

Informe de gestión
y sostenibilidad
2018

CONTENIDO

Cifras
destacadas

Acerca
de este informe

01

02

Carta
del presidente

Estructura
de gobierno y
Junta Directiva

03

04

Resultados
económicos

Hechos
de éxito

05

06

Sostenibilidad
- Modelo
de gestión

GRI

07

2018 EN CIFRAS (103-2)

Estas cifras están preparadas aplicando las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (201-1)

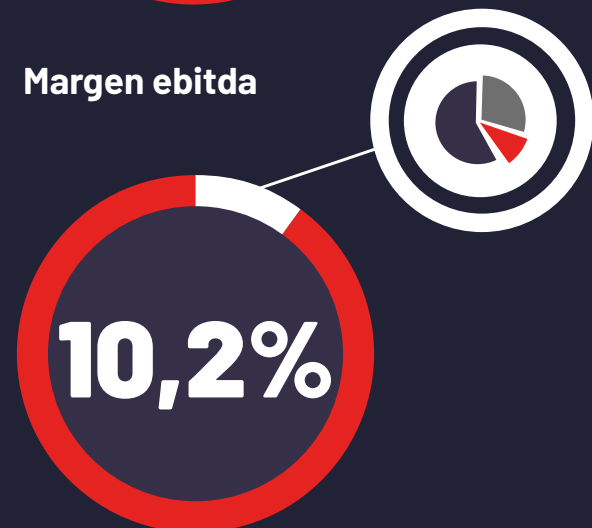
Ventas netas

\$188.359
millones

Crecimiento en volumen de ventas



Margen ebitda



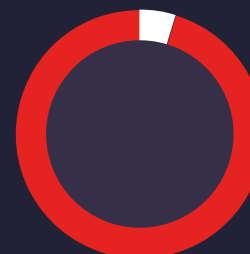
1.342
clientes
(Propio)

INNOVACIÓN

\$8.671

millones invertidos en Ciencia, Tecnología e Innovación (CTi)

(Propio)



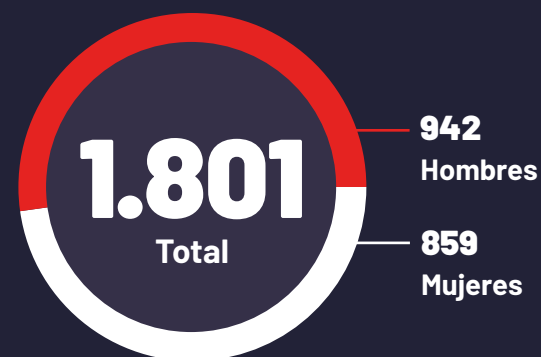
4,8%

porcentaje de ventas invertido en CTi

(Propio)

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (201-1, 102-7, 102-8, 102-9)

Colaboradores



Costos y gastos laborales

\$48.760
millones

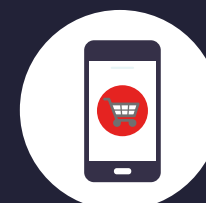


Apoyamos la creación del fondo de empleados Semillas FEC

\$900
millones en ahorros



960
proveedores



Compras a proveedores

\$52.789
millones (Propio)



Certificados bajo la norma
ISO 27001:2013
Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información



280
empleados capacitados en temas de gestión de riesgos (Propio)



Seguridad de la información
0
reclamaciones sobre violación de la privacidad y fuga de datos de los clientes (418-1)



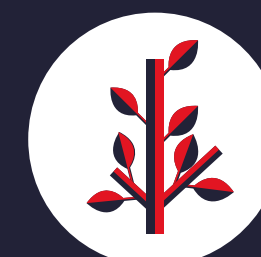
Gobierno

\$29.862
millones en pagos nacionales, departamentales y municipales



Comunidad

\$260
millones invertidos (Propio)



Medioambiente

\$277
millones invertidos (Propio)

CERTIFICACIONES



ISO 14298: 2013
Seguridad de Impresión



ISO 9001: 2008
Gestión de la Calidad



ISO 27001: 2013
Seguridad de la Información



VISA Y MASTERCARD
Estándares de Seguridad bajo PCI



Certified Quality Manager (CQM)
Gestión de Calidad en Tarjetas



La marca del manejo forestal responsable

CADENA DE CUSTODIA FSC®
Bosques Bien Gestionados



RESPONSABILIDAD SOCIAL
Fenalco Solidario



PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS
Responsabilidad Social Empresarial



01

Acerca de este informe

NUESTRA MATERIALIDAD

(102-46) (102-47)

En el 2018 nos acogimos al análisis de materialidad realizado en 2015, que identificó seis asuntos materiales y cuatro asuntos de interés que enmarcan nuestra actuación de acuerdo con las expectativas y necesidades de los diferentes grupos de interés.

En 2019 tenemos la meta de revisar la materialidad para actualizar los aspectos más relevantes para estos grupos y para la organización, y diseñar y ejecutar acciones puntuales que nos permitan seguir transformándonos y generando valor.

ASUNTOS IDENTIFICADOS

(102-47)

Asuntos materiales



Innovación



Gestión del riesgo



Seguridad y calidad de la información



Gestión del talento humano



Gobierno corporativo y estrategia



Gestión de clientes

Asuntos de interés



Gestión social



Gestión de proveedores

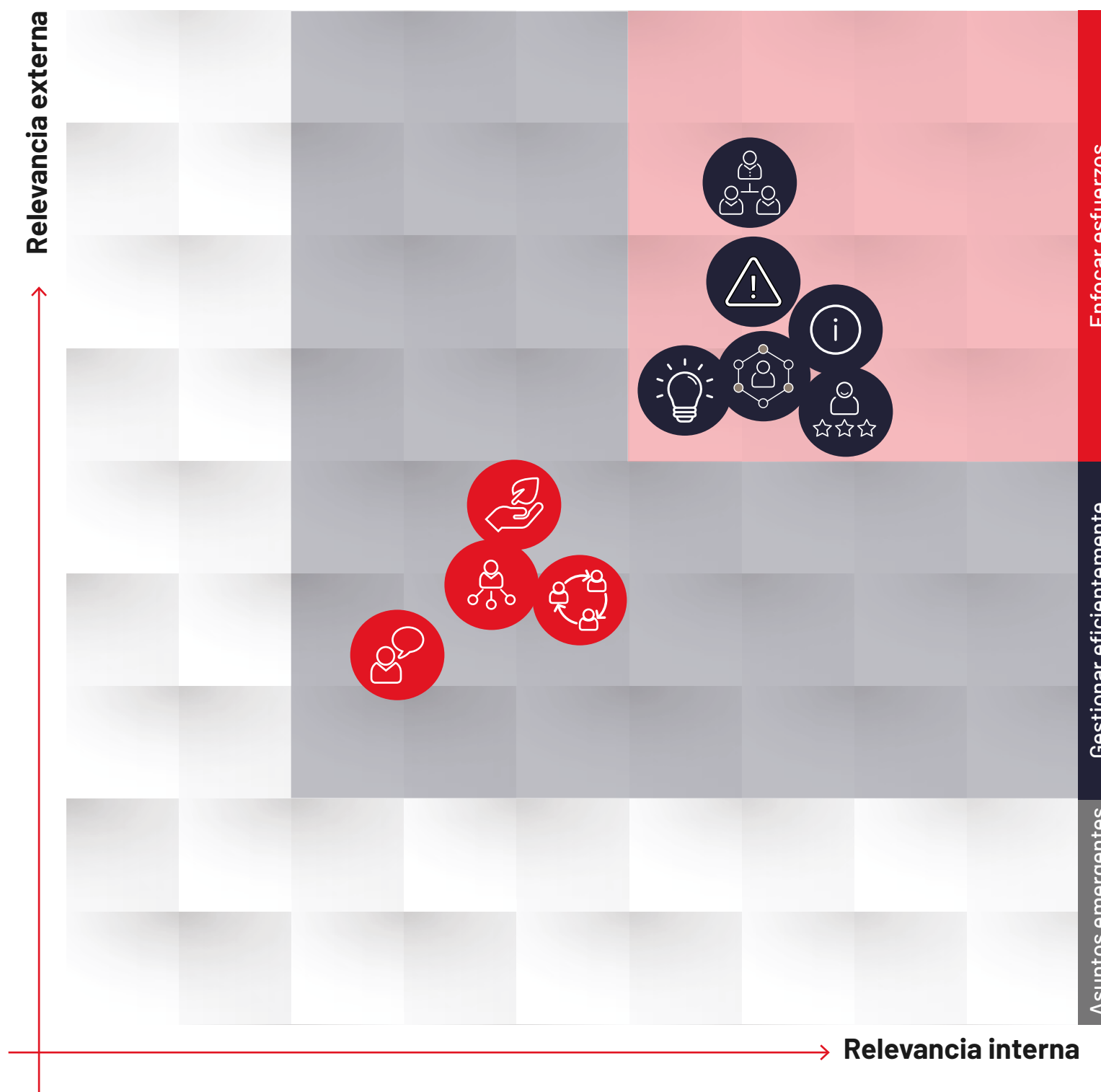


Gestión ambiental



Derechos humanos

MATRIZ DE MATERIALIDAD



COMPROMISO Y DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

El relacionamiento con los grupos de interés nos ha permitido construir y fortalecer relaciones de confianza a través de una comunicación fluida, constante y activa entre ambas partes. [\(102-43\)](#)

Desde nuestro inicio hemos generado espacios para el diálogo y la participación, identificamos qué espera cada grupo de nosotros y desde las Unidades Estratégicas de Negocio facilitamos la labor de identificación y sistematización de todos los actores que participan de nuestro desarrollo y crecimiento. [\(102-42\)](#)

RELACIONAMIENTO [\(102-40\)](#), [\(102-43\)](#) y [\(102-44\)](#)



Junta directiva

Asegurar la gobernabilidad y sostenibilidad corporativa garantizando la transparencia y ética en todas las actuaciones y decisiones estratégicas.

