



# Informe de **Sustentabilidad** 2018

# Contenido

<b>1</b>	<b>Presentación del Informe</b>	
	1.1 Mensaje del Director General	4
	1.2 Alcance	5
	1.3 Estrategia de Sustentabilidad SCM	6
<b>2</b>	<b>SCM 2018</b>	<b>10</b>
<b>3</b>	<b>Somos el Poder de la Entrega</b>	<b>12</b>
	2.1 Estructura de Gobierno	15
	2.2 Misión, Visión y Valores	16
<b>4</b>	<b>Nuestro aporte al desarrollo de México</b>	<b>17</b>
	4.1 Poder de la Entrega: vínculo entre clientes y sectores productivos que genera valor	18
	4.2 Ética Corporativa: aporte a un México mejor	22
	4.3 Política de Calidad Total. Un servicio de Excelencia	25
<b>5</b>	<b>Nuestro aporte ambiental</b>	<b>27</b>
	5.1 Programa de Operación Sustentable (Eco Eficiencia)	28
	5.2 Servicio Continental de Mensajería ante el reto del cambio climático	32
<b>6</b>	<b>Nuestro aporte social</b>	<b>38</b>
	6.1 La comunidad más cercana: nuestros colaboradores	39
	6.2 Responsabilidad Social con Entrega	53
<b>7</b>	<b>Anexos</b>	<b>57</b>
	7.1 Materialidad	58
<b>8</b>	<b>Índice estándares GRI</b>	<b>74</b>
	GRI 102 Contenidos Generales	
	GRI 103 Enfoque de Gestión	
	GRI 200 Estándares Económicos	
	GRI 300 Estándares Ambientales	
	GRI 400 Estándares Sociales	



# 1 Presentación del Informe



**Reiteramos el compromiso que tenemos con el Pacto Mundial de la Naciones Unidas y sus diez Principios.**

# 1.1

## Mensaje del Director General

Tengo el gusto de presentar el sexto Informe de Sustentabilidad de Servicio Continental de Mensajería (SCM) donde damos cuenta de las acciones que realizamos durante 2018 en el ámbito de la Responsabilidad Social y la Sustentabilidad.

Desde nuestro origen, hace ya 26 años, nos comprometimos con el bienestar de los colaboradores y hemos trabajado en conjunto por un México con mejores y mayores oportunidades para todos.

Actualmente operamos bajo una Estrategia de Gestión Sostenible articulada en 4 ejes fundamentales:

- La ética y el resguardo de la información de nuestros clientes.
- El desarrollo personal y empoderamiento de nuestros colaboradores
- La minimización de nuestros impactos ambientales.
- La realización de iniciativas de desarrollo social en nuestros ámbitos de influencia

Así gestionamos de forma eficiente los recursos utilizados y reduciendo los impactos ambientales que generamos, creando valor compartido tanto para nuestros colaboradores, como para la sociedad y la empresa.

De las acciones realizadas en este ámbito durante 2018 destacan las siguientes:

- Mantenemos y consolidamos el compromiso con el Pacto Mundial de la Naciones Unidas y sus diez Principios, desarrollando acciones concretas en los ámbitos de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Combate a la Corrupción.
- Obtuvimos por octavo año consecutivo el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable consolidando así nuestro sistema de gestión de la Responsabilidad Social.
- Conservamos el Distintivo de Empresa Incluyente, con el cual hemos podido integrar a nuestra plantilla de colaboradores a personas con diferentes tipos de discapacidades: intelectual leve, motriz, del habla, así como a personas de la tercera edad y miembros de la comunidad LGBTI.
- Continuamos con el programa de Ecoeficiencia, centrando esfuerzos en la gestión de las emisiones de CO2, fundamentalmente a través de la

optimización en el uso de combustible, con resultados satisfactorios que nos dan competitividad, al tiempo que nos permiten crear valor ambiental.

- También en el eje ambiental, fortalecimos el Programa de Reciclaje Integral, a través del cual recuperamos importantes cantidades de material reciclable, favoreciendo la economía circular al tiempo que promovemos en los colaboradores una cultura del uso sustentable de los recursos.
- Se mantienen vigentes las Certificaciones ISO 27001-2013 y 9001-2015 que son el pilar de los sistemas de Calidad y de Gestión de la Información respectivamente, ambos fundamentales para nuestra operación y propuesta de valor.
- Realizamos diversas actividades orientadas a promover el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias. Algunas de estas actividades ya son "tradición" en SCM como la Copa Painani y el Pavotón, y otras más recientes, pero igualmente relevantes, como Hijos de 10, el Taller de Verano Infantil y nuestra alianza con Mexfam para atender diversos temas de salud
- En el ámbito social apoyamos a distintas instituciones por medio de voluntariado, donativos en especie y apadrinando diferentes proyectos en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad.
- Realizamos por tercer año consecutivo en alianza con Hombre Naturaleza nuestra jornada de reforestación donde plantamos más de 1,000 árboles en la zona del Ajusco

De esta manera en SCM refrendamos el compromiso con colaboradores, clientes y demás grupos de interés, así como con la sociedad en general, de continuar siendo una empresa eficiente, responsable y creadora de valor.

Así nos mantenemos vigentes en este entorno competitivo y cambiante y estamos listos para afrontar los nuevos retos con todo el Poder de la Entrega.



Ing. Lorenzo García Gordero



## 1.2 Alcance

Presentamos el sexto Informe de Sustentabilidad de Servicio Continental de Mensajería SA de CV donde hacemos pública nuestra Estrategia en ese ámbito y donde también documentamos las principales acciones llevadas a cabo en 2018 en los tres aspectos fundamentales de la sustentabilidad: economía, medio ambiente y sociedad.

Este informe se publica anualmente y está elaborado de conformidad con los Estándares GRI vigentes al 31 de diciembre 2018 en la opción esencial, sin verificar.

La información que aquí se presenta corresponde a SCM Mensajería y Paquetería.

La preparación de este informe fue coordinada y supervisada por la Dirección General Adjunta de Vinculación, estamento de SCM encargado a nivel ejecutivo de la Gestión Sustentable y la Responsabilidad Social.

Para su elaboración se contó con la asesoría de VISSUS, consultora especializada en Sustentabilidad y Responsabilidad Social.

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

# 1.3 Estrategia de Sustentabilidad SCM

## Modelo de Gestión Sustentable y Responsabilidad Social de SCM

En Servicio Continental de Mensajería hemos desarrollado una estrategia de Gestión Sustentable articulada en cuatro ejes fundamentales:



A través de esta estrategia focalizamos nuestros esfuerzos en los aspectos realmente relevantes, permitiéndonos así marcar diferencia y crear valor tanto para la empresa, como para los colaboradores, los clientes y la comunidad en general

Desde su origen SCM ha estado comprometida con las causas sociales, tratando de mejorar el entorno donde surgió y el que le ha permitido crecer, desarrollando en un principio un enfoque Filantrópico el cual, gracias a la aplicación de esta Estrategia de Sustentabilidad, ha transitado hacia un modelo de creación de valor compartido, que nos fortalece y nos vuelve más competitivos.

## Gestión de la Sustentabilidad en SCM

La Dirección Adjunta de Vinculación es la responsable de articular la Estrategia de Sustentabilidad y de planificar los distintos programas y actividades derivadas.

Asimismo se encarga de coordinar su ejecución y seguimiento; para esto cuenta con el apoyo y la asesoría del Comité de Sustentabilidad de SCM integrado por directivos de las áreas operativas vinculadas a los distintos elementos de esta estrategia.

**A continuación se describen brevemente los elementos de nuestra estrategia de Sustentabilidad.**

### La ética y el resguardo de la información de los clientes.

Tenemos siempre presente que los clientes, al compartir con nosotros información sensible, confidencial y relevante, confían plenamente en el control y buen uso que haremos de ella

Por esta razón hemos desarrollado procesos que se apegan a las mejores prácticas internacionales en cuanto a resguardo de información; con el fin de generar evidencia y certidumbre a este respecto operamos de forma permanente con la Certificación ISO 27001-2013

Así mismo trabajamos con un Código de Ética, que se revisa y actualiza periódicamente, en el cual establecemos los lineamientos básicos de comportamiento que requerimos de todos nuestros grupos de interés.

### El desarrollo personal y empoderamiento de los colaboradores

Sabemos que, por la naturaleza de las actividades que desarrollamos, los colaboradores son parte fundamental del cumplimiento de nuestra misión para crear valor.

Por tanto nos esforzamos para otorgarles las mejores condiciones laborales a nuestro alcance y buscamos ir más allá, poniendo a su disposición programas y actividades dirigidas a empoderarlos y mejorar su calidad de vida.

### La minimización de los impactos ambientales.

Sabemos que hoy día la sustentabilidad ambiental genera ventajas competitivas, por esto hemos desarrollado una estrategia bien articulada de Ecoeficiencia, a través de la cual utilizamos nuestros recursos de la mejor forma posible, controlando así los costos al tiempo que reducimos también nuestros impactos ambientales. Estas estrategias nos han llevado a reducir en 13% el consumo de combustible por pieza repartida en 2018.

Anualmente medimos nuestra Huella de Carbono con el objetivo de gestionarla adecuadamente y gracias a nuestra exitosa estrategia de Ecoeficiencia este indicador ha venido disminuyendo.

Adicionalmente realizamos actividades complementarias para mitigar y reducir los impactos ambientales, como son el Programa de Reciclaje Integral y las Jornadas de Reforestación.

### La realización de iniciativas de desarrollo social .

Conscientes del rol social que cumplimos buscamos aportar al desarrollo de organizaciones de la sociedad civil y de comunidades vulnerables.

En 2018 apoyamos artesanos de San Cristóbal de las Casas, Chiapas, al adquirir fundas de cojín bordadas a mano y elaboradas por ellos, que fueron parte de los regalos entregados a nuestros clientes. También entregamos apoyo en especie a diversas asociaciones de la sociedad civil. Y como todos los años colaboramos con el Teletón a través del ya tradicional "Concurso de alcancías".

## Adhesiones y Distintivos

En el marco de nuestra estrategia de Sustentabilidad estamos alineados y comprometidos con las siguientes iniciativas de Responsabilidad Social:



### Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

El año 2012 nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas comprometiéndonos así a informar públicamente respecto de nuestro cumplimiento de sus 10 principios referidos a Derechos Humanos, Condiciones Laborales, Medio Ambiente y Combate a la Corrupción.

Es un compromiso indefinido, en el cual año con año hemos presentado nuestro reporte y refrendado nuestro compromiso.



### Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR) de CEMEFI.

Fuimos reconocidos por octava vez consecutiva con el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR) otorgado por el Centro Mexicano de la Filantropía, que evalúa los ámbitos de Gestión de la Responsabilidad Social, Ética Empresarial, Calidad de Vida en la Empresa, Medio Ambiente y Vinculación con la Comunidad



### Distintivo Empresa Incluyente de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Desde 2012 contamos el Distintivo Empresa Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo” que otorga la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Este distintivo se entrega a empresas que aplican políticas laborales incluyentes, igualitarias y equitativas en beneficio de las y los trabajadores con alguna condición o situación de vulnerabilidad. Nosotros nos enfocamos fundamentalmente a:

- a) Personas con discapacidad motriz, auditiva, visual, intelectual, mental-psicosocial
- b) Personas adultas mayores





## Alianzas e Iniciativas Externas

Para crear valor en este mundo globalizado y cambiante requerimos de alianzas estratégicas relevantes, por lo cual estamos afiliados y participamos activamente tanto en las principales asociaciones de empresas de distribución y mensajería como en las cámaras y organismos empresariales más importantes del país.



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



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



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



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



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



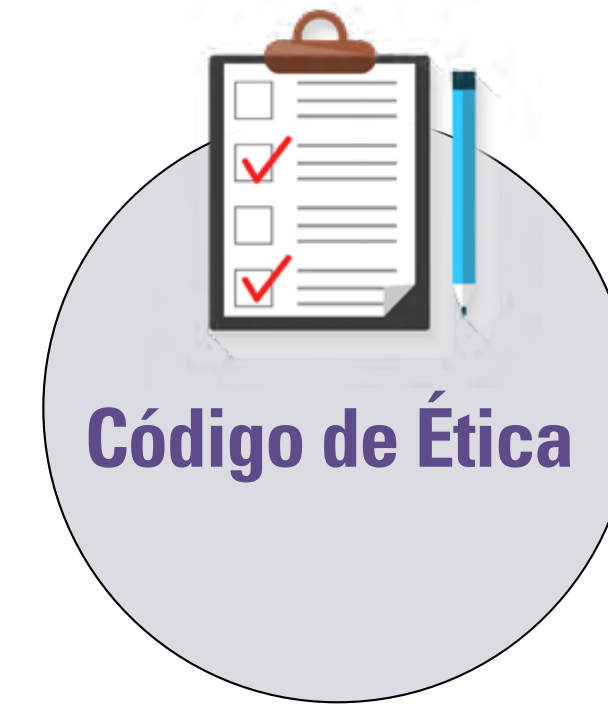
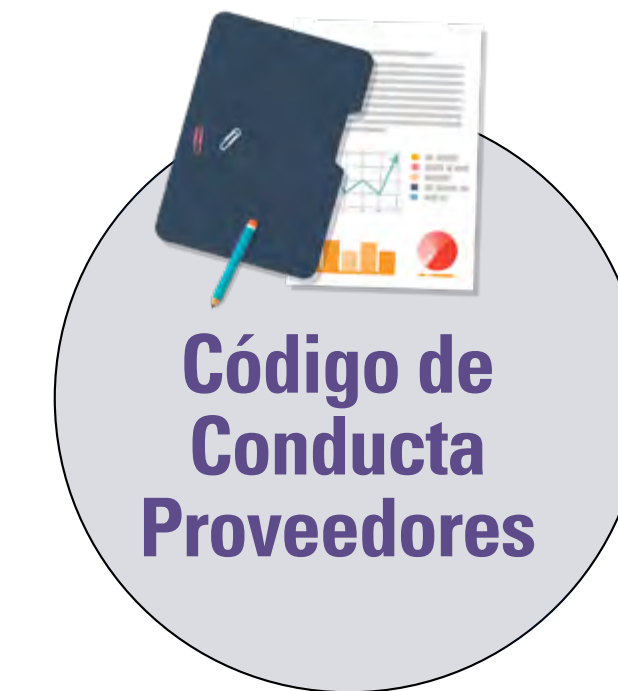
**CONCAMIN**  
Miembros de la Confederación de Cámaras Industriales



**2** **SCM**  
2018



Somos el poder de la entrega



**Ética y Calidad**



## Colaboradores

 <b>Combate al Rezago Educativo</b>	 <b>Inclusión laboral</b>
 <b>Clínica mexfam</b> <small>Especialistas en Salud Sexual y Reproductiva</small>	 <b>19.6% de nuestros colaboradores son mayores de 50 años</b>
 <b>Estímulos a la educación</b> Hijo de 10	 <b>Pavotón</b>
 <b>Taller de Verano SCM</b>	 <b>Copa Painani</b>

## Medio Ambiente

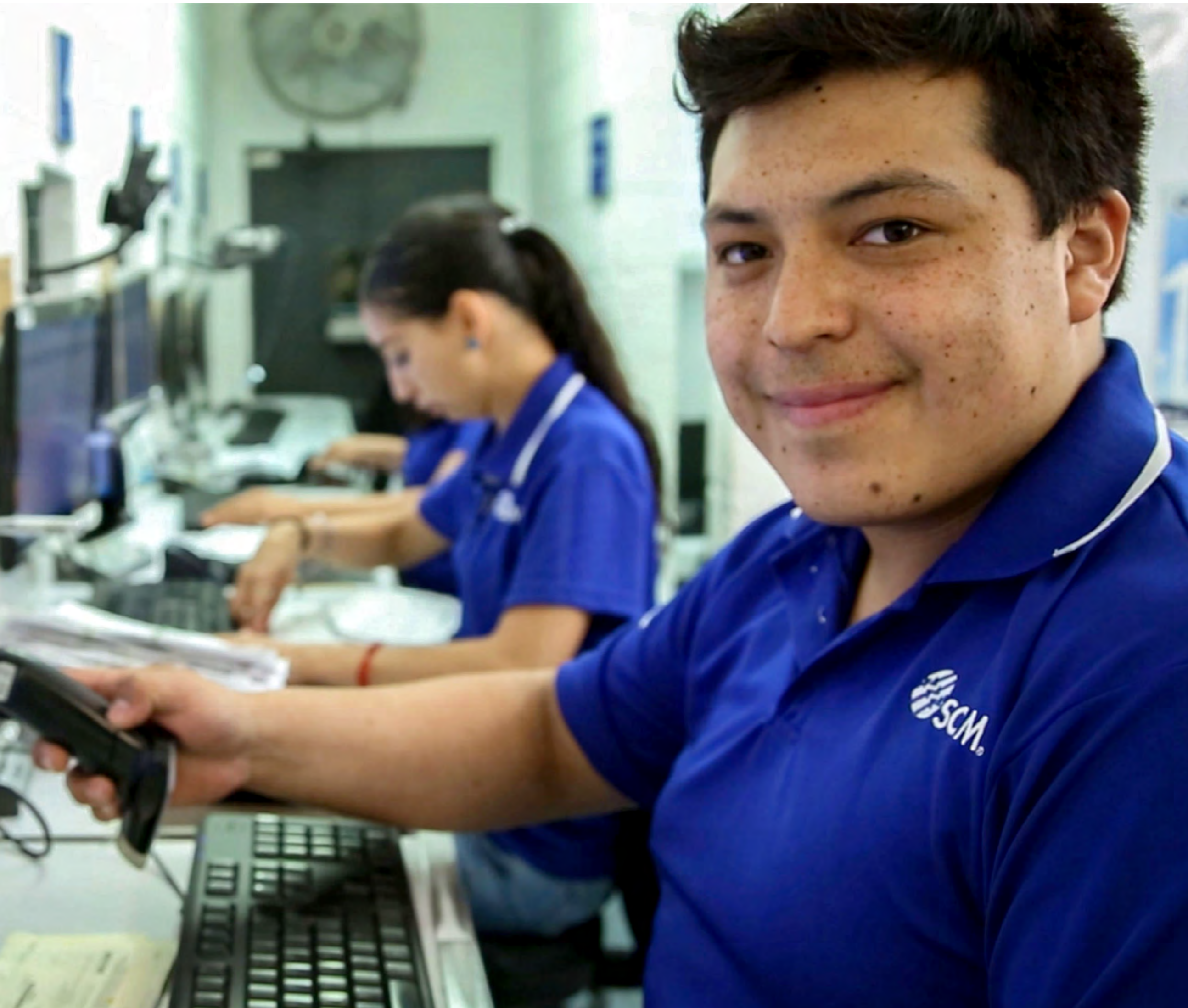
 <b>13.9 gr de CO2 por pieza repartida</b>	 <b>5,219 ton de CO2 emitidas</b>
 <b>Programa de Reforestación</b>	 <b>13.2% de reducción en el consumo de combustible por pieza repartida.</b>
 <b>120 voluntarios de SCM participantes</b>	 <b>1,200 árboles Plantados</b>

## Sociedad

 <b>Apoyo en especie a OSC</b>	 <b>Apoyo a comunidades indígenas</b>



# 3 Somos el poder de la entrega



Somos una empresa orgullosamente mexicana, el 100% de nuestro capital es nacional y llevamos 26 años en el mercado, lo cual avala nuestra experiencia y capacidad.

Contamos con dos áreas fundamentales de operación:

┌ SCM Mensajería Masiva

┌ SCM Mensajería y Paquetería





Los sectores que atendemos son:



Financiero:  
Aseguradoras,  
Afores y  
Bancos



Comunicaciones:  
Telefónicas, TV de  
paga y Servicios de  
Internet



Comercial:  
Tiendas  
Departamentales  
y on line



Gobierno: Secretarías  
de Estado, Gobiernos  
de los Estados  
e Instituciones  
Gubernamentales



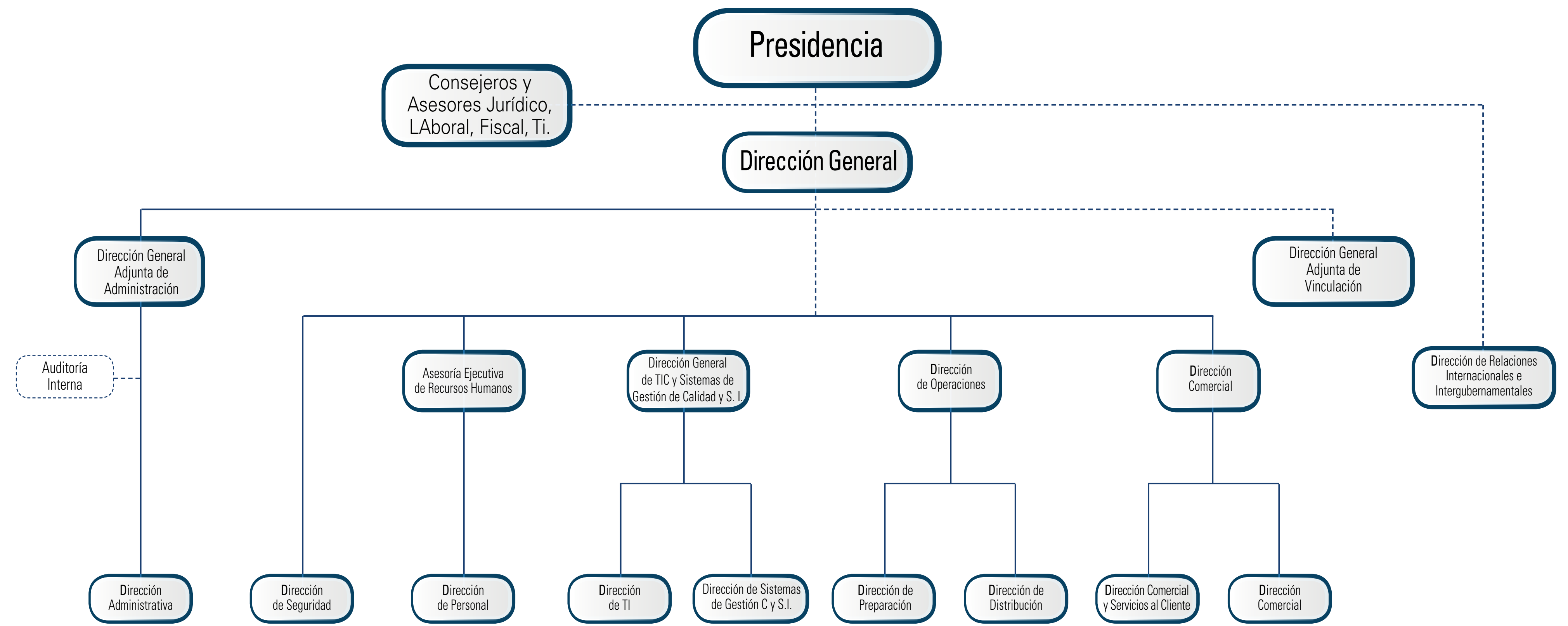
Editorial:  
Impresores



Otros: Empresas  
Automotrices,  
de Cobranza,  
Fundaciones  
e Instituciones  
Culturales



# 2.2 Estructura de Gobierno.







## 2.2 Misión, Visión y Valores

### Misión

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

### Visión

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

### Valores

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



# 4 Nuestro aporte al desarrollo de México

**4.1**

**Poder de la Entrega:  
creamos un vínculo  
entre clientes y  
sectores productivos  
que genera valor**

Nuestra fuerza laboral consta  
de aproximadamente

**2,500  
Colaboradores**

asignados en dos áreas fundamentales:  
Preparación y Distribución.

