, que en nuestro país representa casi el 50% de los hogares.

También, año con año potenciamos nuestro servicio de paquetería, actividad en constantes expansión por el auge del comercio electrónico, que requiere servicios de reparto efectivos y eficientes.

**Más de  
300 millones**

de piezas  
repartidas

**Presencia  
en 9 estados**

de la República

**Más de  
2,000**

Rutas de  
reparto

**Más de  
5,000**

Fuentes de  
empleos directos  
e indirectos

**2,800**

Colaboradores

**Más de  
1,600**

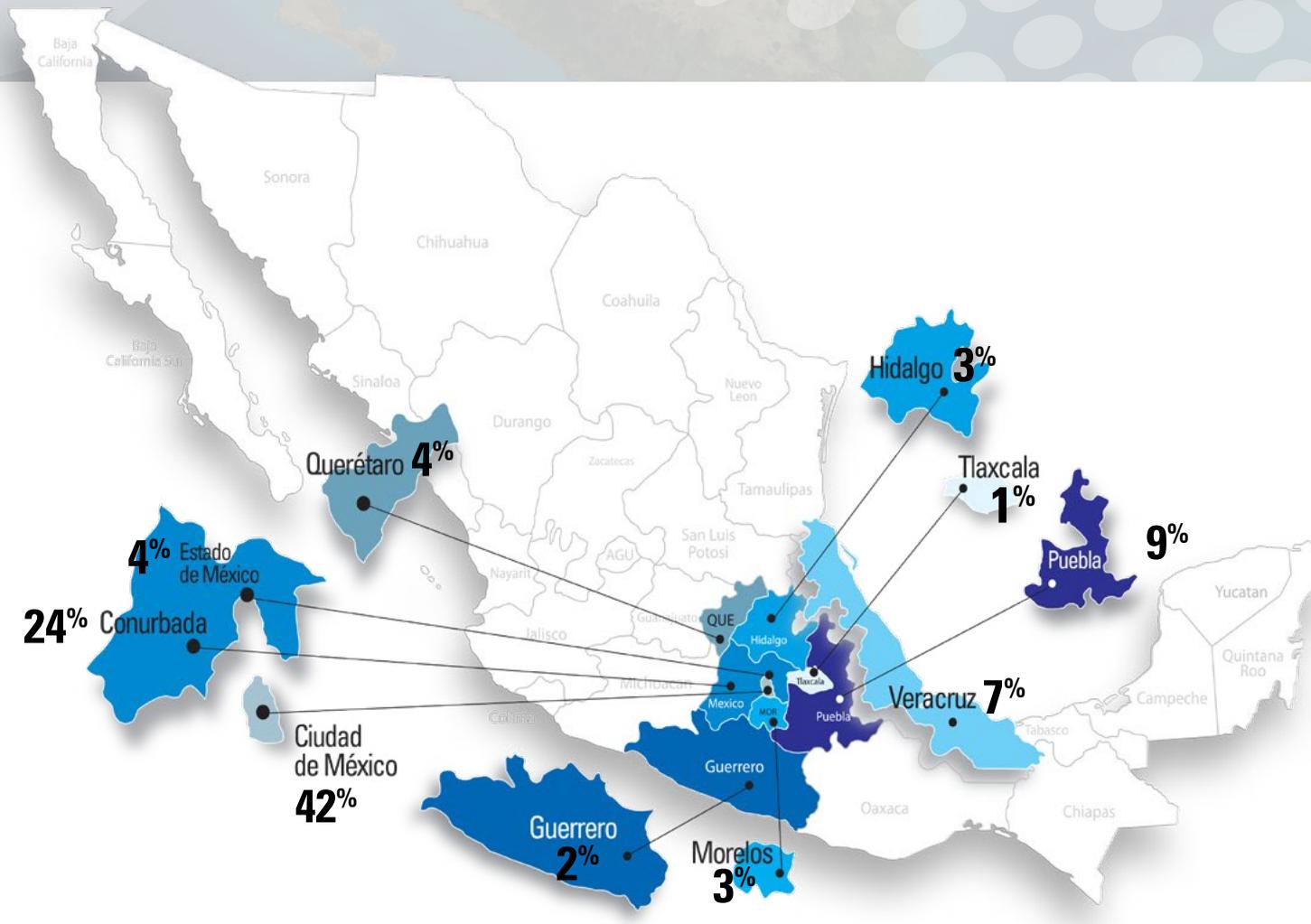
Mensajeros

**1,300**

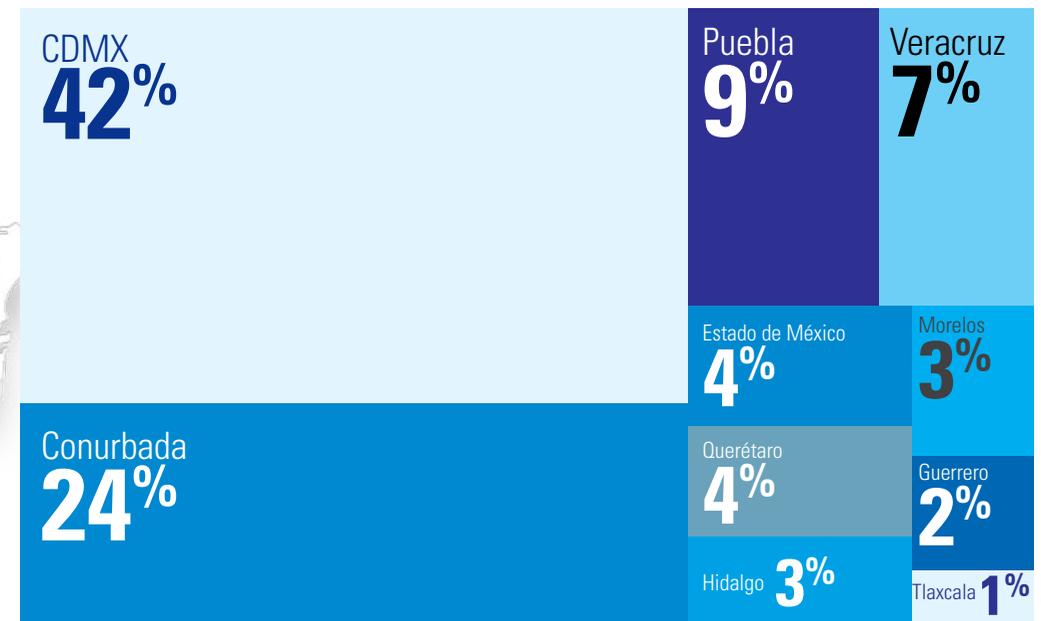
Motocicletas

**200**

Bicicletas



## Nuestra presencia en la República Mexicana





## Reparto en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México

Iztapalapa <b>16%</b>	Miguel Hidalgo <b>9%</b>	Naucalpan <b>8%</b>	Ecatepec <b>7%</b>	Coyoacán <b>7%</b>
Vallejo <b>12%</b>	Coacalco <b>6%</b>	Nezahualcóyotl <b>5%</b>	Ixtapaluca <b>4%</b>	Xochimilco <b>2%</b>
Benito Juárez <b>12%</b>	Cuautitlán <b>6%</b>	Cuajimalpa <b>4%</b>	Tláhuac <b>2%</b>	Texcoco <b>1%</b>



## Alianzas e Iniciativas Externas

En este mundo globalizado y cambiante es fundamental contar con alianzas estratégicas relevantes, por lo que pertenecemos y participamos activamente en las principales asociaciones de empresas de distribución, mensajería y logística y nos encontramos afiliados a las cámaras y organismos empresariales relevantes a nivel nacional e internacional.



Entre estas, destacamos las siguientes:



**amedem**  
Asociación Mexicana de Empresas de Distribución y Envíos Masivos A.C.

**AMEDEM,**  
Asociación Mexicana de Empresas de Distribución y Envíos Masivos A.C., Cargo actual: Presidencia



**ANMEC,**  
Asociación Nacional Mexicana de Empresas Courier. Cargo actual: Presidencia



**ALACOPP,**  
Asociación Latinoamericana de Correos y Operadores Postales Privados. Cargo actual: Presidencia



**UPU,**  
Miembros del Comité Consultivo de la Unión Postal Universal



**COPARMEX**  
Miembros de la Confederación Patronal de la República Mexicana



**CONCAMIN**  
Miembros de la Confederación de Cámaras Industriales



## 3.2 Ética Corporativa: aporte a un México mejor

Para SCM es muy importante la estrategia de Ética Corporativa, misma que cuenta con dos ejes fundamentales:

- Código de Ética
- Certificación ISO 27001:2005 orientada a la seguridad integral para el cliente y su información





## Código de Ética

En SCM contamos con un Código de Ética, a través del cual buscamos garantizar el correcto comportamiento de nuestros colaboradores. Dicho código es revisado anualmente para asegurar su vigencia y en caso de que ocurra alguna actualización, se da aviso a los colaboradores, quienes firman una carta de aceptación y adopción de las nuevas disposiciones.

El Código de Ética aplica a todos los colaboradores de la empresa y es importante que su cumplimiento se vea reflejado en las relaciones con nuestros distintos grupos de interés:

- La comunidad
- Clientes
- Proveedores
- Compañeros de trabajo
- Medio Ambiente



Algunos de los temas relevantes que se incluyen en el código son:

- Evitar el Conflicto de Interés y cualquier tipo de soborno
- Mantener la Confidencialidad de colaboradores y clientes
- No permitir ningún tipo de Discriminación
- Instrumentar un sistema de denuncias confidencial y efectivo
- Verificar el cumplimiento total de todas nuestras obligaciones

# Programa Participa

## 100% de las solicitudes

se atendieron este año



Este Programa surge de la implementación de los compromisos adquiridos en nuestro Código de Ética.

Participa es un canal de comunicación confiable entre los colaboradores de SCM y la Dirección General, en el cual pueden dar a conocer cualquier tipo de situación que se presente en sus áreas de trabajo y que van desde actos de corrupción, hostigamiento y malas prácticas, hasta propuestas de mejora, reconocimientos, sugerencias, etc.

Toda la información que se proporciona por medio de esta canal, es corroborada y tratada con completa confidencialidad

y ética, actuando siempre a favor de la verdad.

Durante el 2017 los temas que se comunicaron a través del canal se atendieron de manera puntual y en estricto apego a la transparencia y a nuestro Código de Ética.

El reto para el 2018 es lograr que cada vez más personas conozcan, confíen y utilicen este canal para mantener una comunicación constante con la Dirección General y tener también por este medio el pulso directo de los colaboradores.

## Certificación ISO 27001:2005. Seguridad integral para el cliente y su información



Para garantizar la seguridad de la información de nuestros clientes, contamos desde hace ocho años con la Certificación ISO 27001:2005, misma que nos ha llevado a identificar riesgos y establecer controles apropiados de salvaguarda.

Tanto el centro de Preparación como los centros de Distribución laboran bajo esta norma; los colaboradores, en sus procesos de inducción y capacitación son informados y entrenados respecto a los distintos procedimientos que deben realizar para buen manejo y resguardo de la información.

Adicionalmente realizamos campañas de difusión permanente respecto a la importancia de la honestidad y del rechazo total a cualquier práctica que implique corrupción y mal manejo de la información.

Mantendremos esta Certificación de forma indefinida, como parte del compromiso de SCM con la Calidad y Excelencia.

Durante 2017 esta certificación dio los resultados esperados pues no se registró ningún evento significativo que pusiera en entredicho la seguridad de la información que manejamos.



## Código de comportamiento para proveedores



Por medio de nuestro Código de comportamiento de proveedores, solicitamos su compromiso para la prevención de la violación a los derechos humanos y laborales.

### Dicha iniciativa comprende entre otros temas:

- 1. Ética y transparencia
- 2. Protección de los Derechos Humanos
- 3. No discriminación
- 4. Cumplimiento de normas y leyes
- 5. Protección del Medio Ambiente



Al término de 2017 el 90% de nuestros proveedores han firmado este documento y se han comprometido a su estricta observancia.



