



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2017

brasil

Meropolo

SCANIA

7421

STS-777

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2017

expreso
brasilian s.a.



brasil

7818 expreso brasil

Marcopolo

7818

RED 051

PREMIUM

CONTENIDO GENERAL

<i>Declaración del Gerente General</i>	/6
<i>Acerca de este informe</i>	/9
Capítulo 1: Nuestro Norte	/10
Capítulo 2: Kilometraje Rentable	/50
Capítulo 3: Compromiso Social	/60
Capítulo 4: Clientes en Movimiento	/68
Capítulo 5: Operación Verde	/74
Capítulo 6: Operación Segura	/84
Capítulo 7: Gestión sobre Ruedas	/94
Capítulo 8: Nuestro Motor	/106
Contenido GRI	/158



Declaración del Gerente General

GRI 102-14, GRI 102-15

En 2017 la sostenibilidad nuevamente fue protagonista en Expreso Brasilia S.A. Para la compañía es fundamental administrar eficiente y racionalmente los recursos, para contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida y condiciones de sus grupos de interés.

Este enfoque de gestión es importante para lograr el crecimiento de la compañía de una manera responsable y estructurada, cuidando el entorno y generando valor, mientras igualmente se logra el legítimo objetivo de la rentabilidad.

Por ello trabajamos arduamente por mantener un equilibrio entre lo económico, social y ambiental y es así como se obtuvieron excelentes resultados para la compañía durante la pasada vigencia.

Viajamos con los sueños de 4.054.462 pasajeros que depositaron su confianza en nuestra gestión, logrando un crecimiento del 13,1% frente a las personas transportadas en la pasada vigencia. Las ventas de pasajes tuvieron un incremento del 19,4%, con más de 212.416 millones de pesos, lo cual derivó en

un cumplimiento del 109,3% frente a la meta prevista en esta materia.

En este informe, el cuarto que reportamos, hacemos una recopilación de los aspectos más relevantes desarrollados el año anterior, enmarcados en nuestro enfoque de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y manifestamos el apoyo continuo al Pacto Global de Naciones Unidas y sus 10 principios relacionados con Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

En Expreso Brasilia S.A. desarrollamos acciones que contribuyen con la sostenibilidad, con una gestión socialmente responsable, armónica con las condiciones del entorno, beneficiosa para los grupos de interés y respetuosa con las personas y recursos que se utilizan para tal fin. No todo vale en materia de negocios, por eso nos regimos por reglas claras, éticas, transparentes y convenientes para las partes interesadas.

En este sentido, durante la pasada vigencia se consolidó el área de Ética, Contratación y Desarrollo Corporativo para fortalecer el Programa de Cumplimiento Anti-Corrupción (PCA), mantener relaciones transparentes, analizar y gestionar la matriz de riesgos de Expreso Brasilia y aplicar las mejores prácticas.

Es así como se desarrollaron actividades y reuniones para fortalecer los vínculos con afiliados, proveedores, contratistas y colaboradores sobre el tema de la ética, a través de la campaña "Enlace con la Transparencia", liderado por el área en mención.

También hubo avances muy importantes en la gestión de riesgos. En la matriz de la organización quedaron éstos muy bien definidos para cada uno de los procesos empresariales, relacionados con medio ambiente, cumplimiento normativo, riesgos estratégicos, operacionales y de seguridad vial. En dicha matriz están consignadas las actividades que generan estos riesgos, su clasificación, causas, consecuencias, evaluación y por supuesto los controles necesarios para tal fin.

Entre tanto, el desempeño económico fue muy positivo en 2017. En el año anterior ingresaron a la compañía 34 vehículos modelo 2017 y 47 modelo 2018, para un total de 81 buses, quedando la edad promedio del parque automotor de transporte de pasajeros



en 3,2 años, lo cual genera confianza, comodidad y seguridad a los clientes.

A finales del mes de abril se le dio apertura al Centro de Operaciones de Oriente y se puso al servicio de los viajeros la nueva sala VIP de Expreso Brasilia en la Terminal de Transportes de Bucaramanga, ofreciendo máximo confort.

Dentro de la estrategia comercial se creó la nueva unidad de Ventas Institucionales, que el año pasado logró cerrar negocios muy importantes por valor de \$4.033 millones. Igualmente se fortaleció el Servicio de Carga y Mensajería Expresa, con ventas que crecieron un 58% frente a la pasada vigencia, logrando una cifra de \$175.860.000. Nuevos puntos de recepción de sobres y paquetes fueron puestos al servicio de los clientes en diferentes rincones de la geografía colombiana.

En cuanto al Servicio Especial, el año cerró con 47 vehículos, de los cuales el 57% están asignados a contratos permanentes. Las ventas totales de esta unidad ascendieron a \$4.313 millones durante el año 2017.

Nuestra marca estuvo presente en eventos representativos del país y se le empezó a dar un mayor impulso a la estrategia digital, que tuvo una participación del 3,07% en el total de la venta. A través de la página web expresobrasilia.com se vendieron 63.158 tiquetes en 38.930 transacciones. El 26% de la venta se realizó a través de dispositivos móviles, 4% más que en 2016.

Las redes sociales siguieron creciendo como mecanismo de comunicación y retroalimentación con las partes interesadas. Los seguidores en Facebook se incrementaron en un 8%; en Twitter en un 15% y en Instagram en un 37%, en comparación con 2016.

En lo social, a través de la Fundación Expreso Brasilia se continuó trabajando en las líneas de salud, educación y solidaridad. Con el bus-consultorio se realizaron 51 brigadas en total, de las cuales 19 se desarrollaron en alianza con el Banco Nacional de Sangre. Las 33 restantes correspondieron a jornadas gratuitas de salud, en alianza con entidades públicas y privadas. Se lograron atender 3.066 pacientes, lo cual representó un incremento del 142,6% con respecto a la vigencia 2016.

Igualmente se otorgó beca educativa para un nuevo estudiante, esta vez de Ingeniería mecánica, para completar un grupo de 4 jóvenes cursando estudios superiores en la Universidad del Norte de Barranquilla. Es decir, con la Fundación Expreso Brasilia se apunta a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 3, 4 y 17 relacionados con salud, educación y alianzas.

En cuanto a la gestión medioambiental, Expreso Brasilia obtuvo la certificación ISO 14001 versión 2015 con alcance a transporte intermunicipal en septiembre de 2017, lo cual refleja el compromiso con la mejora continua en la gestión de los aspectos, impactos, riesgos y controles en esta materia.

Cabe destacar que la compañía permanece adscrita al programa posconsumo Rueda Verde "Disposición Final de Llantas Usadas", lo cual garantiza la debida disposición de este residuo bajo las normas vigentes.

De la misma forma, desarrollamos campañas internas para el uso eficiente del agua, energía y la forma correcta de separar en la fuente, y seguimos midiendo nuestra huella de carbono e implementando las mejores prácticas, las cuales se describen en el presente informe.

Finalmente es importante mencionar que en el año se definió el nuevo mapa estratégico 2017-2021, donde se plasman los objetivos de la organización desde cuatro dimensiones: Sostenibilidad, Servicio al Cliente, Efectividad Organizacional y Aprendizaje, teniendo como mega meta duplicar los ingresos de la compañía a 100 mil millones de pesos a cierre de 2021.

En 2018 seguiremos trabajando en el crecimiento de nuestra empresa, bajo una gestión sostenible, segura y responsable, respetando el marco legal y los principios que promueve el Pacto Global, al cual seguiremos adheridos. Es un orgullo para Expreso Brasilia y la vez un gran reto, continuar llevando la bandera de la RSE en todas nuestras actuaciones. ¡Seguiremos avanzando!

Ángel Conde Álvarez
Gerente General





ACERCA DE ESTE INFORME

Como parte de su compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial, Expreso Brasilia S.A. publica su cuarto Informe de Sostenibilidad, donde se reseñan los logros alcanzados por la organización durante 2017 en los ámbitos social, ambiental y económico, enmarcados en un enfoque de gestión que apunta al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los 10 Principios del Pacto Global relacionados con Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Así mismo, se destacan las acciones que soportan los ocho pilares de nuestro modelo de sostenibilidad, en igual número de capítulos: Nuestro Norte, Kilometraje Rentable, Nuestro Motor, Compromiso Social, Clientes en Movimiento, Operación Segura, Gestión sobre Ruedas y Operación Verde.

El Informe de Sostenibilidad de Expreso Brasilia S.A. refleja el interés manifiesto de la organización por establecer relaciones de confianza, cercanas y transparentes con nuestros públicos de interés, a través de un proceso de rendición de cuentas y mecanismos que facilitan la comunicación e interacción continua con cada una de las partes interesadas.

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), bajo la opción esencial "de conformidad".

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 <https://www.expresobrasilia.co/contactenos>.



Brasil

Marcopolo

SCANIA

SCANIA 7428 express

STS 981

CAPÍTULO 1

NUESTRO NORTE



Expreso Brasilia: Viajamos con tus sueños

¿Quiénes somos?

GRI 102-1, 102-5, 102-16

Somos Expreso Brasilia, una sociedad anónima encargada de prestar servicios públicos de transporte de pasajeros, carga y mensajería expresa, giros postales y servicios de transporte corporativo, movilizandando así los sueños de miles de pasajeros en todo el territorio colombiano.





MISIÓN

Unimos a nuestros clientes con sus sueños de manera segura, cómoda y oportuna a través de servicios innovadores de transporte, para satisfacer sus necesidades y expectativas, generando desarrollo y bienestar en el recurso humano, afiliados y accionistas.

VISIÓN

Lograr en nuestros clientes experiencias placenteras de viaje siendo líderes en cobertura y cumplimiento en el servicio de transporte de pasajeros, así como en el crecimiento de negocios conexos, garantizando el desarrollo sostenible de la organización.



Nuestros valores

- Somos personas honestas
- Inspiramos confianza
- Somos creativos
- Nos relacionamos con respeto
- Estamos comprometidos con el servicio



Movilizamos los sueños de Colombia

GRI 102-2, 102-9, 102-4, 102-6

Por medio de nuestros servicios reunimos familias y amigos, entregamos noticias y anhelos, y movilizamos los sueños de toda Colombia:

Transporte de pasajeros

Llegamos a más de 750 destinos ofreciendo a nuestros usuarios una atención con altos estándares de calidad, servicio y tecnología, y un moderno parque automotor.



Mensajería y carga

Brindamos el servicio de transporte de sobres, paquetes y documentos a nivel nacional, ya sea a domicilio o a través de las terminales y oficinas.

Servicio Especial

Transporte corporativo para empresas, turismo, ferias, eventos, convenciones y otros.



Giros postales

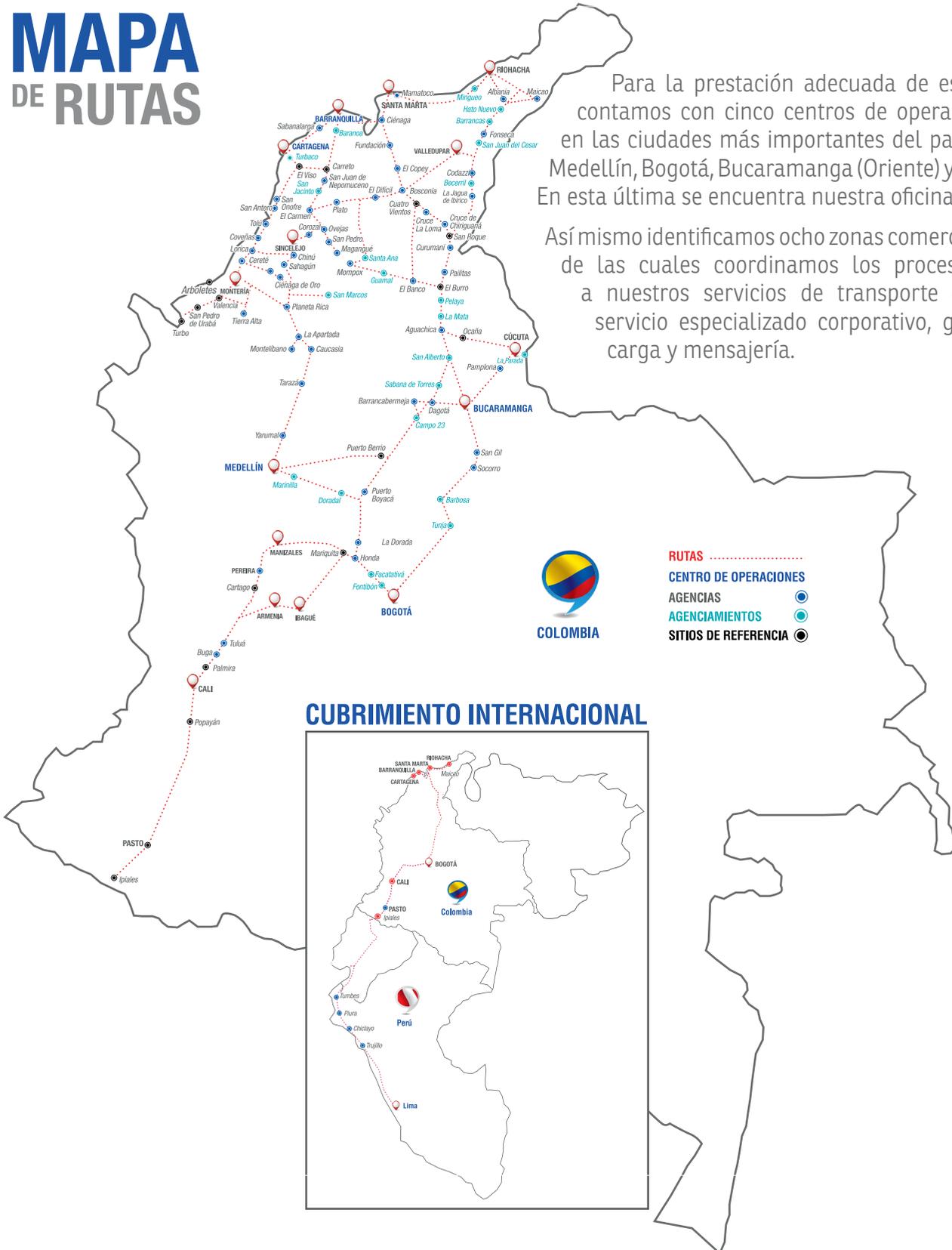
Servicio de giros postales en convenio con el servicio nacional de giros postales 4-72, a cierre 2017.



MAPA DE RUTAS

Para la prestación adecuada de estos servicios, contamos con cinco centros de operación ubicados en las ciudades más importantes del país: Cartagena, Medellín, Bogotá, Bucaramanga (Oriente) y Barranquilla. En esta última se encuentra nuestra oficina principal.

Así mismo identificamos ocho zonas comerciales¹ a través de las cuales coordinamos los procesos asociados a nuestros servicios de transporte de pasajeros, servicio especializado corporativo, giros postales, carga y mensajería.



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



Nuestras dimensiones

GRI 102-7

En 2017 nos consolidamos como una organización sólida, líder en el sector de transporte de pasajeros y mercancías en el país, con cifras que posicionan nuestra marca y generan confianza a los grupos de interés:



Movilizamos

4.054.462

pasajeros

Las ventas de pasajes ascendieron a

\$212.416

millones

Contamos con una capacidad transportadora de

379

vehículos

Movilizamos

1.742.596

pasajeros en nuestro servicio Premium Plus

Ventas de operación internacional por

\$2.398

millones de pesos

Más de

200

puntos de venta en todo el país

Las ventas de Mensajería y Carga ascendieron a

\$175,8

millones de pesos

47

vehículos vinculados a Servicio Especial

Las ventas de Servicio Especial llegaron a

\$4.313

millones de pesos



Asociaciones a las que pertenecemos o nos relacionamos

GRI 102-12, 102-13

Para el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos, hacemos parte de las siguientes asociaciones:

- **Fundación Expreso Brasilia:** Es una entidad sin ánimo de lucro que trabaja en pro del mejoramiento de las condiciones de vida de las personas.
- **Universidad del Norte:** Expreso Brasilia a través de la Fundación beca a 4 estudiantes en esta institución, en carreras específicas.
- **Fondo de Empleados de Expreso Brasilia (FONEB)**
- **ASOTRANS:** La Asociación Nacional de Transportadores es una Institución Gremial con 40 años de existencia. En ASOTRANS nuestro representante legal es miembro suplente de la Junta Directiva.
- **FENALCO:** Federación Nacional de Comerciantes.
- **Uniones temporales:** Expreso Brasilia mantiene Unión Temporal con la empresa Rápido Ochoa con una vigencia de un año. Esta unión permite la racionalización del parque automotor para ambas empresas y llegar con una frecuencia diaria a destinos de algunas rutas autorizadas. También mantiene unión temporal con el Sistema Operador de Transporte Bogotá – Medellín, SOTBOME.
- **Pacto Global de las Naciones Unidas:** Adheridos como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad y responsabilidad social.
- **Ministerio de Transporte:** Acatamos las normas vigentes desde el ente nacional.
- **Superintendencia de Puertos y Transporte:** Cumplimos con los requerimientos y lineamientos emanados desde esta dependencia.
- **Hacia la Integridad:** Una alianza público - Privada que busca fortalecer la lucha contra la corrupción en Colombia. Iniciativa de la oficina contra la droga y el delito de las Naciones Unidas.



Direccionamiento estratégico 2017-2021

GRI 102-15

El Direccionamiento Estratégico 2017-2021 se basa en cuatro perspectivas básicas: sostenibilidad, servicio al cliente, efectividad organizacional y aprendizaje.





Gestión de impactos

La definición del marco estratégico que orienta nuestras actividades hasta el 2021 se hizo a partir de un análisis riguroso de los principales impactos y riesgos que generamos en la operación.

Impactos económicos

- Generación de empleo directo para cerca de 1.400 personas a nivel nacional, especialmente en la región Caribe, lo cual contribuye con el desarrollo y competitividad.
- Al ser líder del transporte terrestre en la región Caribe, marcamos la pauta en servicio y garantizamos condiciones dignas de transporte de pasajeros.
- Prestación de servicio público de transporte terrestre en las mejores condiciones de seguridad, oportunidad y confort y a un precio competitivo.
- Cubrimiento de 204 rutas nacionales y 1 internacional (Lima-Perú, con posibilidad de conexiones con Chile y Argentina).
- Los buses de la compañía llegan a más de 750 destinos en Colombia y Lima, Perú.
- 4.054.462 pasajeros movilizados en 2017, para un crecimiento del 13,1% frente a las personas transportadas en la pasada vigencia.
- Las ventas de pasajes tuvieron un incremento del 19,4%, con más de 212.416 millones de pesos, lo cual derivó en un cumplimiento del 109,3% frente a la meta prevista en esta materia.
- En el año anterior ingresaron a la compañía 34 vehículos modelo 2017 y 47 modelo 2018, para un total de 81 buses nuevos, quedando la edad promedio del parque automotor de transporte de pasajeros en 3.2 años. Estos ingresos, además de la salida de 19 vehículos por motivo de cambio de empresa, permitieron una excelente renovación del parque automotor.
- Los despachos a nivel nacional se incrementaron en un 6%. Para finales del mes de diciembre, la flota total de Premium Plus ascendió a 169 vehículos, que frente a los 111 buses con que se cerró el año 2016, representa un incremento del 52,2% en el número de automotores. Así mismo, las ventas totales de este servicio ascendieron a \$105.148 millones que, con relación a los \$59.578 del año 2016, corresponde a un incremento del 76,5% y participa del 59% de las ventas totales de la compañía.
- Con respecto a la ruta internacional Bogotá – Lima y viceversa, se realizaron ventas totales por valor de \$2.398 millones que, frente a las ventas de \$2.187 millones del año inmediatamente anterior, representó un incremento del 9,6%.
- Dentro de la estrategia comercial se creó la nueva unidad de Ventas Institucionales, que el año pasado logró cerrar negocios muy importantes por valor de \$ 4.033 millones, siendo los clientes más representativos: Ejército Nacional, Armada Nacional, Ecopetrol, Direcciones de Sanidad de La Policía Nacional, Salud Total EPS, entre otros.
- Expreso Brasilia S.A. compite también dentro del rango de logística con su servicio de Carga y Mensajería Expresa. Las ventas crecieron un 58% frente a la pasada vigencia, logrando una cifra de \$175.860.000. Nuevos puntos de recepción de sobres y paquetes fueron puestos al servicio de los clientes en diferentes rincones de la geografía colombiana.
- En cuanto al Servicio Especial, el año cerró con 47 vehículos, de los cuales el 57% están asignados a contratos permanentes. Las ventas totales de esta unidad de negocios ascendieron a \$4.313 millones durante el año 2017. Se destaca la operación, por dos años, con la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla, Triple A, por valor de \$1.047 millones, para el transporte de sus empleados en Barranquilla.



Impactos medioambientales

GRI 102-11

A continuación, referenciamos algunos de los impactos que se derivan de las actividades del ciclo de vida de Expreso Brasilia S.A.:

- Contaminación auditiva por el empleo de los equipos que generen ruidos fuertes y el uso de las bocinas de los carros.
- Alteración de la calidad del aire por emisión de material particulado.
- Vertimiento a cuerpos de agua de excretas de los buses, aceites, combustible.
- Proliferación de vectores y olores ofensivos, por disposición inadecuada de los residuos generados.



Impactos sociales



- Contribución favorable en la calidad de vida y la salud de comunidades vulnerables a través de la Fundación Expreso Brasilia: Con el bus-consultorio se realizaron 51 brigadas en total, de las cuales 19 se desarrollaron en alianza con el Banco Nacional de Sangre. Las 33 restantes correspondieron a jornadas gratuitas de salud, en alianza con entidades públicas y privadas. Se lograron atender 3.066 pacientes, lo cual representó un incremento del 142,6% con respecto a la vigencia 2016.
- Otorgamiento de becas de educación superior: En total fueron cuatro jóvenes de excelencia los beneficiados con el programa de becas de la Fundación Expreso Brasilia y la Universidad del Norte.
- Beneficios para apoyar la educación de hijos de colaboradores: Expreso Brasilia entregó 871 Auxilios Escolares con los que se beneficiaron los hijos de nuestros empleados, conductores y afiliados, por un valor de \$228.547.683.
- Jornadas de integración y fomento del deporte y la cultura para colaboradores: Programa Vacaciones Recreativas, que contó con la participación de 503 niños en edades de 5 a 12 años (308 en la ciudad de Barranquilla y 195 en las agencias), quienes tuvieron la oportunidad de participar en diversas actividades lúdicas, culturales, recreativas, deportivas.
- La tradicional Jornada Nacional Deportiva y Cultural contó con la participación de colaboradores de las diferentes agencias de todo el país y personal administrativo. Se logró una participación de 112 personas.



Gestión de riesgos

Contamos con un sistema de administración de Riesgos Corporativos con alcance a los procesos estratégicos, misionales y de soporte, abarcando los objetivos orientados a la satisfacción del cliente, protección del medio ambiente, prevención de la contaminación, seguridad vial, seguridad y salud en el trabajo, seguridad física, prevención del lavado de activos, financiación del terrorismo, proliferación de armas de destrucción masivas, antifraude, seguridad de la información, transparencia y manejo de los recursos económicos y financieros de la organización.

De igual manera gestionamos nuestros riesgos de seguridad y salud en el trabajo con el enfoque de la norma NTC-OHSAS 18001:2007 y RUC del CCS (Consejo Colombiano de Seguridad); la identificación de aspectos y evaluación de impactos de la NTC-ISO 14001:2015; la determinación de Riesgos de la NTCISO 9001:2015, y la identificación de factores de desempeño de la seguridad vial de la NTC ISO 39001:2014, tomando como referencia la Guía Técnica Colombiana GTC 45 y la NTCISO 31001.

De esta manera, los riesgos externos identificados para nuestra operación son los siguientes:



- **Emergencias invernales** que impidan la movilización en las vías / Paros o bloqueos que afecten la movilidad en las rutas interdepartamentales. En estos casos se analizan posibles rutas alternas autorizadas por el Ministerio de Transporte. En el peor de los escenarios se paralizaría la operación en los tramos específicos que registren inconvenientes y se reforzarían otros corredores para minimizar el impacto económico.



- **Delincuencia en las carreteras.** Contamos con un rutograma para identificar puntos críticos que permitan emprender acciones preventivas y correctivas con el apoyo de las autoridades.



- **Accidentes.** Ante esta eventualidad contamos con una Central de Operaciones que realiza monitoreo y trazabilidad de la operación las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y existen protocolos de actuación para brindar la atención y asistencia oportuna.



- **Posibles cambios tributarios** o económicos de cara a las elecciones presidenciales de 2018. Ante este caso, la Gerencia Financiera estudiará las mejores alternativas para una gestión más eficiente y responsable, que minimice impactos en la rentabilidad.



