



Informe de  
sostenibilidad

# Servientrega 2017

**102-1 Nombre de la organización**

Servientrega S.A.

**102-3 Ubicación de la Sede**

Sede principal:

Calle 6 # 34A-11.

Bogotá, Colombia

## Contenido

Servientrega2017.....	0
Sobre el informe 102-48, 102-54, 102-56, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-49.....	6
MENSAJE DE LA DINAMIZADORA EJECUTIVA A NUESTROS GRUPOS DE INTERES 102-14 ODS 17 P1, P8, P9, P10.....	7
Hechos destacados .....	8
Premios Latinoamérica verde .....	8
Logística Oficial de la Visita del Papa Francisco a Colombia.....	8
Pacto global .....	8
Programa de excelencia ambiental distrital.....	8
Renovación certificada ISO 14001:2004 .....	8
Todos con Mocoa.....	9
Voluntariado corporativo.....	9
Principales cifras 2017 ODS 11, 9.....	9
Servientrega Perfil 102-4, 102-6, 102-7 .....	10
Nuestra organización 102-5.....	10
Iniciativas externas 102-12, ODS 17.....	12
Afiliación a asociaciones 102-13 .....	12
102-8    Información sobre empleados y otros trabajadores .....	12
Cadena de suministro 102-9 P3 ODS-11 .....	13
Gobernanza 102-18 .....	13
Misión.....	13
Visión.....	13
Marco estratégico.....	13
Estructura .....	15
Código de buen gobierno corporativo 102-18 102-19 102-20 102-21 102-22 102-23 102-24 102-25 102-26 102-29 102-32 102-33 102-34.....	15
Comités para la gestión.....	16
Análisis de impactos y gestión del riesgo 102-15 102-30 205-1.....	16
Sistema de Integridad Corporativa 102-16, 102-17 ODS-16 P10 .....	17
Pacto Global.....	18
Derechos Humanos 102-41 405-1 406-1 407-1 408-1 409-1 ODS-10.....	18
Anticorrupción 205-1 P10 .....	18
Conocimiento del clientes y proveedores .....	19

Sistema de monitoreo y reporte .....	19
Política integral .....	20
POLÍTICA DE SEGURIDAD VIAL .....	20
Aspectos materiales.....	23
Operación verde .....	26
Emisiones 103 ODS11.6,11b .....	27
PROGRAMA + OXIGENO ODS 11.6 .....	28
Identificación de fuentes de emisión y cálculo de emisiones equivalentes de co2 a la atmosfera. .28	
Verificación de cálculo e informe de huella de carbono .....	28
Planificación de alternativas de prevención, mitigación, recuperación o compensación .....	28
Compensación - Siembra compartida ODS 11.A,11.7,11.2,15.1,15.2 .....	35
Energía 302-1 .....	36
Reducción del consumo de energía .....	37
Intensidad energética .....	37
Programa de ahorro y uso eficiente de agua 103 303-1 ODS 6.3,6.4.....	37
Gente de Sangre Verde .....	40
Nuestro equipo ODS 5.5 .....	41
Equidad de género 405-1 .....	41
Distribución Alta dirección.....	41
Distribución Nivel táctico y operación .....	41
Salario medio para categoría y genero 102-36 102-37 405-2 .....	42
Retención del talento .....	43
Variación del índice de rotación 401-1.....	43
Por género .....	43
Beneficios .....	43
Formación y entrenamiento 103 404-1 404-2 ODS-8 .....	44
Universidad corporativa Servientrega: Todo un legado .....	44
Horas de formación .....	45
Por género .....	45
Por nivel .....	45
Hechos destacados .....	45
Fortalecimiento de la cultura organizacional .....	45
Formación en anticorrupción 205-2 ODS 16,17 .....	45

Salud y Seguridad en el trabajo 103 ODS-8.....	46
COPASST 403-1 .....	46
Brigadas de emergencia.....	47
Tasa de accidentalidad 403-2.....	48
Días perdidos por accidentalidad 403-2.....	49
Enfermedad laboral 403-3 .....	50
Permiso parenta .....	52
Bienestar para nuestros colaboradores .....	53
Beneficios .....	53
Cumpleaños .....	53
Rutas .....	53
Refrigerios.....	53
Días por matrimonio .....	53
Dia por Grado.....	53
Auxilio de lentes.....	53
Programas Institucionales.....	54
Olimpiadas Deportivas Medias Verdes .....	54
Excelentes del año 404-3 .....	54
Nuestros desafíos .....	54
Crecimiento Rentable .....	55
Valor económico creado y distribuido 103 201-1, 201-2 .....	58
Rentabilidad.....	58
Promesa de Servicio.....	59
Servicios 102-2.....	60
SOLUCIONES EMPRESAS .....	60
Almacenamiento y logística internacional .....	60
E-Commerce .....	61
E-Soluciones.....	61
Logística de alto impacto .....	62
Logística de alto valor .....	62
Transporte de Documentos .....	63
Transporte de Mercancías .....	64
Transporte de mercancía .....	64

Servicio al cliente .....	64
Marketing digital.....	64
Tratamiento de las reclamaciones .....	65
Innovación y gestión de conocimiento .....	66
Cadena Responsable.....	67
Cadena de suministro .....	68
Contribución al tejido social .....	71
Impacto social 203-2 ODS 10.2,17 .....	72
Corporación entrégate a Colombia .....	72
Fundación mujeres de éxito.....	72
Corporación centro holístico.....	72
Voluntariado corporativo .....	73
Voluntariado por regional 2017 .....	73
102-55 Índice de contenidos GRI .....	74

## **Sobre el informe 102-48, 102-54, 102-56, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-49**

Nuestro informe da a conocer los logros y desafíos en la gestión económica, ambiental y social de la compañía durante 2017, con el fin de comunicar y compartir a nuestros grupos de interés, el avance en relación con los asuntos materiales y las iniciativas que hemos implementado en búsqueda de una gestión cada vez más sostenible y responsable.

Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial. No se ha hecho reexpedición o reformulación de información. La firma Ernst & Young realizó la verificación de la información reportada como aparece en el reporte de verificación y el índice de indicadores GRI.

Este ejercicio sigue al reporte del año 2016, el cual se elabora anualmente, Adicionalmente, presenta los principales aportes que desde la gestión de Servientrega se vienen haciendo en torno al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), promulgados por las Naciones Unidas y ratificados por más de 190 naciones, entre ellas Colombia. Las metas establecidas por estos objetivos configuran la Agenda 2030, y presentan los principales desafíos para la humanidad en pro de lograr un desarrollo sostenible para todo el planeta en los próximos 13 años.

Para aclaraciones o ampliación de la información contenida en este reporte hemos destinado el correo electrónico:

[rsocial.corporativa@servientrega.com](mailto:rsocial.corporativa@servientrega.com)

Nuestro informe no presenta cambios en la metodología de elaboración respecto de 2016.

## **MENSAJE DE LA DINAMIZADORA EJECUTIVA A NUESTROS GRUPOS DE INTERES 102-14 ODS 17 P1, P8, P9, P10**

Convencidos de entregar vidas, sueños, amores, ilusiones y esperanzas, conscientes de nuestro compromiso con el mundo, con el País, con los clientes, reafirmamos la intención de trascender, cuidando a las personas y el entorno promoviendo el crecimiento de nuestra cadena de valor y contribuyendo con el bienestar y desarrollo de nuestros grupos de interés.

Para nuestra Organización es motivo de satisfacción presentar La Séptima Edición del Informe de Sostenibilidad, bajo los lineamientos del estándar del Global Reporting Initiative 2016, evidenciando nuestro compromiso con los aspectos ASG (Ambiental, Social, Gobernanza). Durante este periodo nos hemos fortalecido en los estándares internacionales de Pacto Global y los objetivos de desarrollo sostenible, avanzando en los capítulos de derechos humanos y su relación con nuestra cadena de suministro, pensando en continuar contribuyendo a la agenda de desarrollo sostenible 2030.

Esperamos seguir trabajando en la mejora de nuestros asuntos relevantes el nuevo quinquenio denominado Convergencia orientado a la transformación digital y al fortalecimiento de nuestro estándar gerencial modelo S, orgullosos de nuestros logros y desafíos continuaremos trabajando responsablemente en beneficio de la industria, logística y la región.

Liliana De La Roche García



Dinamizadora Ejecutiva

Servientrega S.A.



## Hechos destacados

<p><b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA</p> 	<p><b>Premios Latinoamérica verde</b>          Servientrega participó en los “Premios Latinoamérica Verde”, compitiendo entre más de 2.409 proyectos de 36 países y 679 ciudades, a través de nuestro programa Dejando Huella Verde, “Una entrega de Amor a la tierra”          Logramos quedar en el Ranking de los 500 mejores proyectos de América Latina, socializado en Quito, Ecuador, posicionándonos como marca Latina responsable con el cambio climático y con la contribución al ODS 15.</p>
<p><b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> 	<p><b>Logística Oficial de la Visita del Papa Francisco a Colombia</b>          En el marco de visita del Papa Francisco, participamos en los diferentes momentos que harán parte de la historia del País, aportando con nuestra razón de ser, un hito importante en el 2017, el traslado del emblemático lienzo de la Reina de Colombia la Virgen de Chiquinquirá, uno de los envíos más importantes de estos 35 años para Servientrega, donde el vaticano y la iglesia depositaron su confianza en el transporte de la obra de arte más querida por los colombianos, como solicitud formal del Papa, para su bendición y así orarle por nuestra querida Patria.</p>
<p><b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> 	<p><b>Pacto global</b>          Reporte del primer acuerdo de progreso ante las naciones unidas como signatarios ante pacto global, logrando la categoría de ACTIVOS en materia de Sostenibilidad, evidenciando el compromiso con nuestros grupos de interés y la convicción de la rendición de cuentas en la dimensión económica, social y ambiental.</p>
<p><b>15</b> VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</p> 	<p><b>Programa de excelencia ambiental distrital</b>          Logramos mantenernos con los estándares y criterios establecidos por el programa de Excelencia Ambiental Distrital de la Secretaria Distrital de Ambiente, posicionándonos como la Empresa Líder en el Sector Logística y Transporte, comprometida con los programas Eco Sostenibles.</p>
<p><b>15</b> VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</p> 	<p><b>Renovación certificada ISO 14001:2004</b>          Acreditamos nuestro Sistema de Gestión Ambiental bajo los estándares de la norma ISO 14001:2004, evaluado por tercera vez con el ente certificador ICONTEC, alcance Dirección General y Regional Bogotá.</p>

<p><b>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</b></p> 	<p><b>Todos con Mocoa</b></p> <p>Somos la Logística Social de ayudas humanitarias con la Cruz Roja, apoyo con la movilización de 70 toneladas, para las poblaciones de Mocoa, bajo un modelo de capacidad no utilizada hemos podido contribuir a situaciones adversas, con un impacto positivo que contribuye a fortalecer nuestro compromiso social.</p> <p>Con la campaña <a href="#">#TodosconMocoa</a>, que lideramos Servientrega y Efecty, logramos ser parte del ranking digital de las Empresas que más apoyaron con el desastre natural ocurrido en el 2017 en nuestro País.</p>
<p><b>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</b></p> 	<p><b>Voluntariado corporativo</b></p> <p>Fortalecimiento de las prácticas sociales definidas, logrando incrementar la participación nacional de los colaboradores en las iniciativas del Voluntariado Corporativo, impactando aproximadamente 8200 personas de los focos sociales definidos (Infancia con prácticas de Educación y Empoderamiento de la Mujer) Alineándonos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.</p>

### Principales cifras 2017 ODS 11, 9

Item	Total
Movilizados (2017)	47.390.609
Colaboradores	3.425
Áreas de procesamiento Mt2	77.964
Centros de soluciones	3.701
In company	347
Centros de procesamiento directo	37
Entregas en oficina	785
Cientes crédito	6.347
Empresarios satélites	725
Vehículos zonas y operativos	1.185
Motocicletas	659

Bicicletas	100
Zonas urbanas mercancías	1.092
Zonas urbanas documentos	792
Rutas Nacionales	182
Operativos diarios en promedio	322
Ventas totales	\$ 352,979,131,187
Total indemnizaciones	15825

### Servientrega Perfil 102-4, 102-6, 102-7

Este informe se refiere a las operaciones que llevamos a cabo en la República de Colombia.

### Nuestra organización 102-5

#### Propiedad y forma jurídica

Somos una Sociedad Anónima establecida mediante la escritura pública 2589 de la Notaria 10 de Bogotá el día 1 de octubre de 1998.

Desarrollamos soluciones de logística flexible e integral a la medida que responden a las necesidades de nuestros clientes en los 32 departamentos del país. Nuestros servicios están orientados a la recolección, transporte, almacenamiento, empaque y embalaje, logística promocional, y distribución de documentos y mercancías.

Nuestra visión de negocio ha evolucionado de ser un servicio de mensajería a una solución integral logística de alto valor agregado para las empresas y las personas.

Centro de soluciones: **Entregando vidas, sueños, amores, ilusiones y esperanzas**

El Centro de soluciones CDS es un modelo integrador de la cadena de abastecimiento orientado a desarrollar soluciones de logística flexibles, integrales y a la medida, para agregar valor estratégico a nuestros grupos de interés en los diferentes sectores de la economía. Servientrega S.A. es una compañía orientada a ofrecer a nuestros clientes soluciones integrales de logística en recolección, transporte, almacenamiento, empaque y embalaje, logística promocional, y distribución de documentos y mercancías. Cuenta con un talento humano ético, comprometido e idóneo, con excelente actitud de servicio, que trabaja en equipo, siempre orientando a que sus esfuerzos y resultados beneficien a su familia y nuestro País.

# 2018



**SERVIENTREGA**  
Centro de Soluciones

Entregamos vidas, sueños, amores, ilusiones y esperanzas



## Iniciativas externas 102-12, ODS 17

Estamos vinculados a diversas iniciativas y estándares internacionales, que nos ayudan a gestionar mejor los asuntos en materia de sustentabilidad y a comunicarlos de forma óptima.

Nuestros proyectos de Responsabilidad Social están alineados con diversos estándares internacionales reconocidos por sus aportes a la estrategia de la sustentabilidad, tales como:



Otros estándares e iniciativas:

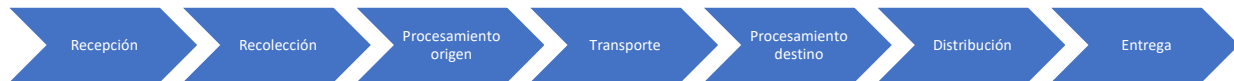
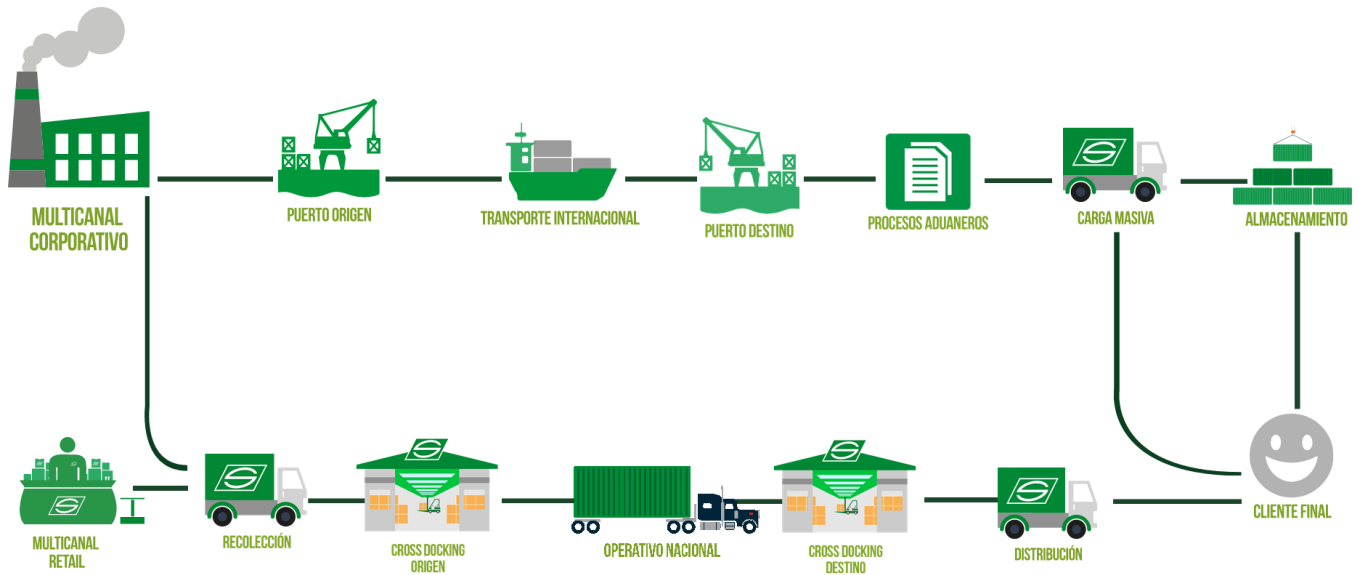
- ISO 26000
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- Principios del Pacto Global
- Principios Rectores en derechos humanos y empresa

## Afiliación a asociaciones 102-13



## 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores

## Cadena de suministro 102-9 P3 ODS-11



## Gobernanza 102-18

### Misión

Satisfacer totalmente las necesidades de logística y comunicación integral de nuestros Clientes, a través de la excelencia en el servicio, el desarrollo integral de nuestros Líderes de Acción y el sentido de compromiso con nuestra familia y nuestro País.

### Visión

Queremos que Servientrega sea un modelo de empresa líder en servicios de logística y comunicación, por seguridad, oportunidad y cubrimiento en América, con presencia competitiva a nivel mundial.

### Marco estratégico

Nuestra caja verde orienta el direccionamiento de la Organización e integra todas las políticas, lineamientos y directrices en sustentabilidad que componen nuestro marco estratégico.

Para nosotros es un activo de alto valor por cuanto genera una dinámica constante enfocada en:

- innovar,
- mejoramiento continuo y
- adaptación a nuevas tecnologías.

