



# Informe de Sostenibilidad 2018







expreso **brasilia** s.a.







# CONTENIDO

<b>NUESTRO NORTE</b>	<b>&gt; 11</b>
<b>KILOMETRAJE RENTABLE</b>	<b>&gt; 47</b>
<b>COMPROMISO SOCIAL</b>	<b>&gt; 55</b>
<b>CLIENTES EN MOVIMIENTO</b>	<b>&gt; 67</b>
<b>OPERACIÓN VERDE</b>	<b>&gt; 77</b>
<b>OPERACIÓN SEGURA</b>	<b>&gt; 91</b>
<b>GESTIÓN SOBRE RUEDAS</b>	<b>&gt; 101</b>
<b>NUESTRO MOTOR</b>	<b>&gt; 107</b>





## ACERCA DE ESTE INFORME



Reafirmamos nuestro compromiso al adherirnos al Pacto Global De Las Naciones Unidas presentando los resultados de la gestión y el esfuerzo de cada uno de nuestros colaboradores que hace de Expreso Brasilia una compañía que implementa sus estrategias alineadas con los aspectos económicos, ambientales y sociales para el año 2018, abarcando temáticas de gran impacto para nuestra sociedad como Bienestar Laboral, Condiciones Laborales, Derechos Humanos, Ética Organizacional, Formación y Desarrollo para los Beneficios Sociales de nuestros grupos de interés; de igual manera se incluyen temas en materia de innovación, Ventas, rentabilidad y crecimiento correspondientes a aspectos económicos y aspectos asociados a la protección y/o cuidado del medio ambiente

como gestión de residuos, uso eficiente de recursos, emisiones, cambio climático, entre otros.

Estos aspectos se encuentran relacionados en 8 pilares que soportan nuestro modelo de crecimiento sostenible, que corresponden a los capítulos de este informe: Nuestro Norte, Kilometraje Rentable, Nuestro Motor, Compromiso Social, Clientes en Movimiento, Operación Segura, Gestión sobre Ruedas y Operación Verde.

Este informe de sostenibilidad se ha elaborado según los lineamientos de la guía para elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), bajo la opción esencial “de conformidad” con una frecuencia de reporte anual con fecha previa de reporte en octubre 2017.

En esta ocasión presentamos su quinta versión donde podemos ver la trazabilidad del crecimiento, oportunidades y gestión responsable de nuestros procesos; además ratificamos nuestro empeño diario en llegar a ser una organización que no solo promueva el cambio, sino que también lo genere a través de cada una de sus actividades. En caso de tener inquietudes o comentarios sobre la información publicada en este informe, pueden contactarnos a través de <https://www.expresobrasilia.com/>





## DECLARACIÓN DEL GERENTE GENERAL

**Presentamos el quinto informe de sostenibilidad que demuestra el compromiso de nuestra organización con la utilización responsable de los recursos y las estrategias diseñadas e implementadas para lograrlo.**

El desarrollo sostenible continuó siendo el punto de partida de la estrategia empresarial de Expreso Brasilia S.A. durante el año 2018.

Para nuestra empresa es de vital importancia trabajar para lograr un equilibrio entre lo económico, social y ambiental, administrando eficiente y racionalmente los recursos para generar beneficios a los grupos de interés, contribuyendo con

el mejoramiento de su calidad de vida y condiciones, sin comprometer los recursos de las próximas generaciones.

Este enfoque de gestión es fundamental para lograr los objetivos de la compañía, pero de una manera transparente, responsable y estructurada, cuidando el entorno y generando valor, mientras igualmente se garantiza la rentabilidad de la organización.

Gracias al compromiso decidido de la empresa con la responsabilidad social,

fueron muy buenos los resultados de 2018. Por eso en el presente informe, el quinto que reportamos, hacemos un compendio de las acciones más relevantes desarrolladas el año anterior, enmarcadas en nuestro enfoque de sostenibilidad, y manifestamos el apoyo continuo al Pacto Global de Naciones Unidas y sus 10 principios relacionados con Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Para destacar, las ventas de pasajes ascendieron a los 243 mil millones 564 mil 738 pesos, representando un crecimiento del 14.7% con respecto a la vigencia anterior.

Se movilizaron 4.196.883 viajeros en los buses de la compañía, lo cual significó un aumento del 3,5%, con respecto a 2017.