Mapa estratégico 2017-2021

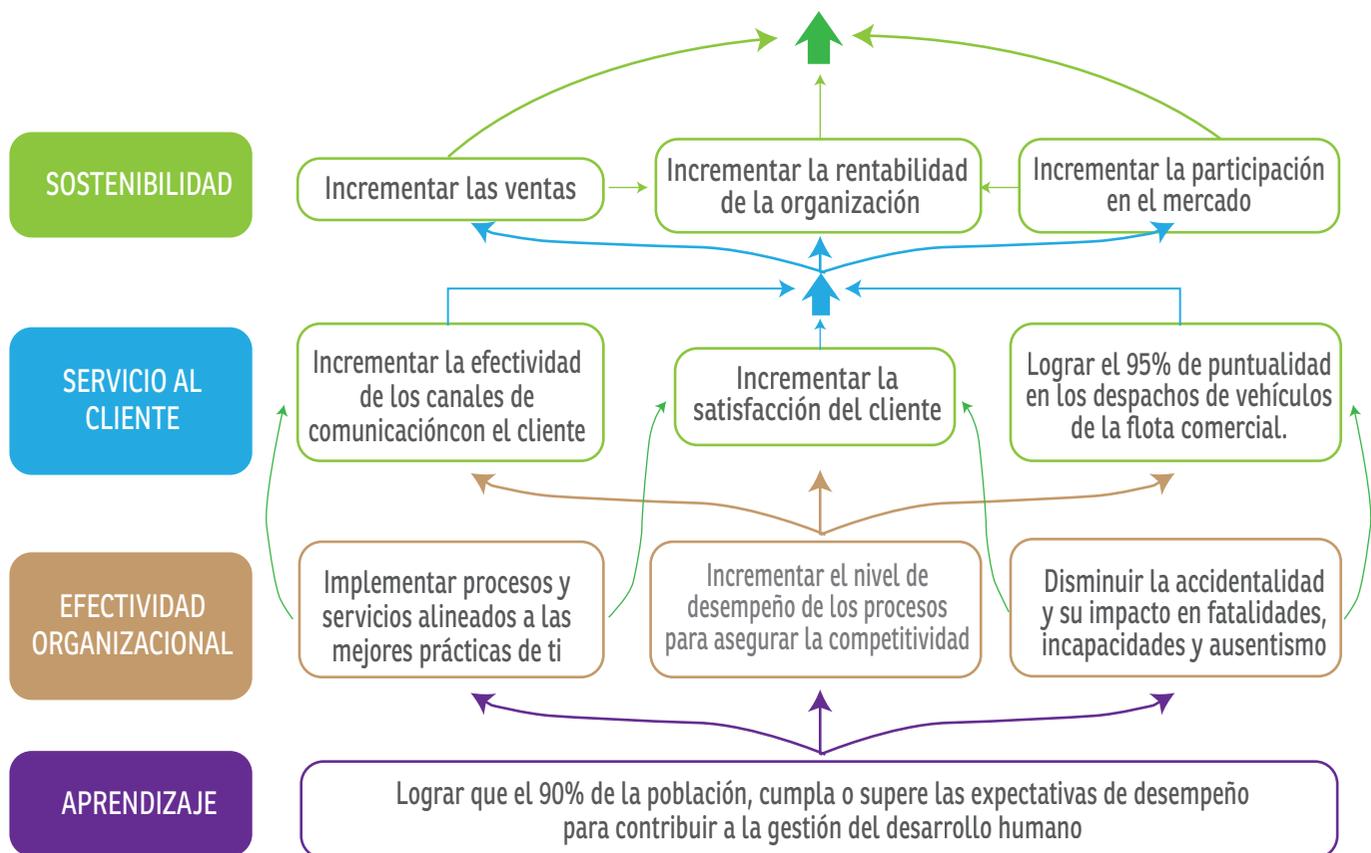
De acuerdo con el análisis de los principales impactos y riesgos asociados a nuestra operación, definimos el mapa estratégico que nos permitirá, por medio de acciones articuladas en sostenibilidad,

servicio al cliente, efectividad organizacional y aprendizaje, duplicar a 2021 los ingresos de la Compañía.

MEGA 2021

MAPA ESTRATÉGICO

[DUPLICAR LOS INGRESOS DE LA COMPAÑÍA] \$100.000MM



En la ejecución de este mapa estratégico, en 2017 se logró un avance del 85% en los objetivos definidos para esta vigencia, debido a que algunos proyectos como el de la implementación de un contact center propio, no se pudo ejecutar teniendo en cuenta que se empezó a analizar un nuevo espacio, una nueva estructura de costos y un nuevo esquema de trabajo que permita obtener los mejores resultados que le apunten a la excelencia. No obstante, la no

realización de este proyecto no afectó la atención a los clientes, dado que contamos con un proveedor externo que atiende las PQR's (Peticiónes, Quejas y Reclamos) y garantizan una atención oportuna de las mismas.

A continuación se detallan los principales proyectos que llevamos a cabo para dar cumplimiento a los objetivos definidos en nuestro mapa estratégico:



PROYECTO	DESCRIPCIÓN
Optimización de SAP – A través del proyecto Fénix	Mejoras en el funcionamiento del ERP SAP. Se inició con módulo de venta.
Consolidación de la Operación de Carga y Mensajería Expresa	Ampliación de la red logística para la operación de Carga y Mensajería, nueva imagen y nuevos puntos de venta. Ingresos por \$5.430 millones, aproximadamente.
Desarrollo de la Unidad de negocios para Venta institucional y Servicio Especial	Consolidación de la Unidad de negocios - Ampliación de nuevos servicios y adquisición de parque automotor especializado.
Reactivación del programa de Cultura de Servicio	Divulgación a nivel nacional del programa de Cultura de servicio. Capacitación a las agencias y fomento de la cultura del servicio.
Creación del CO – Bucaramanga	Ingresos adicionales por más de \$197.000.000 en el corredor de oriente. Nueva Sala VIP y posicionamiento de la marca en esta zona del país.
Ampliación del alcance del sistema de Gestión en las Normas ISO 9001 – OSHAS 18001 – ISO 14001 para la operación del transporte en la línea comercial	Certificación Tri norma del servicio de transporte intermunicipal terrestre de pasajeros.
Certificación del sistema de Gestión de Calidad y Salud y Seguridad en el trabajo para Servicio Especial	Certificados de Calidad y Seguridad y Salud en el trabajo para el transporte terrestre de pasajeros en la modalidad especial, dando cumplimiento a los requisitos legales para la habilitación.

Sistema de Gestión Integral

En 2017 el marco de acción de nuestro Sistema de Gestión estuvo focalizado en la mejora de procesos que conllevaran a la transición de la certificación de calidad del servicio intermunicipal en su versión 2008 a la versión 2015; así como a la obtención de la certificación de la compañía en Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiente.

A continuación, se relacionan los logros alcanzados frente al cumplimiento de los requisitos de dichas normas y el apoyo que se brindó a los requerimientos recibidos por distintos procesos de la organización:

- Certificación de la unidad de Servicio Especial en Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo, bajo las normas ISO 9001:2015 y OSHAS 18001:2007.
- Transición de la certificación de calidad del Servicio de transporte intermunicipal, de la versión ISO 9001:2008 a la versión ISO 9001:2015.
- Certificación del Servicio de transporte terrestre

intermunicipal en Seguridad y Salud en el Trabajo y en Gestión Ambiental bajo las normas OSHAS 18001:2007 e ISO 9001:2015.

- Las certificaciones del Servicio de transporte terrestre intermunicipal se lograron con ampliación del alcance, es decir, ya no es limitada a la planeación de la operación y venta de tiquetes, sino que abarca todos los procesos de la prestación del servicio.
- Consolidación del Sistema de Gestión Ambiental de la compañía.
- Construcción del programa de Gestión Documental, de acuerdo a los requerimientos de ley.
- Documentación y estandarización del Plan Estratégico de Seguridad Vial.
- Documentación y estandarización de manuales y políticas de Habeas Data.



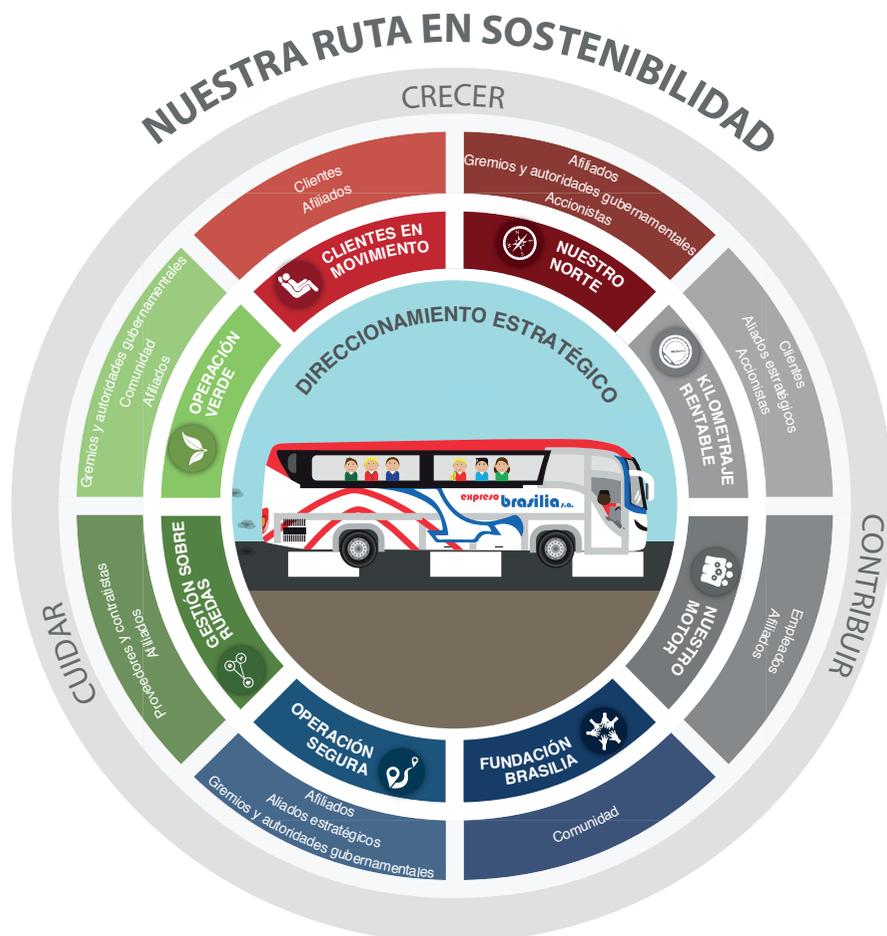
Por la ruta de la sostenibilidad

Modelo de Sostenibilidad: la estrategia que nos guía

Desde 2015 hemos trabajado por hacer de Expreso Brasilia la empresa de transporte de pasajeros terrestre líder en sostenibilidad a nivel nacional. Para ello, construimos un Modelo de Sostenibilidad que se ha consolidado en los últimos años como la ruta estratégica que guía nuestras acciones hacia el entendimiento y apropiación de nuestra responsabilidad frente a la economía, la sociedad y el medio ambiente, en línea con las contribuciones que desde las operaciones que llevamos a cabo podamos hacer al cumplimiento de la agenda

global de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

De esta manera, nuestro Modelo de Sostenibilidad está compuesto por ocho pilares estratégicos que sintetizan y dan operatividad a los compromisos que adoptamos frente al desarrollo sostenible de la Región Caribe y de todo el país, por medio de la adopción de las mejores prácticas relacionadas con gobierno corporativo, medio ambiente, gestión social, servicio al cliente, desarrollo de proveedores y seguridad de los pasajeros:



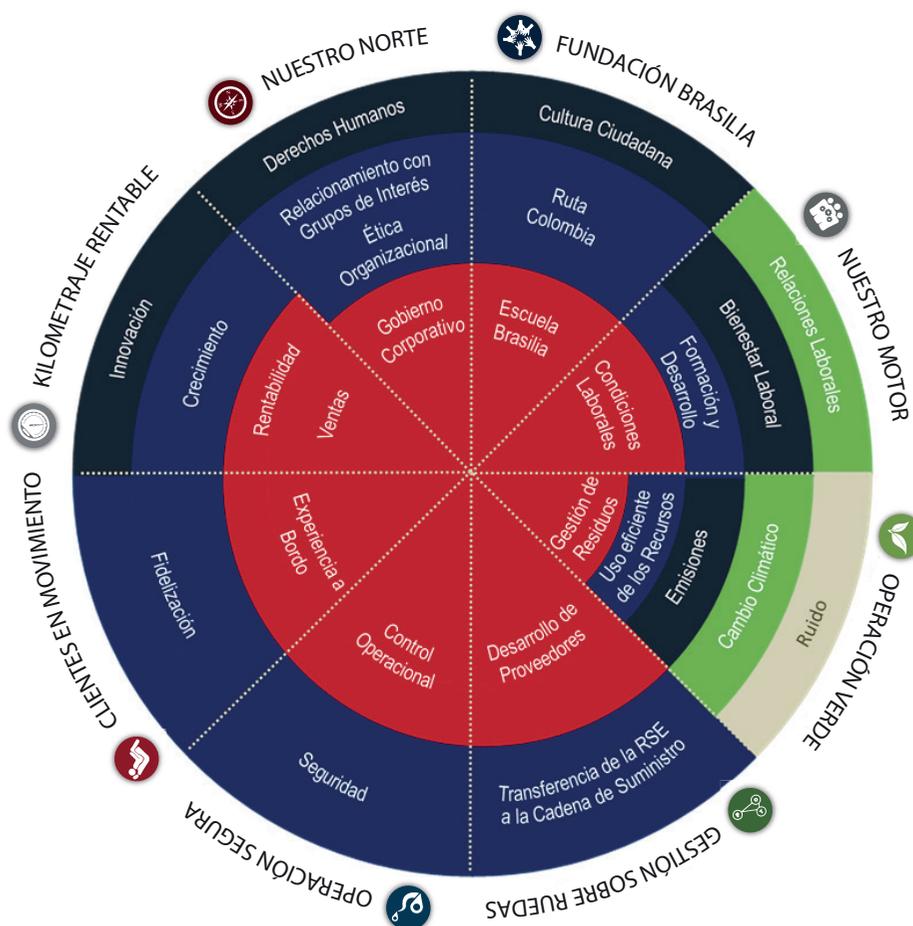
Por medio de nuestro modelo buscamos CRECER en el número de pasajeros que transportamos por las rutas del país y de usuarios que usan nuestros servicios, así como CONTRIBUIR con el desarrollo sostenible e integral de nuestros colaboradores, proveedores y comunidades con las que nos relacionamos y, finalmente, CUIDAR el medio ambiente y el entorno natural que nos rodea



Materialidad: lo que más nos importa

GRI 102-46, 102-47

La materialidad que hemos definido se encuentra alineada con la ejecución de nuestro Modelo de Sostenibilidad. Para 2017 mantuvimos la gestión de los temas relevantes identificados en el ejercicio llevado a cabo en 2015, reconociendo en estos un marco estratégico que ha orientado nuestros procesos de planeación y gerencia de la responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad durante los últimos años².



Para la puesta en práctica de los nuevos lineamientos metodológicos establecidos en los Estándares GRI, nos planteamos como reto para los próximos años revisar y actualizar el ejercicio de materialidad teniendo en cuenta los impactos que se generan en el desarrollo de nuestras actividades sobre la economía, la sociedad y el medio ambiente, así como la influencia que tenemos sobre las decisiones y acciones de los grupos de interés con los que nos relacionamos.

²Para consultar la metodología llevada a cabo para identificar los temas materiales, consulte los Informes de Sostenibilidad de los años 2015 y 2016 en nuestra página web <https://www.expresobrasilia.co/rse>



Nuestros grupos de interés

Tema material: Relacionamiento con grupos de interés

¿Quiénes son nuestros grupos de interés?

GRI 102-40, 102-42, 102-44

Los grupos de interés son parte importante de nuestra gestión, en tanto que son quienes impulsan, año a año, los esfuerzos y logros que consolidan el camino por el que transitamos:

COLABORADORES

- **¿Quiénes son?**

Nuestros colaboradores son el motor de la Compañía. Quienes con su trabajo, dedicación y pasión movilizan nuestra estrategia y orientan el logro de las metas trazadas. Trabajadores directos e indirectos con cargos de Gerentes, Jefes, Coordinadores, Analistas, Auxiliares Administrativos, Directores de Agencia, Auxiliares de venta y Conductores.

- **¿Cómo nos relacionamos?**

Mantenemos una relación cercana y cotidiana orientada a la generación de confianza y compromiso con lo que hacemos. Actualmente contamos con canales de comunicación interna para retroalimentarnos y difundir la información estratégica de la organización.

ACCIONISTAS

- **¿Quiénes son?**

Son quienes hacen posible el desarrollo del negocio y quienes establecen los lineamientos para la toma de decisiones. Accionistas mayoritarios y minoritarios, con sus respectivos representantes en la Junta Directiva.

- **¿Cómo nos relacionamos?**

Mantenemos contacto permanente por medio de la Junta Directiva para presentar resultados y discutir aspectos de interés para el desarrollo del negocio. Anualmente se hace la asamblea general de accionistas, en el mes de marzo.



AFILIADOS

- **¿Quiénes son?**

Son nuestros aliados estratégicos, quienes vinculan sus vehículos a nuestra flota para el transporte de los colombianos. Dueños de vehículos que se integran a nuestro parque automotor.

- **¿Cómo nos relacionamos?**

Contamos con mecanismos permanentes de interacción que nos permiten definir objetivos comunes y transferir buenas prácticas. Para ello realizamos en varios momentos del año las llamadas "Tertulias con Afiliados".

PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

- **¿Quiénes son?**

Son nuestros aliados estratégicos, quienes posibilitan el desarrollo del negocio por medio del suministro de bienes y servicios con oportunidad y calidad. Organizaciones a nivel local, regional y nacional que ponen a nuestra disposición activos fijos, productos y servicios necesarios para el desarrollo del negocio.

- **¿Cómo nos relacionamos?**

Implementamos estrategias para lograr cercanía, conocer sus necesidades y cumplir metas comunes. Se realizan reuniones y encuentros para tratar diferentes tópicos que interesan a las partes.

COMUNIDAD

- **¿Quiénes son?**

Son nuestros vecinos. Personas y grupos de personas vecinas a las oficinas que disponemos en diferentes ciudades del país. Comunidades priorizadas de la Región Caribe de Colombia.

- **¿Cómo nos relacionamos?**

Por medio de la Fundación Expreso Brasilia, con estrategias articuladas para la atención en salud, educación, cultura, seguridad vial, entre otros. A través de nuestra página web y redes sociales, la comunidad se mantiene enterada de nuestros avances como empresa.



MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- **¿Quiénes son?**

Son aliados estratégicos para la comunicación de resultados y la promoción de nuestros servicios. Medios de comunicación (prensa, radio, televisión y canales digitales) a nivel local, regional, nacional e internacional

- **¿Cómo nos relacionamos?**

Encuentros y acercamientos permanentes a través de visitas a medios, reuniones con periodistas, envío de correos electrónicos y actividades de relacionamiento para compartir información de interés sobre el negocio y promover nuestros servicios.

OPINIÓN PÚBLICA

- **¿Quiénes son?**

Aliados para la difusión de información y la comunicación asertiva de nuestras estrategias y resultados. Líderes de opinión y periodistas con alto nivel de influencia en temas de economía, transporte, educación y seguridad.

- **¿Cómo nos relacionamos?**

Actividades de relacionamiento público. Tenemos disponibles nuestra página web y redes sociales para divulgar nuestros avances como empresa.

AUTORIDADES

- **¿Quiénes son?**

Organismos de control que vigilan el cumplimiento de nuestras obligaciones legales. Autoridades de nivel local y nacional (DIAN, Policía Nacional, Superintendencia de Puertos y Transportes, Policía de Tránsito y Transporte, Ministerio del Trabajo, Ejército Nacional, entre otros), así como de nivel internacional en los países en los que hacemos presencia (Perú).

- **¿Cómo nos relacionamos?**

Encuentros periódicos, entrega de informes y requerimientos, apoyo en actividades y participación en eventos del sector.



GREMIOS

- **¿Quiénes son?**

Organismos que impulsan el desarrollo de estrategias articuladas a nivel sectorial. Entidades públicas y privadas de transporte y comercio, tales como Cámaras de Comercio, Fenalco y otras.

- **¿Cómo nos relacionamos?**

Estrategias de trabajo articulado por medio de la ejecución de actividades, participación en eventos y difusión de información de interés.

CLIENTES

- **¿Quiénes son?**

Son la razón de ser de nuestro negocio. Usuarios de nuestros servicios de transporte de personas y mercancías a nivel nacional e internacional.

- **¿Cómo nos relacionamos?**

Estrategias orientadas a 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. También tenemos disponibles nuestra página web y redes sociales para difundir promociones, avances y noticias.



Dinámica del relacionamiento con nuestros grupos de interés

GRI 103-1

Si bien la dinámica natural del relacionamiento hace que tengamos un contacto permanente con las partes interesadas, consideramos vital mantener y actualizar estrategias para construir relaciones oportunas, fluidas, transparentes y de confianza con cada una de ellas, en línea con la gestión de diferentes impactos, entre los que se destacan:

Impactos	Actividades y/o procesos en los que se generan	Grupos de interés relacionados
Afectación de la operación por falta de relacionamiento adecuado	<ul style="list-style-type: none"> • Venta de servicios • Atención y retroalimentación a través de canales internos y externos de comunicación • Reuniones con partes interesadas 	Colaboradores, Accionistas, Afiliados, Proveedores y Contratistas, Comunidad, Medios de Comunicación, Opinión Pública, Autoridades, Gremios y Clientes.
Incremento de las ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Campañas publicitarias • Venta de servicios • Atención y retroalimentación a través de canales internos y externos de comunicación • Reuniones con partes interesadas 	Clientes, Accionistas y Colaboradores
Fortalecimiento de la reputación corporativa	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de noticias positivas en medios de comunicación y redes sociales • Venta de servicios • Atención y retroalimentación a través de canales internos y externos de comunicación • Reuniones con partes interesadas • Campañas publicitarias para mostrar las ventajas y beneficios de nuestros servicios 	Colaboradores, Accionistas, Afiliados, Proveedores y Contratistas, Clientes.
Fidelización de clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Viajero Gaviota • Campañas publicitarias de promociones y descuentos • Atención y retroalimentación a través de canales internos y externos de comunicación 	Colaboradores, Accionistas, Afiliados, Proveedores y Contratistas, Clientes.



De esta manera, garantizamos la disponibilidad y accesibilidad a los canales y recursos necesarios para mantener dinámicas de relacionamiento basadas en el respeto, el diálogo y la confianza, buscando el beneficio común y el desarrollo sostenible como parte de nuestro compromiso con la responsabilidad social.

Gestión del relacionamiento

GRI 103-2

Nuestra Política de valor

Somos conscientes de que el relacionamiento con las partes interesadas es una necesidad y un deber para garantizar que los procesos organizacionales se lleven a cabo con eficiencia, calidad y responsabilidad. Por eso, a través de la puesta en práctica de la **Política de Responsabilidad Social Empresarial**, manifestamos nuestro compromiso con la promoción y aplicación de buenas prácticas basadas en la ética y la transparencia, contribuyendo con el crecimiento y bienestar de las partes interesadas y estableciendo un relacionamiento adecuado, oportuno y fluido desde las diferentes áreas de la organización.

Nuestra promesa de valor

En el marco del Direccionamiento Estratégico 2017-2021 destacamos los siguientes objetivos relacionados con la gestión del relacionamiento con nuestros grupos de interés:

- Incrementar la efectividad de los canales de comunicación con clientes.
- Incrementar la satisfacción de los afiliados.
- Desarrollar metodología para la evaluación y contratación de proveedores y contratistas considerando calidad, precio y servicio.
- Implementar mecanismos que garanticen la transparencia y ética en los negocios (a todos los grupos de interés).
- Apalancar los procesos del negocio bajo la orientación de la Responsabilidad Social y Comunicaciones (comunidad, clientes, medios de comunicación y opinión pública).
- Incrementar el nivel de desempeño de los procesos para asegurar la competitividad (accionistas, junta directiva, colaboradores).
- Implementar programas que permitan el control de los impactos ambientales, producto del desarrollo de las actividades (comunidad)
- Fortalecer la cultura en la prevención y previsión de riesgos (colaboradores y clientes)
- Fortalecer la gestión de seguridad vial en la organización (todos los grupos de interés)



Recursos

Para la gestión de los grupos de interés, garantizamos los recursos económicos, tecnológicos y humanos necesarios para tal fin, pero no es posible especificar un rubro determinado para esta dimensión, dado que su desarrollo está inmerso dentro de la naturaleza y operativa misma de la Empresa.

Mecanismos de quejas y reclamaciones

A nivel externo:

- Correo corporativo contactenos@expresobrasilia.com
- Call Center: #502 (desde celulares Tigo, Movistar y Claro) y 018000 518001 (desde teléfonos fijos a nivel nacional)
- Página web, en la sección de servicio al cliente: <https://www.expresobrasilia.co/contactenos>
- Redes sociales de Expreso Brasilia en: Facebook, Instagram y Twitter.
- Jefatura de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial que canaliza solicitudes de medios de comunicación y comunidades.
- Centro de Atención al Afiliado (CAAFI), en donde se reciben las solicitudes de los afiliados.
- En la Asamblea de Accionistas que se realiza anualmente se atienden las inquietudes de este grupo y se entrega un balance de la gestión desarrollada.
- En las Juntas Directivas que se realizan mensualmente se atienden las inquietudes de sus miembros y accionistas.