Los elementos que la componen son:

- la gente,
- la marca,
- los sistemas de información,
- las soluciones y
- el estándar gerencial Modelo S,

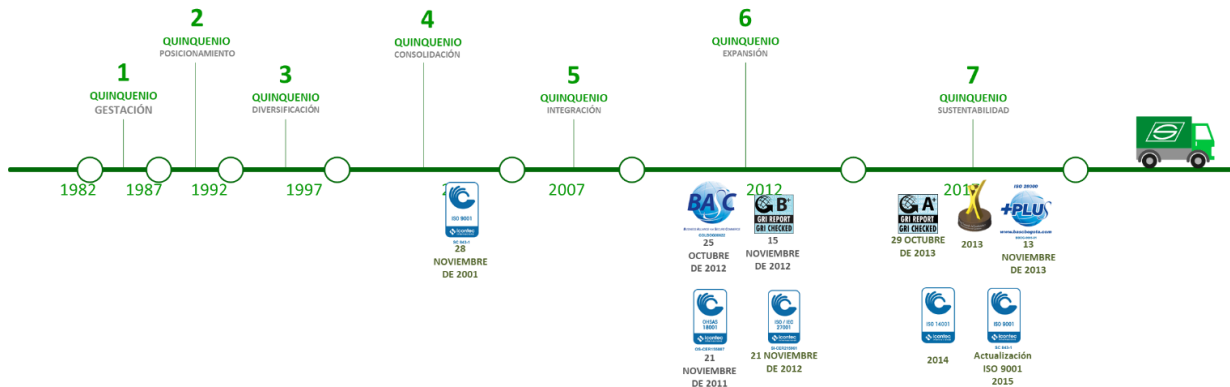


Estos componentes enriquecen y fortalecen nuestra gestión para:

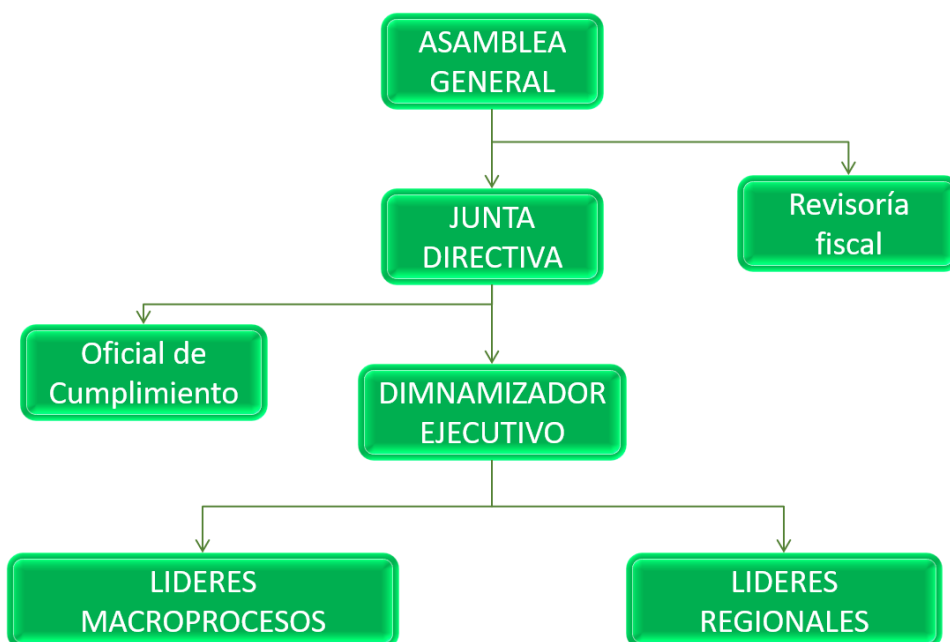
- la consolidación de la marca.,
- direccionando los procesos y
- prácticas que le dan vida a la Organización,

Con miras a garantizar el crecimiento permanente, consolidar el liderazgo en el mercado y asegurar la sostenibilidad.

A lo largo del tiempo se ha estructurado un esquema de gestión quinquenal que enmarca los objetivos metas y programas para la consolidación del negocio. En 2017 cerramos el quinquenio de la sustentabilidad y en 2018 iniciaremos el de la convergencia que nos guiará hasta el 2022.



## Estructura



## Código de buen gobierno corporativo 102-18 102-19 102-20 102-21 102-22 102-23 102-24 102-25 102-26 102-29 102-32 102-33 102-34

El código de buen gobierno corporativo establece los lineamientos para la gestión sostenible de la organización.

Tanto la Asamblea de Accionistas, como la Junta Directiva, el Dinamizador Ejecutivo y el Representante Legal, toman decisiones relacionadas con los aspectos ASG de acuerdo con el Código de Ética y su labor es apoyada por la Revisoría Fiscal.



Nuestro código de buen gobierno corporativo, establece las responsabilidades, los niveles de autoridad y los criterios en cuanto al relacionamiento con los grupos de interés y las decisiones en los aspectos ASG (asuntos materiales) pertinentes.

En cuanto al diálogo con los grupos de interés el código establece los mecanismos definidos y el tratamiento de las preocupaciones manifestadas por ellos a lo largo del tiempo.

Tanto la Asamblea de Accionistas, como la Junta Directiva, el Dinamizador Ejecutivo y el Representante Legal, toman decisiones de acuerdo con el Código de Ética y su labor es apoyada por la Revisoría Fiscal.

El máximo órgano de gobierno es la asamblea a de accionistas que sesiona de acuerdo con lo establecido en la ley. La asamblea nombra la junta directiva que se encarga del monitoreo de los asuntos ASG y establece los lineamientos para la gestión de la organización. También mediante el ejercicio de rendición de cuentas recibe información acerca del relacionamiento con los grupos de interés, lo que permite aumentar el conocimiento y la toma de conciencia sobre la sostenibilidad.

### Comités para la gestión

- Gerencia estratégica
- Gerencia táctica
- Rendición de cuentas
- Comité económico
- Productividad humana
- Comité académico
- COPASST
- Comité de convivencia.
- Comité de reflexión
- Comité de sistema integrado de gestión.

### **Análisis de impactos y gestión del riesgo 102-15 102-30 205-1**

Nuestro modelo de identificación de impactos y gestión de riesgos sigue las orientaciones de la norma internacional ISO 31000.

En 2016 analizamos 39 unidades de negocio y se encontraron vulnerabilidades en 6 de ellas, reportando una mejoría en comparación con el año anterior. La aplicación del Siplaft (Sistema de prevención y control del lavado de activos, la financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masivas) nos ha permitido tener una operación confiable en relación con estos temas.

Para la identificación de riesgos se analizan diferentes entradas y salidas de los procesos, que permiten establecer los niveles de riesgo, los controles y las acciones a tomar al respecto. A través de la plataforma Green box se gestionan los diferentes aspectos de gestión de la compañía, incluida la gestión de riesgos, sus controles y las acciones tomadas. En 2017 se habían identificado 94 riesgos de diferente naturaleza alineados a los diferentes aspectos ASG identificados.

Los niveles de riesgo para 2017 se redujeron notablemente como consecuencia de los controles establecidos.

## Sistema de Integridad Corporativa 102-16, 102-17 414-1 ODS-16 P10

### Valores, principios, estándares y normas de conducta

Nuestro código de ética busca crear un ambiente adecuado para la construcción de valores que reflejen y garanticen un comportamiento ético de los colaboradores en sus relaciones con los clientes externos e internos, proveedores, socios, entidades públicas, privadas y Gobierno.

Además, busca lograr un pensamiento unificado orientado al beneficio corporativo por encima de los intereses individuales, salvaguardar la imagen de la organización, el buen nombre de la empresa, los accionistas y los colaboradores. En Servientrega S.A se han definido los siguientes principios corporativos: Responsabilidad para contribuir eficazmente al logro de los objetivos.

En Servientrega S.A la cultura está enmarcada en los valores y principios corporativos, se desarrolla a través de un equipo de colaboradores motivado, optimista, innovador y orgulloso de la empresa y del país, que trabaja con tesón, compromiso y honestidad, dentro del marco del círculo virtuoso de la gente de Sangre Verde en sus dimensiones: Ser, Saber, Hacer y Tener. Con el fin de mantener y divulgar este legado se ha implementado el Código de Ética organizacional, que integra los valores que los colaboradores deben aplicar en su gestión diaria, atendiendo las voces de los diferentes grupos de interés conformado por clientes externos, clientes internos, accionistas, proveedores, comunidad y gobierno.

#### Nuestros principios y valores:

- **Actuando con lealtad, honestidad y respeto**, contribuimos a la construcción de una sociedad digna y en paz.
- **El Corazón de Servientrega es el Cliente**. El contribuye a nuestro desarrollo.
- **Servicio** Somos Centro de Soluciones y cumplimos nuestra oferta de valor
- **Oportunidad, confiabilidad, seguridad y sensibilidad** son nuestra razón de ser en el servicio.
- **El sentido común y la lógica** permiten la innovación, la productividad y la competitividad con mentalidad “Todo es Posible”.
- **Con disciplina, trabajo en equipo y autocontrol** todos ganamos.
- **Persistencia y Laboriosidad** como puente entre las metas y el éxito.
- **Comunicación**, nos comunicamos efectivamente en doble vía, como Centro de Soluciones para nuestros grupos de interés, es el único medio para dirimir las diferencias.
- **La Fe en Dios** da sentido y valor a la vida.
- **El cumplimiento de la ley** garantiza nuestra estabilidad.
- **Las diferencias sociales, políticas, económicas, culturales, religiosas, de género y raciales** no constituyen desigualdad.
- **El trabajo productivo** permite el crecimiento personal, familiar y social.
- **La competencia** nos renueva día a día y nos hace grandes, entre los grandes.

#### Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

Los casos en que cualquier colaborador tenga información o evidencia respecto al incumplimiento a lo establecido dentro del código de ética, puede y debe ser reportado a través del correo electrónico [yoinformo@servientrega.com](mailto:yoinformo@servientrega.com), cuya administración se realiza desde la Alta Dirección quien canaliza el estudio, análisis y conclusión de los casos a través del comité de Ética.

## **Pacto Global**

Adherimos al Pacto Global de Naciones Unidas desde 2016, apoyando los 10 principios que lo componen:

Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Principio 7: Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

## **Derechos Humanos 102-41 405-1 406-1 407-1 408-1 409-1 419-1 ODS-10**

Nos alineamos con los principios rectores de Naciones Unidas y empresa, esperamos continuar avanzando en los próximos años de manera firme.

Durante 2017 no tuvimos conocimiento de incidentes relacionados con los derechos humanos en nuestras operaciones incluidos nuestros satélites, contratistas y proveedores en cuanto a:

- Discriminación
- Trabajo infantil
- Libertad de asociación
- Trabajo forzado.

## **Anticorrupción 205-1 P10**

Durante el año 2017 fortalecimos el sistema de prevención y control del lavado de activos y financiación del terrorismo que en la actualidad contempla el cumplimiento de la normatividad vigente en la materia, tal y como nos corresponde a las empresas habilitadas por el Ministerio de Transporte, según lo establecido por la Superintendencia de Puertos y Transporte en la resolución 74854 de 2016.

Las políticas, códigos, controles, capacitaciones y procedimientos implementados, dentro de un concepto de prevención y administración del riesgo, son directrices que buscan la debida diligencia, orientadas a prevenir y evitar el uso de la compañía para fines ilegales.

Los procedimientos sobre la aplicación de todos los mecanismos de prevención y control están contemplados en la *Directriz del Sistema integral para la Prevención Control del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo* y en el “*Código de Ética*”, disposiciones que en su alcance han sido debidamente aprobadas por la Asamblea de Accionistas y nuestra Junta Directiva las cuales son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los colaboradores y nuestros grupos de interés.

A continuación, describiremos algunos elementos establecidos e implementados durante el 2017 en el sistema SIPLAFT/PADM:

### **Conocimiento del clientes y proveedores**

Nuestra política de conocimiento del cliente busca que todos los clientes y proveedores de la Compañía sean identificados adecuadamente. Es por esto, que al momento de su vinculación cada prospecto diligencia el RUC (Registro único de clientes) y RUP (Registro único de proveedores).

Dentro de la información que contiene los citados formularios, se encuentra: información general, información comercial e información financiera (Ingresos, Costos y gastos, activos, pasivos y patrimonio) y autorizaciones y declaraciones, entre otros.

### **Sistema de monitoreo y reporte**

Sobre el particular, la Compañía cuenta con el soporte tecnológico proporcionado por la Implementación del software Risk Internacional, para procesos de BASC con la integral Compliance y para Transporte con Siries, cuya funcionalidad básica es proveer a los usuarios la posibilidad de realizar consultas sobre la información de las empresas y personas incluidas en las listas restrictivas (OFAC, ONU, CONTRALORIA, etc.) con el fin de conocer sus números de identificación, direcciones, títulos o cargos y demás características que deban ser monitoreadas.

Para el 2017 se generaron los consolidados de los reportes trimestrales a la Unidad de Información y análisis Financiero – UIAF, de nuestras operaciones realizadas por los clientes y usuarios, para realizar el análisis y con base en las alertas detectadas, tomar las acciones necesarias para buscar que los movilizados de envíos que realizan nuestros clientes no contribuyan al incumplimiento de las normas y políticas definidas para el control del lavado de activos.

También llevamos a cabo el diseño y construcción de herramientas tecnológicas para el monitoreo de las posibles operaciones Sospechosas con alcance al canal Retail, en el módulo “Operaciones Sospechosas” del aplicativo Retail Web.

Dimos inicio al diseño y construcción de herramientas de análisis y toma de decisiones en Power BI, con el objetivo de ampliar el monitoreo y obtención de datos para cumplir con la normatividad establecida respecto de los reportes de las transacciones múltiples de carga.

Realizamos la revisión de cada uno de los documentos existentes relacionados con el cumplimiento de la resolución 74854 de 2016 de la UIAF<sup>1</sup> por la cual se establece de manera obligatoria la implementación del Sistema Integral para la Prevención y Control del Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SIPLAFT), con el fin de generar los criterios necesarios para dar cumplimiento a esta normatividad.

## Política integral

Basados en nuestro direccionamiento estratégico del Octavo Quinquenio "Convergencia" orientados a la transformación digital y al fortalecimiento del estándar gerencial Modelo "S", nos comprometemos a satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas mediante:

- El aumento de la satisfacción del cliente.
- El mejoramiento continuo y desempeño de los Sistemas de Gestión.
- El aseguramiento de la compañía para prevenir actividades ilícitas, corrupción y soborno, a través de la implementación de controles en la cadena de suministro.
- La gestión integral de riesgos.
- La generación de confianza en el uso y tratamiento de la información a través de la definición e implementación de controles que garanticen confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- La prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, mediante la identificación de los peligros, evaluación, valoración y tratamiento de las causas asociadas.
- La protección del medio ambiente, mediante la prevención de la contaminación y desarrollo de estrategias para la mitigación de la huella de carbono en pro del desarrollo sostenible.
- El cumplimiento de la legislación la normatividad aplicable al objeto social, a las directrices institucionales y demás requisitos que la empresa suscriba.
- La Implementación de buenas prácticas para la continuidad de negocio.
- Innovación permanente para generar ventajas competitivas y continuar consolidando el posicionamiento de la marca.

## POLÍTICA DE SEGURIDAD VIAL

Para Servientrega S.A. el cumplimiento de la regulación legal vigente en todo su ciclo logístico, es un compromiso que expresa a través del desarrollo del Plan Estratégico de Seguridad Vial, el cual involucra estrategias, medidas, mecanismos y acciones; promoviendo la prevención, el cuidado y una cultura de responsabilidad vial en todos sus colaboradores, contratistas, subcontratistas y demás partes interesadas, adoptando conductas seguras enfocadas en la reducción de los riesgos viales y la disminución de los efectos de los accidentes de tránsito, mediante la disposición de los recursos financieros, humanos y técnicos encaminados al mejoramiento continuo.

## Nuestros grupos de interés 102-40, 102-43, 102-44 102-45, 102-46, 102-47

---

<sup>1</sup> UIA: Unidad de Información y Análisis Financiero

Nuestros grupos de interés identificados surgen del análisis de las operaciones y las decisiones tomadas por la organización.

• Nos comprometemos a seguir ofreciéndoles servicios con los estándares de calidad más altos del mercado, acordes con sus necesidades y exigencias, suministrándoles información veraz, suficiente y oportuna sobre los servicios prestados por la compañía. Además nos comprometemos a implementar tecnologías que permitan la comunicación efectiva con nuestros servicios, mantener los controles, herramientas y pólizas necesarias para minimizar posibles riesgos en la prestación del servicio, así como fomentar prácticas de consumo sostenible.

Clientes

• Nos comprometemos a respetar la dignidad de las personas y los derechos que les son inherentes, reconocer la remuneración pactada, cumplir los compromisos adquiridos en el sistema de reconocimiento y recompensas, crear mecanismos de comunicación idóneos y transparentes que permitan a la organización conocer conductas o acciones inapropiadas para tomar las medidas necesarias, velar por la seguridad física, social y psicológica de los colaboradores, cumplir los lineamientos de seguridad industrial, ofrecer la capacitación necesaria para aportar al desempeño de las actividades y promover su desarrollo integral.

Colaboradores

• Nos comprometemos a fomentar prácticas responsables en nuestra cadena de suministro, promoviendo relaciones comerciales 'gana-gana', manteniendo procesos de compras y contratación transparentes, acordes con nuestro marco ético y la regulación así como previniendo conflictos de interés y actos fraudulentos que menoscaben el patrimonio de la empresa y de terceros.

Proveedores

• Nos comprometemos a promover y extender prácticas sustentables en el marco de las relaciones de valor compartido que nos permitan seguir posicionando a Servientrega en las regiones donde opera.

Gobierno

• Nos comprometemos a respetar los derechos legítimos de nuestros accionistas, dándoles un trato equitativo, suministrándoles información veraz, transparente, oportuna y completa sobre el estado de la empresa, y generando valor compartido para las partes a través de la reinversión y/o distribución de los beneficios o dividendos generados de

Empresarios satélite

• Nos comprometemos a respetar los derechos legítimos de nuestros accionistas, dándoles un trato equitativo, suministrándoles información veraz, transparente, oportuna y completa sobre el estado de la empresa, y generando valor compartido para las partes a través de la reinversión y/o distribución de los beneficios o dividendos generados de

Accionistas

• Nos comprometemos a respetar los derechos legítimos de las comunidades, a apoyar el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, promover la generación de nuevos empleos, participar en obras y actividades de beneficio social, patrocinar la buena imagen del país en el exterior, convertirnos en un modelo de emprendimiento y empoderamiento de la mujer y afianzar nuestras alianzas con las ONG.

Comunidad



Consideramos a nuestros grupos de interés como parte fundamental de nuestra compañía. Producto de un continuo análisis de sus necesidades y expectativas, hemos determinado el nivel de impacto de nuestras operaciones y trabajamos en las oportunidades que se puedan generar a partir de una adecuada gestión, para garantizar un relacionamiento y un compromiso compartidos.

### Aspectos materiales

Con el objetivo de trascender, en Servientrega hemos definido nuestras prioridades estratégicas en materia de sustentabilidad como una guía para definir, implementar, mantener y mejorar continuamente nuestro entorno económico, social y ambiental.

Los temas materiales han surgido de una serie de diálogos con nuestros diversos grupos de interés, con los que mantenemos conversaciones constantes con el fin de afinar nuestra gestión sostenible y forjar alianzas que impulsen el crecimiento a partir del valor compartido.

#### Crecimiento rentable (ODS 8 y 9)

Gestionamos de manera eficiente nuestros recursos y activos, con el propósito de garantizar la liquidez y sostenibilidad económica de Servientrega a largo plazo, que se constituye como una línea estratégica fundamental para la sustentabilidad de la Compañía.

Nuestro enfoque de gestión se ha concentrado en garantizar la viabilidad económica de la Compañía, impulsando el crecimiento rentable mediante estrategias que buscan maximizar las ventas y la rentabilidad dentro del mercado. De igual forma, trabajamos día a día por desarrollar soluciones de logística innovadoras, que garanticen la perdurabilidad financiera de la Compañía en el sector.