En cuanto a la línea Premium Plus, enfocada a ofrecer una experiencia inolvidable de viaje a los usuarios, el 2018 cerró con 206 vehículos. Las ventas de este servicio ascendieron a \$145.140 millones, que corresponden a un incremento anual del 37,7% y participan del 59,6% del total de la

Contenido: 102-14





## DECLARACIÓN DEL GERENTE GENERAL

compañía.

Los despachos en general crecieron un 9%, y con relación a los kilómetros recorridos se logró un incremento del 6%, alcanzando una cifra de 69.900.534 kilómetros en el año 2.018.

El programa Viajero Gaviota, de fidelización y beneficios para los clientes, cerró el año con 259.277 usuarios inscritos, un 18% más que el año anterior. Los viajeros frecuentes redimieron 34.607 tiquetes. Los canales digitales tuvieron una participación del 4% en la venta total de la compañía vs el 3.07% del 2017, con una venta de \$9.835.651.200, movilizandando 118.926 pasajeros, lo cual representa un crecimiento del canal de venta digital del 26%.

En lo relacionado a Nuevos Negocios y Ventas Institucionales registramos un incremento del 47,75% en ventas. Se lograron cerrar 34 contratos nuevos con 30.903 pasajeros corporativos movilizadados.

La flota de Servicio Especial alcanzó 101 unidades al finalizar la vigencia, de las cuales el 92% operaba con contrato fijo. Las ventas totales ascendieron a \$7.277.183.914 durante el año 2018. Para esta línea de servicio tramitamos el incremento de capacidad transportadora a partir de los nuevos contratos con Masa (Mecánicos Asociados), Dimar y Relianz Mining Solutions.

En la unidad de negocios de Brasilia Carga se logra un incremento en ventas en el año 2018 del 113% vs las cifras

presentadas al inicio del proyecto, en el año 2016.

Entre tanto, la empresa logró la Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad Vial ISO 39001: 2014, bajo el alcance “Servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros” y “Servicio público de transporte terrestre automotor especial de pasajeros”, por parte de la firma Bureau Veritas, lo cual se convierte en un gran reto de mejora continua y responsabilidad frente a la operación.

Expreso Brasilia también logró implementar en 2018 el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015 para las unidades de negocio de Transporte Intermunicipal y Servicio Especial de Pasajeros, lo cual ratifica su compromiso con la sostenibilidad, aplicando las mejores prácticas.

La compañía logró reducir en un 33% las emisiones de gases de su flota vehicular el año anterior, gracias a la puesta en marcha de mejores controles, vehículos más eficientes e incremento de mantenimientos preventivos.

De la misma forma, aumentó en un 60% la correcta disposición de las llantas con respecto a la vigencia anterior, gracias al compromiso de los afiliados, conductores y área de operaciones.

La Fundación Expreso Brasilia continuó apuntando a los objetivos de Desarrollo Sostenible No.3 (Salud y Bienestar), No.4 (Educación de Calidad) y No.17 (Alianzas para lograr los objetivos). Con el bus-consultorio se realizaron 81 brigadas en total, de las cuales 35 se desarrollaron

en alianza con el Banco Nacional de Sangre y los 46 restantes correspondieron a jornadas gratuitas de salud, en conjunto con entidades públicas y privadas. Se lograron atender 3.848 pacientes, lo cual representó un incremento del 39% con respecto a la vigencia 2017.

Estos resultados no serían posibles sin la relación armónica, responsable, respetuosa y transparente que mantenemos con nuestros grupos de interés y el entorno. Por eso, aparte de ratificar nuestro compromiso con la generación de beneficios para ellos, manifestamos nuestro agradecimiento por su apoyo, ya que son pilar del crecimiento y desarrollo de nuestra organización.

En 2019 seguiremos trabajando en el crecimiento de nuestra empresa, siguiendo los lineamientos consignados en el mapa estratégico 2017-2021, donde se definen los objetivos de la organización desde cuatro dimensiones: Sostenibilidad, Servicio al Cliente, Efectividad Organizacional y Aprendizaje, teniendo como meta duplicar los ingresos de la compañía a 100 mil millones de pesos a cierre de 2021.