A nivel interno:

- Comité de Convivencia Laboral
- Comité de Gestión Humana
- Gerencia de Gestión Humana



Comunicación asertiva

GRI 102-43

A continuación detallamos los diferentes canales de comunicación y eventos que mantenemos para consolidar la confianza con nuestros grupos de interés:

Canal	Descripción	Grupo de interés
Correo interno	Cuenta corporativa desde la cual se envía información masiva a todos los colaboradores administrativos.	Colaboradores
Revista Doble Vía	Revista institucional con temas de turismo, proyectos empresariales, RSE, medio ambiente y actualidad de las empresas.	Gremios, autoridades, periodistas, colaboradores, accionistas, afiliados, proveedores y contratistas
Comunicados de prensa	Se dan a conocer las novedades de la Compañía que son de interés público. La periodicidad varía de acuerdo a la ocurrencia de los acontecimientos. Información operativa, comercial, RSE, Fundación Expreso Brasilia, novedades.	Periodistas, medios de comunicación, opinión pública.
Página web y Blog de Noticias	Contiene información comercial de interés para los clientes (compra de tiquetes, programa de fidelización viajero gaviota, PQR's) y un blog de noticias para publicar comunicados de prensa coyunturales.	Clientes, colaboradores, accionistas, afiliados, gremios, opinión pública, autoridades, comunidades
Redes Sociales	Cuentas de Facebook, Twitter, Instagram y canal de YouTube. A través de estos medios se brinda información comercial y corporativa (promociones, puntos de ventas, eventos internos, RSE, Fundación Expreso Brasilia y etc.) Se ofrece también servicio al cliente y se reciben PQR.	Clientes, periodistas, colaboradores, accionistas, afiliados, clientes, gremios, opinión pública.
Boletín Yo Soy Servicio	Boletín impreso de cuatro páginas, donde prima la temática de «cultura de servicio». También se incluyen otros temas de actualidad de la Organización como medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, bienestar y otros.	Colaboradores (principalmente fuerza de ventas y conductores), afiliados y accionistas.
Cartelera corporativas	Son murales o pantallas de TV que existen en las oficinas de Expreso Brasilia a nivel nacional, donde se publican principalmente novedades de la Compañía en materia comercial.	Colaboradores, clientes.
Informe Anual/ Asamblea de Accionistas	Documento con el resumen de la gestión empresarial que se entrega en la asamblea anual de accionistas en el mes de marzo.	Accionistas



Canal	Descripción	Grupo de interés
Asamblea de Afiliados	Evento anual que se realiza en la ciudad de Barranquilla, donde se convocan a todos los afiliados de Expreso Brasilia y Unitransco para compartir los logros y proyectos de la Organización, así como temas legales y de la operativa.	Afiliados
Tertulias con Afiliados	Se convoca a un grupo de afiliados para actualizarlos en el desempeño de la operativa. Este es un espacio abierto para la opinión y recibir retroalimentación para llegar a acuerdos. Se realizan por lo menos tres encuentros al año.	Afiliados
Vacaciones recreativas	Jornadas recreativas para hijos de colaboradores, que se realizan en diferentes ciudades del país, en temporada de vacaciones. Asisten con sus madres/padres.	Colaboradores y sus familias.
Mejores conductores	Ceremonia anual de reconocimiento al buen desempeño de los conductores en el transcurso del año. Se mide seguridad, puntualidad en los despachos, cultura de servicio, entre otros.	Conductores
Formación de conductores	Dos ciclos de formación para conductores en temas estratégicos para la Organización, donde prima la seguridad y salud en el trabajo, cultura de servicio, medio ambiente, valores y otros.	Conductores
Talleres de Adolescentes	Jornadas lúdicas y educativas dirigidas a hijos de colaboradores que están en la etapa de la adolescencia, para brindarles orientación en esta etapa crucial de sus vidas.	Hijos de colaboradores
Talleres de Parejas	Espacios de encuentro de parejas que deseen fortalecer sus vínculos y recibir asesoría y acompañamiento psicológico.	Colaboradores y sus parejas
Grado bachilleres	Auxiliares de ventas, conductores y sus familias tienen la oportunidad de obtener su título de bachiller, formándose en una escuela asignada por la compañía que está ubicada en la ciudad de Barranquilla.	Auxiliares de ventas, conductores y sus familias.
World Café	Reunión con públicos de interés para socializar temas asociados con ética, transparencia, RSE, seguridad y aspectos claves para la organización.	Proveedores, contratistas y afiliados



Canal	Descripción	Grupo de interés
Jornada Nacional Deportiva y Cultural	Jornada de integración para los colaboradores de la Compañía. Se realizan actividades deportivas y de trabajo en equipo.	Colaboradores
Reconocimiento a la Antigüedad	Velada de reconocimiento a la antigüedad de los colaboradores que llevan 5, 10, 15, 20, 25, 30 y 35 años de vinculación a la Compañía.	Colaboradores en cargos administrativos y comerciales
Fiesta Infantil de Navidad	Integración familiar para los colaboradores que cuentan con hijos. Van los niños con su madre/padre.	Colaboradores
Revisión por la Gerencia	Reunión para revisar avances de cada una de las áreas asociadas con el Sistema Integrado de Gestión.	Gerentes, Jefes y Coordinadores
Festisalud	Festival de la salud que se realiza en la sede administrativa Murillo y Terminales de Transportes de Barranquilla, Bogotá y Medellín. Se ofrecen servicios de medicina preventiva, exámenes de laboratorios, optometría, odontología, entre otros.	Colaboradores y sus familias
Brigadas de salud y talleres de seguridad vial	Brigadas gratuitas de promoción y prevención en salud con bus-consultorio de la Fundación Expreso Brasilia donde entregan recomendaciones para el cuidado de la salud y se realizan charlas de seguridad vial para peatones, conductores, motociclistas y otros, como parte de las acciones de RSE.	Comunidad
Consejo de Familia	Reuniones que se realizan 3 o 4 veces al año para hacer un resumen de gestión para los miembros de las familias fundadoras de Expreso Brasilia.	Familias Fundadoras y accionistas



Monitoreo del relacionamiento

GRI 103-3

Para monitorear los resultados de nuestras estrategias de relacionamiento contamos con los siguientes mecanismos:

- Encuesta de satisfacción de clientes
- Informe de Servicio al Cliente (balance de PQR)
- Presentación de informe anual en Asamblea de Accionistas
- Presentación de informes mensuales a Junta Directiva
- Publicación de Informe de Sostenibilidad en la página web de Expreso Brasilia y portal ISSU
- Monitoreo de medios y free press



Principales resultados

Atención de PQRs

- Aumento del 30% en la recepción formal de peticiones, quejas y reclamos.
- El total de solicitudes se elevó a 4.488 requerimientos, de los cuales el 97% fueron tramitados, gestionados y respondidos.

Call Center

- 422.000 llamadas recibidas, 75% más que en 2016, de las cuales fueron contestadas el 81%.
- Incremento del 57% en el nivel de ventas a través de este canal.

Cultura de Servicio

- Cultura de Servicio se consolidó como un programa estratégico dentro de los objetivos de la Organización.
- Mejoramos nuestros resultados en cuanto a la puntualidad, cerrando 2017 con un 82% de nuestros despachos saliendo a la hora prevista.
- Se intervino el proceso de manejo de equipajes, con cambios estructurales que permitieron mejorar el indicador de PQR en esta categoría en un 7%.
- A través de la actividad del Cliente Incógnito se realizaron las diferentes mediciones en las agencias, obteniendo un puntaje promedio del 70% en las diferentes variables.



Monitoreo de medios y free press

- Abarcamos el 85% de las agencias a nivel nacional con capacitaciones en servicio, actualización de procedimientos y talleres de venta básicos.
- Cubrimos el 100% de los grupos de capacitación con conductores, logrando así una población aproximada de 600 conductores capacitados.



Consolidamos nuestra presencia en Facebook, con 179.222 seguidores, 8% más que en 2016.



Aumentamos nuestra presencia en Twitter en 15%, alcanzando un total de 42.549 seguidores.



En Instagram, registramos un crecimiento del 37%, con 11.265 seguidores.



Gestionamos un total de 244 noticias positivas en medios tradicionales de comunicación, 22,6% más que el año anterior

Retos 2018

Para avanzar en la consolidación de nuestras estrategias de relacionamiento con grupos de interés, nos planteamos los siguientes retos para 2018:

- Incrementar la realización de brigadas de salud de la Fundación Expreso Brasilia para seguir generando bienestar a las comunidades.
- Fortalecer la promoción de los Derechos Humanos al interior de la Compañía.
- Ejecutar nuevas estrategias de gestión ambiental.
- Fortalecer los programas enfocados a la promoción de la seguridad vial.
- Implementar nuevas estrategias en el marco del programa de Cultura de Servicio, trabajando especialmente en la puntualidad.
- Poner en marcha el call center in-house para atender de una manera más efectiva los requerimientos de nuestros clientes.
- Analizar y monitorear de manera permanente las redes sociales para atender de mejor manera las necesidades de información y de diversa índole de los grupos de interés.
- Revisar nuestro Código de Ética para afinar sus lineamientos e implementar las mejores prácticas.
- Implementar el nuevo programa de Cultura Organizacional y Evaluación de Desempeño de los colaboradores de la Organización.



Integridad en la toma de decisiones

Tema material: Gobierno Corporativo

¿Por qué es importante?

GRI 103-1

Contar con un Gobierno Corporativo claro es de suma importancia para nuestra gestión, ya que es un mecanismo que nos proporciona la estructura a través de la cual se plantean los objetivos de la Compañía y se determinan los medios y canales para alcanzar las metas trazadas. Así mismo, es importante porque define las líneas

de comunicación entre las diferentes partes, las formas de actuar y los lineamientos que se deben seguir en el desarrollo de nuestras actividades cotidianas.

En este sentido, la gestión del Gobierno corporativo que adelantamos se orienta a la atención de los siguientes aspectos:

Administración eficiente del negocio que proporcione un buen desempeño operacional, estabilidad y permanencia en el tiempo.

Trato igualitario y protección de los intereses de todos los accionistas.

Reducción de riesgos de crisis financieras.

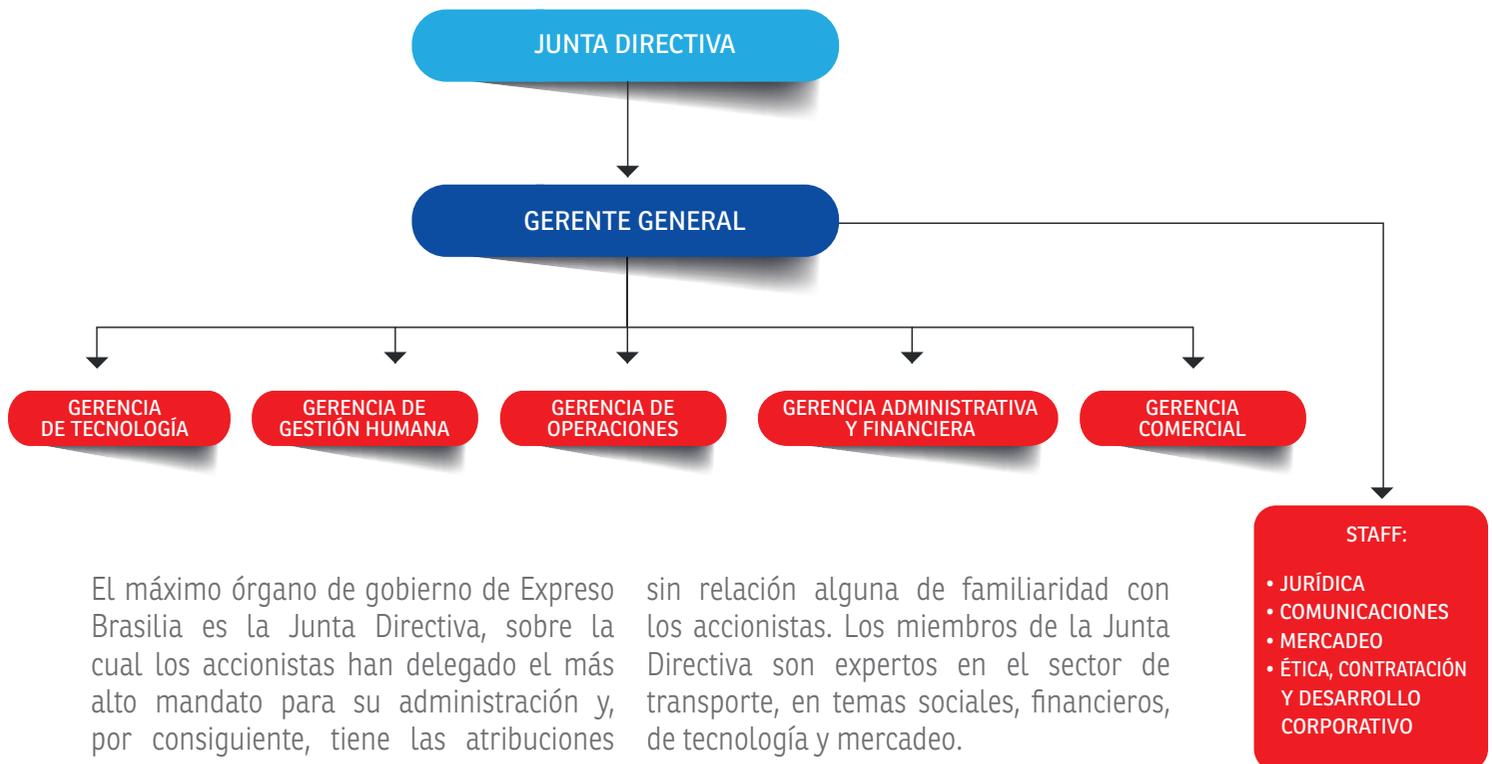
Ética y transparencia en la administración del negocio.

Relacionamiento adecuado con los grupos de interés.



Estructura de Gobierno y toma de decisiones

GRI 102-18, 102-22



El máximo órgano de gobierno de Expreso Brasilia es la Junta Directiva, sobre la cual los accionistas han delegado el más alto mandato para su administración y, por consiguiente, tiene las atribuciones suficientes para ordenar que se celebre o ejecute cualquier acto o contrato comprendido dentro del objeto social hasta por el monto establecido en sus Estatutos vigentes y para adoptar las determinaciones en orden a que la misma cumpla sus fines y funciones de acuerdo a sus Estatutos.

Todas las decisiones son tomadas y aprobadas por la Junta Directiva, la cual está integrada por siete (7) miembros principales³ y cuatro (4) suplentes⁴. De los miembros principales, cuatro (4) representan a las familias accionistas y tres (3) miembros son externos no accionistas,

sin relación alguna de familiaridad con los accionistas. Los miembros de la Junta Directiva son expertos en el sector de transporte, en temas sociales, financieros, de tecnología y mercadeo.

Adicionalmente, para soportar las decisiones que toma la Junta Directiva contamos con los siguientes comités, en los cuales participan representantes de la Compañía y de los empleados:

- Comité Financiero
- Comité Operativo
- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)
- Comité de Convivencia Laboral
- Comité de riesgos

STAFF:

- JURÍDICA
- COMUNICACIONES
- MERCADEO
- ÉTICA, CONTRATACIÓN Y DESARROLLO CORPORATIVO

³ Miembros principales de la Junta Directiva: dos mujeres y cinco hombres.
⁴ Miembros suplentes de la Junta Directiva: tres mujeres y 1 hombre.



¿Cómo lo gestionamos?

GRI 103-2

Existe un cronograma definido en el que se consignan las fechas mensuales de reunión de la Junta Directiva y los temas que se evaluarán, lo cual permite una planificación y organización en la gestión. La Junta Directiva cuenta con una secretaria general que se encarga de llevar el control de las actas, monitorear los compromisos que se adquieren en las reuniones de junta para darles trazabilidad y hacer seguimiento al cumplimiento.

Por otra parte, teniendo en cuenta que Expreso Brasilia es una empresa familiar, contamos con un código de familia en el que se delimitan las normas a seguir, lo permitido y lo no permitido, cómo es la sucesión, los roles y las relaciones que pueden tener los miembros de la familia con la Compañía a fin de asegurar una gestión íntegra y transparente.

Política

A través de la política de RSE manifestamos nuestro compromiso con una gestión socialmente responsable, a través de acciones que contribuyen con el equilibrio social, económico y ambiental, en beneficio de nuestros grupos de interés, garantizando los recursos humanos, financieros y tecnológicos necesarios para su implementación y sostenibilidad.

La Responsabilidad Social en Expreso Brasilia S.A. responde a un ejercicio voluntario, acorde con los principios del Pacto Global de Naciones Unidas, al cual nos encontramos adheridos.

Estamos comprometidos con la promoción y aplicación de buenas prácticas, basadas en la ética y transparencia, contribuyendo con el crecimiento y bienestar de las partes interesadas. Así mismo, nuestras instancias de Gobierno Corporativo desarrollan sus funciones bajo un enfoque de sostenibilidad y liderazgo asertivo.

Nuestra promesa de valor

Garantizar una gestión empresarial acertada, de mutuo acuerdo entre todos los accionistas y la Junta Directiva, que permita el buen desempeño operacional y mejore las relaciones con todas las partes interesadas.

Nuestras metas y objetivos

- Asegurar el trato igualitario y la protección de los intereses de todos los accionistas.
- Garantizar la buena administración de la Compañía.
- Garantizar la rentabilidad, estabilidad y permanencia en el tiempo de la Compañía.



Mecanismos de quejas y reclamaciones

Hemos venido trabajando en la revisión de todos nuestros procesos internos y en el fortalecimiento de los diferentes comités y canales de comunicación para recibir los requerimientos de los diferentes grupos de interés con transparencia, oportunidad y reglas claras.

Acciones específicas

Actualmente se está llevando control de todos los requerimientos que se reciben a través de los diferentes comités y canales y se estudia la posibilidad de habilitar una línea ética para fortalecer la gestión.





Seguimiento a la toma de decisiones

GRI 103-3

Para hacer seguimiento a la toma de decisiones y a las funciones de cada una de las instancias de Gobierno Corporativo contamos con los siguientes mecanismos:

Asamblea de Accionistas

Se realiza una vez al año, en el mes de marzo, y en la que se presenta el Informe Anual de Gestión, donde se recopilan todos los aspectos del desempeño económico, social y ambiental de la Organización.

Junta Directiva

Se realiza una vez al mes y se analizan los balances mensuales.

Revisión por la Gerencia

Se hace una vez al año en donde se analiza la gestión y avances de las diferentes áreas de la Compañía. Se estudia la posibilidad de hacer dos ejercicios al año.

Protocolo de Familia

Instrumento que amplía las posibilidades de las relaciones entre la Compañía y la gestión del negocio. Se trata de un acuerdo que recoge una serie de normas y códigos de conducta, a los que se someten todos los miembros de la familia de mutuo acuerdo. Este permite profesionalizar la manera en la que se gestiona el negocio.

De esta manera, en la gestión del Gobierno Corporativo durante 2017 se destacan los siguientes resultados:

- Total adherencia por parte de los accionistas al cumplimiento del protocolo de familia y de los lineamientos que tiene la compañía en cuanto a Gobierno Corporativo.



- Se empezó con el desarrollo de la Política Anticorrupción
- Se creó una Mesa Técnica para temas éticos, la cual se reunió en dos ocasiones para el cierre de brechas.
- Se está en miras de la certificación ISO 26000 y siempre se están trazando opciones de mejora para que el Gobierno Corporativo vaya acorde a los estándares vigentes.

Ética organizacional: un negocio sobre ruedas

Tema material: Ética organizacional

Nuestra gestión ética y transparente

GRI 103-1, 103-2

Entendemos la ética organizacional como un factor indispensable para asegurar el éxito de la organización desde una perspectiva de dirección que no se concentra únicamente en obtener ganancias por la oferta de servicios, sino que busca, por medio de los mismos y de una gestión ética y transparente, mantener su comportamiento como

buen vecino y ciudadano corporativo para generar beneficios a largo plazo y afianzar la confianza con los grupos de interés.

De esta manera, nuestra gestión de la ética organizacional se orienta hacia el logro de los siguientes objetivos:



Para ello, en el mes de febrero de 2017, la Gerencia General de Expreso Brasilia S.A. creó el área de Ética, Contratación y Desarrollo Corporativo con el objeto de implementar un modelo institucional para promover y motivar a la organización al buen comportamiento y al cumplimiento natural de los valores de la organización.

**Nuestra
promesa de
valor**

Adoptar un código de conducta que permita guiar a todos los miembros de la organización al buen comportamiento y al cumplimiento de nuestros valores corporativos.

**Nuestras
metas y
objetivos**

- Identificar las mejores prácticas en la gestión de la ética organizacional.
- Conocer experiencias de otras organizaciones.
- Conocer las necesidades de los grupos de interés en materia ética.

Responsabilidades

Se cuenta con un Jefe de Ética, Contratación y Desarrollo Corporativo y con un Analista de Ética, encargados del desarrollo de los lineamientos y documentación requerida para la gestión de la ética, además de desarrollar actividades de promoción y contactos con otras organizaciones exitosas en estos temas.

**Mecanismos
de quejas y
reclamaciones**

En 2017 se empezó a estudiar la posibilidad de habilitar una Línea Ética o canal de denuncias para recibir y atender cualquier tipo de queja, reclamación o comunicado relacionado con el actuar ético y transparente al interior de la Compañía y en el desarrollo de nuestras actividades.

**Acciones
específicas**

Hemos implementado el Programa de Cumplimiento Anticorrupción (PCA) el cual tiene como meta cerrar las brechas que tenga la organización en el cumplimiento de lineamientos nacionales e internacionales aplicables en materia de corrupción.

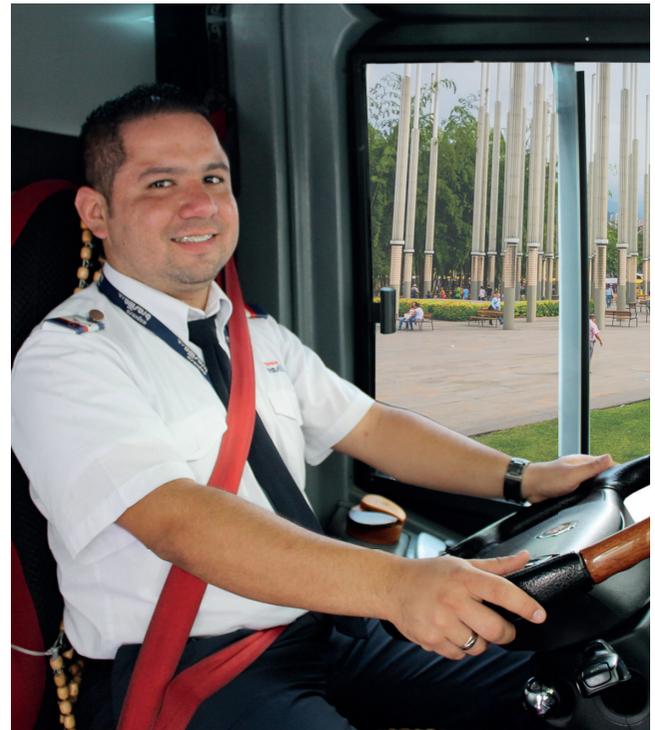


Resultados

GRI 103-3

En la gestión de la ética organizacional al interior del negocio, durante 2017 logramos los siguientes resultados:

- Se llevaron a cabo dos jornadas de sensibilización con 60 proveedores, en las cuales se trataron temas relacionados con ética, contratación y riesgos.
- Se desarrollaron actividades de capacitación en ética organizacional con 702 conductores.
- Se empezó con el desarrollo de la Política Anticorrupción.
- Se creó una Mesa Técnica para temas éticos, la cual se reunió en dos ocasiones para el cierre de brechas.
- Se realizó una encuesta para conocer la percepción que tienen los empleados sobre la cultura ética al interior de la Organización.
- Se identificó la necesidad de implementar el canal de denuncias con el objeto de conocer qué sucede realmente en los diferentes niveles de la organización y su relacionamiento con los grupos de interés.





Respetamos los Derechos Humanos

Tema material: Derechos humanos

Nuestra apuesta por los Derechos Humanos

GRI 103-1

Los Derechos Humanos son importantes para nuestro negocio y para nuestras vidas, en tanto que ofrecen los lineamientos mínimos necesarios para que podamos vivir con dignidad y para que exista armonía en la sociedad.

Como empresa socialmente responsable, velamos por respetar los Derechos Humanos de las

personas que se relacionan con nuestro negocio, así como promover su conocimiento y aplicación con los diferentes públicos internos y externos, en línea con los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de la ONU y nuestra Política de Derechos Humanos, en la atención de los siguientes impactos:

Impactos	Procesos o actividades que los generan	Lugares donde se presentan	Grupos de interés relacionados
Afectaciones a la integridad personal y la salud	Transporte terrestre de pasajeros	Rutas nacionales e internacionales donde llega nuestra operación	Clientes, colaboradores y comunidad en general
Mejoramiento de la calidad de vida de trabajadores y sus familias	Compensaciones y beneficios a empleados	A nivel nacional, donde contemos con presencia de colaboradores	Colaboradores y sus familias
Trabajo infantil	Transporte terrestre de pasajeros, específicamente en el proceso de abordaje y puntos de venta informales en las vías	Rutas nacionales e internacionales donde llega nuestra operación	Población infantil de las comunidades y sociedad en general
Empleo digno	Compensaciones y beneficios	A nivel nacional, donde contemos con presencia de colaboradores	Colaboradores



Para la atención de estos impactos, internamente divulgamos contenido relacionado con el tema, por medio de correos electrónicos en los que compartimos los derechos que están consagrados en la Declaración Internacional de Derechos Humanos, la importancia de darles cumplimiento y los impactos positivos que genera su respeto y promoción en las sociedades.

Expreso Brasilia manifiesta que no promueve el trabajo infantil y rechaza cualquier forma de fomento del mismo, por eso es respetuosa de las normas nacionales y universales vigentes en esa materia y lo consagrado en la Constitución Política Colombiana.



¿Cómo lo gestionamos?