Durante 2018,  
distribuimos más de

**250  
millones de piezas**



**Más de  
250 millones**  
de piezas repartidas

**Presencia en  
9 estados**  
de la República

**Aproximadamente  
2,500**  
Colaboradores

**Más de  
1,600**  
Mensajeros

**5,000**  
Fuentes de  
empleos directos  
e indirectos

**2,000**  
Rutas de  
reparto

**250**  
Bicicletas

**1,300**  
Motocicletas

1) <https://www.elsoldemexico.com.mx/finanzas/tecnologia/M%C3%A1s-del-50-por-ciento-de-mexicanos-sin-acceso-a-internet-INEGI-218106.html>



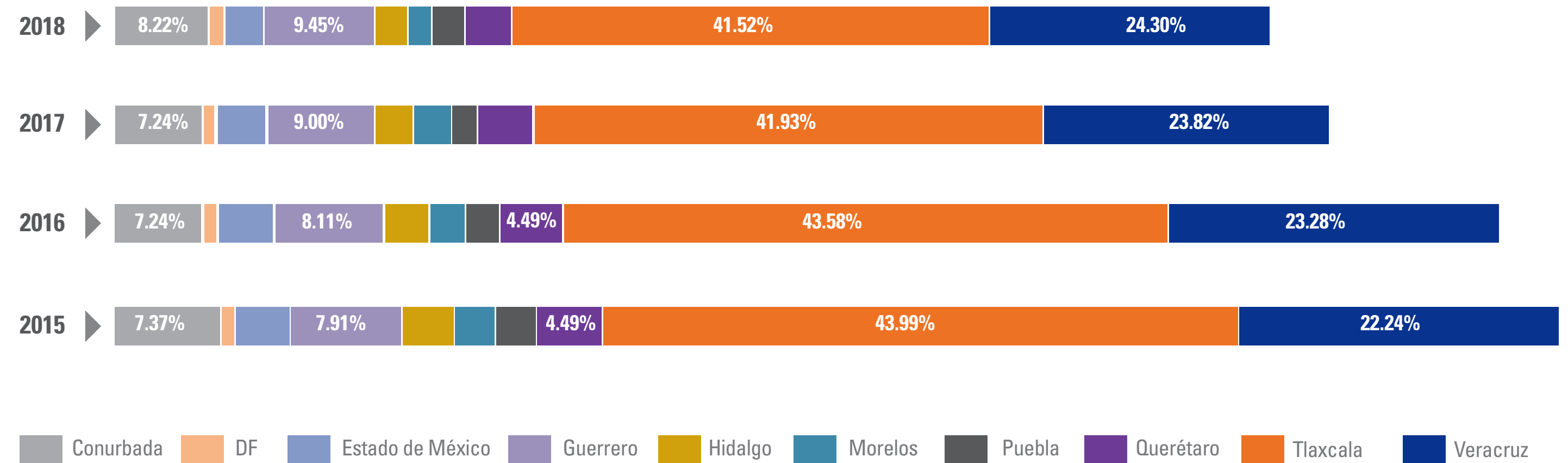
Durante 2018, a través de nuestro servicio de mensajería masiva, repartimos aproximadamente 250 millones de piezas.

Esto significó una disminución del 5% respecto al año anterior, que fundamentalmente se explica porque este mercado se encuentra en una importante transformación estructural en la cual se están sustituyendo los documentos impresos por los documentos digitales.

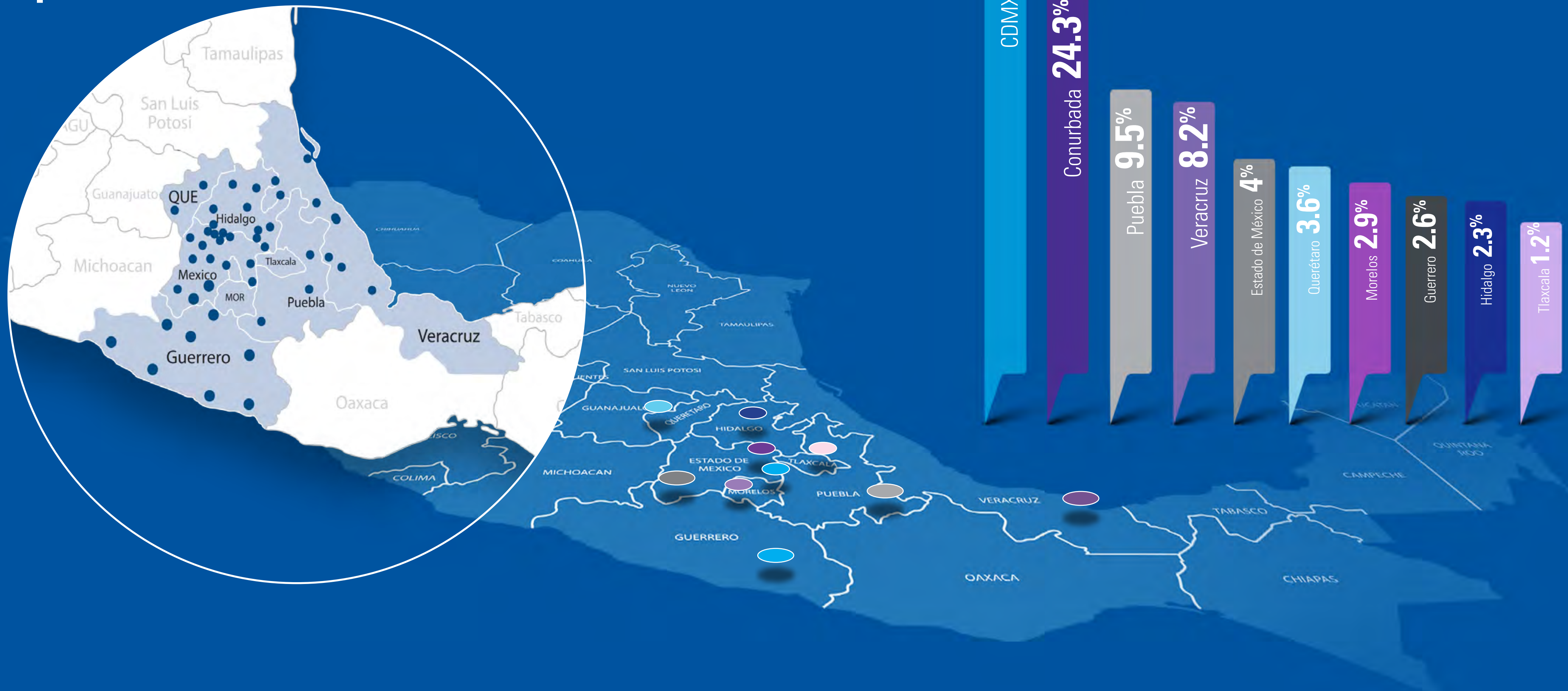
En este contexto consideramos que estos datos, más que una pérdida de mercado, muestran que nos hemos mantenido en una posición de liderazgo en un entorno complejo cambiante y difícil.

### Proporción por Estado

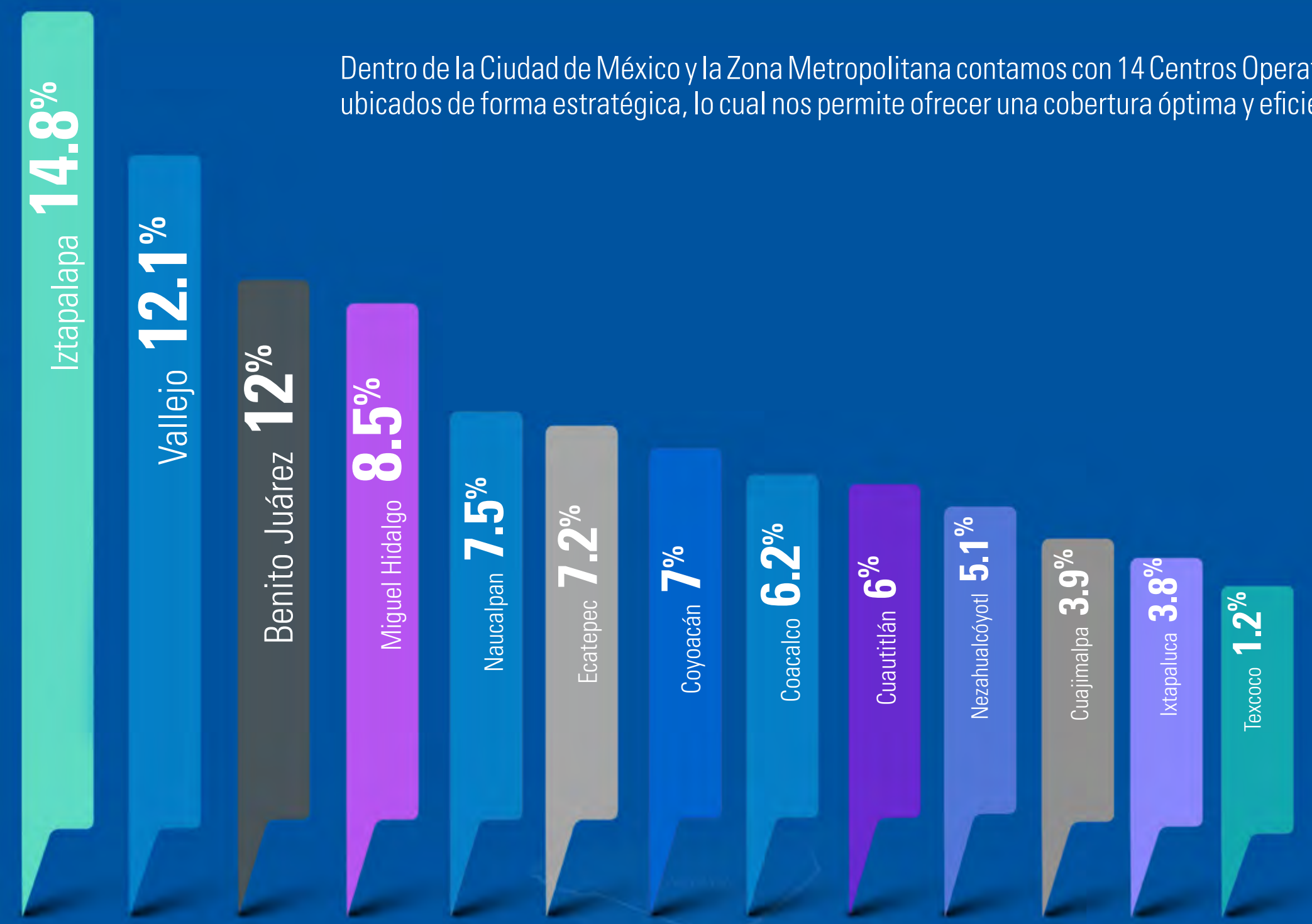
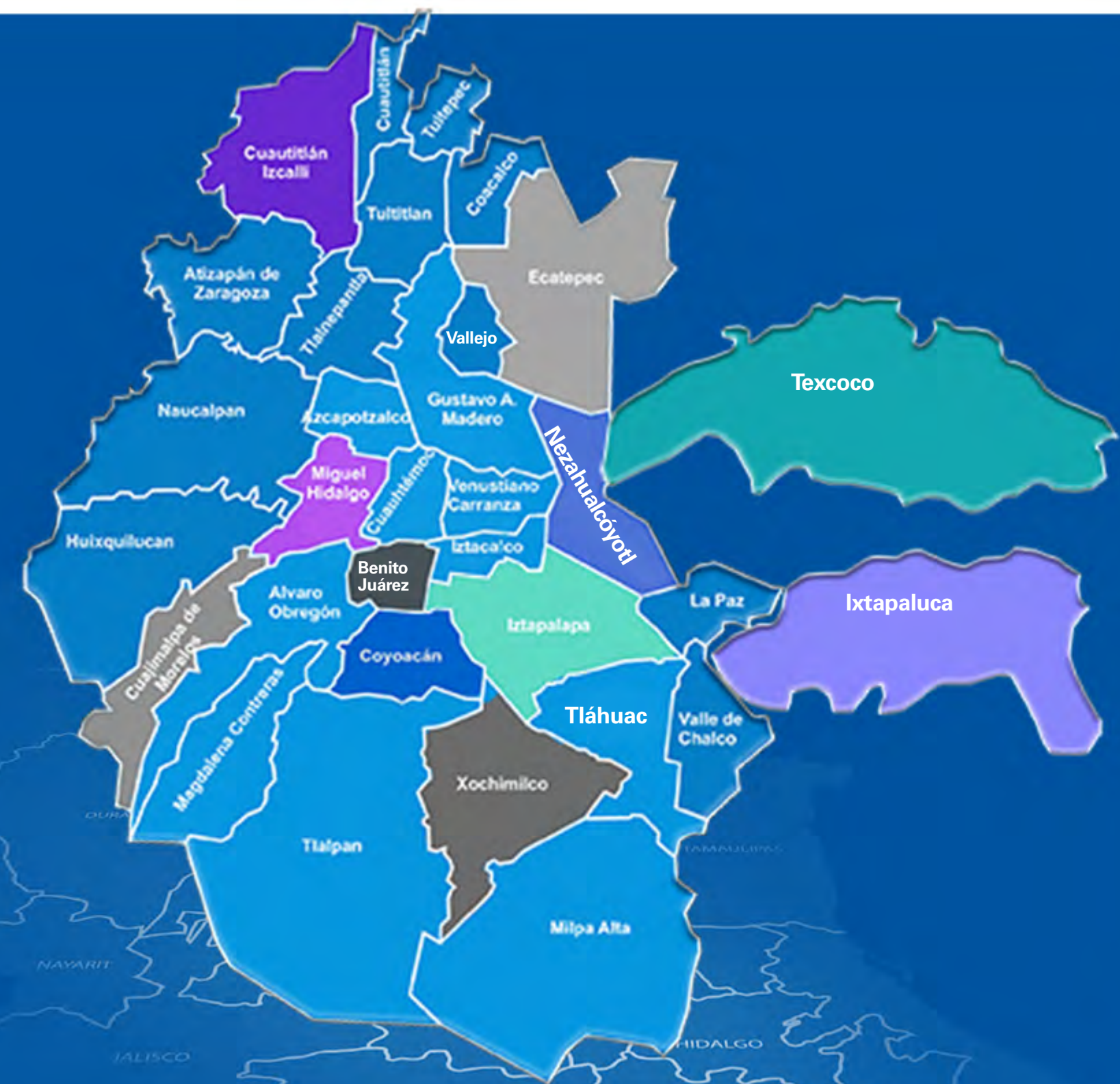
Piezas repartidas



## Nuestra presencia en la República Mexicana durante 2018



Reparto en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México



Dentro de la Ciudad de México y la Zona Metropolitana contamos con 14 Centros Operativos ubicados de forma estratégica, lo cual nos permite ofrecer una cobertura óptima y eficiente.

# 4.2

## Ética Corporativa: trabajando por un México mejor

**100% de las solicitudes**

se atendieron este año



## Código de Ética

Contamos con un Código de Ética que sustenta la conducta empresarial de SCM y es el fundamento de nuestras políticas y directrices, estableciendo un marco de referencia común para orientar correcta e íntegramente nuestras decisiones del día a día.

Ahí se plasman nuestros principios éticos fundamentales, aquellos que nos han permitido convertirnos en la empresa comprometida, eficiente y respetada que somos hoy día.

Y también se manifiestan las normas que guían nuestra relación con clientes, proveedores, competidores, autoridades, organizaciones de la sociedad civil, medio ambiente y comunidad.

En cuanto a su estructura, este documento inicia con la definición de nuestros valores.

Y después expresa nuestro compromiso de buen actuar en los siguientes ámbitos:

- Legalidad
- Nuestra Gente
- Clientes
- Sociedad
- Medio Ambiente

Y por último se establece la estructura corporativa que permitirá el cumplimiento y seguimiento del Código de Ética.

Conociendo el ambiente cambiante y dinámico en el que nos desenvolvemos, nuestro Código de Ética se mantiene en constante revisión y actualización para que no pierda vigencia y relevancia.

En este año se atendieron al 100% las solicitudes que se presentaron, derivando la mayoría en la implementación de cursos de capacitación, Talleres de Manejo de Conflictos y nuevas estrategias de comunicación con nuestros colaboradores



## Programa Participa

Dentro de la estructura corporativa para el cumplimiento del Código de Ética SCM está establecido un sistema de denuncias, al que se le denomina "Canal Participa"

En este sistema se definen los procedimientos para atender cualquier tipo de denuncia por parte de los colaboradores de SCM, mismos que aseguran la confidencialidad tanto de lo denunciado como de la identidad del denunciante, el oportuno seguimiento y análisis de la situación garantizando, que siempre se llegará a una resolución fundamentada.

Este mecanismo está diseñado para que la denuncia se pueda presentar de forma completamente anónima a través de un correo electrónico a [participa@cscm.com.mx](mailto:participa@cscm.com.mx) o bien se pueda solicitar a la Dirección General Adjunta de Vinculación una reunión para manifestar de forma directa las inquietudes y denuncias, con todas las garantías y en un ambiente de confianza.



## Certificación ISO 27001:2013. Seguridad integral para el cliente y su información

Por la naturaleza del trabajo que realizamos, pasa por nuestras manos una cantidad relevante de información sensible y confidencial, especialmente de clientes "indirectos", es decir, clientes de nuestros clientes.

Por tanto, el establecer un vínculo sólido de confianza en el manejo de esta información es fundamental y estratégico. Sin esta confianza no podríamos crear valor.

Para esto hemos diseñado procedimientos que identifican riesgos y establecen controles para un adecuado manejo y resguardo de información, alineados con las mejores prácticas internacionales a este respecto.

Y para generar evidencia sólida de este compromiso estamos certificados en ISO 27001-2013, el cual abarca todos los procesos relevantes tanto de nuestro Centro de Preparación como en los Centros Operativos.

Estos procedimientos implican también una capacitación permanente, con la finalidad que nuestros colaboradores no olviden la gran responsabilidad que conlleva procesar y distribuir información sensible, y sepan responder adecuadamente a los riesgos que lamentablemente por el actual contexto nacional, acechan de forma constante en nuestra actividad cotidiana.

ISO/IEC 27001 es un reconocido marco internacional de las mejores prácticas para un sistema de gestión de seguridad de la información





## Código de comportamiento para proveedores

De la Estrategia de Sustentabilidad surge el compromiso de gestionar de forma responsable nuestra cadena de suministro.