#### Promesa de servicio (ODS 9)

Nuestros clientes son nuestra razón de ser; propendemos por el desarrollo y la innovación, buscando mejorar nuestra oferta de servicios, generando valor agregado a las necesidades y expectativas de nuestros clientes, bajo nuestra filosofía corporativa de entregar vidas, sueños, amores ilusiones y esperanzas.

Nuestro compromiso con los clientes está dado en nuestra oferta de valor y su cumplimiento en cuanto a calidad, atención, innovación y tiempos de entrega. Garantizamos la satisfacción de nuestros clientes, quienes son la base de nuestro negocio; por lo tanto, gestionar sus actividades es una prioridad estratégica fundamental en nuestras prácticas de gestión sostenible.



#### Gente de sangre verde (ODS 8)

Basados en nuestro principio: “la responsabilidad social empieza en casa”, entendemos que son nuestros colaboradores el factor diferencial que nos permite ser líderes en el país. Por tanto, constituyen un pilar clave y fundamental en la gestión de la sustentabilidad empresarial.

Contamos con un equipo de trabajo comprometido, idóneo y orientado al cumplimiento de las metas corporativas, en el marco de la sustentabilidad, desarrolladas a través del círculo virtuoso Gente de Sangre Verde en su ser, saber, hacer y tener.

#### Cadena responsable (ODS 12)

Cadena responsable: nuestra responsabilidad se extiende a la cadena de suministro, a quienes operan y realizan actividades por y en nombre de la Compañía, lo cual permite dar cumplimiento a los compromisos pactados.

Nuestros proveedores son un pilar importante para el buen funcionamiento de la Compañía. Establecemos relaciones de valor compartido, en las que el crecimiento mutuo nos permite el logro de objetivos comunes.

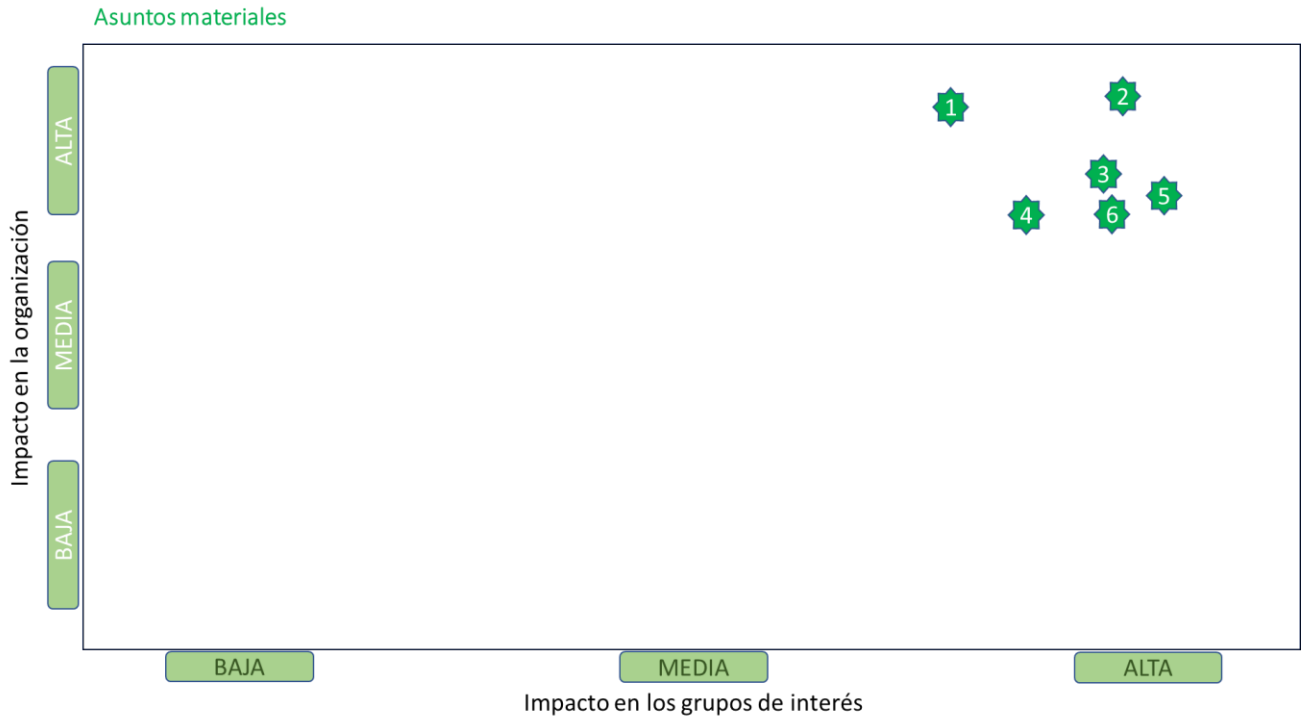
#### Operación verde (ODS 13,15)

Operación Verde: estamos comprometidos con el cuidado y preservación del medioambiente, propendemos por el uso consciente de los recursos en nuestra operación y fomentamos una cultura ecorresponsable, a través de diferentes programas que están orientados a la mitigación del cambio climático y la adecuada gestión de residuos.

#### Contribución al tejido social (ODS 5, 10, 11)

Contribución al tejido social: a fin de garantizar el buen funcionamiento de la Compañía, trabajamos para contribuir al desarrollo del país, aportamos a la construcción de tejido social, apoyamos y fomentamos el emprendimiento y una cultura de la solidaridad dentro de la Compañía, que se refleja en prácticas empresariales en nuestro entorno.

Focalizamos nuestras iniciativas sociales en pro de la infancia, la mujer y el emprendimiento. Además, apoyamos las iniciativas sociales de la Fundación Mujeres de Éxito, Centro Holístico y Corporación Entrégate a Colombia, y promovemos y realizamos alianzas estratégicas, orientadas al desarrollo de iniciativas en materia de Responsabilidad Social Empresarial.



Materialidad

1. Operación Verde
2. Gente de sangre verde
3. Crecimiento Rentable
4. Promesa de Servicio
5. Cadena Responsable
6. Contribución al tejido social

# Operación verde

Nuestro compromiso con el cuidado del medioambiente se demuestra identificando los impactos asociados a la operación y las decisiones que tomamos. Durante los últimos años hemos llevado a cabo esfuerzos tendientes a disminuir nuestra huella ambiental mediante la definición de objetivos y programas que además son claves para la sostenibilidad del negocio.

Actualmente nuestras instalaciones en Bogotá cuentan con la certificación en la norma ISO 14001:2015, y a futuro se seguirá analizando la implementación en otras regionales.

Hemos identificado que los siguientes aspectos son de mutuo beneficio para nosotros y los grupos de interés:

- Emisiones
- Gestión de residuos
- Consumo de Energía eléctrica
- Consumo de agua

A continuación, presentamos los resultados de la gestión 2017 y los principales retos y desafíos que hemos identificado para los siguientes años.

#### **102 -11 Principio de precaución 307-1, 308-1**

Nuestra estrategia de Sostenibilidad se ha fundamentado bajo el concepto de Desarrollo Sostenible, por lo cual bajo el principio de precaución entendemos la necesidad de establecer acciones que estén orientadas a reducir la posibilidad de ocurrencia de daños al medio ambiente, tales como la compensación de nuestra huella de carbono a través de la siembra de árboles en zonas afectadas a causa de la influencia antropogénica en los ecosistemas, la implementación de flota amigable con el medio ambiente sumada a la estrategia de modelos de movilidad sostenible para nuestra operación y también para nuestros colaboradores, logrando con ello extender nuestra responsabilidad ambiental a los grupos de interés.

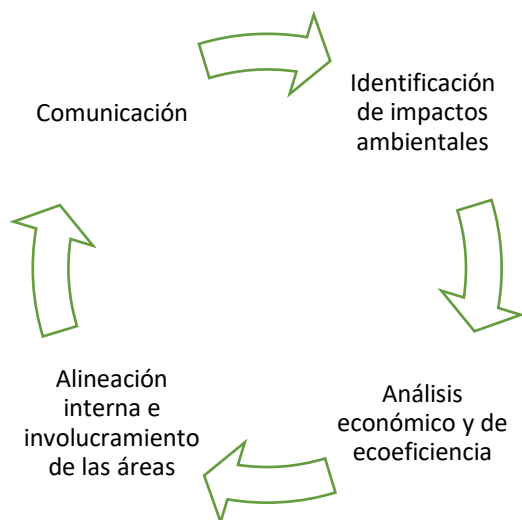
Realizamos visitas de seguimiento y verificación de cumplimiento legal de requisitos ambientales a nuestros proveedores que prestan servicios y han sido categorizados como “críticos” en términos de los impactos ambientales que pueden generar al ambiente dada la prestación de sus servicios para Servientrega S.A. el 100% de los proveedores críticos han sido evaluados desde la dimensión ambiental.

En línea con lo anterior, en 2017 no recibimos multas o sanciones relativas a incumplimientos de la legislación ambiental.

#### **Emisiones 103 ODS11.6,11b**

Dada la naturaleza de la operación que se fundamenta en el movimiento de artículos, el transporte es una de las actividades que más contribuye en la generación de nuestra generación de emisiones.

La estrategia para gestionarlas se fundamenta en 5 aspectos:



Los datos se recolectan mediante la plataforma DATA lo que permite mayor precisión y agilidad en la recolección y cálculo de la información.

### **PROGRAMA + OXIGENO ODS 11.6**

El programa más oxígeno tiene como objetivo controlar las emisiones atmosféricas generadas por la operación de Servientrega S.A. con el fin de contribuir a la mitigación del cambio climático. El programa está estructurado de la siguiente manera:

#### **Identificación de fuentes de emisión y cálculo de emisiones equivalentes de CO<sub>2</sub> a la atmósfera.**

El cálculo de huella de carbono se realiza con un proveedor que proporciona las herramientas para un cálculo dinámico, confiable y eficiente de las emisiones equivalentes de CO<sub>2</sub> emitidas a la atmósfera.

#### **Verificación de cálculo e informe de huella de carbono**

Se realiza verificación del cálculo de huella de carbono mediante una organización que certifique la confiabilidad de los resultados con el fin de realizar una gestión eficiente y responsable sobre nuestras emisiones.

#### **Planificación de alternativas de prevención, mitigación, recuperación o compensación**

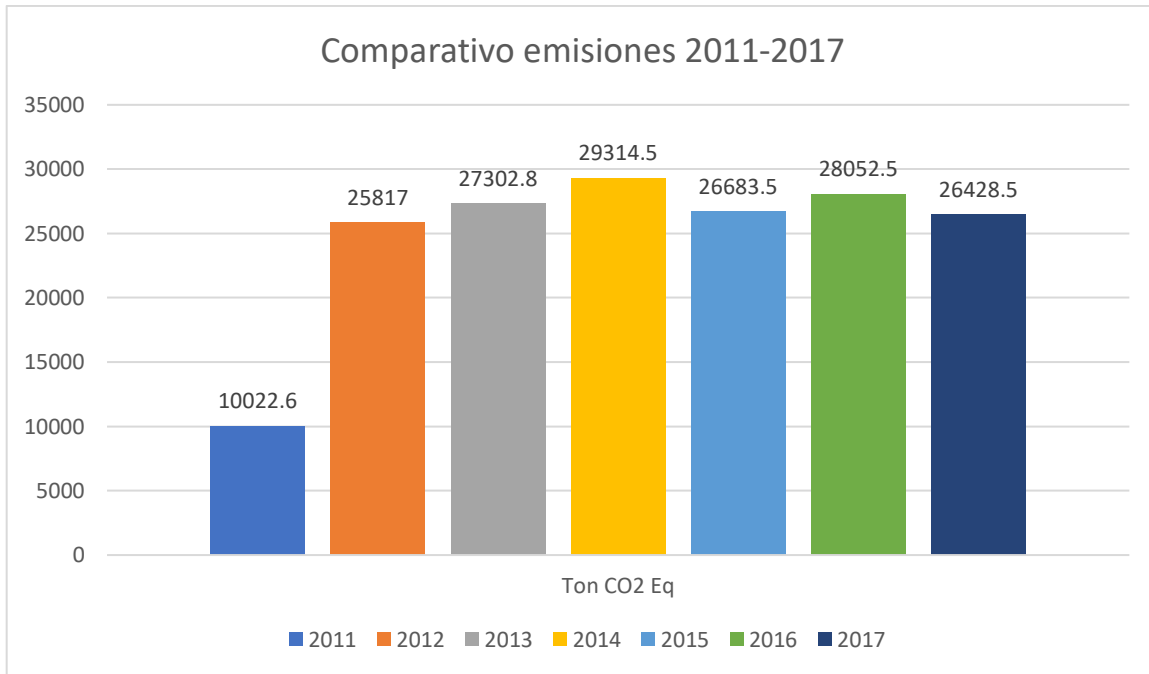
##### **Vehículos Eco-amigables Servientrega**

Continuamos posicionándonos en el corazón de los colombianos como un sólido referente del mercado, en parte gracias a que nuestra compañía líder del país en soluciones de logística se ha caracterizado por haber transformado la industria a través de la implementación de iniciativas innovadoras en pro del medio ambiente.

Trabajamos en ser innovadores buscando una reducción de las emisiones que generamos por el uso de nuestra flota vehicular, mediante la instauración de nuevos vehículos de transporte equipados con tecnología de punta con el propósito de reducir considerablemente la huella de carbono generada en la operación, es así como nuestra flota Green 2017 está conformada por:

##### **Eco Bicis ODS 11.2**

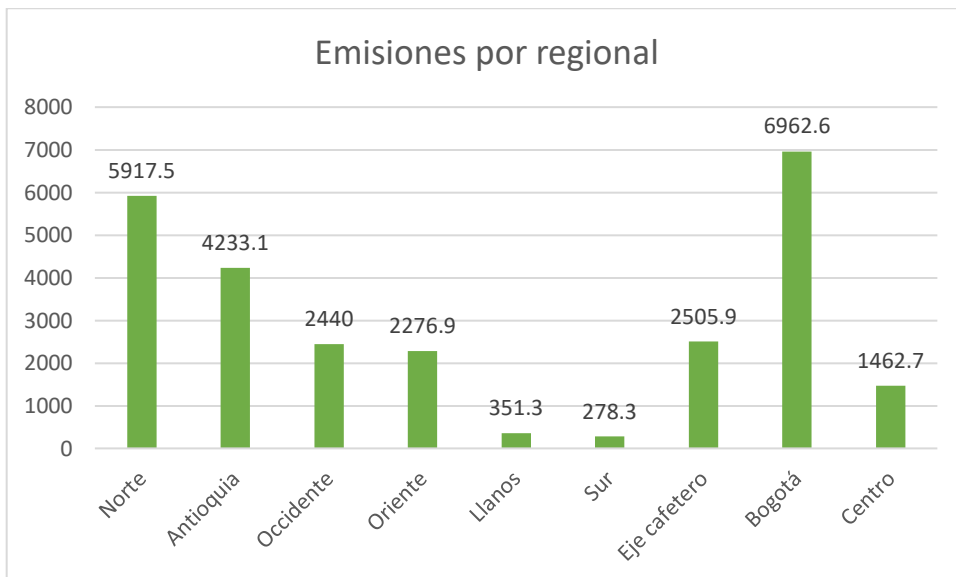
Flota de bicicletas eléctricas cero emisiones, diseñadas en el país. Se recargan por medio de energía solar y cuentan con una capacidad de carga de 80kg. Realizan entregas y recolección en las zonas urbanas.



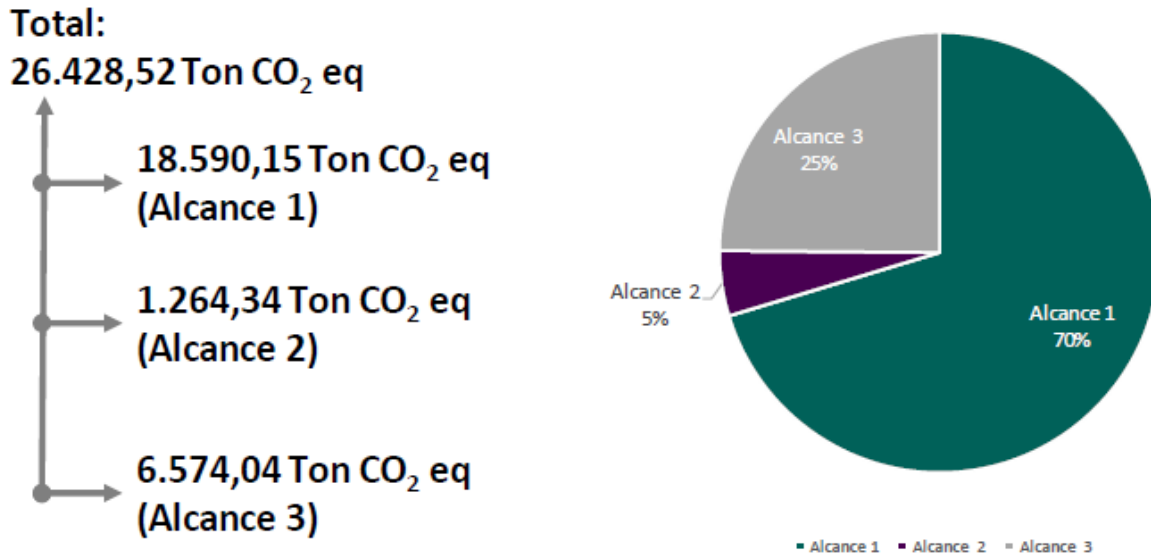
El Valor medio de las emisiones de los últimos seis años es de 27.266.5 Ton CO2 eq. Para 2017 el valor alcanzado es menor al promedio histórico. Nuestra huella de carbono disminuyó en un 5.8% respecto de 2016.

La disminución se explica en las medidas que se han adoptado sobre aspectos como la renovación de la flota automotriz, mejores controles operacionales en el uso y ahorro de combustibles fósiles y los programas ambientales relacionados con el uso eficiente de los recursos.

Para 2017 se realizó el cálculo de las emisiones por regional cuyos resultados se pueden apreciar en el gráfico siguiente:



Las emisiones contabilizadas en 2017 fueron en total 26.428,5<sup>2</sup> Ton CO<sub>2</sub> Eq. las cuales corresponden al alcance 1, 2 y 3, que se distribuyen como sigue:



Como se puede apreciar la mayor contribución en las emisiones es la que se clasifica en alcance 1 y corresponde a consumo de combustibles fósiles que representa el 70% del total.