GRI 103-2

Como empresa adherida al Pacto Global de Naciones Unidas, apoyamos y respetamos la protección de los Derechos Humanos dentro de nuestro ámbito de influencia, por medio de estrategias tendientes a promover nuestro compromiso manifiesto con esta materia entre los diferentes grupos de interés.

Contamos con una Política de Derechos Humanos que busca aportar al cumplimiento de los

Objetivos de Desarrollo Sostenible y Los principios del Pacto Global relacionados con este tópico, en la que nos comprometemos a cumplir y promover lo consignado en la Carta Universal de los Derechos Humanos y sus protocolos, convenciones y pactos relacionados, incluidos en el Derecho Internacional Humanitario y lo consagrado en nuestra Constitución Política Colombiana.

Nuestra promesa de valor

El compromiso de Expreso Brasilia S.A. es respetar y promover los Derechos Humanos dentro de su ámbito de actuación, en beneficio de sus grupos de interés.

Nuestras metas y objetivos

- Difundir los Derechos Humanos en los canales de comunicación de la organización.
- Promover el respeto por los Derechos Humanos entre nuestros públicos de interés.
- Dar a conocer el compromiso de Expreso Brasilia con el respeto y promoción los Derechos Humanos en su ámbito de actuación.



Responsabilidades

La gestión de los derechos humanos es responsabilidad de la Jefatura de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial, así como de la Gerencia de Gestión Humana.

Recursos

Para la promoción de los Derechos Humanos en Expreso Brasilia S.A. se utilizaron los canales formales de comunicación empresarial: Correo corporativo, carteleras internas, redes sociales, reuniones y formaciones, lo cual no generó recursos económicos adicionales para su difusión y gestión.

La Jefatura de Comunicaciones y Responsabilidad Social y la Gerencia de Gestión Humana se encargaron de socializar el compromiso de la organización con esta temática.

Mecanismos de quejas y reclamaciones

Para la gestión de quejas y reclamaciones a nivel interno existen los siguientes comités:

- Comité de Convivencia Laboral
- Comité de Gestión Humana

A nivel externo tenemos habilitados los siguientes canales:

- Correo corporativo: contactenos@expresobrasilia.com
- Call Center: #502 (desde celulares Tigo, Movistar y Claro) y 018000518001 (desde teléfonos fijos a nivel nacional)
- Página web de Expreso Brasilia, en la Sección Servicio al Cliente: <https://www.expresobrasilia.co/contactenos>
- Redes sociales de Expreso Brasilia en Facebook, Instagram y Twitter.

Acciones específicas

A través de los canales de comunicación empresarial se divulgan permanentemente los Derechos Humanos y el compromiso de la organización con esta dimensión.

Las acciones en materia de Derechos Humanos son permanentes, no tienen un plazo específico y siempre están presentes en la gestión organizacional.



Avances en la gestión de los Derechos Humanos

GRI 103-3

En cumplimiento de nuestro compromiso con el respeto de los derechos humanos, durante 2017 llevamos a cabo las siguientes acciones:

- Enviamos 34 comunicados internos relacionados con los Derechos Humanos y la importancia de su cumplimiento y promoción.
- Nos unimos al Día Mundial Contra el Trabajo Infantil, realizando una campaña interna con los colaboradores en la que se socializó con las diferentes áreas la importancia de velar por los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- Formalizamos nuestra Política de Derechos Humanos.
- Nos trazamos como meta generar nuevas estrategias para promover los Derechos Humanos con los públicos internos y externos,



así como establecer nuevos indicadores que permitan monitorear y evaluar la gestión de Derechos Humanos.



экспрес brasilia, a.

brasilia

Националь

CAPÍTULO 2

Kilometraje Rentable



Kilometraje rentable

Tema material: Crecimiento, Innovación, Rentabilidad y Ventas

GRI 103-1 103-2

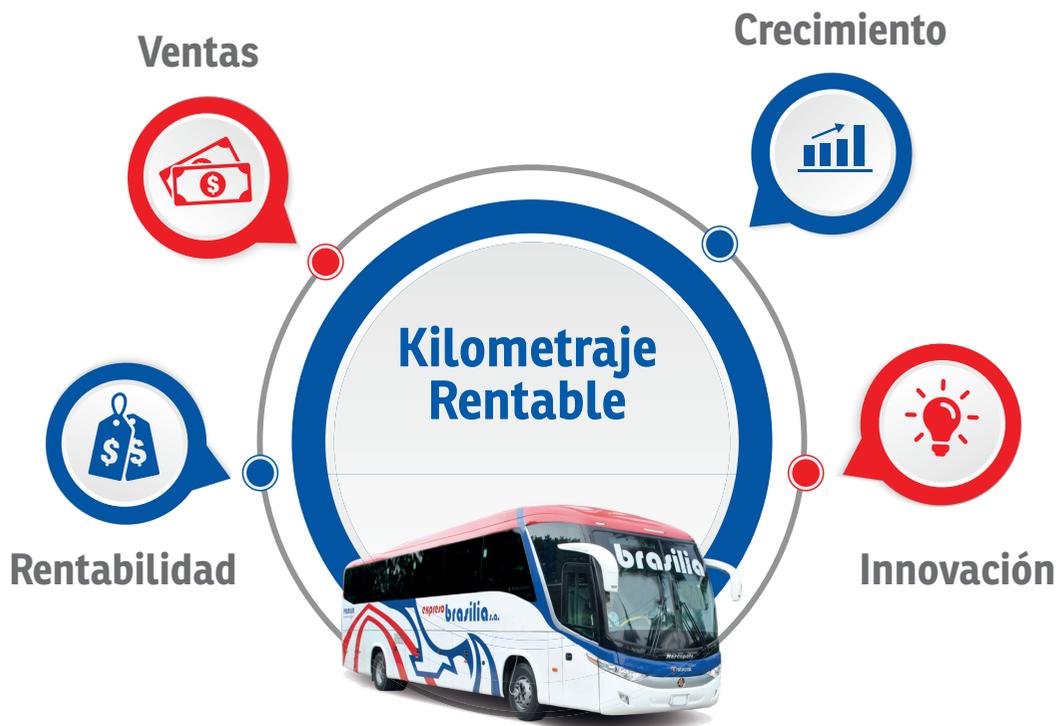
En Expreso Brasilia hemos enfocado nuestras acciones en el fortalecimiento del negocio y la consolidación de nuestra presencia en el mercado, brindando experiencias placenteras de viaje a nuestros clientes, siendo líderes en cobertura y cumplimiento en el servicio de transporte de pasajeros, así como en el crecimiento de negocios conexos.

De esta manera, hemos adoptado una serie de medidas que nos permitan impulsar cuatro pilares estratégicos de nuestra estrategia económica y financiera para garantizar el desarrollo sostenible de la organización, al maximizar las ventas y consolidar una oferta de servicios innovadores que garanticen la perdurabilidad financiera de nuestro negocio, y nos permita continuar contribuyendo al

desarrollo de la economía regional y nacional.

La puesta en marcha de estas estrategias nos permitió viajar en 2017 con los sueños de 4.054.462 pasajeros que depositaron su confianza en nuestra gestión, logrando un crecimiento del 13,1% frente a las personas transportadas en el año anterior.

De igual manera, aumentamos nuestra flota con 34 vehículos modelo 2017 y 47 modelo 2018, para un total de 81 buses, quedando la edad promedio del parque automotor de transporte de pasajeros en 3.2 años. Estos ingresos, además de la salida de 19 vehículos por motivo de cambio de empresa, permitieron una excelente renovación del parque automotor para continuar brindando una experiencia que cumpla los más altos estándares a todos nuestros clientes.





Valor económico generado y distribuido

GRI 201-1

Gracias a nuestra gestión y a la implementación de prácticas innovadoras para el negocio, conseguimos importantes resultados durante 2017, como lo es el aumento del 26,99% en el valor económico generado; así como un incremento del 23,22% en el valor económico distribuido.

Valor económico generado

\$64.004,68

Cifra en millones de pesos colombianos

Valor económico distribuido

\$61.874,04

Cifra en millones de pesos colombianos

SALARIOS Y BENEFICIOS
PARA LOS EMPLEADOS

\$20.598,47

COSTOS
OPERATIVOS

\$34.968,59

PAGOS A PROVEEDORES
DE CAPITAL

\$3.339,79

PAGOS A
GOBIERNO

\$2.619,51

INVERSIONES EN LA
COMUNIDAD

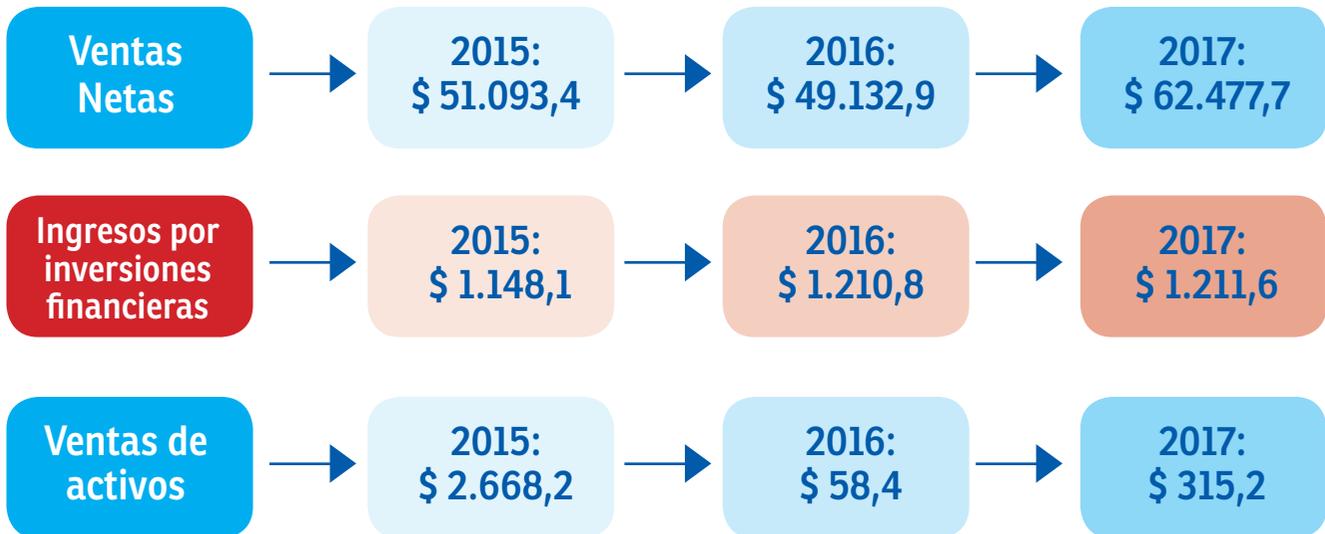
\$347,68

VALOR ECONÓMICO RETENIDO \$2.130,54



Valor económico generado

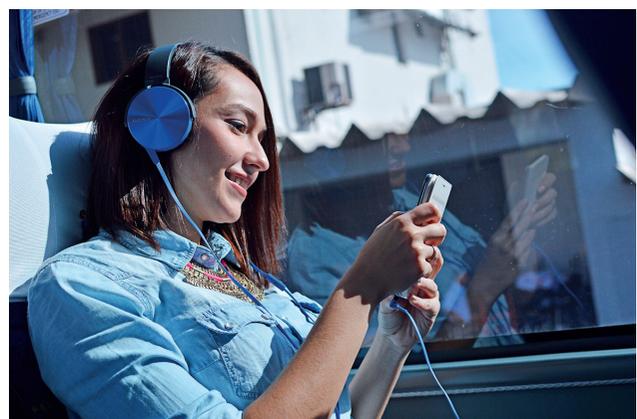
Presentamos ingresos por COP\$ 64.004,58 millones. Dentro de la gestión comercial podemos destacar lo siguiente:



Gestión comercial

GRI 103-3

Debido a nuestra fuerte gestión y al contexto del sector se vieron beneficiadas las ventas de pasajes de la compañía, especialmente por la huelga de pilotos, así como por la consolidación del servicio Premium Plus con sus valores agregados, que ha incrementado su participación en el mercado. Entre los eventos que más impactaron positivamente las ventas cabe mencionar los partidos de las eliminatorias del Campeonato Mundial de Fútbol en Barranquilla, que movilizaron gran cantidad de aficionados hacia la región Caribe y otros sucesos extraordinarios que permitieron capitalizar incrementos significativos de las ventas, como: la recuperación del corredor entre Valledupar y Barranquilla, con motivo de la suspensión de despachos del servicio de la competencia, a finales del mes de abril; y la reactivación de las ventas de



Maicao y Cúcuta, por la apertura gradual de la frontera con el vecino país, Venezuela.

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



Crecimiento en
ventas: 19,4%

Cumplimiento
del
presupuesto:
109,3%

Pasajeros
movilizados:
4.054.462

Crecimiento
de pasajeros
movilizados:
13,1%

Cumplimiento
presupuesto
de pasajeros:
106,4%

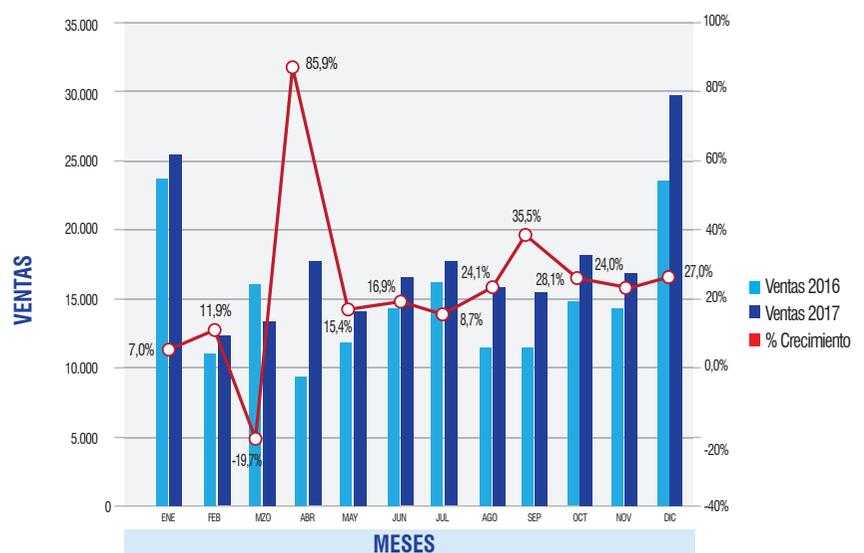
Venta de pasajes

Es importante destacar que las ventas realizadas en las rutas de Valledupar hacia Barranquilla, Cartagena, Santa Marta y viceversa ascendieron a \$11.350 millones en el año 2017, con un crecimiento del 94% frente al año anterior. La recuperación de esta operación generó nuevas ventas desde y hacia Valledupar por valor de \$5.500 millones, lo que a su vez impulsó el crecimiento total de la compañía en el 3,1% durante el 2017.

Asimismo, la apertura de la frontera con Venezuela generó ventas a pasajeros desde y hacia Maicao por valor de \$11.650 millones, con incremento del 38% frente al año 2016. Por otro lado, las ventas a pasajeros desde y hacia Cúcuta fueron de \$4.690 millones, con un incremento del 53%. La sumatoria de estas nuevas ventas por el por aumento de las dos operaciones de Maicao y Cúcuta ascendió a los de \$4.870 millones, los cuales impactaron en el 2,7% el crecimiento de las ventas totales de la compañía durante el 2017.



EVOLUCIÓN VENTAS DE PASAJES BRASILIA AÑO 2016 - 2017



En 2017 logramos alcanzar una venta de pasajes por **\$212.416 millones**



Innovación al servicio de nuestros clientes

GRI 103-2

Continuamos trabajando en servicios pensados a la medida de nuestros clientes, que permiten maximizar su valor en el mercado. Por este motivo realizamos las siguientes acciones:

Servicios Premium Plus

Premium Plus ascendió a 169 vehículos, representando un incremento del 52,2% en el número de automotores. Asimismo, las ventas totales de este servicio ascendieron para el año 2017 a \$105.148 millones que, con relación a los \$59.578 del año 2016, corresponde a un incremento del 76,5% y participa del 59% de las ventas totales de la compañía.

Asimismo, se movilizaron 1.742.596 de pasajeros, lo cual representó un aumento del 69,6% respecto al año anterior y participa del 43% del total de pasajeros transportados por la compañía durante el año 2017.



El Servicio **Premium Plus** sigue siendo una estrategia muy exitosa para ofrecer a los clientes un transporte diferencial y muy competitivo, tanto a nivel nacional como internacional.

Nueva unidad de ventas institucionales

Lanzamos la nueva área de Ventas Institucionales al mercado como una propuesta sólida para atender integralmente las necesidades de transporte corporativo de empresas públicas y privadas. Esta unidad es el mejor aliado de los clientes, ya que ofrecemos las mejores condiciones de seguridad, comodidad y oportunidad.

Ahora competimos por el liderazgo en la licitación de contratos para el suministro de soluciones de transporte institucional en la modalidad de servicio intermunicipal, con





valores agregados como el acompañamiento en la operación y en la logística, que implica el compromiso de ofrecer el transporte de personal y/o de usuarios de los clientes, en nuestras rutas, o en rutas de terceras empresas de transporte de pasajeros aliadas, con quienes se mantienen convenios.

Servicio especial

La nueva estrategia de negocios de transporte de pasajeros de servicio especial ha venido consolidándose de una manera positiva frente al mercado, ya que hemos dado un importante impulso comercial a través de la participación en diferentes eventos, lo que nos ha permitido generar mayor presencia y nuevos y mayores negocios.

En 2017 esta nueva unidad logró cerrar negocios por más de **\$ 4.033 millones**

Este servicio generó ventas por \$4.313 millones durante el último año y actualmente cuenta con 47 vehículos, de los cuales el 57% están asignados a contratos permanentes.



Ruta Internacional a Lima – Perú

Realizamos ventas totales de la operación internacional de Bogotá – Lima y viceversa por valor de \$2.398 millones que, frente a las ventas de \$2.187 millones del año inmediatamente anterior, representó un incremento del 9,6%





Nuevos puntos de ventas propios

Realizamos la apertura de 2 nuevos puntos de venta:

- Terminal Satélite del Norte de Bogotá, para gestionar las ventas de los despachos a la región Caribe por el corredor de Bucaramanga.
- Barrio Ternera de Cartagena, para apoyar la venta de los despachos de Montería y Magangué.

Asimismo, se tomaron como propios los puntos de ventas de la antigua operación de TEC de Albania (La Guajira) y Mamatoco en Santa Marta. Para el 2018 se van a asumir los de Fonseca y Barrancas para desarrollar directamente la operación del corredor de la Mina del Cerrejón, que actualmente se hace con vehículos propios de la compañía.

Igualmente, para la presente vigencia se tiene pre-visto realizar la apertura del nuevo punto de venta en Dagota, para gestionar las ventas en conexión de Barrancabermeja y también de Bucaramanga hacia Ibagué y demás poblaciones del suroccidente del país. También en Ocaña, para apoyar la nueva operación entre Cúcuta y Valledupar, además de las conexiones de los

despachos a Cartagena y Montería. Se propone también tomar como propio el punto de venta de Yarumal por el buen crecimiento que ha demostrado. Puntos de ventas por comisión con terceros

Cerramos el año con 31 puntos de venta de terceros, que facturaron un total de \$5.002 millones en tiquetes, que equivalen al 2,35% de la venta total de la compañía.

Para el año 2018 se tiene programado abrir nuevos puntos de venta en Tunja, Barbosa, Sabanagrande, Sabana de Torres y Pueblo Nuevo (Córdoba). Asimismo, la reapertura del punto de venta en San Martín (Cesar).

Durante el año 2017 se abrieron 6 nuevos puntos de venta por comisión en Marinilla, San Juan del Cesar, Baranoa, Zapatoca, Chimichagua y Guamal.

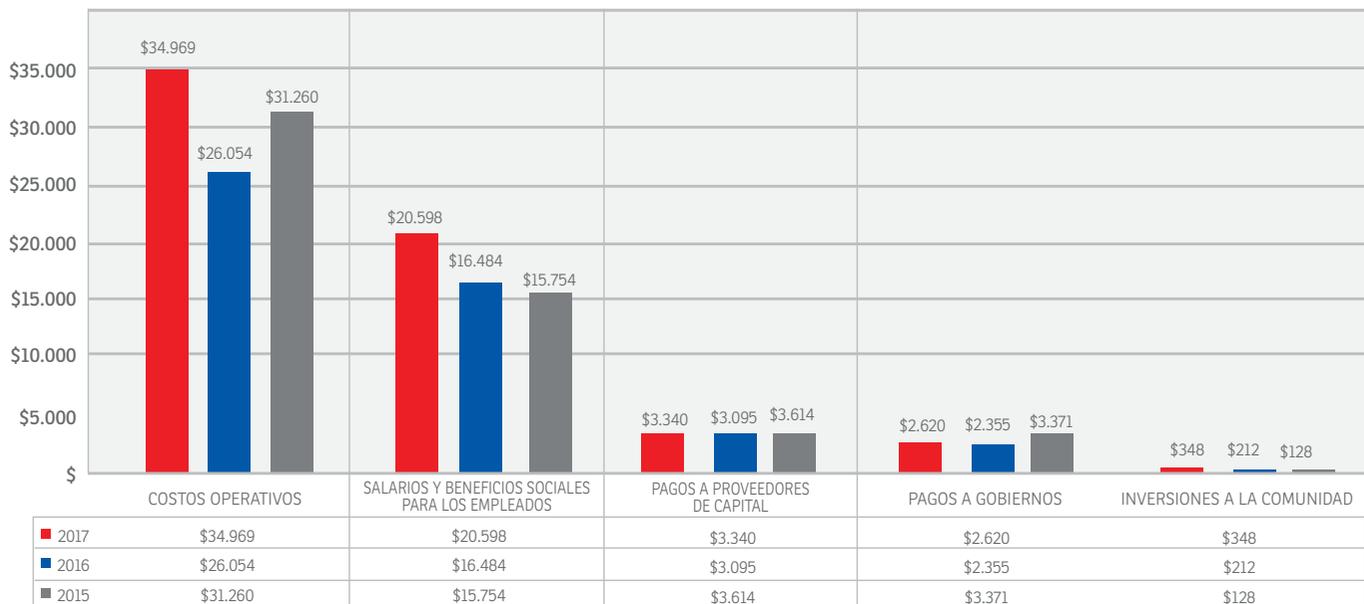




Valor económico distribuido

Durante el 2017 generamos valor a nuestros principales grupos de interés y maximizamos nuestra propuesta de valor en el mercado.

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO (CIFRA EN MILLONES DE COP)



A continuación, se presenta el incremento que experimentaron cada uno de los conceptos en los que distribuimos nuestro valor económico, gracias a las condiciones del mercado y a la excelente gestión realizada.





**FUNDAÇÃO**
expreso
brasilia

**FUNDAÇÃO**
expreso
brasilia



CAPÍTULO 3

Compromiso Social



Fundación Expreso Brasilia

Desde un enfoque de contribución al bienestar de las comunidades de nuestras áreas de influencia y de los trabajadores y sus familias, en Expreso Brasilia desarrollamos actividades, planes y programas encaminados a facilitar oportunidades de acceso a temas como salud y educación, aspectos vitales para el mejoramiento de la calidad de vida de estas comunidades.

En línea con este principio fundamental de colaboración, desde la Fundación Expreso Brasilia, hemos definido tres grandes frentes de acción por medio de los cuales canalizamos y enfocamos nuestra labor social.

Brigadas de Salud

Asunto material : Ruta Colombia

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Durante el 2017 seguimos avanzando en el fortalecimiento de nuestras actividades en temas de educación, salud y de donaciones; acciones que adelantamos en alianza con organizaciones públicas y privadas. Las brigadas Brasilia en tu Corazón tienen como principal objetivo desarrollar actividades de promoción y prevención en salud en las poblaciones más vulnerables de la Región del Caribe.

En este sentido, en 2017 realizamos un total de 51 brigadas con nuestro bus-consultorio, de las cuales, 19 contaron con el apoyo del Banco Nacional de Sangre, contribuyendo, entre otros aspectos, a generar conciencia en las poblaciones beneficiadas sobre la importancia de donar sangre. Las 33 brigadas restantes, tuvieron como objetivo principal la prestación de servicios



médicos generales gratuitos, así como la atención en las especialidades de odontología, ginecología, optometría, nutrición, entre otros.

