

INFORME DE

SOSTENIBILIDAD

2018



DECLARACIÓN DE GERENCIA GENERAL CONCESIONARIA COVIAL S.A.

(GRI 102-14¹, GRI 102-1², GRI 102-23³)

Siendo éste nuestro segundo año de adhesión al Pacto Global, hemos afianzado nuestro compromiso con los 10 principios planteados por dicho pacto, que llevan a nuestra organización a una revisión constante de su gestión, contribuyendo significativamente a la mejora continua y al fortalecimiento del rol de la concesionaria como parte de la sociedad.

Como empresa, estamos comprometidos en hacer aportes a la sociedad desde los ejes económico, social y ambiental de la sostenibilidad y con ello a los 17 Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS), es por esto que ratificamos nuestro compromiso con la adhesión al Pacto Global.

En esta oportunidad, atendemos la invitación a presentar un informe de categoría avanzada, para ello se ha contemplado la metodología dispuesta en el Global Reporting Initiative (GRI), presentando el desarrollo en los estándares aplicables para Covial S.A. y sobre los que tenemos avances en nuestra gestión.

Para la construcción de esta memoria de sostenibilidad, se contó con la participación del grupo de dirección de la compañía, en el marco del compromiso por nosotros adquirido, de cara al cumplimiento de la agenda 2030.


GUILLERMO ALFONSO SEGURA SÁENZ
GERENTE GENERAL

¹ GRI 102-14 Declaración del principal responsable de la toma de Decisiones

² GRI 102-1 Nombre de la organización

³ GRI 102-23 Presidente del más alto órgano de gobierno

Concesionaria Covial S.A., se encuentra comprometida con la gestión empresarial desde la Sostenibilidad con el propósito de aportar al cumplimiento de la agenda 2030.



Contenido

DECLARACIÓN DE GERENCIA GENERAL.....	1
PERFIL DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD.....	3
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	6
ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD.....	15
ASUNTOS MATERIALES.....	17
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	21
GOBIERNO CORPORATIVO	24
ÉTICA Y COMPROMISO CON LA INTEGRALIDAD.....	29
ALINEACIÓN A LOS OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE - ODS.....	30
INDICADORES DE CUMPLIMIENTO EN LOS ÁMBITOS DEL DESARROLLO DE PRÁCTICAS SOSTENIBLES.....	33
DESEMPEÑO ECONÓMICO DE LA COMPAÑÍA	38
DESEMPEÑO AMBIENTAL DE LA COMPAÑÍA.....	45
CONSTRUCCIÓN BODEGA FOMEQUE Y CERTIFICACIÓN EDGE.....	45
CONTRIBUCIÓN A LA PRESERVACIÓN DE ZONAS VERDES Y EL HUMEDAL.....	48
PROYECTO ANILLO VERDE.....	48
CONSERVACIÓN HUMEDAL LA VACA.....	55
PRÁCTICAS Y POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN	61
PLAN DE BENEFICIOS	63
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	67
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	70
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	71
DERECHOS HUMANOS.....	73
GESTIÓN CON COMUNIDADES	75
ÍNDICE DE CONTENIDO GRI	85



PERFIL DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

(GRI 102-46⁴, GRI 102-50⁵, GRI 102-51⁶, GRI 102-52⁷, GRI 102-53⁸, GRI 102-54⁹)

Concesionaria Civial S.A., realizó su adhesión al Pacto Global en el 2017 presentando el año pasado el primer Informe de Progreso (COP) el 19 de febrero del 2018; para este año acogemos la invitación realizada para la presentación de un Informe avanzado.

De esta manera, Concesionaria Civial S.A., en su compromiso con la sostenibilidad buscó consolidar la gestión adelantada como compañía durante el año 2018 en temas de sostenibilidad teniendo en cuenta los lineamientos contemplados por el Global Reporting Initiative GRI, siendo este su primer ejercicio en la aplicación de la metodología GRI para su Informe de Sostenibilidad.

De esta manera, el presente informe describirá los contenidos básicos generales y básicos específicos establecidos en las guías para la elaboración de memorias GRI en cuatro capítulos de la memoria así:

Capítulo 1 Asuntos Generales: En donde se encontrará el perfil de la organización, la estrategia de sostenibilidad, los asuntos materiales, la participación de los grupos de interés, la estructura de gobierno corporativo, los asuntos éticos y de integralidad así como su aporte a los objetivos del desarrollo sostenible.

Capítulo 2 Desempeño Económico: En este capítulo se hablará del valor económico directamente generado y distribuido, la presencia en el mercado, los impactos económicos así como la inversión e infraestructura y servicios apoyados.

Capítulo 3 Desempeño Ambiental: Este capítulo reportará el compromiso ambiental de la empresa, relacionado con cantidades de materiales utilizados para el desarrollo del proyecto, energía, agua, biodiversidad, impactos significativos de

⁴ GRI 102-46 definición del contenido del informe y del tema límites

⁵ GRI 102-50 períodos de notificación

⁶ GRI 102-51 fecha del informe más reciente

⁷ GRI 102-52 ciclo de presentación de informes

⁸ GRI 102-53 puntos de contacto para preguntas sobre el informe general

⁹ GRI 102-54 reclamaciones de notificación de conformidad con las normas



actividades, productos y servicios en biodiversidad así como los hábitats protegidos y restaurados.

Capítulo 4 Desempeño Social: En este capítulo se reportará la gestión de la empresa con relación a las prácticas laborales que contempla empleos generados, rotación de los trabajadores, plan de beneficios, asuntos de seguridad, formación y capacitación, evaluaciones de desempeño, diversidad e igualdad de oportunidades, no discriminación, trabajo forzoso y trabajo infantil.

También se encontrará información de la promoción y protección de los derechos humanos que contempla la evacuación y la formación al personal, el establecimiento de políticas y procedimientos para la implementación de prácticas que promuevan, protejan y remedien la vulneración de DD.HH., así como en el eje sociedad que contempla la participación de las comunidades locales.

Al finalizar se podrá encontrar el índice de contenido GRI con los aspectos materiales reportados por la compañía con la gestión adelantada durante el 2018, alineada con los principios del Pacto Global y con los Objetivos del Desarrollo Sostenible ODS.

En caso de tener preguntas o requerir información general con relación a la información presentada en este informe puede solicitarla al Email: trabajo.social@covial.co.



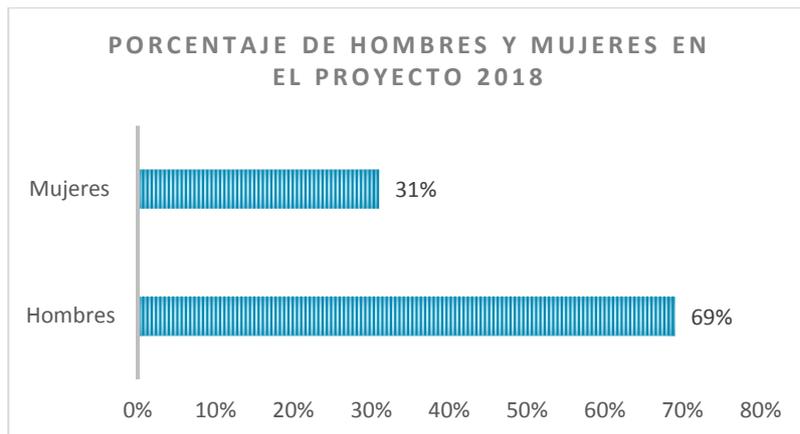
ASUNTOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

(GRI 102-2¹⁰, GRI 102-3¹¹, GRI 102-4¹², GRI 102-5¹³, GRI 102-7¹⁴, GRI 102-8¹⁵, GRI 102-9¹⁶, GRI 102-45¹⁷)

Concesionaria Covial S.A., es una empresa de infraestructura vial constituida en el 2005 con el objeto único de rehabilitar, construir, mantener y operar la malla vial de la Central de Abastos de Bogotá, operando bajo la modalidad de Concesión Vial, lo que nos permitirá estar en el lugar de desarrollo de las obras hasta alcanzar las condiciones pactadas contractualmente.

El proyecto cierra el año 2018 con 209 personas vinculadas directas e indirectamente a Concesionaria Covial S.A., de los cuales 144 son hombres y 65 mujeres, estas cifras incluyen a los trabajadores de los contratistas que hacen parte de nuestra cadena de valor.



Fuente: Estadísticas del Plan de Gestión Humana 2018

Al analizar las cifras del personal directo de Concesionaria Covial S.A., encontramos un total de 30 colaboradores vinculados de los cuales 10 son mujeres y 20 hombres,

¹⁰ GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios

¹¹ GRI 102-3 Ubicación de la sede

¹² GRI 102-4 Ubicación de las operaciones

¹³ GRI 102-5 Propiedad y forma legal

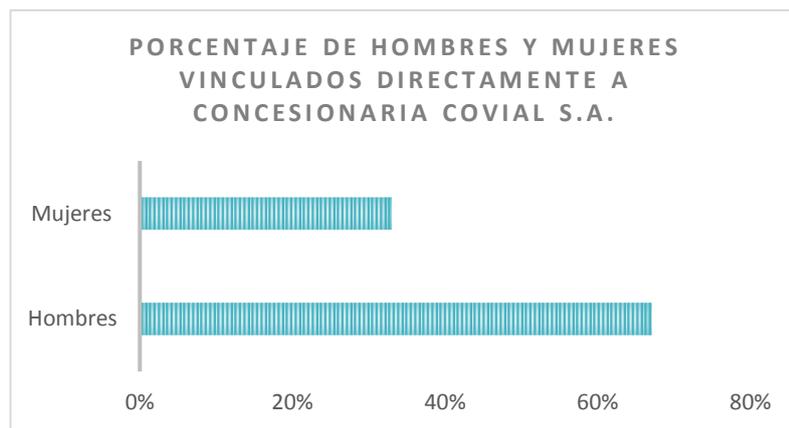
¹⁴ GRI 102-7 Escala de la organización

¹⁵ GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores

¹⁶ GRI 102-9 Cadenas de suministro

¹⁷ GRI 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados

que operan bajo la dirección de tres procesos misionales dentro de la organización (infraestructura, la operación del recaudo y el modelo financiero del contrato), los cuales reportan sus resultados a la Gerencia General de la compañía.

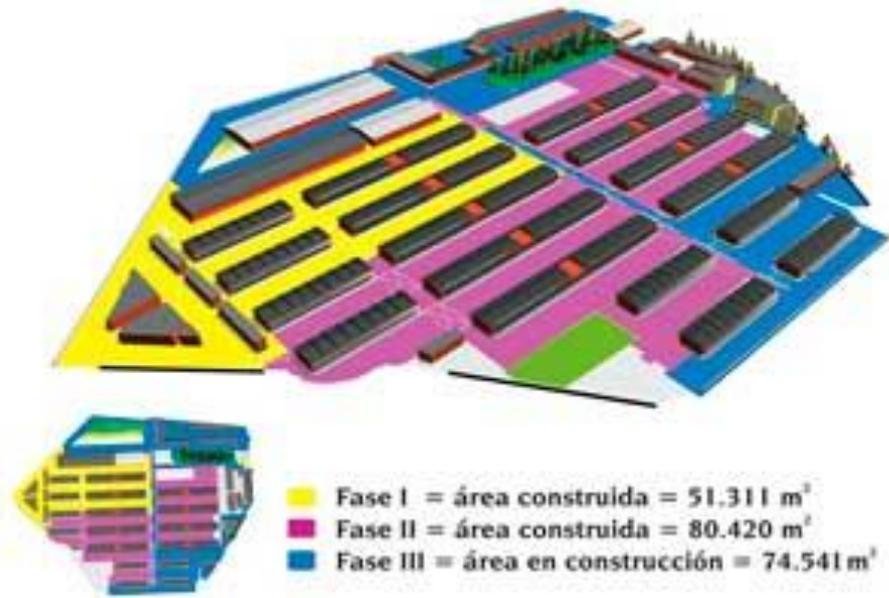


Fuente: Estadísticas del Plan de Gestión Humana 2018

El centro de operaciones del contrato es la Central de Abastos de Bogotá, donde se ha aportado al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad que aquí convive con la renovación y mantenimiento de los siguientes proyectos de infraestructura:

- Construcción de la malla vial de Corabastos y renovación de redes.
- Construcción de porterías vehiculares
- Construcción de porterías peatonales
- Recuperación y mantenimiento de zonas verdes de la central de abastecimiento
- Construcción de la Bodega No. 35 bajo estándares EDGE.

Es importante resaltar que la construcción de la Bodega No. 35 se financia actualmente con un crédito de características preferenciales adjudicado por Bancolombia por el cumplimiento de los estándares EDGE de construcciones sostenibles.



Fuente: Infografía de las áreas construidas en Corabastos por fases del contrato
<https://www.covial.co/infraestructura/mantenimiento>

Actualmente, el proyecto se encuentra desarrollando actividades contempladas en la operación plena del contrato y las necesarias para el mantenimiento de la infraestructura instalada:

- Mantenimiento de vías y redes
- Mantenimiento de zonas verdes
- Mantenimiento de las casetas de recaudo (software y hardware)

Paralelo al desarrollo de los proyectos de Infraestructura, Concesionaria Covial S.A., administra la operación del recaudo de los recursos generados por el ingreso diario de los vehículos a la Central, estos recursos se manejan a través de una fiducia la cual garantiza la transparencia en su manejo, tal como se puede observar a continuación en los estados financieros de la compañía:

CONCESIONARIA COVIAL S.A.
 NIT. 990.053.801-7
BALANCE GENERAL
A DICIEMBRE 31
 (Valores expresados en pesos \$ Colombianos)

	NOTAS	2018
ACTIVO		
DISPONIBLE	1	\$ 100.670.200
CAJAS MENORES	2	\$ -
DEUDORES	3	\$ 27.023.758
ANTICIPOS Y AVANCES		\$ 21.651.090
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		\$ 235.343.966
TOTAL ACTIVO		\$ 235.343.966
CUENTAS DE ORDEN		
Deudoras de Control (Vehiculos)		\$ 120.700.000
FIDEICOMISO CONCESIONARIA COVIAL		
DEUDORAS DE CONTROL		
Bienes y Valores en Fideicomiso		\$ 26.055.000.345
PASIVO Y PATRIMONIO		
PASIVO		
FIDUCIARIA	4	\$ 41.012.694
GLOBAL		\$ 900.000
OTROS PASIVOS		\$ 112.534.315
REEMBOLSO EMPLEADOS		\$ 33.617.650
TOTAL PASIVO CORRIENTE		\$ 188.064.659
TOTAL PASIVO		\$ 188.064.659
PATRIMONIO		
CAPITAL AUTORIZADO		\$ 100.000.000
CAPITAL POR SUSCRIBIR		\$ -48.500.000
RESERVAS		\$ 499.372
REVALORIZACION DEL PATRIMONIO		\$ 2.315.064
RESULTADO EJERCICIOS ANTERIORES		\$ -2.630.682
PERDIDA DEL EJERCICIO		\$ -3.004.427
TOTAL PATRIMONIO	5	\$ 47.775.307
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		\$ 235.343.966
CUENTAS DE ORDEN		
Deudoras de Control por Contra (Vehiculos)		120.700.000
FIDEICOMISO CONCESIONARIA COVIAL		
DEUDORAS DE CONTROL POR CONTRA		
Bienes y Valores en Fideicomiso		\$ 26.055.000.345


 GUILLERMO ALFONSO SEGURA SÁENZ
 Gerente General


 RICARDO MEJÍA GONZÁLEZ
 Contador Público
 TP 66590 -T



CONCESIONARIA COVIAL S.A.
NIT. 900.053.961-7
ESTADO DE RESULTADOS
Del 1o de Enero al 31 DE DICIEMBRE

		2018
INGRESOS OPERACIONALES	NOTAS	\$ -
COSTOS DE PRODUCCIÓN		\$ -
UTILIDAD BRUTA		\$ -
OTROS INGRESOS		
GASTOS NO OPERACIONALES		\$ -3.004.427
UTILIDAD (+) O PERDIDA (-) ANTES DE IMPUESTOS		<u>\$ -3.004.427</u>
IMPUESTO DE RENTA		\$ -
UTILIDAD (+) O PERDIDA (-) DEL EJERCICIO	6	<u>\$ -3.004.427</u>

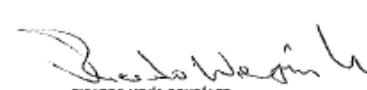

GUILLERMO ALFONSO SEGURA SÁENZ
Gerente General


RICARDO MEJÍA GONZÁLEZ
Contador Público
TP 55590 -T

CONCESIONARIA COVIAL S.A.
 NIT. 990.053.861.7
NOTAS EXPLICATIVAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A DICIEMBRE 31
 (Valores expresados en pesos \$ Colombianos)

	2018
NOTA 1 : DISPONIBLE	
Banco Davivienda Corabastos	\$ 161.117.381
Banco Davivienda	\$ 60.121
Bancolombia	\$ 20.078.130
Banco Agrario de Colombia	\$ 5.414.676
TOTAL DISPONIBLE	\$ 186.670.208
NOTA 2 : CUENTAS POR COBRAR	
Harold Ortega	\$ 7.000.000
TOTAL CUENTAS POR COBRAR	\$ 7.000.000
NOTA 3 : DEUDORES	
Fiduciavivienda	\$ 20.022.768
TOTAL DEUDORES	\$ 20.022.768
Anticipos y Avances	
Soluciones de Seguridad Ltda	\$ 21.000.000
Anticipo Impuestos	\$ 651.000
Total Anticipos y avances	\$ 21.651.000
NOTA 4 : PASIVOS	
Fiduciaria	\$ 41.012.694
Otros	\$ 112.534.315
Global	\$ 900.000
Reembolso Empleado	\$ 33.617.650
TOTAL OTROS PASIVOS	\$ 188.064.659
NOTA 5 : PATRIMONIO	
Capital Autorizado	\$ 100.000.000
Capital por Suscribir	\$ -49.900.000
Reservas	\$ 499.372
Revalorización del patrimonio	\$ 2.315.044
Resultado ejercicios anteriores	\$ -2.630.682
Pérdida del Ejercicio	\$ -3.004.427
TOTAL PATRIMONIO	\$ 47.279.307
NOTA 6: Gastos No Operacionales	
Gastos No Operacionales	\$ -
Financieros	\$ 3.004.427
TOTAL GASTOS NO OPERACIONALES	\$ 3.004.427