Así que en 2019 vamos por más, implementando una gestión sostenible, segura responsable y transparente, respetando las normas legales y los principios consignados en el Pacto Global de Naciones Unidas, al cual seguiremos adheridos.

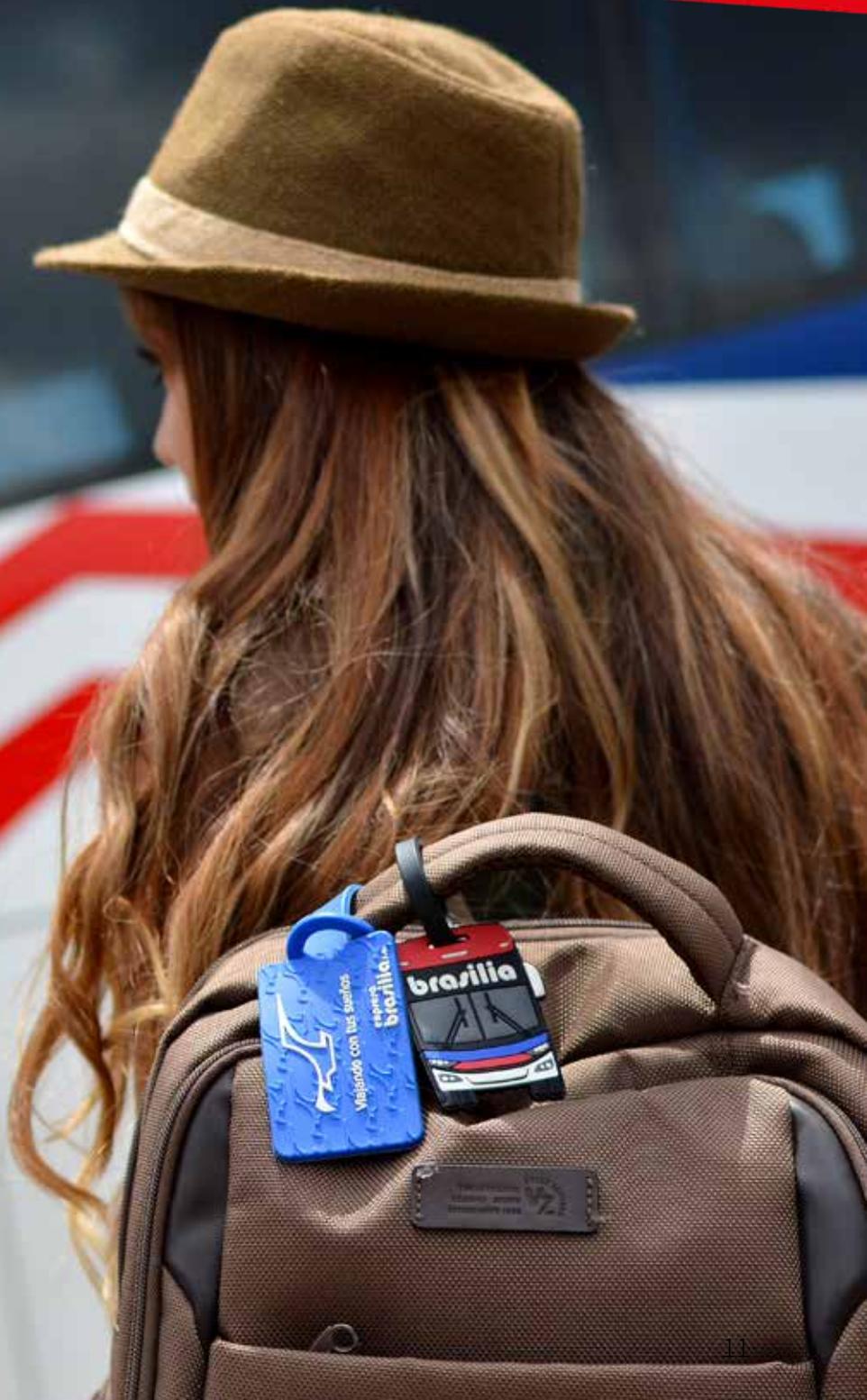
*Ángel Conde Álvarez  
Gerente General*







# NUESTRO NORTE





expresobrasilia.com



expreso  
brasilia.com





# VIAJAMOS CON TUS SUEÑOS

## ¿QUIÉNES SOMOS?

**Somos Expreso Brasilia, empresa constituida como Sociedad Anónima, con sede principal en la ciudad de Barranquilla.**

**Nuestra actividad principal es el servicio de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, y como complemento a esta actividad hemos desarrollado y potencializado el servicio público de transporte automotor especial corporativo y turístico, transporte terrestre de carga y mensajería y servicios complementarios como giros de dinero en Colombia y recargas a celulares.**





# DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Contenido: 102-1, 102-3, 102-5, 102-15, 102-16

## MISIÓN

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

## VISIÓN

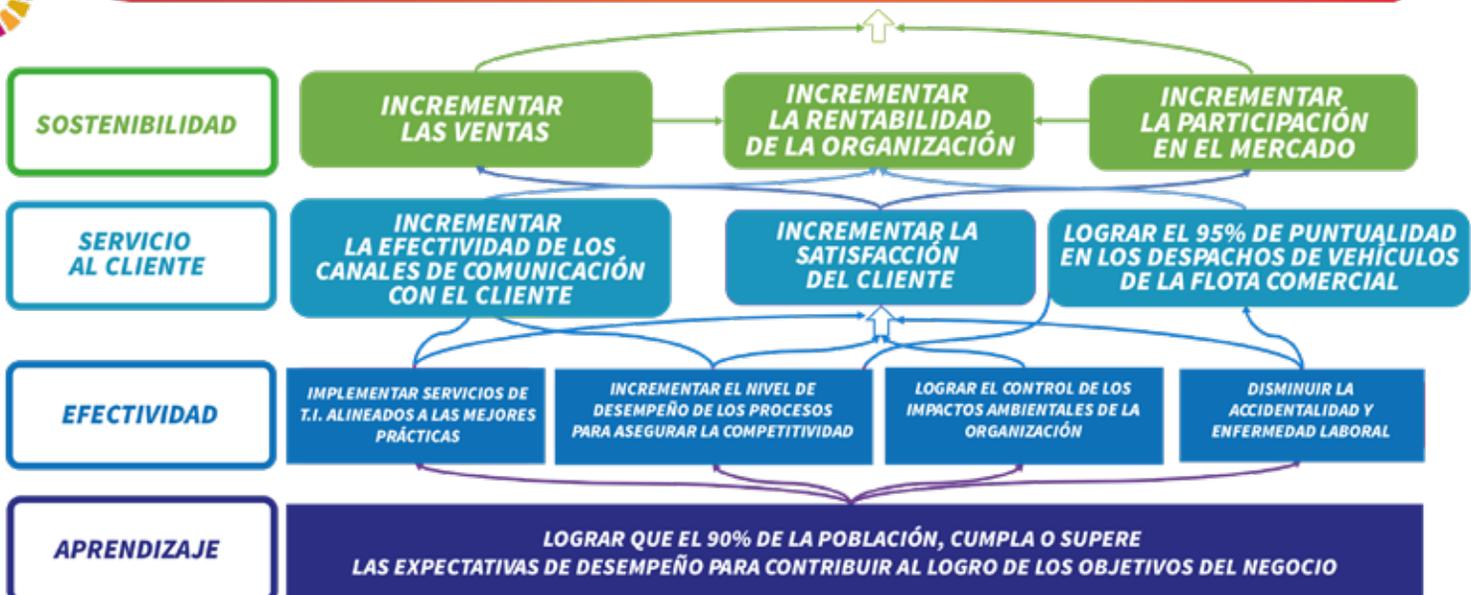
Lograr en nuestros clientes experiencias placenteras de viaje siendo líderes en cobertura y cumplimiento en el servicio de transporte de pasajeros, así como en el crecimiento de negocios conexos, garantizando el desarrollo sostenible de la organización.

## VALORES

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



# MEGA 2021 DUPLICAR NUESTROS INGRESOS





**AMBIENTALMENTE  
SOSTENIBLE**

**SOCIALMENTE  
RESPONSABLE**

**ECONÓMICAMENTE  
VIABLE**

# SOSTENIBILIDAD

RUC

OHSAS 18001

ISO 14001

ISO 39001

## ISO 9001:2015

**ISO 9001:2015  
OHSAS 18001:2007**

ALCANCE:  
Transporte terrestre de  
pasajeros en modalidad  
especial

**2004**

...