## 3.3 Política de Calidad Total. Un servicio de Excelencia



### Eficiencia Operativa: Creación de valor privado y social

Uno de los ejes fundamentales de SCM es la eficiencia operativa, un elemento sin el cual es imposible tener éxito hoy día en nuestro sector, ya que éste es cada vez más competitivo y se encuentra en constante transformación.

**Nuestro enfoque de eficiencia está orientado a la creación de valor:**



Económico para mantener nuestra rentabilidad, cumplir adecuadamente con todos nuestros compromisos y obligaciones para ser sustentables.



Social, que permita a nuestros clientes y a sus usuarios finales satisfacer sus necesidades de vinculación y comunicación con altos estándares de calidad y a precios asequibles.

## Certificación ISO 9001:2008. Calidad para el cliente y para la sociedad.



SCM cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) , avalado por la certificación ISO 9001:2015, nuestra de política de calidad es conocida por todos los colaboradores y por medio de su revisión anual aseguramos el cumplimiento de los objetivos, así como la mejora continua.

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad está diseñado para garantizar la calidad en los servicios que ofrecemos a nuestros clientes, abarcando los procesos de Recolección, Preparación, Transporte y Distribución de documentos y envíos diversos y define los requisitos para:

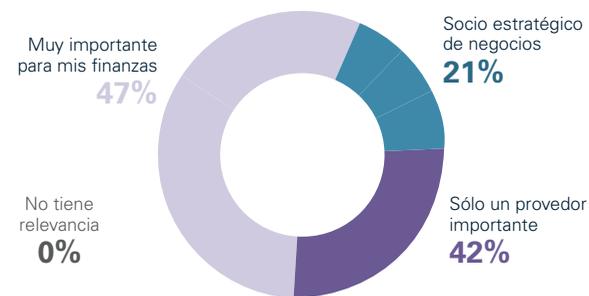
- Garantizar la satisfacción del cliente
- Promover una cultura de calidad con los colaboradores
- Asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos
- Mejorar continuamente la calidad de nuestros procesos
- Administrar los recursos en forma eficaz
- Lograr la estandarización de las actividades y procesos

## Evaluación por parte de nuestros clientes.

En SCM contamos con un proceso, sistemático y permanente, que nos permite evaluar la percepción de nuestros clientes, con la finalidad de encontrar áreas de oportunidad que nos permiten trabajar en la mejora continua.

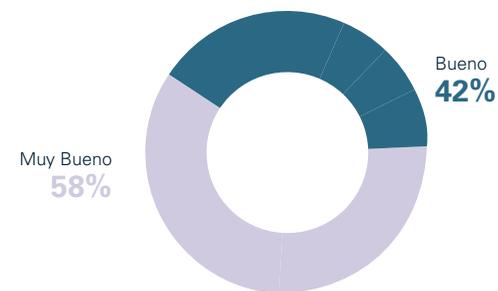
### ¿Cuál es el papel que juega SCM para su empresa?

#### ¿Cuál es el papel que juega SCM para su empresa?



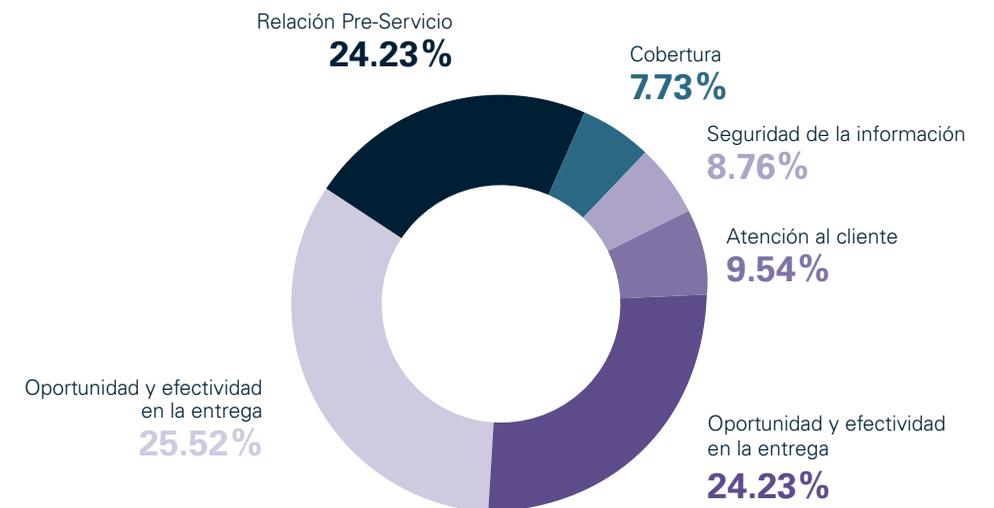
El 68% de los contactos que contestaron consideran que SCM es un aliado importante en el desempeño de sus finanzas.

#### Grado de satisfacción con el servicio en general que presenta SCM



Incluso con algunas observaciones a los procesos, el 100% de los clientes que respondieron la encuesta consideran que el servicio que proporciona en general SCM es bueno.

### ¿Cuáles son los aspectos más importantes para su empresa con respecto a nuestro servicio?



# 4 Nuestro Aporte Ambiental





## 4.1 Programa de Operación Sustentable (Eco Eficiencia)

Consumo de Energía

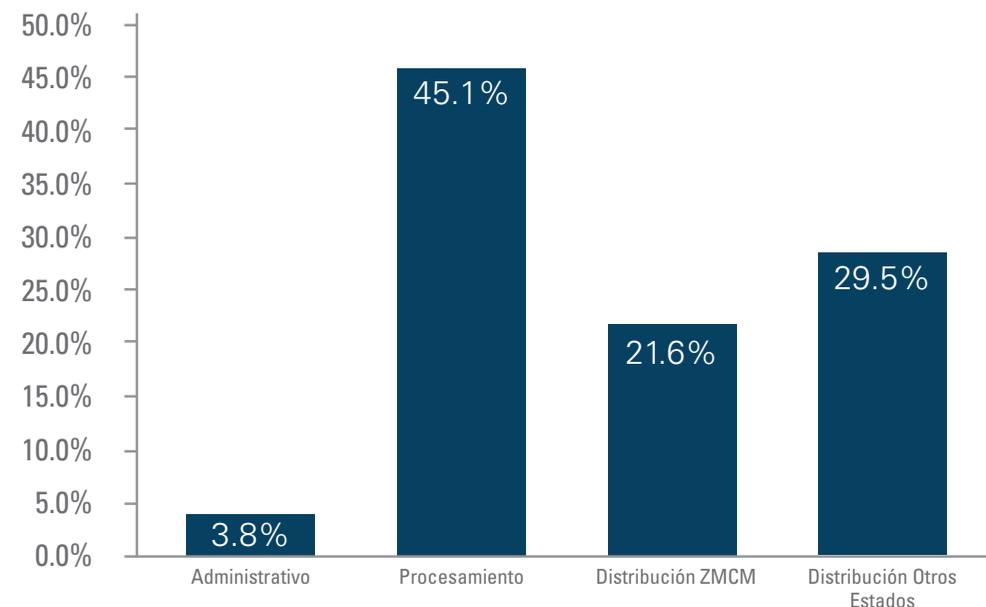
Durante el 2017 en nuestros distintos procesos productivos consumimos  
1,146,800 Kw/h.

Nuestro estudio de materialidad muestra que los principales impactos ambientales que generamos surgen del uso de la energía requerida para operar: combustibles y electricidad.

Por tanto, tenemos un Programa de Eco Eficiencia para minimizar nuestros impactos al tiempo que aumentamos nuestra competitividad.

### Energía Eléctrica

Área	KW/H	%
Administración	43,459	3.8%
Centro de Procesamiento	516,961	45.1%
Distribución ZMCM	247,683	21.6%
Distribución Otros Estados	338,697	29.5%
<b>Total</b>	<b>1,146,800</b>	<b>100.0%</b>



## Consumo de Combustible

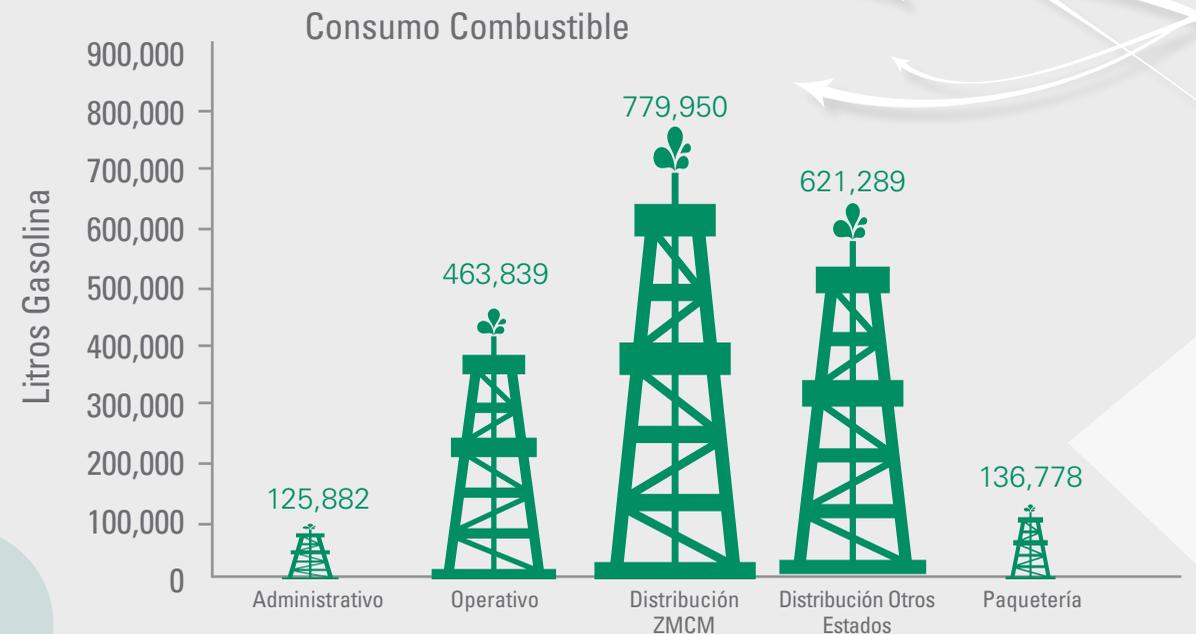
El consumo de combustible durante 2017 a 2,127,000 (dos millones ciento veintisiete mil setecientos treinta y ocho) litros de gasolina utilizado fundamentalmente para:

- El traslado de la correspondencia desde las instalaciones de nuestros clientes hacia nuestro centro de procesamiento.
- El traslado de las piezas ya clasificadas desde nuestro centro de procesamiento hacia los respectivos centros operativos.
- El reparto de las piezas hacia el destinatario final, por parte de nuestros mensajeros que mayoritariamente se trasladan en motocicletas.