GUILLERMO ALFONSO SEGURA SAENZ
 Gerente General


RICARDO MEJÍA GONZÁLEZ
 Contador Público
 TP 55590 -T

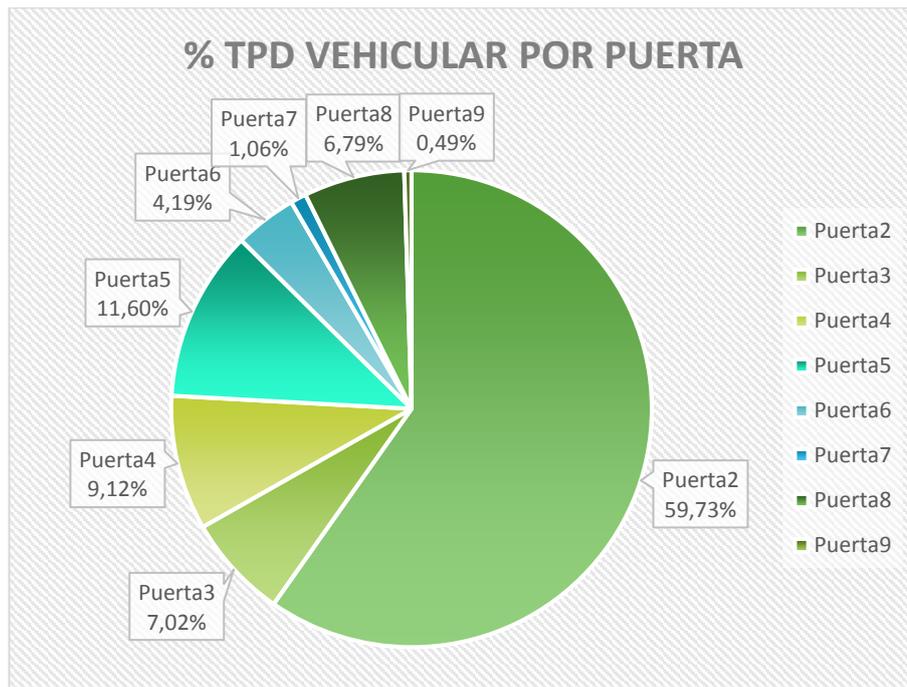
El proyecto es financiado por el apalancamiento y gestión de recursos de la empresa con el sector financiero, el equity y el recaudo de los ingresos diarios vehiculares a la Corporación.

Concesionaria Covial S.A., opera las 9 Puertas de ingreso y salida vehiculares y peatonales de la Corporación de Abastos de Bogotá S.A. Corabastos, a continuación se puede observar los horarios de atención:

Puerta	Apertura	Cierre
Puerta 1	24 Hrs	-
Puerta 2	24 Hrs	-
Puerta 3	00:00 AM	03:00 PM
Puerta 4 VIP	24 Hrs	-
Puerta 4 vía 10	Lunes a sábado 4:30 AM	Lunes a sábado 6:00 PM
Puerta 4 vía 10	Dom y fest 4:30 AM	Dom y fest 2:00 PM
Puerta 5	00:00 AM	04:00 PM
Puerta 6	4:30 AM	02:00 PM
Puerta 7	4:30 AM	02:00 PM
Puerta 8	4:30 AM	03:00 PM
Puerta 9	24 Hrs	-

Fuente: Archivos de Gerencia Operativa del Proyecto 2018

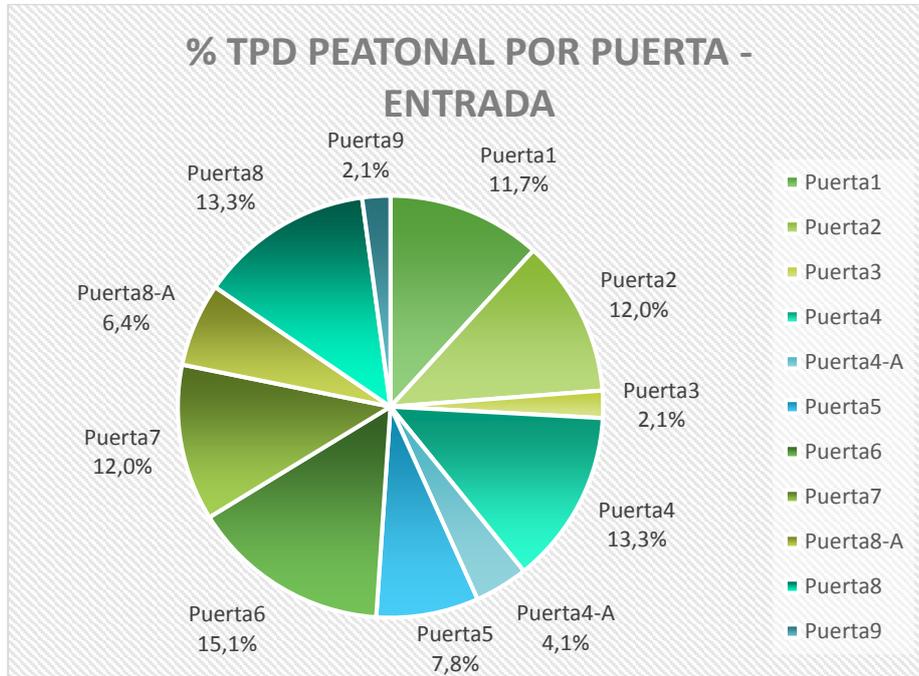
El comportamiento de las puertas vehiculares en el 2018 se ilustra a continuación con el Tráfico Promedio Diario (TPD) vehicular, medición que se realiza a través del monitoreo diario de las puertas.



Fuente: Archivos de Gerencia Operativa del Proyecto 2018

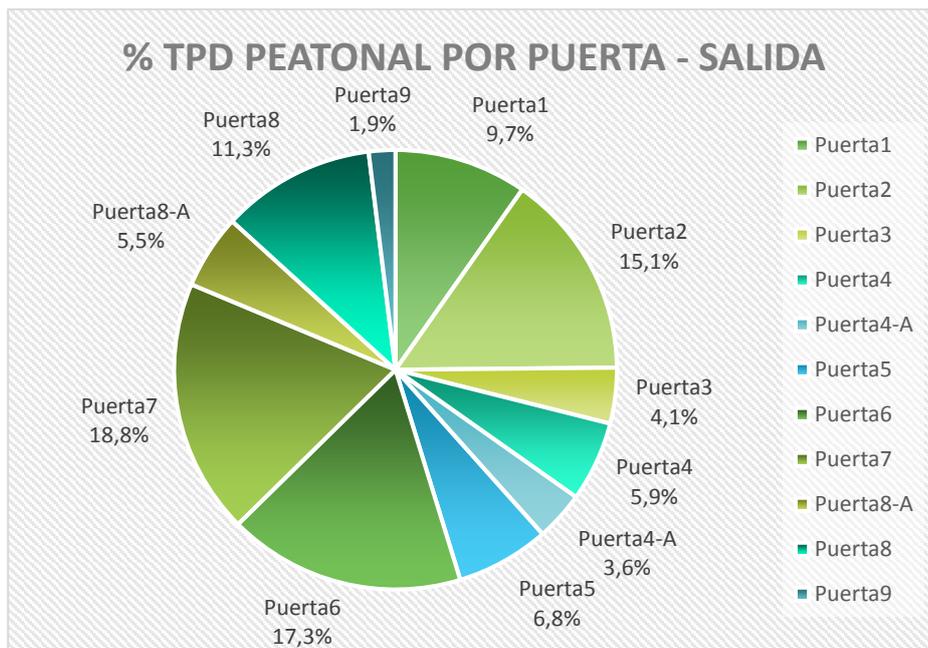
En el gráfico anterior se puede evidenciar que la puerta No. 2 tiene una mayor representatividad en el flujo vehicular, puesto que conecta directamente con la avenida de Las Américas y es uno de nuestros principales focos de atención, en esta puerta se tienen habilitadas cuatro casetas de recaudo para la atención de los usuarios y es monitoreada constantemente para brindar soluciones de movilidad que se encuentren al alcance del concesionario.

Con relación al comportamiento de las puertas peatonales a continuación se ilustra porcentualmente el Tráfico Promedio Diario (TPD) en entradas, en cuanto a número de personas que transitan por ellas:



Fuente: Archivos de Gerencia Operativa del Proyecto 2018

En cuanto a la salida peatonal se encuentra que el Tráfico Promedio Diario (TPD) peatonal de salida por cada puerta de la Corporación de Abastos de Bogotá registra los siguientes porcentajes:



Fuente: Archivos de Gerencia Operativa del Proyecto 2018

Estas cifras reflejan que el mayor flujo peatonal se concentra en las puertas No. 8 y No. 7, que brindan un tránsito peatonal hacia el sector de Patio Bonito y la puerta No. 6 que se encuentra en cercanías con el barrio El Amparo.

De esta manera se puede concluir de acuerdo con los reportes generados por la Gerencia Operativa de Concesionaria Covial S.A., que la malla vial de Corabastos fue visitada durante el año por un promedio de 910.628 peatones y 359.674 vehículos, quienes se beneficiaron del confort, la comodidad, las zonas verdes y las expresiones artísticas de las obras de infraestructura entregadas a la comunidad.

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

La presencia de Concesionaria Covial S.A., posterior al desarrollo de las obras nos genera la necesidad de tener una interacción constante con la comunidad y demás grupos de interés pensado en el desarrollo de la estrategia “*obras sostenibles*”.

La estrategia de sostenibilidad contiene siete (7) ejes que orientan a la compañía hacia una gestión que involucre los tres ejes centrales de la sostenibilidad (económico, social y ambiental), procurando la solidez económica de la compañía con el excelente relacionamiento con el sector financiero, que ha permitido el óptimo desarrollo de las obras y el cumplimiento de todas las 130 obligaciones contractuales.



Fuente: Archivos de Responsabilidad Social y Sostenibilidad Concesionaria Covial S.A.



Como parte de la estrategia para el desarrollo de nuestras obras con calidad se ha centrado la atención en el **bienestar de nuestros trabajadores** quienes adicional a tener las garantías laborales dispuestas por la ley, tienen beneficios extralegales que afianzan su sentido de pertenencia en el compromiso con la calidad de las obras y operación del proyecto.

El **relacionamiento con los grupos de interés** es un tema fundamental para el contrato, debido a que nos encontramos operando nuestro proyecto en la central de comercialización más grande del país, en donde la operación de la malla vial es fundamental para el funcionamiento de los procesos comerciales, estableciendo mecanismos de diálogo en doble vía con los comerciantes concertando los temas de mantenimiento vial y comercialización, garantizando la no vulneración de los derechos humanos y la menor afectación a los procesos comerciales.

En cuanto a la **prevención y mitigación de los impactos ambientales** para el desarrollo de las obras se tiene implementado el Plan de Manejo Ambiental (PMA), que permite establecer medidas de mitigación a los impactos generados por las obras, paralelamente, se han establecido medidas especiales para la protección y conservación del Humedad la Vaca.

Adicionalmente, se ha desarrollado un proyecto llamado “*el anillo verde*” que busca la rehabilitación de las zonas verdes de Corabastos como una medida para contribuir a la compensación de la huella de carbono generada por el tránsito de vehículos en la Corporación.

Para Concesionaria Covial S.A., es de vital importancia que sus contratistas y proveedores sean parte de la estrategia de responsabilidad social y sostenibilidad y que participen activamente en su desarrollo, para esto se ha diseñado el **programa Gestión Responsable de la Cadena de Valor**, que busca acompañarlos a comprender, implementar y fortalecer su gestión frente a los lineamientos internacionales de sostenibilidad.

El principio de **calidad de las obras y servicio** le ha permitido al contrato el cumplimiento de todos los estándares técnicos y operativos para el correcto funcionamiento y sostenibilidad de la infraestructura instalada, así como para su operación con una interacción con los transportadores basada en la excelencia del servicio.

Para el Contrato No. 070 de 2005, la **transparencia en el manejo de los recursos** es un asunto fundamental que respalda el modelo financiero del negocio, de esta manera, el contrato maneja todos sus recursos a través de un fidecomiso quien

garantiza el control de los ingresos diarios recaudados y la correcta destinación e inversión de los mismos.

Esta estrategia de sostenibilidad es monitoreada por la Gerencia General y el área de Trabajo Social y Responsabilidad Corporativa de la organización.

ASUNTOS MATERIALES

(GRI 102-47¹⁸, GRI 103-1¹⁹, GRI 102-44²⁰)

La constante interacción con nuestros grupos de interés nos ha permitido realizar múltiples consultas para identificar sus intereses frente al desarrollo del proyecto contemplando los ejes económico, social y ambiental, los cuales han sido analizados con la Gerencia General y el equipo directivo de la compañía, logrando consolidar 14 asuntos materiales, que se encuentran alineados con los objetivos estratégicos de la organización, dando participación a todas las áreas de la organización en la implementación de la estrategia.



Fuente: Archivos de Responsabilidad Social y Sostenibilidad Concesionaria Covial S.A.

¹⁸ GRI 102-47 lista de materiales temas enfoque de gestión

¹⁹ GRI 103-1 explicación del tema del material y su límite

²⁰ GRI 102-44 temas y preocupaciones clave planteadas

La alineación entre los objetivos estratégicos y los asuntos materiales nos ha permitido generar unos compromisos estratégicos de sostenibilidad que garantizan su gestión en la organización, como se evidencia en el siguiente cuadro:

ASUNTOS MATERIALES DE LA COMPAÑÍA Y COMPROMISOS ESTRATÉGICOS					
COMPONENTES DE LA SOSTENIBILIDAD	No.	COMPROMISOS ESTRATÉGICOS CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA SOSTENIBILIDAD	ASUNTOS MATERIALES	VALORACIÓN	
				CONCESIONARIA COVIAL S.A.	GRUPOS DE INTERÉS
ECONÓMICOS	1	Obtener el ingreso esperado, recuperar la inversión y obtener las utilidades esperadas para la compañía	Alcanzar el ingreso esperado	5	3,8
	2	Controlar la evasión y mejorar continuamente el ingreso diario por concepto de uso de la malla vial	Controlar la evasión	4,2	3
	3	Garantizar a la compañía unos flujos de caja capaces de cumplir con todos los compromisos económicos de la empresa	Garantizar flujos económicos	4,8	4,7
	4	Manejar una excelente relación con el sector financiero cimentada en un impecable cumplimiento de las obligaciones contractuales y comerciales.	Excelente relación con el sector financiero	4,5	3,2
	5	Sembrar y consolidar una cultura de pago del derecho de uso de la malla vial y con esto una vez se termine el período contractual aportar determinadamente a la estabilidad financiera de Corabastos.	Cultura de pago	3,8	3,1

	6	Contribuir al fortalecimiento de la economía con la construcción, operación y mantenimiento de una plataforma logística de comercialización.	Contribución al fortalecimiento económico	4,5	4,5
SOCIALES	7	Mejoramiento de las condiciones de trabajo dentro de la Corporación, a todos los actores que interactúan alrededor del proyecto en general y en particular, de los comerciantes, transportadores y visitantes que frecuentan a diario la Corporación.	Mejoramiento de condiciones de trabajo de la comunidad	3,5	4,8
	8	La Generación de empleos directos e indirectos con condiciones laborales que superen los mínimos legales y la generación de bienestar a los trabajadores de Covial y de las empresas vinculadas al proyecto, acompañándolos en la búsqueda de sus metas personales y familiares.	Derechos laborales y bienestar de los trabajadores	4,8	4,8
	9	Covial y las empresas que trabajan para el proyecto deben ser respetuosas de los derechos laborales de sus trabajadores, proyectando políticas que garanticen dichos derechos.			
	10	Covial y las empresas que trabajan para la concesión deben ser garantes de la no vulneración de los derechos humanos tanto al interior de proyecto como en su cadena de suministro.	Ser garantes de la no vulneración de derechos humanos.	4,6	4,9
	11	Propender por la construcción y mantenimiento de buenas relaciones con las comunidades y todos los	Ser un buen vecino	4,8	3,8

		grupos de interés del proyecto.			
	12	Ser un buen vecino con las poblaciones que se encuentren dentro del área de influencia del proyecto con la prevención y mitigación de impactos generados por la empresa.			
	13	Tener un sistema de gestión centrada en el usuario que permita un dialogo constante con los grupos de interés del proyecto, a través de los estudios de satisfacción y al análisis de manifestaciones de los usuarios.	Dialogo con los grupos de interés	4,8	4
	14	Aportar a la transformación cultural de los actores que interactúan cotidianamente en la Corporación para afianzar y fortalecer su sentido de pertenencia, contribuyendo a mejorar la movilidad y el manejo adecuado de las basuras.	Aportar a la transformación cultural (movilidad, basuras, medio ambiente)	3,9	4,5
AMBIENTALES	15	Covial contribuye a la mitigación de la huella de carbono con la recuperación y/o mejoramiento de las zonas verdes existentes al interior de la Corporación, convirtiéndolas en espacios de encuentro y lúdica.	Contribución con la disminución de la huella de carbono (zonas verdes, energías renovables)	4,7	4,9
	16	Covial contribuye a la mitigación de la huella de carbono con el mantenimiento y recuperación de las especies vivas, incluyendo el remplazo de aquellas que ya cumplieron su ciclo de vida útil.			