**2016**

**ISO 9001:2008**

ALCANCE: Venta de tiquetes y  
planeación de la operación.

**2017**

**ISO 9001:2015  
OHSAS 18001:2007  
ISO 14001:2015**

ALCANCE:  
Transporte terrestre de  
pasajeros en modalidad  
de rutas

**2018**

**ISO 14001:2015  
ISO 39001:2014**

ALCANCE: Transporte  
terrestre de pasajeros en  
modalidad de rutas y  
servicio especial

Contenido: 102-1, 102-3, 102-5, 102-15, 102-16



# NUESTROS PRODUCTOS

58 años recorriendo las carreteras de Colombia y uniendo a millones de personas con sus seres queridos. Recorreremos 70 millones de kilómetros al año, conectando más de 750 destinos nacionales e internacionales como Lima, - Perú, ofreciendo atención con altos estándares de calidad, servicio, tecnología y un moderno parque automotor.

**TRANSPORTE DE PASAJEROS**

La forma más rápida y segura de enviar sus sobres y paquetes con entregas a domicilio o en nuestras oficinas, pagando de contado o contra entrega.

**MENSAJERÍA Y CARGA**

**MOVILIZAMOS  
LOS SUEÑOS  
DE NUESTROS  
CLIENTES**

**SERVICIO ESPECIAL**

Somos el aliado estratégico en el transporte corporativo y turístico por solidez, desarrollo organizacional, seguridad de las operaciones y modernización de la flota de transporte.

**GIROS POSTALES**

Cobertura a nivel nacional para el envío de dinero, de forma segura, confiable y oportuna; actividad adscrita al Ministerio de Comunicaciones realizada en convenio con el Servicio postal Nacional.

**No transportamos personas,  
movilizamos los sueños de nuestros clientes**

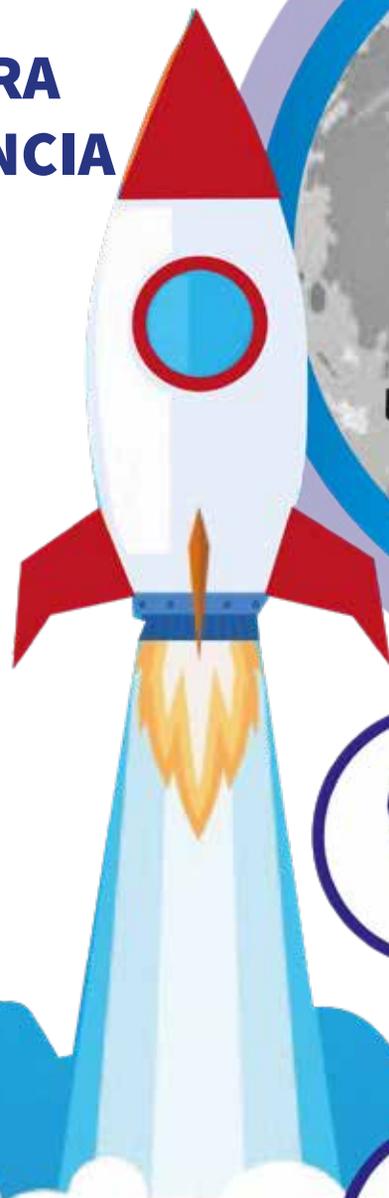
Contenido: 102-2





# NUESTRA PRESENCIA

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018



**Recorreremos  
63.500  
kilómetros  
al año**

Unas 1.800 veces  
la circunferencia de la Tierra.  
90 viajes ida y  
regreso a la Luna.