BRIGADAS	2016	2017	%CRECIMIENTO
Brigadas de salud	15	33	120,0%
Personas Impactadas	1.264	3.066	142,6%
Poblaciones visitadas	11	16	45,5%
Aliados	6	13	116,7%



Actividad	Entidades de apoyo	Distrito/Municipio /Corregimiento	Personas atendidas
Brigada Chorreras	Gobernación del Atlántico	Chorreras	54
Brigada Juan de Acosta	Gobernación del Atlántico	Juan de Acosta	94
Brigada barrio EL Ferry Fundación Triple A	Fundación Triple A	Barranquilla	52
Brigada Ponedera	Gobernación del Atlántico	Ponedera	161
Brigada Palmar de Varela	Gobernación del Atlántico	Palmar de Varela	50
Brigada Colegio Parrish	Colegio Parrish	Barranquilla	70
Brigada Santo Tomás	Gobernación del Atlántico	Santo Tomás	120
Brigada Batallón Nariño	Ejército Nacional	Malambo	180
Brigada Luruaco	Gobernación del Atlántico	Luruaco	82
Brigada Villa María Soledad	Alcaldía de Soledad	Soledad	241
Brigada Club Kiwanis	Gobernación del Atlántico	Barranquilla	27
Brigada Campo de la Cruz	Gobernación del Atlántico	Campo de la Cruz	114
Brigada Mesolandia-Malambo	Almacarga/Acicargo	Malambo-Mesolandia	117
Brigada Sabanalarga	Gobernación del Atlántico	Sabanalarga	147
Brigada Siape 16 de agosto	Fundación Procaps	Barranquilla	69
Brigada Siape 17 de agosto	Fundación Procaps	Barranquilla	57
Brigada El Ejército	Reserva del Ejército	Malambo	75
Brigada Puerto Colombia-Brisas del Norte	Fundación Reciclando Sonrisas	Puerto Colombia	73
Brigada empleados de El Heraldo	El Heraldo y Unimetro	Barranquilla	80
Brigada Santo Tomás	Unimetro	Santo Tomás	42
Brigada Puerto Colombia Parque El Corzo	Fundación Procaps	Puerto Colombia	138
Brigada Hospital de Malambo	Hospital de Malambo	Malambo	106
Brigada Hospital de Malambo	Hospital de Malambo	Malambo	82
Brigada Mesolandia Almacarga	Acicargo-Almacarga	Malambo	61
Brigada Barrio Me Quejo	Fundación Procaps	Barranquilla	42
Batallón Militar Tucurinca	Ejército Nacional	Tucurinca	136
Batallón Militar Plato	Ejército Nacional	Plato	183
Plaza de los Pascadores barrio Siape	Fundación Procaps	Barranquilla	68
Colegio Parrish	Colegio Parrish	Barranquilla	40
Colegio Itisa Soledad - Unisimón	Universidad Simón Bolívar	Soledad	9
Corregimiento de Paluato	Gobernación del Atlántico	Paluato	45
Colegio de Bachillerato de Santa Lucía	Gobernación del Atlántico	Santa Lucía	162
Plazoleta Iglesia del Carmen	Iglesia del Carmen	Barranquilla	89
TOTAL BENEFICIARIOS			3066



Becas Expreso Brasilia



En cuanto a nuestro programa de becas educativas, en 2017 llevamos a cabo la vinculación de un nuevo estudiante en la carrera de Ingeniería Mecánica, con lo cual, ascendió a 4 el número total de beneficiarios en esta línea de intervención. Los otros tres estudiantes estaban cursando Ingeniería Industrial (2) y Comunicación Social y Periodismo (1).

La donación a la Universidad del Norte para apoyar la educación de estos jóvenes ascendió a \$57.637.259 durante la pasada vigencia. Expreso Brasilia, a través de su Fundación, asume entre el 60% y 100%

de la matrícula y gastos educativos para contribuir con la formación de jóvenes de excelencia que tienen dificultades económicas para acceder a una Universidad. Desde el año 2013 se viene apoyando esta iniciativa.

Siguiendo con la línea de educación, cabe anotar que la Seguridad Vial estuvo presente en las actividades de la Fundación Expreso Brasilia durante 2017. En el marco de las brigadas de salud realizadas en la pasada vigencia, se entregaron recomendaciones para fortalecer la cultura de la prevención de accidentes.

Donaciones



En materia de donaciones, durante 2017 se realizaron aportes totales por \$72.147.241 a las siguientes entidades: Fundación Fe y Alegría, Fundación Artística Francisco Moya, Fundación Hogar Andrea y Vanessa; Fundación Puerto Colombia, Club Rotario (Operación Sonrisa), Fundación Germen de Paz, Red Pacto Global y Universidad Del Norte (Programa de becas educativas ya reseñado). Con estas donaciones, enfocadas a educación, cultura, salud y recreación, se beneficiaron 907 personas, aproximadamente.

También prestamos apoyo con transporte

y nuestros "Tiquetes de Corazón", a diferentes entidades de la región, así, como a grupos de personas particulares, que presentaron dificultades para realizar sus desplazamientos.

Para el 2018, es un propósito principal para la Fundación Expreso Brasilia, seguir fortaleciendo nuestras alianzas estratégicas con otras organizaciones del sector, que permitan contribuir con nuestro enfoque de gestión social, en beneficio de las poblaciones más vulnerables de la región.



Escuela de Conductores

Asunto material: Escuela Brasilia

GRI 103-1, 103-2, 103-3

En Expreso Brasilia, trabajamos pensando siempre en el bienestar, la salud y la seguridad de todos y cada uno de nuestros empleados, por este motivo, desde nuestra Escuela de Conductores apostamos por la profesionalización y la permanente actualización de todos los conductores que, con nuestro nombre, recorren diariamente las carreteras nacionales transportando los sueños de miles de usuarios.

De esta manera, desde la Escuela y en apoyo con el SENA, llevamos a cabo las capacitaciones de los conductores de la empresa y de los nuevos aspirantes al cargo de conductor; de igual forma, realizamos prácticas personalizadas, las cuales son atendidas desde el Bus Didáctico, un vehículo especialmente equipado por la empresa para este programa.

Con este esfuerzo, y gracias al compromiso por brindar un mejor servicio a todos nuestros usuarios y clientes, desde la organización estamos convencidos que la Escuela de Conductores es una gran iniciativa, pilar fundamental para el mejoramiento de nuestras operaciones, a través de las cuales, no solo garantizamos la seguridad y obtenemos la confianza y el respaldo de nuestros pasajeros, sino que también:

- 1- Contribuimos con la generación de empleo, a través del reclutamiento, selección y contratación de nueva mano de obra.
- 2- Aportamos a la profesionalización del oficio, mediante la capacitación permanente de nuestros conductores, así como de conductores empíricos.



El proceso de formación es liderado a través del área de selección de conductores, en la cual se realiza el proceso de selección, entrenamiento y contratación de los nuevos conductores, actividad dividida por ciclos, que tiene como principales objetivos, evitar al máximo la ocurrencia de impactos negativos en la prestación del servicio y, garantizar la contratación de personal idóneo para el oficio, generando seguridad y calidad para nuestros clientes y la comunidad en general:



CICLO

1



Selección: Desde el área de reclutamiento se promueve la participación de aspirantes al cargo de conductor, los cuales son escogidos luego de llevar a cabo una prueba piloto en el bus didáctico y cumplir con los requisitos solicitados por parte de la empresa en convenio con el SENA.

2



Aprendiz: El área de contratación realiza con el aspirante una vinculación en modalidad de aprendiz en etapa lectiva, actividad con una duración de tres meses, tiempo durante el cual el SENA realiza la formación del aspirante.

3



Práctica: Una vez culminada la etapa de aprendiz, se da inicio a un período de práctica de tres meses, espacio durante el cual el aspirante cuenta con el acompañamiento de un conductor veterano.

4



Contratación: Finalizados los tres anteriores ciclos con éxito en la escuela, el aspirante es contratado en propiedad como conductor profesional por la empresa.

Desde Expreso Brasilia, creemos en lo que hacemos, por eso brindar seguridad y calidad a nuestros conductores, clientes y la comunidad en general, es nuestro mayor compromiso; en este sentido, hemos destinado una serie de recursos humanos,

técnicos y económicos que nos permitan conseguir la meta que nos hemos fijado para el 2018, como lo es, la profesionalización de 75 conductores, de los cuales, 27 se encuentran actualmente en la etapa de práctica y 23 en la de lectiva.



Recursos:

- El área de Gestión Humana
- Bus didáctico.
- Económicos (pago de apoyo de sostenimiento y seguridad social por parte de la empresa, a los participantes de la escuela durante la etapa lectiva y de práctica).
- Instructores, aulas y ayudas didácticas del SENA.

De igual forma, hemos establecido una serie de procesos y procedimientos que, en conjunto, son la hoja de ruta que nos permite monitorear y hacer un seguimiento y control permanente de la efectividad de nuestra escuela de conductores, aportando las soluciones de mejora oportunamente, de manera que la calidad, la seguridad y el buen servicio que nos caracteriza, sea una constante y se interiorice

desde la formación de nuestros nuevos empleados.

Durante el 2017, con la implementación del plan de formación de la Escuela de Conductores, se alcanzaron los siguientes logros:

- 57 conductores profesionalizados de una meta de 75, lo que indica un cumplimiento del 76%, siendo esta cifra un 3% más alta que la alcanzada en el 2016.
- Incrementamos el número de escuelas realizadas durante el año, pasamos de una en el 2016 a 3 durante el 2017.
- Llevamos a cabo la revisión y el ajuste en el perfil de los conductores participantes.
- Dimos apertura a la convocatoria para conductores a nivel nacional.





CAPÍTULO 4

Cientes en Movimiento



Experiencia a bordo

Asunto material: Experiencia a bordo

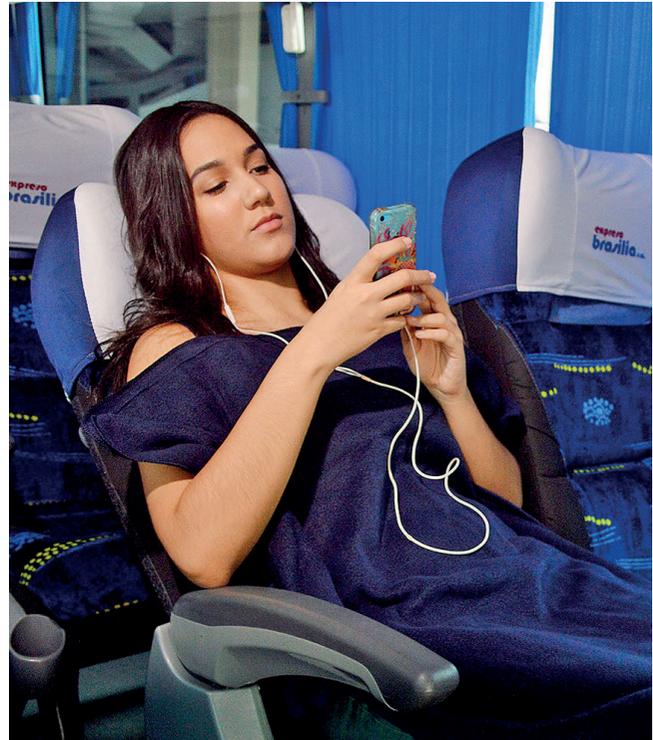
GRI 103-1; 103-2; 103-3

En Expreso Brasilia enfocamos la gestión en construir relaciones de confianza con nuestros clientes, basadas en las experiencias placenteras del viajero, desde el momento en que solicitan información para su recorrido, hasta el desembarque. Este proceso se lleva a cabo, por medio de estudios de percepción, que miden los hábitos y preferencias de nuestros clientes y, abren un espacio a que, en el relacionamiento con nuestros clientes, se muestre una mejora en términos de la operación, desde los bajos índices de accidentalidad y la experiencia con los conductores, quienes tienen una relación directa con el cuidado y la percepción de nuestros viajeros.

La gestión de este tema se da con el propósito de generar valor, mantener liderazgo en el servicio, lograr la satisfacción del cliente y la confianza del afiliado, todo a través del mejoramiento continuo en los procesos y la mitigación de los impactos generados. Para ello, nos regimos bajo la Política de Gestión Integral, basada en las normas internacionales ISO 9001:2015; OHSAS 18000: 2007; ISO 14000: 2015 y la Guía RUC; y contempla el desarrollo integral del talento humano; el cumplimiento legal y voluntario: la previsión, prevención y protección en seguridad, salud y ambiente, mediante la identificación, evaluación, valoración de los riesgos e impactos y la implementación de controles para prevenir accidentes, enfermedades laborales y daños a la propiedad.

Con el fin de cumplir nuestro propósito contamos con:

- Líderes de procesos
- El área de Pensamiento Estratégico
- El área de Mejora y Continuidad
- Los encargados del proceso de Vinculación de Clientes



- El área de operaciones
- El área de Gestión Humana
- El área de Compras
- El área de mantenimiento
- El programa Cultura de Servicio

Este proceso es monitoreado por medio de auditorías internas y externas, estudios de percepción y el seguimiento y control que se realiza en el marco del programa Cultura de Servicio.

De acuerdo con lo anterior, nos hemos planteado como metas de gestión:

- Lograr el 95% de puntualidad en los despachos de vehículos de la flota comercial
- Incrementar la satisfacción del cliente
- Incrementar la efectividad de los canales de comunicación con el cliente



Cultura del servicio

Con el propósito de consolidar relaciones estables, duraderas y de confianza con nuestros clientes, contamos con un programa enfocado en el servicio que brindamos a los viajeros, trabajando en una cultura de transformación de talento humano. Para ello, planteamos cuatro tácticas:

1. Modelo afilador: involucrar al afiliado.
2. Infraestructura: infraestructura física y tecnológica de la agencia.
3. Indicadores: resultados operativos y comerciales.
4. Equipaje: Control y administración del equipaje.

Así, durante el 2017 llevamos a cabo a las siguientes tácticas:

- Medición de la prestación del Servicio en Agencias.
- Seguimiento al cumplimiento de indicadores estratégicos del servicio.
- Análisis de los resultados operativos.
- Intervención de Procesos.

Lo anterior enmarcado en nuestro objetivo estratégico de incrementar la satisfacción de nuestros clientes, promoviendo la excelencia en nuestro servicio.

Nuestros Clientes

GRI 416-1

Como parte de nuestro compromiso con el servicio que prestamos a los clientes, tenemos en cuenta la percepción de los mismos, por lo que sabemos que la seguridad es fundamental en su experiencia de viaje. No desarrollamos mediciones referentes a los niveles de seguridad de nuestros productos, sin embargo, tomamos como punto de referencia los índices de accidentalidad, la experiencia de los conductores, el modelo de los buses, la requisas a los viajeros, las grabaciones en video, el número de conductores de acuerdo con la duración del viaje, entre otros.





Procesos de Marketing

GRI 417-1

La construcción de la relación con nuestros clientes depende ciertamente de la operación, por lo que los procesos de marketing y venta de servicios son amparados por un contrato disponible virtualmente, en el que se mencionan las condiciones y se genera un compromiso de protección de datos personales. Dentro de las condiciones se incluye:

- Tipo de servicio.
- Sustancias y objetos permitidos a bordo.
- Instrucciones de seguridad.

En este orden de ideas, durante el 2017 llevamos a cabo un plan de mercadeo que incluyó repensar la imagen corporativa del servicio de mensajería expresa y carga, además del lanzamiento de campañas comerciales para el Carnaval de Barranquilla, Festival Vallenato, el aniversario número 56 de Brasilia, la inauguración del centro de operaciones de Bucaramanga, entre otros.



Sistema de requerimientos, quejas y reclamos

Nuestro sistema de PQRS, opera indistintamente para los clientes que acceden a los servicios de Pasajes, Giros y Mensajería Expresa. La gestión es regulada por entidades oficiales y el trámite se realiza según el servicio y normativa establecida. Así también se determinan los tiempos de respuesta y la forma de indemnización, para los casos que aplique.

Nuestros indicadores reportan un crecimiento del 49% frente al año 2016, teniendo un repunte importante la recepción formal de peticiones, quejas y reclamos, con un 30%; seguidamente el incremento de las solicitudes por parte de las autoridades y la Superintendencia con un crecimiento por encima del promedio. El total de

solicitudes se elevó a 4.488 requerimientos, de los cuales el 97% fueron tramitados, gestionados y respondidos. Es decir, un aproximado de 4.350 requerimientos en el año 2017.

Las PQRs, son tramitados de acuerdo con la normatividad colombiana vigente. En 2017 no se hicieron evidentes incidentes derivados del incumplimiento respecto a la información contenida en los contratos de prestación de servicio y los procesos de marketing de la compañía, así como, no se reportaron incidentes, por el incumplimiento de la regulación legal y/o el incumplimiento por códigos voluntarios, o el tratamiento de los datos personales de nuestros clientes.



CANAL	2016	2017	%
Presencial	843	1100	30,5%
Solicitudes Autoridades y Superintendencias	143	843	489,5%
Redes Sociales	440	359	-18,4%
Correo electrónico	980	1443	47,2%
Call Center	420	543	29,3%
Página Web	170	200	17,6%
TOTAL	2.996	4.488	49,8%

Fidelización

Asunto material: Fidelización

GRI 103-1; 103-2; 103-3

Parte de la tarea de consolidarnos como una operación sostenible, radica en convertir cada venta en el principio de la siguiente. Este proceso lo denominamos fidelización, el cual basamos en una estrategia de marketing, que a su vez nos permite generar relaciones estables y duraderas con nuestros clientes y así asegurar nuestra vigencia en el mercado. Por lo que, todas las acciones que realizamos con el propósito de fidelizar tienen un impacto positivo en nuestros clientes y en la totalidad de nuestra gestión.

A través del programa de mercadeo Viajero Gaviota¹, se redimieron 25.391 tiquetes. Durante el 2017, nos planteamos como meta un crecimiento del 4%, que cumplimos luego de fidelizar 37.562 clientes que quedaron inscritos en dicho programa.

De esta gestión está encargada la Jefatura de Mercadeo, que cuenta con un presupuesto que le permite desarrollar acciones para posicionar la marca, fortalecer la reputación, incrementar las ventas y lograr mayor cercanía y preferencia por parte de nuestros clientes. Para ello, el área se ha encargado de hacer crecer la base de datos, poniendo como meta la adquisición de un nuevo software para la gestión y fidelización de los clientes,



bajo el proyecto CRM (Customer Relationship Management, que se refiere a la administración basada en la relación con los clientes).

Esta gestión es apoyada por medio de los procesos de evaluación, que se dan a partir de auditorías o verificaciones internas y externas, índices de desempeño y retroalimentación de los grupos de interés. Los resultados de estos procesos de evaluación nos permitieron determinar que se requiere la implementación de un nuevo software para la gestión de clientes.

¹ Disponible en: <https://www.expresobrasilia.co/viajero-gaviota>



CAPÍTULO 5

Operación Verde



En Expreso Brasilia estamos convencidos de la importancia de realizar nuestras acciones teniendo muy presente el cuidado y la protección del medio ambiente, por lo que día a día nos esforzamos por mejorar el sistema de Gestión Ambiental, el cual nos ha permitido cumplir a cabalidad con los lineamientos de ley propuestos para el sector de transporte de personas y carga en Colombia y así, desarrollar nuestras actividades bajo los más altos estándares de calidad.

Como propósito de nuestra gestión, hemos planteado trabajar en el desarrollo de medidas que respondan a la totalidad de los posibles impactos ambientales, de lo cual se deriva la Política de Gestión Integral de Calidad, SST y Gestión Ambiental, que refieren las normas ISO 14001 – 2015, ISO 9001 – 2015 y OSHAS 18001 – 2007 y permite el adecuado desarrollo de las actividades en términos ambientales.

Dentro de Expreso Brasilia, la implementación y

seguimiento de esta Política es llevado a cabo por la Coordinación de Gestión Ambiental, adscrita a la Gerencia de Operaciones, donde se encargan de velar por el cumplimiento de la normativa ambiental y tomar las medidas necesarias y suficientes que permitan hacer frente a los impactos, lo que a su vez responde a las expectativas de los grupos de interés. Con lo anterior, y con el fin de apoyar el cumplimiento de este objetivo, contamos con nuestro sistema de PQR's manejado por el Departamento de Servicio al Cliente.

Con el propósito de evaluar y garantizar lo planteado en temas ambientales, en Expreso Brasilia realizamos auditorías tanto internas, como externas, que nos llevan a hacer seguimiento a nuestros indicadores de gestión, permitiéndonos encontrar oportunidades de mejora que aportan a la eficiencia de nuestra operación, a la minimización de los impactos generados y a evitar nuevos impactos.

Uso eficiente de los recursos

Asunto material: uso eficiente de los recursos

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Somos conscientes de que el adecuado uso de recursos puede evitar el desencadenamiento de impactos negativos a raíz de nuestra operación y la de nuestra cadena de suministro. Por ello, incluimos dentro de la gestión eficiente de los recursos la energía eléctrica, el agua, el papel, entre otros, minimizando así nuestros impactos y trabajando en pro de nuestro contexto.





Gestión energética

GRI 302-1,302-3

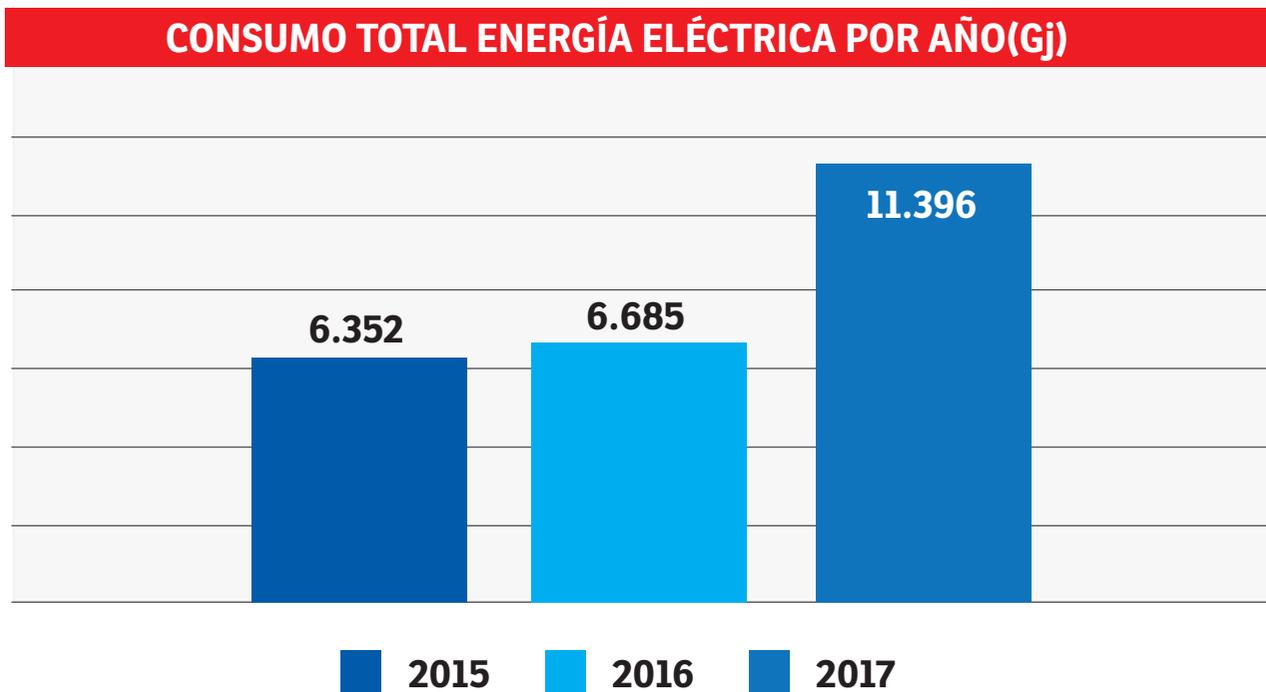
Para nuestra operación, es indispensable el uso de la energía como fuente de combustión para el funcionamiento del parque automotor y las sedes

administrativas, es por ello que controlamos y monitoreamos el uso de este recurso.

Consumo de energía

Durante el año 2017 realizamos un consumo de 11.396 Gj de energía eléctrica, 41,3% más que en el año 2016 en el que fueron consumidos 6.685 Gj de energía eléctrica, este aparente aumento en realidad es debido en primera instancia a que

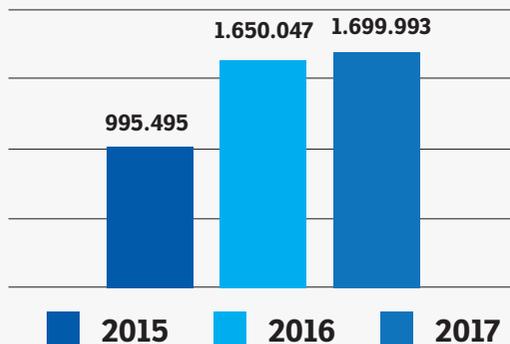
logramos consolidar de forma más confiable la medición energética a nivel nacional (total de agencias), y por otra parte se han abierto más sedes tipo agencias en diferentes sectores del país.



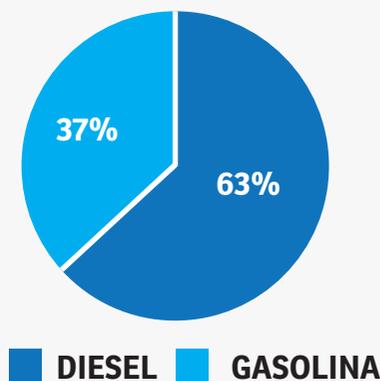


Además de ello, por la naturaleza de nuestras operaciones monitoreamos y hacemos uso de fuentes de energía no renovables entendidas como Diésel y Gasolina.

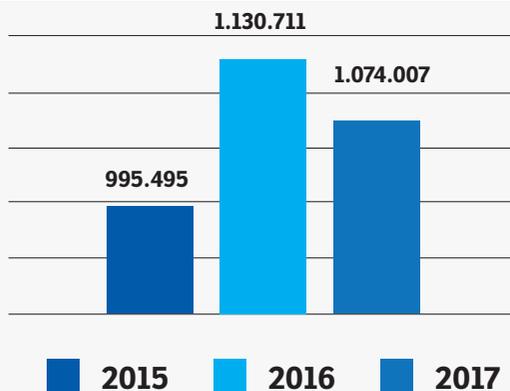
CONSUMO DE ENERGÍA DIRECTA DE FUENTES FÓSILES (Gj)



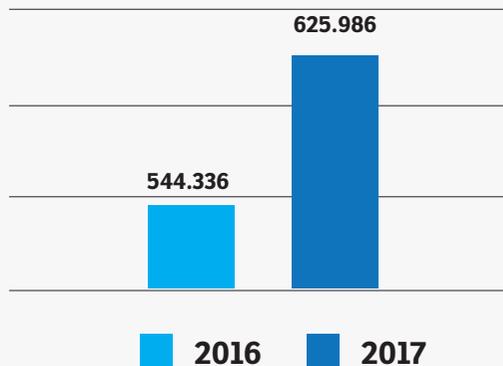
DISTRIBUCIÓN FUENTES FÓSILES



CONSUMO DE ENERGÍA DIRECTA DE DIESEL (Gj)



CONSUMO DE ENERGÍA DIRECTA DE GASOLINA (Gj)



Estos consumos nacen en mayor proporción en 2015 - 2016 dado que se compran vehículos pequeños tipo duster y vanes para cubrir contratos de servicio especial.