	17	Covial propenderá por la generación de energías renovables, asequibles, fiables, sostenibles y modernas para todos.			
	18	Aportar a la transformación cultural de los actores que interactúan cotidianamente en la Corporación, para afianzar y fortalece su sentido de pertenencia y cuidado del medio ambiente.	Contribución a la optimización del recurso hídrico (PETAR)	4,2	3,5
	19	Impulsar la construcción de una PETAR que permita la captación y tratamiento de aguas hervidas así como de aguas lluvias para el aprovechamiento en temas de limpieza y mantenimiento de fachadas, andenes y vías, así como de riego de las zonas verdes de la Corporación.			

Fuente: Archivos de Responsabilidad Social y Sostenibilidad Concesionaria Covial S.A.

Estos compromisos han sido socializados con todos los trabajadores de la compañía a través de las reuniones de direccionamiento estratégico, hacen parte de los procesos de inducción de la compañía y se encuentran disponibles en la página web y la intranet que pueden ser visitadas por nuestros contratistas.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (GRI 102-40²¹, GRI 102-42²², GRI 102-43²³, GRI 102-21²⁴)

Concesionaria Covial S.A., ha realizado un mapeo exhaustivo de sus grupos de interés que le ha permitido analizar la influencia de todos estos actores en el desarrollo del proyecto, de esta manera se han clasificado de acuerdo a su nivel de

²¹ GRI 102-40 lista de grupos de partes interesadas

²² GRI 102-42 identificación y selección de partes interesadas

²³ GRI 102-43 aproximaciones a la participación de las partes interesadas

²⁴ GRI 102-21 las partes interesadas en el ámbito económico, medioambiental y temas sociales.

influencia e intereses en el proyecto con el fin de establecer estrategias de comunicación más adecuadas para tener un dialogo constante con ellos.



Fuente: Archivos de Responsabilidad Social y Sostenibilidad Concesionaria Covial S.A.

La participación de nuestros grupos de interés en el desarrollo del proyecto es activa, debido a que se han generado diversos medios y mecanismos para su participación, como el estudio de satisfacción anual de comerciantes y transportadores, el punto de atención al comerciante, evaluaciones de impacto de los programas de bienestar de los trabajadores, reuniones, mesas de trabajo y comités que han permitido generar un dialogo constante de doble vía, que permite clarificar asuntos y fortalecer la gestión de la empresa .

ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN							
AÑO DE APLICACIÓN	2013		2015	2016	2017	2018	DATO CONSOLIDADO JUNIO 2018
ETAPAS DEL CONTRATO	FASE I	FASE II	FASE III	OPERACIÓN PLENA	OPERACIÓN PLENA	OPERACIÓN PLENA	
PÚBLICOS CONSULTADOS	COMERCIANTES DEL SECTOR		COMERCIANTES DEL SECTOR	TRANSPORTADORES CATEGORÍA 3	TRANSPORTADORES CATEGORÍA 4	TRANSPORTADORES CATEGORÍA 5	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	97%		99%	97%	97%	97%	

Fuente: Gestión social Covial, Estudios de satisfacción 2018

De esta manera, la empresa puede contar con la trazabilidad de las consultas realizadas a los usuarios en las diferentes etapas del contrato, así como la participación de todos los actores beneficiados con el proyecto.

Otra interacción que generamos con la comunidad es la participación en campañas que buscan sensibilizarlos frente al cuidado de la infraestructura construida, el cuidado de las zonas verdes rehabilitadas, el respeto de los límites de velocidad en la Corporación y el buen trato a las taquilleras en las casetas de recaudo.



Fuente: Registro fotográfico del procesos pedagógico con los comerciantes de la vía No. 37



GOBIERNO CORPORATIVO

(GRI 102-18²⁵, GRI 102-19²⁶, GRI 102-20²⁷, GRI 102-22²⁸, GRI 102-24²⁹, GRI 102-26³⁰, GR102-27³¹, GRI 102-35³²)

Concesionaria Covial S.A., ha definido una estructura de gobierno corporativo que garantiza el debido proceso para la toma de decisiones en la organización, para esto se consolidan comités de acuerdo a su especificidad que resuelven asuntos de su alcance y escalan otros dependiendo de su complejidad para ser analizado por el Comité de Gerentes.

El Comité de Gerentes, analiza y resuelve asuntos (financieros, operativos, técnicos, administrativos, legales, económicos, sociales y ambientales implicados en el negocio) dentro de su alcance y define cuales son relevantes y de interés para ser analizados con la Junta Directiva y la Asamblea de Accionistas, siendo éste el más alto órgano de gobierno institucional.

Paralelamente, también se desarrollan Juntas Fiduciarias durante el año que actúan como un organismo de seguimiento y control al manejo de recursos de la empresa.

De esta manera se garantiza la transparencia en la toma de decisiones de la compañía, estableciendo comités que permiten la participación de todas las áreas de la compañía, incluyendo los trabajadores para el análisis objetivo de los asuntos corporativos.

Dentro de la estructura de gobierno corporativo de Concesionaria Covial S.A. es muy importante el espacio de comunicación de las decisiones y directrices estratégicas al personal directo de la empresa y a sus contratistas a través de las reuniones de direccionamiento estratégico.

²⁵ GRI 102-18 Estructura de gobernanza

²⁶ GRI 102-19 Delegaciones autoridad

²⁷ GRI 102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo por temas económicos, medioambientales y sociales

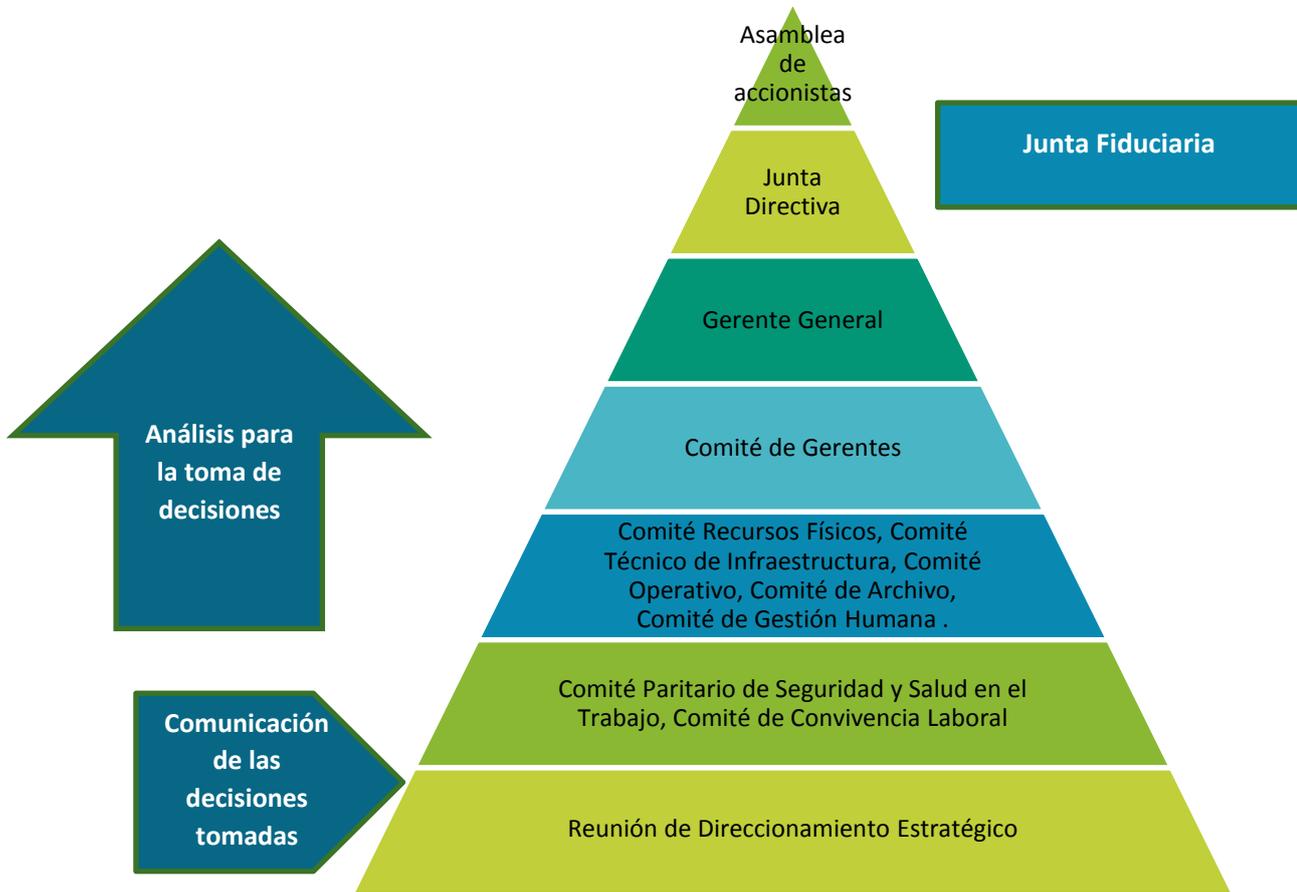
²⁸ GRI 102-22 Composición del más alto órgano de gobierno y sus comités

²⁹ GRI 102-24 Nominando y seleccionando el órgano de gobierno más alto

³⁰ GRI 102-26 Papel del más alto órgano de gobierno en su propósito, los valores y la estrategia

³¹ GR102-27 Conocimiento colectivo del órgano de mayor gobernanza

³² GRI 102-35 Políticas de remuneración



Fuente: Archivos de Responsabilidad Social y Sostenibilidad Concesionaria Covial S.A.

La remuneración de todos los colaboradores de la compañía incluyendo los más altos directivos, está reglamentada por una política salarial que contiene una tabla de asignación salarial, de acuerdo a las categorías establecidas y 4 ejes para el incremento salarial: Antigüedad, estudios realizados, evaluación del desempeño y desempeño extraordinario, esto permite el establecimiento de unos límites de salario para todas las categorías de la escala.

Participación de los trabajadores:

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo: Este comité, analiza el cumplimiento de la implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Es convocado mensualmente y está compuesto por dos representantes de los trabajadores y dos representantes de la gerencia.



Comité de Convivencia Laboral: Este comité, tiene como propósito vigilar y establecer medidas preventivas y correctivas frente a los temas de acoso laboral, así como el análisis de los factores de riesgo psicosocial que pueden afectar la salud de los trabajadores y la convivencia laboral, igualmente, las medidas implementadas por la empresa a través del plan de bienestar para su mitigación y prevención.

Comunicación de la toma de decisiones y directrices corporativas:

Reuniones de Direccionamiento Estratégico:

Las reuniones de direccionamiento estratégico, tienen como objetivo presentar a todos los trabajadores de Concesionaria Covial S.A. y contratistas el avance en el cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA), así como, abordar temas de interés general para la compañía, como la toma de decisiones y directrices de la organización para el proyecto, en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo, Responsabilidad Social, Sistema de Gestión de la Calidad, entre otros dispuestos por el Comité de Gerentes y la Gerencia General.

**SESIONES REALIZADAS DURANTE EL AÑO DE LA
ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO**

<i>Asamblea</i>	1
<i>Junta Directiva</i>	4
<i>Comité de Gerentes</i>	6
<i>Comité de Recursos Físicos</i>	5
<i>Comité Técnico</i>	16
<i>Comité Operativo</i>	3
<i>Comité de Gestión Humana</i>	6
<i>Reuniones de Direccionamiento Estratégico</i>	3
<i>Comité de Convivencia Laboral</i>	4
<i>Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo</i>	12

Fuente: Archivo electrónico Área de Calidad de la compañía 2018

Resultados del seguimiento del POA 2018 y algunas reflexiones acerca de la importancia del seguimiento a su cumplimiento.

Luego de un estudio del Contrato No. 070 – 2005, se extrajeron las “Obligaciones contractuales” contenidas en el mismo y posteriormente fueron asignadas a cada proceso a través del denominado “Plan Operativo Anual – POA”. Cada actividad tiene asignado un indicador con el fin de medir su cumplimiento.



En consonancia con los criterios planteados en la norma ISO: 9001, Covial S.A. determina los factores de potenciales desviaciones en los resultados esperados, a través, entre otras cosas, del Plan Operativo Anual – POA.

El POA es la herramienta gerencial enfocada a efectuar controles preventivos en cuanto a la planeación, que se oriente al cumplimiento del contrato y a la satisfacción de los usuarios de la malla vial de Corabastos.

Para la confección y actualización del POA la Concesionaria, considera la incidencia de factores internos y externos, así como los riesgos y oportunidades, que puedan afectar el logro de los resultados previstos.

Debido al carácter de objeto único que tiene la Concesionaria Covial S.A., es menester de la alta dirección, periódicamente revisar el Plan Operativo Anual – POA, que está diseñado para puntualizar el cumplimiento de objetivos particulares del proyecto. En ese sentido, a continuación se presentan los resultados del año 2018, primero en número de actividades y luego, de forma comparada, con porcentajes de ejecución:

Concesionaria Covial S.A. - Plan Operativo Anual

PROCESO	Comparativo año 2018 vs 2017		Variación
	dic-18	dic-17	Absoluta
Administrativa y financiera	100,00%	99,94%	0,06%
Secretaría general	100,00%	100,00%	0,00%
Técnica	100,00%	100,00%	0,00%
Operativa	100,00%	99,89%	0,11%
Calidad	100,00%	100,00%	0,00%
Jurídica	100,00%	100,00%	0,00%
Trabajo social	100,00%	100,00%	0,00%
Total ponderado	100,00%	99,97%	0,0%

Fuente: Archivo magnético área de Calidad ruta \1 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN subdirectorio TRAZABILIDAD DEL POA

Como puede observarse en el cuadro anterior, la Concesionaria Covial S.A. cumplió cabalmente el Plan Operativo Anual previsto para el año 2018. Lo cual implica un amplio sentido de compromiso de sus directivos, empleados, contratistas y proveedores.

La Concesionaria Covial S.A. va más allá de las obligaciones contractuales. En el año 2018 de un total de 362 actividades; 121 fueron taxativamente contractuales mientras que 241 actividades fueron no contractuales. Es decir del total de actividades controladas a través del modelo de gestión, el 33% eran contractuales y el 67% no contractuales.



Fuente: Archivo electrónico Área de Calidad de la compañía 2018

La relación de número de asuntos contractuales y no contractuales desarrollados en el POA 2018, generan un valor agregado a la compañía y a todos sus públicos de interés debido a que el compromiso institucional con la calidad y las buenas prácticas la lleva a no quedarse únicamente en el cumplimiento de lo contractual.

ÉTICA Y COMPROMISO CON LA INTEGRALIDAD **(GR 102-16³³, GR102-17³⁴)**

La actualización del nuevo código de ética empresarial brinda lineamientos claros para el comportamiento ético de todos los colaboradores dentro de la empresa y su relación con todos los grupos de interés, estableciendo los mecanismos y procedimientos para la integralidad en la operación del proyecto, así como los mecanismos para la denuncia del incumplimiento de los principios éticos de la empresa.

El código de ética involucra a todas las empresas que hacen parte del proyecto dando lineamientos claros y contemplando:

- ✓ Principios
- ✓ Valores
- ✓ Relación con accionistas

³³ GR 102-16 valores, principios, normas y normas de comportamiento

³⁴ GR102-17 mecanismos de asesoramiento e inquietudes sobre la ética

- ✓ Relación con empleados
- ✓ Trato justo y honesto a clientes, contratistas, proveedores y competidores
- ✓ Conflictos de interés
- ✓ Anticorrupción
- ✓ Protección y uso apropiado de los activos
- ✓ Seguimiento e investigaciones
- ✓ Denuncias sobre violaciones al Código de Ética y consultas

De igual manera se establece el comité de ética empresarial, con el propósito de ser el órgano dentro de la empresa para analizar y sancionar los casos de incumplimiento al Código de Ética en caso de presentarse; durante el año 2018 no se presentó ninguna denuncia de incumplimiento del Código de Ética.

ALINEACIÓN A LOS OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE - ODS

Concesionaria Covial S.A., ha alineado los ODS al *Core* del negocio y ha encontrado la estrategia para implementar estas buenas prácticas centrándose en 3 ámbitos para su desarrollo:

Ámbito de desarrollo de las prácticas sostenibles	Alineación a los ODS
Ámbito No. 1: Construcción de infraestructura vial con diseño sostenible, que contribuya al desarrollo económico y humano de la Central de Abastos de Bogotá.	ODS 9 Industria, Innovación e Infraestructura: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación, referenciando las siguientes metas principalmente: Meta 9.1 Meta 9.2
Ámbito No. 2: Consumo eficiente de recursos naturales y cuidado del medio ambiente.	ODS 12 Producción y Consumo Responsables: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles. Meta 12.2 ODS 13 Acción por el Clima: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos. Meta 13.2 Meta 13.3
Ámbito No. 3: Generar trabajo con condiciones decentes que garanticen los derechos humanos y laborales de los colaboradores del proyecto.	ODS 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico: Promover el crecimiento económico sostenido inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. Meta 8.5 Meta 8.8

Fuente: Archivos de Responsabilidad Social y Sostenibilidad Concesionaria Covial S.A.

A continuación se presentarán las directrices de la organización que respaldan los 3 ámbitos de sostenibilidad y las líneas de acción para su implementación dentro de la empresa:

Ámbito No. 1: Construcción de infraestructura vial con diseño sostenible que contribuya al desarrollo económico y humano de la Central de Abastos de Bogotá.

Para este caso la organización responde a su principal objetivo estratégico: Ejecutar el proceso constructivo con los más altos estándares de calidad, garantizando en primera instancia, la vida útil de las obras ejecutadas en el período contractual y en consecuencia, eliminando impactos socio-ambientales de nuevas intervenciones.

Este ámbito se implementa mediante 2 líneas de acción:

- 1. Diseño con calidad y sostenibilidad:** Las especificaciones técnicas de alta durabilidad, garantizan que en 25 años no será necesario volver a construir las vías de la Corporación, realizando una utilización racional de los recursos naturales y a la prevención de impactos ambientales, sociales y económicos que generaría un nuevo proyecto de infraestructura en el mediano plazo.
- 2. Obras para beneficio de la comunidad:** Concesionaria Covial S.A., cuenta con un Plan de Gestión Social del proyecto que garantiza la comunicación constante con la comunidad, a través de las visitas a los locales, el punto de atención al ciudadano y la consulta a grupos de interés a través del convenio con Universidades.