## Consumo de Combustible



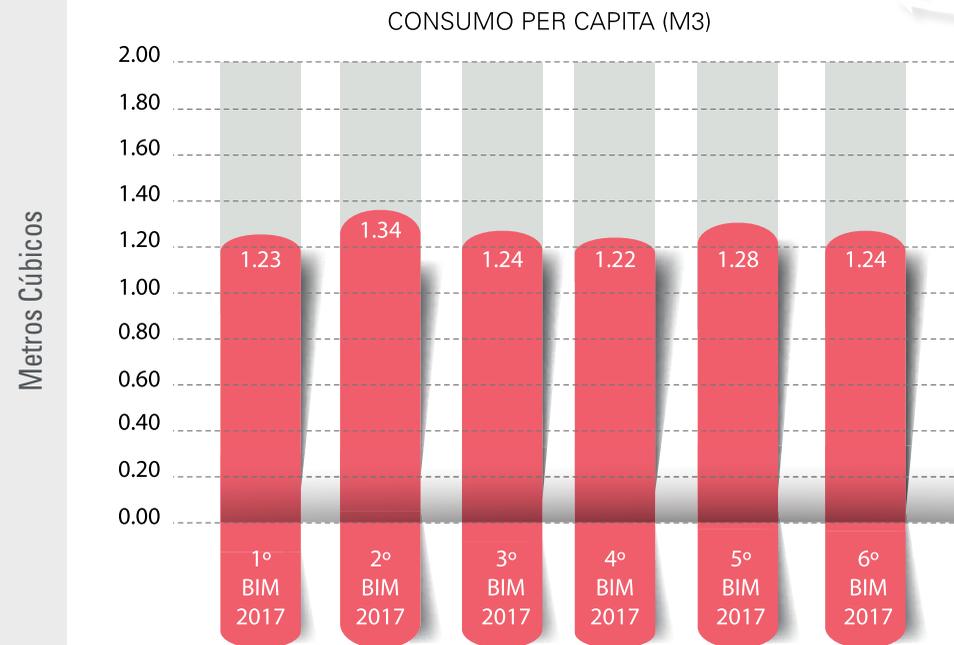
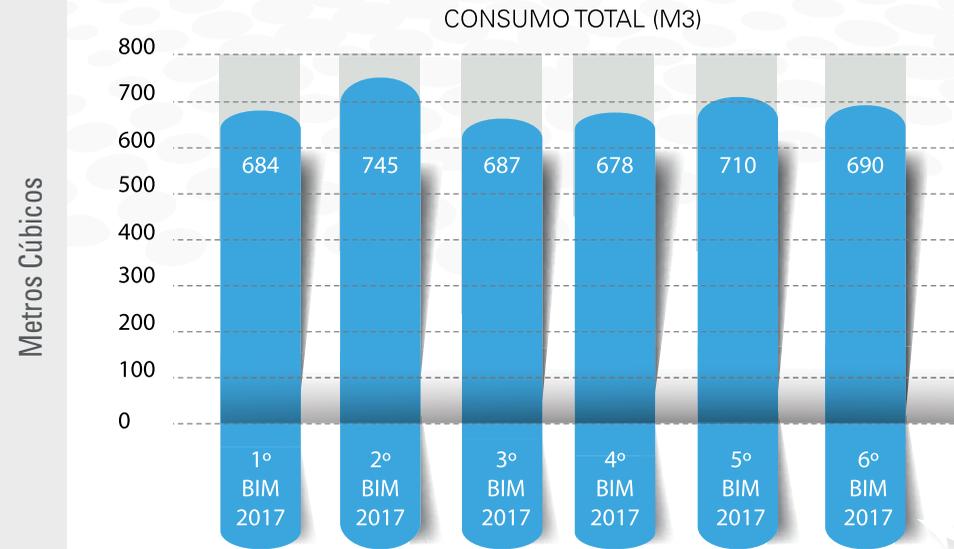
Área	Litros	%
Administración	125,882	5.9%
Traslado hacia/de Centro de Procesamiento	463,839	21.8%
Distribución ZMCM	779,950	36.7%
Distribución Otros Estados	621,289	29.2%
Paquetería	136,778	6.4%
<b>Total</b>	<b>2,127,738</b>	<b>100.0%</b>





Durante 2017 el consumo de agua en nuestro centro de Procesamiento de la Ciudad México fue de 4,195 metros cúbicos.

Nuestro consumo per cápita mensual promedio fue de 1.26 M3. Cabe señalar que para 2016 nuestro consumo per cápita mensual fue de 1.55 M3, lo que implicó una disminución de casi el 20%



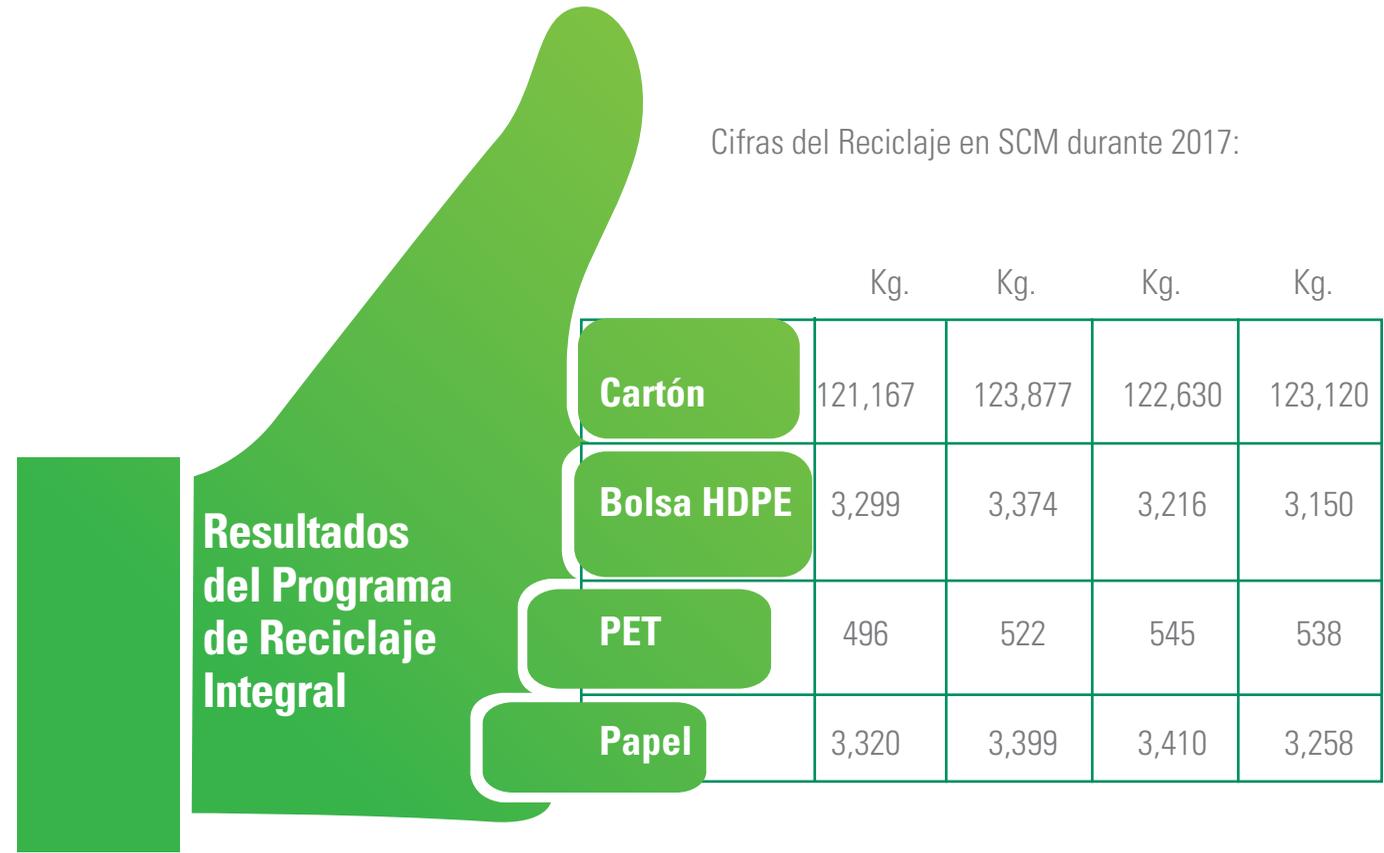
# Programa de Reciclaje Integral



En SCM hemos implementado un Programa de Reciclaje Integral que implica la adecuada separación y clasificación de los desechos generados en la operación cotidiana, en nuestros Centros Operativos, en nuestro Centro de Preparación y Corporativo.

Tiene por objetivo minimizar nuestra generación de desechos que tienen por destino su disposición final en un vertedero, así como generar conciencia ecológica en nuestros colaboradores y rescatar todos aquellos materiales que pueden ser reciclados.

Cifras del Reciclaje en SCM durante 2017:



## Programa Separa y Recicla

Este año impulsamos y reforzamos el Programa de Reciclaje Integral en nuestros Centros Operativos. Se notó el esfuerzo en los resultados de la evaluación mensual que realizaron los Agentes Verdes, donde la mayoría de los Centros Operativos reportan un nivel de cumplimiento Importante y Óptimo:

Contamos con un Código de Color para los distintos desechos que recuperamos y reciclamos:



Cumplimiento óptimo		Nivel importante de cumplimiento		Mediano cumplimiento		Mínimo nivel de cumplimiento		No hay cumplimiento	
1		2		3		4		5	
Xochimilco	5.00	Tláhuac	4.69						
Ixtapaluca	5.00	Ecatepec	4.63						
Texcoco	5.00	Vallejo	4.63						
		Cuautitlán	4.50						
		Nezahualcóyotl	4.50						
		Naucalpan	4.50						
		Coacalco	4.50						
		Paquetería Vallejo	4.50						
		Coyoacán	4.50						
		San Francisco	4.50						
		Cuajimalpa	4.13						
		Miguel Hidalgo	4.00						
		Iztapalapa	4.00						
		Toluca	4.63						
		Tlaxcala	4.58						
		Puebla	4.41						
		Acapulco	4.21						
		Querétaro	4.11						
				Poza Rica	3.66				
				Pachuca	3.50				
				Cuernavaca	3.25				
							Veracruz	2.74	



## 4.2 SC Mensajería ante el reto del cambio climático

### Emisiones de CO2 y Servicio de Mensajería

De acuerdo con nuestro estudio de Materialidad el tema de la Huella de Carbono (Inventario de Gases Efecto Invernadero) es, junto al tema de Seguridad de la Información uno de los más significativos.

Los temas Medio Ambientales en general, junto con el de Cambio Climático en específico, se han divulgado ampliamente en nuestra sociedad, por tanto nuestros distintos grupos de interés están bien informados al respecto.

Además, los últimos años, con el auge de la digitalización, es común que se asocie a los impresos con destrucción de bosques, y el reparto de los mismos con muy elevadas cantidades de emisiones por el combustible que utilizan los respectivos vehículos.

Dicha percepción es resultado de una información incompleta, donde no se menciona, por ejemplo, los impactos ambientales de servidores de datos, que cada vez va en aumento, ni las ventajas de usar papel certificado, gestionado sustentablemente, cuyas plantaciones se convierten en sumideros de carbono, que desaparecerían si este deja de usarse.

Por tanto, buena parte de los esfuerzos en materia ambiental se han orientado a la medición y gestión de nuestra Huella de Carbono, pues estamos convencidos que es un aspecto estratégico de nuestra empresa y que puede convertirse en una importante ventaja competitiva.

## Medición de Huella de Carbono de la Empresa y del Servicio de Mensajería



Las Emisiones Alcance 1 son aquellas generadas por fuentes propiedad de la empresa. En este caso estas fuentes son los vehículos utilizados en todo el proceso de SCM.

Las emisiones Alcance 2 son indirectas y se refieren a la energía eléctrica utilizada en los procesos productivos. Son generadas por las empresas eléctricas, en este caso CFE.

### Emisiones de CO2 equivalente de SCM

Con la finalidad de medir y gestionar las emisiones de nuestras actividades en SCM, calculamos el Inventario de Gases Efecto Invernadero – GEI, o Huella de Carbono, a través de los estándares del Protocolo GHG (Greenhouse Gases - GEI).

Durante 2017 nuestras emisiones de GEI sumaron 6,308 (seis mil trescientas ocho toneladas) de CO2 equivalente, mismas que se dividieron de la siguiente manera:

	Alcance	2015	2016	2017
CO2 equivalente	1	4,926	4,990	4,161
	2	568	555	521
	Sub Total	5,493	5,545	4,682
	3	1,865	1,725	1,626
	Total	7,359	7,270	6,308

Como puede observarse en la tabla para 2017 las emisiones disminuyeron 962 toneladas respecto a 2016, lo cual implica un descenso del 13%.

La explicación fundamental es que en 2017 se distribuyeron menos piezas que durante 2016 lo cual implicó un menor consumo de energía eléctrica y combustible, los dos elementos principales de la Huella de Carbono en SCM.



## Reporte de Emisiones de acuerdo lo dispuesto en el reglamento del Registro Nacional de Emisiones

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6 del Reglamento de la Ley General de Cambio Climático en Materia del Registro Nacional de Emisiones se estipula que los establecimientos sujetos a reporte deben presentar la información de sus emisiones consolidando la emisiones directas e indirectas (Alcance 1 y Alcance 2) siempre y cuando su resultado sea mayor a 25,000 toneladas de CO2 equivalente.

Para el caso de SCM sus emisiones son apenas una quinta parte del límite inferior establecido por la ley, por tanto este informe se presenta de forma voluntaria, como parte de la acciones de Responsabilidad Social de esta empresa.