Gestión hídrica

GRI 303-1

Reconocemos el valor que tiene el agua como un recurso no renovable y de vital importancia, por ello, monitoreamos el consumo, para así identificar puntos críticos y oportunidades de mejora y de esta forma minimizar nuestro impacto y el uso del recurso.

Fuentes de extracción

Para la realización de las actividades propias de Expreso Brasilia, no es necesario captar agua de una fuente diferente al suministro de agua municipal. En 2017, el volumen de agua captada fue de 18.671 m³ en la operación a nivel nacional; esta medición no puede ser comparada con la del año inmediatamente anterior, ya que los datos reportados en 2016 solo corresponden a la sede principal y Terminal de Barranquilla, sin embargo, sí reconocemos un aumento debido al incremento en el flujo de personal.





Cambio climático y emisiones

Asunto material: Cambio Climático, Emisiones.

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Basados en las dinámicas globales actuales, hemos determinado el impacto que, como Organización, producimos sobre el medio ambiente en referencia al cambio climático, pues las emisiones atmosféricas derivadas de la combustión del diésel y la gasolina, base de nuestra operación, generan impacto sobre las zonas recorridas por nuestros automotores, por lo cual, contamos con acciones de control, mitigación y /o compensación, que involucran:

• **Control:**

- Revisiones técnico-mecánicas y de gases.
- Programa de mantenimiento preventivo.

Mitigación:

- Renovación vehicular cada 3 años, garantizando la adquisición de tecnología eficiente y amigable con el medio ambiente.
- Uso del AdBlue para los vehículos Diésel con el objetivo de convertir los óxidos de nitrógeno

altamente tóxicos (NOx) en nitrógeno (N2) y vapor de agua (H2O)

• **Compensación:**

- Compra de bonos de carbono de origen colombiano.

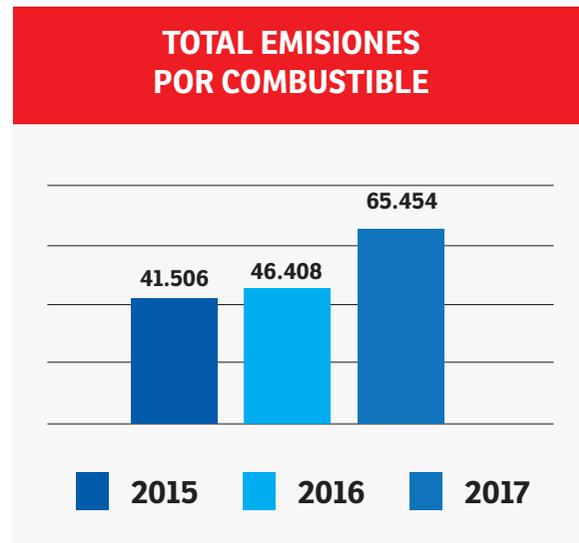
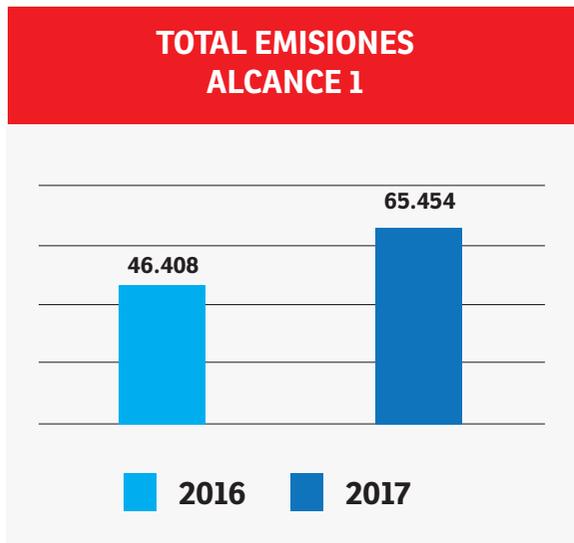
Así, teniendo en cuenta el proceso que hemos llevado a cabo para consolidar nuestra gestión ambiental nos propusimos para el 2017 lograr la medición de la huella de carbono derivada del consumo de combustible para que, a futuro, contemos con una línea base que nos permita calcular el impacto de nuestras emisiones. Por ello, la Compañía cuenta con una ficha de control de emisiones que permite realizar un seguimiento y cumplir así con el propósito de minimizar los impactos ambientales. Esta medición dio como resultado la huella de carbono en 40.876 tCO₂ y nos permitió, plantear como reto para el año 2018, realizar una compensación por medio de la compra de bonos de carbono colombianos.

Emisiones

GRI 305-1

El seguimiento que se lleva a cabo para las emisiones de alcance 1, contempla la combustión de diésel y gasolina en flota vehicular y el consumo de energía eléctrica, teniendo como línea base de medición el año 2016, período en el cual se logró llegar a monitorear el 100% de las emisiones, sin embargo, no contamos con datos de años anteriores de la emisión por combustión.

	Emisiones en tCO ₂ e/2016	Emisiones en tCO ₂ e/2017	Variación
Alcance 1			
Combustión	46.408	64.844	28.4%
Energía eléctrica	610	610	0%
Total	47.018	65.454	28.4%



Gestión de residuos

Asunto material: gestión de residuos

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Por la naturaleza de nuestra operación, generamos diferentes tipos de residuos en cantidades que pueden generar un impacto considerable al medio ambiente si no son tratados de la manera adecuada; por ello, se establecen medidas para el control, clasificación, acopio, transporte y debida disposición final, las cuales son fundamentales en nuestra operación. Esta gestión, se realiza en la totalidad de nuestros procesos, incluidas las áreas administrativas, pues el impacto se da alrededor de los residuos que generamos.

En este sentido, gestionamos nuestros residuos a través del PGIRS (Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos). Este plan, delimita nuestros objetivos, metas, indicadores y controles, necesarios y suficientes para consolidar la eficiencia operacional en este tema. De lo anterior, y basados en la gestión total que llevamos a cabo,

nos hemos comprometido a separar, almacenar adecuadamente, transportar y disponer finalmente todos nuestros residuos ordinarios, reciclables, especiales y peligrosos, que nos permitan consolidar un enfoque de ahorro y no uso de insumos contaminantes, además de una conciencia sobre la debida separación y clasificación de residuos en puntos y centros de acopio, transporte y debida disposición final.

De lo anterior, nos hemos planteado como meta que a 2021 debemos controlar el 100% de los diferentes tipos de residuos que producimos como Organización, por lo que, para 2018 tenemos como meta reportar la disposición del 100% los residuos peligrosos de la flota afiliada, además de aumentar la adecuada disposición de llantas usadas del 3% al 10% respecto al total estimado.



Materiales

GRI 301-1

Somos conscientes de que nuestra operación tiene diferentes demandas de bienes y servicios, por ello, al momento de inventariar los materiales necesarios para llevar a cabo procesos de nuestra gestión, tenemos en cuenta los "materiales de envasado y empaquetado". Así pues, su consumo a 2017 fue:

Material	Peso o volumen	Unidad de medida
Papel	963	Resma de papel por 500 hojas
Plásticos Varios	89.719	Unidades
Jugos Empacados	129.650	Unidades
Audífonos Plásticos	1.812.000	Unidades
Vasos Plásticos	779	Paquetes por 50 unidades
Vasos de icopor	1.826	Paquetes por 20 unidades

Gestión de residuos

GRI 306-2

Conscientes de la naturaleza de nuestra operación y los residuos que la misma genera, hemos establecido parámetros para llevar a cabo la gestión de nuestros residuos sólidos, con el fin de garantizar una gestión final adecuada. Esta garantía la logramos, al trabajar de la mano de terceros especialistas en esta tarea, dejando como resultado en el 2017, lo siguiente:

	Residuo	Kg 2015	Kg 2016	Kg 2017	Disposición final
Peligroso	RAEE	33.385	426	4127	Posconsumo
	Biosanitarios (Enfermería)	-	-	2,55	Incineración
	Luminarias	-	49,5	91,63	Posconsumo
	Pilas	33.385	426	594,5	Posconsumo
	Medicamentos Vencidos	-	-	13,6	Posconsumo
	Toner	-	-	93	Posconsumo
	Pinturas vencidas	-	-	120.615	Incineración
	Llantas usadas	85.955	5.541	5.100	Posconsumo
	Aceite Usado	9.052	14.090	2.332.940	Reciclaje
	Filtros de aceite y aire	-	179	683	Incineración
Total				2.464.260,35	



No peligroso	Ordinarios	154,51	312.587	1.111.076	Relleno Sanitario
	Plásticos	-	26	17	Reciclaje
	Papel y cartón	96	87,3	47,6	Reciclaje
Total				1.111.140	

Es importante mencionar, que tanto el aumento en la cantidad de residuos ordinarios como de luminarias, fueron notados en el seguimiento que hacemos a la disposición adecuada de residuos sólidos. En el primer caso, el aumento se debió a que en el monitoreo se integró la operación a nivel nacional, mientras que, durante el 2016, solo se tuvo en cuenta Barranquilla. Ahora bien, en el caso de las luminarias se debió al incremento en las labores de mantenimiento que implicaron el cambio de las mismas.

Ruido

Asunto material: ruido

GRI 103-1, 103-2, 103-3

A través de nuestra gestión hemos identificado en el ruido un impacto negativo que se genera a partir de nuestra operación, la principal causa de este impacto es el mal uso de las bocinas a nivel nacional. Que a hoy gestionamos como un tema de cultura empresarial y fortalecemos a través de programas de formación que impartimos semestralmente, lo que ha permitido plantearnos como objetivo elevar el nivel de cultura y conciencia ambiental en este

tema, en nuestros empleados.

Así pues, el método de seguimiento que hemos desarrollado para monitorear el impacto es de corte cualitativo, permitiendo que se desarrollen acciones específicas en las que se incluyen capacitaciones semestrales de corte ambiental en convenio con el Sena y en la que se busca sensibilizar al conductor sobre el adecuado uso de la bocina.

Vertimientos

GRI 306-1

En 2017 la compañía tuvo 1.272 m3 de vertimientos controlados, los cuales corresponden al agua sanitaria proveniente de los baños de los buses; este vertimiento, se hace a los sistemas de tratamiento de agua ubicados en algunas terminales del país

y a sistemas de alcantarillado regional. Sumado a lo anterior, es importante mencionar que durante el 2017 no se presentaron derrames de ningún tipo que pudiesen afectar fuentes hídricas u otros recursos.



CAPÍTULO 6

Operación Segura



Cuidamos la Salud y la seguridad

Asunto material: Salud y seguridad en el trabajo

Bajo nuestra lógica de evitar la ocurrencia de impactos, la salud y seguridad son prioridad para la empresa. Es por eso que, a partir de controles permanentes, garantizamos condiciones óptimas en nuestra operación. Asimismo, trabajamos desde el enfoque de autocuidado y cuidado mutuo. De ahí, la gestión que realizamos se da como una contribución a nuestra cadena de valor, al disminuir la accidentalidad y el número de enfermedades laborales, lo que conlleva a que se presenten menos días de incapacidad asociados a estas razones.

Desarrollamos dicha gestión, al centrar los esfuerzos en la formación y el comportamiento de la fuerza de trabajo, con el propósito de consolidar la excelencia operacional, por medio del:

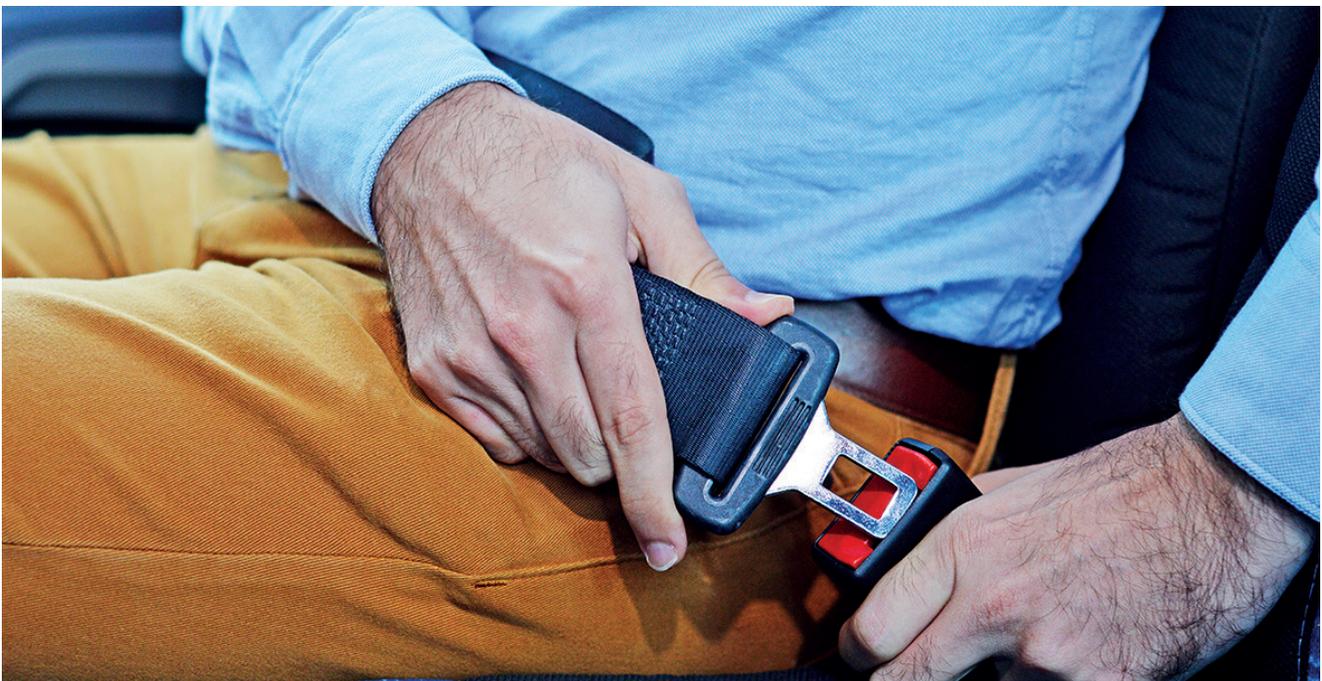
- Desarrollo integral del talento humano.
- Cumplimiento legal y voluntario de las regulaciones y acuerdos a los que hemos llegado.
- Previsión, prevención y protección en seguridad, salud y ambiente, mediante la identificación,

evaluación, valoración de los riesgos e impactos y la implementación de controles para prevenir accidentes, enfermedades laborales y daños a la propiedad.

- Mejoramiento continuo en los procesos. (beneficiarios: clientes interno y externo, contratistas y subcontratistas, afiliados y accionistas)

Lo anterior, se da a través de los programas de Gestión del Riesgo, en los que se incluye el Sistema de Gestión de seguridad y Salud en el Trabajo y el Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV). Con este programa, adquirimos el compromiso con nuestros grupos de interés y aliados estratégicos para reducir los riesgos que generen accidentes y enfermedades, además, de alinearnos con los estándares internacionales OHSAS 18001 – RUC, ISO 39001 e ISO 45000.

Para ello, contamos con el apoyo de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL), que encamina sus esfuerzos en realizar programas





y actividades que apunten a la prevención de riesgos. Lo anterior, se suma al compromiso de la Gerencia General, Gerencia de Operaciones y Gerencia de Gestión Humana, desde las cuales se consolida el COPASST, el Comité de Convivencia Laboral, el Comité de Alcohol y Drogas y el Comité de Recursos Humanos.

Partiendo de lo anterior, hemos desarrollado acciones en el marco de la prevención de riesgos, en las que se incluyen temas de seguridad, medicina preventiva y prevención vial, entendidas como:

- **Vuelve a casa con seguridad:** programa desarrollado con el fin de elevar el nivel de conciencia en los conductores, de tal manera que hagan cambio en sus hábitos y comportamientos en las vías, interiorizando una cultura de prevención que conecta con la responsabilidad de regresar a sus hogares sanos y salvos.
- **“El que pierde gana”:** programa que tiene como objetivo generar estilos de vida más saludables a través de un concurso donde los ganadores son los que logran perder más peso a través del ejercicio o una dieta diaria más balanceada.
- **Medicina Preventiva:** Se implementaron programas y actividades de promoción y prevención, vigilancia epidemiológica y control en las patologías que pueden ser desarrolladas por la naturaleza de la empresa. Actualmente se cuenta con los siguientes programas: Pve cargas y posturas, Pve Alcohol y Drogas, Pve Psicosocial, Control Visual y Control Auditivo.
- **Guía RUC:** La evaluación y monitoreo de nuestra gestión se desarrolla a través de auditorías externas en RUC realizadas por el consejo colombiano de seguridad, por Bureau Veritas en OHSAS 18001 y por clientes corporativos; procesos que además son apoyados por visitas de entes gubernamentales y auditorías

expreso brasilia s.a.
UNITRANSCO S.A.

Te invitan al

Festi Salud
Mejor que nunca

Que se realizará en Barranquilla para que asistas con tu familia. Tendremos todo tipo de actividades para el cuidado de la salud.

TENDREMOS:

- ✓ Optometría
- ✓ Higiene Oral
- ✓ Consulta Médica
- ✓ Scanner Cuántico
- ✓ Masajes Antiestrés
- ✓ Rumbaterapia
- ✓ Tamizaje
- ✓ Pediatría
- ✓ Citología y Mamografía
- ✓ Competencias
- ✓ Actividades de recreación para niños

HORARIOS

Julio 4	Sede Murillo de 8 a.m. a 3 p.m.
Julio 5	Terminal TB de 8 a.m. a 3 p.m.
Julio 6	Terminal TB de 8 a.m. a 3 p.m.

internas. Realizar el monitoreo nos ha permitido establecer un diálogo continuo con los grupos de interés, en procura de la mejora continua, desde la reorganización de los procesos y la innovación de los mismos.

- **Semana de la Salud – Festisalud:** A través de esta actividad, llevada a cabo en la sede principal y Terminal de Transportes de Barranquilla, se logró diagnosticar y velar por el estado de salud de los colaboradores y sus familias. Adicionalmente se le adicionó un componente ambiental. En total participaron 478 colaboradores, ofreciéndose 855 atenciones.



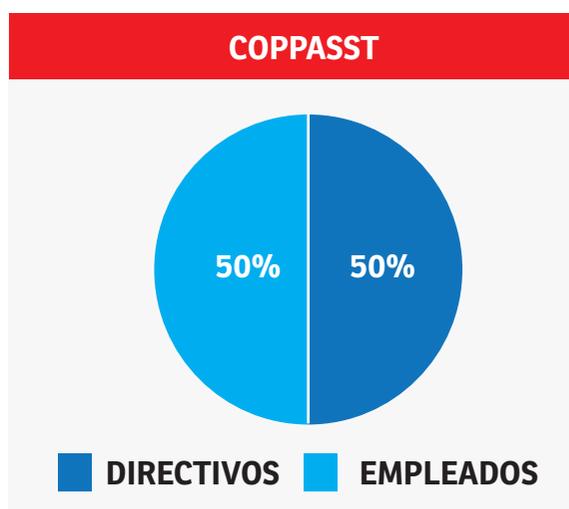
Comités formales de salud y seguridad

GRI 402-1

Bajo el propósito de minimizar los impactos que se dan sobre la salud y la seguridad de nuestros colaboradores, establecimos tres comités que permiten consolidar acciones oportunas.

COPASST (Comité de seguridad y salud en el trabajo)

El comité, que beneficia a 1.300 colaboradores, durante el año 2017, gestionó mejoras en los hoteles o dormitorios de los conductores, además, ajustó las líneas de viajes de poco descanso para conductores, para que ellos tuvieran un mayor tiempo de reposo; realizó el seguimiento al plan de trabajo anual del área de SST (Seguridad y Salud en el Trabajo) y, apoyó en las investigaciones de accidentes y la estructuración del plan de formación. El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo estuvo conformado por 18 integrantes, 9 en representación de la empresa y 9 por parte de los trabajadores.



COCOLA (Comité de convivencia laboral)

Apoyó los reportes de quienes levantaron la mano para mejorar el clima laboral, contribuyendo al fortalecimiento del ambiente de trabajo. En este comité participaron 8 colaboradores, 4 en representación de la empresa y los otro 4 en representación de los trabajadores, beneficiando a 1.300 colaboradores.





COSEVI (Comité de seguridad vial)

Este comité está conformado por 1 trabajador que representa a la alta dirección (Gerente de Operaciones) y 7 representantes de las áreas que impactan la seguridad de la compañía (Jefe Jurídica, Jefe de Operaciones, Jefe de Gestión Humana, Jefe de Seguridad, Jefe de Mantenimiento, Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo y Coordinador de Administración de Conductores).

Se realizaron reuniones de seguimientos y análisis de indicadores de accidentes de tránsito, además de apoyar las investigaciones de accidentes y el análisis de mejoras para las formaciones de conductores, proceso en el que participaron 818 conductores.

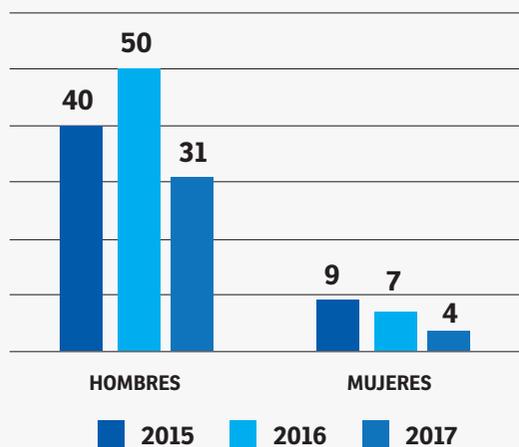
Accidentalidad y ausentismo

GRI 403-1

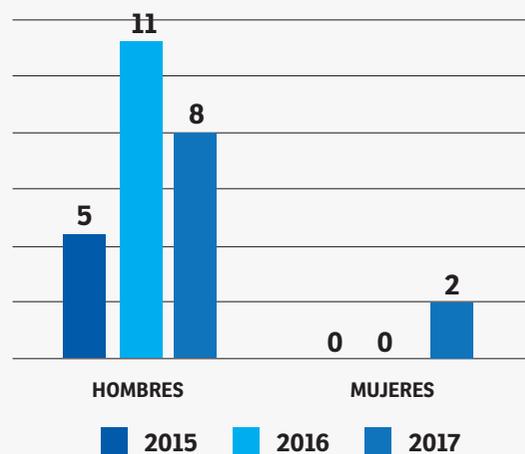
En Expreso Brasilia trabajamos en pro de la salud y la seguridad de nuestros empleados, sin embargo, pese al esfuerzo que realizamos desde las políticas, derivadas en programas y acciones, durante el 2017 nuestra operación sufrió un incremento en

los accidentes de trabajo del 20%, pues pasamos de tener 72 accidentes en 2016 a 90 en 2017, de los cuales cuatro fueron accidentes mortales; en el caso de las enfermedades laborales, se presentaron 10 casos.

ÍNDICE DE LESIONES

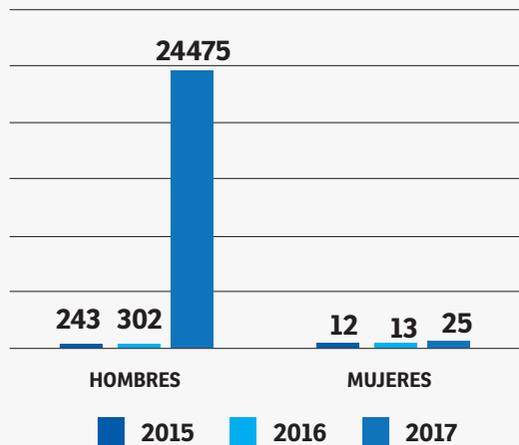


ENFERMEDADES LABORALES

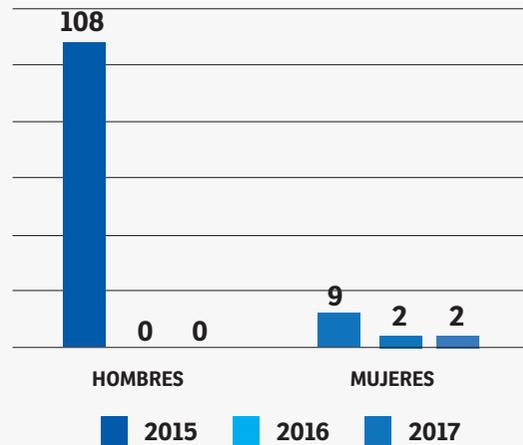




DÍAS PERDIDOS



ÍNDICE DE AUSENTISMO



Seguridad vial

Asunto material: seguridad vial

GRI 103-1; 103-2; 103-3

La gestión en cuanto a seguridad vial es fundamental teniendo en cuenta la naturaleza de la operación, pues en su mayoría se desarrolla en las carreteras de Colombia e involucra actores como conductores particulares, peatones, motociclistas, entre otros. Por lo que, reconocemos la necesidad de llevar a cabo acciones tanto internas como externas como internas, trabajando desde diferentes frentes para prevenir la accidentalidad y promover las buenas prácticas en seguridad vial.