### 305-5 Reducción de las emisiones de GEI ODS11.6

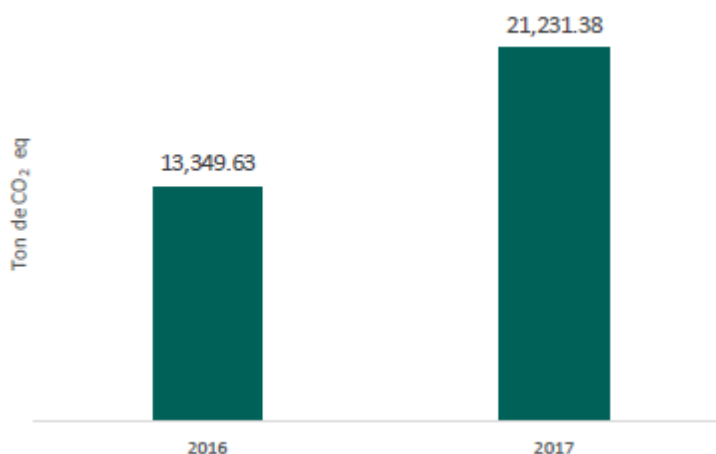
Respecto de 2016 se disminuyeron las emisiones en un 5.8% (1630.5 Ton Eq. CO<sub>2</sub>)

### 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)

Las emisiones correspondientes al alcance 1, presentan un incremento del 28,19%, el cual se encuentra relacionado con el aumento de consumo de combustibles fósiles (gasolina y ACPM). Esto debido a la ampliación de flota propia con vehículos que correspondían a flota tercerizada.

<sup>2</sup> Los valores de emisiones pueden variar ya que se estaban verificando los datos al cerrar este documento.

Se presenta una disminución en el consumo de gases refrigerantes. Durante el 2016 se utilizaron 140 kg de R22 mientras en el año 2017 se consumieron 47 kg de gases refrigerantes (R22 – R410).



En cuanto a las emisiones provenientes del uso de Gas natural Vehicular (GNV) disminuyeron en un 8% mientras que el consumo de gasolina y ACPM aumentaron en un 59% y 27% dado que la flota propia que utiliza ACP principalmente aumento en un 216% respecto del periodo anterior.

Fuente	Ton de CO <sub>2</sub> eq	
	2016	2017
Consumo de ACPM	13.218,85	18.273,04
Consumo de GNV	88,38	81,14
Consumo de gasolina	42,13	103,92
Consumo de R407-C	0,03	0,00
Consumo de Isceon 29	0,01	0,00
Consumo R-22	0,24	85,07
Consumo R410	0,00	46,98
<b>Total</b>	<b>13.349,63</b>	<b>18.590,15</b>

#### Flota Green **ODS 11.2**

Vehículos de transporte con tecnología limpia. Por cada kilómetro recorrido, estos dejan de emitir 168.92 kg de CO<sub>2</sub> eq frente a las presentadas en camiones tipo Turbo NHR – NKR.

De forma estratégica se ha venido trabajando en la reposición de flota adoptando tecnologías más limpias entre las cuales podemos mencionar las siguientes:

- Entrada en servicio de 10 vehículos con motores de especificación EURO V que disminuyen 12.6 Kg de CO<sub>2</sub> Eq. por cada kilómetro recorrido.



- 12 vehículos operan con GNV lo que representó una disminución de 7.24 Ton CO<sub>2</sub> Eq. Comparado con 2016.
- 20 bicicletas eléctricas que no generan emisiones por consumo de combustibles fósiles
- 40 motocarros que dejan de emitir 168.9 Kg de CO<sub>2</sub> Eq. por Cada kilómetro recorrido

Impactos:

- Disminuyen el consumo de combustible
- Mayor rentabilidad en la operación de la flota
- Mejor calidad del aire

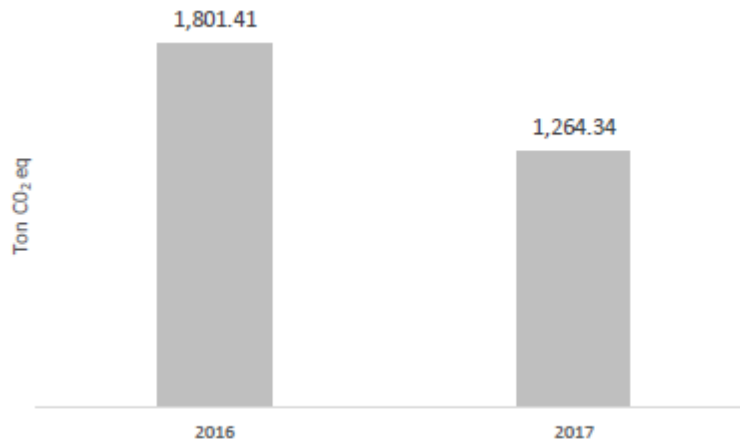
Nuestra flota propia aumento de 217 a 686 vehículos.

#### Gases refrigerantes

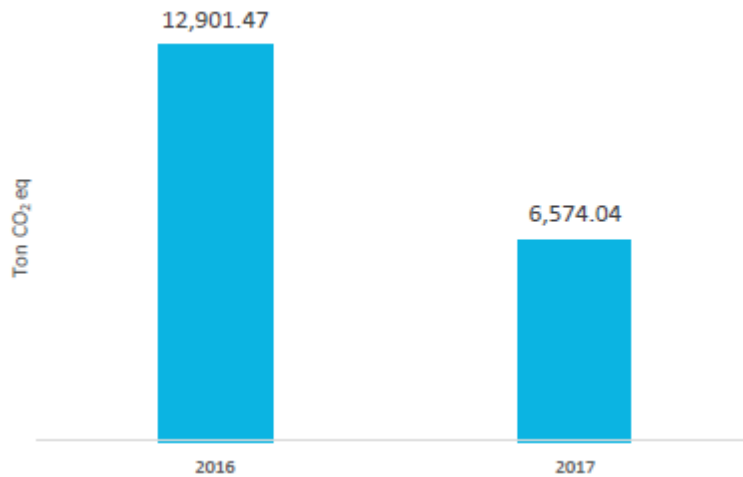
Para 2017 los criterios del IPCC (International Panel for climate change) fueron modificados por lo que las emisiones derivadas del uso de gases refrigerantes aumentaron. Sin embargo, las emisiones disminuyeron en 66,5% dado que se aumentó el uso del R410 el cual presenta un menor impacto y se modificaron los sistemas del aire acondicionado.

#### 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)

Para 2017 se disminuyó el consumo de energía eléctrica en 2.698,8 Kw-hr logrando una reducción de las emisiones del 42,5%.



### 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)



Gracias a la gestión realizada en 2017 con la flota tercerizada se logró disminuir en un 49.1% la cantidad de emisiones debido al consumo de combustibles fósiles donde la reducción en ACPM fue de 22.6% mientras que la de gasolina alcanzó el 97.8% .

Otra medida que ha contribuido a disminuir las emisiones es la disminución de los viajes aéreos por parte de Nuestros colaboradores con una disminución del 28.6%.

Fuente	Ton de CO <sub>2</sub> eq	
	2016	2017
Consumo de ACPM	7.517,15	5.821,78
Consumo de Gasolina	4.457,61	90.11
Viajes de colaboradores	926,70	662,15
<b>Total</b>	<b>12.901,47</b>	<b>6.574,04</b>

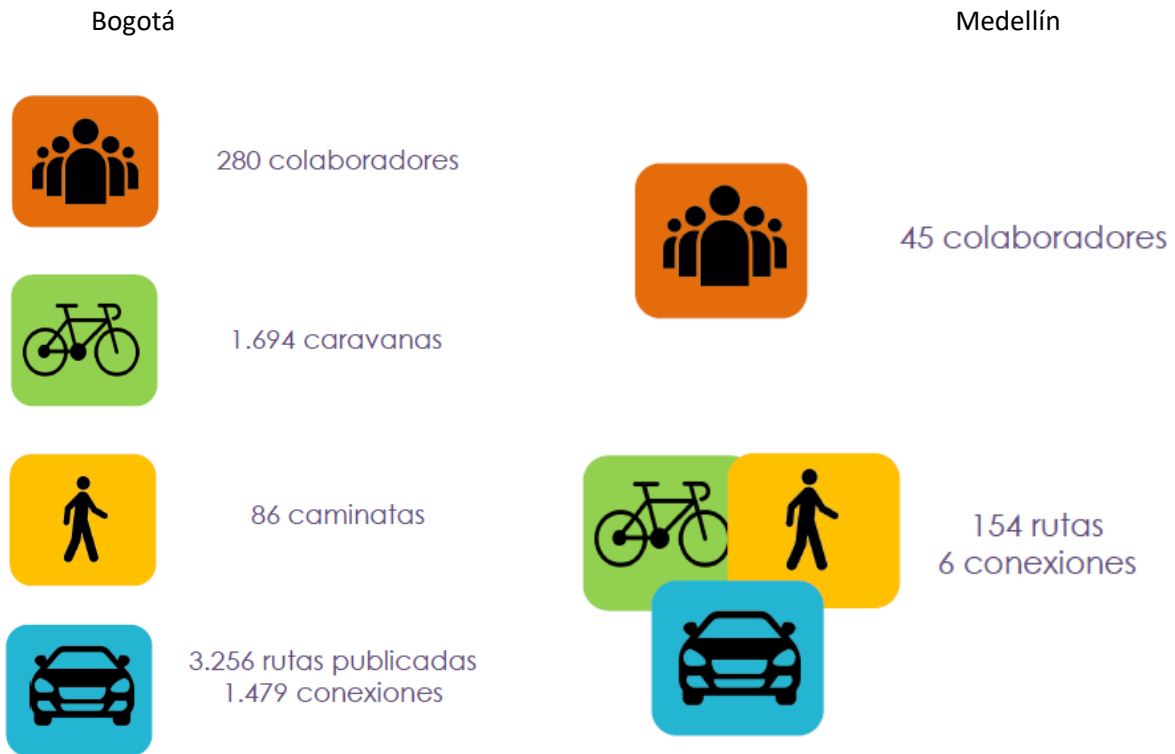
#### Programa de movilidad sostenible (Try My ride) **ODS 11.2**

Try My ride es un sistema de movilidad sostenible y colaborativo que integra diferentes medios de transporte en una única solución amigable con el medio ambiente, la ciudad y las personas. Por medio de una aplicación web y móvil los usuarios pueden escoger el medio de transporte que más les convenga con la tranquilidad de viajar con personas de confianza. El alcance de en nuestra organización corresponde a las ciudades de Bogotá y Medellín.

Nuestras estrategias en el campo de movilidad sostenible van dirigidas a reducir sistemáticamente las emisiones de huella de carbono producto de la operación, contribuyendo de esta forma a mitigar la problemática de la ciudad en temas de movilidad y contaminación del aire. Mejorando la calidad ambiental de nuestro país, fomentando el uso de medios de movilización sostenibles como lo son el uso

de bicicleta, caminar y compartir vehículos como medios de transporte más eficientes y amigables para el medio ambiente.

En 2017 se lograron los siguientes resultados:



Y se produjeron los siguientes impactos:

Bogotá

Medellín



7609,5 de emisiones de CO2 evitado



12,6 Kg de emisiones de CO2 evitado



Ahorro en transporte \$ 8.182.500



Ahorro en transporte \$ 270.000



405,84 horas tiempo ahorrado



10 horas tiempo ahorrado

Mediante esta iniciativa contribuimos con la movilidad en nuestras ciudades y la disminución de las emisiones de GEI.

#### Intensidad de las emisiones de GEI 305-4

En 2017 se estima la intensidad de las emisiones 0.00055767 (Ton Eq CO<sub>2</sub>/envio) que representa una reducción del 41.1% en la intensidad de emisiones respecto a 2016.

#### Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) 305-6

Dentro de los esfuerzos por la inclusión de tecnologías que eviten la generación de óxidos de nitrógeno y emisiones, adquirimos 20 ECO Bicicletas (bicicletas eléctricas) distribuidas en Bogotá y Medellín que realizan entregas en diferentes puntos de las ciudades, para hacer distribución en zonas cercanas al punto de servicio. Evitando la generación de emisiones en zonas residenciales y comerciales de alto flujo vehicular ya que por su tipología Genera novedad, recordación y evitamos tener contratiempos en entregas o recolecciones en sitios de difícil acceso.

Adicionalmente proyectamos para el año 2018 la adquisición de vehículos con tecnología SCR, el cual consiste en inyectar urea en el flujo de escape antes de que los gases pasen por el catalizador y que reduce hasta el 90% los óxidos de nitrógeno contenidos en los gases de vehículos diésel. Además, optimiza las emisiones de CO<sub>2</sub>, produce una mejora en el consumo de combustible y elimina el 99,9 % de las partículas nocivas.

#### Compensación - Siembra compartida ODS 11.A,11.7,11.2,15.1,15.2

Dentro de nuestro compromiso con el cuidado y protección del medio ambiente buscamos el incremento y mejoramiento del hábitat, incremento de la conectividad, y conservación de la biodiversidad mediante siembras compartidas con nuestro aliado contreebute que consisten, en la recuperación de la cobertura vegetal de áreas degradadas, a partir de la siembra de árboles a una alta densidad y con una alta variedad de especies nativas.

Para el año 2017 se realizaron siembras de 20.042 nuevos árboles, llegando a un total de árboles sembrados desde el año 2012 de 162.304. Dentro de los beneficios de los árboles promovidos por Servientrega, está la protección y regulación del recurso hídrico, debido a que estos árboles fueron plantados en zonas de influencia de acueductos municipales y veredales.

Durante 2017 se llevó a cabo la siembra de árboles en el municipio de Nobsa (Boyacá)



### **Energía 302-1**

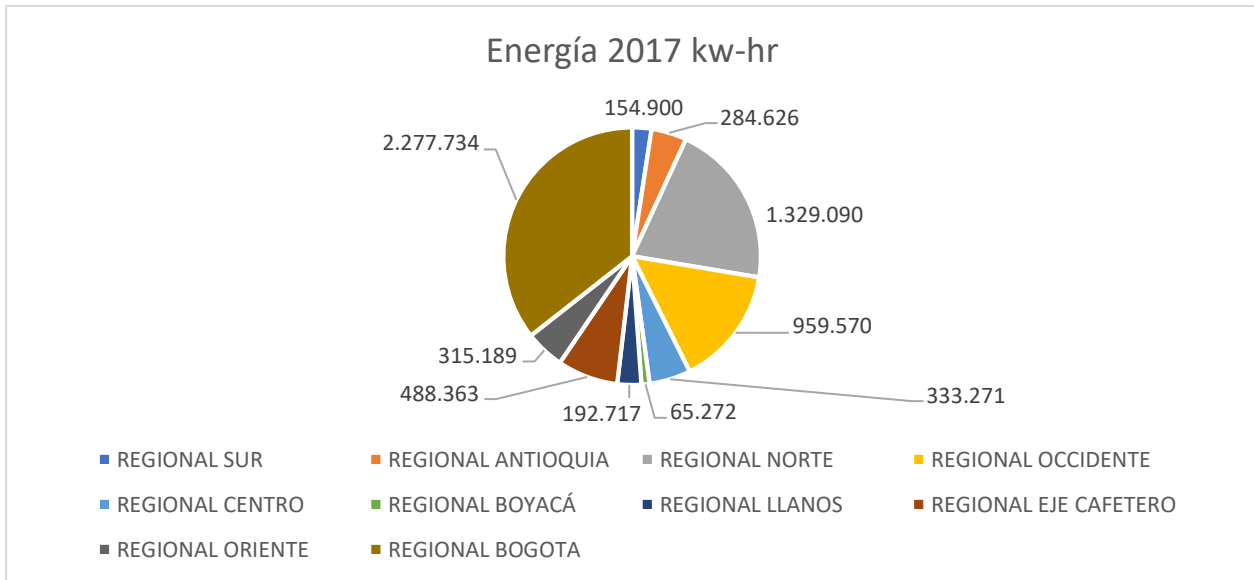
EL programa de ahorro y uso eficiente de energía tiene como finalidad orientar nuestros recursos a la correcta gestión de la energía eléctrica usada en las actividades derivadas de nuestros procesos logísticos, que puedan ser evaluadas periódicamente y que garantice:

- El mínimo impacto ambiental,
- La reducción de costos,
- El cumplimiento de la normatividad vigente y
- El fortalecimiento de la cultura ambiental en el personal de la empresa,

para fomentar el desarrollo sostenible en la organización.

***Nuestro Objetivo es lograr el consumo eficiente de la energía eléctrica a fin de reducir los potenciales impactos que se generen de su utilización como resultado de la operación logística.***

Los resultados de 2017:



### Reducción del consumo de energía 302-4

En 2017 se consumieron 23042.6 Gj, 21.8% menos que en 2016.

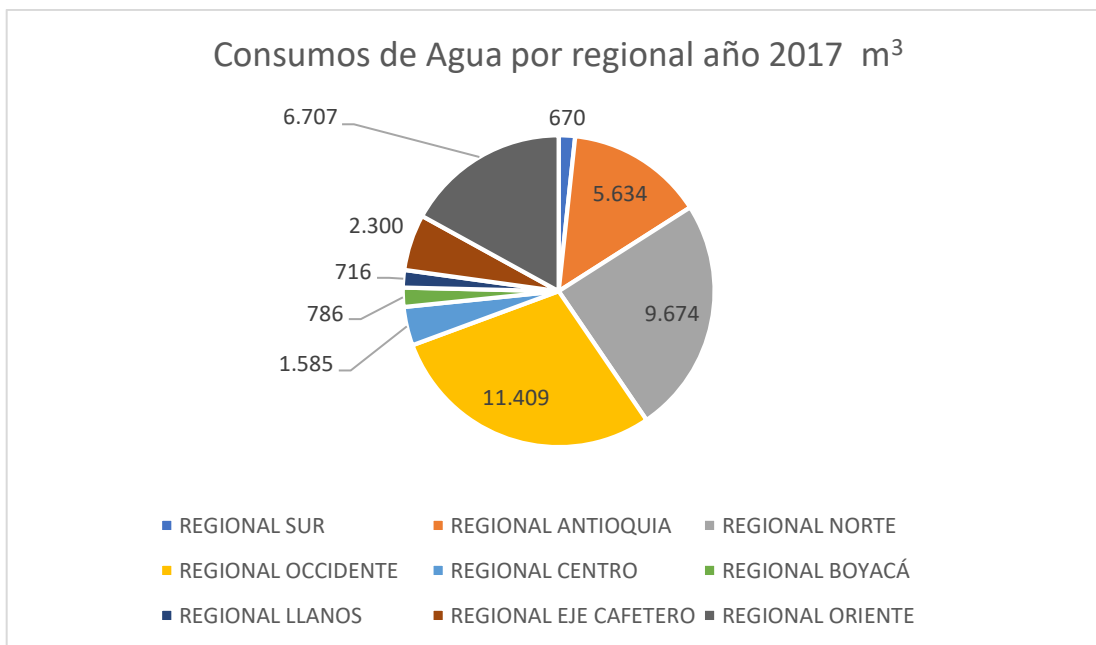
### Intensidad energética 302-3,

En 2017 se utilizaron 0.000486227 Gj por cada envío realizado.