*4 Las Emisiones Tipo 1 son aquellas generadas por fuentes propiedad de la empresa. En este caso estas fuentes son los vehículos utilizados en todo el proceso de SCM.*

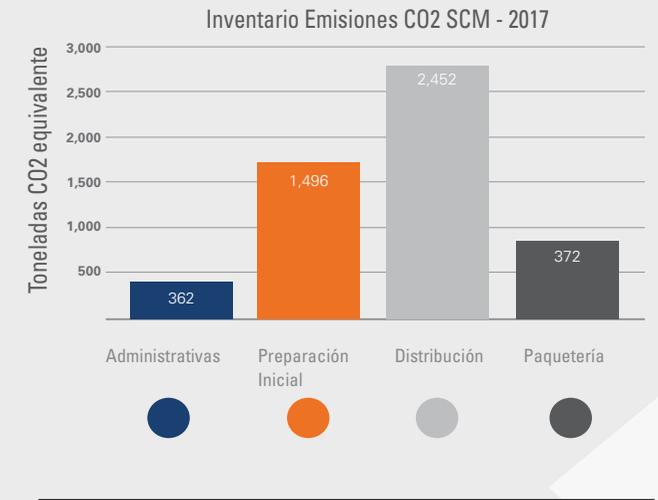
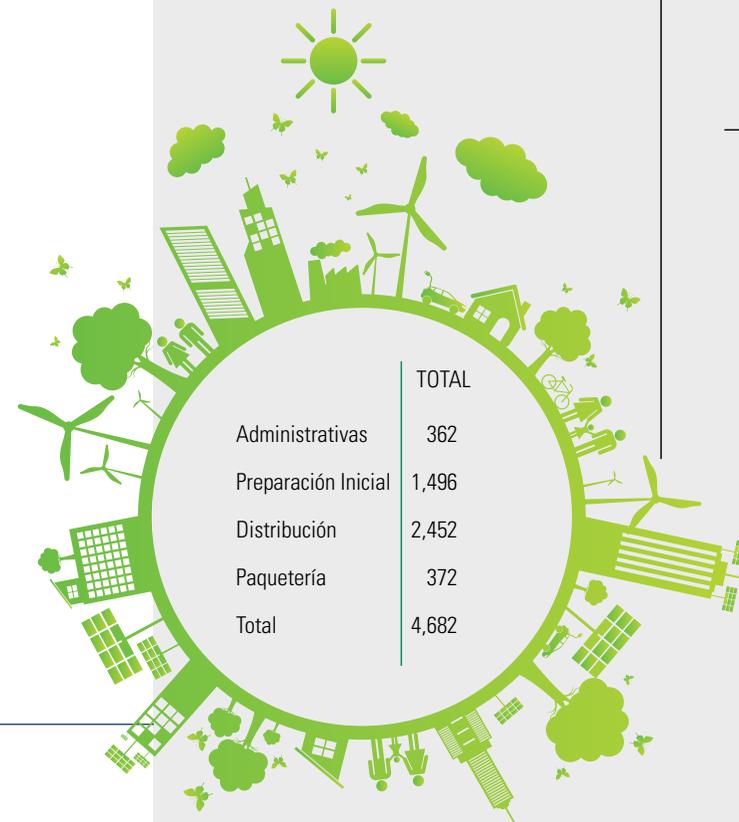
*5 Las emisiones Tipo 2 son indirectas y se refieren a la energía eléctrica utilizada en los procesos productivos. Son generadas por las empresas eléctricas, en este caso CFE.*

*6 Las Emisiones Alcance 3 corresponden a las generadas por instancias ajenas a la empresa, pero que están relacionadas con su cadena de valor. En este caso corresponden a las emisiones generadas por los mensajeros cuando usan la motocicleta de la empresa para el traslado de su hogar al trabajo.*

En este caso los resultados son los siguientes:

**4,682 Ton CO2**  
(Cuatro mil seiscientos ochenta y dos Toneladas de CO2)

**Consolidado Emisiones Alcance 1 y 2:**



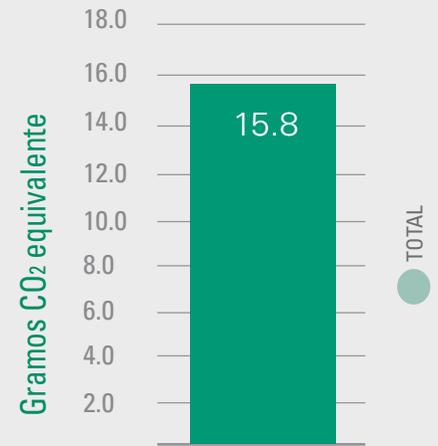


## Emisiones por Pieza Entregada

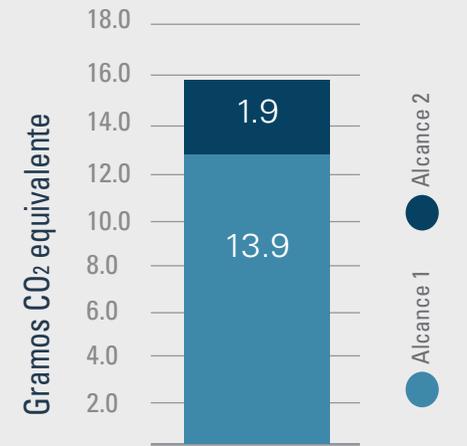
La información generada para calcular este Inventario de Gases Efecto Invernadero nos permitió hacer una estimación de las emisiones por Pieza Entregada.

El resultado es de 15.8 gramos de CO2 por pieza, compuesto de 13.9 gramos de Alcance 1, por uso de combustible, y 1.9 gramos de Alcance 2, de emisiones indirectas por uso de energía eléctrica.

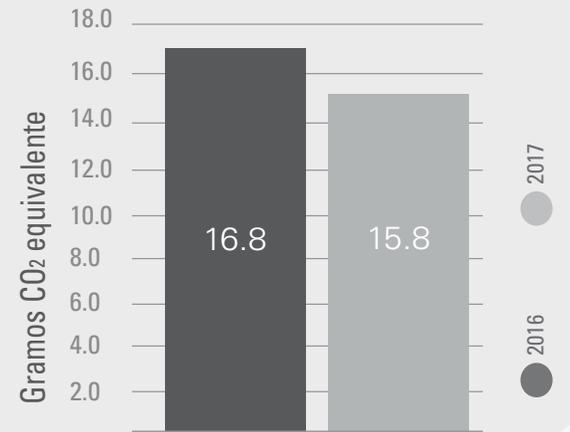
Emisiones CO2 por pieza repartida



Emisiones CO2 por pieza repartida



Emisiones CO2 por pieza repartida



Cabe señalar que las emisiones por pieza repartida disminuyeron en 2017 un gramo respecto a 2016, al pasar de 16.8 gr a 15.8 gr.

Esta reducción se explica porque en 2017, por motivo del aumento en los precios del combustible en la República Mexicana, pusimos en marcha un programa de ahorro y optimización del uso de combustible, disminuyendo el consumo de gasolina para el mismo número de repartos, lo cual se refleja en una reducción de emisiones.

# Flotilla Sustentable.



Para controlar este aspecto desarrollamos las siguientes estrategias:

## Programa de Mantenimiento.

Desde 2010 tenemos una estrategia de mantenimiento y funcionamiento óptimo de la flotilla vehicular que utilizamos para distribuir las entregas que encomiendan nuestros clientes.

El objetivo central es alcanzar un 80% de mantenimiento preventivo y un 20% de mantenimiento correctivo.

# 15% y 20%

es la sustitución anual del parque vehicular

	Renovación Parque Vehicular	Control de Combustible Automatizado	Mantenimiento Continuo
Objetivo	Sustituir de un 15% a un 20% anual el parque vehicular	Administrar la asignación de combustible de forma eficiente	Realizar que el mantenimiento del parque vehicular sea 80 % preventivo y 20% correctivo
Resultado	Contamos con vehículos que nos permiten mantener nuestra productividad y al mismo tiempo cuidar el medio ambiente	Redujimos nuestro consumo de combustible, conocemos la emisión de CO2 por rendimiento real y tenemos reporte de emisiones por vehículo	Tenemos un funcionamiento favorable del parque vehicular, disminución de nuestras emisiones. Adicionalmente hemos contribuido al desarrollo de nuestros proveedores





## Programa de Reforestación



Para mitigar y compensar nuestra Huella de Carbono tenemos un programa de Reforestación, el cual por dos años consecutivos se ha realizado con la organización civil Hombre Naturaleza A.C.

La jornada de reforestación se llevó a cabo el 8 de julio de 2017 en el paraje Llano del Vidrio, Santo Tomás Ajusco, donde se plantaron 1,200 árboles y participaron 120 voluntarios de SCM.

Actualmente hemos plantado 2,200 árboles en una superficie de 2 hectáreas, participando más de 250 voluntarios, lo que nos ayudará a tener una captura potencial de 240 toneladas de CO2.



**120 voluntarios**

de SCM participaron

**1,200 árboles**

Plantados el 8 de julio de 2017

**2,200 árboles en 2 hectáreas**

Se han plantado actualmente

**240 Toneladas de CO2**

Es la captura potencial

## Fuentes de Energía Limpias: Paneles solares

Desde 2013 incursionamos en la utilización de energías alternas en la operación, instalando paneles solares en los Centros Operativos de Naucalpan, Miguel Hidalgo y Puebla.

Durante 2017, a través de estas instalaciones, generamos 46.1 Mw/h que equivalen a una compensación de 20.9 toneladas de CO2 que hubieran sido emitidas en caso de no contar con estos paneles solares, o a plantar 1,719 árboles para absorber dichas emisiones.

### Generación Energía Limpia SCM

Centro Operativo	Mw/h	Compensación de CO2 Ton	Equivalencia en Árboles
Miguel Hidalgo	4.9	2.20	124
Naucalpan	20.4	9.27	523
Puebla	20.8	9.43	532
<b>Total</b>	<b>46.1</b>	<b>20.9</b>	<b>1,179</b>

46.1 Mw/h generados

A través de estas instalaciones

20.9 toneladas de CO2

compensadas

1,719 árboles

Se hubieran tenido que plantar para absorber dichas emisiones





# 5 Nuestro aporte social





## 5.1 La comunidad más cercana: nuestros colaboradores.

Nuestra gente es el pilar fundamental del desempeño diario de SCM.

Nuestra plantilla está integrada por más de dos mil quinientos colaboradores, mismos que integran las áreas de Preparación y Distribución.

Para el reclutamiento de nuevos colaboradores existen procesos de selección, contratación e inducción que se encuentran definidos en nuestros manuales de operación.

Igualmente, nuestros procesos de evaluación se encuentran definidos en los manuales de la empresa y son conocidos por los colaboradores. Y es a través de ellos que se toman las decisiones fundamentales, ya sea para incentivar a quien lo requiera o, si la situación así lo amerita, desvincular colaboradores.