Ámbito No. 2: Consumo eficiente de recursos naturales y cuidado del medio ambiente, el cual se implementa con las siguientes directrices organizacionales:

- Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad
- Plan de Manejo Ambiental (PMA)
- Proyecto Anillo Verde

Este ámbito se implementa mediante 4 líneas de acción:

- 1. Diseño de vías sostenibles:** Con el uso eficiente de los recursos naturales para el desarrollo de vías de alta durabilidad.
- 2. Implementación del (PMA):** Garantiza la mitigación de los impactos ambientales del proyecto en etapa de construcción y operación plena.

3. Proyecto anillo verde: Se desarrolla mediante la siembra de especies vegetales en el lugar de operación del negocio y el mantenimiento a los jardines rehabilitados a la fecha en Corabastos.

4. Cuidado y preservación del Humedal La Vaca: El cual se ha visto beneficiado por las obras de infraestructura realizadas en la Corporación que ha canalizado las aguas que vertían hacia el humedal.

Ámbito No. 3: Generar trabajo con condiciones decentes que garanticen los derechos humanos y laborales de los colaboradores del proyecto, el cual se implementa con las siguientes directrices organizacionales:

- Reglamento Interno de Trabajo y de Higiene y Seguridad industrial
- Políticas frente al no acoso laboral y de seguridad y salud en el trabajo
- Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Política y Plan de Gestión Humana

Este ámbito se implementa mediante 5 líneas de acción:

1. Vinculación laboral con garantías: Con contratos a término indefinido, garantizando el pago de todas sus prestaciones legales y el pago oportuno de los salarios devengados.

2. Espacios de diálogo directo con los trabajadores: Se promueve el dialogo con sus trabajadores como el comité paritario de seguridad y salud en el trabajo, el comité de convivencia laboral y reuniones de direccionamiento estratégico.

3. Entornos de trabajo seguros y protegidos: con un seguimiento minucioso desde el sistema de seguridad y salud en el trabajo.

4. Plan de beneficios: Se cuenta con un plan de beneficios para sus trabajadores directos que contempla bonos de cumpleaños, deportivos, odontológicos; entre otros

5. Promoción de buenas prácticas laborales en la cadena de valor: Se solicita a todos los contratistas del proyecto la consolidación y ejecución de un Plan de Gestión Humana.

La implementación de estas buenas prácticas nos ha permitido consolidar durante el año 2018 los indicadores generales del proyecto que le aportan al cumplimiento de los Objetivos del Desarrollo Sostenible.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO EN LOS ÁMBITOS DEL DESARROLLO DE PRÁCTICAS SOSTENIBLES

ODS - META	INDICADORES	FUENTE DE MEDICIÓN	DATO DE MEDICIÓN	RESULTADO DEL INDICADOR
ODS 9 ³⁵ Meta 9.1 ³⁶	Losas con diseño sostenible / Losas de concreto construidas en el proyecto	Reporte Gerencia Técnica	18.230 losas de concreto	100
	Losas de concreto construidas/ Losas de concreto monitoreadas a través del SIGIR	Reporte del software	18.230 losas de concreto	100
	Metros de redes necesarias en Corabastos según diseños aprobados / Metros de redes construidas	Reporte Gerencia Técnica	20.541 metros lineales (ml)	100
	Estaciones de recaudo modernizadas/ Estaciones de recaudo en operación.	Reporte Gerencia Técnica	12 estaciones	100
	Porterías peatonales modernizadas/ porterías peatonales planeadas	Reporte área Técnica	11 porterías	92
	Conductores beneficiados con el proyecto / Conductores que transitan por la Central	Reporte Gerencia Operativa	359.674 conductores promedio anual	100
	Peatones beneficiados con el proyecto/ Peatones que transitan por el proyecto.	Reporte Gerencia Operativa	910.628 peatones promedio anual	100
Meta 9.2 ³⁷	Número de empresas contratistas y subcontratistas involucradas en el proyecto en cumplimiento con la normatividad tributaria y laboral legal vigente	Gerencia Administrativa y Financiera Covial. Arona Grupo Empresarial.	14 contratistas y subcontratistas en el proyecto	100
	Número de empleos generados por el proyecto durante el año en condiciones de trabajo decente/ Número de	Reporte Dirección de Trabajo Social y Responsabilidad Corporativa	209 trabajadores en el proyecto con condiciones decentes de trabajo.	100

³⁵ ODS 9 Industria, Innovación e Infraestructura: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

³⁶ Meta 9.1 Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano.

³⁷ Meta 9.2 Promover una industrialización inclusiva y sostenible y aumentar de manera significativa la contribución de la industria al empleo y al producto interno bruto.

	trabajadores vinculados al proyecto.			
ODS 12 ³⁸ Meta 12.2 ³⁹	Número de años que no se utilizaran recursos naturales para la construcción de nuevas losas de concreto/ Número de años de durabilidad del concreto instalado	Reporte Gerencia Técnica	30 años	100
ODS 13 ⁴⁰ . Meta 13.2 ⁴¹	Metros cuadrados de zonas verdes rehabilitadas/zonas verdes autorizadas para rehabilitación	Reporte Gerencia Técnica	3.535 M ²	100
	Metros cuadrados de mantenimiento de zonas verdes / zonas verdes rehabilitadas.	Reporte Gerencia Técnica	3.535 M ²	100
Meta 13.3 ⁴²	Número de jornadas realizadas de campañas de cuidado del medio ambiente y contribución a la mitigación del cambio climático programadas/ Número de jornadas de campañas programadas.	Reporte Dirección de Trabajo Social y Responsabilidad Corporativa.	12 jornadas	100
	Número de personas que participaron en las jornadas de Sensibilización/ Número. De personas que se encuentran en los sectores sensibilizados.	Reporte Dirección de Trabajo Social y Responsabilidad Corporativa.	55.945 comerciantes y visitantes	100
ODS 8 ⁴³ Meta 8.5 ⁴⁴	Número de hombres que trabajan en el proyecto con trabajo decente/ Número de hombres contratados en el proyecto.	Reporte Dirección de Trabajo Social y Responsabilidad Corporativa.	144 hombres	100

³⁸ ODS 12 Producción y consumo responsables: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

³⁹ Meta 12.2 Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales

⁴⁰ ODS 13 Acción por el clima: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

⁴¹ Meta 13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas y estrategias y planes nacionales

⁴² Meta 13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional en relación con la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.

⁴³ ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico: Promover el crecimiento económico sostenido inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

⁴⁴ Meta 8.5 Lograr el empleo pleno y productivo, y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres.

	Número de mujeres que trabajan en el proyecto con trabajo decente/ Número de mujeres contratadas en el proyecto.	Reporte Dirección de Trabajo Social y Responsabilidad Corporativa	65 mujeres	100
	Número de personas con capacidades diferenciadas en el proyecto con trabajo decente/ Número de personas con capacidades diferenciadas contratadas en el proyecto.	Reporte Dirección de Trabajo Social y Responsabilidad Corporativa	6 personas	100
	Número de horas de capacitación ejecutadas /Número de horas programadas.	Reporte Dirección de Trabajo Social y Responsabilidad Corporativa	185 horas de capacitación.	100
	Estabilidad laboral: Número de trabajadores directos con tiempo de antigüedad superior a un año/ Número de trabajadores directos.	Reporte Dirección de Trabajo Social y Responsabilidad Corporativa	25 trabajadores con antigüedad superior a un año	83%
	Tipo de contratación: No. de trabajadores directos e indirectos con contrato laboral/ Total de trabajadores en el proyecto.	Reporte Residente SISOMA	209 trabajadores con contrato laboral	100
Meta 8.8 ⁴⁵	Personal del proyecto con afiliaciones al Sistema de Seguridad Social/ Total de trabajadores en el proyecto	Reporte Residente SISOMA	209 trabajadores vinculados con afiliación al Sistema de Seguridad Social	100
	Personal del proyecto con monitoreo del estado de salud de los trabajadores / Total de trabajadores en el proyecto.	Reporte Residente SISOMA	209 trabajadores vinculados monitoreo en sus condiciones de salud.	100
	Reuniones del COPASST ejecutadas / Reuniones programadas.	Reporte Dirección de Trabajo Social y Responsabilidad Corporativa	12 comités	100
	Reuniones del Comité de Convivencia ejecutadas/Reuniones programadas.	Reporte Dirección de Trabajo Social y Responsabilidad Corporativa	4 comités	100

⁴⁵ Meta 8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores.



	No. de trabajadores sin accidentes laborales/No. de trabajadores en el proyecto	Reporte Residente SISOMA	10 accidentes leves	95
	Cero enfermedades laborales	Reporte Dirección de Trabajo Social y Responsabilidad Corporativa	0 enfermedades laborales	100

Fuente: Archivos de Responsabilidad Social y Sostenibilidad Concesionaria Covial S.A.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

DE LA COMPAÑÍA



DESEMPEÑO ECONÓMICO DE LA COMPAÑÍA (GRI 201-1⁴⁶, GRI 202⁴⁷, GRI 203⁴⁸, GRI 203-1⁴⁹)

Concesionaria Covial S.A., ha desarrollado el proyecto de infraestructura vial que ha transformado de Central de Abastecimiento más Grande del país CORABASTOS, ubicada en la localidad de Kennedy localizada en la zona suroriental de la ciudad de Bogotá, Corabastos es el centro de comercialización de la industria agrícola más importante del país con un área total de 420.000 metros cuadrados, en donde operan 57 bodegas para venta y almacenaje de los productos alimenticios, 16 entidades bancarias, restaurantes, cafeterías y diversidad de negocios que apoyan las transacciones comerciales que se realizan a diario.



Fuente: https://www.google.com.co/search?q=ubicacion+de+corabastos+en+bogota&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjh0LGCp5vgAhWI11kKHR7rBsUQ_AUIDigB&biw=1600&bih=805#imgrc=DgkjdfXOHOL9UM:&spf=1549050564633

Las obras han beneficiado a 6.500 comerciantes mayoristas y minoristas que movilizan 12.400 toneladas diarias de alimentos, que son aportados en su mayoría por los departamentos de Cundinamarca, Boyacá y Meta, seguidos del resto del país.

46 GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido

47 GRI 202 Presencia en el mercado

48 GRI 203 Impactos económicos

49 GRI 203-1 Inversiones e infraestructura y servicios apoyados

Según los datos proporcionados por la Central se abastecen 10 millones de habitantes de Bogotá, ciudades cercanas y demás centrales del país con unas ventas diarias de alrededor de 24 mil millones de pesos, sobre la base de dos millones por tonelada en promedio.

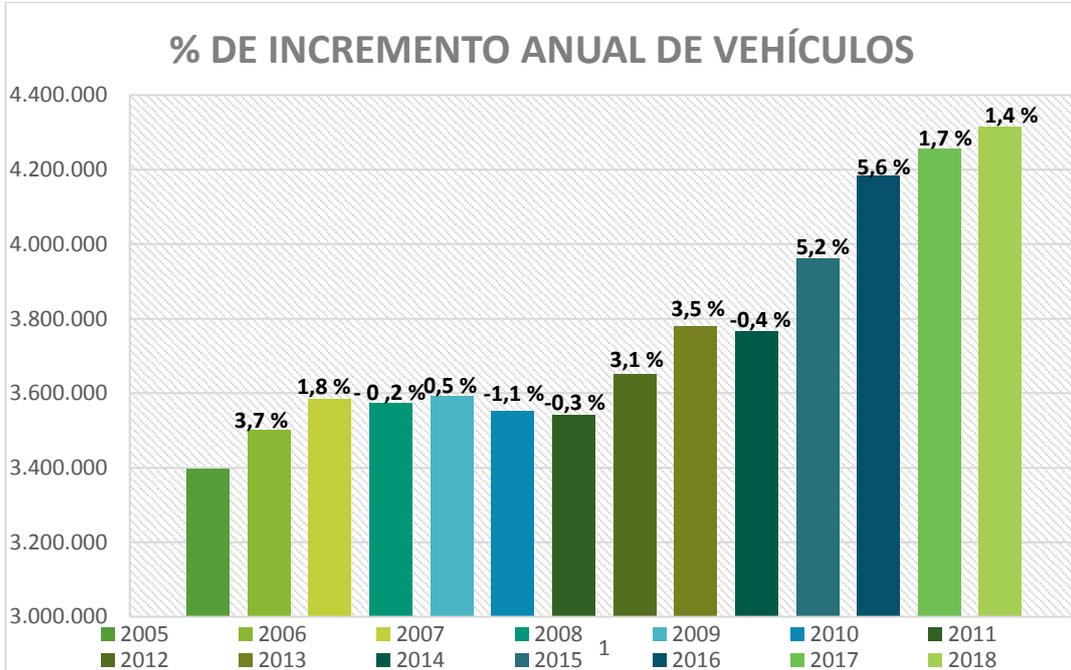
En este contexto, el proyecto de infraestructura vial modernizó la central de abastecimiento más importante de Colombia, contribuyendo con el mejoramiento de las condiciones de comercialización y la seguridad alimentaria del país brindándole una infraestructura que solucionó problemas de lodos, inundaciones y malos olores en el lugar de comercialización de los alimentos.



Fuente: Archivo fotografico vias en Corabastos antes del proyecto de infraestructura vial

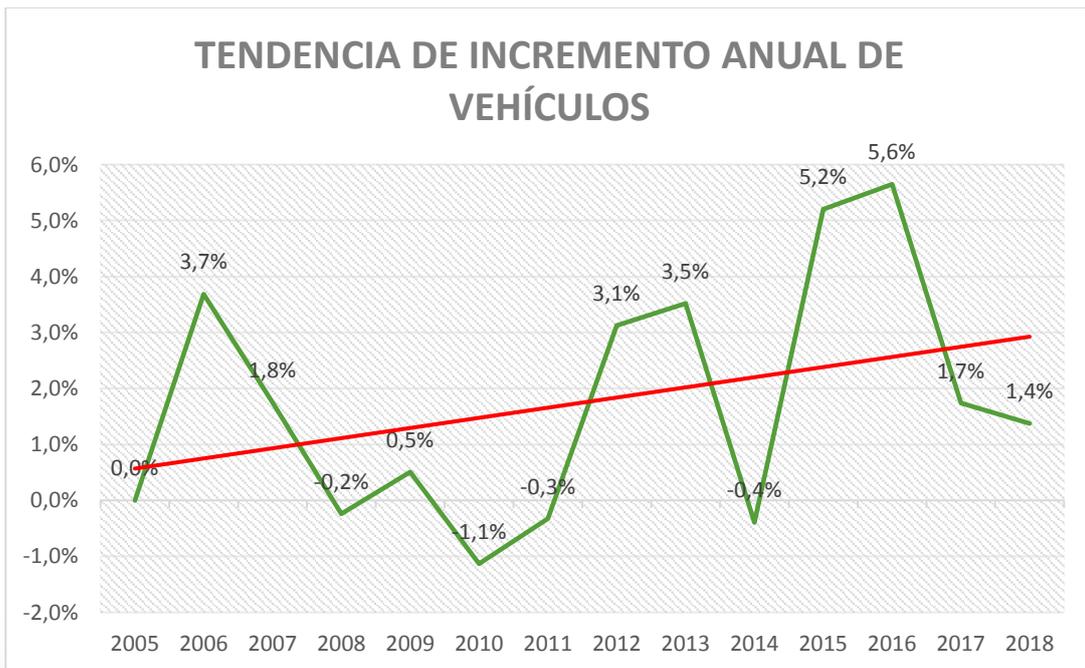
El aporte de las obras desarrolladas en Corabastos se ha monitoreado a través del centro de operación del recaudo, donde se registra la dinámica de entrada de vehículos y peatones para el desarrollo de actividades comerciales desde el 2005.

A continuación se ilustra el incremento anual porcentual que ha tenido la Operación de Recaudo durante el tiempo de concesión vial, cabe resaltar que durante este período ha aumentado el número de vehículos que ingresan a la Corporación en 919.461, es decir un 78,70% más que el año 2005:



Fuente: Archivos de Gerencia Operativa del Proyecto 2018

Complementando la gráfica anterior, a continuación se ilustra la línea de tendencia en crecimiento anual porcentual de vehículos durante el tiempo de ejecución del proyecto.



Fuente: Archivos de Gerencia Operativa del Proyecto 2018

De esta manera, se evidencia que el proyecto de infraestructura ha mejorado progresivamente los escenarios de comercialización de la Central, en condiciones que han permitido el aumento del flujo vehicular para las transacciones comerciales.



Fuente: Archivo fotografico vias en Corabastos posterior al desarrollo del proyecto de infraestructura vial.

Estas obras se han hecho realidad gracias a las 14 empresas que a continuación se detallan y que trabajan con nosotros para el proyecto de manera constante, llegando así a apoyar los emprendimientos de estos empresarios y contribuyendo a la generación de 209 empleos durante el año 2018.

Arona Grupo Empresarial S.A.	Arona Equipos S.A.S.	GN Señalización Vial e Industrial	Zume Grupo Empresarial S.A.S.
Construcciones Rosero & CIA LTDA.	AR Construcciones S.A.S.	Ferretería y Dobladora Metales Hernández	SISA Enterprise
Serie eléctrica	Alquiservicios	Trazzar Ingeniería	Compactaciones Costa Brava
	360 Grados Seguridad	En-construcción S.A.S.	

El construir un proyecto de infraestructura vial con una vida útil de 25 años aproximadamente ha contribuido a dinamizar la económica, generar bienestar a los comerciantes y visitantes de la central, así como su aporte al cuidado medio ambiente y la recuperación de ecosistemas cercanos.