### Programa de ahorro y uso eficiente de agua 103 303-1 ODS 6.3,6.4

El programa de ahorro y uso eficiente de agua está dirigido a lograr una disminución en el consumo de agua buscando minimizar el impacto frente a la demanda de recurso hídrico. A continuación, se describen las buenas prácticas de ahorro y uso eficiente de agua de Servientrega S.A.:

- Eco lavado de nuestros vehículos usando nanotecnología que evita en un 100% el uso de agua.
- Campañas visuales de sensibilización para el uso racional del agua.
- Inspecciones periódicas de puntos hídricos de consumo
- Verificación de infraestructura hídrica, así como del sistema de distribución de aguas lluvias en los edificios.
- Sensibilización de nuestros colaboradores frente a la importancia del recurso hídrico.
- Como aporte al programa ambiental se implementó el lavado en seco de vehículos a través de nanotecnología, con ahorro de 789.600 litros de agua y 9.158 galones de combustible.



En 2017 se consumieron 39.280 m<sup>3</sup> de agua que proviene en su totalidad de los acueductos de las localidades donde operamos lo que representa un 5.2% menos que en 2016.

En 2017 se utilizaron 0.000828856 m<sup>3</sup> por cada envío realizado.

### PROGRAMA DE GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS (PARE) 103 ODS12.4,12.5,12.6

En la búsqueda de la preservación del medioambiente y promover un ambiente sano, cuenta con el programa de gestión integral de residuos sólidos, que tiene como objetivo:

***Gestionar los residuos sólidos aprovechables y peligrosos generados como resultado de las actividades de Servientrega, con el fin de asegurar su adecuada gestión ambiental y prevenir la contaminación.***

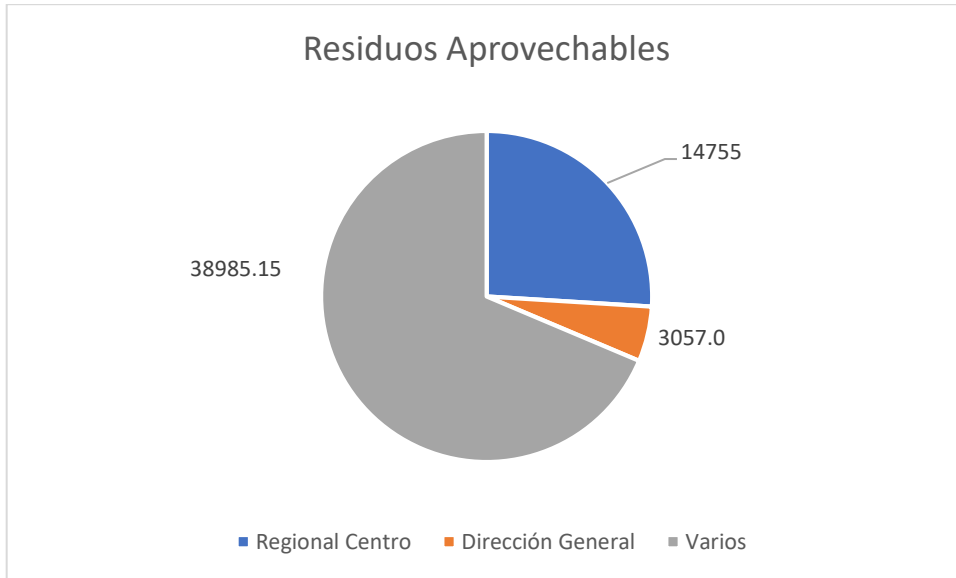
Nuestras estrategias de gestión integral de residuos sólidos se desarrollan principalmente en los siguientes frentes:

- Asegurar un uso eficiente de los recursos materiales con el fin de evitar la generación de residuos.
- Identificar y clasificar adecuadamente los residuos que son generados de acuerdo con la normatividad ambiental.
- Gestión ambientalmente segura interna y externa de nuestros residuos sólidos.
- Buscar un mayor aprovechamiento de los residuos que se generan
- Minimizar la generación de residuos peligrosos.
- Generación de conciencia, responsabilidad y de cultura ambiental personal y colectiva, extendiendo esas buenas prácticas al núcleo familiar de nuestros colaboradores.

El programa se implementa en las sedes de Dirección General y los centros de trabajo que comprenden la Regional Bogotá.

### Residuos Aprovechables

Durante 2017 se dispusieron 56.797,1 Kg de residuos que pudieron ser aprovechados principalmente provenientes de material de archivo, cartón, plástico y vidrio.



### Peligrosos

En 2017 se produjeron 1.770Kg de residuos peligrosos, los cuales fueron dispuestos en su totalidad por incineración. Esto representa un 41.8% menos que en 2016

	Cantidad (Kg)
Total general	1.770.0
Total Biológico	0
Celda de seguridad	0
Programa Lumina	0
Total Incineración	1770



# Gente de Sangre Verde

102-8 P8

El talento humano de Servientrega se caracteriza por su compromiso con la razón de ser de la organización y su pasión para conectar al país a través de múltiples soluciones. Este es el panorama de quienes están en el Círculo Virtuoso Gente de Sangre Verde, y hacen parte del tejido social que mueve a la empresa.

2015	2016	2017
7969	7190	7255

Nuestra plantilla de colaboradores aumentó en un 0.9% respecto de 2016.

### Nuestro equipo ODS 5.5

Equidad de género **405-1**

creemos en el empoderamiento de las mujeres y por ello impulsamos la equidad de género en todos los niveles. La compañía a mediano plazo orienta sus acciones en pro de los principios de igualdad.

#### Distribución Alta dirección

Categoría	Genero	Rango de Edad	2017
Nivel Directivo-Estratégico	Masculino	ENTRE 30 Y 50 AÑOS	5
		50 AÑOS EN ADELANTE	2
	Total Masculino		7
	Femenino	ENTRE 30 Y 50 AÑOS	1
		50 AÑOS EN ADELANTE	3
	Total Femenino		4
Total general			11

#### Distribución Nivel táctico y operación

Categoría	Genero	Rango de Edad	2017
Administrativos	Masculino	MENORES DE 30	147
		ENTRE 30 Y 50 AÑOS	335
		50 AÑOS EN ADELANTE	38
	Total, Masculino		520
	Femenino	MENORES DE 30	152
		ENTRE 30 Y 50 AÑOS	197

		50 AÑOS EN ADELANTE	28
	<b>Total, Femenino</b>		<b>377</b>
<b>Alta Dirección</b>	<b>Masculino</b>	MENORES DE 30	4
		ENTRE 30 Y 50 AÑOS	20
		50 AÑOS EN ADELANTE	6
	<b>Total, Masculino</b>		<b>30</b>
	<b>Femenino</b>	MENORES DE 30	9
		ENTRE 30 Y 50 AÑOS	25
50 AÑOS EN ADELANTE		10	
<b>Total, Femenino</b>		<b>44</b>	
<b>Comerciales</b>	<b>Masculino</b>	MENORES DE 30	210
		ENTRE 30 Y 50 AÑOS	273
		50 AÑOS EN ADELANTE	8
	<b>Total, Masculino</b>		<b>491</b>
	<b>Femenino</b>	MENORES DE 30	232
		ENTRE 30 Y 50 AÑOS	324
50 AÑOS EN ADELANTE		10	
<b>Total Femenino</b>		<b>566</b>	
<b>Operativos</b>	<b>Masculino</b>	MENORES DE 30	1,905
		ENTRE 30 Y 50 AÑOS	2,617
		50 AÑOS EN ADELANTE	288
	<b>Total Masculino</b>		<b>4,810</b>
	<b>Femenino</b>	MENORES DE 30	177
		ENTRE 30 Y 50 AÑOS	216
50 AÑOS EN ADELANTE		24	
<b>Total Femenino</b>		<b>417</b>	
<b>Total general</b>			<b>7,255</b>

### Salario medio para categoría y genero **102-36 102-37 405-2**

Establecemos la remuneración teniendo en cuenta la relación entre el incremento en la tasa de inflación, el presupuesto otorgado por la empresa, estudios de mercado salarial y desempeño de los colaboradores. Así mismo, la empresa estableció una plantilla de salarios por cargo aprobada por el comité de productividad. El proceso de establecimiento de la remuneración se realiza en conjunto entre Presidencia y Talento Humano con el apoyo de un proveedor externo especializado en políticas de

compensación que en este caso es Human Capital, con el cual no guardamos ninguna relación diferente al objeto de la actividad.

CATEGORIA	GENERO	COSTO 2017
Administrativo	Femenino	10,271,648,434
	Masculino	15,792,980,430
Alta Dirección	Femenino	3,044,696,716
	Masculino	3,381,127,965
Comercial	Femenino	12,692,461,101
	Masculino	12,662,511,453
Operativo	Femenino	7,980,128,209
	Masculino	92,609,982,635
<b>Total general</b>		<b>158,435,536,943</b>

### Retención del talento

Contamos con políticas y beneficios para nuestra Gente de Sangre Verde. Nos interesamos en su bienestar y en generar estrategias para fomentar un ambiente laboral agradable que permita el empoderamiento de nuestro talento a través de ciclos de formación e iniciativas de desarrollo profesional.

Trabajadores al inicio del periodo	Trabajadores al final del periodo	Índice de rotación
7122	7255	2.56%

### Variación del índice de rotación 401-1

2014	2015	2016	2017
2.76%	2.70%	2.61%	2.56%

En 2017 el índice de rotación continuó con su tendencia a bajar que ha mantenido desde el 2014, disminuyendo en el 0,05%.

### Por género

	Mujeres	Hombres	Total
Ingresos	280	1711	1991
Retiros	349	1790	2139
Variación	629	3501	4130

### Beneficios 102-39 202-1 ODS

Históricamente el salario mínimo de Servientrega ha sido superior al salario mínimo legal vigente aprobado por la ley nacional. Retribuimos el trabajo de nuestro equipo y valoramos sus aportes al desarrollo corporativo con medidas que estimulan su compromiso con nuestros principios y valores.

EVOLUCION HISTORICA DEL SALARIO MINIMO LEGAL VS SALARIO MINIMO SERVIENTREGA						
AÑO	LEGAL	% INCREM.	SERVIENTREGA	% INCREM.	TOTAL %	DIF ABSOLUTA
2011	\$ 535,600	4.00%	\$ 538,000	0.45%	4.45%	\$ 2,400
2012	\$ 566,700	5.81%	\$ 570,000	0.58%	6.42%	\$ 3,300
2013	\$ 589,500	4.02%	\$ 593,000	0.59%	4.64%	\$ 3,500
2014	\$ 616,000	4.50%	\$ 620,000	0.65%	5.17%	\$ 4,000
2015	\$ 644,350	4.60%	\$ 648,000	0.57%	5.20%	\$ 3,650
2016	\$ 689,455	7.00%	\$ 692,000	0.37%	7.37%	\$ 2,545
2017	\$ 737,717	7.00%	\$ 740,000	0.31%	7.31%	\$ 2,283

## Formación y entrenamiento 103 404-1 404-2 ODS-8

### Universidad corporativa Servientrega: Todo un legado

La Universidad Corporativa Servientrega tiene como misión contribuir al logro de los objetivos de la organización a través de un modelo de formación dinámico y flexible, que fortalezca las competencias de nuestros colaboradores y grupos de interés, garantizando la gestión del conocimiento y preservando la cultura corporativa.

La Universidad Corporativa a través del modelo de formación semipresencial Blended Learning presenta ligeramente mayor porcentaje de participación en modo presencial y mayor eficacia en el modo virtual.

Dentro de los programas que se proporcionan a los colaboradores con los temas identificados por el diagnóstico de necesidades, el plan Anual y el pensum Académico de nuestra Universidad Corporativa Servientrega, se diseñan programas transversales y de Malla Curricular que aportan significativamente a la mejora en las aptitudes de nuestros colaboradores; los temas con mayores participaciones son los siguientes:

### Participaciones cursos más representativos: 22951

El 47% de los empleados participaron de los programas de formación

Curso o programa	Numero de participaciones
Curso virtual de Bienvenida	2646
Plan Marcha Verde	2579
Curso virtual Ley 1369 "Peticiónes, Quejas y Recursos"	2336
Curso virtual Plan Estratégico de Seguridad Vial General y Normativo	2209
Curso virtual video SIPLAFT	2196
Curso Virtual Core Business	2186
Curso virtual Servicio al Cliente	1911
Curso virtual Sistemas Integrados de Gestión nivel cero	1670
Curso virtual Sistemas Integrados de Gestión nivel básico	1560

Formación presencial Alianza Alto	1258
Curso virtual Venta Efectiva	1220
Curso virtual Plan Estratégico de Seguridad Vial Courier	1181

#### Horas de formación

Universidad Corporativa Servientrega	47672.5
Modalidad presencial	47932

#### Por género

Hombres	76.5%
Mujeres	23.4%

#### Por nivel

Nivel operativo	77%
Nivel administrativo	17%
Nivel táctico	5%
Nivel estratégico	1%

### Hechos destacados

- La Posta de líder Académica destinó recursos para estudios de Posgrado y pregrado por valor de \$185.405.571.
- El proceso de selección fortaleció las pruebas de ética e integridad laboral.
- Con la participación de 1200 colaboradores a nivel nacional, se realizaron las Olimpiadas Deportivas.

#### Fortalecimiento de la cultura organizacional

La plataforma de comunicaciones internas “Tu Mundo Servientrega” atrajo a 4.222 Colaboradores, quienes han accedido a información institucional y participado en siete concursos con más de 120 premios entregados.

Se socializó la campaña “Yo me llamo” para fortalecer el conocimiento frente a los sistemas de gestión.

Las brigadas de emergencia, acondicionamiento físico, rumbo-terapia, pausas activas y jornadas preventivas, han contribuido a la salud y productividad de los Colaboradores.

A través de Boletines News letter “Zona S” y diversas campañas de comunicación se han compartido temas de interés general, saludo diario de cumpleaños, clima, frase motivadora, salud, medio ambiente, innovación, deportes, concientización ambiental, convivencia laboral, nuevos cultura corporativa, direccionamiento estratégico, plan de seguridad vial, eventos y proyectos.

#### Formación en anticorrupción 205-2 ODS 16,17

Reconocemos la importancia de la capacitación y reconoce que los colaboradores son personas fundamentales en la lucha contra el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, en el transcurso del año fueron capacitados y sensibilizados 2304 colaboradores a través de la realización del curso en la

Plataforma de la Universidad Corporativa; además de las capacitaciones personalizadas que se imparten en la Escuela Pre laboral, igualmente a través del proceso de comunicaciones internas se realizan campañas periódicas para el cliente interno, divulgando los asuntos relacionados al sistema de prevención SIPLAFT/PADM.

## **Salud y Seguridad en el trabajo 103 ODS-8**

En el marco de la Felicidad Corporativa, la realización de la semana de la salud, actividades de bienestar, jornadas holísticas; y en compañía del médico laboral y la ARL se mantiene la implementación del Sistema de Vigilancia Epidemiológica para desórdenes musculo esqueléticos, donde formamos líderes de pausas activas, realizamos inspecciones en puestos de trabajo administrativos y operativos para la implementación de buenas prácticas, realizamos tamizajes y sensibilizamos en autocuidado. Adicionalmente llevamos a cabo diferentes actividades de promoción y promoción que nos permiten mitigar la aparición de enfermedades en nuestros Colaboradores.

Dentro de las directrices definidas en el SG-SST de Servientrega S.A. se contemplan las responsabilidades para mantener las condiciones laborales adecuadas para nuestros Colaboradores con el fin de mantener y/o disminuir la incidencia de enfermedades laborales de los mismos, adicionalmente se tienen implementados protocolos e instructivos para apoyar dicho compromiso.

Para el seguimiento y la consolidación de la información contamos con la matriz de accidentalidad que permite consolidar los datos específicos de cada colaborador accidentado, discriminado por:

- regional,
- centro de trabajo,
- género;

entre otros aspectos que resultan relevantes para el control y análisis de la accidentalidad de nuestros Colaboradores.

Los indicadores de frecuencia y severidad son incluidos dentro de la medición mensual de gestión que se realiza a cada regional lo que compromete a los líderes con el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

A continuación, presentamos los resultados principales de la gestión 2017

### **COPASST 403-1**

La conformación del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo se rige de acuerdo con la Resolución 2013 de 1986, Decreto 614 de 1984, Decreto 1072 de 2015 entre otras; de la siguiente forma:

COPASST 2017			
REGIONAL	INTEGRANTES COPASST	No. COLABORADORES DIRECTOS EN REGIONAL	% REPRESENTADO CON RESPECTO AL No. DE COLABORADORES DIRECTOS DE LA REGIONAL
BOGOTÁ	8	235	3,40
CENTRO	4	15	26,67
BOYACÁ	4	10	40,00
ANTIOQUIA	8	74	10,81
COSTA NORTE	4	42	9,52
ORIENTE	4	40	10,00
SUR	4	17	23,53
OCCIDENTE	4	45	8,89
LLANOS	1	9	11,11
EJE CAFETERO	8	53	15,09

El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo es el organismo encargado de la promoción, divulgación y vigilancia del cumplimiento de las normas y reglamentos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en Servientrega, sus integrantes proponen actividades formación y entrenamiento en Seguridad y Salud en el Trabajo teniendo como pilar fundamental la promoción de la salud y la seguridad de todos los Colaboradores; asegurando condiciones de trabajo seguras, sanas e higiénicas, contribuyendo con el control y disminución de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales. Actúan como intermediarios entre el empleador y colaboradores dentro de un ambiente de diálogo y cordialidad.

### **Brigadas de emergencia**

En cada una de las regionales contamos con brigadistas de emergencias motivados, capacitados, entrenados, preparados y calificados, quienes, en razón de su permanencia y nivel de responsabilidad, asumen la ejecución de procedimientos administrativos u operativos necesarios para prevenir y controlar posibles emergencias, con el ánimo de mitigar los daños y pérdidas relacionados con personas, lugares, o el ambiente. Nuestros Brigadistas asumen de forma solidaria y participan voluntariamente en las tareas de prevención y atención de emergencias en Servientrega o en el ámbito en el que se pudiera materializar un evento que requiera su atención. Nuestros Brigadistas cuentan con aptitudes y habilidades de Liderazgo, organización, capaces de trabajar en equipo, comprometidos, responsables, disciplinados, con capacidad de reacción ante emergencias y con altos valores morales.



BRIGADISTAS DE EMERGENCIAS 2017			
REGIONAL	No. BRIGADISTAS	No. Colaboradores Regional a dic 2017	% REPRESENTADO TENIENDO EN CUENTA PLANTA REGIONAL 2017
BOGOTÁ	78	2842	2,74
CENTRO	12	416	2,88
BOYACÁ	7	109	6,42
ANTIOQUIA	28	962	2,91
COSTA NORTE	16	969	1,65
ORIENTE	8	407	1,97
SUR	5	130	3,85
OCCIDENTE	9	789	1,14
LLANOS	21	129	16,28
EJE CAFETERO	51	534	9,55

### Tasa de accidentalidad 403-2

Hombres:

A nivel nacional, para el año 2017 por cada 240.000 horas hombre trabajadas por colaboradores de género masculino que laboran tiempo completo, se presentaron 15 accidentes laborales; las regionales con mayor índice de frecuencia fueron: Antioquia, Sur y Occidente, para lo cual se diseñaron programas de gestión orientados hacia su disminución; se puede evidenciar una mejora en el índice de frecuencia del año 2017 al compararse con el índice de frecuencia del año 2016; donde por cada 240.000 horas hombre trabajadas por colaboradores de género masculino, se presentaron 15,9 accidentes laborales.