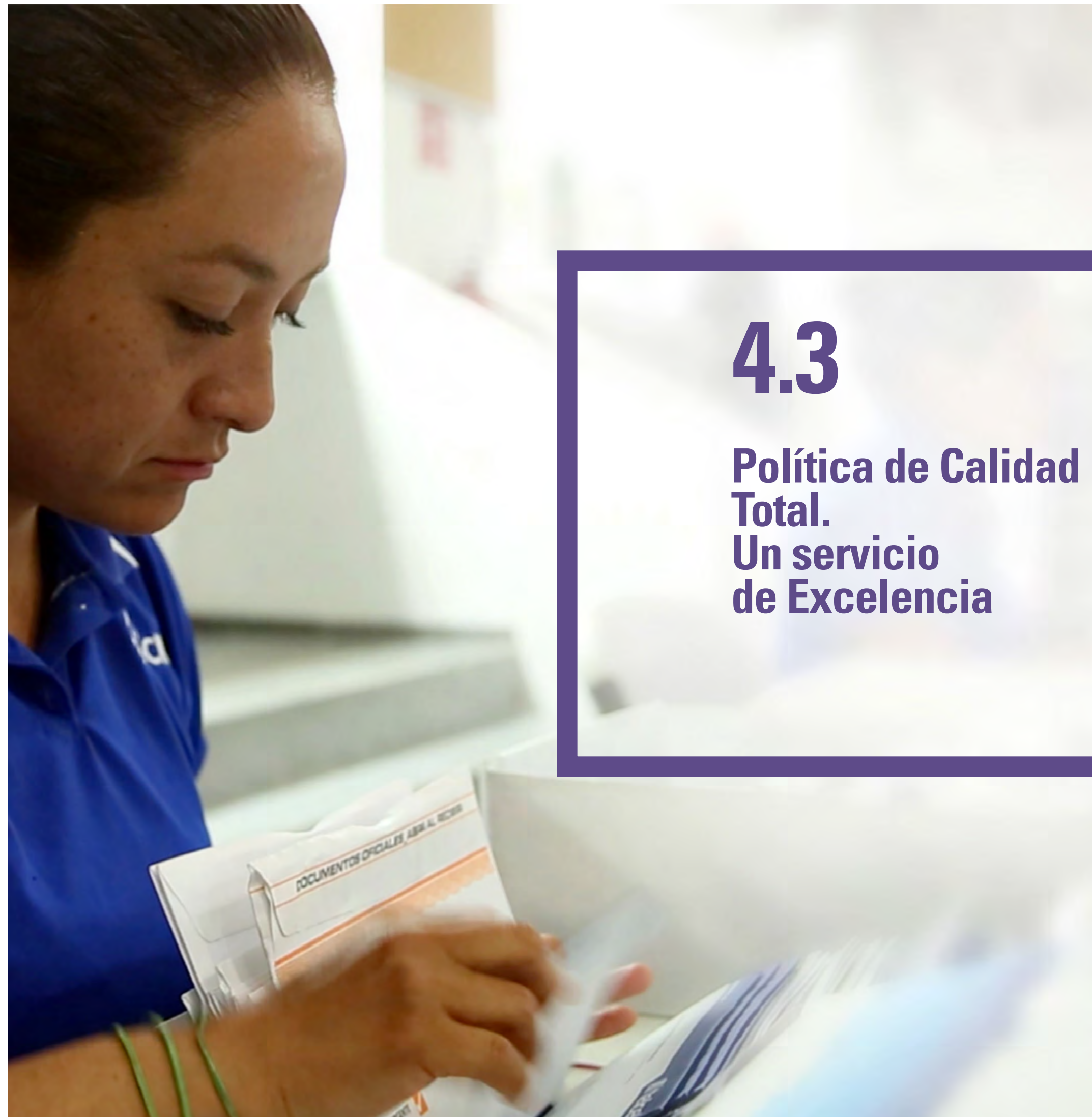
Con este fin hemos elaborado un Código de comportamiento para Proveedores donde establecemos los fundamentos de una conducta alineada a nuestros valores y principios.

Toda aquella persona o empresa que se incorpora como proveedor de SCM, tiene como requisito indispensable revisar este código, comprometerse expresamente a cumplirlo y firmarlo.

Los compromisos fundamentales que establece este instrumento son:

- └ No participar en actividades fraudulentas o de extorsión.
- └ Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.
- └ No discriminar, sobre la base de raza, edad, religión, sexo, estado civil u orientación sexual en su lugar de trabajo.
- └ Cumplir con las normas que impone la Ley Federal del Trabajo.
- └ No emplear a menores de edad y no apoyará el trabajo infantil en todas sus formas.
- └ Proporcionar a sus empleados condiciones de trabajo seguras y saludables.
- └ Cumplir con la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Medio Ambiente en cuanto a emisiones, utilización de materiales, manejo de sustancias y desechos, para operar con estándares aceptables de protección ambiental.

Al cierre de 2018 un 90% de nuestros proveedores, entre los que están los de mayor relevancia, han firmado este instrumento con el compromiso de cumplirlo de forma estricta, teniendo el pleno conocimiento que en caso de incumplimiento serán dados de baja y no podrán seguir operando con SCM.



# 4.3

## Política de Calidad Total. Un servicio de Excelencia

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

Desde su origen SCM ha estado comprometido con la calidad y la eficiencia, lo que nos ha permitido crecer y consolidarnos en la empresa líder que somos actualmente.

La calidad y la eficiencia constituyen un factor determinante en el negocio de la mensajería masiva y la paquetería, que de por sí es altamente competitivo y lo es más ahora, que se encuentra experimentando una transformación profunda por la transición de los documentos impresos hacia los digitales.

Por tanto redoblamos nuestro compromiso a este respecto. Sabemos que es la mejor estrategia de largo plazo para mantenernos vigentes, que no hay mejor forma de generar rentabilidad y valor.

### Certificación ISO 9001:2015. Calidad para el cliente y para la sociedad.

En congruencia con lo antes comentado, hemos adoptado la política permanente de establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y de mejora continua.

Y para evidenciar esto y otorgarle la validez correspondiente, estamos certificados en la ISO 9001:2015, que es aquella norma internacional que garantiza la aplicación de un sistema continuo de gestión de calidad.

Por tanto hemos estandarizado nuestras actividades a través de una exhaustiva gestión documental, elaborando manuales y mapas para todos nuestros procesos, acción fundamental en una estructura operativa multi-sitios como la nuestra.



## Evaluación por parte de nuestros clientes.

Los objetivos fundamentales del sistema de calidad en SCM son dos:

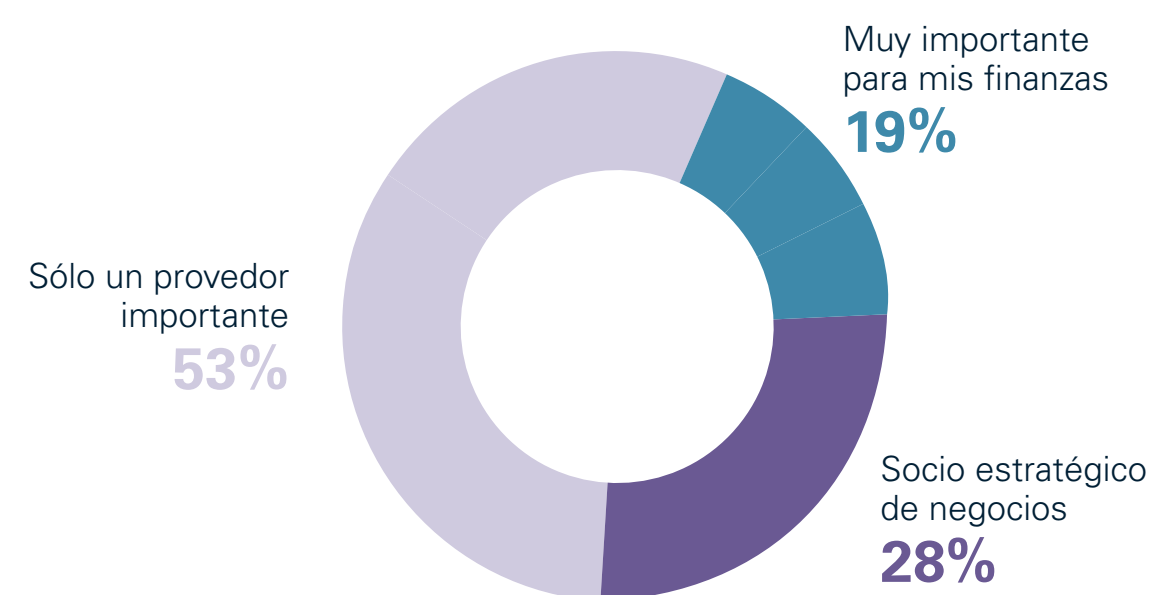
El primero es mantenernos competitivos, evitando incurrir en prácticas que eleven innecesariamente costos operativos.

El segundo es ofrecer un servicio de excelencia a nuestros clientes, para que ellos nos consideren como la mejor opción en cuanto a servicio relación precio/calidad del mercado.

Con la finalidad de monitorear y evaluar de forma permanente este segundo objetivo hemos desarrollado un sistema permanente de evaluación que involucra a nuestros usuarios, el cual nos permite conocer su grado de satisfacción con el servicio otorgado y también identificar cualquier tipo falla o deficiencia, para actuar de forma oportuna en su solución.

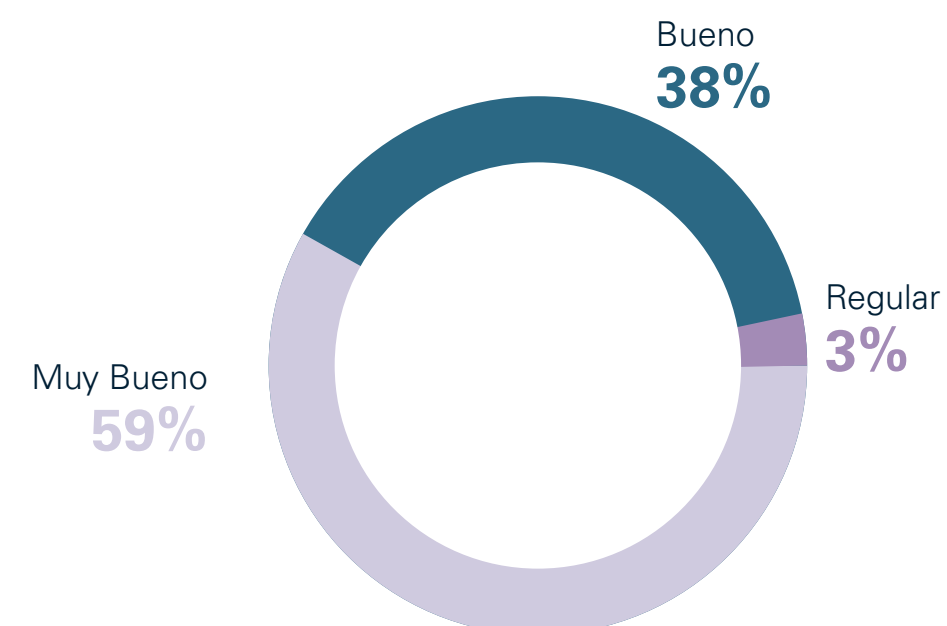
A continuación se muestran los resultados más relevantes del 2018.

### Importancia de SCM para el cliente



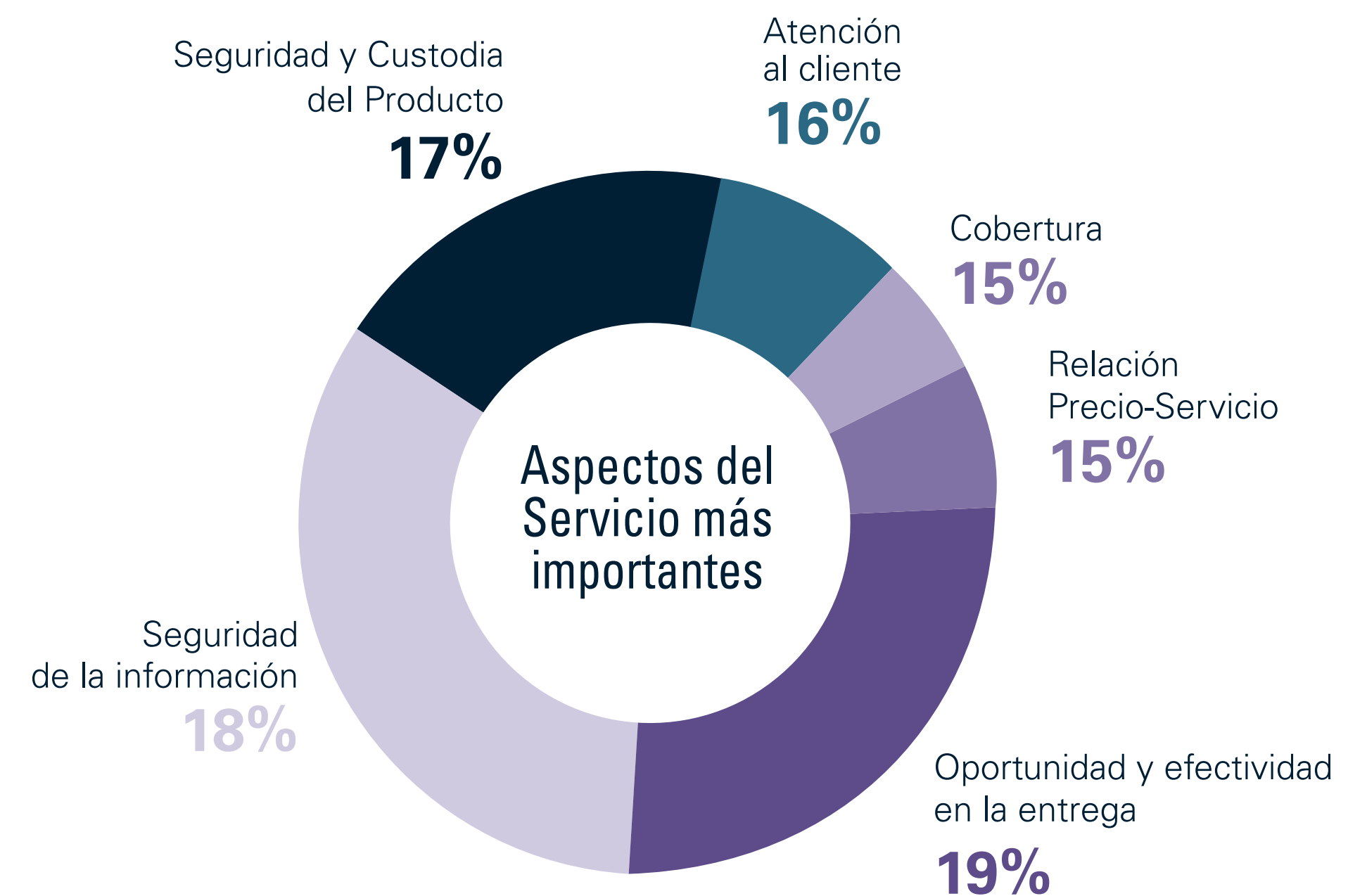
El 47% de los contactos que contestaron consideran que SCM es un aliado importante en el desempeño de sus finanzas.

### Grado de satisfacción del servicio de SCM



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

En los servicios prestados por SCM el aspecto que los clientes consideran como más importante es el de "Oportunidad y efectividad de entrega", seguido por el "Seguridad de la información" y "Seguridad y custodia del producto".





# 5 Nuestro aporte Ambiental

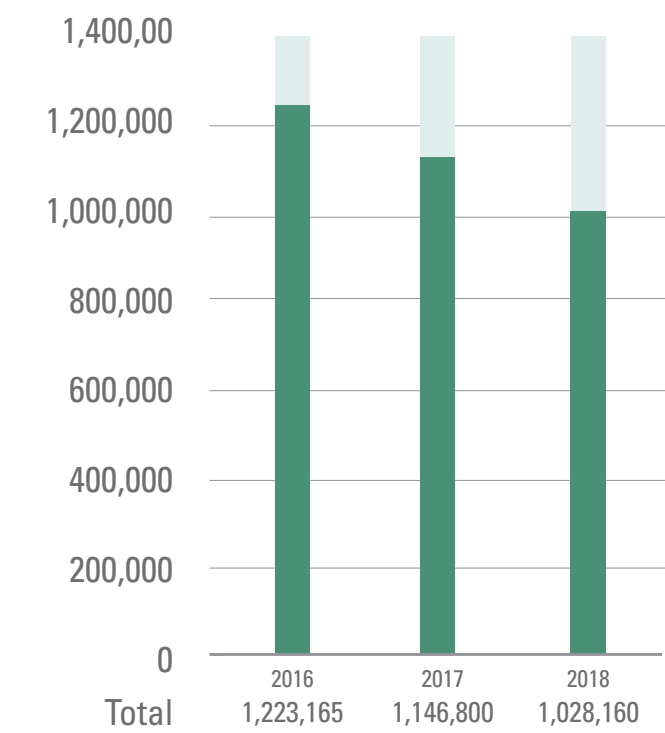


# 5.1

## Programa de Operación Sustentable y Eco Eficiencia

### Consumo de Energía

El energético más utilizado en SCM son los combustibles fósiles (gasolina específicamente) seguidos de la energía eléctrica.



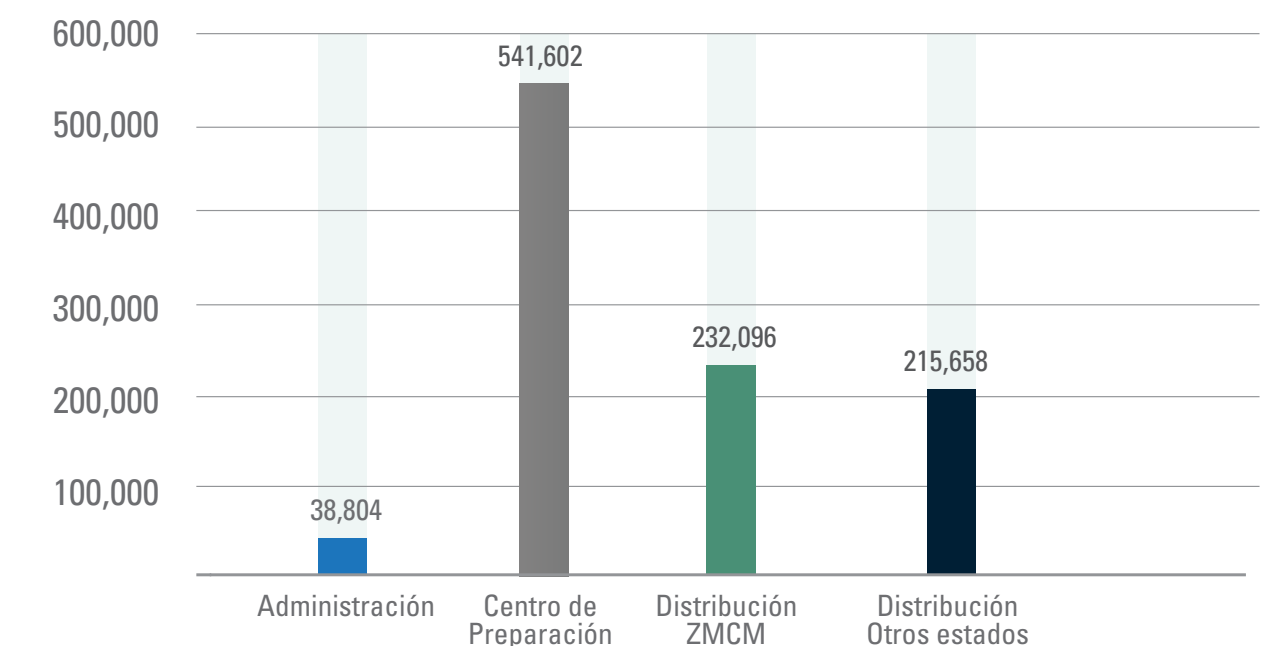
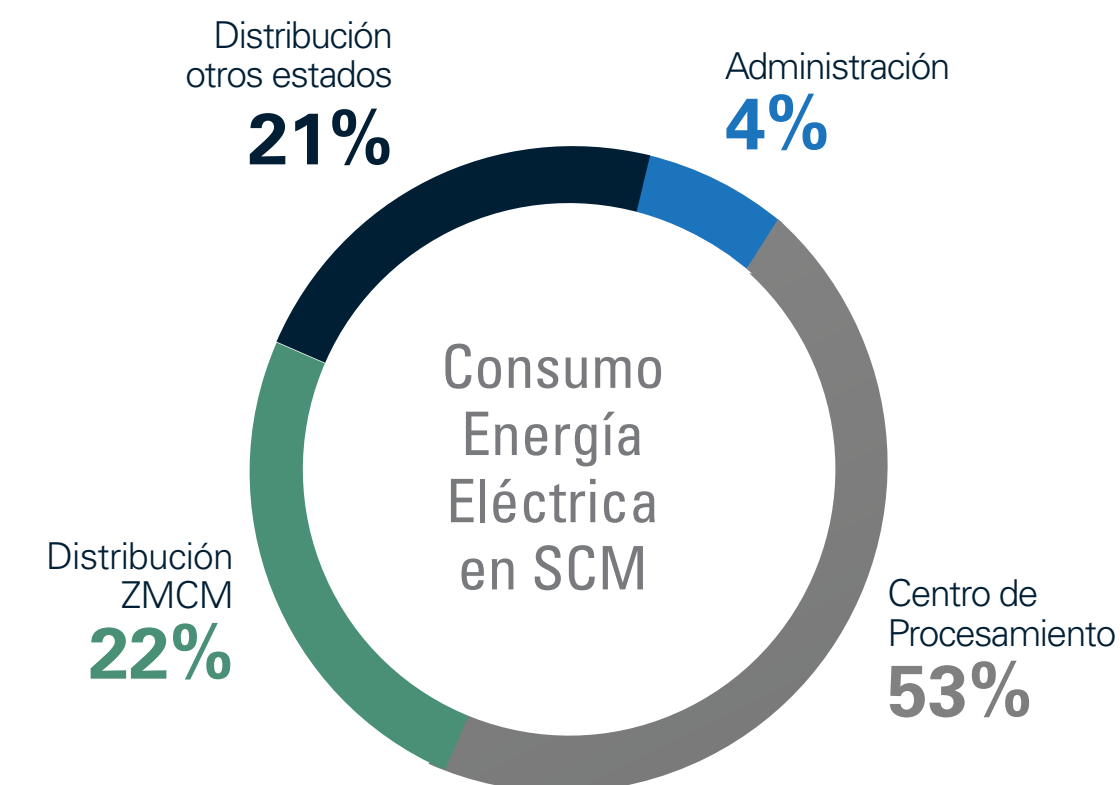
### Consumo Energía Eléctrica

En 2018 consumimos 1,028,160 Kw/h (un millón veintiocho mil ciento sesenta Kw/h).

En el Centro de Procesamiento SCM se utilizó el 53% del total.

En este lugar se lleva a cabo la clasificación inicial de todos documentos que repartimos y opera con tecnología de punta alimentada con energía eléctrica.