El proyecto ha generado valor a la comunidad que visita la Central, ha reactivado la economía, re-dignificado las condiciones de trabajo de los comerciantes brindando condiciones para el mejoramiento y cuidado de la salud y la promoción del arte y la cultura y los espacios para el descanso a través de la expresiones artísticas de la central y sus zonas verdes.

A continuación se podrán observar algunos testimonios de comerciantes y transportadores de la Central que hablan acerca del beneficio generado por las obras:



Escanea
este código y
descubre más.



“Esto ha sido muy útil para todos”.

—Salvador Fandiño



*“Todo es muy organizado... Ha mejorado el cien por ciento;
las porterías son lo máximo”.*

—Luis Armando Gómez



DESEMPEÑO AMBIENTAL DE LA COMPAÑÍA



DESEMPEÑO AMBIENTAL DE LA COMPAÑÍA

Concesionaria Covial S.A., se ha caracterizado por un estricto cumplimiento de la normatividad ambiental en las obras construidas con la implementación y seguimiento a lo estipulado en el Plan de Manejo Ambiental, así como de sus procedimientos para la mitigación de impactos e inspecciones diarias para la vigilancia y control, no obstante, hemos querido desarrollar proyectos que buscan ir más allá del cumplimiento de la normatividad legal vigente y aportar a la conservación de ecosistemas y unirnos a las iniciativas de construcción sostenibles que nos ha permitido acceder actualmente a un crédito sostenible con Bancolombia.

CONSTRUCCIÓN BODEGA FOMEQUE Y CERTIFICACIÓN EDGE (GRI 301⁵⁰, GRI 302⁵¹, GRI 303⁵²)

Concesionaria Covial S.A., se une a la iniciativa de construcciones sostenibles EDGE (Excellence in Design for Greater Efficiencies), certificación creada por la Corporación Financiera Internacional (IFC), que hace parte del Banco Mundial; la cual llega a Colombia a través de su socio (Camacol) Cámara Colombiana de Construcción, quien es uno de los principales promotores de construcciones sostenibles bajo estos estándares internacionales en el país.

EDGE, le ha permitido a Covial beneficiarse de un crédito sostenible brindado por Bancolombia, para la construcción de la Bodega Fomeque en la Corporación de Abastos de Bogotá S.A. Corabastos, esta iniciativa busca que las construcciones sean sostenibles desde su diseño, la utilización de productos y materiales que generen un ahorro de recursos como mínimo del 20%, esto nos ha llevado a innovar en los diseños de la bodega, los procesos constructivos y seleccionar mejor las especificaciones de nuestros insumos y materiales para lograr cumplir con los estándares mencionados.

En la bodega construida, los espacios comerciales cuentan con aislamiento en los techos que permiten tener confort en las áreas internas sin la instalación de ventiladores o aires acondicionados, baños eficientes en términos de agua y sistemas de iluminación que ahorran energía en las áreas de ventas, adicionalmente

⁵⁰ GRI 301 Materiales

⁵¹ GRI 302 Energía

⁵² GRI 303 Agua

generamos alimentación de aguas lluvias al humedal como un aporte hídrico a la laguna de sedimentación y laguna natural del humedal.

En este orden, nuestros diseños y construcción están orientados a hacer que la construcción consuma 27% menos agua, 23% menos energía y tenga 77% menos energía embebida en sus materiales, tal como se puede evidenciar en la pre certificación obtenida por el trabajo realizado durante el año 2018.

THIS CERTIFIES THAT
BODEGA FOMEQUE
HAS ACHIEVED AN
EDGE PRELIMINARY CERTIFICATE
CERTIFICATE NUMBER
LP9-COL-17120110012791-P

DEVELOPED BY
CONCESIONARIA COVIAL S.A.

CERTIFIED BY
CAMACOL

Thomas Saunders
Thomas Saunders, EDGE Program Director
DATE OF ISSUE: 24-JAN-2019

Exemplifying achievement in the following areas:

- 23%**
Energy Savings
- 27%**
Water Savings
- 77%**
Less Embodied Energy in Materials

98.05 tCO₂/year
Operational CO₂ Emissions
16.99 tCO₂/year
Operational CO₂ Savings



THIS CERTIFIES THAT
BODEGA FOMEQUE
 Av. carrera 80 No. 2-51
 BOGOTA D.C., CUNDINAMARCA
 COLOMBIA

DEVELOPED BY
 CONCESIONARIA COVIAL S.A.

HAS ACHIEVED AN
 EDGE PRELIMINARY CERTIFICATE

CERTIFICATE NUMBER
 LP9-COL-17120110012791-P

WAS AUDITED BY
 Felipe Holguin
 EDGE Software Version: v2.1.5

CERTIFIED BY
 CAMACOL

Thomas Saunders, EDGE Program Director



thinkstep

DATE OF ISSUE
 24-JAN-2019

DATE OF EXPIRY
 23-JAN-2022

ENERGY MEASURES

Reduced Window to Wall Ratio
 Insulation of Roof
 Insulation of External Walls
 Energy Saving Light Bulbs- Sales Area
 Energy Saving Light Bulbs- Corridors and Common Areas
 Energy Saving Light Bulbs- External Areas
 Occupancy Sensors in Bathrooms
 Skylight(s) to Provide Daylight to 50% of Top Floor Area

WATER MEASURES

Dual Flush for Water Closets in Bathrooms
 Aerators for Faucets/ Auto Shut-Off Faucet
 Water-Efficient Faucets for Kitchen Sinks

MATERIALS

Floor Slabs - In-Situ Reinforced Concrete Slab
 Roof Construction - Steel-Clad Sandwich Panel
 External Walls - Honeycomb Clay Blocks with Internal & External Plaster
 Internal Walls - Honeycomb Clay Blocks with Plaster on Both Sides
 Flooring - Finished Concrete Floor

www.edgetraining.com

EDGE is a registered trademark of IFC. ©IFC 2019

The EDGE standard requires 30% efficiencies in energy, water and materials compared to a local benchmark. Predicted efficiencies are not a guarantee of future operational performance. Energy savings may be associated with virtual energy for comfort depending on the presence of heating and cooling systems. Virtual energy does not contribute savings to utility bills.

This certificate is issued by the Certifier based on information provided by the client and the audit by the Auditor, and is subject to the terms and conditions of the Certifier. Contact edg@ifc.org if the above measures are not consistent with your observation on the project.



CONTRIBUCIÓN A LA PRESERVACIÓN DE ZONAS VERDES Y EL HUMEDAL (GRI 304⁵³, GRI 304 -2⁵⁴, GRI 304-3⁵⁵)

PROYECTO ANILLO VERDE

Este proyecto nace con la necesidad de mejorar las zonas verdes existentes de la Corporación y generar conciencia en la comunidad sobre la importancia de su recuperación, conservación y el impacto que tienen en el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios y visitantes.

El ofrecer áreas para el disfrute y la contemplación de la naturaleza para los comerciantes, empleados, visitantes y en general a toda la población que frecuenta la Central, contribuye con la disminución de la huella de carbono, un entorno más saludable y brinda instalaciones agradables y confortables.



Fuente: Proyecto Anillo Verde (2015), Archivos magnéticos de Responsabilidad Social.

⁵³ GRI 304 Biodiversidad

⁵⁴ GRI 304 -2 Impactos significativos de actividades, productos y servicios en biodiversidad

⁵⁵ GRI 304-3 Hábitad protegidos y restaurados

Esto se ha logrado a través de la participación de actores claves dentro de la comunidad en la siembra y cuidado de las especies vivas, así como de las expresiones artísticas (mosaicos) y emblemáticas para cada escenario dentro del anillo verde.

Este proyecto se desarrolla de acuerdo con los siguientes objetivos específicos:

- Rehabilitar las 10 zonas contempladas en el anillo verde de la Corporación de Abastos de Bogotá, embelleciendo y contribuyendo a la disminución de la huella de carbono.
- Realizar mantenimiento a las zonas verdes, con el propósito de conservarlas en buenas condiciones y afianzar el compromiso con su cuidado.
- Generar participación de los actores clave de la comunidad y comprometerlos con el cuidado de las zonas verdes y mosaicos de cada escenario.
- Diseñar y construir expresiones artísticas significativas para despertar la conciencia colectiva de los comerciantes, procurando convertir a la Corporación en un centro emblemático en lo cultural y que a su vez haga parte de circuitos de mosaicos a nivel mundial.



Registro fotográfico: parque lineal ubicado entre la puerta No. 3 y 4 de la Corporación de Abastos de Bogotá.



Actualmente, se han rehabilitado 9 de las 10 zonas contempladas en el proyecto inicial que corresponde a **3.543 ml**, estas zonas son mantenidas por Concesionaria Covial S.A., quien dispone de un equipo de trabajadores para la conservación de estos jardines.

Actualmente se conserva el siguiente inventario de especies vegetales en las zonas verdes de Corabastos:

ESPECIE	CANTIDAD (UN)	IMAGEN
HIEDRA	19.458	
LINOS	1.898	
PENNISETUM VERDE Y MORADO	1.491	
DURANTA	1.113	
ROCÍO	602	

HELECHOS	552	
AZALEAS	333	
PAPIROS CHINOS	543	
AJO DE RICO	214	
SUCULENTAS	152	
LIRIOS	493	

<p>ROCÍO</p>	<p>432</p>	
<p>BEGONIAS</p>	<p>55</p>	
<p>GARRA DE CANGURO</p>	<p>75</p>	
<p>HORTENSIAS</p>	<p>45</p>	
<p>ROCÍO</p>	<p>832</p>	

CÉSPED	545 M ²	
--------	--------------------	--

Fuente: Inventario general de plantas sembradas, archivos de la Gerencia Técnica del Proyecto 2018

Uno de los impactos generados con el proyecto, es el aporte al bienestar de la comunidad de Corabastos, ofreciendo espacios verdes y zonas diseñadas para que las personas puedan disfrutar de momentos de esparcimiento y ratos agradables.

Actualmente los comerciantes y visitantes de Corabastos, sienten un impacto positivo al ingresar a las instalaciones, donde encuentran un lugar verde y lleno de naturaleza que da la sensación de confort y tranquilidad.

De esta manera, la Comunidad de Corabastos ha afianzado un mayor sentido de pertenencia por los espacios diseñados y la recuperación de las zonas verdes de las instalaciones, ayudando al sostenimiento y conservación de las mismas.



Fuente: Registro fotográfico del parque Lineal ubicado entre la puerta No. 3 y 4 de Corabastos

A continuación usted podrá descargar el testimonio de María Helena González con relación a los beneficios de las zonas verdes rehabilitadas en Corabastos.



“Se siente la naturaleza dentro de Corabastos”.

–María Helena González

Esta información ha sido compartida con todos nuestros grupos de interés a través del calendario 2019 de la compañía.

CONSERVACIÓN HUMEDAL LA VACA

De acuerdo con lo estipulado en el plan de manejo ambiental del humedal es descrito como un ecosistema intermedio entre lo acuático y lo terrestre que cuenta con porciones húmedas, semihúmedas y secas, con una extensión de 7,98 Ha, este humedal se encuentra ubicado en la localidad de Kennedy UPZ 80, al suroccidente de la ciudad y se divide en dos sectores independientes (norte y sur), delimitados mediante el Acuerdo 035 de 1999.

El sector sur del humedal limita con los barrios Villa de la Torre, Villa Emilia, Villa Nelly, y La María.

El sector norte del humedal limita con los barrios El Amparo y Amparo Cañizares, el parque Metropolitano Cayetano Cañizares y la Central de Abastos de Bogotá - Corabastos⁵⁶



Fuente: Registro fotográfico del Humedal La Vaca.

El humedal La Vaca se encuentra ubicado en el costado sur a la Central de Abastos de Bogotá lugar en donde se desarrolla el proyecto de infraestructura realizado por Concesionaria Covial S.A., por esta razón durante la obra de rehabilitación y construcción de la malla vial, Concesionaria Covial S.A., adoptó medidas destinadas a preservar esta reserva natural.

De esta manera, atendiendo la problemática de la Corporación con aguas residuales que se vertían al humedal la vaca, por un inadecuado manejo de desechos, las obras realizadas contemplaron desplegar un plan de desagüe de redes con un vertimiento de aguas direccionadas al colector de las Américas y posteriormente otro despliegue destinado al colector de aguas lluvias que desemboca al canal del Rio Fucha.

⁵⁶ <http://humedalesdebogota.ambientebogota.gov.co/inicio/humedal-la-vaca/>

Para la construcción de la Bodega No. 35, la cual limita directamente con el humedal se establecieron todas las medidas necesarias para el cuidado y conservación de este ecosistema y paralelamente se contempló la instalación de cubiertas con materiales que no concentran sustancias y están dispuestas para que las aguas lluvias se descarguen directamente al humedal favoreciendo así los cuerpos de agua y la calidad de éste.

Actualmente en el humedal se pueden encontrar 44 especies de aves, 1.300 especies arbóreas y una gran variedad de insectos, arácnidos, artrópodos, anfibios y reptiles de acuerdo a lo referido por Dora Villalobos líder comunitaria y defensora del humedal.

Durante el año 2018 Concesionaria Civial S.A., realizó una inversión para la construcción de un vivero dentro del humedal La Vaca, que busca la propagación y mantenimiento de especies de humedal tanto de plantas acuáticas como de zonas terrestres.



Fuente: Registro fotográfico vivero del Humedal

Esta labor que es considerada por el humedal estratégica debido a que muchas de estas especies vegetales se están perdiendo y con esta gestión se está contribuyendo a la preservación de semillas originales que posteriormente son sembradas en otros humedales de la ciudad.



Fuente: Registro fotográfico de Humedal La Vaca, Dora Villalobos líder comunitaria y defensora del humedal

A continuación usted podrá descargar el testimonio de Dora Villalobos con relación a los beneficios que han generado las obras al Humedal La Vaca.

Esta información ha sido compartida con todos nuestros grupos de interés a través del calendario 2019 de la compañía.



“Logramos que las obras que estaban desarrollando allá siguieran beneficiando el humedal”.

—Dora Villalobos



DESEMPEÑO SOCIAL DE LA COMPAÑÍA

(PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO, DERECHOS HUMANOS, SOCIEDAD, RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS)

Durante el año 2018 Concesionaria Civial S.A., fue la empresa ganadora del Premio Colombiano de Sostenibilidad a las Buenas Prácticas Laborales en la categoría de pequeñas empresas y compartió su experiencia en la implementación de buenas prácticas laborales desde la sostenibilidad, en el panel Experiencias Retos y Realidades de la Gestión del Talento Humano.



Fuente: Registro fotográfico de ceremonia de premiación – Premio Colombiano a la Sostenibilidad en Prácticas Laborales

La participación en este concurso, nos permitió realizar una evaluación rigurosa de nuestra gestión del talento humano y su alineación con la estrategia de sostenibilidad y los objetivos estratégicos de la organización.

PRÁCTICAS Y POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN

(GRI 401⁵⁷, GRI 401-1⁵⁸, GRI 405⁵⁹, GRI 405-1⁶⁰, GRI 406⁶¹, GRI 406-1⁶², GRI 407⁶³, GRI 408⁶⁴, GRI 409⁶⁵, GRI 102-36⁶⁶, GRI 102-37⁶⁷, GR 102-38⁶⁸, GR102-39⁶⁹)

Concesionaria Covial S.A., orienta la gestión del talento humano a través de la Política de Gestión Humana, directiva de la Gerencia General que permite orientar nuestra gestión en concordancia con el ODS 8 y ratificar nuestro compromiso con la libertad de asociación colectiva, la no tolerancia a la discriminación, el trabajo infantil y el trabajo forzado y todo lo contemplado en los principios del Pacto Global.

Estos compromisos se extienden a nuestra cadena de valor, con un seguimiento constante y capacitación a nuestros contratistas, sobre el cumplimiento de los mínimos legales vigentes y de la implementación de planes de gestión humana que contemplen en sus procesos de selección, la evaluación del desempeño, los planes de beneficio y los principios de la política de Gestión Humana.

De esta manera, no encontramos ningún menor de edad vinculado como trabajador directo o indirecto de Covial y respetamos el cumplimiento de los horarios de entrada y salida del personal, con el propósito de promover la filosofía de equilibrio entre el trabajo y la vida personal y familiar de nuestros colaboradores.

Actualmente el proyecto no cuenta con organización sindical, debido a que no se ha presentado necesidad por parte de los trabajadores, puesto que tenemos unos canales de comunicación de doble vía con nuestros colaboradores, integrados a nuestra estructura de gobierno corporativo a través de las Reuniones de

⁵⁷ GRI 401 Empleo

⁵⁸ GRI 401-1 Nuevos empleos contratados y rotación de empleados

⁵⁹ GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades

⁶⁰ GRI 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados

⁶¹ GRI 406 No discriminación

⁶² GRI 406-1 Incidentes de discriminación y acciones correctivas tomadas

⁶³ GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva

⁶⁴ GRI 408 Trabajo infantil

⁶⁵ GRI 409 Trabajo forzado

⁶⁶ GRI 102-36 Proceso para determinar la remuneración

⁶⁷ GRI 102-37 Participaciones de las partes interesadas en la remuneración

⁶⁸ GRI 102-38 Ratio de compensación total anual

⁶⁹ GRI 102-39 Aumento porcentual del ratio de compensación total anual



Direccionamiento Estratégico, los Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo y los Comités de Convivencia Laboral que operan en el proyecto con participación de los empleadores y los colaboradores.

Estos canales de comunicación le permiten a la organización escuchar las necesidades de sus colaboradores para su análisis y mejoramiento continuo de las condiciones de bienestar de los trabajadores.

De igual manera, a la fecha no se registra ninguna queja por vulneración de derechos laborales y humanos al interior de la organización ni en la cadena de valor, los cuales pueden llegar a través del punto de atención al ciudadano y a través del Comité de Convivencia Laboral.

Paralelamente, se cuenta con una política salarial, que establece una escala de remuneración de acuerdo a la categoría de cargos establecida por la organización, que garantiza la inclusión y la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres, es importante anotar que el salario mínimo de Covial está por encima del estipulado por el Gobierno Nacional cada año, estableciéndose en un 1,15 de éste.