EDAD

ENTRE 18 Y 20  
 ENTRE 21 Y 30  
 ENTRE 31 Y 40  
 ENTRE 41 Y 50  
 ENTRE 51 Y 60  
 MAYORES DE 61  
**TOTAL GENERAL**

	2013	
	MUJERES	HOMBRES
ENTRE 18 Y 20	17	56
ENTRE 21 Y 30	154	748
ENTRE 31 Y 40	172	822
ENTRE 41 Y 50	160	611
ENTRE 51 Y 60	36	271
MAYORES DE 61	5	16
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>544</b>	<b>2,524</b>

	2014	
	MUJERES	HOMBRES
ENTRE 18 Y 20	9	34
ENTRE 21 Y 30	152	685
ENTRE 31 Y 40	170	774
ENTRE 41 Y 50	153	636
ENTRE 51 Y 60	40	270
MAYORES DE 61	2	25
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>526</b>	<b>2,424</b>

	2015	
	MUJERES	HOMBRES
ENTRE 18 Y 20	3	26
ENTRE 21 Y 30	146	649
ENTRE 31 Y 40	169	756
ENTRE 41 Y 50	152	658
ENTRE 51 Y 60	42	298
MAYORES DE 61	5	40
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>517</b>	<b>2,427</b>

	2016	
	MUJERES	HOMBRES
ENTRE 18 Y 20	15	39
ENTRE 21 Y 30	121	562
ENTRE 31 Y 40	152	702
ENTRE 41 Y 50	150	619
ENTRE 51 Y 60	52	299
MAYORES DE 61	13	54
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>503</b>	<b>2,275</b>

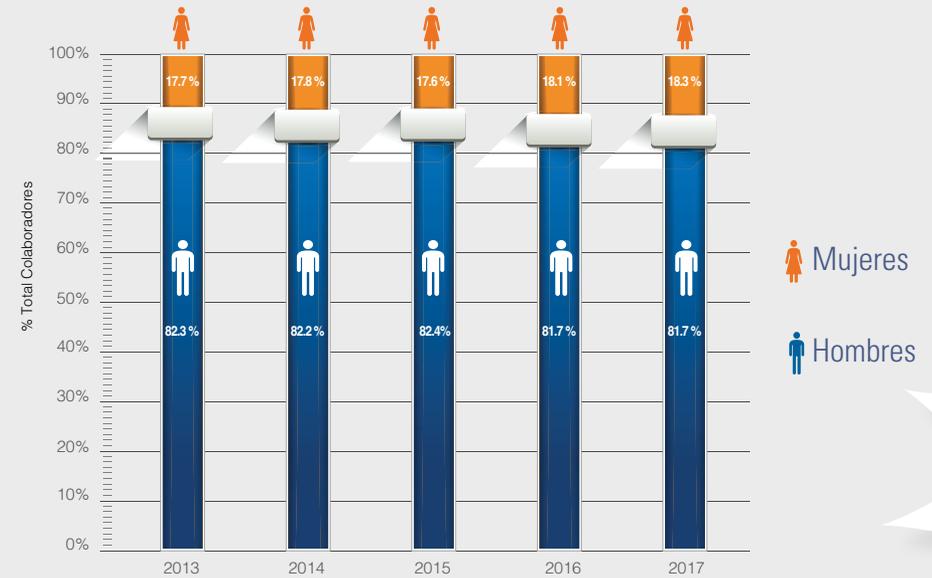
	2017	
	MUJERES	HOMBRES
ENTRE 18 Y 20	11	34
ENTRE 21 Y 30	106	424
ENTRE 31 Y 40	129	627
ENTRE 41 Y 50	142	603
ENTRE 51 Y 60	60	315
MAYORES DE 61	12	49
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>460</b>	<b>2,052</b>



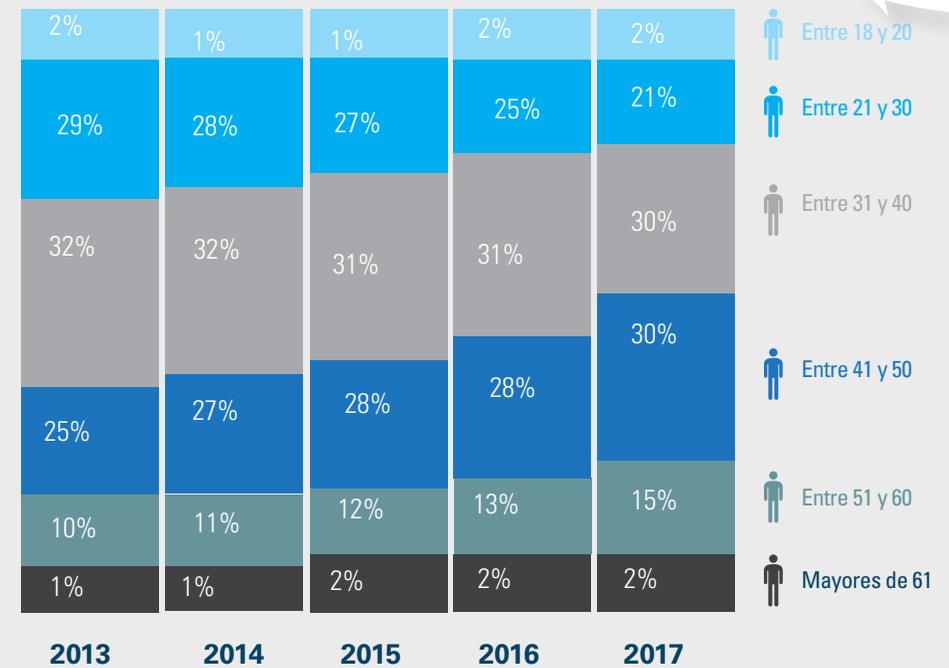
Contamos con procesos definidos y establecidos para la selección, contratación e inducción de nuestros nuevos colaboradores.

De igual manera tenemos procesos de evaluación sistemática, que nos permiten tomar, de la mejor forma posible, las decisiones relativas al ámbito laboral, ya sea para incentivar o, si la situación así lo amerita, desvincular colaboradores.

Tenemos un programa de incentivos a través de Bonos de Productividad que se asignan por medio de criterios definidos y establecidos, conocidos de antemano por los colaboradores.



#### % DE TOTAL DE COLABORADORES





## Capacitación

### Programas de Capacitación Continua

En nuestros mapas de procesos y manuales de procedimientos se encuentra definido el programa de capacitación, mismo que se implementa por medio de un área especializada.

Nuestro programa 2017 tuvo por objetivo “Impartir cursos, talleres, conferencias y/o actividades que fortalezcan el desarrollo de las competencias necesarias para mejorar su rendimiento, con base en los resultados de la evaluación del desempeño”

Un programa específico que destacar en 2017 fue el de Formación de Brigadistas en el contexto de la Comisión de Seguridad e Higiene.

En SCM siempre hemos mostrado un compromiso con la seguridad de cada colaborador, cliente, proveedor y/o visitantes de nuestras instalaciones, por lo que se implementó la capacitación externa en el tema de protección civil incluyendo entre otras temáticas:





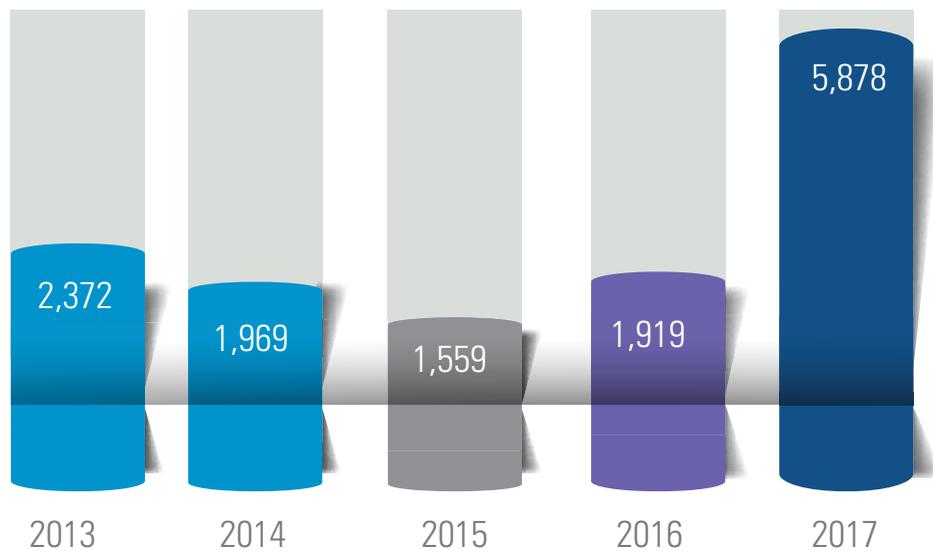
Para los colaboradores de nuestro programa de Inclusión laboral, contamos con un plan de capacitación adicional que entre otros temas incluye:

Curso / Taller / Conferencia	Imparte
➤ Inducción a la empresa	Capacitación SCM.
➤ Discapacidad.	
➤ Derechos y normas de convivencia. Unificado	Capacitación SCM.
➤ Programa de reciclaje	Capacitación SCM.
➤ Capacitación en el puesto de trabajo	Capacitación SCM.
➤ Manejo de Estrés	Capacitación SCM
➤ Ergonomía para el trabajo	Capacitación y Servicio
➤ Médico	
➤ Pláticas MEFAM, TELETON, CLIMA ETC	Especialistas externos
Adulto en Plenitud	Capacitación SCM

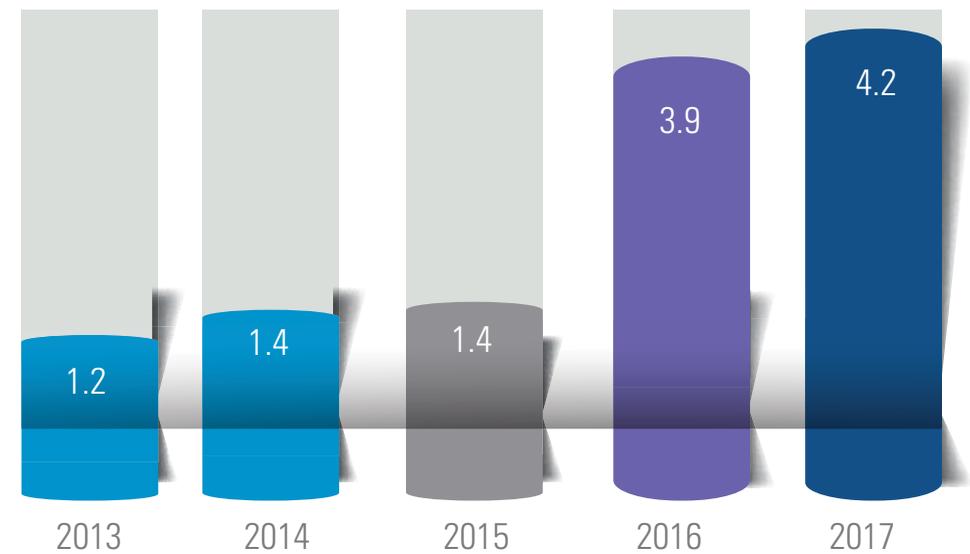
Capacitación	2013	2014	2015	2016	2017
➤ Total de cursos otorgados	14	17	24	13	31
➤ Total de horas de capacitación	2372	1969	1559	1919	5878
➤ Promedio de horas por curso	169	115	64	147	189
➤ Promedio de horas por colaborador	12.07	6.76	2.6	4.24	9.02
➤ Promedio de cursos por colaborador	1.17	1.36	1.43	3.94	4.23
➤ Presupuesto	\$44,000	\$39,000	\$268,024	\$518,333	\$500,000
➤ Costo de hora por curso	\$18.55	\$19.80	\$171.92	\$270.10	\$85.00

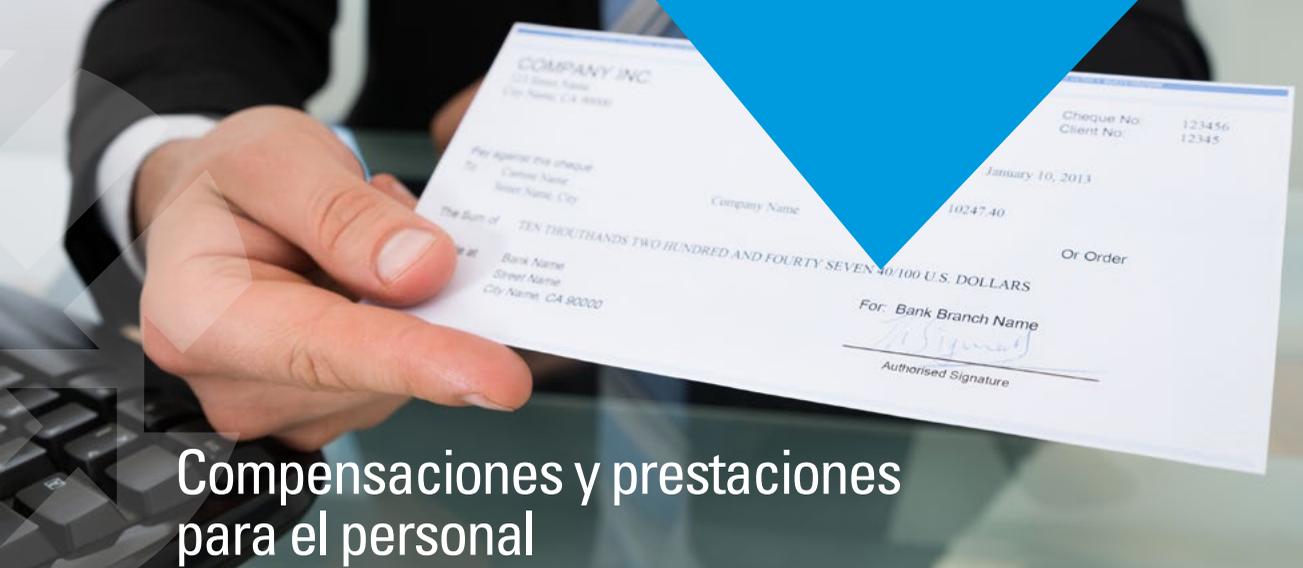
Durante 2017 tuvimos un incremento del 206% en nuestras horas de capacitación impartidas. Por tanto el promedio de horas de capacitación por colaborador más que se duplicó, pasando de 4.2 a 9.0 horas

### Total de horas de capacitación



### Promedio de Cursos por colaborador





# Compensaciones y prestaciones para el personal

En Servicio Continental de Mensajería ofrecemos a los colaboradores todas las prestaciones de ley y aún más.