REGIONAL	No. DE ACCIDENTES DE TRABAJO REGIONAL HOMBRES 2017	PLANTA HOMBRES REGIONAL 2017	HORAS EXTRAS HOMBRES AÑO 2017	HHTH ANUAL 2017	INDICE DE FRECUENCIA HOMBRES 2017	INDICE DE FRECUENCIA HOMBRES 2016
BOGOTÁ	363	2261	175317	5.601.717	16	14
CENTRO	28	352	58190	902.990	7	8
BOYACÁ	8	71	13373	183.773	10	28
ANTIOQUIA	184	771	249425	2.099.825	21	31
COSTA NORTE	64	776	177467	2.039.867	8	8
ORIENTE	50	335	71668	875.668	14	18
SUR	20	93	11827	235.027	20	22
OCCIDENTE	122	667	91383	1.692.183	17	9
LLANOS	14	98	41766	276.966	12	5
EJE CAFETERO	77	436	125731	1.172.131	16	16
<b>TOTAL</b>	<b>930</b>	<b>5860</b>	<b>1016147</b>	<b>15080147</b>	<b>14,8</b>	<b>15,9</b>

Mujeres:

A nivel nacional, para el año 2017 por cada 240.000 horas hombre trabajadas por colaboradoras de género femenino, que laboran tiempo completo se presentaron 3 accidentes de trabajo; las regionales con mayor índice de frecuencia fueron: Boyacá, Antioquia y Eje Cafetero para lo cual se diseñaron programas de gestión orientados hacia su disminución; se puede evidenciar que el índice de frecuencia del año 2017 se mantiene al compararse con el índice de frecuencia del año 2015; donde por cada 240.000 horas hombre trabajadas por colaboradores de género femenino, también se presentaron 3 accidentes laborales.

REGIONAL	No. DE ACCIDENTES DE TRABAJO REGIONAL MUJERES 2017	PLANTA MUJERES REGIONAL 2017	HORAS EXTRAS MUJERES AÑO 2017	HHTM ANUAL 2017	INDICE DE FRECUENCIA MUJERES 2017	INDICE DE FRECUENCIA MUJERES 2016
BOGOTÁ	6	581	35522	1.394.400	1	2
CENTRO	1	64	2231	153.600	2	2
BOYACÁ	3	38	5669	91.200	8	0
ANTIOQUIA	7	191	6160	458.400	4	4
COSTA NORTE	6	193	11649	463.200	3	5
ORIENTE	2	72	2850	172.800	3	3
SUR	0	37	577	88.800	-	3
OCCIDENTE	4	122	4137	292.800	3	2
LLANOS	0	31	2110	74.400	-	0
EJE CAFETERO	7	98	2629	235.200	7	2
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>1427</b>	<b>73534</b>	<b>3424800</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

### Días perdidos por accidentalidad 403-2

Hombres:

A nivel nacional, para el año 2017 por cada 240.000 horas hombre trabajadas por colaboradores de género masculino, que laboraron tiempo completo se presentaron 119,7 días perdidos por causa de los accidentes de trabajo presentados en el mismo periodo; las regionales con mayor índice de severidad fueron: Llanos, Occidente y Sur, para lo cual se diseñaron programas de gestión orientados hacia su disminución; se puede evidenciar un aumento en el índice de severidad del año 2017 al compararse con el índice de severidad del año 2016; donde por cada 240.000 horas hombre trabajadas por colaboradores de género masculino, se presentaron 71 días perdidos por accidentes de trabajo en el mismo periodo.

REGIONAL	DÍAS PERDIDOS HOMBRES (SOLO POR ACCIDENTES LABORALES) HOMBRES 2017	PLANTA HOMBRES REGIONAL 2017	HORAS EXTRAS HOMBRES AÑO 2017	HHTH ANUAL 2017	INDICE DE SEVERIDAD HOMBRES 2017	INDICE DE SEVERIDAD HOMBRES 2016
BOGOTÁ	2371	2261	175317	5.601.717	102	88
CENTRO	109	352	58190	902.990	29	30
BOYACÁ	21	71	13373	183.773	27	53
ANTIOQUIA	1214	771	249425	2.099.825	139	112
COSTA NORTE	697	776	177467	2.039.867	82	23
ORIENTE	438	335	71668	875.668	120	55
SUR	206	93	11827	235.027	210	305
OCCIDENTE	1576	667	91383	1.692.183	224	41
LLANOS	331	98	41766	276.966	287	30
EJE CAFETERO	556	436	125731	1.172.131	114	65
<b>TOTAL</b>	<b>7519</b>	<b>5860</b>	<b>1016147</b>	<b>15080147</b>	<b>119,7</b>	<b>71</b>

Mujeres:

A nivel nacional, para el año 2017 por cada 240.000 horas hombre trabajadas por colaboradores de género femenino, que laboraron tiempo completo se presentaron 30 días perdidos por causa de los accidentes de trabajo presentados en el mismo periodo; las regionales con mayor índice de severidad fueron: Sur, Oriente y Costa Norte, para lo cual se diseñaron programas de gestión orientados hacia su disminución; se puede evidenciar un aumento en el índice de severidad del año 2017 al compararse con el índice de severidad del año 2016; donde por cada 240.000 horas hombre trabajadas por colaboradores de género femenino, se presentaron 23 días perdidos por accidentes laborales en el mismo periodo.

REGIONAL	DÍAS PERDIDOS (SOLO POR ACCIDENTES LABORALES) MUJERES 2017	PLANTA MUJERES REGIONAL 2017	HORAS EXTRAS MUJERES AÑO 2017	HHTM ANUAL 2017	INDICE DE SEVERIDAD MUJERES 2017	INDICE DE SEVERIDAD MUJERES 2016
BOGOTÁ	173	581	35522	1.394.400	30	40
CENTRO	2	64	2231	153.600	3	5
BOYACÁ	2	38	5669	91.200	5	-
ANTIOQUIA	55	191	6160	458.400	29	11
COSTA NORTE	74	193	11649	463.200	38	15
ORIENTE	30	72	2850	172.800	42	3
SUR	45	37	577	88.800	122	3
OCCIDENTE	6	122	4137	292.800	5	5
LLANOS	0	31	2110	74.400	-	-
EJE CAFETERO	34	98	2629	235.200	35	32
<b>TOTAL</b>	<b>421</b>	<b>1427</b>	<b>73534</b>	<b>3424800</b>	<b>30</b>	<b>23</b>

### Enfermedad laboral 403-3

Hombres:

La tasa de incidencia general de enfermedades laborales en hombres se mantuvo igual que en el año inmediatamente anterior; se calificó un caso como enfermedad de origen laboral en extremidades superiores a un colaborador de género masculino en la Ciudad de Bogotá.

REGIONAL	CASOS DE INCIDENCIA	PLANTA HOMBRES REGIONAL 2017	T.I.G.E.L. POR CADA 100 TRABAJADORES HOMBRES 2017	T.I.G.E.L. POR CADA 100 TRABAJADORES HOMBRES 2016
BOGOTÁ	1	2261	0,04	0,05
CENTRO	0	352	0,00	0,00
BOYACÁ	0	71	0,00	0,00
ANTIOQUIA	0	771	0,00	0,00
COSTA NORTE	0	776	0,00	0,00
ORIENTE	0	335	0,00	0,00
SUR	0	93	0,00	0,00
OCCIDENTE	0	667	0,00	0,00
LLANOS	0	98	0,00	0,00
EJE CAFETERO	0	436	0,00	0,00

Mujeres:

La tasa de incidencia general de enfermedades laborales en mujeres se mantuvo igual que en el año inmediatamente anterior; no se presentaron nuevos casos de enfermedad de origen laboral en ninguna de las Regionales de Servientrega. Las actividades de medicina preventiva han influido de manera positiva para mantener este resultado en los últimos tres años.

REGIONAL	CASOS DE INCIDENCIA	PLANTA MUJERES REGIONAL 2017	T.I.G.E.L. POR CADA 100 TRABAJADORAS MUJERES 2017	T.I.G.E.L. POR CADA 100 TRABAJADORAS MUJERES 2016
BOGOTÁ	0	581	0,00	0,00
CENTRO	0	64	0,00	0,00
BOYACÁ	0	38	0,00	0,00
ANTIOQUIA	0	191	0,00	0,00
COSTA NORTE	0	193	0,00	0,00
ORIENTE	0	72	0,00	0,00
SUR	0	37	0,00	0,00
OCCIDENTE	0	122	0,00	0,00
LLANOS	0	31	0,00	0,00
EJE CAFETERO	0	98	0,00	0,00

## En 2017 no se presentaron fatalidades en la operación

Para el periodo evaluado se presentó una incidencia del 0,04; debido a una enfermedad de origen laboral calificada como tal en el año 2017 en Regional Bogotá. No se presentaron nuevos casos en las demás regionales de Servientrega a nivel nacional; esto demuestra que las actividades de

promoción de la salud y prevención de enfermedades que se han implementado tienen una alta efectividad.

### Permiso parental 401-3

#### 1. Empleados con derecho a permiso parental

Concepto	Genero	2017
LICENCIA DE MATERNIDAD	Femenino	81
LICENCIA DE PATERNIDAD	Masculino	27

#### 2. Empleados que se han acogido al permiso parental, por sexo.

Concepto	Genero	2017
LICENCIA DE MATERNIDAD	Femenino	81
LICENCIA DE PATERNIDAD	Masculino	27

#### 3. Empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental, por sexo.

Concepto	Genero	2017
LICENCIA DE MATERNIDAD	Femenino	59
LICENCIA DE PATERNIDAD	Masculino	27

#### 4. Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por sexo.

Concepto	Genero	2017
LICENCIA DE MATERNIDAD	Femenino	36
LICENCIA DE PATERNIDAD	Masculino	20

#### 5. Las tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental, por sexo.

Concepto	Genero	%
Tasas de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental	Femenino	73%
	Masculino	100%

Concepto	Genero	%
----------	--------	---

Tasas de retención al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental	Femenino	61%
	Masculino	74%

## Bienestar para nuestros colaboradores

Pensando en nuestra Gente de Sangre Verde, la organización implementa programas, iniciativas y actividades que propicien el bienestar integral de los colaboradores y sus familias, propendiendo por el mejoramiento de su Calidad de Vida, dentro de un clima organizacional armónico y estable. En 2017 nuestros programas de bienestar alcanzaron una inversión de \$ 1.375.946.720.

### Beneficios

#### Cumpleaños

Beneficio que se otorga a los colaboradores por medio de una torta por motivo a su fecha de cumpleaños.

5374 colaboradores beneficiados durante el año 2017

Inversión en pesos \$69.864.000

#### Rutas

Beneficio ofrecido a algunos colaboradores del nivel de acción que por su horario necesitan el servicio de transporte.

3.577 colaboradores beneficiados durante el año 2017

Inversión en pesos \$521.256.832

#### Refrigerios

Beneficio ofrecido a los colaboradores del nivel de acción de todo el país que por las características de su trabajo lo ameritan, buscando bienestar integral y nutrición.

1.395 colaboradores beneficiados durante el año 2017

Inversión en pesos \$776.451.238

#### Días por matrimonio

Beneficio de tiempo ofrecido a los colaboradores para que se tomen tres (3) días laborales remunerados y sean utilizados en este motivo.

5 colaboradores beneficiados durante el año 2017

#### Día por Grado

Beneficio de tiempo ofrecido a los colaboradores para que se tomen un (1) día laboral remunerado y lo disfruten con sus seres queridos en su día de graduación.

192 colaboradores beneficiados durante el año 2017

#### Auxilio de lentes

Beneficio para los colaboradores con enfermedades visuales de todo el país, el cual pueden acceder una vez al año. Aplican criterios y requisitos para acceder a este beneficio.

241 colaboradores beneficiados durante el año 2017

Inversión en pesos \$ 8.374.650

### **Programas Institucionales**

#### **Olimpiadas Deportivas Medias Verdes**

Beneficio que se brinda a los colaboradores y a sus familias, para que asistan a espacios de recreación, integración y desarrollo de habilidades físicas y motrices a través de la adecuada utilización del tiempo libre.

En el 2017 contamos con la participación de 1766 colaboradores a nivel nacional en las diferentes modalidades ofrecidas (fútbol, bolos...).

#### **Excelentes del año 404-3**

En el marco anual del Aniversario de Servientrega S.A. la organización destaca a los colaboradores que sobresalgan por su gestión y compromiso, bajo la filosofía "GENTE DE SANGRE VERDE CON MENTALIDAD TODO ES POSIBLE". En 2017 se aplicó evaluación de desempeño al 100% de los colaboradores, de los cuales el 71% recibieron retroalimentación acerca de sus resultados o se cerraron, mientras que el 29% están pendientes de cierre.

En el año 2017 se premiaron 35 colaboradores por ser los destacados en los diferentes criterios informados en la directriz.

Adherido a esto, la Organización en su búsqueda constante del bienestar de sus colaboradores, se encuentra trabajando en un plan de reconocimientos que fortalezca el vínculo con el colaborador, aumentando su sentido de pertenencia y productividad.

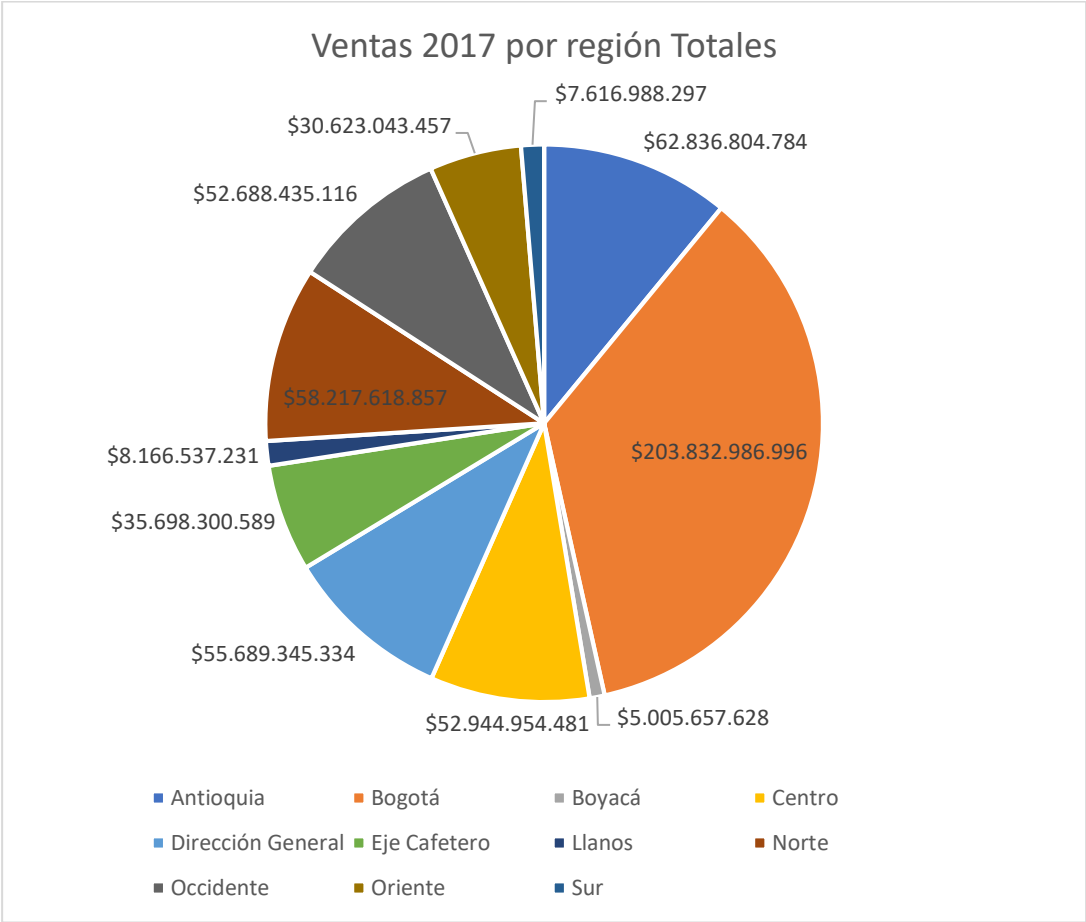
### **Nuestros desafíos**

Para el próximo año, Servientrega buscará y desarrollará estrategias de impacto encaminadas a apoyar el sueño de los colaboradores de tener casa propia y de culminar o iniciar sus estudios, lo anterior apoyados en nuestros aliados estratégicos.

# Crecimiento Rentable

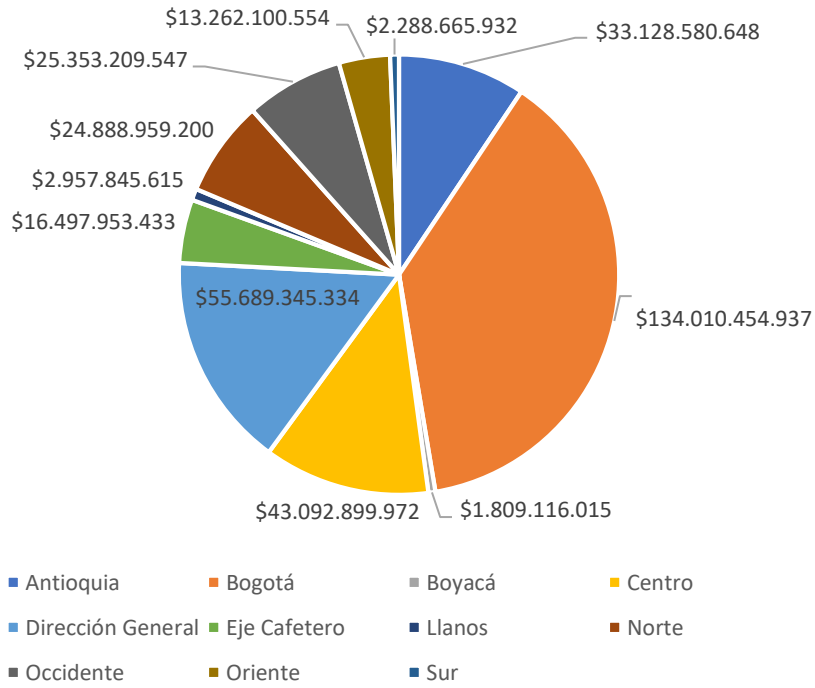


En 2017 nuestras ventas alcanzaron los \$ 543.612.448.634. Por región se distribuyeron de la siguiente manera:

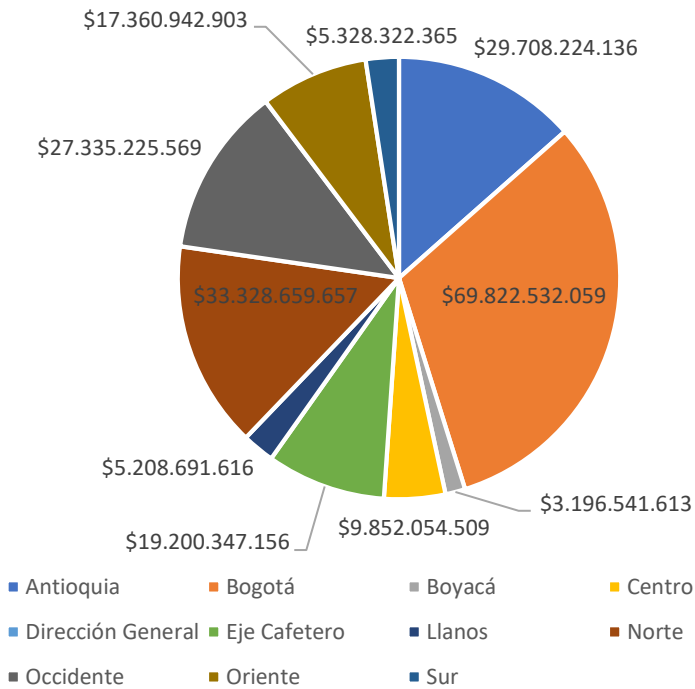


Manejamos dos canales de venta el corporativo y el retail. Los resultados de 2017 se presentan a continuación:

### Ventas 2017 por región Corporativo



### Ventas 2017 por región Retail



Siendo la regional de Bogotá la que mas aportó con un 57.7% del total de las ventas de 2017 sumados los dos canales.