- Asamblea anual de accionistas.
- Junta directiva mensual.
- Comité de remuneración de directivos.
- Reuniones trimestrales de revisión y evaluación.
- Informe anual de gestión y sostenibilidad.



Colaboradores y sus familias

Conectar las aspiraciones de nuestros colaboradores con las del negocio, fomentando una cultura organizacional apasionada, innovadora y flexible.

- Café Más Cerca con la gerencia.
- Charlas Cadena de Felicidad.
- Encuesta de clima laboral.
- Evaluaciones de desempeño.
- Escuela de liderazgo.

Colaboradores

- Inducción.
- Grupos primarios.
- Intranet corporativa *Nuestra Red*.
- Charlas para el desarrollo de competencias.
- Línea ética.
- Comité de convivencia.
- Manual de conducta.
- Semana de la mujer Cadena.
- Cuidarte.
- Informe anual de gestión y sostenibilidad.
- Redes sociales de Semillas FEC.
- Extracto de Semillas FEC.
- Cartelera física de Semillas FEC.
- Ferias comerciales.

Familia:

- Día de la familia y Día de los niños.
- Feria de emprendedores.



Comunidad

Generar relaciones de confianza y priorizar la contratación de mano de obra local.

- Página web.
- Reuniones de Prosur.
- Informe anual de gestión y sostenibilidad.
- Taller de educación para niños y adultos.
- Exposiciones de arte y música.
- Contáctenos.



Clientes

Apoyar a los clientes en el diseño y desarrollo de sus iniciativas y necesidades, y ofrecerles soluciones a su medida y con un buen servicio.

- Página web y correo.
- Telefónica.
- Web logística.
- *Call center*.
- Reuniones comerciales.
- Revista *Staff*.
- Informe anual de gestión y sostenibilidad.
- Eventos comerciales.
- Redes sociales.
- Plataforma Bazaar.
- Contáctenos.



Proveedores

Construir alianzas estratégicas basadas en acuerdos de colaboración, con reglas claras de mutuo beneficio basadas en la transparencia.

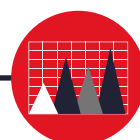
- Página web y correo.
- Telefónica.
- Evaluación.
- Licitaciones o procesos de negociaciones.
- Informe anual de gestión y sostenibilidad.
- Portal de proveedores.
- Contáctenos.



Estado

Promover una comunicación permanente sobre la normatividad relacionada con el negocio y asegurar el debido cumplimiento de las obligaciones fiscales.

- Página web.
- Informe anual de gestión y sostenibilidad.



Entidades financieras

Por el tipo de negocio se requiere manejar transaccionalidad y apalancamiento.

- Telefónica.
- Correo electrónico y físico.
- Informes de estados financieros.
- Reunión mensual.
- Informe anual de gestión y sostenibilidad.



Gremios y colectivos

Asegurar una participación activa en las diferentes iniciativas de emprendimiento e innovación que contribuyan a la construcción de capital social y al crecimiento del negocio.

- Página web y correo.
- Reuniones de grupos y comités.
- Premiaciones.
- Informe anual de gestión y sostenibilidad.



02

Carta del presidente

JUNTOS CONSTRUIMOS FUTURO

+ ÁGILES
+ INNOVADORES
+ CONFIABLES

En Cadena creamos productos y servicios respaldados en nuestras capacidades tecnológicas y humanas para acompañar a los negocios en su evolución. Así mantuvimos durante 2018 la dinámica transformadora que apoyó e impulsó a las empresas del país.

Atendiendo a los preceptos legales y estatutarios, nos complace presentar el siguiente informe de actividades de Cadena S.A. y sus empresas filiales y subordinadas para el año 2018, rendirles cuentas acerca de lo que fue el ejercicio y dejar a su consideración los proyectos previstos para 2019.



VER VIDEO
Conoce los resultados y retos del negocio.
(102-14)



ENTORNO ECONÓMICO: 2018, UN AÑO RETADOR

El año anterior tuvo como gran protagonista la elección presidencial, un polarizado proceso electoral que impactó el desempeño económico del país: disminuyó la actividad de las empresas del sector público por el cambio de gobierno y la definición de un nuevo Plan Nacional de Desarrollo para el cuatrienio; hubo aplazamiento de proyectos de entidades públicas y privadas por retrasos en la contratación; y se anunció, en el último mes del año, la Ley de Financiamiento que entró en vigencia el 1 de enero de 2019 con una serie de reformas para activar la economía y restablecer el equilibrio del presupuesto general de la nación.

Mientras que en 2017 el Producto Interno Bruto (PIB) creció 1,4%, 2018 cerró con un incremento de 2,7%, impulsado principalmente por la administración pública y la defensa, los planes de seguridad social de afiliación obligatoria, la educación y el comercio.

Para 2019 el gobierno nacional espera un PIB de 3,6%, mientras que el Banco de la República estima que será de 3,4%, motivado por el impulso a la inversión y los flujos de capital que llegan al país.

RESULTADOS E INVERSIONES PARA EL PRESENTE Y EL FUTURO

En Cadena alcanzamos unos resultados económicos moderados respecto a los que esperábamos. 2018 no fue un año extraordinario, pero estuvo acorde con las circunstancias que vivíamos en el país.

Tuvimos un crecimiento en ventas de 3,0%, igual al de 2017; un ebitda de \$19.247 millones que refleja una capacidad importante de generación de flujos de efectivo; y un margen



EN CADENA CREAMOS PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPALDADOS EN NUESTRAS CAPACIDADES TECNOLÓGICAS Y HUMANAS PARA ACOMPAÑAR A LOS NEGOCIOS EN SU EVOLUCIÓN.

ebitda de 10,2%, por debajo del registrado en 2017, debido a una serie de decisiones estratégicas que implicaron unos costos y gastos extraordinarios necesarios para trasladar la planta de formas de La Estrella (Antioquia) a Yumbo (Valle del Cauca); mover el Centro de Distribución de Sabaneta a La Estrella, en el sur del Valle de Aburrá; abrir nuevos Centros de Distribución para mensajería masiva y especializada en el Valle del Cauca y el Eje Cafetero; y adaptar la infraestructura operativa y de personal para participar vigorosamente del mercado de la facturación electrónica en Colombia.

SOLUCIONES PARA LA EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS

Los logros que nos definen hoy como el mejor aliado para la transformación tecnológica de los negocios tienen relación con la instalación de la planta digital más moderna de América Latina para la impresión y alistamiento de las pruebas de Estado, Icfes, en un menor tiempo, con mayor confiabilidad, seguridad y personalizadas con marcas de agua en cada página para evitar el fraude.

Asimismo, establecimos plataformas para ser una de las compañías líderes en el país en la prestación del servicio de facturación electrónica y creamos dos nuevas áreas, Cadena Labs y la Gerencia de Emprendimiento, para desarrollar de manera decidida proyectos de innovación aplicada, tanto sobre nuevas tecnologías exponenciales como servicios digitales y plataformas que complementen los portafolios de las Unidades Estratégicas de Negocio (UEN).



LA EXPERIENCIA ACUMULADA DURANTE MÁS DE TRES DÉCADAS NOS PERMITE ENTENDER LA TRANSFORMACIÓN DE LAS EMPRESAS Y NOS PREPARA PARA SUPERAR NUEVOS RETOS CON NUESTROS CLIENTES.

La innovación, como factor flexible y diferenciador de nuestra oferta, nos generó ventas de 33% y una inversión de \$8.671 millones para diseñar, desarrollar e implementar soluciones que les generen a nuestros clientes ventajas competitivas y fuentes de diferenciación en un mercado dinámico y digital.

Hoy somos una empresa de 1.800 empleados y más de 1.300 clientes activos y satisfechos que tiene las mejores capacidades, tecnologías y personas para entender las necesidades empresariales y desarrollar las mejores soluciones.

En nuestro compromiso con la gestión sostenible ratificamos el cuidado del planeta y los derechos humanos al estar adheridos al Pacto Global, pero también destinamos \$487 millones en actividades de bienestar y desarrollo para nuestra gente; mantuvimos nuestro actuar transparente y oportuno de gobierno corporativo; fortalecimos nuestra relación con los clientes y logramos cero reclamaciones sobre violación de la privacidad y fuga de datos.

Para impactar positivamente a la sociedad invertimos \$260 millones que mejorarán la calidad de vida de jóvenes y adultos en el occidente de Antioquia a través de la promoción de la educación y la cultura; y en medioambiente seguimos trabajando para reciclar, ahorrar y reducir las emisiones de CO2.

Capítulo aparte merece el fondo de empleados Semillas FEC, un sueño que fue posible gracias a los 706 asociados que lo integraron en su primer año y a los \$900 millones en ahorros que se alcanzaron. Este es un importante recurso que promueve el bienestar de nuestra familia Cadena, al facilitar el logro de propósitos, mejorar la calidad de vida y reducir la necesidad de acudir a canales de financiamiento como el *pagadiario*.

En 2018 también nos inspiramos en las mejores prácticas mundiales de trabajo colaborativo bajo la filosofía del agilismo y estuvimos acompañados por un equipo humano apasionado y talentoso que cree, acompaña y respalda nuestras apuestas.

FOCOS DE TRABAJO PARA LA COMPETITIVIDAD

En 2019 nos enfocaremos en la innovación como eje fundamental de crecimiento y desarrollo; en la rentabilidad para obtener mayores eficiencias en nuestro desempeño; y en el seguimiento estratégico de resultados para monitorear que todo lo que planeamos se esté ejecutando en los tiempos previstos.

En productos y soluciones una de nuestras metas es masificar el uso de la facturación electrónica, lanzar una *fintech* que facilitará el pago de los parafiscales de las personas independientes en Colombia y confiamos en que seremos el proveedor de los pasaportes del país.