En la siguiente tabla se muestran todas las prestaciones a las cuales acceden los colaboradores:

Beneficios Fijos	SI	Observaciones
Aguinaldo	X	Se otorgan 15 días
Prima de vacaciones	X	25% de pago de prima.
Seguro de Vida	X	200,000 muerte natural y 400,000 muerte accidental.

Beneficios Adquiridos	SI	Observaciones
Ahorro voluntario	X	Caja de Ahorro.
Gastos funerarios	X	Convenio con empresa Previsa.
Plan de consultas médicas	X	Convenio con Mexfam para otorgar descuentos
Uso de vehículos de la empresa para traslado personal	X	

Vacaciones y días libres (adicionales a las que dicta la ley)	SI	Observaciones
Mayor número de días de vacaciones	X	24 Días.
Por nacimiento de hijos (para padres)	X	5 días laborables.
Por fallecimiento de padres, hijos, hermanos, suegros, Otros (cuáles)	X	2 días.

Beneficios especiales para mujeres	SI	Observaciones
Alumbramiento	X	Salir temprano 1 hr antes de su horario por 3 meses antes del alumbramiento.
Ayuda de lactancia		
Consultas y estudios especializados	X	Convenio con Mexfam

Como parte de las compensaciones ofrecidas a nuestros colaboradores, contamos con un programa de incentivos a través de Bonos de Productividad que se asignan por medio de criterios definidos y establecidos, conocidos de antemano por los colaboradores.



## Programa de Protección Civil y Seguridad

Cumpliendo con la obligación dispuesta en la Ley Federal de Trabajo contamos con una Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, a cargo de la Dirección de Seguridad de la empresa e integrada por colaboradores de distintas áreas, cuya misión es verificar que en todo momento existan condiciones laborales totalmente seguras.

La unidad interna de protección civil (brigadistas) cuenta con el apoyo de expertos del tema (externos), así como con el liderazgo de la Dirección de Seguridad y se constituye, con la invitación a los colaboradores de todas las áreas, mismo que debe reunir el siguiente perfil, sin ser limitativo:

- Edad entre 20 y 40 años
- Óptimo estado de salud
- Escolaridad nivel medio superior
- Liderazgo
- Altruismo
- Disciplinado
- Actitud y aptitud

### Dicha unidad es responsable de:

- Realizar Análisis de riesgos
- Elaborar de planes de contingencia
- Llevar a cabo simulacros



## Derechos Humanos en el ámbito laboral

En concordancia con nuestros principios y convicciones en SCM siempre hemos promovido el respeto a los Derechos Humanos en el ámbito laboral.

Nuestras principales acciones a este respecto son:

### Programa de Combate al Rezago Educativo

Es un programa a cargo de la Dirección de Recursos Humanos que apoya a colaboradores con rezago educativo para que completen sus estudios de primaria y a nivel secundaria a través de la plataforma que ofrece el INEA (Instituto Nacional de Educación para Adultos).



Durante el 2017, se trató de dar respuesta a todos aquellos colaboradores inscritos en el programa de INEA, sin embargo debido a los cambios generados de manera interna en dicha institución, el programa se encontró en un periodo de receso hasta el mes de Septiembre, tiempo en el que nuevamente tuvimos la oportunidad de programar aplicaciones de exámenes con el apoyo del PEC (Programa Especial de Certificación) y de MEVyT (Modelo Educación para la Vida y el Trabajo) a los colaboradores, quienes pudieron acreditar la educación básica en cualquiera de sus niveles, primaria y/o secundaria.



## Programas de inclusión Laboral

En SCM desarrollamos acciones de Inclusión Laboral, que nos han llevado a obtener el Distintivo de Empresa Incluyente, el cual renovamos durante 2017.

Incorporamos a población en situación de vulnerabilidad a través de un empleo competitivo, en un entorno integrado en su totalidad.

Con nosotros laboran personas que presentan alguna condición como:

- Discapacidad intelectual leve
- Discapacidad motriz
- Discapacidad auditiva y del habla
- Adultos Mayores

Trabajamos en conjunto con instituciones especializadas en este tema:

- Casita de San Ángel
- CONADIS
- INAPAM
- Fundación Teletón
- Fundación Manpower
- DIF

El promedio de antigüedad de los colaboradores de este programa es de 8.2 años siendo parte de la familia SCM.

## Equidad de Género

En SCM aplicamos una política de equidad de género a través de la cual brindamos igualdad de oportunidades sin ningún tipo de favoritismo o sesgo.

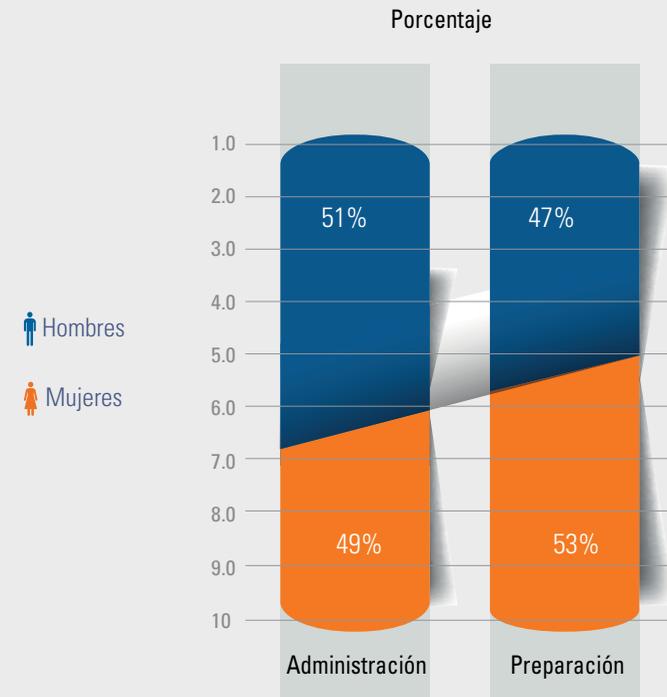
Ha sido un proceso arduo, esforzado y sistemático, pues el rubro de la mensajería masiva tradicionalmente se consideraba como un "trabajo para hombres", y en SCM estamos trabajando para cambiar este paradigma.

Los resultados están a la vista: en las áreas de Preparación y Administración hoy día contamos con un equilibrio entre hombres y mujeres, situación distinta a la que se presentaba hace apenas 5 años.

En el área de Distribución, en lo que se refiere a los procesos dentro de los Centro Operativos, también hemos logrado paridad y equilibrio. De hecho aquí contamos con 85 colaboradoras en puestos de mando, el mayor número dentro de la empresa.

En lo que se refiere a mensajeros, específicamente quienes conducen motocicletas, en el mercado laboral prácticamente no se encuentran mujeres para desempeñar este puesto, por tanto el proceso para lograr una equidad de género en este rubro ha sido más complejo.

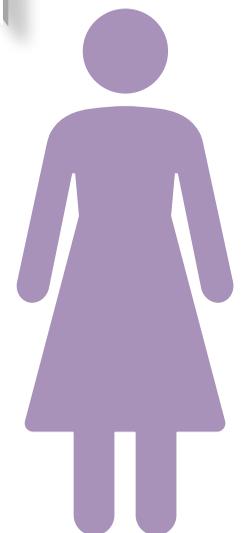
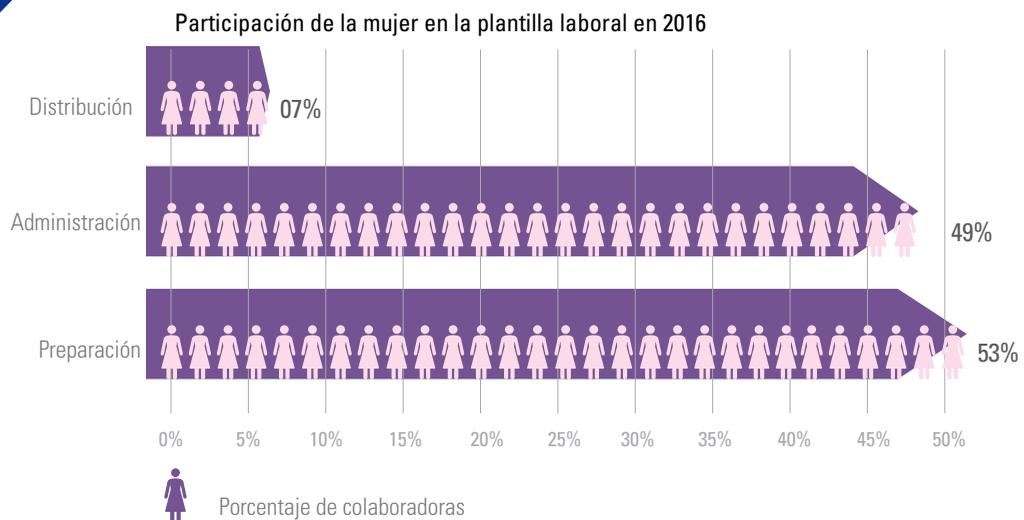
Paulatinamente estamos reclutando mensajeras, de forma puntual y siempre prestando mucha atención al proceso, buscando así sentar precedente y transformar este segmento laboral.





## Equidad de Género

Área	Total colaboradores	Mujeres	
		Porcentaje	Puesto de Mando
Preparación	+ de 400	53%	31
Administrativo	+ de 250	49%	20
Distribución	+ de 1,800	07%	85



## Alianza con MEXFAM

En 2017 iniciamos una provechosa alianza con Mexfam, organización que tiene por objetivo mejorar la Salud Sexual y Reproductiva de las personas por medio de servicios de prevención y atención con calidad y calidez.

Los objetivos de esta intervención fueron:

Contribuir a la reducción de incidencia de enfermedades asociadas a la salud sexual y reproductiva

Incidir en la disminución de Infecciones de Transmisión Sexual

Disminuir la incidencia de embarazos no planeados

Colaborar en la reducción de la violencia basada en género

**mexfam**  
Por ti  
Fundación Mexicana para la Planeación Familiar, A.C.



## Alianza con MEXFAM



### En el transcurso del año se efectuaron los siguientes talleres:

- Sexualidad y Derechos
- Prevención de la Violencia basada en género
- Prevención y detección de cáncer de próstata
- Climaterio y Menopausia
- Planificación Familiar
- Prevención de las infecciones de transmisión sexual
- Prevención y detección de cáncer cérvico-uterino
- Detección oportuna de cáncer de mama
- Detección oportuna y prevención de diabetes
- Prevención de SIDA

Además de los talleres formativos referidos se otorgaron consultas generales, estudios de laboratorio (química sanguínea, antígeno prostático, EGO y colesterol, glucosa y triglicéridos, VIH y sífilis), papanicolaou, vacunas contra el VPH, ultrasonido, revisiones ginecológicas, métodos anticonceptivos, consultas urológicas.