### Valor económico creado y distribuido 103 201-1, 201-2

Nuestra gestión está enfocada en cumplir con el concepto del ‘Quinquenio de la Sustentabilidad’, por lo que buscamos garantizar la sostenibilidad ambiental, social y económica de nuestras operaciones.

Por medio del Macroproceso Estratégico de Recursos Financieros -Merf, aplicamos una serie de estrategias corporativas para fortalecer las ventas y la rentabilidad del negocio, garantizando un crecimiento responsable con la sociedad y con todos los grupos de interés.

### Rentabilidad

Estamos comprometidos con el fortalecimiento de nuestra gestión en las diferentes dimensiones de nuestra gestión. El desempeño económico es vital para el desarrollo sostenible de la organización, nuestra organización está comprometida con el cumplimiento de objetivos y metas para el logro de los objetivos corporativos.

Valor económico generado y distribuido	
Ventas netas	\$ 593.607
Valor Económico Directo Generado (VEG)	\$ 599.283
Valor Económico Redefinido (VER)	\$ 37.763
Valor Económico Distribuido (VED)	\$ 561.520

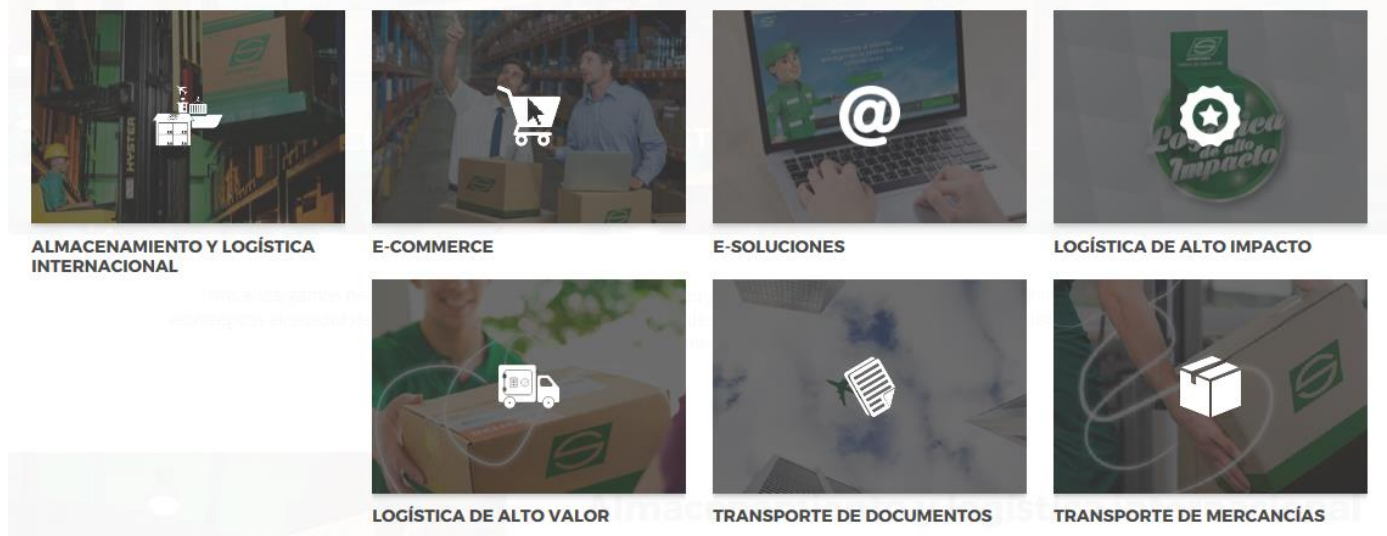
<b>Valor Económico Distribuido (VED)</b>	Pagos a gobierno	\$ 52.667
	Costos operacionales	\$ 21.709
	Total salarios y beneficios sociales	\$ 173.433
	Pagos a proveedores de capital <sup>3***</sup>	\$ 313.711

Respecto del 2016 el valor económico creado creció en un 5.3%, un 2.5% más que en 2016, que se fundamenta en el crecimiento de la operación a nivel nacional.

<sup>3 \*\*\*</sup> Incluyen Inversiones a comunidad – Cuenta PUC 5395 \$225

# Promesa de Servicio

## Servicios 102-2



## SOLUCIONES EMPRESAS

### Almacenamiento y logística internacional

Nos encargamos de las importaciones y exportaciones de pequeño y gran tonelaje gracias a nuestras alianzas estratégicas alrededor del mundo. Éstas, nos permiten involucrar procesos logísticos integrales de transporte local, empaque y embalaje, transporte internacional Aéreo, marítimo, terrestre, trámites de aduana y mercancías peligrosas, donde contamos con personal altamente calificado para brindar asesoría en las operaciones de nuestros clientes.

### Almacenamiento Servientrega

Servicios integrales para la gestión y almacenamiento de inventarios con diferentes niveles de rotación, soportados en la infraestructura y tecnología acorde a las necesidades comerciales y logísticas de cada cliente.

### Agenciamiento aduanero

Servicio mediante el cual se realizan todos los trámites correspondientes al proceso de nacionalización de la carga como:

- Servicios de ITR desconsolidación de contenedores en puerto
- Desconsolidación de contenedores en puerto para cargue a camión o procesos de almacenamiento.

### Transporte marítimo exportación

Servicio de transporte internacional de contenedores y carga suelta desde Colombia hacia cualquier puerto del mundo a través de un tercero.

### Transporte marítimo importación

Transporte internacional marítimo de contenedores y carga suelta, desde cualquier lugar del mundo hacia Colombia a través de un tercero.

#### Transporte aéreo importación

Transporte aéreo internacional de carga general desde cualquier lugar del mundo hacia Colombia a través de un tercero.

#### Transporte aéreo exportación

Transporte aéreo internacional de carga general desde Colombia a cualquier lugar del mundo a través de un tercero.

#### Operación de transporte multimodal

Transporte de carga por varios medios bajo un solo documento con suspensión de tributos.

#### Transporte de contenedores de carga nacionalizada

Transporte terrestre de contenedores de un origen a un destino exclusivo de carga nacionalizada dentro del territorio colombiano.

#### Transporte de contenedores en tránsito aduanero

Transporte terrestre de contenedores de un origen a un destino exclusivo de mercancía en tránsito aduanero (otm - dta) dentro del territorio colombiano.

#### Carga masiva (Transporte punto a punto)

Transporte terrestre de mercancía de un origen a un destino exclusivo en un vehículo dedicado.

#### Carga masiva ITR (Internal transport return)

Retiro de puerto del contenedor lleno nacionalizado para desconsolidación de mercancía y retorno del contenedor vacío al puerto.

### E-Commerce

Apoyamos la gestión logística los negocios digitales, cubriendo integralmente los procesos de e-Commerce abarcando transporte nacional e internacional y almacenamiento. Además, ofrecemos servicios diferenciadores como plataformas e-Commerce optimizadas y posicionamiento digital.

#### Logística Inversa

Aseguramos el retorno de los productos que han sido comercializados por la web y que, por garantía, calidad, o referencia deben ser cambiados en el menor tiempo posible.

Contamos con más de 3.800 centros de soluciones a nivel nacional para facilitar la recepción de dichos productos por medio de nuestros múltiples modelos logísticos que se adecuan a los diferentes tipos de compañía.

#### Pago Contra Entrega

Contamos con opciones de pago contra entrega, para que las empresas agreguen valor a su oferta de productos en línea y que sus clientes puedan realizar compras en la web y pagar desde la comodidad de su casa, con la tranquilidad y confianza que esto les genera.

### E-Soluciones

A través del correo [solucionesdigitales@servientrega.com](mailto:solucionesdigitales@servientrega.com) nuestros Expertos brindan toda asesoría para resolver las necesidades de nuestros clientes.

#### E-Entrega: Correo Electrónico Certificado

Es una plataforma que permite enviar correos electrónicos certificados, con la misma validez jurídica y probatoria de un correo físico. El servicio permite obtener información en línea sobre el envío, entrega y lectura de la comunicación, junto con la prueba de entrega digital.

#### E-Masivos: Correo Masivo

Este servicio de mailing permite enviar correos electrónicos masivos de carácter informativo o publicitario dirigido a un gran número de personas de manera directa y personalizada.

#### E-Masivos con adjunto: Correo Masivo con adjunto personalizado

Este servicio de envío vía email es seguro y medible, permite generar envíos de grandes volúmenes de información con adjuntos personalizados, tales como facturas, estados de cuenta, pólizas entre otros.

#### E-Documentos

Este servicio permite generar las facturas de sus afiliados, tomando como base un archivo de datos para poder convertirlos en un archivo formato PDF.

#### E-Voz

Permite generar comunicaciones o notificaciones de un mensaje de texto en voz automatizado y pregrabado de forma fácil, ágil, interactiva y personalizada, con la misma efectividad de un mensaje de texto.

#### E-Mensajes

Este servicio permite enviar mensajes de texto (SMS) de forma masiva y de carácter informativo y/o publicitario, dirigido a un gran número de personas de manera directa y personalizada.

### Logística de alto impacto

Apoyamos las actividades promocionales de nuestros clientes con la logística de alto impacto y logística promocional, recolectando evidencias de consumo, administramos inventarios para intercambio y entregamos premios en nuestros Centros de Soluciones.

#### Logística de alto valor

Para la logística de alto valor nos encargamos de recolectar, transportar y distribuir paquetes de alto valor entre oficinas de la misma entidad. Las tulas se recogen y se entregan cerradas para que no haya ninguna duda sobre la integridad de su contenido.

Entre los servicios que ofrecemos se encuentran:

- Devolución de loterías
- Recolectamos los billetes de lotería no vendidos o previamente anulados, entregándolos en las oficinas correspondientes.

#### Documento Valor

Ofrecemos el servicio de recolección, transporte y entrega puerta a puerta o con recolección en Centros de Soluciones Servientrega de documentos de alto valor comercial.

#### Entrega personalizada

Recolectamos, transportamos y entregamos documentos de alto valor con entrega a un único destinatario. Ofrecemos el servicio de recolección, transporte y entrega puerta a puerta o con recolección en Centros de Soluciones Servientrega de documentos de alto valor comercial con entrega personalizada.

#### Mercancía valores

Ofrecemos el servicio de recolección, transporte y entrega puerta a puerta o con recolección en Centros de Soluciones Servientrega de mercancías de alto valor comercial.

#### Tula de seguridad

Recogemos, transportamos y distribuimos las tulas de seguridad entre oficinas de una misma entidad.

### Transporte de Documentos

Estos son algunos de los tipos de servicios de logística relacionada con el transporte de documentos que ofrecemos en Servientrega:

#### Envío de Avisos judiciales

Transportamos y certificamos la entrega de documentos que requieran notificación judicial a nivel nacional.

#### Envío de PQR

En Servientrega hacemos la entrega de documentos asociados a PQR's. Prestamos un servicio especializado en distribución de respuestas por parte de organizaciones a solicitudes verbales o escritas de sus clientes (peticiones, quejas y recursos), bajo los parámetros definidos por el ente regulador.

#### Envío de Documento unitario

Ofrecemos el servicio de entrega de documentos unitarios. Recogemos, transportamos y entregamos documentos puerta a puerta desde origen y hasta su destino.

#### Envío de Documento Masivo

Nos encargamos del transporte y entrega de documentos en volúmenes superiores a las 100 unidades por cada orden de servicio. Nos hacemos cargo de la repartición de folletos, extractos, correspondencia, circulares publicitarias, etc.

#### Envío de Publicaciones

Nos encargamos de la entrega de documentos como revistas, periódicos, envíos publicitarios o libros en volúmenes superiores a 100 unidades por orden de servicio. En nosotros tienes un aliado que apoya a tu organización o empresa en el transporte y entrega oportuna de impresos.

#### Envío de Sobreporte

El servicio de sobreporte que brindamos permite manejar envíos que requieren un retorno inmediato a su origen. Cuenta con guías de envío y retorno para hacer el proceso sencillo y efectivo.

#### Retorno Digital

Con esta solución nuestros clientes tienen acceso en línea a la versión digital de los documentos soporte que acompañan un envío, es muy fácil, en el momento de la entrega, capturamos la imagen del documento firmado por el destinatario y lo publicamos en tiempo real para que pueda ser consultado ágilmente.



## Transporte de Mercancías

Recogemos, transportamos y entregamos encomiendas o paquetes de una sola pieza. Cada paquete cuenta con guía independiente para el seguimiento de la entrega.

Nuestra solución de transporte de mercancías va orientada a la integración de materias primas y productos terminados entre proveedores, productores, comercializadores y consumidores finales a través de los servicios de recolección, cross docking, almacenamiento, administración de inventarios y pedidos; empaque y embalaje; transporte y distribución certificada.

### Logística Inversa

En Servientrega brindamos nuestra solución Logística Inversa, en donde aseguramos el retorno de los productos que han sido comercializados por la web y que, por garantía, calidad, o referencia deben ser cambiados en el menor tiempo posible.

### Pago Contra Entrega

Dentro de nuestro portafolio de soluciones contamos con opciones de pago contra entrega, para que las empresas agreguen valor a su oferta de productos en línea y que sus clientes puedan realizar compras en la web y pagar desde la comodidad de su casa, con la tranquilidad y confianza que esto les genera.

## Transporte de mercancía

Manejamos tres modalidades de servicio de transporte de mercancías para empresas:

### Envío de Cajaporte

El servicio cajaporte corresponde al manejo de envíos que requieren retorno inmediato con guía de envío y de retorno. Este es un servicio especializado en el manejo de envíos que no implica un costo extra para los usuarios o las empresas.

### Envío de Mercancía Industrial

Recogemos, transportamos y entregamos encomiendas de uno o varios paquetes a un mismo destino. Con guía única para el seguimiento de la entrega.

### Envío de Mercancía Premier

Recogemos, transportamos y entregamos encomiendas o paquetes individuales. Con guía independiente.

## Servicio al cliente

Se fortalecieron los medios virtuales, agilizando los tiempos de atención y respuesta a Clientes, con incremento en el uso del chat en 24%, redes sociales 87%, superando los 35 mil usuarios.

Se optimizó la calidad de los canales telefónicos, con la tercerización de líneas de servicio al cliente en regionales norte y centro.

La estrategia “método barrera” logró la reducción de PQRs en 15,3%.

## Marketing digital

Fortalecemos la presencia e interacción con nuestros grupos de interés a través de las redes sociales.

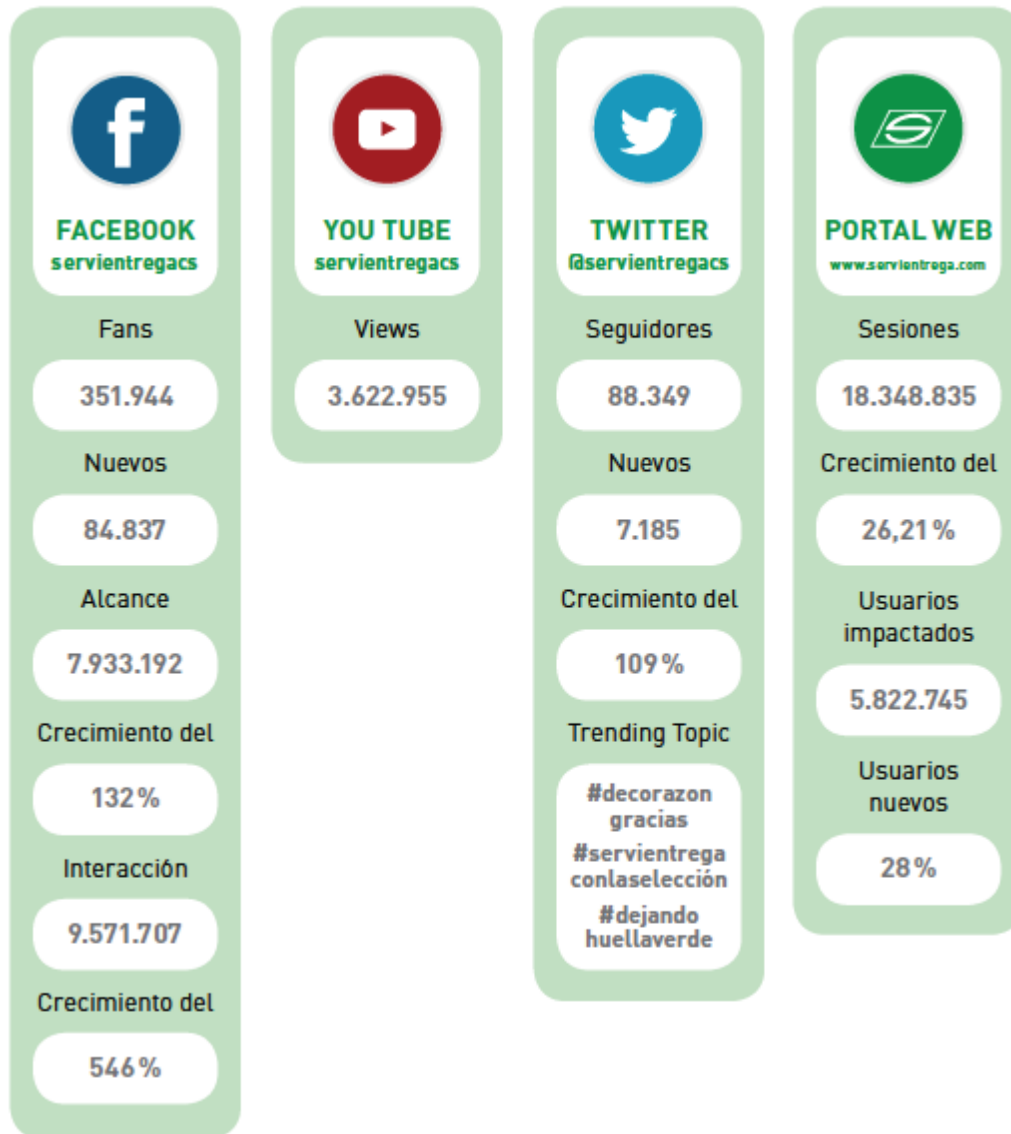


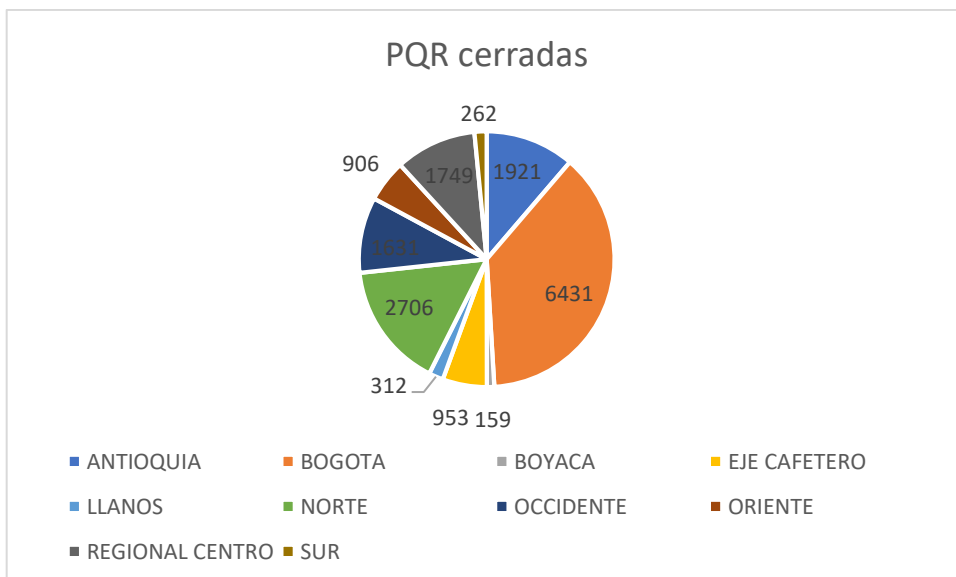
Ilustración 1 Presencia en redes sociales 2017

### Tratamiento de las reclamaciones

En caso de presentarse alguna anomalía en la prestación del servicio nuestros clientes tienen a disposición diferentes canales para presentar reclamaciones:

- Vía Pagina Web.
- Vía Call Center.
- Medio Escrito vía Correo Electrónico
- Personalizado.