Esta gestión la realizamos a través de la Política de Seguridad Vial, que se soporta a través del mapa estratégico 2017-2021 donde se plantea el objetivo de disminuir la accidentalidad y su impacto en fatalidades, incapacidades, fatalidades y ausentismo. De ahí se marca como propósito fomentar entre los trabajadores, comunidad, afiliados y contratistas hábitos de comportamientos y conductas seguras en las vías y en los escenarios de operación de la empresa y, en consecuencia, formar criterios autónomos para la toma de

decisiones al interactuar con los diferentes actores de la vía, contribuyendo de esta manera a la prevención y reducción de accidentes de tránsito y a minimizar sus consecuencias. Dentro de la Política de Seguridad Vial ejecutamos tres líneas de acción:

- Vuelve a casa con seguridad
- Plan Estratégico de Seguridad Vial
- Charlas de seguridad vial en brigadas de salud de la Fundación Expreso Brasilia

De ahí, año a año, basados en nuestro propósito, contamos con el apoyo de la:

- Gerencia General
- Gerencia de Operaciones
- Gerencia de Gestión Humana
- Gerencia Comercial
- Gerencia de Tecnología
- Jefatura Jurídica



- Jefatura de Comunicaciones y Responsabilidad Social
- Fundación Expreso Brasilia

Además, contamos con el apoyo de nuestro sistema de PQRS, manejado desde la Coordinación de Servicio al Cliente, encargada de dar trámite a las solicitudes que llegan a través del Call Center, página web y oficinas comerciales, además de las cuentas de Facebook, Instagram y Twitter de la compañía. Asimismo, la Jefatura Jurídica se encarga de gestionar los requerimientos de tipo legal, junto con las Gerencias de Operaciones y Gestión Humana.

El procedimiento antes descrito es apoyado por los procesos de evaluación que desarrollamos, en los que incluimos auditorías o verificaciones

internas y/o externas, como la Auditoría del Consejo Colombiano de Seguridad y el RUC, que es la Auditoría al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. En esta última se obtuvo como resultado un nivel de cumplimiento del 98,96%, conforme a los requisitos exigidos por el Decreto 1072 de 2015, lo que implica que la Política del Sistema General de Salud y Seguridad en el Trabajo cumple con todos los estándares definidos en dicho Decreto, incluye todos los centros de trabajo, los trabajadores propios y subcontratistas, es específica para la organización, apropiada para la naturaleza de sus peligros, concisa, clara, es difundida y se encuentra disponible para todos los niveles de la organización. La calificación RUC que se obtuvo fue del 83%, dado que se presentaron más accidentes fatales durante el 2017.

Cultura Ciudadana

Como parte de nuestro compromiso, ejercemos controles que nos permiten trabajar sobre nuestros indicadores de seguridad vial, en tanto a velocidad en la vía y la accidentalidad, siendo esta última, la que requiere de nuestra mayor atención, ya que durante el 2017 este índice aumentó un 7%, y nos llevó a fortalecer controles en cuanto a los tiempos de descanso, el Programa de control de abordaje, la actualización de programas con Central de Operaciones, la ampliación de la cobertura del programa de control de fatiga en carreteras y las capacitaciones con Policía de Tránsito a conductores; además de nuestras tres líneas de acción dentro de la política que contemplan:





Vuelve a casa con seguridad

Esta campaña interna se enfoca en sensibilizar a conductores y afiliados sobre la necesidad de la seguridad vial. En ese sentido se desarrollan acciones preventivas en terminales y carreteras que se basan en revisar protocolos operativos y de seguridad y estado de salud; asimismo se llevan a cabo espacios de formación con los conductores para fortalecer sus competencias y se premia a los conductores más seguros y se realiza monitoreo constante de la operación a través de la Central de Operaciones, que trabaja las 24 horas del día, los 365 días del año.



Plan Estratégico de Seguridad Vial

En esta línea de acción velamos por garantizar una infraestructura segura, desde la garantía de nuestros vehículos, hasta el fortalecimiento institucional y del componente humano, por

medio de espacios de formaciones e instrucción técnica y de atención integral a víctimas en caso de accidentes. Dentro de los procesos de formación y capacitación que llevamos a cabo, incluimos

Módulo de conducción técnica (M.C.T)

**25 módulos dictados
126 beneficiados**

Pruebas piloto

**72 pruebas
realizadas**

Escuela de conductores

**3 escuelas realizadas,
23 beneficiados**



Charlas de seguridad vial en brigadas de salud de la Fundación Expreso Brasilia

Como parte de nuestra gestión, promovemos brigadas gratuitas de salud "Brasilia en tu corazón" donde adicionalmente abrimos un espacio para realizar recomendaciones sobre seguridad vial

mientras esperan su turno de atención. Durante el 2017 fueron llevadas a cabo 33 brigadas de salud, donde 3.066 personas recibieron charlas de seguridad vial.



expresobrasilia.com



CAPÍTULO 7

Gestión sobre ruedas



Nuestra cadena de suministros

GRI 102-9 102-10

En Expreso Brasilia contamos con una cadena de suministros que año tras año se afianza como el primer aliado en ayudarnos a prestar la mejor experiencia de cara nuestros clientes, en donde el transporte terrestre de pasajeros, la carga y mensajería, así como los giros nacionales que realizamos, no serían posibles sin el compromiso de todos nuestros proveedores.

Durante el 2017, contamos con más de 466 proveedores a nivel nacional ubicados principalmente en la zona norte del país, los cuales son los encargados de suministrarnos pólizas,

seguros, soporte tecnológico, arrendamientos a nivel nacional en las diferentes terminales y municipios en los que operamos, así como el mantenimiento de vehículos y de nuestra infraestructura.

En este sentido, realizamos pagos a proveedores por \$ 23.055,41 millones, lo cual nos han permitido fortalecer las actuales relaciones comerciales que sostenemos en nuestra cadena de suministros y ofrecer servicios más confiables, seguros y acordes con nuestras políticas de calidad.



Asimismo, hemos realizado varios cambios a nivel operacional, ya que abrimos nuevas salas VIP y locales de carga con el objetivo de continuar brindando mayor valor agregado en nuestros servicios. Por ello, realizamos las siguientes aperturas:

Salas VIP

- Bucaramanga
- Corozal

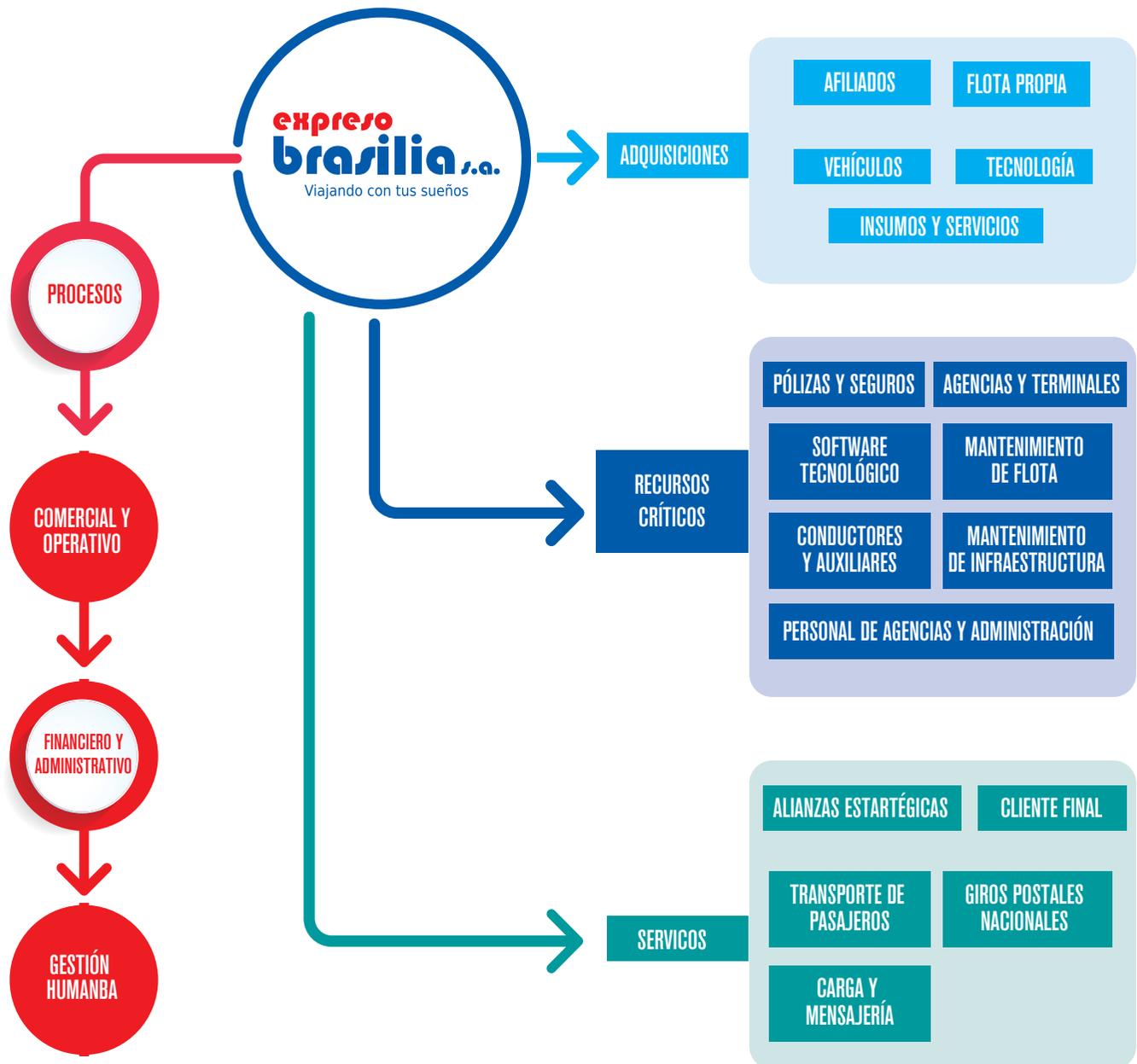
Locales de Carga

- Bucaramanga
- Bogotá (San Victorino y Restrepo)
- Medellín
- Valledupar
- Ibagué



La gestión de la cadena de suministros es fundamental para nuestro accionar diario, ya que se ven impactados varios de nuestros procesos principales como lo son: el comercial y operativo; el financiero y administrativo; y la gestión humana.

De esta manera, nos enfocamos en establecer las mejores prácticas y definir estrategias que contribuyan a maximizar los beneficios de cara a nuestra operación.





Principales logros

Entre los principales logros de nuestra gestión con la cadena de suministros es importante destacar:

- Hemos vinculado a 28 nuevos proveedores.
- Recibimos 3 auditorías con resultados satisfactorios.
- Mejoramos la calidad de la materia prima utilizada en los uniformes de seguridad y conductores.
- Realizamos negociaciones de nuestros contratos que mantienen valores similares, a pesar del aumento del IVA del 19%.
- Disminuimos los precios de elementos críticos como rollos térmicos, resmas de papel, cintas adhesivas, mensajería y carga en un 50%.
- Llevamos a cabo un manejo directo de nuestras negociaciones, logrando la estandarización de precios, condiciones y monitoreo.
- Redujimos los tiempos de respuesta a nuestras áreas.
- Conseguimos ahorros derivados del uso de la tarjeta empresarial.
- Ahorramos un total de \$ 109, 79 millones producto de las diferentes negociaciones para obtener mejores condiciones.

Desarrollo de proveedores

Tema material: Desarrollo de proveedores

GRI 103-1 103-2 103-3

Trabajamos por el desarrollo de nuestros proveedores, para ello buscamos establecer relaciones comerciales de valor compartido a través del adecuado y oportuno suministro y control de recursos físicos, financieros y tecnológicos, los cuales nos permiten asegurar la protección del ambiente, salud y seguridad a lo largo de nuestra cadena de suministro.

Por estos motivos, somos conscientes que establecer relaciones de alto valor con nuestros proveedores nos permite gestionar los diferentes impactos relacionados con la cadena de suministros que afectan no solo al negocio sino a nuestros diferentes grupos de interés. Por ello, hemos realizado las siguientes acciones que nos han permitido fortalecer nuestros procesos.



Impactos	Principales acciones para gestionar los impactos
Resultados económicos de la Empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Establecemos buenas relaciones con los proveedores por medio de diferentes espacios de comunicación. • Fomentamos la competitividad en los costos de los bienes y servicios que adquirimos. • Fortalecimos los diferentes mecanismos que nos brindan una excelente capacidad de negociación. • Consolidamos nuestros procesos de selección y evaluación de proveedores.
Calidad en productos	<ul style="list-style-type: none"> • Fijamos altos estándares de calidad en los bienes y servicios que generan impacto en la percepción del cliente interno y externo.
Satisfacción y confianza	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizamos que nuestros proveedores suministren servicios de calidad acorde a las necesidades de nuestros clientes internos y externos. • Generamos valor agregado a nuestros proveedores por medio de capacitaciones en temas de mutuo interés.

De igual forma, hemos establecido como el principal mecanismo para la debida gestión de nuestra cadena de suministros la política de gestión, la cual enmarca los procesos de apoyo y promulga el liderazgo en el servicio, la satisfacción

del cliente y la confianza en el afiliado, a través del mejoramiento continuo, el cumplimiento legal y voluntario, la previsión y prevención de riesgos en seguridad, salud y medio ambiente y el desarrollo integral del talento humano.



Durante el 2017, nos trazamos como meta principal el dar cumplimiento del 100% al presupuesto de ingresos y gastos para la gestión con proveedores, lo cual nos ha permitido brindar garantías a

todas las áreas de la Empresa para su debido funcionamiento y hemos cumplido con nuestros diferentes compromisos de cara a nuestra cadena de suministros.



World Café

GRI 103-2

Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo de nuestros proveedores, en 2017 adoptamos la metodología internacional denominada World Café, donde afiliados y proveedores pudieron reforzar sus conocimientos en diferentes temas de sumo interés para ellos y para Expreso Brasilia, como son:

- Seguridad vial
- Gestión de riesgos
- Ética empresarial
- Prevención de lavado de activos
- Derechos Humanos
- Financiación del terrorismo

Participaron
52
proveedores
y 41
afiliados.

Compras locales

GRI 204-1

En el último año de gestión enfocamos nuestros esfuerzos por el desarrollo de nuestra cadena de suministro, motivo por el cual, destinamos el 70% del presupuesto de las adquisiciones de productos y servicios en proveedores locales¹.

70%
de nuestros
proveedores
son locales

**Proveedores
Locales**

Pago total a
proveedores
locales:
\$ 16.138,79
millones

¹ Corresponde a empresas constituidas en la zona norte de país y que nos suministran sus bienes y servicios.



Gestión de la ética

GRI 103-2

Hemos invertido recursos para desarrollar la gestión ética con el fin de confirmar, sostener y acrecentar el cumplimiento de nuestros valores, ya que estamos convencidos que es la única vía que garantiza la sostenibilidad de nuestra cadena de suministros.

Para ello, realizamos un encuentro con nuestros proveedores y demás grupos de interés para hacerlos partícipes de este programa que tuvo los siguientes logros:

- Realizamos un análisis, identificación y valoración de riesgos de corrupción, los cuales se encuentran registrados en la matriz de riesgos corporativa.
- Diseñamos el código de conducta para los afiliados, que redacta los compromisos éticos de doble vía: empresa – afiliado.
- Capacitamos a más de 806 conductores en temas relacionados con ética empresarial.
- Participamos activamente en iniciativas anticorrupción financiadas por la oficina contra la droga y el delito de la ONU.



ENLACE CON LAS TRANSpareNCIA

SARLAFT

COMO PREVENIR EL LAVADO DE ACTIVOS Y LA FINANCIACIÓN DE TERRORISMO

Los servicios que ofrecemos en **Expreso Brasilia** pueden ser utilizados por las personas para cometer delitos. Principalmente en **Giros, Mensajería y Carga.**

**expreso
brasilia** s.a.



Transferencia de la RSE a la cadena de suministros

Tema material: Transferencia de la RSE a la cadena de suministros

GRI 103-1 103-2 103-3

En Expreso Brasilia estamos altamente comprometidos por una gestión socialmente responsable, a través de acciones que contribuyan con el equilibrio social, económico y ambiental, en beneficio de todos nuestros grupos de interés. De esta manera, trabajamos con nuestra cadena de suministros para la promoción y aplicación de buenas prácticas que contribuyan con el

crecimiento y bienestar de nuestros diferentes proveedores.

Por ello, hemos realizado actividades conjuntas con proveedores y otras empresas pertenecientes a la región caribe del Pacto Global Colombia, con el fin de maximizar el impacto y fortalecer los lazos entre las organizaciones y la comunidad.

Selección y evaluación proveedores

GRI 103-3

Continuamos fortaleciendo nuestras estrategias de selección y evaluación de proveedores, lo cual nos ha permitido trabajar de la mano de organizaciones que nos brindan las garantías necesarias para seguir ofreciendo servicios de excelente calidad.

Para la selección de nuestros proveedores realizamos una evaluación inicial que nos permite verificar el cumplimiento de los criterios obligatorios y de mayor relevancia para el relacionamiento comercial, en este proceso hemos definido los siguientes criterios:

- **Competencia:** Capacidad real y demostrada de un proveedor para llevar a cabo un trabajo que puede afectar al desempeño y la eficiencia del sistema de gestión integral.

- **Experiencia:** Experiencia mínima que el proveedor debe tener en la actividad comercial, la cual incluye un período de prácticas mínimas en el sector.
- **Cobertura:** Capacidad de atender requerimientos en otros lugares.
- **Referencias:** Percepciones emitidas por otras fuentes (clientes, proveedores, entre otros).

Luego de realizar las evaluaciones correspondientes, los proveedores son calificados en tres rangos, según la calificación obtenida, como se muestran a continuación:



De esta manera, hacemos claridad que no solo el precio es el factor determinante al momento de definir y seleccionar a nuestros proveedores. Asimismo, establecimos una matriz de impacto de nuestra cadena de suministro en el sistema de gestión, la cual nos permite tener una guía por tipo de proveedor y definir claramente cuáles son los requisitos antes, durante y después de cada servicio y sus respectivos responsables.

2016	48 proveedores evaluados
	18 Nuevos proveedores evaluados
	1 Proveedor con quien se terminó la relación
2017	52 proveedores evaluados
	17 nuevos proveedores
	Aprobación satisfactoria año 2017.





Como parte de nuestra estrategia de mejoramiento continuo, cada año realizamos una reevaluación a los proveedores, en donde establecemos una serie de criterios enfocados al comportamiento del proveedor durante el ejercicio de su actividad. En este formato hemos definido los siguientes criterios:

Criterios	Principales componentes de la evaluación
Mantenimiento de la competencia	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de temas de seguridad, salud en el trabajo, medio ambiente, de responsabilidad social y otros relacionados con el producto o servicio que ofrece. • Cumplimiento con las licencias y permisos de trabajo.
Tiempos de entrega:	<ul style="list-style-type: none"> • Comparativo entre la fecha real y la pactada con el proveedor. • Entrega total de las cantidades pactadas o servicios. • Oportunidad en la entrega de los bienes pactados o servicios.
Atención post-venta:	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de lo ofrecido en cuanto a asesoría técnica, manejo de quejas y/ o garantías. • Oportunidad en la atención a reclamos post-contractuales. • Cumplimiento satisfactorio de los servicios postventa ofrecidos.
Cumplimiento de estándares de calidad:	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia actualizada del cumplimiento de requisitos de calidad. • Tiempo de garantía y correcto funcionamiento de los bienes adquiridos.
Cumplimiento de estándares de Salud y Seguridad en el trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia actualizada del cumplimiento de requisitos de seguridad y salud en el trabajo. • Conocimiento del manual de contratistas en seguridad, salud en el trabajo y ambiente.



Luego de esta evaluación se clasifican a los proveedores en las siguientes categorías según sus resultados, lo cual nos permite tomar medidas al respecto con cada uno de estos actores.



De esta manera, realizamos una reevaluación a 52 proveedores que forman parte de la cadena de suministro con un resultado promedio del 93% que aprobaron su gestión durante el 2017.

Evaluación ambiental y de prácticas laborales a nuevos proveedores

GRI 308-1

Como parte de nuestro compromiso por contar con una cadena de suministros responsable y que atienda no solamente conceptos económicos, sino que también trabaje por garantizar el cuidado por el medio ambiente. Hemos realizado unas evaluaciones específicas a nuestros nuevos proveedores para analizar estos conceptos, lo cual arrojó los siguientes resultados:

Por todo lo anterior, decidimos realizar visitas para evaluar los temas ambientales a 3 proveedores en Santa Marta y llevamos a cabo visitas a las terminales de Cartagena, Bogotá y Medellín. Asimismo, llevamos a cabo sensibilizaciones en medio ambiente a contratista de obra civil y capacitaciones de manejo de residuos peligrosos y especiales.

Actualmente la compañía no cuenta con un análisis de criterios sociales a la hora de escoger a sus proveedores, sin embargo, se espera que para los próximos años se de inicio a la implementación de estos.

**Se evaluaron
5 nuevos
proveedores en
temas ambientales**





CAPÍTULO 8

Nuestro Motor



Nuestro equipo de trabajo

Asunto material: Bienestar laboral, Desarrollo y formación, Relaciones laborales

GRI 103-1; 103-2; 103-3

En Expreso Brasilia nos hemos comprometido con las responsabilidades que adquirimos con nuestra fuerza de trabajo, reconociendo la importancia de generar un ambiente laboral marcado por el cumplimiento recíproco, que permite llevar a término los diferentes procesos de la operación. Por ello, nos caracterizamos por cumplir con todos los requerimientos de contratación establecidos por la ley colombiana, así pues, desde su ingreso a la compañía, nuestro colaborador conoce sus derechos y deberes, por medio de las condiciones de contratación.

Sumado a lo anterior, establecimos como prioridad consolidar un adecuado relacionamiento con nuestros colaboradores, pues al lograrlo, generamos un ambiente laboral marcado por la justicia y la confianza; lo que a su vez implica, aumentar la motivación, el compromiso y el sentido de pertenencias para con la compañía. De esta forma logramos que nuestra fuerza de trabajo se sienta a gusto, lo que garantiza un mayor esfuerzo para conseguir los objetivos tanto personales, como empresariales en cada uno de ellos.

Para ello, contamos con la Gerencia de Gestión Humana, al igual que con todo el recurso que se encuentra en ellas, para consolidar los procesos inmersos en la gestión. Esto es apoyado por el Reglamento Interno de Trabajo, la Política de Gestión Humana y el Código Laboral Colombiano. Bajo el compromiso de lograr procesos de atracción, retención, bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores, logrando un ambiente de trabajo sano y con miras a consolidar y/o alcanzar los objetivos corporativos.

Una de nuestras principales acciones, radica en respetar las fechas establecidas para el cumplimiento oportuno de nuestros compromisos,

construyendo un ambiente de confianza con el colaborador y consolidando así un equipo de trabajo idóneo para cada uno de los procesos inmersos en nuestra operación.

Lo descrito anteriormente, fue llevado a cabalidad por medio del cumplimiento de las metas planteadas para 2017, que se traducen en acciones específicas, entre las que se contemplan:

- Estructuración de una política salarial y así tener lineamientos claros al momento de realizar un ingreso o cambio de rol de nuestros colaboradores.
- Actualización del reglamento interno de trabajo para que el empleado tenga claro sus derechos y deberes y también los de la organización, lo cual se constituye en un soporte para todos los lineamientos legales.
- Organización de todos los beneficios adicionales que la compañía brinda a los trabajadores con el ánimo de hacer un relanzamiento de estos y que sean utilizados por cada uno de los diferentes grupos de colaboradores.
- Velar por la claridad en los contratos laborales y por la promoción del Reglamento interno de trabajo. Además de Cumplir con los procesos de afiliación al SSI, carnetización, compensación, retribución, liquidación y pago de prestaciones sociales y realizar evaluaciones de desempeño, estudios de clima laboral.

Alineado con las acciones específicas, nuestra gestión es evaluada por medio de auditorías de seguimiento y control, que permiten claridad sobre las acciones de mejora pertinentes. Estos procesos específicamente son:

- Auditorías internas y de recertificación al sistema



de gestión INTEGRAL (ISO 9001-2015, OHSAS 18001)

- Auditorías de procesos con una empresa de Auditores externos.
- Seguimiento interno al cumplimiento de la matriz de requisitos legales.
- Procesos de retroalimentación de las áreas de Jurídica, contabilidad y Asesor laboral.
- Trabajo conjunto con el área jurídica y la Jefatura de Gestión Humana para dar respuesta a todos los requerimientos, tanto de empleados vinculados, como de empleados retirados, al igual que los entes de control.
- Seguimiento a todas las sesiones de actualizaciones de las normas, leyes y directrices que afectan las Condiciones Laborales de los empleados.
- Sistema de PQRs que cuenta con atención personalizada en los Centros de Operaciones de Barranquilla, Bogotá y Medellín, además de la recepción de solicitudes por vía mail en los

correos corporativos de las áreas de Nómina, Contratación y Seguridad Social y en los equipos telefónicos corporativos.

Así pues, gracias a nuestra gestión, apoyada en los procesos de evaluación que desarrollamos interna y externamente, durante el 2017, logramos.