Área	Kw/h
Administración	38,804
Centro de Procesamiento	541,602
Distribución ZMCM	232,096
Distribución Otros Estados	215,658
<b>Total</b>	<b>1,028,160</b>

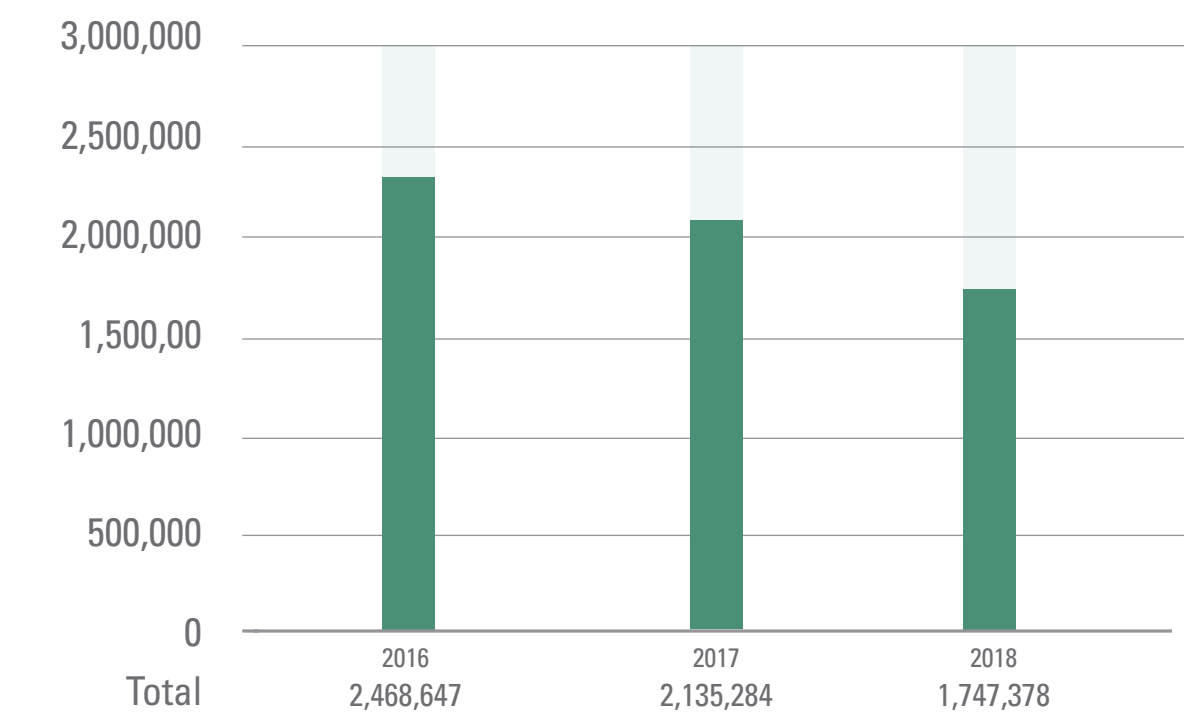




## Consumo de Combustible

En 2018 consumimos  
**1,747,378 lts**  
 (Un millón setecientos cuarenta y siete mil trescientos setenta y ocho litros de gasolina)

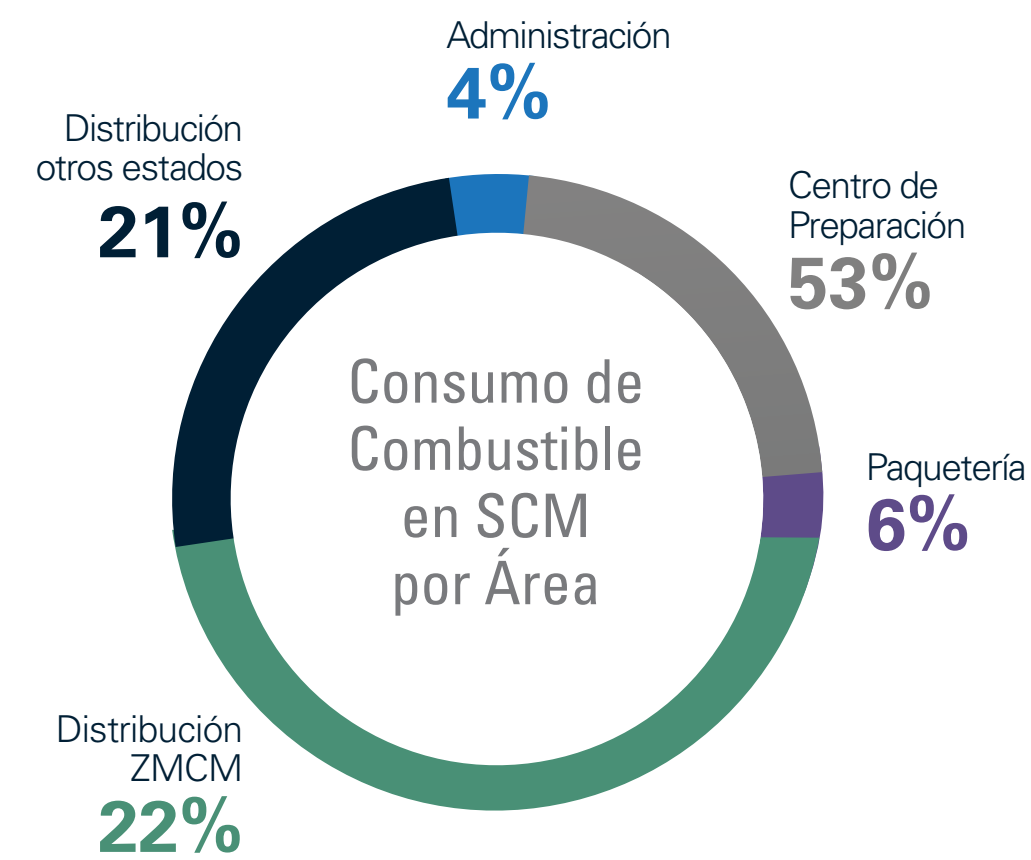
Consumo de Combustible Litros



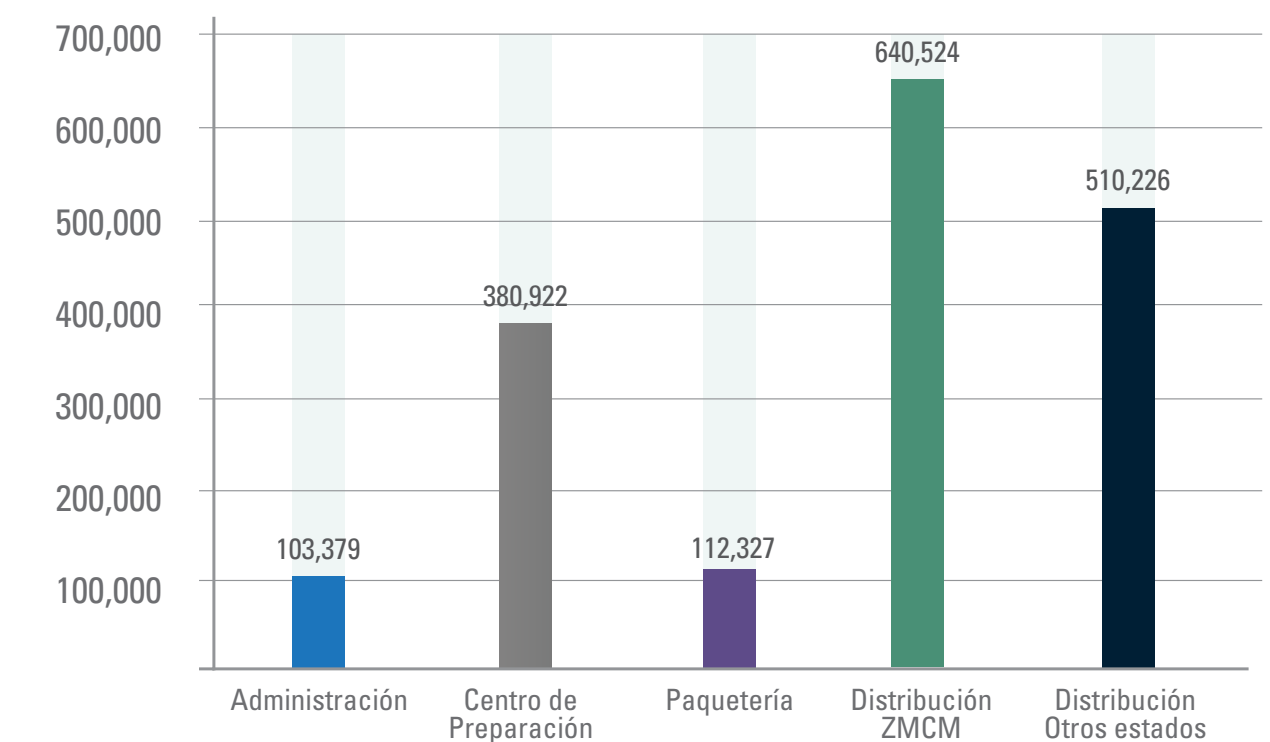
El combustible es la principal fuente de energía para SCM y se requiere para la entrega de las piezas hacia el destinatario final.

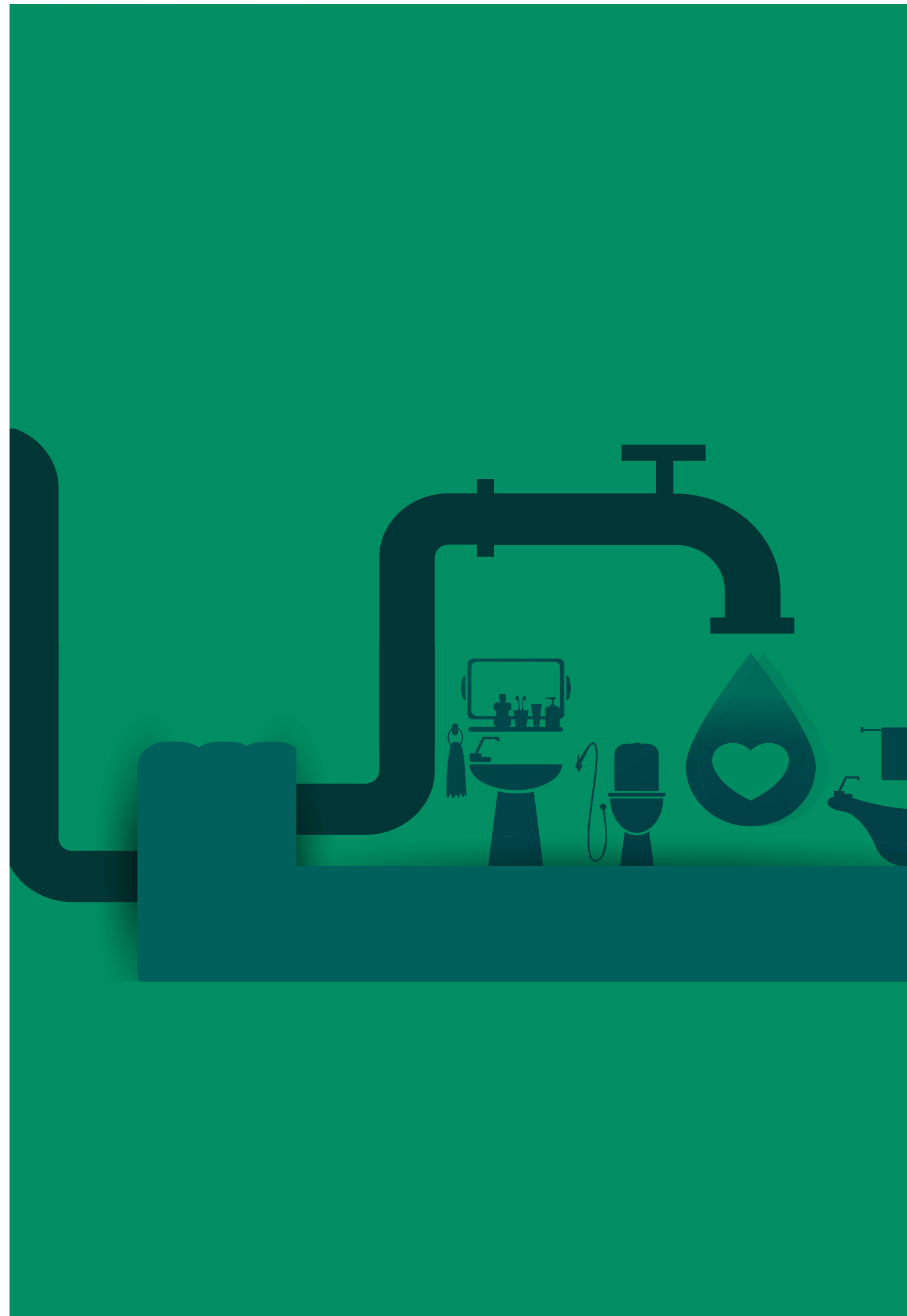
Esta actividad la ejecuta nuestro equipo de distribución que en su mayoría utilizan motocicletas para su movilidad, de ahí el alto consumo de este energético.

Área	Litros
Administración	103,379
Centro de Preparación	380,922
Paquetería	112,327
Distribución ZMCM	640,524
Distribución Otros Estados	510,226
<b>Total</b>	<b>1,747,378</b>



Consumo de Combustible en SCM por área Litros





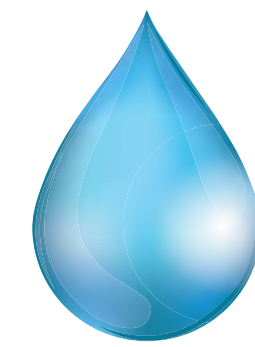
## Huella Hídrica

Durante 2018 el consumo de agua en nuestro centro de Procesamiento de la Ciudad México fue de 3,649 metros cúbicos.

Nuestro consumo per cápita mensual promedio fue de 1.26 M3

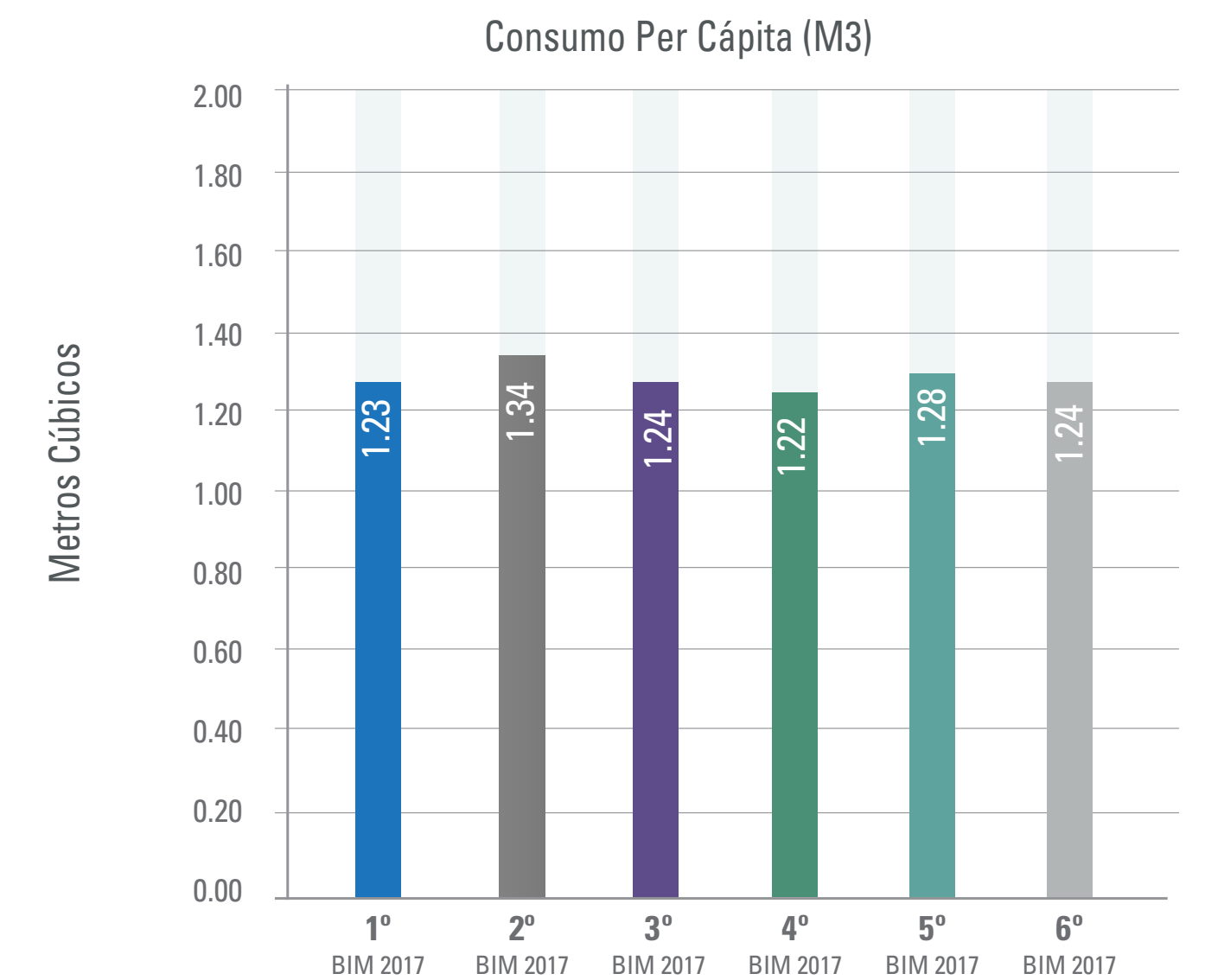
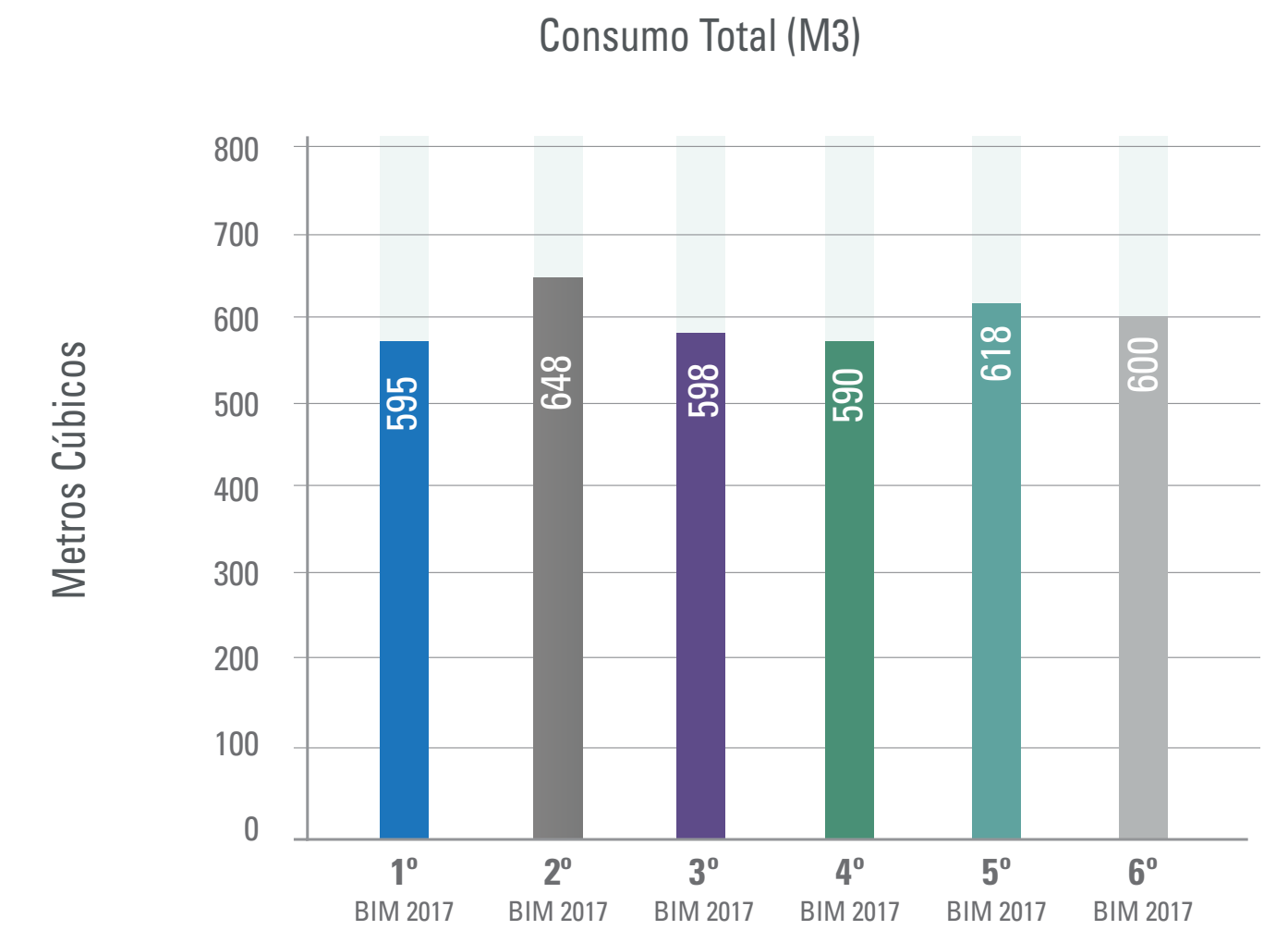
**3,649 m<sup>3</sup>**

Consumo de agua durante 2018



**1.26 m<sup>3</sup>**

Consumo de agua per cápita mensual





## Programa de Reciclaje Integral

Como parte de la Estrategia de Sustentabilidad SCM desde hace 5 años implementamos un programa de reciclaje integral que desde entonces opera de forma ininterrumpida.

Con este programa buscamos minimizar nuestros impactos ambientales al tiempo que generamos algunos ingresos con los materiales recuperados, los cuales se reinvierten en el mismo programa para la adquisición de la infraestructura y los insumos requeridos.