Mantendremos la dinámica transformadora que apoye e impulse a las empresas del país. Además, seguiremos dando soporte a las organizaciones a través de nuestras capacidades, gracias al formidable grupo humano que posee la organización, y con soluciones confiables e integrales para seguir transformando el presente y el futuro de nuestros clientes.

Juan Manuel del Corral S.
Presidente de Cadena S.A.

AGRADECIMIENTOS

Todos los logros presentados en este Informe de gestión y sostenibilidad 2018 confirman que la transformación de las ideas en realidades es posible con el esfuerzo, la responsabilidad y el trabajo de todos.

Agradecemos especialmente a quienes se comprometieron con el presente y el futuro de Cadena, a la junta directiva y a los accionistas por su confianza; y a los colaboradores, proveedores, aliados y clientes por avanzar juntos en los mismos propósitos y permitirnos crecer en equilibrio con el entorno.

Este sueño que comienza en el ser y en el hacer de cada uno, de cada equipo de trabajo, de cada Unidad Estratégica de Negocio y de cada filial es el propósito firme y decidido de todos en Cadena. Juntos lo hacemos posible.

DERECHO DE INSPECCIÓN

Es importante aclarar que este informe incluye información de las empresas: Cadena S.A., Cadena Courier S.A.S., Cadena Valores S.A.S., Tag Cadena S.A.S., Cadena Apps S.A.S y Konfirma S.A.S. Todos los estados financieros y demás documentos que ordena la ley se encuentran a disposición de los señores accionistas.

NOTA SOBRE NIIF

Para los registros contables y para la preparación de los estados financieros, la compañía matriz y sus compañías subsidiarias colombianas deben observar las Normas de Contabilidad e Información Financiera aceptadas en Colombia, fundamentadas en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), junto con sus interpretaciones, marco de referencia conceptual, los fundamentos de conclusión y las guías de aplicación autorizadas y emitidas por el Consejo

de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés) hasta el 31 de diciembre de 2013 y publicadas en español en el mes de septiembre de 2014, reglamentadas en Colombia mediante el decreto reglamentario 2420 de 2015, "Decreto único reglamentario de las normas de contabilidad, de información financiera y de aseguramiento de la información" modificado el 23 de diciembre de 2015 por el decreto reglamentario 2496.

SITUACIÓN JURÍDICA DE LAS SOCIEDADES

En cumplimiento del artículo 1º de la Ley 603 de julio de 2000, como representante legal de la sociedad, puedo garantizar ante los accionistas y ante las autoridades que los productos protegidos por derecho de propiedad intelectual se están utilizando en forma legal, es decir, con el cumplimiento de las normas respectivas y con las debidas autorizaciones.

En el caso específico del *software*, disponemos de las licencias de uso que requiere cada programa. Debo advertir que Cadena S.A. y sus filiales, a la fecha, no tienen conocimiento de ningún proceso o reclamación, judicial o extrajudicial, en su contra, lo que significa que no existen eventuales obligaciones que puedan deteriorar los resultados al cierre del ejercicio contable de 2018.

Según el decreto 780 de 2016 en sus artículos 3.2.1.6 y 3.2.1.7 me permito informar que la compañía y sus filiales han cumplido durante el periodo sus obligaciones de autoliquidación y pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.

Adicionalmente, y de acuerdo con el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, declaramos que la compañía matriz y sus filiales no obstaculizaron a los proveedores para realizar operaciones de factoring sobre las facturas que nos expidieron en el transcurso del año 2018.

NOS POSICIONAREMOS EN COLOMBIA COMO EL MEJOR ALIADO PARA LA TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA DE LOS NEGOCIOS.



03

Estructura de gobierno y Junta Directiva

ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y JUNTA DIRECTIVA

(102-18) (102-22) (102-23)

JUNTA DIRECTIVA



De izquierda a derecha

Juan Camilo Ochoa R.

Presidente de la junta
 Miembro: **i**
 Años en la junta: **11**
 Asistencia: **100%**

Alejandro Ceballos Z.

Miembro: **i**
 Años en la junta: **10**
 Asistencia: **100%**

José Eugenio Muñoz M.

Miembro: **i**
 Años en la junta: **18**
 Asistencia: **100%**

Matías Gaviria U.

Miembro: **i**
 Años en la junta: **4**
 Asistencia: **64%**

Ricardo Sierra M.

Miembro: **i**
 Años en la junta: **18**
 Asistencia: **64%**

i = Miembro independiente.

r = Miembro representante de accionistas.

*Las suplencias son numéricas, no personales.

SUPLENTES**Nicolás Noreña C.**

Miembro: **r**
Años en la junta: **10**
Asistencia: **82%**

**Julián Montoya C.**

Miembro: **r**
Años en la junta: **11**
Asistencia: **82%**

**Juan Manuel Calle del C.**

Miembro: **r**
Años en la junta: **4**
Asistencia: **85%**

**Juan Manuel del Corral S.**

Miembro: **r**
Años en la junta: **18**
Asistencia: **100%**

**Luis Javier del Corral S.**

Miembro: **r**
Años en la junta: **18**
Asistencia: **75%**

i = Miembro independiente.

r = Miembro representante de accionistas.

*Las suplencias son numéricas, no personales.



05

Hechos de éxito

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Durante 50 años el examen del Icfes, realizado por el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación, se presentó de manera idéntica cada año, lo cual generaba riesgos de filtraciones. 2018 fue el primer año en que los estudiantes recibieron exámenes individualizados, en cuadernillos cosidos al caballete, en impresión digital, fáciles de usar, con páginas troqueladas para responder y desprender, y con una marca de agua personalizada con los nombres de los alumnos y de las instituciones educativas en cada página para evitar el fraude a través de los teléfonos inteligentes. Para entregar esta solución segura y confiable, en Cadena trabajamos de manera impecable para reducir los riesgos y el número de procesos, tener flexibilidad en la impresión variable, personalizar contenidos y lograr mayor automatización y calidad en todo el desarrollo del producto.



CON EL NUEVO CUADERNILLO DEL ICFES SE REDUCE EL FRAUDE Y SE FACILITA LA REALIZACIÓN DE LAS PRUEBAS EDUCATIVAS A LOS ESTUDIANTES, AL CONTAR CON UNA PIEZA MÁS FÁCIL DE MANEJAR Y SEGURA.



VER VIDEO

Conoce la transformación del cuadernillo del Icfes.

USD 3,7 millones
invertidos en adecuaciones físicas y tecnológicas.

1.952.000 cuadernillos impresos y cosidos al caballete, todos diferentes entre sí.

3.994 m²
espacio utilizado de la planta para impresión, empaque y transporte.

Marca de agua personalizada
en cada página con el nombre del estudiante y de la institución educativa para evitar el fraude.

E-FACTURA

Más de **400**
clientes

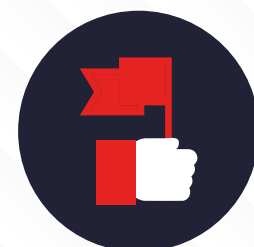
en proceso de implementación de e-Factura.

5 millones

de documentos emitidos cada mes.

2018 fue un año clave para la facturación electrónica en el país y en Cadena porque se reguló su obligatoriedad. En Cadena implementamos un modelo de facturación electrónica para más de 400 clientes ajustado a las necesidades de los grandes contribuyentes y compañías, y para diferentes sectores como el energético, constructor,

inmobiliario, cajas de compensación, salud, automotriz, telecomunicaciones, financiero y *retail*. Con esta transformación digital, entregamos una solución flexible a nuestros clientes, los ayudamos a adaptarse a las necesidades tecnológicas y legales de hoy, y los acompañamos en el logro de mayores eficiencias y confiabilidad en sus procesos.



EN 2019 SEREMOS UNA DE LAS COMPAÑÍAS LÍDERES EN EL PAÍS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Y, A PARTIR DE ESTE SERVICIO, ACOMPAÑAREMOS A LAS GRANDES Y PEQUEÑAS COMPAÑÍAS EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE SU PROCESO FINANCIERO.

AGILISMO

Nos adaptamos a las tendencias mundiales y establecimos nuevas formas de trabajo para fortalecer el trabajo colaborativo, impulsar la innovación y dar respuestas más rápidas a un mercado exigente y cambiante. Con la gestión por proyectos en equipos integrales e interdisciplinarios, la reducción de procesos, la mejora en tiempos de desarrollo y el enfoque en resultados promovemos la productividad y entregamos a tiempo las soluciones que necesitan nuestros clientes. La UEN MSP fue pionera de esta filosofía durante 2018.



Más de **80**
personas

trabajan en 6 *teams* multifuncionales para operar de principio a fin los procesos de los clientes.

OPORTUNIDADES

Avanzamos en el sueño de consolidar el fondo de empleados de Cadena y sus filiales para fortalecer la cultura del ahorro y promover las finanzas saludables, la materialización de propósitos y el establecimiento de alianzas y convenios para acceder a los mejores productos y servicios del mercado. Con Semillas FEC, creado el 4 de enero de 2018, contribuimos a la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias, reducimos prácticas de financiación como el *pagadario* y posibilitamos el crecimiento mutuo.

706
asociados



379



327

8 Líneas de ahorro activas

Navideño, vacacional, educativo, a la vista, vehículo, CDAT (Certificados de Depósito de Ahorro a Término), vivienda y cumpleaños.

\$900
millones en ahorros.

1.245
créditos

\$651
millones en desembolsos de créditos.

CAPACIDAD INNOVADORA

Las organizaciones innovadoras siempre están cambiando, experimentan, conectan ideas, personas y nuevas tecnologías, forman a sus empleados en herramientas creativas, se plantean retos en equipo, y se integran a ecosistemas de innovación conformados por universidades, empresas y laboratorios. En Cadena no somos ajenos a estas oportunidades y en 2018 fortalecimos el área de innovación con dos procesos clave: Cadena Labs y la Gerencia de Emprendimiento para crear u optimizar modelos de negocio; y desarrollar productos y servicios rentables, sostenibles e integradores para nuestros clientes.