Sin embargo, cada año se realiza incremento a todos los cargos de la organización de acuerdo al incremento fijado para el salario mínimo legal vigente y los resultados de la evaluación del desempeño.

Los incrementos de salario en Concesionaria Covial S.A., obedecen a cuatro categorías de incremento (evaluación del desempeño, estudios realizados, antigüedad y desempeño extraordinario), de esta manera, se estipula, se evalúan y conceden estos incrementos a los colaboradores de Concesionaria Covial S.A., sin distinción de género y con igualdad de oportunidades.

Al finalizar el año 2018 Concesionaria Covial S.A., reporta la vinculación directa de 30 colaboradores con contrato laboral a término indefinido, durante el año se crearon tres (3) nuevos cargos en la organización uno de alta dirección y dos (2) a nivel operativo.

Alta Dirección

Cargos Operativos

<i>Alta Dirección</i>	<i>Cargos Operativos</i>
<i>Presidencia</i>	<i>Auxiliar de Servicios Generales - oficinas Corabastos.</i>
	<i>Conductor de Presidencia</i>

Para la ocupación de estos cargos se tuvo en cuenta el desempeño y antigüedad de algunos colaboradores quienes fueron asignados a dos de los cargos mencionados, situación que generó la necesidad de realiza vinculaciones laborales para cubrir los siguientes cargos:

- Gerencia General
- Conductor de la Secretaria General
- Auxiliar de Servicios Generales de las oficinas de Corabastos.

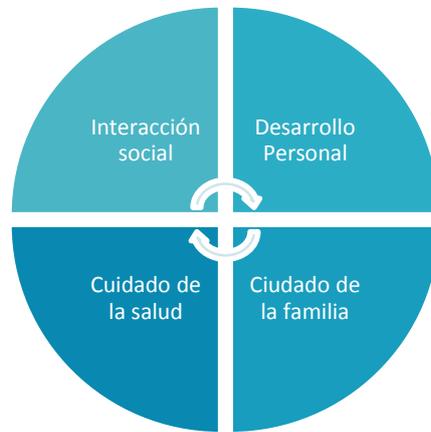
En cuanto a la rotación de personal en la empresa se presentó en un solo cargo de la organización, con un promedio de duración de un año y su última vinculación se realizó en el mes de septiembre.

PLAN DE BENEFICIOS **(GRI 401-2⁷⁰)**

Todos los trabajadores de Concesionaria Covial cuentan con una vinculación a término indefinido garantizando condiciones de igualdad y no discriminación entre los colaboradores, de esta manera todos cuentan con los beneficios de la política salarial mencionados anteriormente y el plan de beneficios descrito a continuación.

De esta manera durante el año 2018 se dio continuidad al desarrollo del plan de beneficios, con el propósito de generar condiciones de bienestar a sus colaboradores directos fortaleciendo los cuatro (4) ámbitos del bienestar necesarios para el equilibrio psicológico, social y laboral del ser humano (la interacción social, el desarrollo personal, el cuidado de la salud y el bienestar de la familia).

⁷⁰ GRI 401-2 Beneficios provistos a empleados de tiempo completo que no se proporcionan a empleados temporales o medio tiempo



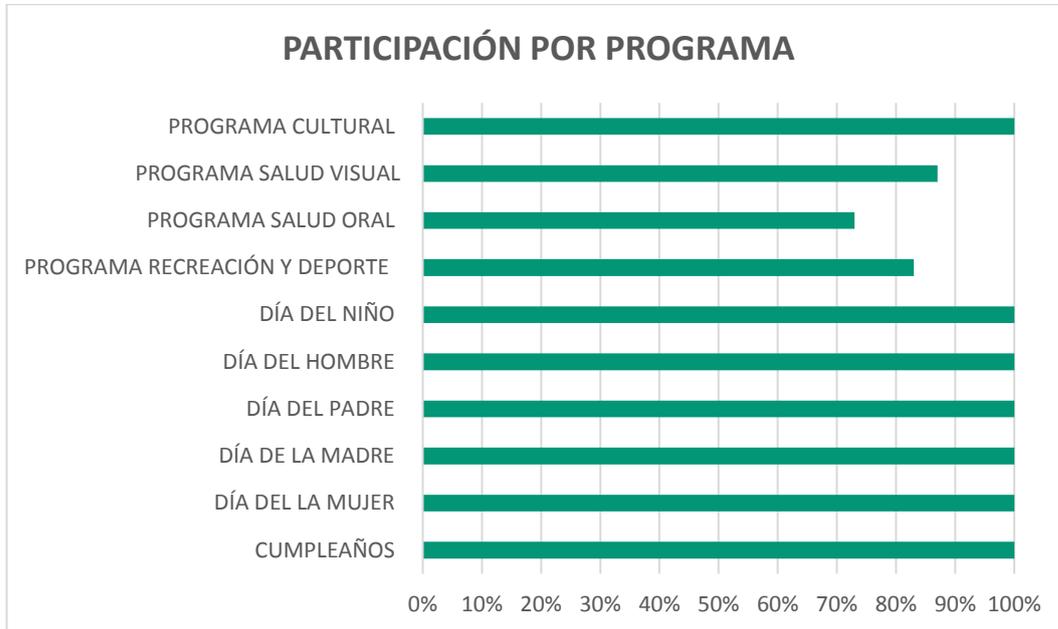
Fuente: Evaluación de programas de bienestar 2018

Con el desarrollo de programas enmarcados en estos ámbitos del bienestar Concesionaria Covial S.A., contribuye a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible desde el eje personas, específicamente el ODS No. 3 Salud y Bienestar de sus trabajadores y con el ODS No. 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico, generando condiciones de trabajo que aporten al bienestar de los trabajadores y sus familias.

PARTICIPACIÓN DE LOS COLABORADORES EN EL PLAN DE BENEFICIOS

La participación de los colaboradores en el plan de beneficios desarrollado durante el año 2018, ha sido monitoreada a través de una matriz de seguimiento y control, mostrando una participación del 100% en estímulos e incentivos brindados por la compañía para el fortalecimiento del sentido de pertenencia y compromiso con las metas y objetivos empresariales.

En cuanto a los programas orientados a la generación de hábitos saludables se obtiene una participación del 73% para el caso de salud oral, el 87% para salud visual, el 83% para recreación y deporte y el 100% en el caso de promoción cultural, de esta manera se evidencia que los programas presentan una buena acogida dentro de los colaboradores, en especial el programa de promoción cultural que promueve el compartir tiempo en familia y el equilibrio entre actividades laborales y aprovechamiento del tiempo libre.



Fuente: Matriz de seguimiento a los programas de bienestar 2018

El porcentaje de no participación en los programas de bienestar que en promedio corresponde a un 19%, se focaliza en los cargos gerenciales y algunos funcionarios de diferentes áreas de la compañía, que no han tomado los beneficios argumentando ausencia de tiempo y la culminación de tratamientos, para el caso de salud oral.

Celebración de días especiales

Estos incentivos buscan fortalecer el sentido de pertenencia de los trabajadores con la organización brindando detalles en los días especiales, los cuales tuvieron una ejecución presupuestal dentro de lo planeado para el año 2018 (celebración del día del niño, del hombre, de la mujer, del padre, de la madre y la secretaria).

Programas de generación de hábitos saludables

Concesionaria Covial S.A., se encuentra comprometida con el fomento de actividades que contribuyan al mejoramiento y mantenimiento de la salud de sus trabajadores desde los ámbitos físico, psicológico y social, teniendo en cuenta los resultados de los exámenes periódicos y los resultados de la batería de riesgo psicosocial, de esta manera, durante el 2018 la acción se centra en:

- Fomento de hábitos saludables en salud oral
- Fomento de hábitos saludables en recreación y deporte
- Fomento de hábitos saludables en salud visual

- Fomento de hábitos saludables para compartir en familia
- Fomento de hábitos saludables para manejo del estrés laboral
- Fomento del equilibrio entre la vida laboral y personal de los colaboradores

De esta manera, Concesionaria Covial S.A., contribuye al cuidado de la salud de sus trabajadores fomentando y promoviendo el desarrollo de actividades lúdicas, deportivas, recreativas y de cuidado de la salud que no son cotidianas para nuestros trabajadores pero si necesarias para mantener hábitos saludables del personal.

Esta acción es considerada estratégica en el largo plazo, buscando disminuir la posibilidad de generación de enfermedades comunes y laborales que a futuro puedan afectar a la compañía con ausentismos y costos adicionales generados de la gestión del talento humano.

Programa de recreación y deporte

Durante el 2018 este programa contribuyó a la formación de hábitos de los trabajadores para el aprovechamiento del tiempo libre, con el desarrollo de actividades deportivas y a la generación de espacios para compartir en familia, este programa se implementó con la caja de compensación familiar, para lo cual una vez es tomado el servicio se reintegra el dinero invertido hasta el monto de \$100.000 semestral.

Los colaboradores utilizaron este beneficio para el acceso a cursos ofrecidos por la caja de compensación, practicas libres y pasa días en centros vacacionales.

Programa de salud oral

El programa de salud oral implementado durante el año 2018 se desarrolló en convenio con la Dra. Tatiana Vásquez, quien lleva varios años ayudándonos a mejorar los hábitos de salud oral y el desarrollo de tratamientos necesarios para los trabajadores, el programa subsidia hasta \$400.000 anuales en tratamientos odontológicos, ayudando a los trabajadores a acceder a estos servicios que generalmente no se encuentran en la cobertura de las EPS y de manera particular generan un alto costo, el cual se convierte en muchas ocasiones en barrera de acceso a tratamientos esenciales para su salud.

La participación de los colaboradores en este programa durante este año se representa en un 73% debido a:

- Culminación de los tratamientos odontológicos de los años anteriores
- El desarrollo de tratamientos de largo plazo con otros odontólogos

- Falta de tiempo de los trabajadores para asistir a las consultas

Programa de salud visual

El programa de salud visual se implementó por primera vez durante el 2018 atendiendo las recomendaciones de los exámenes ocupacionales y la necesidad de los trabajadores de acceder a tratamientos de salud visual de alto costo.

El programa se implementó con los trabajadores que posterior al desarrollo de sus exámenes periódicos se evidenció la necesidad de tratamientos de salud visual, para esto se asignó el valor de \$100.000 anuales que fueron reintegrados a los trabajadores una vez realizaran la compra de sus lentes, gotas u otros tratamientos.

Programa cultural

El programa de promoción cultural se desarrolló durante el año 2018 en convenio con el teatro Belarte y Santa Fe, el cual brindó una solución para el acceso a obras de teatro respondiendo a las necesidades de tiempo y gustos de los trabajadores y sus grupos familiares a través de la compra de art- ticket (boletas para la entrada a cualquiera de las obras que ofertan estos teatros), esta estrategia permitió la asistencia del 100% de los colaboradores.

También se apoyó la asistencia a eventos de música andina del grupo JAKUWAIRA, el cual contó con una muy buena asistencia y se apoyó el talento de uno de los trabajadores de la compañía.

La participación en este programa se registra en un 100%, debido a su diversidad, calidad de sus espectáculos y facilidades para su acceso, es un programa que generó espacios de bienestar para los trabajadores y sus familias.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (GRI 403⁷¹, GRI 403-1⁷², GRI 403- 2⁷³)

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo

Durante el 2018 se continuó realizando los comités paritarios de seguridad y salud en el trabajo cada mes, con los representantes de los trabajadores y de Gerencia General de la empresa en proporciones iguales, en estos espacios de diálogo se

⁷¹ GRI 403 Salud ocupacional y seguridad

⁷² GRI 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales de gestión y en salud de trabajadores y su seguridad

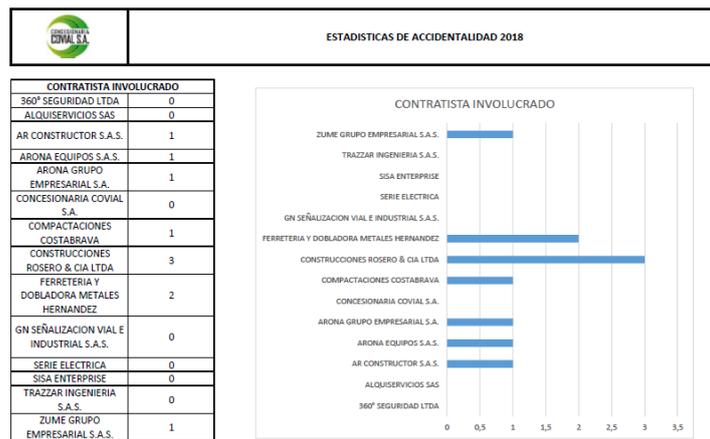
⁷³ GRI 403- 2 Tipos de lesiones y tasa de lesiones, enfermedades ocupacionales días perdidos y ausentismo y número de muertes relacionadas con el trabajo

realizó seguimiento a la implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo y se escuchó las observaciones y aportes de los trabajadores para el fortalecimiento continuo de estos temas.

Accidentalidad

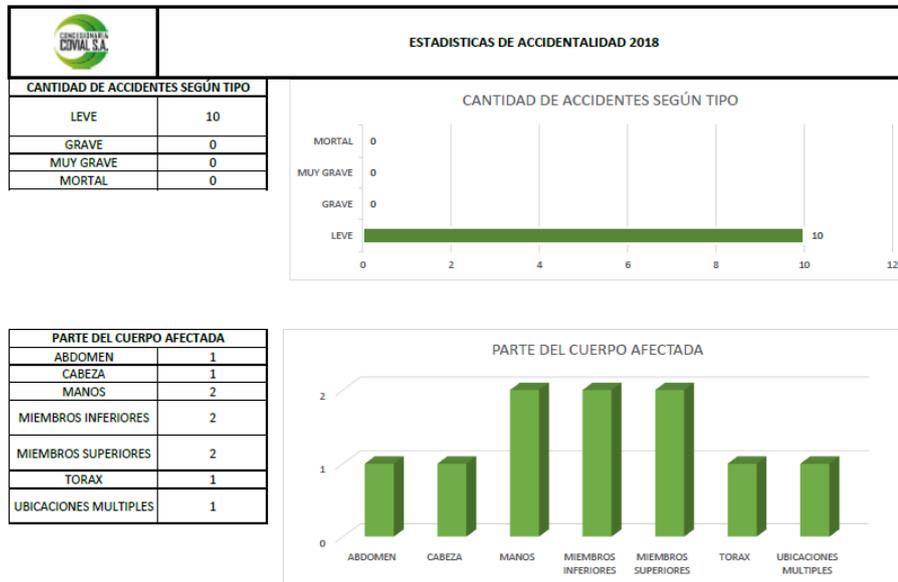
Uno de los temas analizados por el comité es la accidentalidad en donde se evidencia que para el 2018 no existieron accidentes laborales para el personal de Concesionaria Covial S.A.

Sin embargo, se encuentra que los contratistas y subcontratistas del proyecto tuvieron un total de 10 accidentes leves a los cuales centraron la atención de Covial por ser parte de la cadena de valor.



Fuente: Informe de accidentalidad 2018

En el seguimiento realizado se encuentra que de las 14 empresas vinculadas al proyecto 7 empresas presentaron accidentes leves, las empresas que más generaron accidentalidad fueron: Construcciones Rosero & CIA LTDA con (3) tres accidentes y Ferretería y Dobladora Metales Hernández con (2) dos accidentes durante todo el año.



Fuente: Informe de accidentalidad 2018

A estos accidentes de trabajo se les realizó el debido proceso con la elaboración del informe de accidentes y la generación de planes de acción que permitan evitar la futura ocurrencia de los mismos, frente a este proceso la residente SISOMA del proyecto, efectuó un seguimiento riguroso.

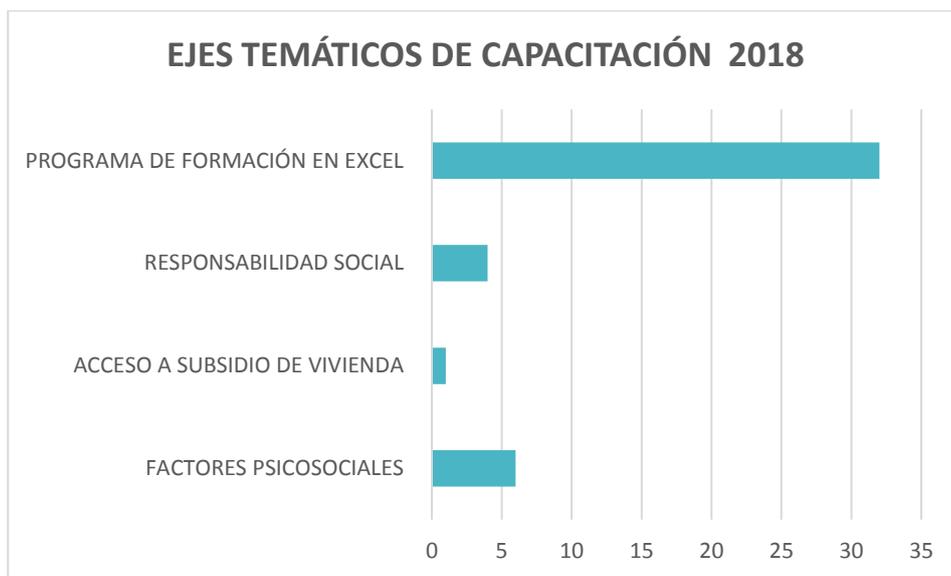
Comité de Convivencia Laboral

De igual manera operó el Comité de Convivencia Laboral con una periodicidad de cada tres meses y con una participación igualitaria entre representantes de los trabajadores y de la Gerencia General de la compañía, durante el año no se presentaron reclamaciones por parte de los trabajadores relacionados con acoso laboral o problemas de convivencia, sin embargo, el comité realizó el seguimiento a la implementación de los programas y actividades para la mitigación del riesgo psicosocial.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
(GRI 404⁷⁴, GRI 404-1⁷⁵, GRI 404 -2⁷⁶)

Durante el año 2018 se tomó como referencia para la implementación del programa de capacitaciones la matriz de necesidades establecida con el equipo directivo de la compañía de acuerdo con las necesidades de cada área.