Y también nos ha servido para fomentar una cultura de la sustentabilidad en la empresa, pues se aplica como una política corporativa obligatoria en todas las instalaciones de SCM.

Un programa de este tipo requiere capacitación y seguimiento. Y nosotros trabajamos en ambas. Hemos desarrollado programas de capacitación en este ámbito tanto intensivos como permanentes.

Recurriendo a los colaboradores más comprometidos en el tema ambiental, hemos formado un equipo de “agentes verdes” que nos apoyan con el seguimiento, evaluando los resultados en las distintas áreas de nuestro centro de procesamiento y los distintos centros operativos.



En este programa recuperamos los siguientes materiales:

- Cartón
- Envases de cartón
- Papel blanco, de color y periódico.
- Bolsa de polietileno.
- Aluminio

Tenemos un Plan de Manejo en el cual separamos y clasificamos los residuos, partiendo por la clasificación fundamental de Orgánico e Inorgánico.

Contamos también con procedimientos definidos y con un código de colores para facilitar el procedimiento.

Los resultados de acopio obtenidos durante 2018 son:

### Resultados del Programa de Reciclaje Integral

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Cartón</b>	121,167	123,877	122,630	123,120	115,120
<b>Papel</b>	3,320	3,399	3,410	3,258	2,850
<b>Bolsa HDPE</b>	3,299	3,374	3,216	3,150	2,750
<b>PET</b>	496	522	545	538	425

Información en Kilogramos.

Como puede observar, el Cartón es por mucho el material más recuperado en este programa. Esto se debe a que la gran mayoría de las piezas que distribuimos se nos entregan en cajas de cartón.





# 5.2

## Servicio Continental de Mensajería ante el reto del cambio climático

### Emisiones de CO2, y Servicio de Mensajería

El estudio de materialidad realizado para este Informe de Sustentabilidad indica que el impacto ambiental más relevante que generamos son las emisiones a la atmósfera de CO2, resultado del consumo de los energéticos requeridos para la operación cotidiana.

El tema de las emisiones de CO2 hoy día tiene una relevancia significativa en el ámbito de la sustentabilidad, ya que son la causa principal del Efecto Invernadero que, a su vez, constituye elemento central del Cambio Climático.

Es tal la atención que atrae este fenómeno que hay dos importantes iniciativas internacionales para reducir las emisiones de CO2: el Acuerdo de París y los Objetivos del Desarrollo Sostenible de la ONU, específicamente los Objetivos 7 de “Energía asequible y no contaminante” y 13 de “Acción por el Clima”.

Y nosotros estamos comprometidos con ambas. Y como muestra concreta de este compromiso desde hace 3 años calculamos y gestionamos nuestra Huella de Carbono.

A continuación se muestran los resultados más relevantes de este indicador.



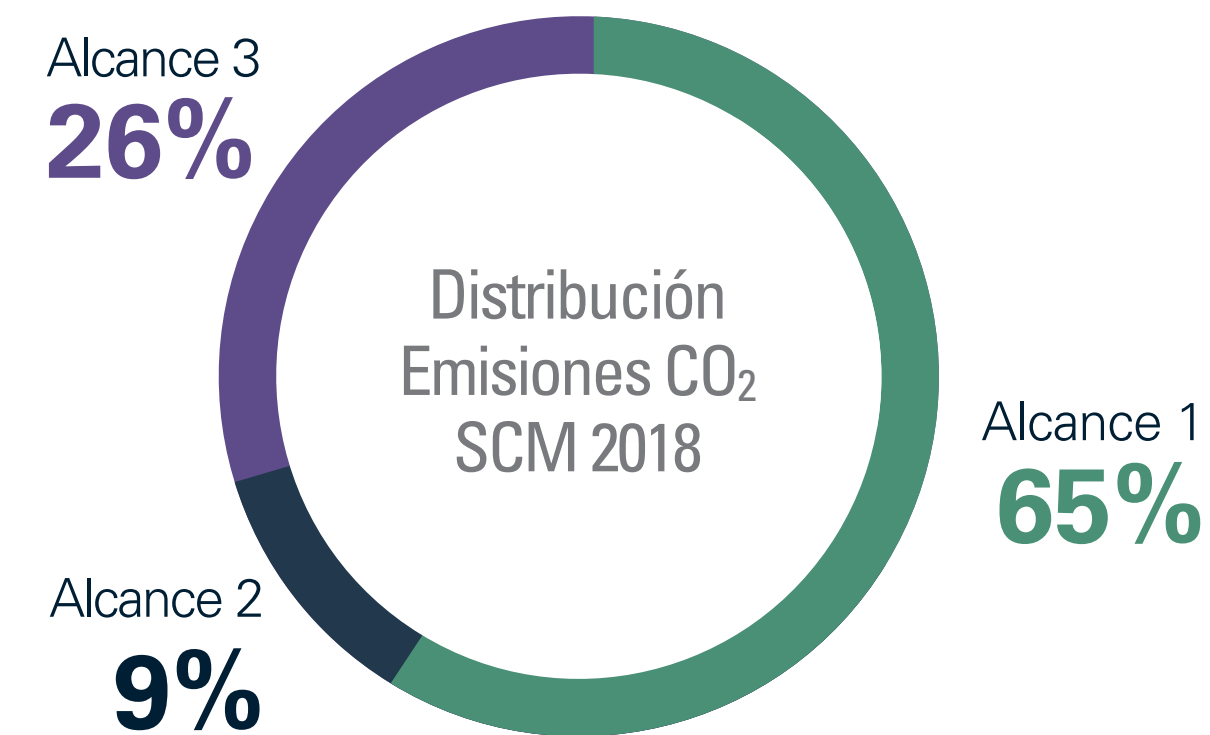
## Medición de Huella de Carbono de la Empresa y del Servicio de Mensajería

Nuestras emisiones generadas en el transcurso de 2018 ascendieron a 5,219 Ton de CO<sub>2</sub> (Cinco mil doscientas diecinueve Toneladas de CO<sub>2</sub>).

La metodología del GHG Protocol, la más usada internacionalmente y a la que recurrimos para este cálculo, indica que se clasifican las emisiones en 3 alcances:

- Alcance 1:** Emisiones Directas <sup>1</sup>
- Alcance 2:** Emisiones Indirectas por consumo de energía eléctrica <sup>2</sup>
- Alcance 3:** Emisiones Indirectas sin incluir energía eléctrica. <sup>3</sup>

Bajo esta metodología nuestros resultados son:



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

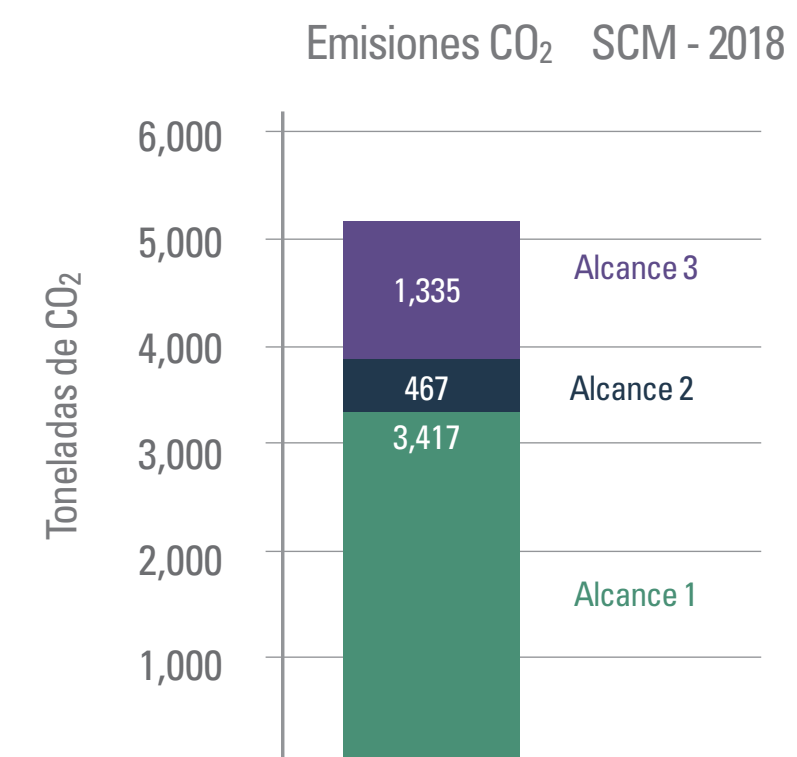
<sup>2</sup> Las emisiones Tipo 2 son indirectas y se refieren a la energía eléctrica utilizada en los procesos productivos. Son generadas por las empresas eléctricas, en este caso CFE.

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

Cómo muestran los gráficos, prácticamente dos terceras partes de nuestras emisiones corresponden al Alcance 1 y provienen fundamentalmente del consumo del combustible utilizado para el reparto de las piezas que nos fueron entregadas.

Emisiones Alcance 1	3,417.4
Emisiones Alcance 2	466.8
<b>Sub Total</b>	<b>3,884.2</b>
Emisiones Alcance 3	1,335.0
<b>Total</b>	<b>5,219.2</b>

Toneladas de CO<sub>2</sub>



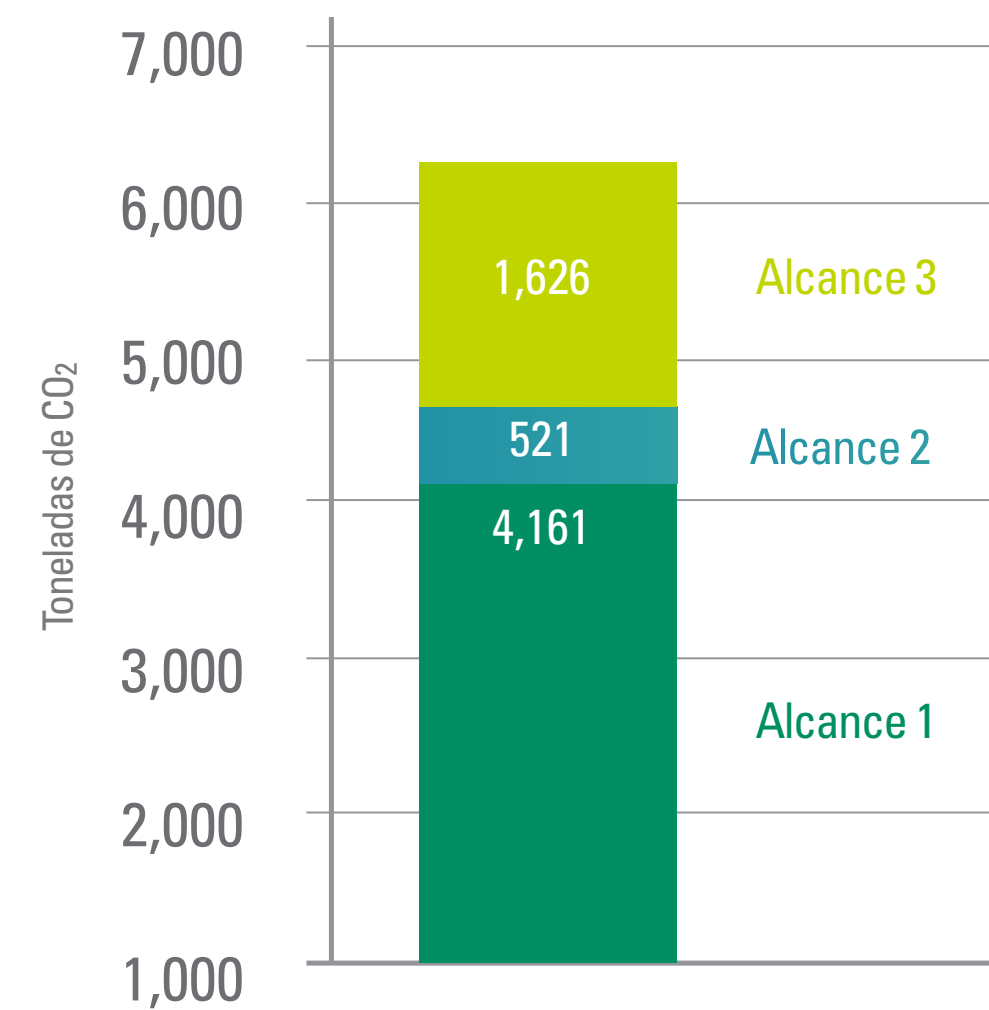
Cabe señalar que el Alcance 3 corresponde a las emisiones generadas por los traslados de colaboradores de su domicilio al centro operativo donde laboran con su respectivo retorno a casa, específicamente de los mensajeros que tienen la prestación de utilizar la motocicleta de la empresa para su movilidad personal fuera del horario de trabajo. Como parte de esta prestación la empresa también proporciona el combustible utilizado en dichos traslados. Aunque son emisiones generadas por activos de la empresa, se incluyen en el Alcance 3 porque su utilización no está directamente vinculada con el reparto de piezas.



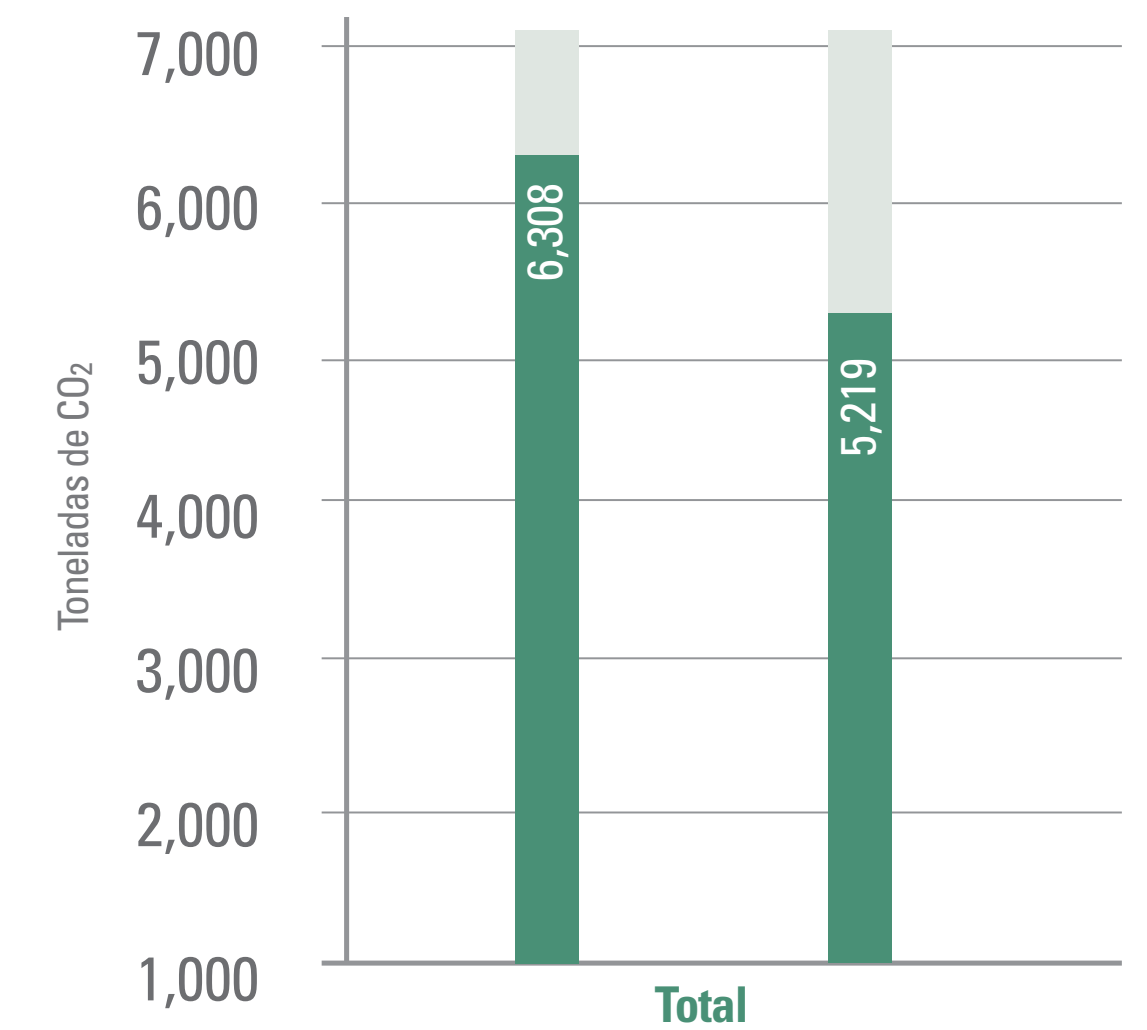
## Comparativo emisiones CO2 2017 - 2018

En 2018 se redujo nuestra Huella de Carbono en un 17.2%. Parte de esta reducción se debe a un menor número de piezas repartidas, pero la mayor proporción se explica por una mayor eficiencia en el uso de los combustibles, como se detallará más adelante en el apartado de Gestión emisiones de CO2.

Comparativo Emisiones CO<sub>2</sub> / 2017 - 2018



Comparativo Emisiones CO<sub>2</sub> / 2017 - 2018

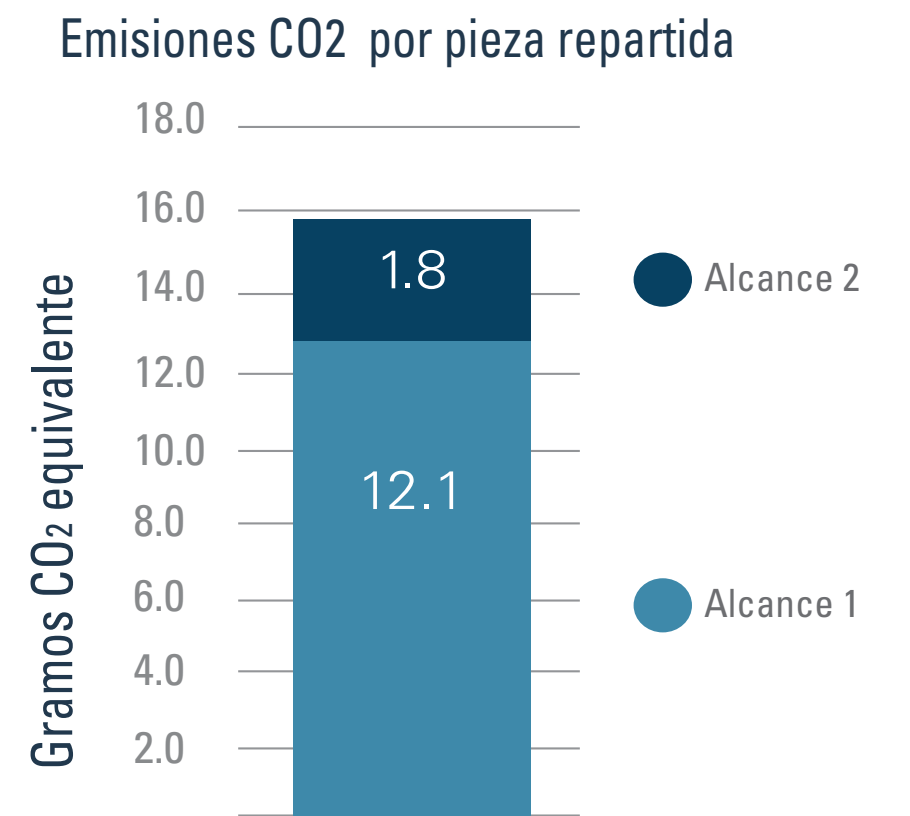




## Emisiones CO2 por pieza repartida

También calculamos las emisiones de CO2 por pieza repartida.

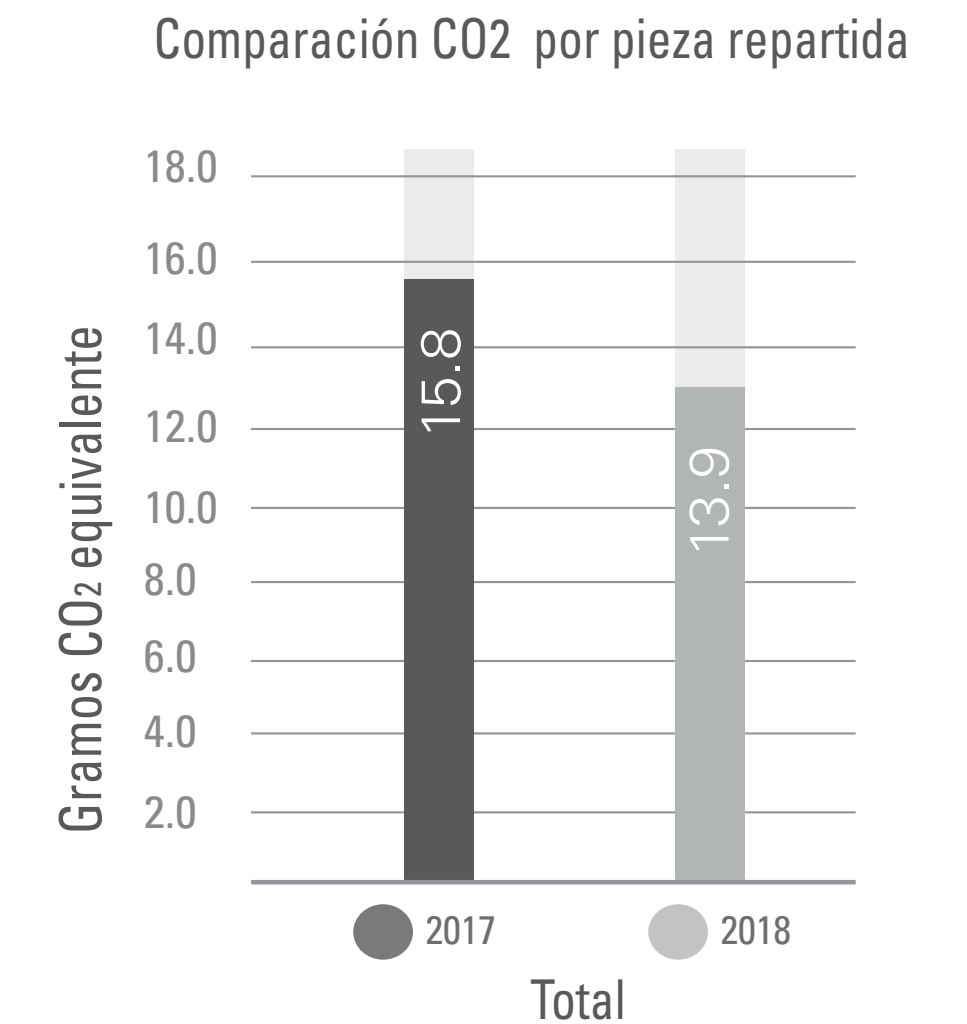
Esta cantidad ascendió a 13.9 gramos de CO2, de los cuales 12.1 corresponden al Alcance 1 (combustible) y 1.8 gr corresponden al Alcance 2 (electricidad).