230
colaboradores

capacitados en resolución creativa de problemas.

8

proyectos

liderados por la Gerencia de Emprendimiento.



Tecnologías exponenciales

- Analítica.
- Blockchain.
- Inteligencia artificial.
- Realidad virtual.



Un nuevo espacio

- Cuatro equipos de tecnología de las UEN.
- TI Corporativo.
- Cadena @pps y Cadena L@bs.

CADENA L@BS



CENTRO DE INNOVACIÓN APLICADA

Su propósito es desarrollar productos y servicios rentables que le aporten valor a la compañía.



Células de trabajo

Un líder y un equipo multidisciplinario.



Conectados a un sistema de innovación

Bancolombia

UNIVERSIDAD
EIA
Ser, Saber y Servir

UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

Singularity
UNIVERSITY

rutaⁿ
MEDELLÍN
CENTRO DE INNOVACIÓN Y NEGOCIOS

UNIVERSIDAD
EAFIT

FORTALECIMIENTO

Realizamos cambios y mejoras para optimizar los procesos logísticos que apoyan nuestros servicios: trasladamos el CEDI a las instalaciones de Cadena La Estrella; inauguramos sede de Cadena Courier en Medellín para tener un solo centro logístico más completo y confortable; ampliamos la capacidad de mensajería en Cali con 39 mensajeros y en el Eje Cafetero con 48; y contamos con una red de mensajeros especializados. Con estos fortalecimientos de espacios y logísticos combinamos optimización, oportunidad y efectividad para garantizar un aprovisionamiento estandarizado, despachos rápidos y certificados, y la capacidad de llegar a más territorios del país.



Más de
4.500 m²
en CEDI La Estrella.



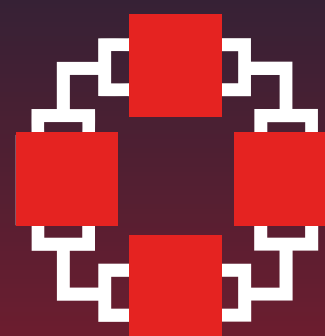
70
mensajeros
especializados.

TRAZABILIDAD

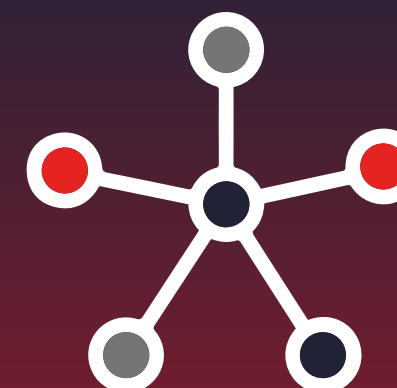
Inspirados en Facebook y Google, desarrollamos un sistema único de visualización y seguimiento de las comunicaciones que les permite a nuestros clientes, de manera intuitiva, fácil y rápida, tener toda la información de las comunicaciones generadas y su trazabilidad en un solo lugar: representaciones gráficas de las comunicaciones (archivos en PDF), pruebas de entrega y datos de interacción de los usuarios en los canales digitales.



\$100
millones invertidos.



Más de **20**
millones
de comunicaciones multicanales integradas por un solo cliente para hacerles seguimiento por destinatario y por canal.



4
sistemas integrados
Presentación electrónica, Web Logística, SAME (distribución electrónica) y e-Factura.

AUTOMATIZACIÓN

Impulsamos el programa de democratización del uso de la tecnología Robotic Process Automation (RPA) al interior de la organización. Con este programa pretendemos poner a disposición de las UEN una tecnología de automatización de procesos que permite configurar *software* para emular e integrar acciones ejecutadas por humanos al interactuar con sistemas digitales con muchos beneficios: libera tiempos de las personas para ejecutar tareas de mayor valor; optimiza costos; y mejora la productividad de los empleados. Nuestro propósito: "desrobotizar" el trabajo de las personas.



5 robots

en funcionamiento y **13.530 minutos**
recuperados en tres meses
para mayor productividad.



06

Sostenibilidad - Modelo de gestión

COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

Nuestro modelo de sostenibilidad se basa en la gestión y seguimiento de seis asuntos materiales y otros cuatro importantes para nuestros públicos. Llevamos tres años bajo este modelo de trabajo enfocado y continuo en estos temas para apoyar la transformación de las compañías colombianas y lograr la permanencia y sostenibilidad de Cadena en el tiempo.

Durante 2018 nos acogimos a este análisis realizado y tenemos como meta para 2019, llevar a cabo un nuevo ejercicio de materialidad en el cual se revisen y validen los aspectos relevantes.



OTROS ASUNTOS



Gestión ambiental



Gestión social



Derechos humanos



Gestión de proveedores

ÍNDICE DE SOSTENIBILIDAD

Cadena viene realizando, desde 2013, una evaluación de las prácticas económicas y de gobierno corporativo, sociales y ambientales. Este ejercicio se realizó también en 2018, con el apoyo de la empresa ConTreebute y su herramienta Assessment en sostenibilidad.

Respecto a 2017 se presentó una pequeña disminución en el puntaje obtenido, pasando de 87 a 86. Lo anterior se debe, principalmente, a la adición de nuevos criterios de evaluación y nuevas preguntas dentro del cuestionario en temas de riesgos, innovación y seguridad de la información, con el propósito de nutrir todavía más la valoración y considerar aspectos que no se habían tenido en cuenta anteriormente y que son vitales para la organización. A continuación, se presentan los puntajes obtenidos en las tres dimensiones.

ECONÓMICO



AMBIENTAL



SOCIAL



ISC*



*ÍNDICE DE SOSTENIBILIDAD CONTREEBUTE



INNOVACIÓN

(103-1), (103-2) y (103-3)

[Ver Misión y Visión](#)

Entendemos la innovación como nuestra capacidad de diseñar, desarrollar e implementar soluciones que les generen a nuestros clientes ventajas competitivas y fuentes de diferenciación en un mercado dinámico y digital. Nuestro gran valor consiste en transformar ideas en realidades a través de productos y servicios flexibles y disruptivos.



LOGROS

- Capacitamos a más de **230 personas** en resolución creativa de problemas (CPS) para incorporar la novedad y la creatividad en los procesos.
- Realizamos **diez talleres tipo workshop**, con más de 150 personas, y generamos **524 ideas** para resolver retos de desviación presupuestal y calidad.
- Identificamos **14 compras estratégicas** de soluciones tecnológicas y seleccionamos una prueba piloto, en el marco del programa CPi Compras Privadas Innovadoras de Ruta N en Medellín, para ser más competitivos y entregarle mayor valor a nuestros clientes.
- Afianzamos nuestro procedimiento de propiedad intelectual que nos permite proteger invenciones y creaciones.
- Avanzamos en innovación abierta, evaluamos a más de **diez entidades externas** en nuestros procesos de adquisiciones tecnológicas y desarrollamos un modelo de ventanilla de recepción única de solicitudes para habilitarnos en la gestión de ideas novedosas y potenciales.
- Implementamos la Gerencia de Emprendimiento para acelerar el montaje de *startups*, aprovechar las capacidades actuales de la organización y consolidar un modelo eficiente para el desarrollo de proyectos escalables, autosostenibles y con visión platatórmica y global.
- Establecimos Cadena Labs, nuestro laboratorio de innovación aplicada, para impulsar iniciativas de innovación y de alto impacto, mediante la experimentación basada en nuevas tecnologías de la información.
- Lideramos la conformación de una alianza estratégica para desarrollar un modelo de negocio alrededor de una plataforma que permita simplificar los procesos de cálculo, deducción, aplicación y reporte de los aportes a seguridad social para las empresas y sus contratistas.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Desarrollamos en nuestros colaboradores las capacidades necesarias para generar y potenciar resultados de innovación, apoyados en la promoción de diferentes herramientas y metodologías aplicables a sus actividades y el fortalecimiento de nuestro modelo para la gestión de la innovación con la implementación del laboratorio de innovación aplicada, Cadena Labs, y el desarrollo de nuevos negocios.

RETOS

- Incrementar la mejora de los productos tradicionales con herramientas ágiles para identificar e introducir componentes de novedad en los productos de nuestro portafolio.
- Consolidar el modelo de compras innovadoras para adquisiciones tecnológicas.
- Finalizar el registro de activos intelectuales de nuestra organización y consolidar el proceso para invenciones futuras.
- Reconocer la Unidad de Investigación y Desarrollo por diez años ante Colciencias.
- Formular tres proyectos de innovación para recibir beneficios tributarios.
- Ejecutar seis proyectos, desde la Gerencia de Emprendimiento, relacionados con la masificación de servicios digitales.
- Consolidar el modelo de gobierno y estrategia de escalamiento y masificación de Robotic Process Automation (RPA) como una capacidad descentralizada ejecutada por los equipos técnicos de cada UEN y guiado por Cadena Labs.
- Realizar mínimo dos interacciones completas de validación de prototipos por trimestre.
- Ampliar el alcance de los procesos de innovación para incluir productos y servicios dirigidos al consumidor final (B2C).

\$8.671 millones

invertidos en actividades de Ciencia, Tecnología e Innovación (CTi). *(Propio)*

4,8%

porcentaje de ventas invertido en actividades de CTi. *(Propio)*

9.700 millones

en ahorros por mejora continua bajo el programa Enfocados en la Rentabilidad. *(Propio)*

33,1%

DE LAS VENTAS
CORRESPONDEN
A PRODUCTOS
DE
INNOVACIÓN

(Propio)



GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

(103-1), (103-2) y (103-3)

Trabajamos en el ser para transformar el hacer. Fomentamos una cultura apasionada, innovadora y flexible a través de nuestro camino estratégico Cadena de Felicidad e implementamos prácticas vanguardistas de gestión humana para obtener los mejores resultados para la compañía, los empleados, sus familias y los clientes.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Con estrategias como la retención del talento, la adaptación a nuevas generaciones y la reestructuración de la arquitectura organizacional, nos transformamos en un negocio que se basa en la información, la tecnología y la innovación.