De esta manera se desarrollaron durante el año un total de 39 sesiones de capacitación con una cobertura en horas de 184, centrándose en cuatro ejes temáticos de formación en habilidades blandas y conocimientos técnicos que fortalecen el desempeño de las funciones de nuestros trabajadores, optimizando tiempo y controlando los factores de estrés internos y externos identificados en la aplicación de la batería psicosocial.



Fuente: Matriz de seguimiento del programa de capacitación empresarial 2018

Como lo evidencia el gráfico anterior el programa de formación en ofimática (Excel) brindó 96 horas de capacitación a cada trabajador que participó en el programa.

⁷⁴ GRI 404 Formación y educación

⁷⁵ GRI 404-1 Promedio de horas de entrenamiento por año y por empleado

⁷⁶ GRI 404 -2 Programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia para la transición

Participación en el programa de formación en ofimática	
<i>Colaboradores que participaron</i>	19
<i>Colaboradores que no participaron</i>	11

Paralelamente a este programa de capacitación Concesionaria Covial S.A., apoyó a dos de sus colaboradores directos para su culminación de estudios académicos de pregrado y posgrado, estudios que fortalecen su crecimiento personal y profesional.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO **(GRI 404- 3⁷⁷)**

Durante el primer trimestre del año 2018, la Gerencia General, la Secretaria General y los gerentes de área evaluaron el desempeño del personal a su cargo para el período comprendido entre enero 1 y diciembre 31 de 2017, mediante la metodología implementada por la compañía, correspondiente a la siguiente escala de calificación.

CATEGORÍA	PUNTUACIÓN	INCREMENTO
EXCELENTE	151-160	2%
MUY BUENO	137-150	1.5%
BUENO	92 - 136	1%

Fuente: Procedimiento de evaluación de desempeño

Dando cumplimiento al procedimiento existente y a la política salarial se desarrolla el ejercicio de evaluación de desempeño, teniendo en cuenta a los trabajadores que por lo menos tengan un tiempo de vinculación superior a un año en el momento de la evaluación, de esta manera se evalúa el 96 % del personal vinculado a la empresa en la fecha de evaluación.

BALANCE DE EVALUACIONES APLICADAS	
EVALUACIONES APLICADAS	26
EVALUACIONES (N/A)	1
TOTAL	27

Fuente: Matriz de reporte de resultados evaluación de desempeño 2018

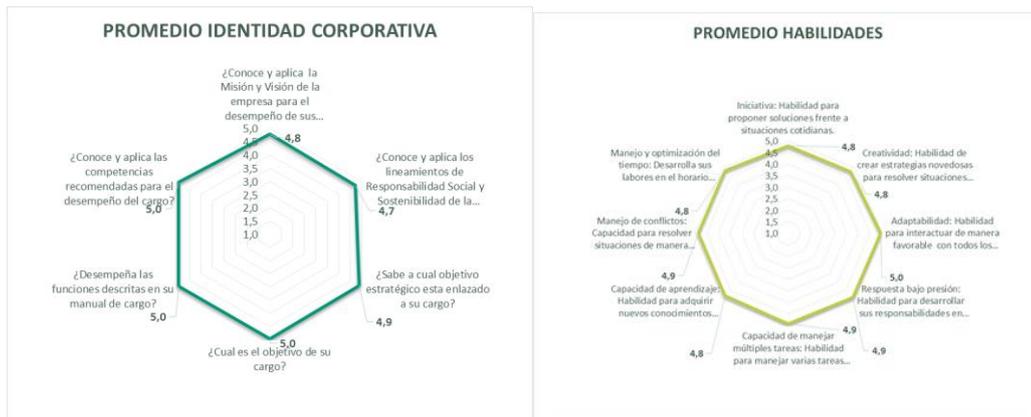
⁷⁷ GRI 404- 3 Porcentaje de empleados que recibe evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional

Esta evaluación, se desarrolla cada año a los colaboradores y su puntuación representa un incremento salarial adicional al realizado al inicio de año de acuerdo con el incremento al SMMLV para todo el personal.

Esta evaluación se desarrolla contemplando inicialmente una autoevaluación que es conciliada con el jefe inmediato quien entrega los resultados al comité verificador.

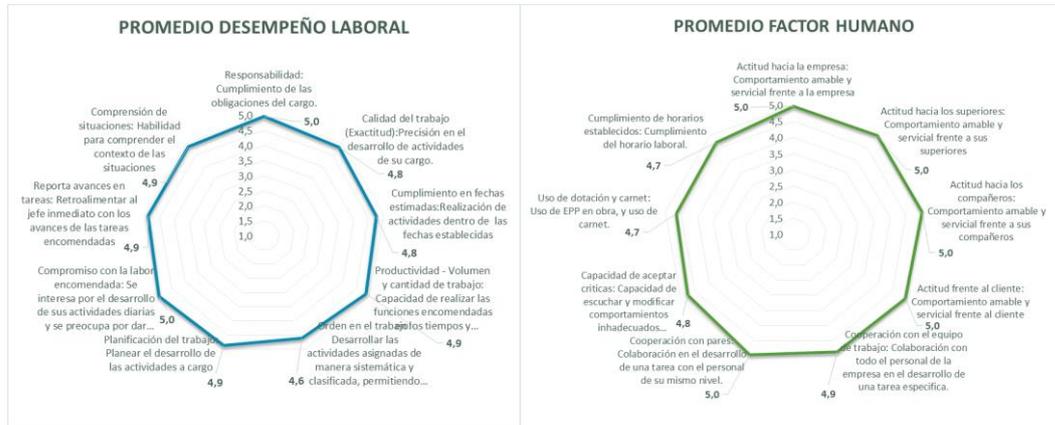
El comité verificador es creado como un órgano independiente que garantiza la objetividad del proceso evaluativo, mediando entre las diferencias que puedan existir entre los trabajadores y su jefe inmediato en el resultado inicial de la evaluación inicial.

También analiza el desempeño de cada trabajador de manera global en la organización, razón por la cual, tiene la potestad de incrementar o disminuir la calificación de la evaluación.



Fuente: Matriz de reporte de resultados evaluación de desempeño 2018

Los ejes que contiene la evaluación permiten medir el compromiso de los colaboradores con los temas de responsabilidad social y todos aquellos que son estratégicos para la compañía y guíen su acción.



Fuente: Matriz de reporte de resultados evaluación de desempeño 2018

Adicionalmente se analizan categorías como las habilidades, el desempeño laboral y el factor humano, está revisión anual impulsa la mejora continua de los trabajadores en sus habilidades blandas y técnicas, obteniendo una retroalimentación anual de sus progresos.

DERECHOS HUMANOS (GRI 412⁷⁸, GRI 412- 1⁷⁹, GRI 412-2⁸⁰, GRI 412-3⁸¹)

Durante el año 2018 Concesionaria Covial S.A., realizó un levantamiento de riesgos frente a la vulneración de derechos humanos durante la operación de nuestro negocio, el cual nos permitió encontrar los posibles escenarios en donde se podrían gestar riesgos de vulneración a los DD.HH., encontrando:

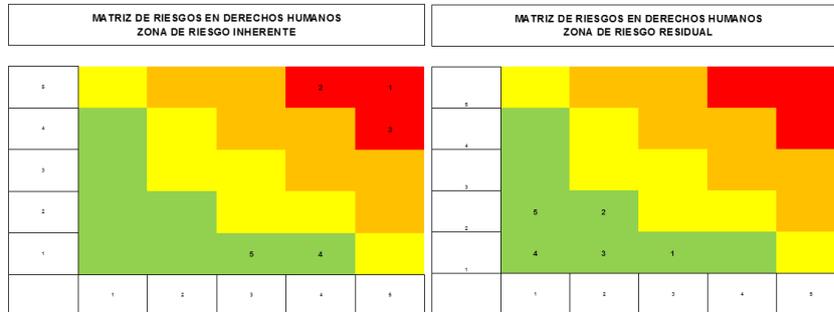
1. Mecanismos de monitoreo de garantías laborales y trabajo digno para Concesionaria Covial S.A.
2. Mecanismos que le exijan a contratistas y proveedores el respeto y protección a los derechos humanos.
3. Gestión de la organización frente a las reclamaciones de usuarios.
4. Mecanismos de información y escucha a la comunidad frente a las actividades constructivas y de mantenimiento realizadas
5. Toma de decisiones de los directivos de la compañía.

⁷⁸ GRI 412 Evaluación de derechos humanos

⁷⁹ GRI 412- 1 Operaciones que han sido objeto de revisiones de DD.HH. o evaluaciones de impacto

⁸⁰ GRI 412-2 Formación de los trabajadores en la política y procedimientos de DD.HH

⁸¹ GRI 412-3 Acuerdos de inversión significativos y contratos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que se sometieron a una revisión de derechos humanos



Fuente: Matriz de riesgos en derechos humanos

Esta identificación de posibles escenarios nos permite analizar el riesgo y ratificar unos mecanismos de control preventivo que disminuyan la probabilidad y el impacto generado:

1. Desarrollo de una metodología de monitoreo frente a los lineamientos internacionales de DD.HH
2. Actualización e implementación de procedimientos de compras con lineamientos de protección, no vulneración y remediación de derechos humanos.
3. Respuestas con calidad y oportunidad con la participación de las gerencias involucradas que permitan dar una solución de calidad a las inquietudes de los usuarios.
4. Cumplimiento con el desarrollo de los requerimientos de socialización con oportunidad.
5. Toma de decisiones analizando la vulneración de DD.HH.

Con la identificación de riesgos y su respectivo análisis se procede a la formulación de la política, promoviendo la protección y respeto de los derechos humanos con los grupos de interés internos (colaboradores contratistas y proveedores) y externos (comunidad que se beneficia del proyecto).

Esta política se extiende a nuestra cadena de valor y contiene mecanismos de comunicación con los grupos de interés para ser garantes de sus derechos.

Posterior a su consolidación se da a conocer a la Junta Directiva de la empresa y a todos sus colaboradores a través de las reuniones de Direccionamiento Estratégico.

Dentro de las buenas prácticas en el respeto a los derechos humanos por parte de Concesionaria Covial S.A., se encuentra que se han ajustado sus cronogramas de obra como un mecanismo de conciliación para la no vulneración de derechos a los comerciantes y el cumplimiento de las obligaciones contractuales con el desarrollo de las obras.

GESTIÓN CON COMUNIDADES (GRI 413⁸², GRI 413- 1⁸³)

Concesionaria Covial S.A., desde el año 2006 ha implementado mecanismos para el diálogo con las comunidades, que han permitido su participación durante el desarrollo de los procesos constructivos y de mantenimiento vial.

Para el año 2018, se encuentra que se emitieron 36 comunicados con su debido proceso de diálogo entre las partes interesadas teniendo un alcance de 55.640 comerciantes de la Corporación de Abastos de Bogotá.

Paralelamente, la operación del punto de atención al usuario continuó vigente siendo un canal para escuchar las inquietudes e inconformidades de los comerciantes, mediante un sistema de gestión centrada en el usuario que permite el análisis profundo de sus solicitudes y la emisión de respuestas con calidad y oportunidad.

Sistema de gestión centrada en el usuario

La percepción de los usuarios frente a la ejecución del proyecto es una visión externa de la gestión adelantada por la empresa, útil para el fortalecimiento de los procesos internos, clarificación de información y relacionamiento con los usuarios del proyecto.

De esta manera, se establecen medios para conocer la percepción de los usuarios a través del punto de atención al ciudadano y la encuesta de satisfacción anual, lo que le permite a Concesionaria Covial S.A., mantener una comunicación constante con sus grupos de interés frente a los asuntos materiales para el proyecto y ser garantes de la no vulneración de derechos humanos, estableciendo canales de comunicación directa con la comunidad beneficiada por el proyecto, en el marco de un sistema de gestión que permite dar trámite a todas las reclamaciones que sean notificadas el punto de atención al ciudadano o identificadas durante la aplicación de la encuesta de satisfacción.

⁸² GRI 413 Comunidades locales

⁸³ GRI 413- 1 Operaciones con la participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo

Atención de manifestaciones de los usuarios del proyecto

Durante el año 2018 el punto de atención al usuario recibió 11 PQR de los usuarios del proyecto, las cuales fueron analizadas con los líderes de proceso de la empresa, gestionando respuestas con oportunidad y calidad para los usuarios.

También, se brindó un acompañamiento a los usuarios durante el trámite dado a las PQR, haciendo contacto con los usuarios para informar el procedimiento, el estado del trámite de su solicitud o reclamo y la emisión final de la respuesta.

Es importante tener en cuenta el número de usuarios inconformes (11) con relación al promedio de vehículos que ingresaron a la central en el 2018 (359.674), lo cual nos indica un índice muy bajo de insatisfacción que corresponde a lo reflejado en los estudios de satisfacción.

Oportunidad de respuesta

Este año se dio respuesta a las PQR con una oportunidad de cuatro (4) días en promedio, encontrando aceptación en las respuestas emitidas a los usuarios, debido a que no se presentaron nuevas quejas sobre el mismo asunto ni derechos de petición articulados a una petición anterior.

En comparación con el año anterior (2017), se encuentra una disminución en las inconformidades presentadas por los usuarios en 7 PQR⁸⁴ y también se evidencia que se ha mejorado en la oportunidad de respuesta en 3 días promedio⁸⁵, factores que inciden de manera positiva en la satisfacción del usuario.

Medio utilizado por los usuarios para comunicarse con Concesionaria Covial S.A.

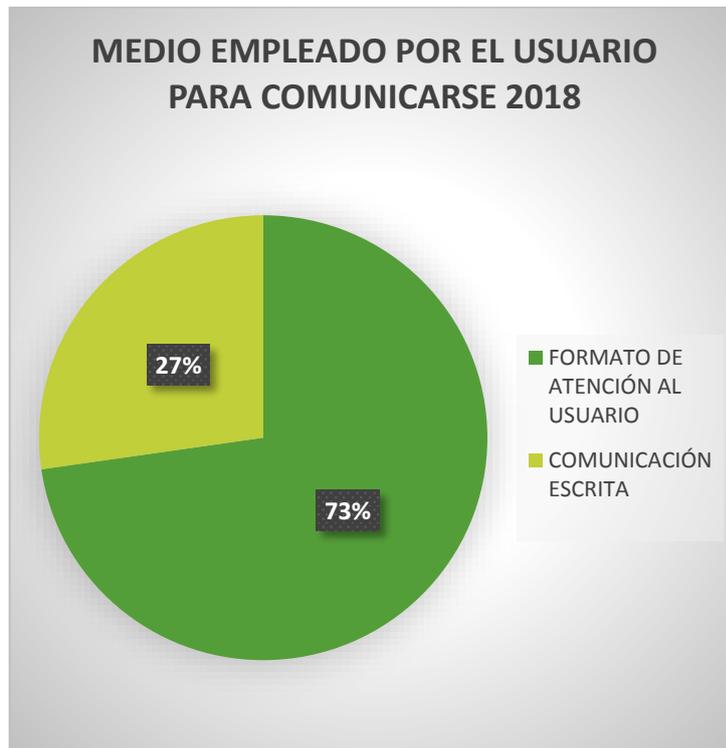
Actualmente se tienen mapeados diferentes medios utilizados por los usuarios del proyecto para comunicarse con la empresa, estos son:

- Formatos de atención al usuario
- Contacto telefónico que debe ser registrado en el formato de atención al usuario
- Correo electrónico

⁸⁴ En el 2017 se presentaron 18 PQR durante todo el año

⁸⁵ En el 2017 se atendieron PQR con una oportunidad de respuesta de 7 días promedio

- Comunicación escrita por parte del usuario



Fuente: Matriz de seguimiento al sistema de gestión centrada en el usuario 2018

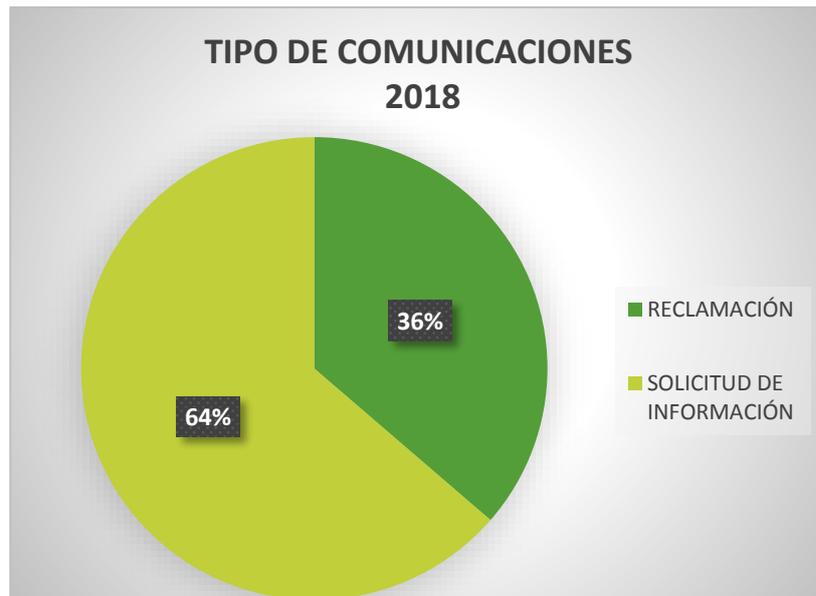
Durante este año se presenta mayor acogida del formato de atención al usuario con un 73% y comunicaciones escritas con un 27%, es importante tener en cuenta que la categoría de correo electrónico no fue empleada por los usuarios durante este año.