Contenido: 102-4, 102-6



**750 Destinos en  
Colombia y Perú**



**Edad Promedio de  
Parque Automotor  
3,5 años**



**Rutas Autorizadas  
204 Nacionales y  
2 Internacionales**





Contenido: 102-4, 102-6



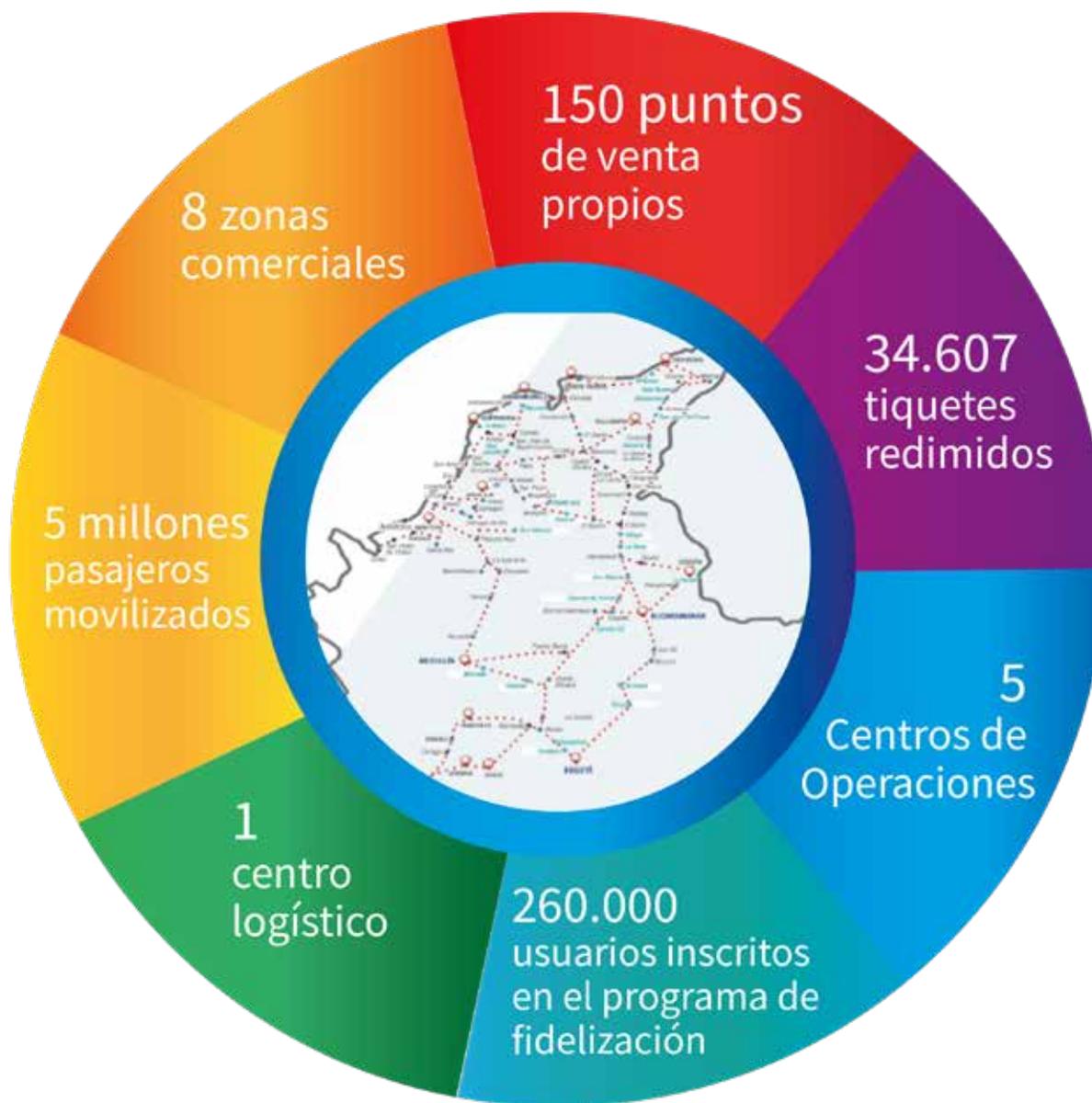
Viajamos por Colombia, conectamos más de 750 destinos con 204 rutas autorizadas

Conectamos con Lima desde la ciudad de Bogotá y Cali y en convenio con la empresa Cruz del Sur, transportamos a nuestros clientes a Chile y Argentina





# NUESTRA PRESENCIA





NUESTRO NORTE

# GENTE PREMIUM

## 1.716 Empleados



**100%**  
Contratación  
directa

<b>COSTA:</b>	1551	82%	18%
<b>CENTRO:</b>	114	56%	44%
<b>ANTIOQUIA:</b>	51	33%	67%

**COSTA:** Maicao, Riohacha, Santa Marta, Valledupar, Bosconia, Curumaní, La Loma, Pailitas, Becerril, La Jagua, Aguachica, Codazzi, Albania, Fonseca, San Juan, Fundación, Plato, Santana, Ciénaga, Barranquilla, Sabanalarga, Cartagena, San Onofre, Tolú, Coveñas, San Antero, Loricera, Cereté, San Juan Nepomuceno, El Carmen, Magangué, San Pedro, Corozal, Sincelejo, Ciénaga de Oro, Chinú, Sahagún, San Marcos, Montería, Planeta Rica, La Apartada, Cauca.