[Ver Misión y Visión](#)

RETOS

- Continuar trabajando en la cultura del cuidado y la prevención bajo el pilar de Salud, Seguridad y Ambiente (SS&A).
- Realizar un *assessment* en cultura y desarrollar un plan de fortalecimiento según los resultados obtenidos. Esto nos permitirá adoptar los comportamientos necesarios para responder a la velocidad de los cambios del negocio.
- Establecer planes de desarrollo para roles claves, críticos y estratégicos.
- Convertir a Cadena en una organización de alto desempeño, apalancada en procesos de talento humano digitales que nos permitan ser más eficientes.

LOGROS

- **57 líderes directivos** formados en la Escuela de Liderazgo y apoyados por la empresa Prestigio. En total, fueron seis formaciones de ocho horas (más de 2.700 horas hombre).
- Comenzamos la transformación de la UEN MSP y la aplicación de metodologías ágiles para promover la innovación y el trabajo colaborativo.
- Fortalecimos la cultura organizacional con la promoción de los valores y la descripción detallada de comportamientos, incluyendo los de la metodología del *agilismo*.
- Hicimos seguimiento al desempeño de **60% de los colaboradores** y reconocimos a 141 por ser un ejemplo en la práctica de nuestros valores corporativos. (404-3)
- Publicamos **236 entradas** en redes sociales y **208 noticias en la intranet**, y enviamos **415 correos** a los empleados. De esta manera, mediante un sistema de comunicaciones internas y externas, conectamos a clientes y colaboradores con nuestra marca, la estrategia corporativa y portafolio.
- Renovamos espacios de trabajo en el país para facilitar la colaboración y el diálogo entre los equipos de la UEN Cadena MSP y entre las personas que se desempeñan en roles de tecnología.
- Vinculamos a la compañía a dos jóvenes con alto potencial, practicantes del programa Cadena de Éxitos, para impulsar su crecimiento y desarrollo profesional en la Cadena del Futuro.

487 millones

invertidos en actividades de bienestar y desarrollo. (Propio)

\$64 millones

aportados para educación superior de nuestros colaboradores.

986 horas de formación

Aumentamos 163% con respecto a 2017 en horas de formación. (404-1)

578 colaboradores

impactados en **99 reuniones** de Café más Cerca.

2,0%

Índice de rotación voluntaria. (401-1)

89% de favorabilidad

en la Encuesta de Clima Organizacional.



GESTIÓN DE RIESGOS

(103-1), (103-2) y (103-3)

[Ver Misión y Visión](#)

Encontramos nuevas oportunidades de crecimiento y de creación de soluciones a partir de la identificación de riesgos emergentes y estratégicos, permitiéndonos tener planes que aseguren la sostenibilidad y la continuidad del negocio, generar confianza entre nuestros grupos de interés y anticiparnos a la toma de decisiones con respuestas rápidas, pertinentes y oportunas.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Consideramos la transformación digital como un aspecto clave y la adecuada gestión de riesgos, como una oportunidad para apalancar nuevos negocios que respondan a las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Esto lo hacemos posible con la articulación de diferentes áreas y la implementación de metodologías que nos permiten entregar respuestas seguras y oportunas al mercado.

LOGROS

- Consolidamos y automatizamos el sistema de reporte de incidentes para hacer análisis más particulares de los riesgos, sistematizar datos más concretos y posicionar la cultura de gestión del riesgo.
- Sensibilizamos a **280 nuevos colaboradores** de manera presencial y **219 más** a través de entrenamiento virtual en gestión del riesgo.
- Implementamos una campaña de comunicación interna para incentivar la cultura de gestión de riesgos a través de mensajes multicanales.
- Finalizamos el proceso de revisión de los riesgos estratégicos para encontrar nuevas oportunidades de negocio y preparar planes de acción para los retos del futuro.
- Revisamos el plan de continuidad para incluir las tendencias y preparar el simulacro en 2019.
- Hicimos ajustes a la metodología de gestión de riesgos y al rol de los **33 gestores** del riesgo.
- Incluimos una nueva metodología de identificación de riesgos para el análisis de los riesgos operativos.
- Elaboramos matriz de riesgos exclusiva para los proyectos más importantes de 2018.
- Reconfiguramos las funciones del área de Seguridad Física para empoderar más a los gestores de riesgo del proceso.

280 empleados capacitados

en temas de gestión de riesgos. (Propio)

0 casos de corrupción

(205-3)

\$1.500 millones

invertidos en los costos de tratamiento de los riesgos por aseguramiento. (Propio)

RETOS

- Continuar fomentando una cultura de gestión de riesgos mediante la sensibilización a todos los empleados, especialmente en algunas áreas, como la Financiera, Impresión de Seguridad, Innovación y Mensajería Especializada.
- Realizar un análisis de los riesgos macro por cada línea de negocio, por sector y por producto para identificar nuevas oportunidades de negocio.
- Establecer la matriz de riesgos estratégicos.
- Realizar el simulacro del plan de continuidad.
- Identificar riesgos sociales, incluyendo temas de derechos humanos con su respectivo tratamiento.
- Ser referente del gerenciamiento de riesgos en empresas del sector.
- Consolidar la gestión de riesgos como el principal diferenciador de Cadena en el mercado.
- Traducir las tendencias de riesgos en modelos de negocio innovadores donde se gestionen los riesgos de manera eficaz.
- Realizar campañas de comunicación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.



GOBIERNO CORPORATIVO

(103-1), (103-2) y (103-3)

[Ver Misión y Visión](#)

Definimos las estrategias necesarias para asegurar la excelencia y la toma de decisiones éticas y acertadas que favorezcan el crecimiento y la transformación de nuestra organización. Tenemos una estructura fuerte y eficiente de gobierno corporativo que nos acompaña en el crecimiento y en la transformación de la organización, en la ejecución de los procesos y en las nuevas estructuras de gobernanza con miembros competentes y con experiencia interdisciplinar.

LOGROS



- Mantuvimos el rigor de las reuniones de la Junta Directiva, así como los comités especiales, para apoyar las decisiones estratégicas.



- Fortalecimos los comités internos, comité de presidencia y comités primarios, con contenidos para asegurar el despliegue de información importante.

RETOS

- Cambiar la estructura de la Junta Directiva para que haya más participación de miembros independientes sin afectar la igualdad en la oportunidad de la información para los accionistas.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La formalización de procesos y lineamientos del gobierno corporativo han contribuido a posicionar la organización entre los principales grupos de interés gracias a la gestión de riesgos y a la entrega de información veraz y confiable. Asimismo, han permitido la implementación de nuevas prácticas metodológicas y estratégicas para acompañar los procesos de innovación internos y de acompañamiento al desarrollo de soluciones para nuestros clientes.



SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

(103-1), (103-2) y (103-3)

[Ver Misión y Visión](#)

Estamos comprometidos con nuestros grupos de interés en gestionar la seguridad y la calidad de la información para garantizar confidencialidad, disponibilidad e integridad. Estos principios básicos nos permiten evolucionar e identificar nuevas ventajas competitivas según los riesgos y dinámicas globales para construir relaciones de confianza.

LOGROS

- Fuimos certificados bajo la norma **ISO 27001:2013** para los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.
- Contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información avalado por Intergraf, Bureau Veritas y las franquicias Visa y Mastercard, que nos han certificado en el cumplimiento de las **normas ISO 14298, ISO 27001 y PCI-CP.**
- Fuimos auditados por **24 de nuestros clientes** para hacer seguimiento al tema de seguridad y calidad de la información, entre ellos, BBVA, Bancolombia y Nutresa.

0 reclamaciones

sobre violación de la privacidad y fuga de datos de los clientes. (418-1)

100% de cobertura de empleados

sensibilizados y formados en temas de seguridad y calidad de la información. (Propio)

5 siniestros **2** hallazgos

reportados como incidentes de seguridad, 77,8% menos que en 2016. En ningún caso se presentó pérdida económica. (Propio)

RETOS

- Ser una organización líder y a la vanguardia en la seguridad de la información.
- Identificar, analizar e implementar acciones de ciberseguridad aplicables a la organización para evitar el cibercrimen.
- Realizar un *assessment* de seguridad de la información como parte del mejoramiento continuo y de la búsqueda de dar madurez al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Buscar nuevos negocios basados en herramientas de seguridad de la información y tener una infraestructura con altos estándares de calidad, acorde con las tendencias mundiales, para ampliar nuestro portafolio de soluciones físicas y electrónicas.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La gestión de la información ha jugado un papel fundamental en nuestro proceso de transformación. Los nuevos procesos de analítica de datos e inteligencia de negocios han creado la necesidad de gestionar de manera responsable y segura los datos. Nuestros riesgos emergentes los vemos como oportunidades de negocio, bajo este concepto creamos soluciones de servicios y de productos basados en la tecnología.



GESTIÓN DE CLIENTES

(103-1), (103-2) y (103-3)

El relacionamiento con nuestros clientes es una fuente de innovación y de transformación que nos permite, basados en el entendimiento de nuestros procesos, crear relaciones de confianza, agregar valor a nuestras soluciones y cumplir y exceder el cumplimiento del nivel de servicio. Nuestro propósito es acompañar a los clientes en sus procesos de transformación digital, mediante el diseño y desarrollo de propuestas que los lleven a cumplir las necesidades de sus usuarios finales.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En Cadena ayudamos a la transformación digital de nuestros clientes a partir de un profundo conocimiento de sus necesidades; con la aplicación de métodos, sistemas y metodologías como el *agilismo*; y el mejoramiento y transformación en el tiempo de productos y servicios, como las pruebas educativas digitales o la entrega de suministros de la aplicación Bazar, entre otras estrategias para garantizar soluciones acordes con las tendencias globales de mercado.