Para poner en contexto este monto conviene mencionar que un correo electrónico emite aproximadamente 4 gr. de CO2.<sup>4</sup>

Por tanto 3.5 correos electrónicos equipararían las emisiones del reparto de una pieza por SCM, dejando claro que no es del todo precisa la percepción de que el reparto es "altamente contaminante" mientras que la distribución digital es "completamente limpia".

También es importante señalar que este indicador se redujo un 12% respecto a 2017, pasando de 15.8 a 13.9 gramos, fundamentalmente gracias a una buena gestión en el consumo de combustibles que se revisa en el siguiente apartado.



<sup>4</sup> <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/un-correo-electronico-enviado-equivale-a-4-gramos-de-co2>



## Gestión Emisiones CO2.

### Eficiencia en el consumo de combustible como estrategia de reducción de CO2

Uno de los principales objetivos de la Estrategia de Sustentabilidad SCM se focaliza en las emisiones de CO2 buscando contenerlas y, si es factible, reducir las en la medida de lo posible.

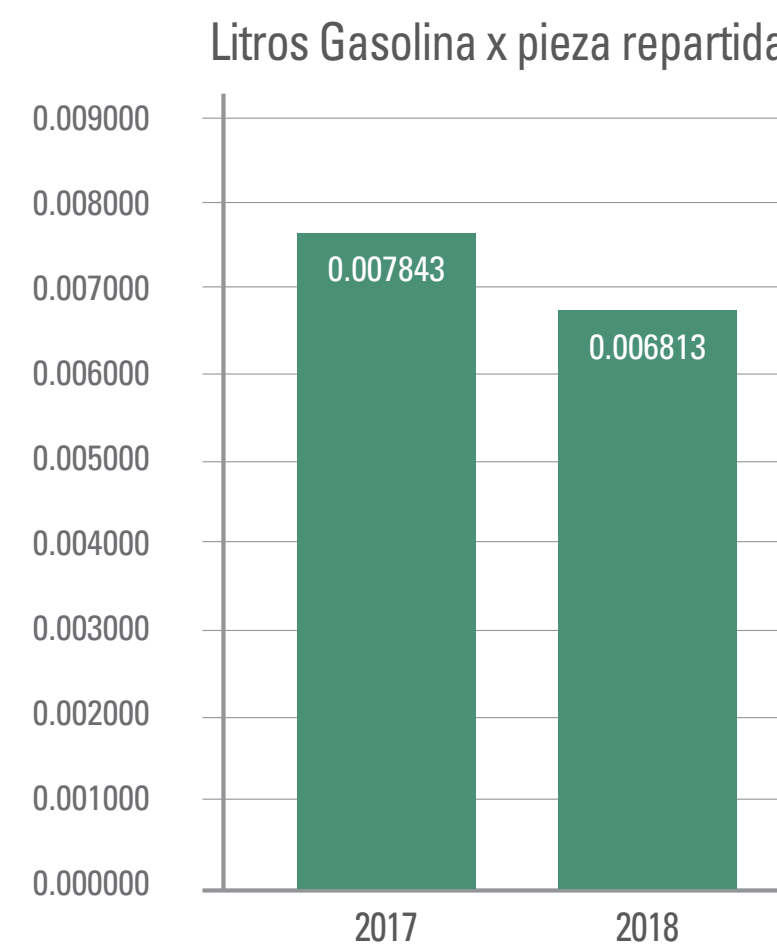
Esto nos permite crear valor tanto económico como ambiental, ya que controlamos los costos operativos al tiempo que minimizamos nuestro impacto ambiental.

Nos hemos centrado en nuestra principal fuente de emisiones: el consumo de combustible.

Y hemos tenido éxito en este esfuerzo, en 2018 redujimos en 18.2% el consumo total de combustible. Esta disminución en parte se debe a un menor reparto de piezas.

Por tanto el indicador relevante es el de litros de combustible por pieza repartida, el cual para 2018 se redujo en un 13.1%, monto significativo y resultado de un esfuerzo de gestión bien llevado a cabo.

**En 2018 redujimos en 13.2% el consumo de combustible por pieza repartida.**



### Esta reducción se fundamenta en las siguientes estrategias:

#### Control y administración del combustible.

Tenemos un programa automatizado de control y administración del combustible que nos permite dar un adecuado seguimiento respecto a su correcta utilización.

A través de este programa asignamos el combustible de la forma más eficiente posible, permitiéndonos cumplir adecuadamente con nuestras labores al tiempo que evitamos despilfarro y mal uso de este recurso.

#### Programa de Mantenimiento.

Otro elemento importante en la gestión de emisiones consiste en mantener de forma permanente una flota de vehículos en buen estado.

Además que también implica mayor seguridad laboral, facilitando la labor de nuestros mensajeros y reduciendo la posibilidad de que sufran algún percance.

Para esto ejecutamos un programa de mantenimiento vehicular, centrado en la prevención, a través de un grupo de talleres especializados que nos proveen este servicio. Construimos con ellos una relación de largo plazo, ayudándolos a fortalecerse y a incrementar sus capacidades, que se reflejan en un mejor servicio para nuestras unidades.

#### Programa Renovación Parque Vehicular

Vinculado al punto anterior, contamos también con un programa de renovación del parque vehicular, a través del cual monitoreamos permanentemente el estado de nuestros vehículos a fin de determinar el momento óptimo en que deben ser sustituidos por unidades nuevas.

Este proceso implica una inversión considerable, pero que reporta un retorno inmediato en reducción de costos, eficiencia en el reparto, disminución de percances y de impacto ambiental.



## Programa de Reforestación

Con la finalidad de promover la cultura de la sustentabilidad en el personal y para compensar nuestras emisiones de CO2, desde 2016 realizamos un Programa de Reforestación donde en una jornada sabatina un grupo de colaboradores lleva a cabo actividades de reforestación bajo la supervisión de expertos en el tema.

Desde el inicio de este programa hemos trabajado con la Fundación “Hombre – Naturaleza” especializada en este tipo de actividades.

La jornada se llevó a cabo el 21 de julio en la Sierra de Tepoztlán, Estado de México, con la participación de 120 colaboradores.

Se plantaron aproximadamente 1,200 árboles de especies nativas o especies destinadas para la restauración.

Así mitigamos la Huella de Carbono institucional al tiempo que para nuestros colaboradores se convierte en una entretenida y significativa jornada de convivencia familiar y educación ambiental.



**120 voluntarios**  
de SCM han participado

**1,200 árboles**  
Plantados en la jornada de reforestación



# 6 Nuestro aporte Social

# 6.1

## La comunidad más cercana: nuestros colaboradores.



## El Poder de SCM: sus colaboradores

Tenemos muy claro que nuestros colaboradores son un elemento fundamental del éxito de SCM.

Ellos son el “corazón” de los dos procesos esenciales que realizamos: la clasificación y el reparto. Ambas actividades requieren de especialización y compromiso, por lo tanto hemos desarrollado una política laboral orientada a formar una base de colaboradores estable, capacitada, satisfecha y comprometida del ideario y los valores de SCM.

A la fecha consideramos que hemos tenido éxito en generar una relación constructiva con ellos, que nos ha permitido avanzar en competitividad y posición de liderazgo.

Desde aquí agradecemos a todos por su compromiso y lealtad.





## Plantilla laboral

Para 2018 contamos con una plantilla de 2,417 colaboradores, que se conforma de la siguiente manera:

81.4% son hombres y 18.6% son mujeres.

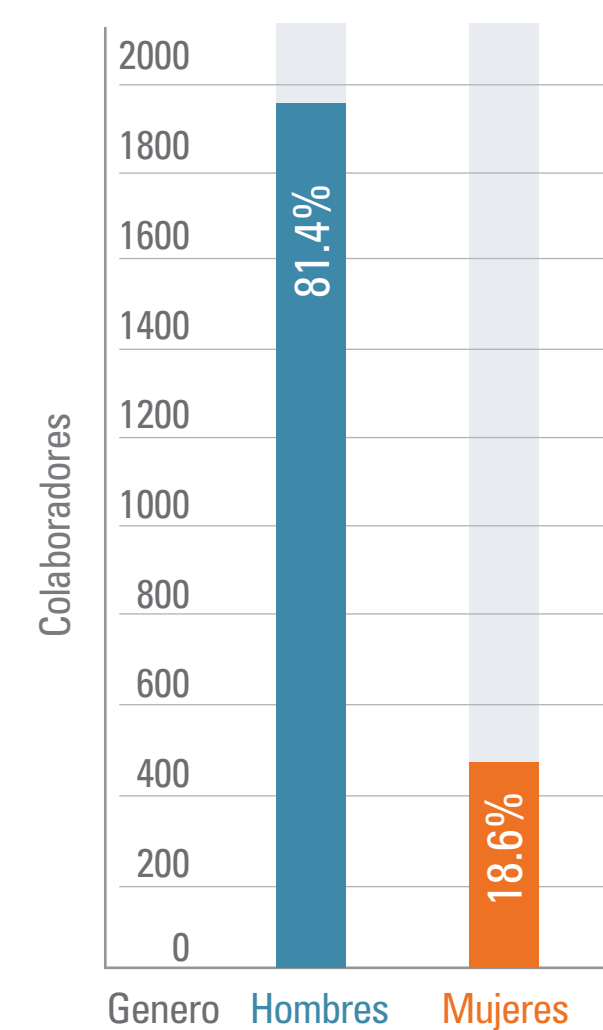
5.8% desempeña labores administrativas, 13.5% procesos de preparación y 80.7% actividades de reparto.

Al considerar la variable de género encontramos paridad en el área de preparación (M 47.5%, H 52.5%) y todavía un nivel aceptable en las áreas administrativas (M 44.7%, H 55.3%).

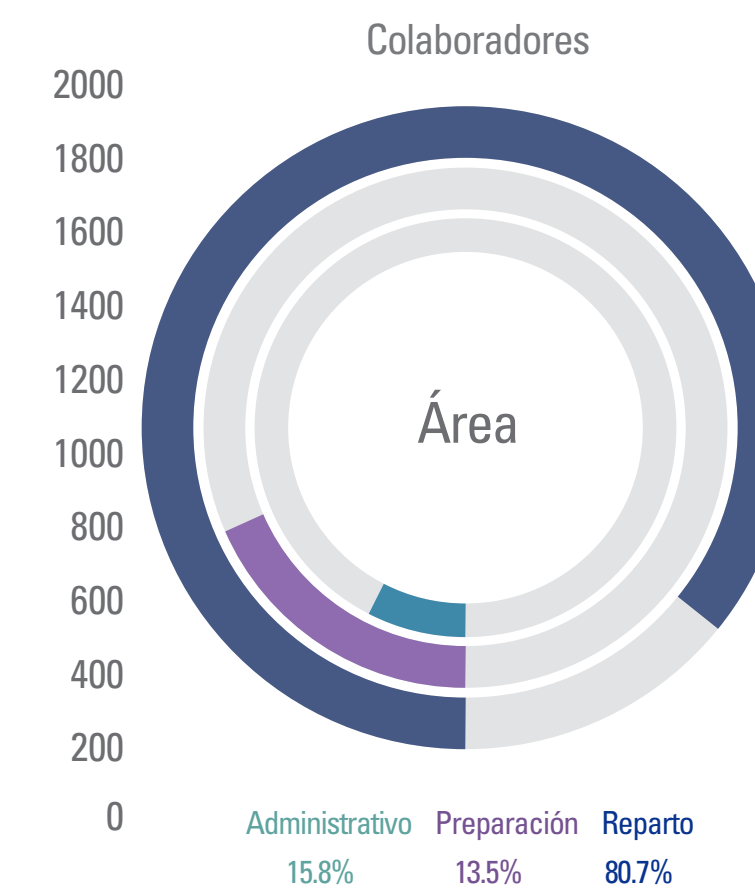
Mientras que en las tareas de reparto predomina el género masculino (M 11.8%, H 88.2%).

Esto se explica porque la mayoría de los colaboradores de los Centros Operativos son mensajeros en motocicleta, actividad que actualmente en la idiosincrasia de nuestra sociedad es considerada casi exclusiva de varones. Este tema se analiza con más detalle en el apartado de Derechos Humanos en el ámbito laboral – Equidad de Género

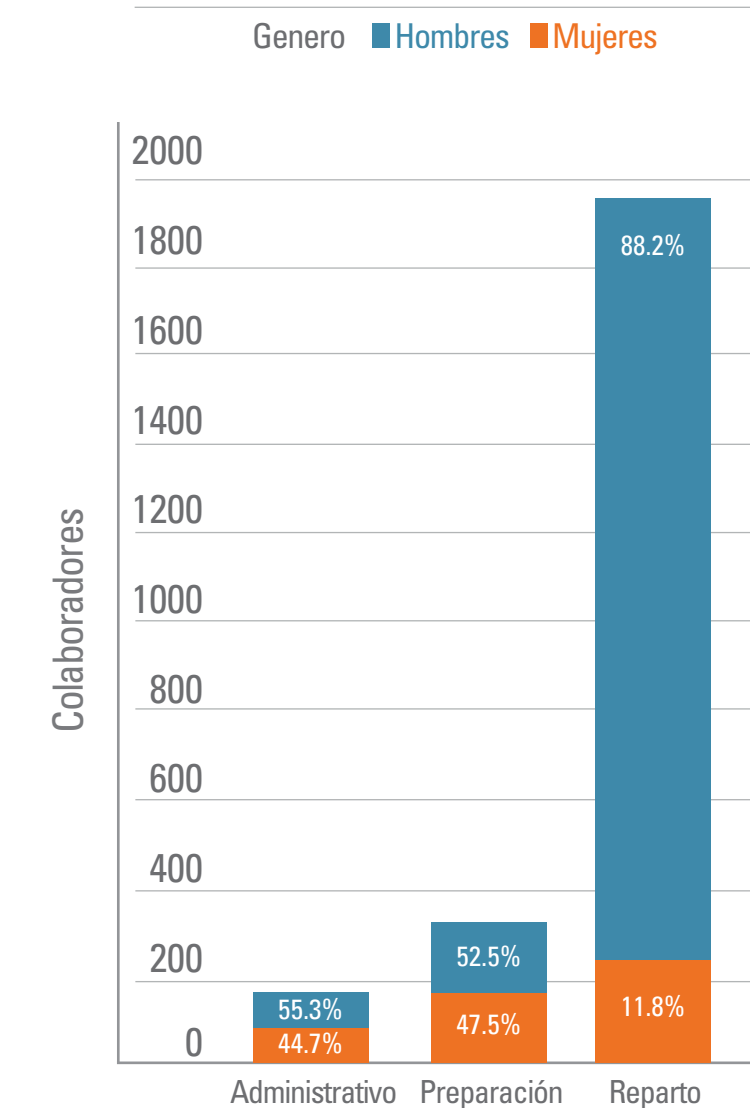
Distribución por Género Total



Distribución por actividad realizada



Distribución por Actividad realizada y Género



En cuanto a edades nuestro personal está distribuido de la siguiente forma:

EDAD	2016		2017		2018	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
ENTRE 18 Y 20	15	39	11	34	10	34
ENTRE 21 Y 30	121	562	106	424	105	396
ENTRE 31 Y 40	152	702	129	627	124	548
ENTRE 41 Y 50	150	619	142	603	132	596
ENTRE 51 Y 60	52	299	60	315	65	340
MAYORES DE 61	13	54	12	49	13	54
<b>TOTAL POR GÉNERO</b>	<b>503</b>	<b>2,275</b>	<b>460</b>	<b>2,052</b>	<b>449</b>	<b>1,968</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2,778</b>		<b>2,512</b>		<b>2,417</b>	

Esta información nos entrega dos datos relevantes.

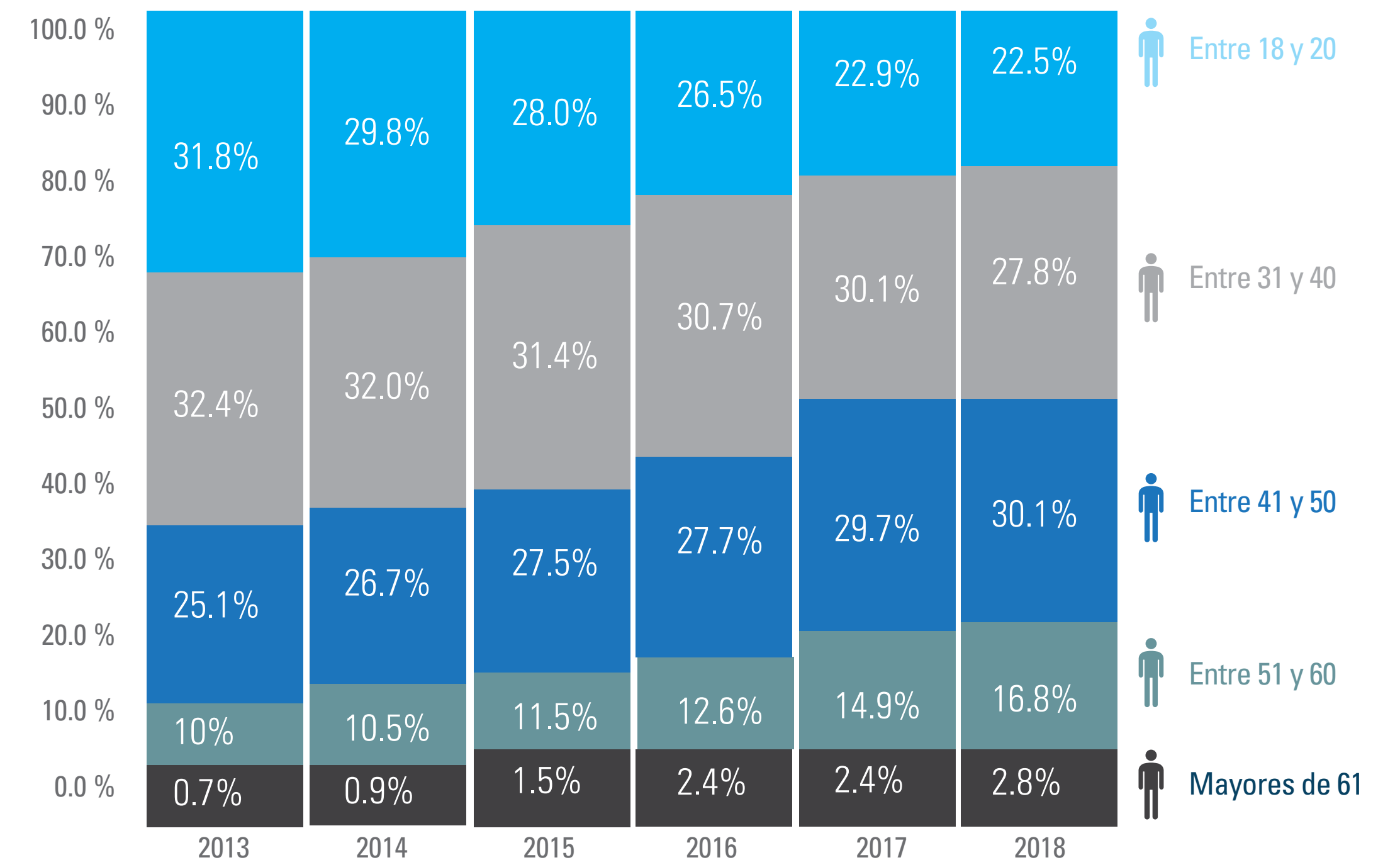
El primero se refiere a que el número de colaboradores ha disminuido durante los últimos años. Esto se debe exclusivamente a que la demanda nacional por servicios de mensajería masiva viene disminuyendo por motivo de la digitalización y otros cambios tecnológicos que sustituyen el envío físico de documentos por una modalidad electrónica.

Obviamente esto nos ha afectado y el volumen que recibimos de piezas para repartir baja año con año, obligándonos a generar ajustes internos y procesos de reingeniería para no perder eficiencia y competitividad.

Y como última medida dentro de esos procesos de ajuste se recurre a la reducción del equipo de trabajo. Sabemos lo importante que es para cada uno de los colaboradores su puesto de trabajo, por tanto cuando se toma la decisión de desvinculación es el último recurso ya que de no hacerlo se iría poniendo en riesgo la viabilidad de la empresa.

El segundo dato es que la información nos muestra que año con año aumenta el porcentaje de colaboradores mayores de 40 años, tal como se aprecia en este gráfico:

Distribución colaboradores por edad



En 2018 el total de colaboradores mayores de 40 años es del 49.7% mientras que para 2013 este porcentaje solo era del 35.8%, creciendo especialmente en colaboradores mayores de 50 años. Esto representa una ayuda importante para los colaboradores en este rango de edad, pues es sabido que hoy día las oportunidades laborales se restringen para personas mayores de 40 años.