**CENTRO:** Bogotá, Honda, Bucaramanga, La Dorada, Puerto Boyacá, Barrancabermeja, Cúcuta, Pamplona, Socorro, San Gil, Ibagué.

**ANTIOQUIA:** Medellín, Cali, Armenia, Buga, Manizales, Yarumal, Pereira.

Contenido: 102-7, 102-8



# NUESTRAS CIFRAS

## MEGA 2021

Duplicar los ingresos de la compañía



## VENTAS TOTALES

	% CREC.	% CUMPL.
<b>VENTAS</b>	14.7%	108.4%
<b>PASAJEROS</b>	3.5%	101.5%
<b>TARIFA PROMEDIO</b>	10.8%	

## VENTAS DIGITALES

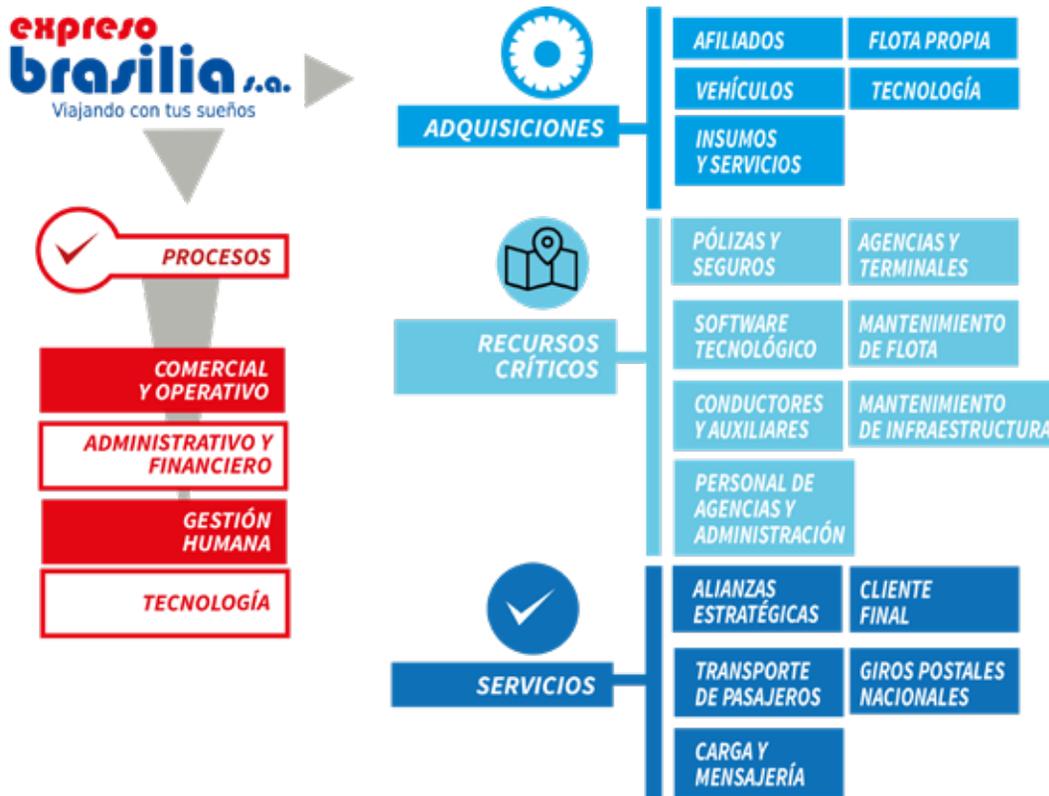


INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018



# NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO

Debido a que la actividad económica fundamental de nuestra organización consiste en la prestación del servicio de transporte aplicado a varias líneas de mercado (pasajeros, Carga mensajería y Giros) es una prioridad para EXPRESO BRASILIA el encaminar nuestra cadena de suministros hacia el cumplimiento de las expectativas de los consumidores finales; empezando con la revisión de los procesos y las directrices de la alta dirección, alineándolo con el uso de tecnologías y procesos de evaluación, selección, compra a proveedores y contratistas que generen no solo ahorros, sino que además contribuyan a una gestión social responsable. A continuación, incluimos el esquema de nuestra cadena de suministro.