Estas Peticiones quejas y reclamos son tratadas de acuerdo a lo dispuesto a la ley y en caso de ser necesario se reconoce la indemnización. En 207 el estado de PQR's que requirieron indemnización se presenta a continuación:



En total se presentaron 15.825 casos que corresponden al 0.036% del total de envíos movilizados en los canales corporativo y retail. Respecto del año 2016 la cantidad de PQRs disminuyeron en un 13%.

### Innovación y gestión de conocimiento

Se conquistó sello de Buenas Prácticas en Innovación emitido por la Cámara de Comercio de Bogotá, cuyo sistema de gestión de se encuentra en un nivel avanzado con puntaje de 98%.



Se fortaleció el archivo y custodia de documentos físicos y virtuales bajo las mejores prácticas de gestión documental.

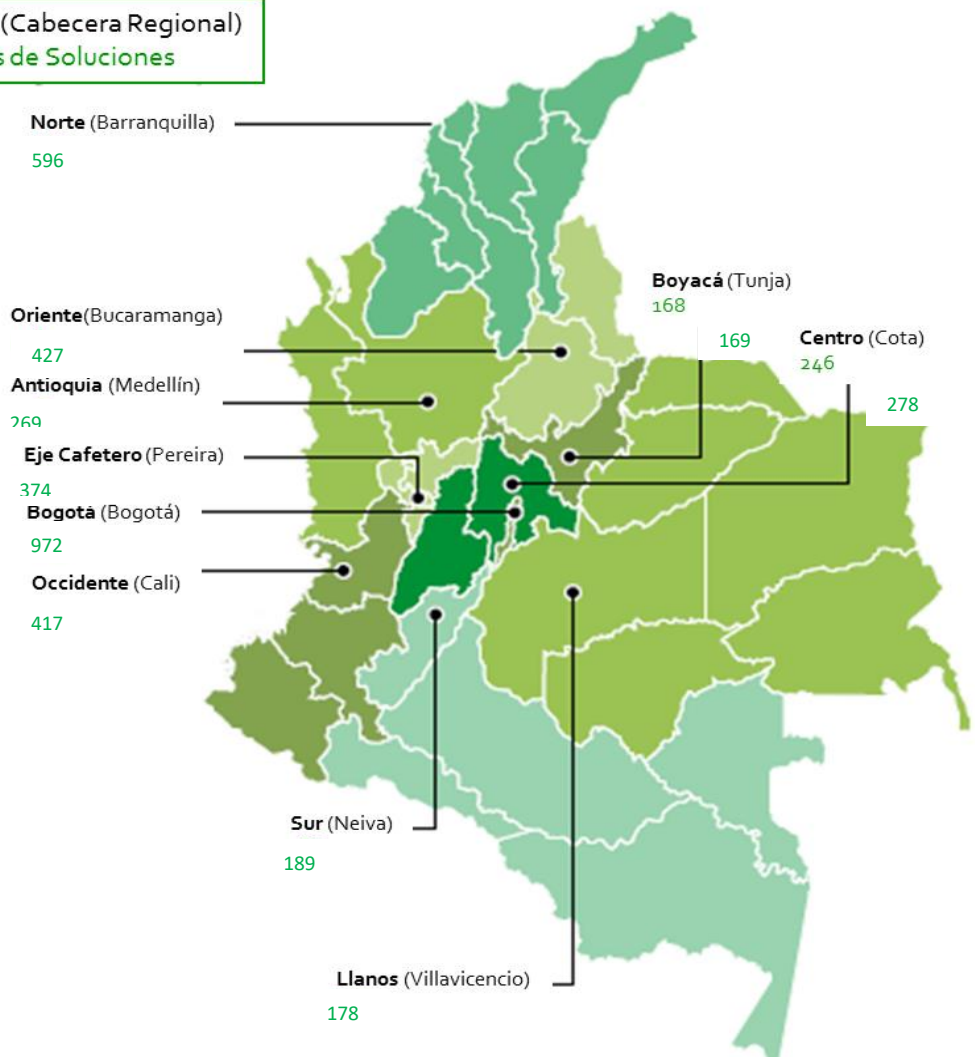
# Cadena Responsable

Cadena de suministro **102-10 ODS 8.3**

Al mes de diciembre de 2017 contamos con 3896 Centros de soluciones de los cuales 383 son directos y 3513 indirectos, que representan un incremento de 97 CDS, comparado con diciembre de 2016 que cerró con 3799 CDS. Con un crecimiento del 3%.

Número de Centros de soluciones por regional	
Antioquia	269
Bogotá	972
Boyacá	169
Centro	278
Eje Cafetero	374
Llanos	178
Norte	623
Occidente	417
Oriente	427
Sur	189

**Regional (Cabecera Regional)**  
**# Centros de Soluciones**



**CDS**

<b>2016</b>	<b>3799</b>	
<b>2017</b>	<b>3896</b>	
<b>Variación</b>	<b>3%</b>	

Teniendo en cuenta que tenemos cubrimiento en un 98 % del territorio colombiano, la organización ha definido como estrategia en los próximos años enfocarse al mantenimiento de la red, fortaleciendo los lazos con nuestros empresarios satélites, buscando convergencia en la relación comercial.

# Contribución al tejido social



### 103

Concebimos la sustentabilidad como un elemento multidimensional que facilita la gestión integral de los aspectos económicos, ambientales y sociales. Por ello invertimos constantemente en el progreso de nuestro país, dedicando esfuerzos a iniciativas con un alto impacto social y que fortalecen el tejido comunitario en las regiones.

A través de diferentes proyectos, llegamos a diversas comunidades con programas enfocados en temas de medioambiente, emprendimiento y desarrollo comunitario. Sabemos que por medio de estas actividades, podemos aportar a la mejora en la calidad de vida de varias poblaciones en todo Colombia.

### Impacto social 203-2 ODS 10.2,17

Llevamos a cabo nuestros programas en distintas áreas a través de nuestro enlace social, por medio del cual ejecutamos las iniciativas orientadas a generar impactos sociales positivos en la comunidad.

La estrategia de responsabilidad social empresarial tiene cobertura nacional.

#### Corporación entrégate a Colombia

ONG orientada a potenciar el desarrollo empresarial, generando efectos multiplicadores en la cultura emprendedora para contribuir al mejoramiento en la calidad de vida de la comunidad.

#### Fundación mujeres de éxito

ONG de origen privado que, a través de procesos de formación y empoderamiento, mejora las condiciones de vida de las mujeres y sus familias, promoviendo la autonomía y la autogestión para una cultura del éxito. Hace parte del Sistema de Bienestar Familiar, y diseña, desarrolla e implementa programas en torno a las necesidades de la mujer en el marco del desarrollo de la RSE en Colombia.

#### Corporación centro holístico

Su misión es brindar novedosos servicios que promuevan la salud, la calidad y el bienestar general de la comunidad mediante programas que involucran la integridad. La Corporación aporta años de experiencia a cualquier persona que busque vivir una vida más sana identificando la raíz del desequilibrio en lugar de solo tratar los síntomas.

DONATORIO	VALOR
FUNDACIÓN DIVIDENDO POR COLOMBIA	\$ 18.457.043
FUNDACIÓN COLOMBIANA DE LEUCEMIA Y LINFOMA	\$ 11.600.000
FUNDACIÓN FORMEMOS COLOMBIA	\$ 10.000.000
FUNDACIÓN A LA RUEDA RUEDA	\$ 3.055.000
CORPORACIÓN ENTREGATE A COLOMBIA	\$ 30.000.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 43.112.043</b>

En 2017 nuestras donaciones a fundaciones Tipo A alcanzaron los \$43.112.043. Gestionamos 4786 entregas en especie a las fundaciones Tipo B y C, estimadas en \$26.433.066.

## Voluntariado corporativo

Con el objetivo de contribuir al desarrollo social, la conservación ambiental y la cooperación interna junto con nuestros colaboradores como promotores de cambio en la sociedad, nuestro voluntariado corporativo se fundamenta como un factor de competitividad y de innovación que nos permite generar un impacto social significativo. Los datos reportados son nuestra línea base para continuar apoyando los proyectos sociales de nuestros aliados.

Los impactos no solo se han visto en las comunidades que han resultado beneficiadas. Nuestra Gente de Sangre Verde ha manifestado un creciente interés por estas labores y como consecuencia de ello, se ha evidenciado una mayor motivación y un ambiente de compañerismo y fraternidad en nuestras actividades cotidianas. Los ejercicios extra-laborales fortalecen las relaciones y el tejido social de nuestro talento humano.

### Voluntariado por regional 2017

Regional	Horas de los voluntarios	Valor Estimado	Número de voluntariados	Número de beneficiarios
Antioquia	28	\$ 180.000	7	1000
Bogotá	630	\$ 32.685.840	87	4530
Centro	212	\$ 1.500.000	4	79
Eje cafetero	40	\$ 1.432.000	8	179
Llanos	30	\$ 976.000	15	25
Norte	45	\$ 998.000	15	30
Occidente	280	\$ 1.500.000	40	80
Oriente	68	\$ 16.632.000	62	2079
Sur	60	\$ 3.500.000	30	150
<b>Total</b>	<b>1393</b>	<b>\$ 59.403.840</b>	<b>268</b>	<b>8152</b>

A través de nuestra alianza con Dividendo por Colombia (filial de United Way en nuestro país), llevamos a cabo nuestro proyecto de voluntariado corporativo, conformado por el Club Social y el Club Ambiental. El primero está enfocado en promover el conocimiento y participación en actividades orientadas a la ayuda social y humanitaria y el segundo, a la mitigación del impacto ambiental. **En 2017 se compartieron 1190 horas de nuestros voluntarios valoradas en un estimado de \$18.000.000, con 268 personas.**

## 102-55 Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Número de página o URL	Omisión	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS	
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>						
<b>Contenidos generales</b>						
GRI 102:  Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la Organización	Contraportada		6.1		
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	59		6.7		
	102-3 Ubicación de la sede	Contraportada		6.1		
	102-4 Ubicación de las operaciones	9		6.7		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	9		6.1		
	102-6 Mercado servidos	9		6.6		
	102-7 Tamaño de la organización	9		6.1,6.6		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	39		6,4,1,6,4,2, 6,4,4, 6,8,5	Principio 6	ODS 5
	102-9 Cadena de suministro	12			Principio 3	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	67				ODS 9
	102-11 Principio de precaución	26		7.8		
	102-12 Iniciativas externas	11		6.3		ODS 17
	102-13 Afiliación asociaciones	11		5.3,6.4.5		ODS 17
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6		7,4,2	Principio 1, 8, 9 y 10	ODS 17
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	15		7.3.1		ODS 17
	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	16		4.4	Principio 10	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	16			Principio 10	
	102-18 Estructura de gobernanza	14		6.2		
	102-19 Delegación de autoridad	14				
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	14		7.4.3		
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	14		5.3, 7.4.3		

102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	14		6.1		
102-23 presidente del máximo órgano de gobierno	14		6.1		
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	14		6.1		
102-25 Conflictos de interés	14		4.4, 6.6.3	Principio 10	
102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	14		6.1		
102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	42		6.1		
102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	42		6.1		
102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	14		6.1		
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	15		6.1	Principio 10	
102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	43		6.1		
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	14		6.1		
102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	14		6.1, 7.4.3		
102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	14		6.1		
102-40 Lista de grupos de interés	19		5.3		
102-41 Acuerdo de negociación colectiva	17		6.4.5		
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	49		5.3		
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	19		7.3.3		
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	19		5.3, 7.4.3		
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	19		6.1		
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas de los temas	19		6.1		
102-47 Lista de los temas materiales	19		6.1		

	102-48 Re expedición de información	5		6.1		
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	5		6.1		
	102-50 Periodo objeto del informe	5		6.1		
	102-51 Fecha del último informe	5		6.1		
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	5		7.5.3		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	5		6.1		
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	5		7.6.2		
	102-55 Índice de contenidos GRI	73		7.6.2		
	102-56 Verificación externa	56		7.6.2		
Crecimiento rentable						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	57		7.3.2		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	57				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	57				
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico generado y distribuido	57		6.8.1,6.8.2,6.8.9	Principio 1, 8, 9 y 10	
	Gente de sangre verde					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	42		7.3.2		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	42				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	42				
GRI 202: Presencia en el mercado	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	42		6.3.7,6.3.10,6.4.3,6.4.4,6.8.1,6.8.2	Principio 6	
	Crecimiento rentable					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	71		7.3.2		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	71				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	71				

GRI 203: Presencia en el mercado	203-1 Impactos económicos indirectos significativos	71		6.3.9,6.6.6,6.6.7,6.7.8,6.8.1,6.8.2,6.8.5,6.8.7,6.8.9		ODS 17
Crecimiento rentable						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	88		7.3.2		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	88				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	88				
GRI 205: Anti - corrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	18		6.4.3,6.6.6,6.8.1,6.8.2,6.8.7	P10	ODS 8, ODS 11
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	44		6.4.3,6.6.6,6.8.1,6.8.2,6.8.8		ODS 17
Operación verde						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	36		7.3.2		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	36				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36				
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	36		6.5.4	Principio 7, 8	ODS 7
	302-3 Intensidad energética	36		6.5.4	Principio 8	ODS 7
	302-4 Reducción del consumo de energía	36		6.5.4	Principio 8, 9	ODS 7
Operación verde						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	37		7.3.2		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	37				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	37				
GRI 303: Agua 2016	303-1 Extracción de agua por fuente	37		6.5.4	Principio 7, 8	ODS 6
Operación verde						
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	29		7.3.2		

Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	29				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	29				
GRI 305: Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	29		6.5.5	Principio 7, 8	ODS 13
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	31		6.5.5	Principio 7, 8	ODS 13
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	32		6.5.5	Principio 7, 8	ODS 13
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	34		6.5.5	Principio 8	ODS 13
	305-5	29				
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono	29				
Operación verde						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	26		7.3.2		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	26				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	26				
GRI 307: Cumplimiento ambiental	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	26		4.6	Principio 8	
Cadena responsable						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	26		7.3.2		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	26				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	26				
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	26		6.3.5,6.6.6,7.3.1	Principio 8	
Gente de sangre verde						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	53		7.3.2		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	53				

	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	53				
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	53	No se informa la tasa de contratación	6.4.3	Principio 6	ODS 8
	401-3 Permiso parental	53				
Gente de Sangre verde						
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	45		7.3.2		
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	45				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	45				
GRI 403:	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	45		6.4.6		ODS 8
Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	47		6.4.6,6.8.8		ODS 8
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	49		6.4.6,6.8.8		ODS 8
Gente de sangre verde						
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	43		7.3.2		
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	43				
	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	43				
GRI 404:	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	43		6.4.7,6.8.5		
Formación y enseñanza	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	53		6.4.7	Principio 6	
Gente de sangre verde						
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	40		7.3.2		



Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	40				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	40				
GRI 405:	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	40		6.2.3,6.3.7,6.3.10,6.4.3	Principio 6	ODS 10, ODS 5
Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	42, El salario, se establece independientemente del género.		6.3.7,6.3.10,6.4.3,6.4.4	Principio 6	
Gente e sangre verde						
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	17		7.3.2		
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	17				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	17				
GRI 406:	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	17		6.3.6,6.3.7,6.3.10,6.4.3	Principio 6	ODS 8, ODS 5
No discriminación 2016						
Gente de sangre verde						
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	17		7.3.2		
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	17				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	17				
GRI 407:	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	17		6.3.3,6.3.4,6.3.5,6.3.8,6.3.10,6.4.5,6.6.6	Principio 3	ODS 8
Libertad de asociación y negociación colectiva 2016						
Cadena responsable						
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	17		7.3.2		
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	17				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	17				

GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	17		6.3.3,6.3.4,6.3.5,6.3.7,6.3.10,6.6.6,6.8.4	Principio 5	ODS 8
Cadena responsable						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	17		7.3.2		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	17				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	17				
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	17		6.3.3,6.3.4,6.3.5,6.3.10,6.6.6	Principio 4	ODS 8
Cadena responsable						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	17		7.3.2		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	17				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	17				
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	17		6.3.5,6.6.1,6.6.2,6.6.6,6.8.1,6.8.2,7.3.1		ODS 9
Cadena responsable						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	18		7.3.2		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	18				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	18				
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	18		4,6,6.7.1,6.7.2,6.7.6		