Por medio de esta iniciativa se beneficiaron a 1,800 colaboradores, y debido a los buenos resultados, seguiremos fortaleciendo esta alianza en 2018.





### Estímulos a la educación - Hijo de 10

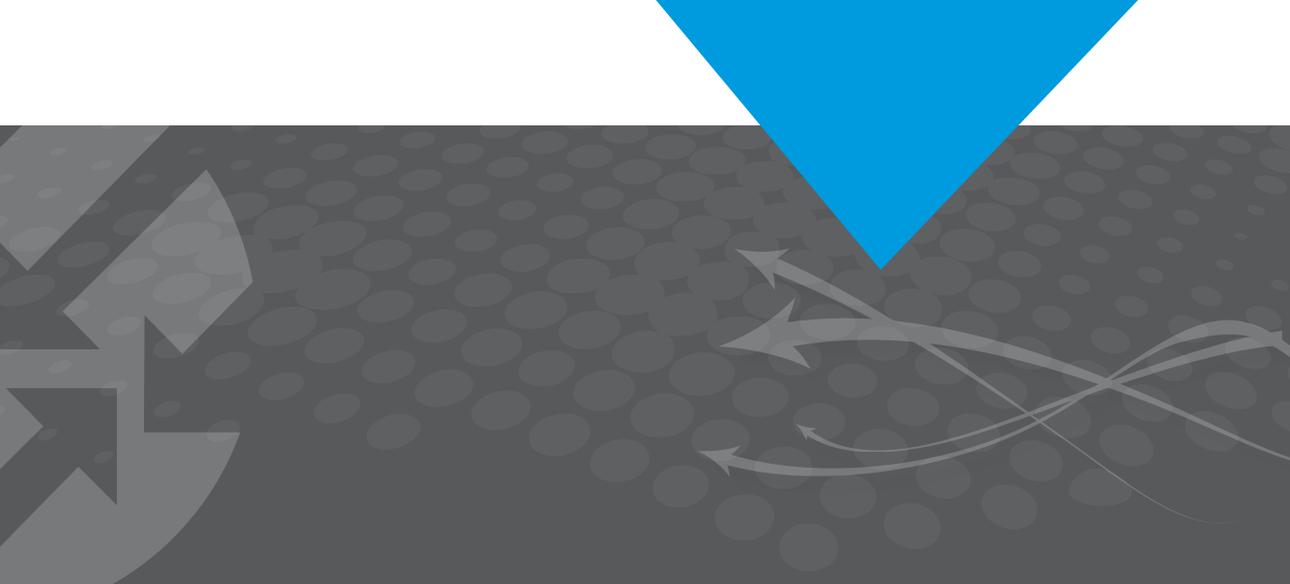
Este 2017 se preparó y llevó a cabo el programa de Estímulos a la Educación de hijos de colaboradores que evidenciaran un buen desempeño escolar.

Este programa se denominó como Hijo de 10.

El objetivo central fue reconocer la excelencia académica de los hijos de nuestros colaboradores con la finalidad de que se motiven a continuar con sus estudios, proporcionándoles herramientas y

## Actividades Deportivas y Familiares





Las principales consideraciones al ejecutar este programa fueron:

- Concurso a nivel región SCM
- Promedio para hacerse acreedor a un reconocimiento 9.5
- o más al finalizar el grado cursado

Finalmente fueron reconocidos 65 hijos de colaboradores que se desempeñan en centros operativos de la ZMVM y los estados de Guerrero, Puebla, Veracruz, Hidalgo y Morelos.

Premios entregados fueron:

14 computadoras de escritorio:  
8 para alumnos de primaria  
y 6 para alumnos de secundaria.

51 kits Escolares:  
21 para alumnos de primaria  
y 30 para alumnos de secundaria.



## Taller de Verano Infantil

Durante el verano de 2017, realizamos nuestro primer Taller Infantil, cuyo objetivo central fue que hijos de colaboradores convivieran con sus padres, al mismo tiempo que conocían las actividades que realiza cotidianamente y su lugar de trabajo.

La primera etapa consistió en una visita guiada por las instalaciones de nuestro centro de Procesamiento de la Ciudad de México, donde los niños participantes conocieron como se clasifica el material

Posteriormente se realizó un Taller de Reciclaje, para fomentar esta actividad en sus hogares, mismo que incluyó un trabajo manual.

Por último, se llevó a cabo una convivencia donde los niños entregaron un reconocimiento a sus padres por su compromiso laboral y familiar. Fue una actividad exitosa y emotiva, que esperamos replicar el 2018.



# Pavotón



El Pavotón es un evento 100% familiar que consiste en una carrera de 5 kilómetros, que se lleva a cabo en la pista de Canotaje de Cuernavaca y donde se entrega un pavo a los primeros ochenta participantes en cruzar la meta.

En la edición de 2017 se contó con 1,467 participantes, entre colaboradores, familiares, invitados de Olimpiadas Especiales y Staff de apoyo.

Los participantes se dividen en categorías de acuerdo con la edad: Juvenil, Adulto, Master y Veterano. Para cada categoría se entregaron 20 pavos y 20 medallas.





## COPA PAINANI



### Copa Painani

En 2017 se volvió a realizar la Copa Painani que ya es toda una tradición en SCM.

Es un evento deportivo en el cual equipos de futbol integrados por colaboradores que representan a los distintos centros operativos compiten entre sí para quedar en primer lugar y ganar precisamente la "Copa Painani"

El nombre Painani es de origen náhuatl y hace referencia a los mensajeros del Imperio Azteca, protegidos del dios Paynal que en la mitología mexicana era el mensajero de Huitzilopochtli.

Ante el éxito de este evento y el elevado número de participantes, este año se decidió dividir los equipos en dos competencias: Copa Champions y Copa Libertadores. Y después los campeones de cada una se enfrentaron entre sí para obtener al "Gran Campeón".

Participaron un total de 496 colaboradores y estimamos la asistencia de aproximadamente 400 familiares a los distintos eventos.

También hubo competencia femenil, donde participaron 41 compañeras quienes integraron cuatro equipos y se enfrentaron entre si en partidos de exhibición.

Y aprovechamos el evento para integrar un equipo de voleibol con colaboradores del Programa de Inclusión Laboral SCM que se enfrentaron en un partido de exhibición a jugadores de olimpiadas especiales.



## Pastorela 2017

En el mes de diciembre, como parte de las celebraciones navideñas, presentamos en nuestras instalaciones una Pastorela, que fue escrita, dirigida e interpretada por completo por colaboradores de SCM, quienes mostraron ante compañeros y familiares sus habilidades histriónicas.

El elenco estuvo conformado por 27 colaboradores de distintas áreas incluyendo nuestros compañeros del programa de inclusión laboral.

Aprovechamos para convertir este evento en una oportunidad de convivencia entre compañeros de trabajo y familia, pues esta vez se decidió invitar a 90 familiares para que compartieran con nosotros esta celebración.



## 5.2 Responsabilidad Social con Entrega

### Diálogo con los grupos de interés

Un hallazgo relevante del proceso de elaboración de nuestros informes de Sustentabilidad fue la importancia de establecer canales de comunicación institucionales y bidireccionales, donde el colaborar pudiera expresarse libremente, ser escuchado y tomado en cuenta.



En 2016, como parte del estudio de Materialidad, llevamos a cabo el primer ejercicio de **“Diálogo con los Grupos de Interés”**, específicamente para colaboradores. Los resultados fueron muy satisfactorios, entregándonos información valiosa para mejorar nuestra gestión e interacción con nuestros colaboradores.

Por tanto replicamos el ejercicio en 2017. El año anterior nos focalizamos en los colaboradores del Centro de Procesamiento de la Ciudad de México y de Centros Operativos de la Ciudad de México. Este año se decidió involucrar Centros Operativos del Interior de la República: Cuernavaca, Querétaro y Toluca. Seguimos muy satisfechos con los resultados y pretendemos continuar con esta actividad en 2018.

## Nuestro compromiso con la Comunidad

### Apoyo al Teletón

Año con año apoyamos al Teletón con dos acciones de voluntariado:

#### Concurso de Alcancías por Centro Operativo

Cada centro operativo uno prepara y adorna una alcancía y después se elige aquella más creativa y mejor elaborada. Allí los colaboradores depositan sus donativos.

#### Visita a los CRIT's

Colaboradores de SCM visitan los CRIT, donde además de conocer las instalaciones y los servicios, interactúan con los niños.





Con esto se pretende concientizar a los colaboradores de lo importante que es detectar y canalizar a familiares, amigos, conocidos, etc., que presenten algún tipo de discapacidad física o intelectual a las diferentes Instituciones para ampliar las posibilidades de una inclusión exitosa.

También se entrega un Donativo a la Institución donde SCM duplica los donativos de los colaboradores, integrándose así la suma total a entregar a Teletón.

Este 2017 participaron 200 colaboradores en estas actividades.





## Programa Regalos con Causa

A través de nuestro Programa de Regalos con Causa buscamos mantener una relación comprometida con distintas comunidades del país, respetando su cultura y apoyándolos en su crecimiento a través de la compra de sus productos artesanales.

En 2017 entregamos, a clientes y amigos de SCM, árboles de la vida, elaborados 100% a mano por artesanos del estado de México.



## Apoyo en especie a Asociaciones de la sociedad civil

Actualmente colaboramos en diferentes proyectos y otorgamos apoyo en especie entre otras, a las siguientes instituciones:

Fundación Hogares, Fundación Origen, Fundación John Langdon Down, Olimpiadas Especiales, Mexfam, Fraternidad sin Fronteras, CEMEFI, Patronato del Museo de San Carlos, Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza FMCN, INBA



## Vida rural Sustentable Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza

El agosto de 2016, renovamos nuestra alianza con el proyecto Vida Rural Sustentable e hicimos un donativo con el objetivo de distribuir, capacitar y acompañar, la implementación de 100 estufas ahorradoras de leña en la Reserva de la Biósfera Tehuacán-Cuicatlán (RBTC). Adicionalmente, se instalaron 10 estufas en la comunidad indígena de San Miguel Atlequizayan, ubicada en el mismo estado.

San Pedro Tetitlán es una comunidad indígena ubicada en el municipio de San José Miahuatlán dentro de la reserva con alrededor de 1,214 habitantes (Sedesol 2013), de los cuales arriba del 70% hablan náhuatl. Una gran problemática de la comunidad es que la mayoría de las familias utiliza la leña en fogones abiertos que implica un alto consumo de un recurso escaso, así como daños a la salud de las mujeres y los niños por la exposición frecuente al humo.



Para hacer frente a la problemática de la leña en San Pedro Tetitlán, SCM, FMCN y la Dirección de RBTC entregaron 100 estufas ahorradoras de leña a mujeres de la comunidad. En acompañamiento a la entrega, se realizó una capacitación y visitas de seguimiento en el uso de las mismas en donde se explicó el armado y funcionamiento adecuado de la estufa para alcanzar óptimos resultados.

Se impartieron dos capacitaciones en el uso de estufas ahorradoras de leña en el estado de Puebla a 110 mujeres y a sus familias.

Se realizó una reunión con representantes de la Asamblea Ejidal de San Pedro Tetitlán, el Director de la RBTC, FMCN y SCM en donde se acordó sumar esfuerzos para alcanzar el objetivo del proyecto.

Las autoridades ejidales y el director de la RBTC invitaron al personal de FMCN y SCM a visitar una escuela primaria en San Pedro Tetitlán en donde se imparten clases de monitoreo forestal, prevención de incendios y uso adecuado de la leña para identificar acciones complementarias que se llevan a cabo dentro de la reserva sobre el uso sostenible de los recursos naturales.



Se realizaron cinco visitas de monitoreo y seguimiento por parte del equipo técnico y socios en campo y continuarán las visitas por parte de los socios en campo una vez culminado el proyecto.

- Se recolectaron testimonios de las familias beneficiadas por el proyecto para medir el impacto del proyecto.

Los resultados obtenidos son:

En la RBTC el 95% de las familias beneficiadas usa de manera constante las estufas ahorradoras de leña y un 5% las utiliza de manera irregular ya que la combina con algún otro método para la cocción de alimentos estufa de gas y fogón tradicional). Las familias beneficiadas reportan una disminución del 60-70% en el uso de leña, lo cual es de suma importancia para esta Área Natural Protegida.