- La Recertificación por el ente evaluador y certificador Bureau Veritas (ISO 9001-2015, OHSAS 18001).
- La optimización de procedimiento de liquidación y pago de primas semestrales e intereses sobre cesantías anuales.
- Mejorar el proceso de liquidación y pago por consignación de liquidaciones definitivas de contrato.
- El cambio de entidad bancaria para dispersión de pagos de salarios y prestaciones, con más y mejores beneficios para los colaboradores.
- Relanzar el Área de Gestión Humana, sus compromisos y sus beneficios.

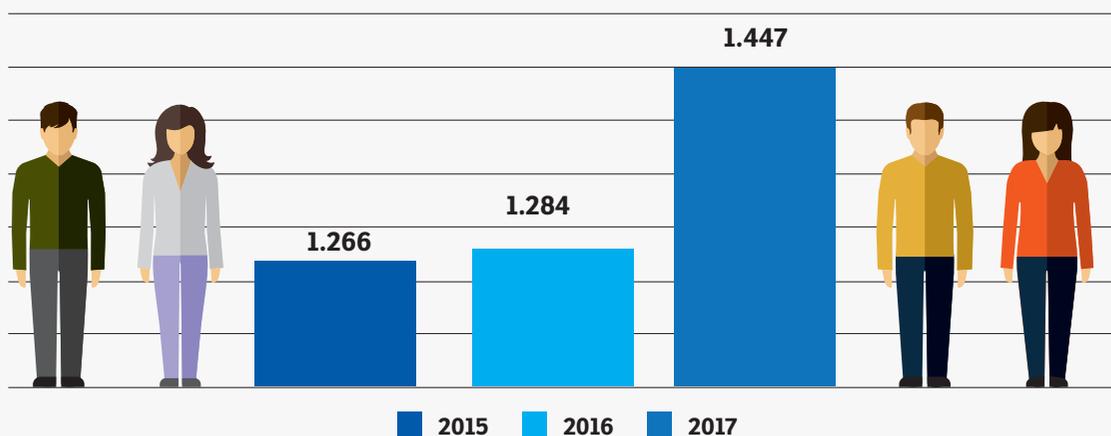


Nuestro equipo

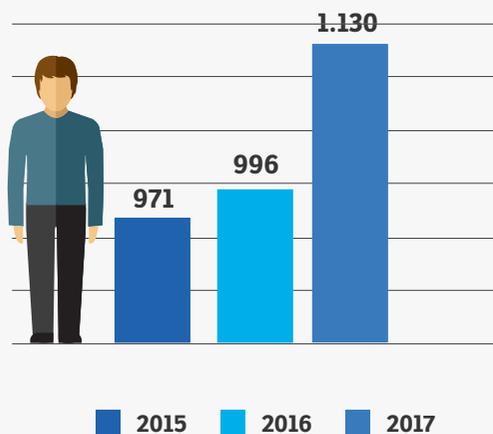
GRI 102-8; 401-1; 405-1

Durante el 2017, contamos con una fuerza de trabajo de 1.447 empleados, comprometida con alcanzar nuestros objetivos corporativos. Del total de colaboradores el 78% fueron hombres y el 23% fueron mujeres. Así mismo, 298 fueron nuevas contrataciones, distribuidas en las regionales Costa y Antioquia, siendo la primera la que realizó mayor número de contrataciones con un total de 89, mientras que la segunda realizó 46 contrataciones.

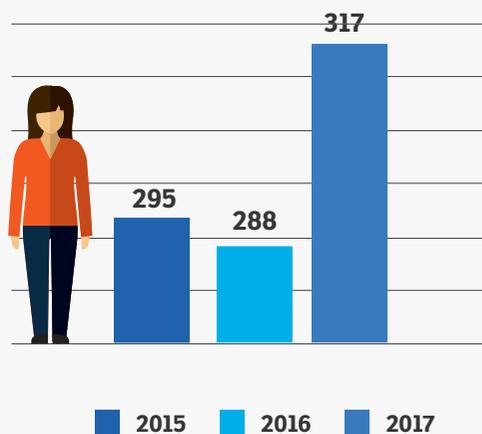
TOTAL COLABORADORES POR AÑO



TOTAL COLABORADORES HOMBRES POR AÑO



TOTAL COLABORADORES MUJERES POR AÑO





Colaboradores por categoría

En Expreso Brasilia trabajamos con la firme intención de consolidar un entorno de equidad e igualdad, sin desconocer la naturaleza de nuestras operaciones que nos lleva a que haya más hombres contratados, esa distribución se da de la siguiente manera:

Colaboradores por Categoría, género, rango y edad	18 - 30		30 - 50			Mayor a 50			
	M	F	Total	M	F	Total	M	F	Total
Junta directiva	0	0	0	0	0	0	5	2	7
Directivos	0	0	0	5	6	11	6	2	8
Coordinadores, supervisores, analistas y directores de zona	7	6	13	16	17	33	8	3	11
Administrativos	11	7	18	37	45	82	10	8	18
Técnicos	58	66	124	120	98	218	31	12	43
Operativos	62	0	62	484	0	484	225	1	226
Reubicados laborales	0	0	0	2	0	2	6	0	6
Supernumerarios	12	19	31	9	9	18	1	0	1
Aprendices	11	12	23	14	1	15	0	0	0

Colaboradores por tipo de contrato

Con miras a consolidar un ambiente proactivo, nuestros colaboradores son contratados según las necesidades de la compañía, por los que año a año llevamos a cabo y mantenemos diferentes tipos de contrataciones.

Es importante mencionar que la mayoría de nuestros colaboradores son contratados de manera directa, logrando que haya una mayor estabilidad, lo cual se refuerza con los contratos a término fijo pues se firman en promedio por cinco años. Los contratos por obra se dan en el caso en el que uno de nuestros colaboradores se encuentre de vacaciones, en licencias de maternidad o paternidad, incapacidades por accidentes de trabajo, etc.



Colaboradores por región y tipo de contrato	2015		2016			2017			
	M	F	Total	M	F	Total	M	F	Total
Indefinido	183	126	309	179	119	298	180	118	298
Plazo fijo	738	140	878	764	141	905	895	160	1.055
Por obra	24	15	39	20	21	41	55	39	94
Aprendizaje ¹	26	14	40	33	7	40	13	25	39

Empleados por región

Nuestras operaciones son llevadas a cabo en tres centros regionales, región costa, centro y Antioquia, donde la mayor concentración se da en la región costa, por ser la base central de nuestra operación.

Colaboradores por región y género	2015		2016			2017			
	M	F	Total	M	F	Total	M	F	Total
Costa, centro de operaciones Barranquilla	945	240	1.185	964	222	1.186	1070	242	1.312
Centro, centro de operaciones Bogotá ²	21	31	52	29	37	66	48	41	89
Antioquia, centro de operaciones Medellín	5	24	29	4	28	32	12	34	46

Rotación

Durante el 2017, alcanzamos una tasa de rotación de 1.5%, 0.2% más que en el año inmediatamente anterior. El aumento fue causado por el crecimiento de las unidades de negocio, entendidas como ventas institucionales y mensajería expresa y carga. Es importante mencionar, que estas cifras corresponden a los empleados de planta de personal de la compañía, excluyendo a los conductores, pues la rotación de estos es mayor, dada la naturaleza de la actividad.

¹ Los contratos de aprendizaje no se incluyen en el total de empleados de la compañía

² La información de los empleados del centro de Operaciones de Oriente, está incluida dentro de la zona Centro, ya que, no es un número representativo en este momento.



Nuevas contrataciones

Nuevas contrataciones por grupo etario	2015			2016			2017		
	M	F	Total	M	F	Total	M	F	Total
18 – 30	14	18	32	14	13	27	37	19	56
30 - 50	13	42	55	13	13	26	26	18	44
Mayores de 50	0	1	1	0	0	0	1	1	2

Retiros

Retiros por grupo etario	2015			2016			2017		
	M	F	Total	M	F	Total	M	F	Total
18 – 30	19	28	47	20	26	46	19	24	43
30 - 50	21	32	53	30	23	53	31	21	52
Mayores de 50	3	3	6	7	2	9	4	3	7

Retribución salarial

Dentro de nuestro compromiso con los colaboradores de la compañía, incluimos otorgar una remuneración justa, que responda al perfil del colaborador y las obligaciones de este. Así cómo, cumplimos con el pago de seguridad social, primas semestrales e intereses anuales de cesantías.

Retribución salarial	Salario base			Retribución media		
	M	F	Diferencia	M	F	Diferencia
Directivos	33.676.000	15.598.000	0.46	16.632.000	7.370.000	0.44
Coordinadores, supervisores, analistas y directores de zona	4.758.000	4.758.000	1.00	10.281.000	3.606.000	0.35
Administrativos	1.908.000	2.200.000	1.15	—	—	—
Técnicos	737.717	737.717	1.00	1.577.200	1.215.400	0.77
Operativos	737.717	737.717	1.00	3.185.000	1.673.000	0.53
Reubicados laborales	737.717	737.717	1.00	—	—	—
Supernumerarios	737.717	737.717	1.00	—	—	—
Aprendices	737.717	737.717	1.00	—	—	—



Licencias de maternidad y paternidad

GRI 401-3

Como un compromiso ético, de respeto y felicidad, uno de los beneficios con los que cuentan nuestros colaboradores son las licencias de maternidad y de paternidad, que son manejadas por la Compañía de acuerdo a los términos de ley estipulados en Colombia. Durante el año 2017, 36 colaboradores accedieron a este beneficio, 2 más que el año anterior, manteniendo en 100% el índice de reincorporación y retención de la compañía.

	2015		2016		2017	
	M	F	M	F	M	F
Colaboradores con derecho a licencia	20	24	22	21	17	19
Colaboradores reincorporados al final de la licencia	20	23	22	21	17	19
Colaboradores que continúan en la empresa 12 meses después de su reincorporación	20	23	22	20	17	19
Índice de reincorporación al trabajo	100%	96%	100%	100%	100%	100%
Índice de retención	100%	100%	100%	95%	100%	100%

Programas de formación

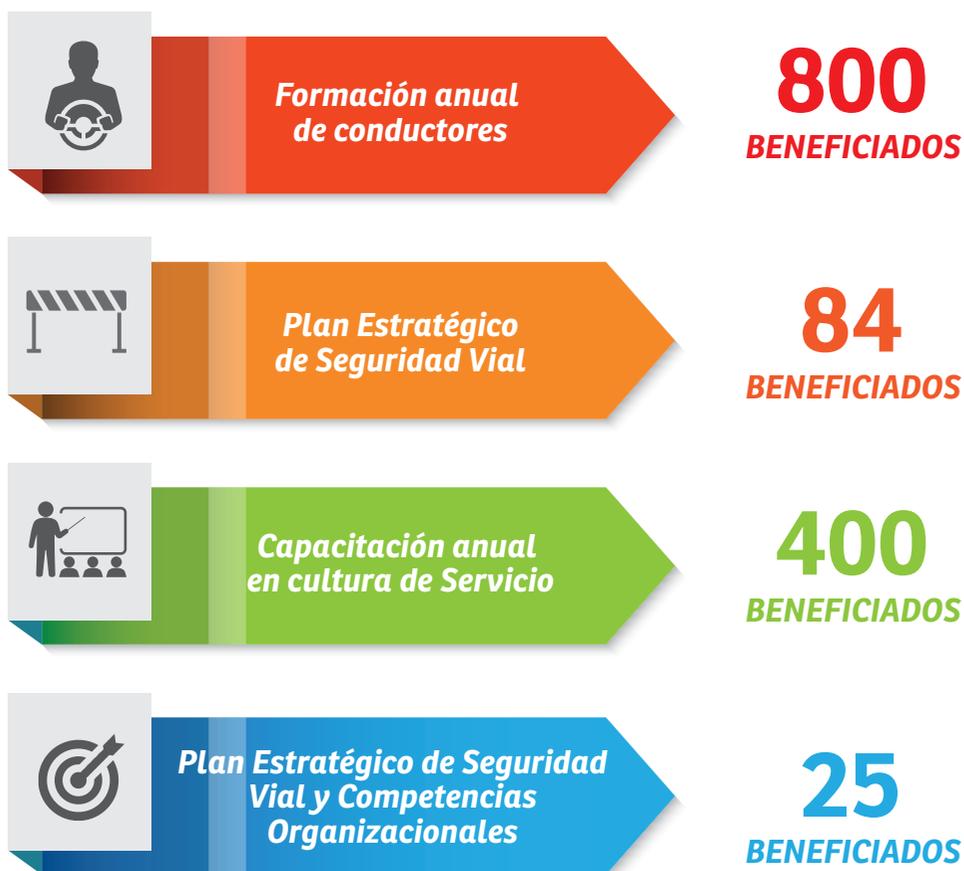
GRI 401-2; 404-1; 404-2; 404-3

Partiendo del hecho de que nuestra fuerza de trabajo es fundamental para el cumplimiento de nuestros objetivos corporativos, realizamos actividades de formación y capacitación, para fortalecer las competencias y habilidades de estos. En este sentido, durante el 2017 formamos un total de 953 hombres, de los cuales el 84% fueron de nivel operativo, además de ello, formamos a 57 mujeres de diferentes niveles jerárquicos.

	Colaboradores formados		Horas totales de formación		Promedio horas de formación	
	M	F	M	F	M	F
Conductores	800	1	36	36	36	36
Vigilantes / seguridad	24	6	24	24	24	24
Directores	54	10	8	8	8	8
Auxiliares de ventas	60	25	24	24	24	24



Es importante mencionar, que los programas desarrollamos durante el 2017, se enfocaron en seguridad vial, cultura de servicio y competencias laborales; enfoque que mantendremos en el 2018. Así pues, los programas fueron:



A estos procesos de formación, les hacemos seguimiento por medio de una herramienta propia de evaluación, que es aplicada anualmente y mide las competencias corporativas y funcionalidades del colaborador según sea su rol. Este proceso fue llevado a cabo, con el 38% de los colaboradores capacitados durante el 2017 y de los resultados identificamos oportunidades de mejora, permitiéndonos realizar una intervención en áreas específicas de la formación. En la actualidad este proceso está siendo reformulado, para así plantear una nueva metodología.



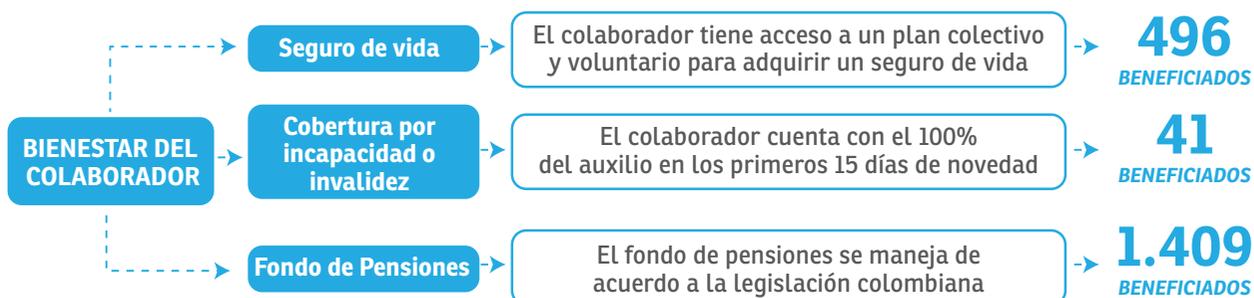
Bienestar social

Alineados con nuestro interés por consolidar una relación estable y de confianza con nuestros colaboradores, durante el 2017 llevamos a cabo diferentes programas de bienestar que incluyen a nuestra fuerza de trabajo y a su núcleo familiar.



Bienestar del colaborador

Como parte de nuestro propósito de generar un ambiente de confianza, hemos integrado a nuestra gestión, programas enfocados en el bienestar físico y económico de nuestros colaboradores.





Desarrollo familiar

A partir de nuestra intensión de influir en las relaciones familiares, al aportar a su fortalecimiento, al desarrollar las habilidades y cualidades, tanto de nuestros colaboradores como de sus familias.



Recreación y deportes

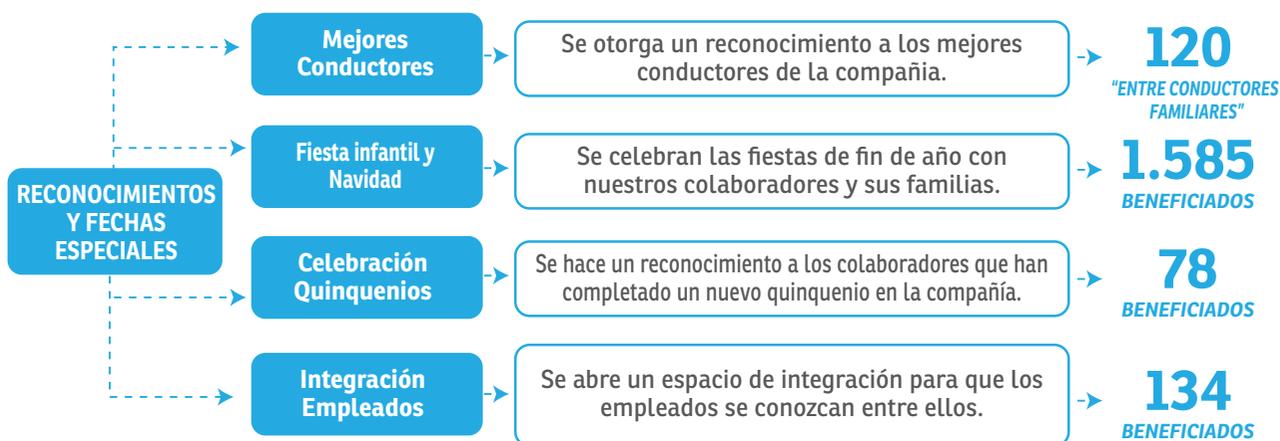
Creemos en que desde la Compañía podemos generar un aporte a nuestro personal; este se logra a partir de las actividades deportivas, recreativas y culturales, por ello, generamos espacios marcados por la promoción de hábitos de vida saludables y la integración de nuestros colaboradores y sus familias.





Reconocimientos y fechas especiales

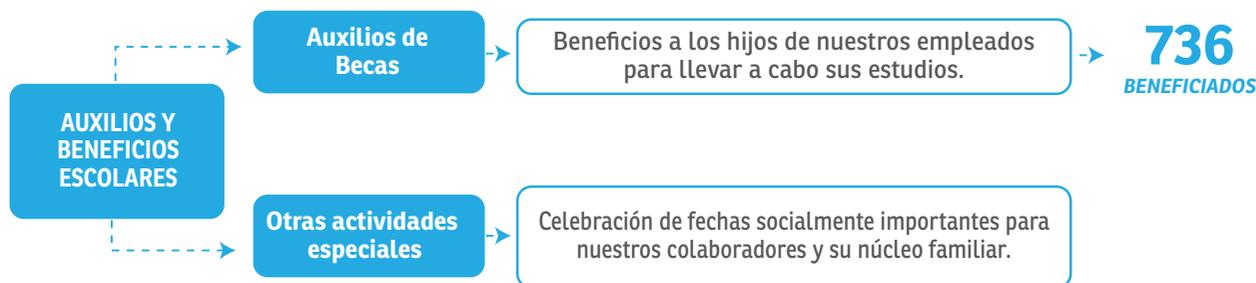
Con el fin de fortalecer las interacciones dadas en nuestra fuerza de trabajo, llevamos a cabo celebraciones que promueven la amistad, la integración y el respeto mutuo, además de reconocer el esfuerzo diario de cada uno en los diferentes procesos de nuestra operación.





Auxilios y beneficios escolares

Con el fin de aportar al fortalecimiento del núcleo familiar, apoyamos a nuestros colaboradores y a sus familias para que lleven a cabo sus estudios.



Fondo de empleados

Servicio de crédito

Al finalizar el año 2017, contamos con 1.054 asociados, lo que representa el 75% del personal de Expreso Brasilia, Unitransco, Cenpar y FONEB. A cierre del año 2017 se otorgó un poco más de 4.307 millones en créditos para los empleados, de los cuales 513 millones fueron para compra, construcción, y remodelación de vivienda, 110 millones para educación, 190 millones para compra de vehículo particular, 153 millones para adquisición de electrodomésticos y enseres para

el hogar. 3.341 millones de pesos fueron utilizados por nuestros asociados con destino a otras modalidades y libre inversión.

En este mismo año, nuestra cartera total colocada suma \$5.905 millones de pesos. La mayor participación en el total del rubro de nuestra cartera, lo tiene la línea de crédito de libre inversión con 3.111 millones y el 53%, seguida de las líneas de crédito de compra, mejora y cuota inicial de vivienda con una participación grupal de 1.686



millones y un importante 30%, luego el crédito de vehículo con 402 millones y un 7% y finalmente con 607 millones y el 10% en conjunto el restante de las líneas de crédito.

Desde el año 2006, ofrecemos a nuestros 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 2017, se ha desembolsado alrededor de 3.900 millones de pesos haciendo partícipes de nuestros beneficios en dichas condiciones de crédito a alrededor de 500 de nuestros asociados.

En el año 2012, creamos un programa para compra de vivienda, con el objetivo principal de ofrecer a nuestros asociados, aún mejores condiciones de acceso a dicha financiación, que abarcan tasa de interés entre el 0,5 y 0,8% mensual, plazo de pago de hasta 15 años y préstamos de hasta el 90% del valor de la vivienda.

Este último programa está direccionado a nuestros asociados que por primera vez realizarán el crédito para la compra de su vivienda.

Desde entonces se han logrado entregar 54 créditos por valor de total de 2.260 millones de pesos.

Entrega de auxilios y otros beneficios a asociados

Durante el año 2017 entregamos un total de 144 millones de pesos, a través de auxilios educativos, calamidad, incapacidades, funerarios y lentes. Así mismo, como todos los años, todos nuestros asociados recibieron en diciembre, un bono de navidad. Este año se entregaron bonos de 50, 120 y 200 mil pesos, de acuerdo a su antigüedad en el FONEB. Recordemos que esta es una forma de retornar a nuestros asociados anticipadamente al cierre de cada ejercicio parte de nuestros excedentes.

En FONEB, todos nuestros asociados, están vinculados a un plan de previsión exequial. Y subsidiamos entre el 30% y 40% del plan de previsión exequial del grupo familiar del asociado.

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 han entregado alrededor de 33 millones.

En FONEB contamos con un Fondo para educación, el cual nació y es sostenido con las generosas donaciones que recibimos cada año de 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. Este programa se maneja a través de la línea de crédito: «Fondo de Educación Superior», proponiéndose como la mejor alternativa en la financiación de estudios, para nuestros asociados.

A lo largo del tiempo, desde que se recibió la primera donación, se ha logrado rotar por lo menos 4 veces el saldo a la fecha, otorgando un total de 170 millones y beneficiando a aproximadamente 80 de nuestros asociados.

Acuerdos colectivos

GRI 102-41

Conforme a la libertad de asociación que respetamos en Expreso Brasilia, contamos con un trabajador amparado bajo acuerdos de negociación

colectiva, quién representa el 0.0691% del total de nuestros colaboradores.



Contenido GRI

Estándar GRI				Página
Número Estándar	Título	Con-tenido Están-dar	Descripción	
Asunto material: Ventas, rentabilidad y crecimiento				
N.A	N.A	N.A	Actividades de promoción de derechos humanos	
Asunto material: Ventas, rentabilidad y crecimiento				
GRI 201	Desempeño econó-mico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	53
Asunto material: Ruta colombia				
N.A	N.A	N.A	Brigadas de salud realizadas en el año y total de participantes	63
Asunto material: Cultura ciudadana -Escuela Brasilia				
N.A	N.A	N.A	Número de conductores formados	66
Asunto material: Experiencia a bordo				
GRI 416	Salud y seguridad de los clientes	416-1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	71
GRI 417	Marketing y etique-tado	417-1	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	72
Asunto material: Fidelización				
N.A	N.A	N.A	Número de clientes fidelizados a través del programa Viajero Gaviota	73
Asunto material: Uso eficiente de los recursos				
GRI 301	Materiales	301-1	Materiales por peso o volumen	82
GRI 302	Energía	302-1	Consumo energético interno	77
GRI 302	Energía	302-3	Intensidad energética	77, 78
GRI 303	Agua	303-1	Captación total de agua según la fuente	79
Asunto material: Cambio climático y emisiones				
GRI 305	Emisiones	305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	80,81
Asunto material: Gestión de residuos				
GRI 306	Rsiduos y afluentes	306-1	Volumen total de vertimientos	83
GRI 306	Rsiduos y afluentes	306-2	Peso total de residuos gestionados, según tipo y méto-do de tratamiento	82



Asunto material: Salud y seguridad en el trabajo				
GRI 402	Salud y seguridad	402-1	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	88
GRI 403	Salud y seguridad	403-1	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	89
Asunto material: Seguridad vial				
N.A	N.A	N.A	Actividades de seguridad vial	91, 92, 93
Asunto material: Desarrollo de proveedores				
GRI 204	Prácticas de adquisición	204-1	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	100
Asunto material: Transferencia de la RSE en la cadena de suministro				
GRI 308	Evaluación ambiental del proveedor	308-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	105
Asunto material: Condiciones laborales				
GRI 401	Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	110
GRI 405	Diversidad y equidad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	110
Asunto material: Bienestar laboral				
GRI 401	Empleo	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	114
GRI 401	Empleo	401-3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género	114
Asunto material: Desarrollo y formación				
GRI 404	Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	114
GRI 404	Formación y enseñanza	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	114
GRI 404	Formación y enseñanza	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	114

expreso
brasil**ia** s.a.
Viajando con tus sueños



expresobrasilia.com