LOGROS

- Obtuvimos una calificación positiva, de **4,1 sobre 5**, en la Encuesta de Satisfacción al Cliente, en innovación y tecnología; coordinación y flexibilidad; productos y servicios; y asesoría comercial y comunicación. **(Propio)**
- Creamos el pilar comercial para ser más efectivos en el relacionamiento con nuestros clientes y gestionar el conocimiento sobre su estado (nuevos, perdidos y profundizados, etc.).
- Realizamos **nueve capacitaciones** de manera permanente a empleados del área Comercial en temas como reuniones efectivas, salud, seguridad, ambiente, calidad, mejoras en la facturación, entre otros.
- Impactamos a más de **5.000 empresarios colombianos** con un plan de posicionamiento que incluyó la generación de contenidos en la revista *Staff* y una edición especial de la misma en el tercer Congreso Empresarial Colombiano y la 74ª Asamblea Nacional de la Andi en Cartagena.
- Realizamos **200.000 pautas publicitarias** de facturación electrónica a través medios digitales e impresos para posicionar en el mercado esta solución.
- El presidente de nuestra compañía fue incluido en la lista de los 100 gerentes más exitosos del país elaborada por *Gerente*.
- Publicamos **236 entradas** en Facebook y LinkedIn, y participamos en 12 ferias y eventos del país para posicionar nuestra marca, productos y servicios.
- Diseñamos y ejecutamos más de **176 campañas** de comunicaciones directas y personalizadas a nuestros clientes.
- Desarrollamos un sistema único de visualización y seguimiento de las comunicaciones que les permite a nuestros clientes tener toda la información de las comunicaciones generadas y su trazabilidad en un solo lugar.

1.342 clientes

(Propio)

3,0%

crecimiento en ventas con respecto a 2017. **(Propio)**

Ver Misión y Visión

RETOS

- Continuar construyendo relaciones de confianza con nuestros clientes a través de nuevos productos y servicios.
- Mejorar continuamente las herramientas para desarrollar procesos y garantizar la promesa de venta.
- Mantener al cliente como un grupo de interés clave en la cultura organizacional.
- Diseñar nuevas comunicaciones externas que aporten al posicionamiento de nuestra marca, productos y servicios.

FUIMOS RECONOCIDOS COMO PROVEEDOR EJEMPLAR POR EL GRUPO NUTRESA Y RECIBIMOS MENCIÓN DE EXCELENCIA EN EL ENCUENTRO CON PROVEEDORES Y CONTRATISTAS DE AGUAS DEL ATRATO DEL GRUPO EPM.

GESTIÓN SOCIAL

(103-1), (103-2) y (103-3)

Acompañamos el desarrollo integral de comunidades donde tenemos influencia con procesos de formación y acceso a la educación con una oferta de actividades culturales, de entretenimiento y recreación. Asimismo, impactamos a nuestros empleados y a sus familias con iniciativas y programas que les permitan alcanzar sus sueños o resolver situaciones económicas complejas, y así, fortalecer su sentido de pertenencia y compromiso con la sociedad.

LOGROS

- Apoyamos la creación del fondo de empleados Semillas FEC y sumamos **706 afiliados** en el país al cierre de 2018.
- Desembolsamos, a través de Semillas FEC, créditos por más de **\$650 millones** para brindar tranquilidad a nuestros colaboradores, evitar el *pagadario* y mejorar el historial crediticio.
- Diseñamos el modelo del **Centro de Excelencia Santa Fe**, en Santa Fe de Antioquia, para el desarrollo de los profesionales del Occidente de Antioquia e incentivamos la permanencia del talento en el lugar de origen. El modelo será implementado en 2019.
- Fuimos reconocidos por Fenalco Solidario por promover la responsabilidad social en nuestra organización.
- Continuamos apoyando a la Fundación Museo Juan del Corral como eje de nuestra gestión social para impactar a las comunidades del Occidente antioqueño, a través del fomento de la cultura, el arte, la educación y el cuidado a la niñez.

RETOS

- Fortalecer el fondo Semillas FEC con nuevos asociados y la permanencia de los actuales, además de firmar más alianzas y convenios para mayores beneficios.
- Posicionar la cultura del ahorro y que, gracias a ella, todos nuestros asociados puedan disfrutar de unas finanzas saludables que apalancen la materialización de sus propósitos.
- Implementar el modelo del Centro de Excelencia Santa Fe para el desarrollo de los profesionales del Occidente de Antioquia.
- Continuar acompañando al Museo Juan del Corral con planes educativos, culturales y de generación de empleo.
- Posicionar el trabajo colaborativo con corporaciones, fundaciones y entidades ubicadas en nuestras zonas de influencia.
- Involucrar a las familias de nuestros colaboradores en alternativas de cultura, entretenimiento y recreación.

\$260 millones
de inversión social. (Propio)

0 reclamaciones
sobre impactos sociales.
(103-2)

Semillas FEC
Apoyamos la creación del fondo de empleados.

\$900 millones ahorrados.

35.074 visitas
al Museo Juan del Corral en Santa Fe de Antioquia.

45 eventos culturales
en el Museo Juan del Corral: 13 exposiciones de arte, 29 conciertos y 3 eventos temporales.

7 talleres
enfocados en la promoción del arte y la música para adultos y jóvenes de Santa Fe de Antioquia.



VER VIDEO

Conoce las historias de transformación de los afiliados a Semillas FEC.

GESTIÓN DE PROVEEDORES

(103-1), (103-2) y (103-3)

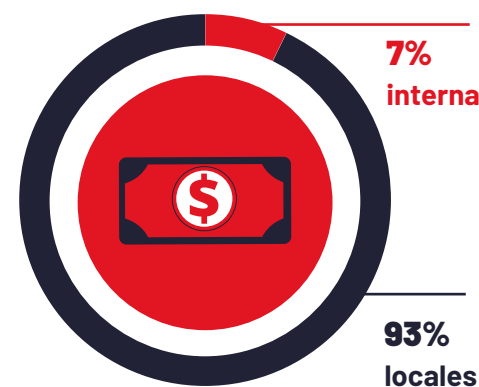
Desarrollamos nuevas alternativas de suministro y servicio para impulsar la innovación, reducir costos mediante la eficiencia de productos o servicios, y gestionar los riesgos asociados. En Cadena alineamos nuestras necesidades en términos de cumplimiento, calidad, costos y servicio; logramos una cadena de abastecimiento fortalecida, y trasladamos atributos de sostenibilidad a los usuarios finales de nuestros clientes.

LOGROS

- Duplicamos el portafolio de proveedores con certificación FSC® para garantizar materia prima sostenible.
- Establecimos criterios de negociación con los proveedores, a través de la evaluación del precio, el consumo de energía, la calidad, el cuidado del medioambiente y otras oportunidades de mejora.
- Centralizamos las operaciones de materia prima en Cali para alcanzar sinergias entre las filiales.
- Desarrollamos alternativas de suministro con proveedores que responden a las tendencias del mercado en papel, planchas de prensa, transporte, renovación tecnológica, infraestructura y mercadeo.

Distribución de proveedores

(204-1)



7%
internacionales

960
proveedores (102-9)

93%
locales

RETOS

- Evaluar a los proveedores críticos de la compañía de acuerdo con el producto o servicio ofrecido: tecnología, transporte y distribución, recursos humanos, servicios generales y materia prima.
- Fortalecer el desarrollo y desempeño de proveedores nacionales basados en criterios sociales, ambientales e innovadores.
- Gestionar el riesgo en pymes para sensibilizar la gestión sostenible en la cadena de valor.
- Continuar el desarrollo de alternativas de suministros con nuevos proveedores que den respuesta a las tendencias del mercado y a las necesidades de nuestra compañía.
- Lograr una posición estratégica en la negociación y contratación de proveedores, a través de un proceso flexible, estratégico y de servicio para obtener valor agregado y mayores eficiencias.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Esta es una gran apuesta y, sin duda, será la base de las compañías en el futuro. La capacidad digital es para nosotros un criterio de selección para la contratación de productos o servicios y, por eso, facilitamos el cumplimiento de las necesidades de nuestra organización, alineados con los riesgos que puede representar la adquisición de bienes, productos y servicios con criterios sostenibles.

GESTIÓN AMBIENTAL

(103-1), (103-2) y (103-3)

Somos responsables con el cuidado del planeta para preservar el bienestar de las futuras generaciones. Por eso, entregamos a nuestros clientes soluciones respetuosas y amigables con el medioambiente, enmarcadas en la legislación, diferenciadoras en el mercado y con un mínimo impacto en la cadena de valor.

LOGROS

- Iniciamos el programa Cero Residuos (economía circular) en Medellín, en alianza con Socya, y establecimos mesas de trabajo para simbiosis industrial en el sur del Valle de Aburrá con la Corporación Pro Aburrá Sur.
- Reciclamos más de **871 toneladas de papel** y ahorramos más de **232.200 m³ de agua** y **6.097.000 kWh de energía**, dejando de emitir 3.048 t de CO₂ aproximadamente.
- Identificamos cuatro proveedores con principios de circularidad en la cadena de abastecimiento de materiales como papel, cartón y plástico.
- Reciclamos **23 toneladas de plástico** y ahorramos ocho toneladas de petróleo para la elaboración de nuevos productos plásticos.
- Retornamos a la cadena de abastecimiento **194 kg de vidrio** y dejamos de emitir **0,058 kg de CO₂**.
- Dejamos de enviar **14.145 kg de madera** al relleno sanitario para que sean aprovechados en la elaboración de productos como muebles y la generación de biomasa.
- Recuperamos **400 kg de papel encerado**, vasos desechables, papel de golosinas y cartón de *polyboard* que antes no aprovechábamos.
- Implementamos un proyecto de recolección de aguas lluvias en la planta de La Estrella.