## Capacitación

### Programas de Capacitación Continua

Parte fundamental de nuestras políticas y procedimientos es la capacitación continua de todos los colaboradores, para fortalecer sus competencias laborales y también favorecer su desarrollo personal

A este respecto durante 2018 desarrollamos las siguientes acciones:

Durante 2018 se impartieron Cursos, Talleres y Conferencias con la siguiente temática:

- Seguridad de la información (Concientización)
- Manejo de datos personales
- Aviso de privacidad
- Preparación de simulacros
- Motivación laboral
- Excel nivel básico
- Salud integral
- Programa de planificación y cuidado familiar
- Inclusión y discapacidad
- Empresa esbelta
- Manejo de estrés
- Gimnasia cerebral para mejorar la productividad



## Compensaciones y prestaciones para el personal

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

En la siguiente tabla se muestran las prestaciones a las cuales accedieron los colaboradores durante 2018:

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

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

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

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

el poder de la entrega

D0678

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN MIXTA DE SEGURIDAD E HIGIENE PITÁGORAS

Cuauhtémoc Flores E.  
**Coordinador**

David Negrete S.  
**Secretario**

David González M.  
**Vocal**

Estefania Sampayo V.  
**Vocal**

Leonardo Sierra C.  
**Vocal**

Alejandro Olivares R.  
**Vocal**

Ivette E. González M.  
**Vocal**

Cesar R. Martínez A.  
**Vocal**

Esta comisión está encargada de identificar e investigar los agentes de riesgo y las condiciones inseguras o peligrosas que podrían enfrentar los colaboradores de Pitágoras.

Su objetivo principal es promover medidas de seguridad, mejorar las instalaciones y los procesos de trabajo para contribuir a la reducción de accidentes y enfermedades de trabajo.

¡Acércate a ellos para reportarles cualquier riesgo que detectes y veamos juntos por nuestra seguridad!

## Seguridad y Salud en el ámbito laboral

### Programa de Protección Civil y Seguridad

Para cumplir con lo dispuesto en la Ley Federal de Trabajo que mandata a las empresas a contar con comisiones de seguridad e higiene, tenemos constituida y operando la Comisión Mixta a este respecto, cuya misión es verificar que en todo momento existan condiciones laborales totalmente seguras e higiénicas.

Está a cargo de la Dirección de Seguridad de la empresa y se integra por colaboradores de distintas áreas, que cuentan con el apoyo y capacitación permanente de consultores expertos del tema.

### Es perfil del Brigadista de Protección Civil y Seguridad de SCM es el siguiente:

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

### Esta Comisión es responsable de:

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

el poder de la entrega

D0679

iParticipa!

### CONVOCATORIA

Con el fin de fortalecer nuestra **Brigada de emergencias**, SCM te hace la invitación a formar parte de ella.

PERFIL DE BRIGADISTA:

- Vocación y actitud de servicio
- Tener buena salud
- Disposición de colaboración
- Don de mando y liderazgo
- Capacidad de toma de decisiones y resolver problemas
- Responsabilidad

Si estas interesad@ acude al área de **Comunicación** o llama a la ext. **1833** para mayor información.

¡POR UN SCM SEGURO!

## Derechos Humanos en el ámbito laboral

Nos hemos comprometido con los Derechos Humanos en el ámbito laboral en distintas instancias: en el Código de Ética, en la Política de Responsabilidad Social, en la adhesión al Pacto Mundial y en la obtención del Distintivo de Empresa Socialmente Responsable. Compromiso que cumplimos puntualmente y sin excepción en todos nuestros procesos.

En nuestro Código de Ética se establecen los mecanismos para un monitoreo y seguimiento permanente y también para actuar en caso de que se identifique alguna falta, omisión o acción indebida.

Y el compromiso no se focaliza únicamente en prevenir faltas, también establece acciones de promoción a los Derechos Humanos en el ámbito laboral.

A este respecto podemos destacar los siguientes programas:

### Programa de Combate al Rezago Educativo

Este programa se focaliza en colaboradores que no cuentan con estudios concluidos de primaria y/o secundaria.

A ellos los apoyamos con facilidades y estímulos para que cursen los programas que ofrece el sistema abierto de educación para adultos de la SEP, al tiempo que realizan sin contratiempo su respectiva actividad laboral en SCM.

Cada año tenemos egresados de ambos programas lo cual nos llena de alegría y orgullo al percibir como progresa y se fortalece la familia SCM.



## Programa de Inclusión Laboral

Hemos desarrollado y consolidado un programa de inclusión laboral orientado especialmente a personas con discapacidad y adultos mayores.

Para nosotros este programa es mucho más que cifras y estadísticas. Son historias que nos llenan de orgullo y nos motivan a seguir en este camino.

Respecto a los adultos mayores los datos dan fe de este esfuerzo, en 5 años su presencia se ha cuadruplicado pasando del 0.7% de nuestra plantilla laboral en el 2013 al 2.8% en 2018.

En cuanto a discapacidad laboran con nosotros personas con:

Discapacidad intelectual leve

Discapacidad motriz

Discapacidad auditiva y del habla

Actualmente laboran con nosotros 67 adultos mayores, quienes encuentran en SCM una motivación para seguir activos y productivos.

Con la finalidad de contar con un mayor impacto hemos establecido convenios de colaboración con organizaciones de la sociedad civil expertas en estos temas.

Olimpiadas Especiales

CONADIS

INAPAM

Fundación Teletón

Fraternidad Sin Fronteras

DIF

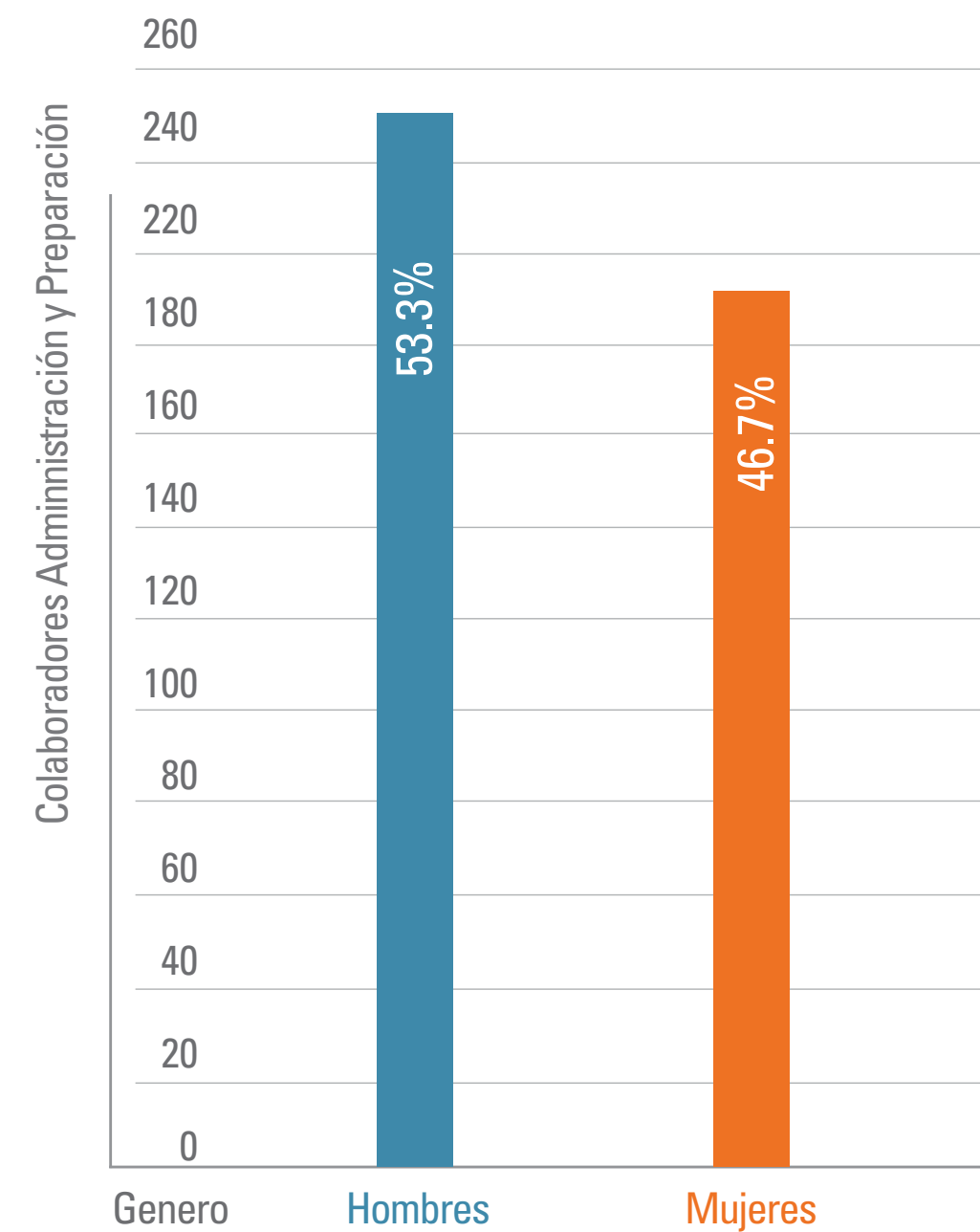




### Equidad de Género

En lo que respecta a equidad de género en SCM se presentan dos entornos bien definidos, que representan aspectos distintos de la realidad nacional.

El primer entorno se manifiesta en las áreas de Administración y Preparación, donde al consolidar ambas áreas vemos la siguiente distribución de colaboradores de acuerdo con el género:



En los Centros Operativos aparece una situación muy distinta, pues cerca del 90% de los colaboradores son del género masculino.

Esto se debe a que ahí la mayoría de los colaboradores se desempeñan como mensajeros en motocicleta. Y en los estratos socioeconómicos donde reclutamos a nuestros mensajeros predomina la idea que esta actividad es "exclusiva para hombres". Idea que nosotros no compartimos.

De hecho hemos realizado esfuerzos por reclutar mujeres mensajeras en motocicleta, para que desempeñen su labor en igualdad de condiciones que los varones.

Sin embargo nos hemos topado que a la fecha prácticamente toda la oferta laboral que se presenta en esta área corresponde al género masculino y debemos adaptarnos a esta realidad.

### Código de Ética y Equidad de Género

En el Código de Ética de SCM está expresamente establecida la equidad de género, prohibiendo cualquier tipo de discriminación y ofeciendo los mecanismos para hacer cumplir esta disposición.

El acoso en el ámbito laboral, situación sensible hoy día a nivel nacional e internacional, está expresamente prohibido en nuestro Código de Ética poniendo especial cuidado en aquel que se realiza aprovechando alguna ventaja laboral.

A través del Programa Participa se establecen los mecanismos para detectar cualquier conducta de este tipo y para entregar las respuestas oportunas y pertinentes que amerite cada caso.





## Alianza con MEXFAM

Durante 2018 continuamos con nuestra alianza con Mexfam, institución dedicada a mejorar la salud Sexual y reproductiva.

Los principales objetivos de esta intervención durante este año fueron:



En el componente educativo de este programa se impartieron 37 talleres de salud y se aplicaron pruebas de laboratorio en toda los CO's de nuestra región (9 estados) impactando con esto a más de 1,500 colaboradores

Y para el componente médico las actividades realizadas fueron:

Componente Educativo	Talleres de prevención y auto cuidado en Salud Sexual y Salud Reproductiva (incluye tallerista y material para participantes)	37
Componente Médico	Papanicolaos	220
	Pruebas de antígeno prostático	565
	Ultrasonidos mamarios	100
	Pruebas rápidas de VIH	425
	Métodos de planificación familiar (DIU-Hormonales y consulta)	130



**Trae para ti los siguientes talleres y servicios médicos:**

**Viernes 27 de abril**

**TALLERES**

- Talleres de Detección Oportuna de Cáncer de Próstata
- TRES HORARIOS: 08:00 AM, 10:00 AM, 12:00 PM
- Auditorio SCM Pitágoras 1139, Col. Dal Vella

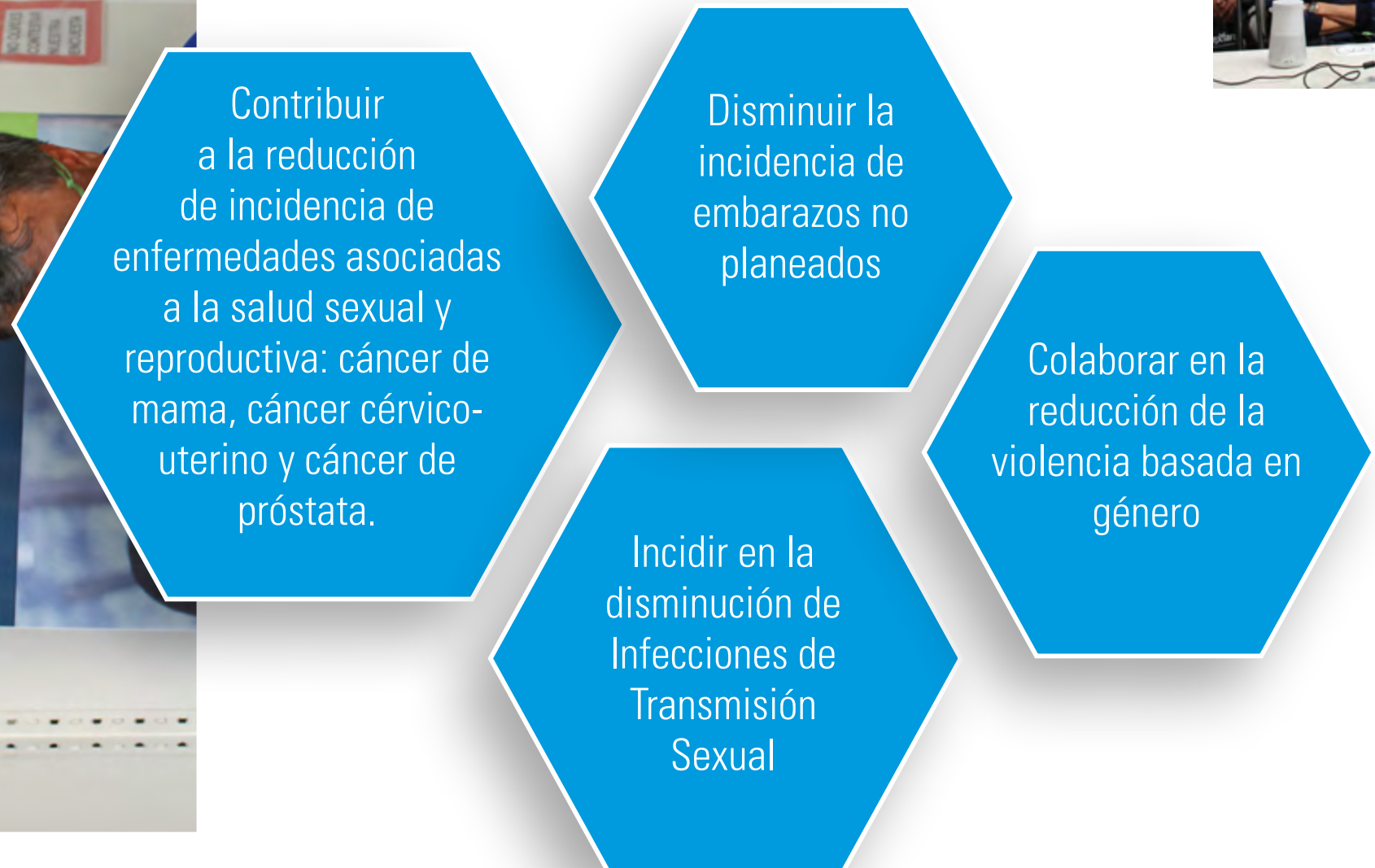
**BRIGADA MÉDICA**

**Toma de Antígeno Prostático**  
07:30 AM - 10:30 AM

**Requisitos:**

- Hombre,
- 35 años en adelante
- Ayuno total de 6 horas
- Sin medicamentos durante 8 horas
- No estar tomando esteroides

25 años siendo el poder de la entrega



# Actividades Deportivas y Familiares

En SCM ponemos en primer lugar el bienestar integral y la calidad de vida de los colaboradores. Sabemos que la familia es parte importante del desarrollo personal y de la satisfacción ante la vida.

Por tanto durante 2018 llevamos a cabo distintas actividades que involucran de forma activa al grupo familiar.

Entre estas actividades destacamos.

## Estímulos a la educación - Hijo de 10

Este 2018 se realizó la segunda versión de nuestro programa "Hijos de 10", que otorga estímulos a la educación de hijos de colaboradores con desempeño escolar destacado, con la finalidad de reconocer su esfuerzo y motivarlos a continuar su trayectoria de crecimiento académico y personal.

Las principales características de este programa fueron:

Concurso a nivel región SCM

Participaron alumnos de primaria y secundaria

El promedio para hacerse acreedor a un reconocimiento fue de 9.5 o más al finalizar el grado cursado



La entusiasta participación de nuestros colaboradores este año incrementó y pudimos reconocer a más de 70 niños que tuvieron un excelente desempeño en el ciclo escolar 2017-2018





## Taller de Verano SCM

Llevamos a cabo en las instalaciones del Centro de Procesamiento, la segunda edición del Taller Infantil de Verano, donde hijos de colaboradores conocen las instalaciones de SCM y aprenden como se desarrollan algunos de nuestros procesos tanto operativos como administrativos .

Así pueden convivir con sus padres dentro del entorno laboral, generando para todos ellos una experiencia única e irrepetible.





**CARRERA ATLÉTICA PAVOTÓN 2018** D0818

**INSCRÍBETE**

**PAVOTÓN**

**DIC 15**

**5K**

SCM te invita a ti a tu familia a participar en la carrera atlética Pavotón 2018.

1) Distancia: 5 kilómetros  
 2) Cita: 15 de diciembre a las 8:00 am  
 3) Lugar: Pista de Canotaje Virgilio Lirio  
 4) Inscripciones: Del 5 al 20 de noviembre

Puedes correr, trotar o caminar lo importante es compartir un sábado deportivo con tu familia.

Para inscripciones y más información acude a Atención al Personal de tu CO

**CATEGORÍAS:**

- ▶ **INFANTIL:** NIÑOS / NIÑAS  
Carrera de 1 km para menores de 14 años
- ▶ **JUVENIL:** VARONIL / FEMENIL  
De 15 a 20 años
- ▶ **MASTER:** VARONIL / FEMENIL  
De 21 a 45 años
- ▶ **VETERANOS:** VARONIL / FEMENIL  
De 46 años en adelante

**SCM** **25 años** siendo el poder de la entrega\*



## Pavotón

El Pavotón es ya una tradición en SCM. Es una carrera de 5 kilómetros que se lleva a cabo a fin de año y en la que pueden participar los colaboradores y sus familias, divididos en las siguientes categorías:

- juvenil,
- adulto,
- máster
- y veterano.

El nombre Pavotón surge porque los primeros 20 lugares de cada categoría reciben como premio un pavo, que sabemos es muy útil para los festejos navideños.

En 2018 esta actividad se llevó a cabo en la Pista Olímpica de Canotaje de Cuernavaca.



## Copa Painani

La Copa Painani es un torneo de futbol interno de SCM donde los distintos centros operativos y áreas de trabajo se organizan para presentar un equipo que los representará en este evento.

Los distintos equipos de enfrentan eliminándose entre sí para que al final quede un campeón, que será el orgullo del centro operativo que representa.

Es otra de las "tradiciones" de SCM que año con año muchos colaboradores esperan, y que genera tal entusiasmo que los jugadores son apoyados por sus familiares, convirtiéndose así en un sano evento de convivencia y esparcimiento.

Painani es una palabra de origen náhuatl, cuyo significado es el que "corre ligero", y que se refería a jóvenes que se encargaban de traer desde Veracruz a los gobernantes aztecas noticias, mensajes militares o bien pescado fresco y frutas.



**6.2**  
**Responsabilidad Social con Entrega**



**Diálogo con los grupos de interés**

Desde 2016 realizamos la actividad “Diálogos SCM” donde convocamos a un grupo representativo de colaboradores de las distintas áreas de nuestro centro de procesamiento y de algunos centros operativos, tanto metropolitanos como foráneos, para que a través de un diálogo cálido y en confianza expresen libremente sus opiniones sobre la empresa y su ambiente de trabajo.

Esa primera experiencia fue muy positiva y enriquecedora, por tanto se ha replicado el 2017 y el 2018. Con gran satisfacción nos hemos enterado, de primera mano, que la mayoría de los colaboradores valoran los esfuerzos realizados para otorgarles un ambiente laboral digno, respetuoso y con opciones de desarrollo personal y laboral.

Pero no todo en estos diálogos son “alabanzas”, si así fuera no tendría caso realizarlos. También nos han servido para recibir críticas constructivas, pues el ambiente de confianza que se genera da pie a que los colaboradores expresen inquietudes en que en un contexto laboral normal sería poco probable que lo hicieran. Algunas de esas situaciones a mejorar ya las suponíamos y el resultado no ayudo a tener certeza y priorizar. Pero otras fueron verdaderos hallazgos.

Así que bienvenidos Diálogos SCM.

En 2018 realizamos en total 6 sesiones, con la finalidad de contar con la diversidad de opiniones que un ejercicio de este tipo requiere, y fueron preparadas y llevadas a cabo por nuestros consultores en sustentabilidad y responsabilidad social.

A MÍ ME GUSTA RETRATAR A MÉXICO, Y VOY A SUBASTAR UNA SERIE DE FOTOS PARA DONAR A TELETÓN.