La implementación del proyecto ha logrado el empoderamiento de 110 mujeres rurales a través de la adopción de estufas ahorradoras. Se ha logrado reducir la demanda del recurso maderable para cocinar en un 60-70% y se mejorará la salud y situación económica de 110 mujeres, 110 hombres y 330 niños.



## 110 Mujeres rurales

Han sido empoderadas por la implementación del proyecto de adopción de estufas ahorradoras

## 95% de familias beneficiadas

Usa constantemente las estufas ahorradoras de leña



## Apoyo Sismos Septiembre 2017

Como es de todos conocido, en el mes de septiembre 2017 acaecieron sismos que afectaron especialmente a los estados de Oaxaca, Morelos, Puebla y CDMX, en los cuales tenemos presencia y operamos cotidianamente.

No quedamos indiferentes al suceso y pusimos manos a la obra para ayudar.

Apoyamos a los colaboradores que tuvieron afectaciones graves en sus casas.

Trasladamos víveres, medicamentos, ropa y herramientas a comunidades de los estados afectados.

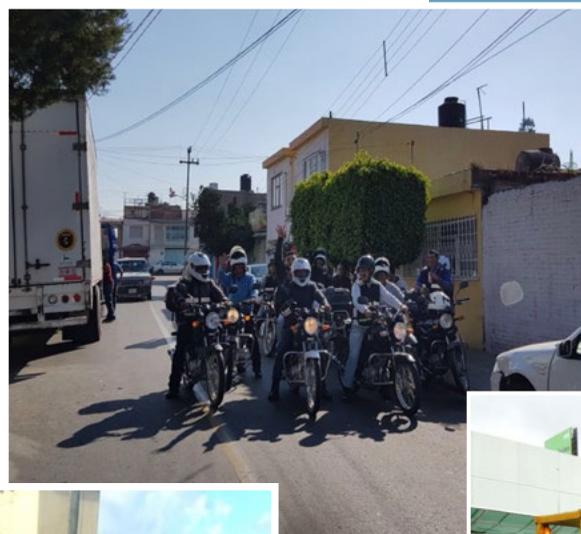
Apoyamos equipos internacionales de rescate con su estadía y su movilidad en el país.

Otorgamos ayuda psicológica a colaboradores que resultaron afectados por el suceso.

Entregamos apoyo logístico a fundaciones para el traslado de los donativos recabados.



# Apoyo Sismo



# 6 Anexos

## 6.1 Tabla de Correspondencia con los Principios del Pacto Mundial de la ONU

### Derechos humanos



- 1** Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
- 2** Asegurarse de no ser cómplice en abusos a los derechos humanos.

PÁGINAS :

5, 9, 11, 25, 26, 46, 52, 54, 55, 56, 58, 66  
5, 7, 9, 11, 25, 26, 28, 46, 52, 54, 55, 56, 58, 66

### Estándares Laborales



- 3** Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- 4** Eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.
- 5** Abolir de forma efectiva el trabajo infantil.
- 6** Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación

PÁGINAS :

5, 9, 11, 25, 52  
5, 9, 11, 25, 28, 47, 48  
5, 11, 25, 47, 48, 60, 61, 62  
5, 11, 25, 47, 48, 49, 50, 51, 55, 56

### Medio Ambiente

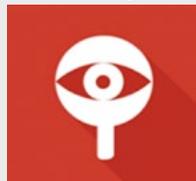


- 7** Apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.
- 8** Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
- 9** Fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.

PÁGINAS :

5, 7, 11, 36, 37, 43  
5, 7, 11, 25, 33, 34, 35, 36, 38, 39, 40, 41  
5, 11, 42, 44, 70, 71, 72

### Anticorrupción



- 10** Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

PÁGINAS :

5, 7, 11, 24, 25, 26, 27, 28

## 6.2 Tabla Indicadores GRI

Estándar GRI	Contenido Referido	Páginas
<b>GRI 100 - Universal</b>		
<b>GRI 102 Contenidos Generales</b>		
<b>Perfil de la Organización</b>		
102-1 - Nombre de la organización.	Alcance Servicio Continental de Mensajería SA de CV.	Pag 6
102-2 - Actividades, marcas, productos y servicios	Somos el Poder de la Entrega	Pag 13
102-3 - Ubicación de la sede	Patricio Sanz No. 524 Col. Del Valle, CP: 03100 México, Benito Juárez, Ciudad de México. México	
102-4 - Ubicación de las operaciones	México	Pag. 13
102-5 - Propiedad y forma jurídica	Sociedad Anónima de Capital Variable	
102-6 - Mercados servidos	Somos el Poder de la Entrega	Pags 14, 15, 20,21, 22
102-7 Tamaño de la organización	Somos el Poder de la Entrega	Pags 15, 20, 21,22
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Somos el Poder de la Entrega La comunidad más cercana: nuestros colaboradores.	Pags. 16, 46, 47, 48.
102-9 Cadena de suministro	Código de comportamiento para proveedores Flotilla Sustentable.	Pags. 28, 42
102-11 Principio o enfoque de precaución	Certificación ISO 27001:2005: Seguridad integral para el cliente y su información	Pag. 27
102-12 - Iniciativas externas	Alianzas	Pag. 23
102-13 Afiliación a asociaciones	Alianzas	Pag. 23
<b>Estrategia</b>		
102-14 - Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Mensaje del Director General	Pag. 5
102-15 - Impactos, riesgos y oportunidades principales	Estrategia de Sustentabilidad SCM	Pag. 9
<b>Ética e integridad</b>		
102-16 - Valores, principios, estándares y normas de conducta	Misión, Visión y Valores	Pag. 18
<b>Gobernanza</b>		
102-18 Estructura de gobernanza	Somos el Poder de la Entrega	Pag. 17
102-20 - Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Mensaje del Director General Alcance	Pags. 5, 6

## Participación de los grupos de interés

<b>102-40</b> - Lista de grupos de interés	Materialidad	Pags. 7, 8
<b>102-42</b> Identificación y selección de grupos de interés	Materialidad	Pags. 7, 8
<b>102-43</b> - Enfoque para la participación de los grupos de interés	Materialidad Estrategia de Sustentabilidad SCM	Pags. 7, 8, 9, 10
<b>102-44</b> Temas y preocupaciones clave mencionados	Materialidad	Pags. 7, 8

## Prácticas para la elaboración de informes

<b>102-45</b> -Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Alcance	Pag. 6
<b>102-46</b> - Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Materialidad Estrategia de Sustentabilidad SCM	Pags. 7, 8, 9, 10
<b>102-49</b> - Cambios en la elaboración de informes	Alcance	Pag. 6
<b>102-50</b> - Periodo objeto del informe	Alcance Enero a diciembre 2017	Pag. 6
<b>102-51</b> - Fecha del último informe	Alcance Marzo 2017, presentado al Pacto Mundial de las Naciones Unidas con información de Enero a Diciembre 2016.	Pag. 6
<b>102-52</b> - Ciclo de elaboración de informes	Alcance Anual	Pag. 6
<b>102-53</b> - Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Claudia Mortera Cabrera Directora de Comunicación y Responsabilidad Social claudia.mortera@cscm.com.mx	
<b>102-54</b> - Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Alcance "Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial"	Pag. 6
<b>102-55</b> - Índice de contenidos GRI		Pag. 3

## GRI 103: Enfoque de Gestión

<b>103-1</b> Explicación del tema material y su Cobertura	Materialidad	Pags. 7, 8
<b>103-2</b> - El enfoque de gestión y sus componentes	Estrategia de Sustentabilidad SCM	Pag 9, 10
<b>103-3</b> - Evaluación del enfoque de gestión	Estrategia de Sustentabilidad SCM	Pag 9, 10

## GRI 103: Enfoque de Gestión

103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Materialidad	Pags. 7, 8
103-2 - El enfoque de gestión y sus componentes	Estrategia de Sustentabilidad SCM	Pag 9
103-3 - Evaluación del enfoque de gestión	Estrategia de Sustentabilidad SCM	Pag 9

## GRI 200: Estándares Económicos

### GRI 201: Desempeño económico

201-1 - Valor económico directo generado y distribuido	Poder de la Entrega: vínculo entre clientes y sectores productivos que genera valor.	Pags. 20, 21, 22
201-2 - Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Medición de Huella de Carbono de la Empresa y del Servicio de Mensajería	Pag. 38

### GRI 205: - Anticorrupción

205-1 - Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Certificación ISO 27001:2005. Seguridad integral para el cliente y su información Código de Ética Código de Comportamiento Proveedores	Pags. 25, 27, 28
205-2 - Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Código de Ética Código de Comportamiento Proveedores	Pags. 25, 28
205-3 - Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Certificación ISO 27001:2005. Seguridad integral para el cliente y su información	Pag. 27

## GRI 300: Estándares Ambientales

### GRI 301: Materiales

301-1 -Materiales utilizados por peso o volumen	Programa de Reciclaje Integral	Pags. 36, 37
301-3 -Productos reutilizados y materiales de envasado	Programa de Reciclaje Integral	Pags. 36, 37

### GRI 302: Energía

302-1 - Consumo energético dentro de la organización	Consumo de Energía	Pags. 33, 34
302-3 - Intensidad energética	Consumo de Energía	Pags. 33, 34
302-4 -Reducción del consumo energético	Flotilla Sustentable Fuentes de Energía Limpia: Paneles Solares	Pags. 42, 44
302-5 - Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Flotilla Sustentable Fuentes de Energía Limpia: Paneles Solares	Pags. 42, 44

### GRI 303: Agua

303-1 Extracción de agua por fuente	Huella Hídrica	Pag. 35
-------------------------------------	----------------	---------

### GRI 305: Emisiones

305-1 - Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Medición de Huella de Carbono de la Empresa y del Servicio de Mensajería	Pags 39, 40, 41
305-2 - Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Medición de Huella de Carbono de la Empresa y del Servicio de Mensajería	Pags 39, 40, 41
305-3 - Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Medición de Huella de Carbono de la Empresa y del Servicio de Mensajería	Pags 39, 40, 41
305-4 - Intensidad de las emisiones de GEI	Medición de Huella de Carbono de la Empresa y del Servicio de Mensajería	Pags 39, 40, 41
305-5 - Reducción de las emisiones de GEI	Programa de Reforestación Medición de Huella de Carbono de la Empresa y del Servicio de Mensajería Flotilla Sustentable Fuentes de Energía Limpia: Paneles Solares	Pags 39, 40, 41, 42, 43, 44

### GRI 308: - Evaluación ambiental de proveedores

308-1 - Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Flotilla Sustentable.	Pag. 42
308-2 - Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Flotilla Sustentable.	Pag. 42

### GRI 400: Estándares Sociales

#### GRI 400: Estándares Sociales

#### GRI 401: Empleo

401-1 - Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	La comunidad más cercana: nuestros colaboradores.	Pags. 46, 47, 48
401-2 - Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Compensaciones y prestaciones para el personal Alianza con MEXFAM Actividades Deportivas y Familiares	Pag. 52, 58, 60, 61, 62, 63, 64, 65
401-3 - Permiso parental	Compensaciones y prestaciones para el personal	Pag. 52

### GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo

403-1 - Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Programa de Protección Civil y Seguridad	Pag. 53
--	--	---------

### GRI 404: Formación y enseñanza

404-1 - Media de horas de formación al año por empleado	Capacitación	Pags. 49, 50, 51
404-2 - Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Capacitación	Pags. 49, 50, 51
404-3 - Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Capacitación	Pags. 49, 50, 51

### GRI 405: - Diversidad e igualdad de oportunidades

405-1 - Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Programas de inclusión Laboral Equidad de Género	Pags. 55, 56, 57
---	---	------------------

### GRI 406: No discriminación

406-1 - Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Derechos Humanos en el ámbito laboral Programas de inclusión Laboral Equidad de Género Programa Participa	Pags. 26,54, 55, 56
--	--	---------------------

### GRI 413: Comunidades locales

413-1 - Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Iniciativa Red Empresarial de apoyo a Albergues de Migrantes Programa Regalos con Causa Apoyo al Teletón Vida rural Sustentable - Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza	Pags. 67, 68, 69, 70, 71, 72
---	---	------------------------------