198.696.89

GJ de energía
consumida. (302-1)

2.889

toneladas de papel FSC
compradas. (301-1)

0,0011

GJ/Ventas (302-3)

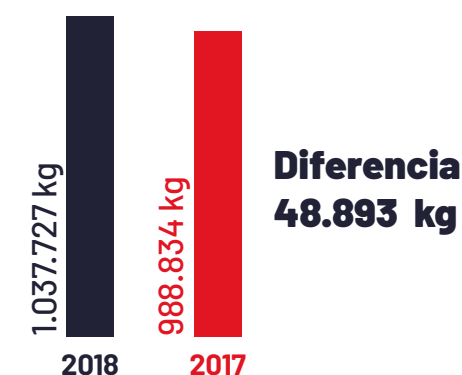
25%

menos de metros cúbicos de agua consumidos, en comparación con 2017. (303-1)

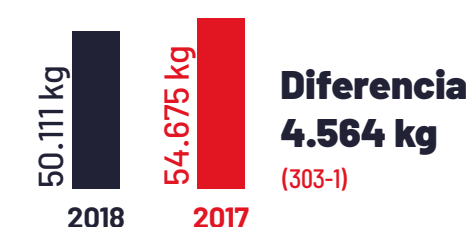
0 sanciones

por incumplimiento de las leyes o normativas de medioambiente. (307-1)

Material reciclado



Residuos peligrosos



\$277

millones
invertidos en la protección del medioambiente. (Propio)

RETOS

- Extender el programa Cero Residuos a nuestra sede en Cali y elaborar indicadores de recuperación de materiales que regresan a la cadena de abastecimiento por economía circular.
- Iniciar proyecto piloto de responsabilidad extendida con el productor (para clientes y proveedores).
- Sensibilizar a nuestros clientes y usuarios finales sobre las ventajas ambientales de nuestros productos.
- Reducir en 5% el consumo de agua, 2% el de energía, 3% en la generación de residuos peligrosos y 5% en la producción de residuos ordinarios respecto al consumo del año 2018.

DERECHOS HUMANOS

(103-1), (103-2) y (103-3)

Creemos en la diversidad, las relaciones respetuosas y los estilos de vida más sanos, humanos y armoniosos como la mejor manera de crear valor y contribuir al desarrollo sostenible del país. En Cadena impulsamos la realización de operaciones y relaciones comerciales en coherencia con el cumplimiento de los derechos humanos de nuestros grupos de interés.

LOGROS

- **280 personas** impactadas por la política de ingreso a nuestra organización en la que se promueve el respeto de los derechos humanos.
- Realizamos **99 Café más Cerca**, espacios para que los colaboradores tengan la posibilidad de dar a conocer casos de alteración del clima laboral, violaciones al Manual de Conducta o a los derechos humanos.
- Mantenemos activo y vigente el **Comité de Convivencia** para recibir, tramitar y solucionar los casos de abuso laboral que se presenten.
- Evaluamos a **63 proveedores** críticos en temas relacionados con derechos humanos.

280 colaboradores

sensibilizados en herramientas para promover relaciones respetuosas. (412-2)

0 violaciones

Ningún caso reportado en la Línea ética desde 2013. (406-1)

Nos comprometemos a promover el respeto de los derechos humanos y a generar conciencia sobre ellos entre nuestros grupos de interés. Además, continuamos adheridos al Pacto Global de las Naciones Unidas como parte de nuestro compromiso con el cuidado del medioambiente, los estándares laborales y la lucha contra la corrupción y el soborno.

RETOS

- Identificar posibles riesgos asociados a la violación de derechos humanos por parte de nuestros proveedores.
- Fortalecer los mecanismos de reporte y protección.
- Mitigar los posibles riesgos en materia de derechos humanos de nuestros colaboradores.



APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

NUESTRA GESTIÓN DE DERECHOS HUMANOS ES EVALUADA A TRAVÉS DE AUDITORÍAS DE CLIENTES, LICITACIONES Y REPORTE DE GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS EN NUESTRA PÁGINA WEB:

WWW.CADENA.CO

**QUEREMOS POSICIONARNOS
EN COLOMBIA COMO
EL MEJOR ALIADO PARA
LA TRANSFORMACIÓN
TECNOLÓGICA DE LOS NEGOCIOS.**



07

GRI

Estándar GRI	Contenido	Ubicación
GRI 101: Fundamentos 2016		
Contenidos generales		
GRI 102: Contenidos generales 2016		
Perfil de la organización		
102-1	Nombre de la organización	Cadena S.A.
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Informe de gestión & sostenibilidad 2016
102-3	Ubicación de la sede principal	La sede principal de Cadena está en la ciudad de Medellín, Colombia
102-4	Ubicación de las operaciones	Cadena tiene presencia a nivel nacional
102-5	Propiedad y forma jurídica	Cadena S.A. es una sociedad anónima
102-6	Mercados donde opera	A nivel logístico tenemos cobertura de 100% del territorio nacional y plantas de producción y presencia comercial en Medellín, Bogotá, Cali, Bucaramanga y Barranquilla
102-7	Escala de la organización	Cifras destacadas Número total de empleados: 1.801* Número total de empleados hombres: 923 (53,11%) Número total de empleados mujeres: 815 (46,89%) Numero total de empleados directos: 1.385 Número total de empleados indirectos: 416
102-8	Información de empleados y otros trabajadores	Número de empleados directos a término indefinido: 321 (17,8%) Número de empleados directos a término fijo: 727 (40,3%) Número de empleados directos con otro tipo de contratos: 337 (18,7%) Empleados menores de 30 años: 744 (41,3%) Empleados entre 30 y 50 años: 895 (49,7%) Empleados mayores de 50 años: 162 (9%) Empleados administrativos: 89 (5%) Empleados en ventas: 62 (3,4%) Mano de obra - indirecta: 1.650 (91,6%) *Cadena S.A., Cadena Courier S.A.S., Cadena Valores S.A.S., Tag Cadena S.A.S., Cadena Apps S.A.S y Konfirma S.A.S. e indirectos
102-9	Cadena de abastecimiento	Sostenibilidad - Modelo de gestión
102-10	Cambios significativos en la organización o en su cadena de abastecimiento	No se presentaron cambios significativos durante 2018
102-11	Principio o enfoque de precaución	Cadena entiende la importancia de conocer con claridad las afectaciones de las actividades realizadas en la empresa desde la perspectiva ambiental. Esto le permite tener una línea base de la situación actual de la organización y así poder realizar con éxito la implementación de diferentes acciones y programas para la mitigación de los impactos ambientales generados en la compañía y sus filiales
102-12	Iniciativas externas	Cadena está adherido al Pacto Glocal desde el año 2013
102-13	Membresía a asociaciones	Andi, Andigraf, Asomercadeo, Pro Aburrá Sur, Proantioquia y Cooperativa de Impresores
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Cifras destacadas
Estrategia		
102-14	Declaración de la alta gerencia	Carta del presidente
Ética e integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Cadena tiene establecidos los siguientes valores: flexibilidad, vocación de servicio, respeto, innovación y confiabilidad. Cuenta con Manual de Conducta

Estándar GRI	Contenido	Ubicación
Gobierno		
102-18	Estructura de gobierno	Estructura de gobierno y Junta Directiva
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y de sus comités	Estructura de gobierno y Junta Directiva
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Informe de gestión & sostenibilidad 2016
102-25	Conflictos de intereses	Informe de gestión & sostenibilidad 2016
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	Informe de gestión & sostenibilidad 2016
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Informe de gestión & sostenibilidad 2016
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Informe de gestión & sostenibilidad 2016
Participación de los grupos de interés		
102-40	Listado de grupos de interés	Acerca de este informe
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Cadena, como empresa comprometida con los principios del Pacto Global, garantiza el respeto por la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. En el reglamento interno de trabajo se establece una serie de artículos que buscan garantizar el derecho de los trabajadores de crear sindicatos y de respetar las condiciones establecidas en los convenios colectivos. Actualmente, la empresa no cuenta con sindicatos ni convenios colectivos
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Acerca de este informe
102-43	Enfoque de participación de los grupos de interés	Acerca de este informe
102-44	Principales temas y preocupaciones abordadas	Acerca de este informe
Prácticas para la elaboración del informe		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Cadena S.A.
102-46	Definición de contenido del informe y los límites del tema	Acerca de este informe
102-47	Listado de temas materiales	Acerca de este informe
102-48	Reformulación de información	Cualquier aclaración o excepción a dicha cobertura se indica a lo largo del texto
102-49	Cambios en el reporte	No se presentaron cambios
102-50	Periodo de reporte	Enero- diciembre 2018
102-51	Fecha de reporte más reciente	2017
102-52	Ciclo de reporte	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el reporte	Sostenibilidad - Modelo de gestión
102-54	Declaración de reporte de acuerdo con el estándar GRI	Este informe fue elaborado siguiendo los lineamientos de reporte establecidos en el estándar GRI, en su opción esencial