**¿A ti qué te gusta hacer?**

TU APORTACIÓN APOYA EL DESARROLLO DE 27,000 NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES AL AÑO.

teleton.org **SCM** SANTIAGO ARAU FOTÓGRAFO

**¡GRACIAS!**

A todos los colaboradores **queremos agradecerles el apoyo** brindado a Fundación Teletón. En esta ocasión por cuestiones de tiempo no logramos llegar a nuestra meta, sin embargo, confiamos en que podremos incrementar nuestro donativo el próximo año.

Gracias por tu esfuerzo

▶ 2015	\$33,424
▶ 2016	\$46,815
▶ 2017	\$56,067
▶ 2018	\$54,482

Cifras alcanzadas en los últimos años

**25 años** siendo el poder de la entrega

## Nuestro compromiso con la Comunidad

### Apoyo al Teletón

Todos los años llevamos a cabo una campaña, que involucra de forma activa a colaboradores de toda la empresa, para recolectar fondos que se donarán al Teletón.

La principal actividad de esta campaña es el "Concurso de Alcancías" que también se ha convertido en otra de las tradiciones de SCM.

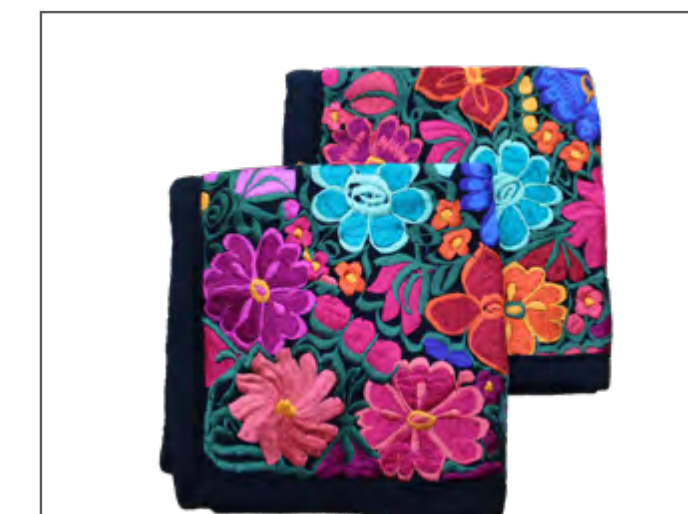
Cada centro operativo elabora una alcancía que debe distinguirse por su atractivo y creatividad y que competirá con la de los otros centros operativos.

En esas alcancías se depositan los donativos que más tarde se consolidarán y serán entregados al Teletón a nombre de toda la familia SCM.

### Programa Regalos con Causa

Año con año, cuando tomamos la elección de cuáles serán los regalos que entregaremos por motivo de las fiestas de fin de año a clientes y socios comerciales, elegimos productos con causa, que generan impactos positivos en las comunidades donde son elaborados.

En 2018 elegimos entregar a nuestros clientes fundas de cojines bordadas a mano por artesanos de San Cristóbal de las Casas, Chiapas.





## Apoyo en especie a Asociaciones de la sociedad civil

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

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







# 7 Anexos

# 7.1

## Materialidad

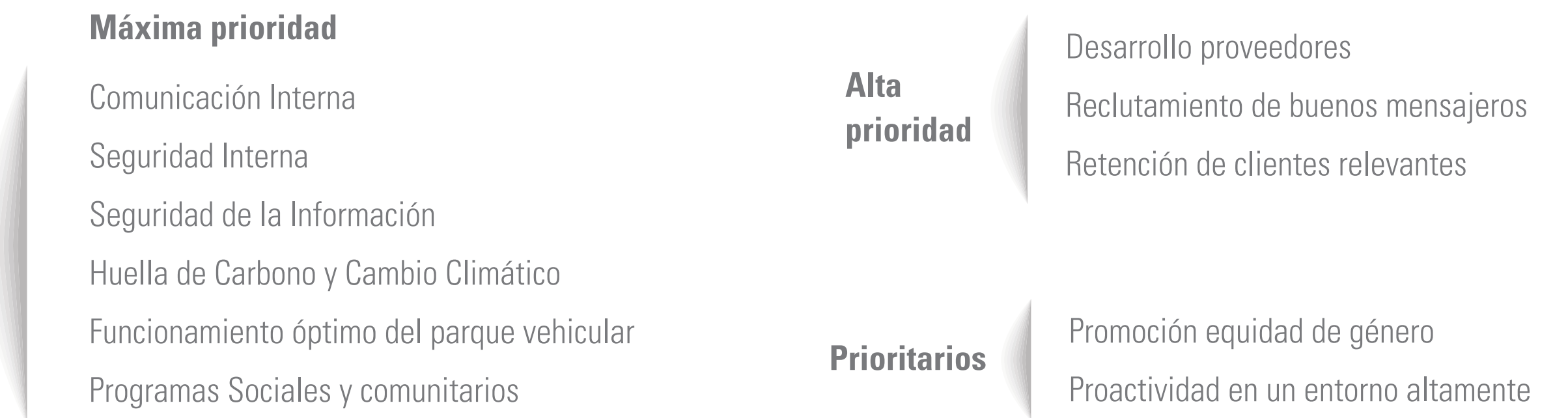
Para el informe anterior a este, que se elaboró en 2017, realizamos nuestro primer Estudio de Materialidad a través del cual reflexionamos sobre nuestras políticas y estrategias de Sustentabilidad y Responsabilidad Social.

Determinamos que el estudio de 2018 sigue vigente debido a que no se presentó ningún cambio estructural ni operativo en SCM. Sin embargo, decidimos actualizarlo realizando Focus Group en los centros operativos de las ciudades de Querétaro, Cuernavaca y Toluca, debido a que el estudio de 2017 se centró en las operaciones de SCM en la zona del Valle de México.

**Determinamos que los grupos de interés relevantes para SCM son:**



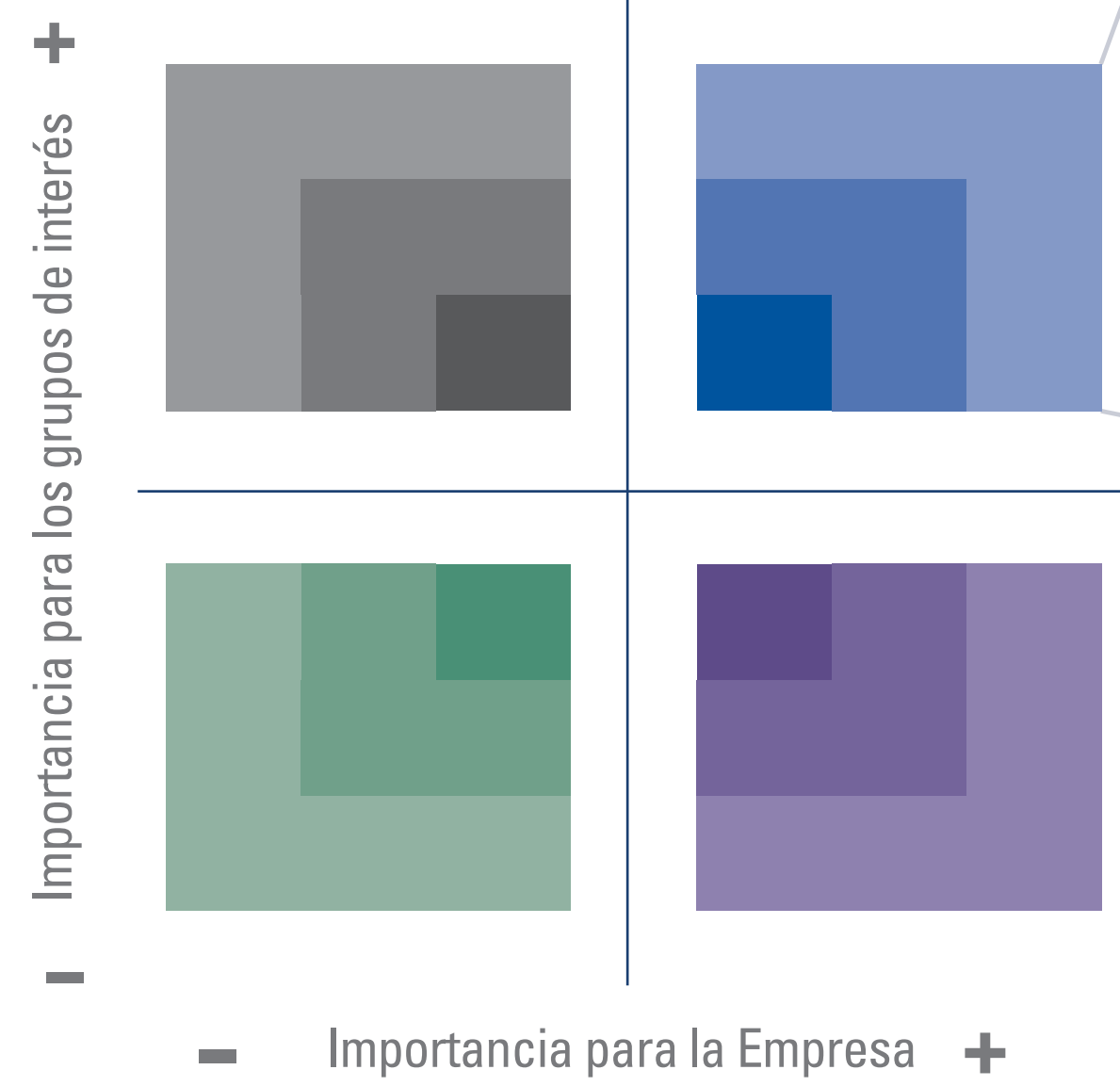
En el proceso de nuestro estudio de materialidad encontramos cerca de 40 temáticas que de una forma u otra repercuten en SCM y sus grupos de interés. Y como resultado de nuestra reflexión y análisis identificamos 11 aspectos prioritarios.





## Matriz de Materialidad

A continuación se presenta la matriz de Materialidad de SCM.



Alta	Comunicación Interna	Seguridad Interna	Seguridad de la información  Huella de carbono y cambio climático
Media	Desarrollo de Proveedores	Reclutamiento de Buenos Mensajeros	Funcionamiento óptimo parque vehicular
Baja	Promoción Equidad de Género  Entorno altamente competitivo	Retención de Clientes Relevantes	Programas Sociales y Comunitarios
	Baja	Media	Alta

**Derechos humanos**

PÁGINAS :



- 1** Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos. 4, 7, 8, 17, 23, 25, 44, 46, 47
- 2** Asegurarse de no ser cómplice en abusos a los derechos humanos. 4, 7, 8, 17, 23, 25, 46, 54

**Estándares Laborales**

PÁGINAS :



- 3** Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. 4, 7, 8, 23
- 4** Eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio. 4, 7, 8, 23, 25
- 5** Abolir de forma efectiva el trabajo infantil. 4, 7, 8, 23, 25
- 6** Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación 4, 7, 8, 23, 42, 47, 48

**Medio Ambiente**

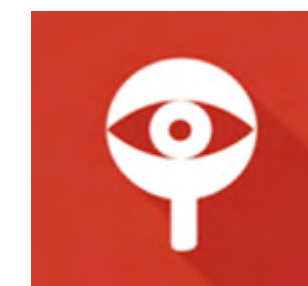
PÁGINAS :



- 7** Apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales. 4, 7, 8, 23, 29, 30, 31
- 8** Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental. 4, 7, 8, 23, 32, 34, 35, 36, 37, 38
- 9** Fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente. 4, 7, 8, 23, 34, 37

**Anticorrupción**

PÁGINAS :



- 10** Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno. 4, 7, 8, 16, 17, 23, 24, 25

# 8

## Índice Estándares GRI

Estándar GRI	Contenido Referido	Páginas
<b>GRI 100 - Universal</b>		
<b>GRI 102 Contenidos Generales</b>		
<b>Perfil de la Organización</b>		
102-1 - Nombre de la organización.	Alcance Servicio Continental de Mensajería SA de CV.	Pag 5
102-2 - Actividades, marcas, productos y servicios	Somos el Poder de la Entrega	Pag 14
102-3 - Ubicación de la sede	Patricio Sanz No. 524 Col. Del Valle, CP: 03100 México, Benito Juárez, Ciudad de México. México	
102-4 - Ubicación de las operaciones	México	Pag. 21, 22
102-5 - Propiedad y forma jurídica	Sociedad Anónima de Capital Variable	
102-6 - Mercados servidos	Sectores atenedidos,	Pags 15, 19, 20
102-7 Tamaño de la organización	Poder de la Entrega	Pags. 19, 20
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Poder de la Entrega La comunidad más cercana: nuestros colaboradores.	Pags. 19, 40, 41, 42
102-9 Cadena de suministro	Código de comportamiento para proveedores Flotilla Sustentable.	Pags. 25, 37
102-11 Principio o enfoque de precaución	Certificación ISO 27001-2013: Seguridad integral para el cliente y su información	Pag. 37
102-12 - Iniciativas externas	Adhesiones y Distintivos Alianzas e Iniciativas Externas	Pag. 8, 9
102-13 Afiliación a asociaciones	Alianzas e Iniciativas Externas	Pag. 9
<b>Estrategia</b>		
102-14 - Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Mensaje del Director General	Pag. 4
102-15 - Impactos, riesgos y oportunidades principales	Estrategia de Sustentabilidad SCM	Pag. 58
<b>Ética e integridad</b>		
102-16 - Valores, principios, estándares y normas de conducta	Misión, Visión y Valores	Pag. 17
<b>Gobernanza</b>		
102-18 Estructura de gobernanza	Estructura de Gobierno	Pag. 16
102-20 - Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Alcance	Pags. 5

Estándar GRI	Contenido Referido	Páginas
<b>GRI 100 - Universal</b>		
<b>GRI 102 Contenidos Generales</b>		
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
<b>102-40</b> - Lista de grupos de interés	Materialidad	Pags. 58
<b>102-42</b> Identificación y selección de grupos de interés	Materialidad	Pags. 58
<b>102-43</b> - Enfoque para la participación de los grupos de interés	Estrategia de Sustentabilidad SCM Materialidad	Pags. 6, 7, 58
<b>102-44</b> Temas y preocupaciones clave mencionados	Materialidad	Pags. 54, 58
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>		
<b>102-45</b> -Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Alcance	Pag. 5
<b>102-46</b> - Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Estrategia de Sustentabilidad SCM Materialidad	Pags. 6, 7, 58
<b>102-47</b> - Lista de temas materiales	Materialidad	Pag. 58
<b>102-49</b> - Cambios en la elaboración de informes	Alcance	Pag. 5
<b>102-50</b> - Periodo objeto del informe	Alcance Enero a diciembre 2018	Pag. 5
<b>102-51</b> - Fecha del último informe	Alcance Junio 2018, presentado al Pacto Mundial de las Naciones Unidas con información de Enero a Diciembre 2017.	Pag. 5
<b>102-52</b> - Ciclo de elaboración de informes	Alcance Anual	Pag. 5
<b>102-53</b> - Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Claudia Mortera Cabrera Directora General Adjunta de Vinculación claudia.mortera@cscm.com.mx	
<b>102-54</b> - Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Alcance "Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial"	Pag. 5
<b>102-55</b> - Índice de contenidos GRI		Pag. 61-64
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión</b>		
<b>103-1</b> Explicación del tema material y su Cobertura	Materialidad	Pags. 58
<b>103-2</b> - El enfoque de gestión y sus componentes	Estrategia de Sustentabilidad SCM	Pag. 6
<b>103-3</b> - Evaluación del enfoque de gestión	Estrategia de Sustentabilidad SCM	Pag. 6

Estándar GRI	Contenido Referido	Páginas
<b>GRI 100 - Universal</b>		
<b>GRI 102 Contenidos Generales</b>		
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión</b>		
<b>103-1</b> Explicación del tema material y su Cobertura	Materialidad	Pags. 58
<b>103-2</b> - El enfoque de gestión y sus componentes	Estrategia de Sustentabilidad SCM	Pag. 7
<b>103-3</b> - Evaluación del enfoque de gestión	Estrategia de Sustentabilidad SCM	Pag. 7
<b>GRI 200: Estándares Económicos</b>		
<b>GRI 201: Desempeño económico</b>		
<b>201-1</b> - Valor económico directo generado y distribuido	Poder de la Entrega: vínculo entre clientes y sectores productivos que genera valor.	Pags. 19, 20, 21, 22
<b>201-2</b> - Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Medición de Huella de Carbono de la Empresa y del Servicio de Mensajería	Pag. 33, 34, 35, 36
<b>GRI 203: Impactos Económicos Indirectos</b>		
<b>203-2</b> - Impactos económicos indirectos significativos	Poder de la Entrega: creamos un vínculo entre clientes y sectores productivos que genera valor.	Pags.19, 21
<b>GRI 204: - Prácticas de Adquisición</b>		
<b>204-1</b> - Proporción de gasto en proveedores locales	Eficiencia en el consumo de combustible como estrategia de reducción de CO2	Pag. 37
<b>GRI 205: - Anticorrupción</b>		
<b>205-1</b> - Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Código de Ética Certificación ISO 27001-2013. Seguridad integral para el cliente y su información Código de Comportamiento Proveedores	Pags. 23, 24, 25
<b>205-2</b> - Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Código de Ética Código de Comportamiento Proveedores	Pags. 23, 24
<b>205-3</b> - Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Código de Éti ca	Pag. 23
<b>GRI 300: Estándares Ambientales</b>		
<b>GRI 301: Materiales</b>		
<b>301-3</b> -Productos reutilizados y materiales de envasado	Programa de Reciclaje Integral	Pag. 32
<b>GRI 302: Energía</b>		
<b>302-1</b> - Consumo energético dentro de la organización	Consumo de Energía	Pags. 29, 30
<b>302-3</b> - Intensidad energética	Consumo de Energía	Pags. 29, 30
<b>302-4</b> -Reducción del consumo energético	Flotilla Sustentable	Pag. 37
<b>302-5</b> - Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Flotilla Sustentable	Pags. 37

Estándar GRI	Contenido Referido	Páginas
<b>GRI 300: Estándares Ambientales</b>		
<b>GRI 303: Agua</b>		
<b>303-1</b> Extracción de agua por fuente	Huella Hídrica	Pag. 31
<b>GRI 305: Emisiones</b>		
<b>305-1</b> - Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Medición de Huella de Carbono de la Empresa y del Servicio de Mensajería	Pags 34,35, 36
<b>305-2</b> - Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Medición de Huella de Carbono de la Empresa y del Servicio de Mensajería	Pags 34,35, 36
<b>305-3</b> - Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Medición de Huella de Carbono de la Empresa y del Servicio de Mensajería	Pags 34,35, 36
<b>305-4</b> - Intensidad de las emisiones de GEI	Medición de Huella de Carbono de la Empresa y del Servicio de Mensajería	Pags 34,35, 36
<b>305-5</b> - Reducción de las emisiones de GEI	Programa de Reforestación Medición de Huella de Carbono de la Empresa y del Servicio de Mensajería Flotilla Sustentable	Pags 35, 36,37, 38
<b>GRI 307: Cumplimiento ambiental</b>		
<b>307-1</b> - Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Código de Ética.	Pag. 23
<b>GRI 308: - Evaluación ambiental de proveedores</b>		
<b>308-1</b> - Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Flotilla Sustentable.	Pag. 37
<b>308-2</b> - Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Flotilla Sustentable.	Pag.. 37
<b>GRI 400: Estándares Sociales</b>		
<b>GRI 400: Estándares Sociales</b>		
<b>GRI 401: Empleo</b>		
<b>401-1</b> - Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	La comunidad más cercana: nuestros colaboradores.	Pags. 40, 41, 42, 46
<b>401-2</b> - Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Compensaciones y prestaciones para el personal Alianza con MEXFAM Actividades Deportivas y Familiares	Pag. 44, 46, 49, 50, 51, 52, 53
<b>401-3</b> - Permiso parental	Compensaciones y prestaciones para el personal	Pag.. 44

Estándar GRI	Contenido Referido	Páginas
<b>GRI 400: Estándares Sociales</b>		
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo</b>		
<b>403-1</b> - Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Programa de Protección Civil y Seguridad	Pag. 45
<b>GRI 404: Formación y enseñanza</b>		
<b>404-1</b> - Media de horas de formación al año por empleado	Capacitación	Pags. 43
<b>404-2</b> - Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Capacitación	Pags. 43, 46
<b>404-3</b> - Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Capacitación	Pags. 43
<b>GRI 405: - Diversidad e igualdad de oportunidades</b>		
<b>405-1</b> - Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Programas de inclusión Laboral Equidad de Género	Pags. 47, 48
<b>GRI 406: No discriminación</b>		
<b>406-1</b> - Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Derechos Humanos en el ámbito laboral Programas de inclusión Laboral Equidad de Género Programa Participa	Pags. 23, 47, 48
<b>GRI 408: Trabajo infantil</b>		
<b>408-1</b> - Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Código de Ética Código de comportamiento para proveedores.	Pag. 23 y 25
<b>GRI 409: Trabajo infantil</b>		
<b>409-1</b> - Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Código de Ética Código de comportamiento para proveedores. Pag. 23 y 25	Pag. 23 y 25
<b>GRI 413: Comunidades locales</b>		
<b>413-1</b> - Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Iniciativa Red Empresarial de apoyo a Albergues de Migrantes Programa Regalos con Causa Apoyo al Teletón Vida rural Sustentable - Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza	Pags. 55, 56

Estándar GRI	Contenido Referido	Páginas
<b>GRI 400: Estándares Sociales</b>		
<b>GRI 414: Prácticas de adquisición</b>		
<b>414-01</b> - Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Código de comportamiento para proveedores	Pag. 25
<b>414-02</b> - Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Código de comportamiento para proveedores.	Pag 25
<b>GRI 418: Privacidad del cliente</b>		
<b>418-1</b> - Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Certificación ISO 27001-2013. Seguridad integral para el cliente y su información	Pag. 24
<b>GRI 419: Cumplimiento socioeconómico</b>		
<b>419-1</b> - Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Código de Ética	Pag. 23