TIPO DE COMUNICACIONES RECIBIDAS

De acuerdo con el procedimiento de atención al ciudadano, se tienen tipificadas las comunicaciones de los usuarios en:

- Agradecimiento
- Felicitación
- Solicitud de Información
- Sugerencias
- Peticiones

- Quejas (referidas a la atención brindada al usuario por los funcionarios del proyecto)
- Reclamos (referidas a los procesos desarrollados por el proyecto)



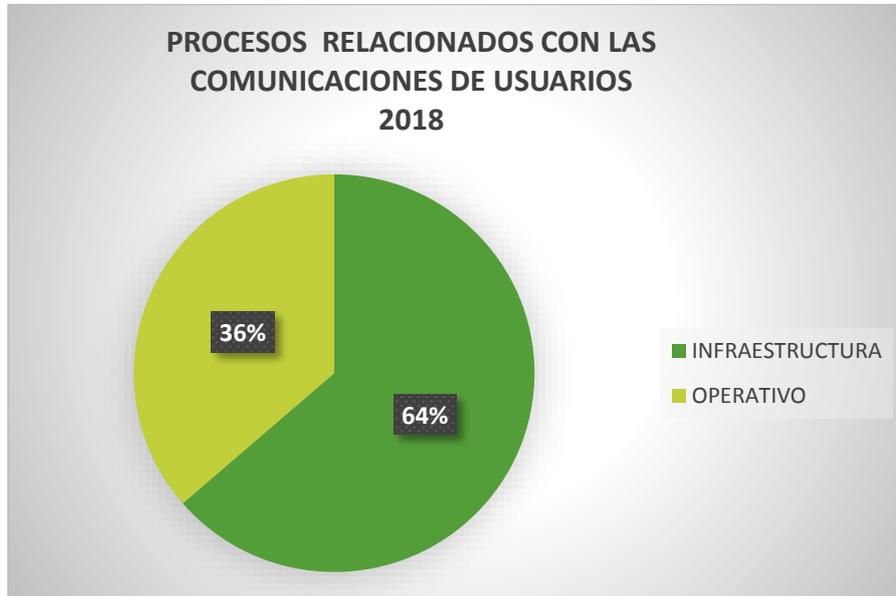
Fuente: Matriz de seguimiento al sistema de gestión centrada en el usuario

Las PQR recibidas se centran en la gestión de solicitudes de información y reclamaciones, las cuales han sido analizadas cuidadosamente con los líderes de proceso y se atendieron de manera oportuna, posterior al respectivo análisis; en caso de no estar dentro del alcance de Concesionaria Covial S.A., son remitidas a la Corporación de Abastos de Bogotá y se clarifica el alcance de cada institución al usuario.

Procesos relacionados con las comunicaciones de los usuarios

Dentro del Sistema de Gestión Centrada en el Usuario, es de vital importancia identificar los procesos relacionados con las reclamaciones y solicitudes de los usuarios, ya que esto nos permite:

- Brindar una atención con calidad, pertinencia y oportunidad al usuario.
- Analizar oportunidades de mejoramiento o fortalecimiento para los procesos internos que no sean identificadas a través de auditorías internas o externas.



Fuente: Matriz de seguimiento al sistema de gestión centrada en el usuario

Para el 2018 se encuentra que el 64% de las PQR presentadas por los usuarios están relacionadas con el área de infraestructura del proyecto, quien desarrolla los procesos de construcción de la bodega No. 35 (Fomeque) y labores de mantenimiento e inspección del mantenimiento vial.



Fuente: Matriz de seguimiento al sistema de gestión centrada en el usuario

Paralelamente, el 36% de las PQR se refieren al área operativa responsable de la operación de recaudo del proyecto, garantizando la transparencia en el manejo de los dineros recaudados, la calidad en la atención al usuario al efectuar el pago de la tarifa por el derecho de uso de la malla vial y el mantenimiento del software y hardware para el funcionamiento del sistema de recaudo del proyecto.

Acciones para el mejoramiento continuo

Una vez analizadas las PQR durante el año 2018, se implementaron acciones de mejora para el fortalecimiento de los procesos internos de la organización con la participación de los Gerentes de área.

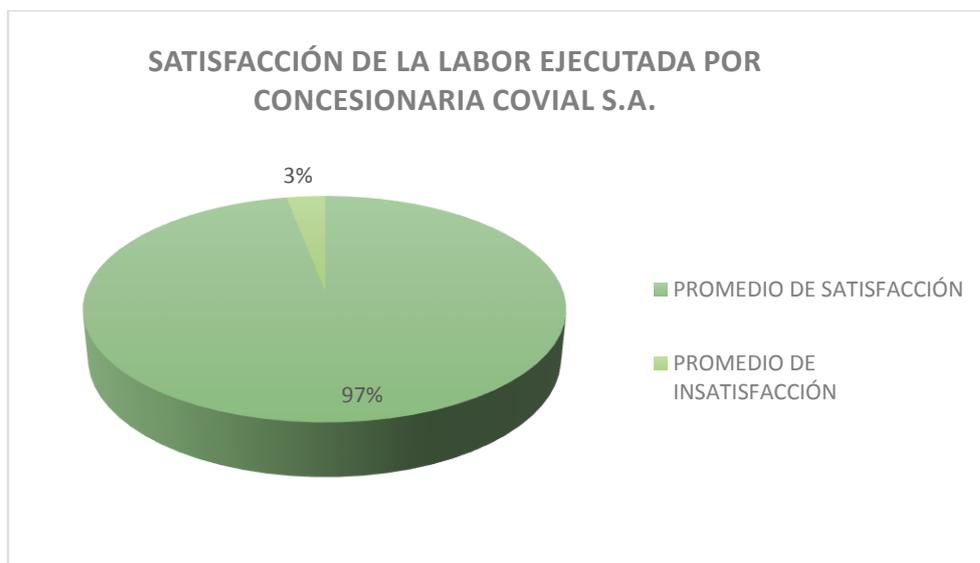
Encuesta de satisfacción

Al realizar un análisis general de la satisfacción de los usuarios de la malla vial sobre la labor ejecutada por Concesionaria Covial S.A., se encuentra que para el 2018 el promedio de satisfacción es del 97%, al igual que los años anteriores.

Los resultados arrojados por las encuestas en los últimos 3 años invitan a analizar los factores que se encuentran en el 3% de insatisfacción que impiden mejorar el índice de satisfacción de los usuarios con las vías.

Este análisis contribuye:

- Al mejoramiento continuo de los procesos internos de la empresa.
- La priorización del manejo de externalidades del contrato mencionadas en los estudios.



Fuente: Informe de satisfacción al usuario 2018

Al revisar la trazabilidad de los estudios se encuentra que el 3% de los usuarios entrevistados durante los 3 últimos años, no se encuentran satisfechos con la malla vial argumentando situaciones externas al contrato como: (basuras, tráfico, ocupación del espacio público por vendedores ambulantes, parqueo inadecuado inseguridad).

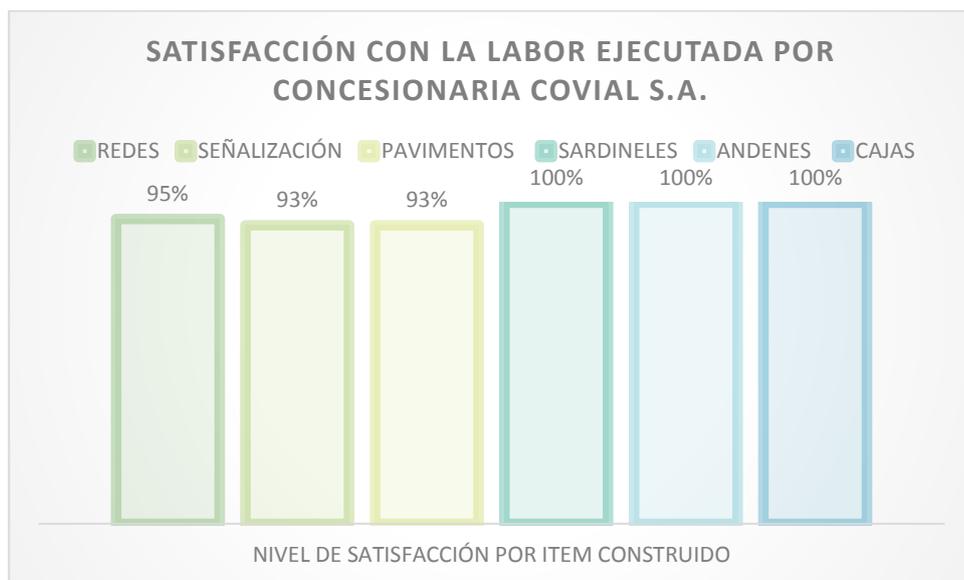
Estas externalidades cada año generan una mayor afectación a la malla vial y se convierten en un factor de riesgo para la percepción de la satisfacción sobre la labor ejecutada.

La encuesta desarrollada durante el primer semestre del año nos permite analizar de manera segmentada el nivel de satisfacción que tienen los usuarios por cada componente de la infraestructura vial construida, desde dos escenarios que contemplan el tipo de argumentación de la insatisfacción.

El primer escenario presentado, tiene en cuenta argumentaciones relacionadas directamente con temas de infraestructura (visibilidad de la señalización, funcionalidad de las redes y deterioros en el pavimento).

En donde las percepciones de los usuarios invitan a realizar una revisión interna en temas de redes, señalización y pavimento y de ser necesario establecer planes de mejoramiento.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que las causas de estas afectaciones están relacionadas con las problemáticas del entorno.



Fuente: Informe de satisfacción al usuario 2018

El segundo escenario, tiene en cuenta argumentaciones referidas a factores externos al proyecto que se relacionan directamente con el deterioro de la malla vial en temas de confort y movilidad.

En este escenario se encuentran argumentaciones de insatisfacción como: Trancones, invasión del espacio público, inadecuada disposición de basuras, entre otros.

Estos factores no se encuentran dentro del alcance del proyecto, pero afectan la percepción general de los usuarios frente a la malla vial disminuyendo su porcentaje a 95%.



Fuente: Informe de satisfacción al usuario 2018

En este escenario, se encuentra que los factores externos presentan una correlación directa con:

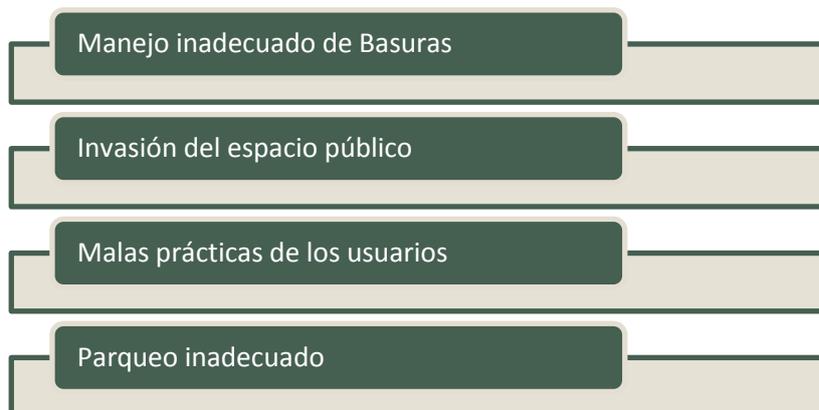
- El deterioro prematuro del pavimento con la disposición inadecuada de basuras.
- La no visualización y deterioro de la señalización horizontal por la disposición de basuras en las vías y la invasión de vías y andenes por vendedores ambulantes.
- La obstrucción de sumideros impidiendo la evacuación rápida de agua en temporada de lluvias por inadecuada disposición de basuras.
- La dificultad del tránsito peatonal por el espacio público y las vías por invasión de andenes y sardineles de vendedores ambulantes y parqueos inadecuados.
- El mal olor de las cajas de inspección generado por la cantidad de basura que llega a ellas



Fuente: Informe de satisfacción al usuario 2018

La percepción de los transportadores frente a la malla vial, es el resultado de su experiencia al hacer uso de la vía, en el contexto de Corabastos el usuario se encuentra expuesto a factores del entorno que muy seguramente en otras vías no se encontraría.

Las problemáticas internas de la Corporación son tan relevantes para el usuario, que siempre aparecen relacionadas en las argumentaciones de insatisfacción al aplicar la encuesta, alterando las categorías de movilidad y confort en la vía, (aunque la encuesta delimita estas categorías desde la calidad del producto).



Fuente: Informe de satisfacción al usuario 2018

De esta manera, si estos factores externos permanecen o se vuelven más críticos en su afectación a la malla vial, muy seguramente el índice de satisfacción se afectará de manera negativa en futuras mediciones.

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI (GRI 102-55⁸⁶)

Contenidos Básicos Generales			
GRI	Página	Principios del Pacto Global	ODS
GRI 102-1 nombre de la organización	1		N/A
GRI 102-2 actividades, marcas, productos y servicios	6		
GRI 102-3 ubicación de la sede	6		
GRI 102-4 ubicación de las operaciones	6		
GRI 102-5 propiedad y forma legal	6		
GRI 102-7 escala de la organización	6		
GRI 102-8 información sobre empleados y otros trabajadores	6		
GRI 102-9 cadenas de suministro	6		
GRI 102-14 declaración del principal responsable de la toma de decisiones	1		N/A
GR 102-16 valores, principios, normas y normas de comportamiento	29		N/A
GR102-17 mecanismos de asesoramiento e inquietudes sobre la ética	29		N/A
GRI 102-18 estructura de gobernanza	24		

⁸⁶ GRI 102-55 Índice de contenido GRI

GRI 102-19 delegaciones autoridad	24		
GRI 102-20 responsabilidad a nivel ejecutivo por temas económicos, medioambientales y sociales	24		
GRI 102-21 las partes interesadas en el ámbito económico, medioambiental, y temas sociales	21		
GRI 102-22 composición del más alto órgano de gobierno y sus comités	24		N/A
GRI 102-23 presidente del más alto órgano de gobierno	1		N/A
GRI 102-24 nominando y seleccionando el órgano de gobierno más alto	24		N/A
GRI 102-26 papel del más alto órgano de gobierno, los valores y la estrategia	24		N/A
GR102-27 conocimiento colectivo del órgano de mayor gobernanza	24		N/A
GRI 102-35 políticas de remuneración	24		
GRI 102-36 proceso para determinar la remuneración	61		
GRI 102-37 participaciones de las partes interesadas en la remuneración	61		
GR 102-38 ratio de compensación total anual	61		N/A
GR102-39 aumento porcentual del ratio de compensación total anual	61		N/A
GRI 102-40 lista de grupos de partes interesadas	21		N/A
GRI 102-42 identificación y selección de partes interesadas	21		N/A

GRI 102-43 aproximaciones a la participación de las partes interesadas	21		N/A
GRI 102-44 temas y preocupaciones clave planteadas	21		N/A
GRI 102-45 entidades incluidas en los estados financieros consolidados	6		
GRI 102-46 definición del contenido del informe y límites de temas	3		N/A
GRI 102-47 lista de temas materiales que enfocan de gestión	17		N/A
GRI 102-50 períodos de notificación	3		N/A
GRI 102-51 fecha del informe más reciente	3		N/A
GRI 102-52 ciclo de presentación de informes	3		N/A
GRI 102-53 puntos de contacto para preguntas sobre el informe general	3		N/A
GRI 102-54 reclamaciones de notificación de conformidad con las normas	3		N/A
GRI 102-55 Índice de contenido GRI	85		N/A
GRI 103-1 explicación de la materialidad y su límite	17		N/A

Contenidos básicos específicos			
GRI	Página	Principios del Pacto Global	ODS
Economía			
GRI 201-1 valor económico directo generado y distribuido	38	N/A	
GRI 202 presencia en el mercado	38	N/A	

GRI 203 impactos económicos	38	N/A	
GRI 203-1 inversiones e infraestructura y servicios apoyados	38	N/A	
Medio ambiente			
GRI 301 materiales	45		
GRI 302 energía	45		
GRI 303 agua	45		
GRI 304 biodiversidad	48		
GRI 304 -2 impactos significativos de actividades, productos y servicios en biodiversidad	48		
GRI 304-3 hábitat protegidos y restaurados	48		
Desempeño social (prácticas laborales y trabajo digno, derechos humanos, sociedad, responsabilidad sobre productos)			
GRI 401 empleo	61		
GRI 401-1 nuevos empleos contratados y rotación de empleados	61		
GRI 401-2 beneficios provistos a empleados de tiempo completo que no se proporcionan a empleados temporales o medio tiempo	63		
GRI 403 salud ocupacional y seguridad	67		
GRI 403-1 representación de los trabajadores en comités formales de	67		

gestión y en salud de trabajadores y su seguridad			
GRI 403- 2 tipos de lesiones y tasa de lesiones, enfermedades ocupacionales, días perdidos y ausentismo así como número de muertes relacionadas con el trabajo	67		
GRI 404 formación y educación	70		
GRI 404-1 promedio de horas de entrenamiento por año y por empleado	70		
GRI 404 -2 programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia para la transición	70		
GRI 404- 3 porcentaje de empleados que recibe evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	71		
GRI 405 diversidad e igualdad de oportunidades	61		
GRI 405-1 diversidad de órganos de gobierno y empleados	61		
GRI 406 no discriminación	61		
GRI 406-1 incidentes de discriminación y acciones correctivas tomadas	61		
GRI 407 libertad de asociación y negociación colectiva	61		
GRI 408 trabajo infantil	61		
GRI 409 trabajo forzado	61		

GRI 412 evaluación de derechos humanos	73		N/A
GRI 412- 1 operaciones que han sido objeto de revisiones de DD.HH. O evaluaciones de impacto	73		N/A
GRI 412-2 formación de los trabajadores en la política y procedimientos de DD.HH.	73		N/A
GRI 412-3 acuerdos de inversión significativos y contratos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que se sometieron a una revisión de derechos humanos	73		N/A
GRI 413 comunidades locales	75		N/A
GRI 413- 1 operaciones con la participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	75		N/A

Convenciones principios Pacto Global

Transparencia

Derechos Laborales

Derechos Humanos

Medio Ambiente