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones
Contenidos específicos			
Innovación			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	La evaluación y seguimiento de la gestión de innovación en Cadena se realiza en los ámbitos interno y externo. Para el primero se cuenta con comités quincenales de seguimiento para los pilares Estrategia, Sostenibilidad, Innovación y proyectos, y Liderazgo, comité de presidencia semanal (ciclo de administración) y reunión de estrategia anual. A nivel externo contamos con la auditoría ISO 9000 y las demás auditorías periódicas	
Propio	Inversión en actividades de CTi (Ciencia, Tecnología e Innovación)	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
Propio	Porcentaje de ventas que corresponden a productos de innovación	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
Propio	Inversión en actividades de CTi / ventas netas	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
Propio	Ahorros por mejora continua en la organización	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
Gestión del talento			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
GRI 202: Presencia en el mercado 2016			
GRI 401: Empleo 2016			
GRI 401: Empleo 2016			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016			
GRI 404: Formación y enseñanza 2016			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016			
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Contamos con un ciclo de administración, una junta de avance donde evaluamos cómo van los indicadores, comités primarios, reuniones diarias de dirección, participamos del comité de presidencia, realizamos encuestas de clima laboral, evaluaciones de desempeño, Café más Cerca. Externamente somos evaluados en auditorías internas y externas bajo ISO 9001, somos auditados por nuestros clientes y en el <i>assessment</i> en sostenibilidad	
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Cadena cerró 2018 con un índice de rotación de 2%. Para el cálculo de esta cifra solo se tienen en cuenta renuncias, eliminando proyectos temporales o despidos por justa causa	No se presentan datos de nuevas contrataciones ni se desglosa por edad y género
401-2	Beneficios para los empleados de tiempo completo que no se dan a los empleados de tiempo parcial o temporales	Empleados de jornada completa: prima de vacaciones con siete días de salario para aquellos con salario ordinario y seis días de salario para quienes reciben salario integral; prima de aguinaldo de 15 días de salario para empleados con salario ordinario, 12 días de salario para los de salario integral. Empleados de tiempo parcial o temporales: 7 días de salario	
403-1	Representación de trabajadores en comités conjuntos (trabajadores y gerencia) de salud y seguridad	100% de los trabajadores están representados en el comité paritario de seguridad y salud en el trabajo y comité de convivencia laboral. Del total de empleados, 2% participan de este comité	
403-2	Tipos e índice de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos y ausentismo, y número de muertes laborales	Total de accidentes: 90 Días de ausencia por accidentes laboral: 702 días Índice de frecuencia: 0,05 Índice de severidad: 16 Enfermedad laboral: en 2018 no se presentaron calificaciones de enfermedad laboral Ausencia por enfermedad laboral: 2 días de ausencia por enfermedad laboral Fatalidades: no se presentaron	No se desglosa por género
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Sostenibilidad - Modelo de gestión	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
Propio	Participación de empleados en la encuesta de clima laboral	Durante 2018 no se realizó encuesta debido a los resultados positivos en la encuesta anterior, donde obtuvimos 89% de favorabilidad. En 2019 se realizará un <i>assessment</i> en cultura	
Propio	Inversión en atención al empleado	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
Gestión el riesgo			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
GRI 205: Anticorrupción 2016			
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Por medio de las visitas de certificación y seguimiento a las certificaciones (auditoría externa) se monitoreó y evaluó la gestión de riesgos, cuyos resultados se tradujeron en la certificación ISO 9000 y 14298. De igual manera, se realizan constantemente auditorías por parte de clientes. A nivel interno, dentro del pilar de Sostenibilidad, Cadena realiza evaluación y monitoreo de los indicadores de la gestión de riesgos mediante reuniones periódicas	
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas adoptadas	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
Propio	Costo de tratamiento de los riesgos (pólizas)	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
Propio	Número de personas capacitadas en sistemas de gestión de riesgo	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
Propio	Comunicación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
Gobierno corporativo			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
GRI 202: Presencia en el mercado 2016			
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	100% de los directivos provienen de la comunidad local, entendiendo esta como la operación en Colombia	
Seguridad y calidad de la información			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016			
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	La calidad y la seguridad de la información hacen parte de uno de los pilares de la organización. De allí la importancia de obtener la certificación en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, que nos permitió, junto con la Metodología de Gestión de Riesgos, la evaluación de los riesgos asociados a la seguridad de la información, y definir planes de tratamiento y controles de monitoreo y de seguimiento de todas las amenazas que podrían propiciar la materialización de los riesgos asociados con este interés. Por medio de las visitas de certificación y seguimiento a las certificaciones (auditoría externa) se monitoreó y evaluó la seguridad y calidad de la información, con resultados que se tradujeron en las certificaciones ISO 27001 y 14298. De igual manera, realizamos constantemente auditorías por parte de clientes en las que se hace seguimiento al tema de seguridad y calidad de la información dentro de la organización. Bajo el modelo de ciclo de administración, basado en metodología SRS, realizamos reuniones de forma periódica para revisar el tema de seguridad y calidad en la información. Además, se cuenta con un comité de Control de Cambios que se reúne de manera semanal	
418-1	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
Propio	Empleados sensibilizados y formados en seguridad de la información	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
Propio	Incidentes de seguridad de la información	Sostenibilidad - Modelo de gestión	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones
Gestión de clientes			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	<p>En Cadena también realizamos la evaluación a la gestión de los clientes desde cuatro ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Seguimiento a indicadores del ciclo de vida de los clientes. •Medición de la satisfacción y el cumplimiento. En 2018 obtuvimos 4,1/5,0 puntos en la encuesta de satisfacción. Las principales variables evaluadas fueron innovación y tecnología; coordinación y flexibilidad; productos y servicios; y asesoría comercial y comunicación. También hacemos seguimiento semanal al cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para tener un control del proceso y del cumplimiento diario. •Innovación en el relacionamiento a través de la propuesta de nuevos productos presentados e implementados como respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes. •Realización de reuniones periódicas, bajo el modelo de ciclo de administración basado en metodología SRS, para revisar los aspectos más relevantes. Finalmente, realizamos una auditoría de clientes permanente para evaluar los riesgos que representamos para los negocios 	
Propio	Retención de clientes	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
Propio	Crecimiento en ventas	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
Gestión de proveedores			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016			
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	<p>Para la contratación de un proveedor, este debe dar cumplimiento a los requerimientos establecidos en temas legales, ambientales, sociales, éticos y de derechos humanos, alineándose de esta forma con la política de la organización. Periódicamente es evaluado según los criterios definidos previamente para el producto o servicio recibido. En algunas ocasiones se acompaña de una auditoría externa. Buscando relaciones sostenibles en el tiempo identificamos los riesgos de nuestros proveedores críticos con el fin de prevenir que estos se materialicen o mitigar sus efectos en caso de que ocurran. De esta forma, Cadena garantiza una cadena de abastecimiento fortalecida trasladando los criterios de sostenibilidad a nuestros clientes y, por ende, a los usuarios finales</p>	
Propio	Compras a proveedores	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
Gestión social			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	El fondo de empleados Semillas FEC tiene junta directiva, revisoría fiscal y comités primarios que tienen a cargo temas específicos. Además, cuenta con un comité de control social encargado de revisar permanentemente la satisfacción de los empleados. A la fecha no se ha recibido ninguna queja	
Propio	Inversión social	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
Derechos humanos			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
GRI 406: No discriminación 2016			
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Sostenibilidad - Modelo de gestión	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	<p>En Cadena garantizamos el respeto de los derechos humanos, gestionamos sus riesgos asociados y promovemos relaciones respetuosas dentro y fuera de la organización a través de las siguientes herramientas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Línea de transparencia, creada desde 2013 como mecanismo disponible para nuestros grupos de interés, por medio de la cual, de manera anónima, se puede informar cualquier incumplimiento a nuestro manual de conducta o acto en contra de los derechos humanos. El acceso a esta información está a cargo de la gestión de riesgos y la presidencia. Comité de convivencia activo y vigente, responsable de recibir, tramitar y solucionar los casos de abuso laboral que se presenten. Café más cerca: espacios para que los colaboradores puedan expresarse libremente sobre posibles casos en los cuales se pueda ver en riesgo la calidad del clima laboral o puedan presentarse violaciones al manual de conducta, valores y derechos humanos. Se cuenta con una política de ingreso en la cual se promueve el respeto por los derechos humanos desde el primer momento. Asimismo, Cadena cuenta con un manual de conducta y valores corporativos en el que se incluyen temas de respeto a los derechos humanos. Evaluación a los proveedores críticos en temas relacionados con los derechos humanos. Cláusulas de respeto por los derechos humanos incluidas en los contratos suscritos con los proveedores. 	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	La adecuada gestión realizada por Cadena en materia de derechos humanos es evaluada través de auditorías de clientes, licitaciones y reporte de grupos de interés externos de casos expuestos en la página web mediante el link de Contáctenos	
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se presentaron casos de discriminación durante el periodo objeto del informe	
Gestión ambiental			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
GRI 301: Materiales 2016			
GRI 302: Energía 2016			
GRI 303: Agua 2016			
GRI 306: Efluentes y residuos 2016			
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016			
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
301-1	Materiales usados por peso o volumen	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
302-1	Consumo energía interno	Sostenibilidad - Modelo de gestión	Se reporta de manera parcial. No se reportan los estándares, las metodologías, los supuestos o las herramientas de cálculo utilizados
303-1	Extracción de agua por fuente	Sostenibilidad - Modelo de gestión	Se reporta de manera parcial. No se reportan los estándares, las metodologías y las suposiciones utilizadas
306-2	Peso total de residuos por tipo y método de disposición	<p>Total de residuos peligrosos por método de disposición: 46.098 kg y 3.900 m³</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incineración: 43.098 kg - Relleno de seguridad: 3.113 kg - Bioremediación: 3.900 m³ <p>Total de residuos no peligrosos por método de disposición: 1.037.727 kg</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reciclaje: 1.037.727 kg - Relleno sanitario: no se reporta debido a impresión en la medición del valor <p>Total de residuos dispuestos: 1.353.825 kg 3.900 m³</p>	
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Sostenibilidad - Modelo de gestión	
Propio	Gastos e inversiones para la protección del medio ambiente	Sostenibilidad - Modelo de gestión	



Sede Medellín: Carrera 50 N° 97A Sur-150, La Estrella / Tel.: (4) 378 6666. **Sede Bogotá:** Carrera 68B N° 17-73 / Tel.: (1) 405 0200. **Sede Cali:** Carrera 34 No. 13A-87, Acopi Yumbo / Tel.: (2) 609 6060.

Para más información sobre temas de sostenibilidad de Cadena (102-53)

Juliana del Corral R.

juliana.delcorral@cadena.com.co

Catalina Montes H.

catalina.montes@cadena.com.co



Informe de gestión y sostenibilidad 2018 Cadena
Conceptualización, textos, arquitectura gráfica y edición
Taller de Edición S.A. | www.tallerdeedicion.co



Apoyo técnico en la elaboración
del informe de sostenibilidad 2018
conTREEbute | www.contreebute.com