Contenido: 102-9 102-10






## NUESTRO NORTE

De la gestión efectuada en 2018 por el proceso de compras obtuvimos los siguientes cambios a nivel operacional, en donde se destacan estrategias comerciales para impulsar la venta de tiquetes a través de la apertura de nuevas salas VIP, el traslado

progresivo de Locales de Carga, mensajería y giros ubicados en almacenes de cadena debido a las restricciones presentadas por estos para la recepción de paquetes, entre otros:



Contenido: 102-9 102-10





## TRASLADO DE INSTALACIONES



Nuestro Atlántico



Sala de Capacitación Bogotá



Contact Center In house



Sala VIP - Montería



Mensajería Expresa y carga  
Terminal de Transporte de Barranquilla

Punto de Mensajería, Carga y Giros trasladado desde Sao en Calle 93 hasta Calle 85 en Barranquilla





## PRINCIPALES LOGROS

Estandarización de modelos de oficina y mejora en las condiciones y elementos utilizados.

01

02

Renegociación total de precios de portafolios de productos generando sana competencia entre proveedores.

Crecimiento de nuestros aliados estratégicos de suministros en un 25%.

03

04

Disminución de tiempos de respuesta con mejoras en un 96%.

La alianza realizada con la empresa Familia nos permitió obtener ahorros significativos para las agencias en materia de insumos para los baños. Como valor agregado se ha recibido capacitaciones y acompañamiento del proveedor.

05





## ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECEMOS O NOS RELACIONAMOS

Es una entidad sin ánimo de lucro que trabaja en pro del mejoramiento de las condiciones de vida de las personas.

FUNDACIÓN  
EXPRESO BRASILIA

Fondo que promueve programas de reposiciones periódicas y graduales del parque automotor.

FONBRASILIA

FONEB Empresa asociativa de derecho privado sin ánimo de lucro, constituida básicamente por trabajadores asalariados de Expreso Brasilia.

FONDO DE EMPLEADOS  
DE EXPRESO BRASILIA

Expreso Brasilia a través de la Fundación beca a estudiantes en esta institución, en carreras específicas.

UNIVERSIDAD  
DEL NORTE

Federación Colombiana de Transportadores de Carga y Logística.

COLFECAR

Asociación de Empresas de Servicios Postales.

ASOPOSTAL

Asociación Nacional de Transportadores.

ASOTRANS

Federación Nacional De Comerciantes.

FENALCO

Cumplimos con los requerimientos y lineamientos emanados desde esta dependencia.

SUPERINTENDENCIA  
DE PUERTOS  
Y TRANSPORTES

Acatamos las normas vigentes desde el ente nacional.

MINISTERIO  
DE TRANSPORTE

Contenido: 102-12 102-13



El mundo es demasiado bonito  
como para verlo desde casa.  
¡Sal y descúbrelo!

expreso  
brasilian, a.



# GESTIÓN DE RIESGOS E IMPACTO

Expreso Brasilia, como una empresa nacional y con operaciones internacionales, no es indiferente a las amenazas que enfrentan las empresas en un contexto mundial. En los últimos años uno de los riesgos más relevantes corresponde al uso y tratamiento de datos personales, por lo cual se le da tratamiento a la información, mediante nuestro sistema informático de ventas y gestión y por medio del ERM, dando cumplimiento siempre a lo dispuesto en las leyes colombianas, mediante nuestra Política de Protección de Datos Personales, respaldada por las actividades encaminadas a garantizar la seguridad de la información.

Otro de los riesgos relevantes en un contexto internacional es un posible uso de Expreso Brasilia para facilitar el lavado de dinero por medio de nuestros buses con el transporte de mercancía ilegal, de contrabando o mercancía contaminada con drogas o insumos para la fabricación de drogas. Este delito también puede ser cometido en el relacionamiento con otras contrapartes como afiliados (propietarios de vehículos) o proveedores, es por esto que la empresa cuenta con un Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Otro de los riesgos que hay que destacar es la accidentalidad vial, debido al ejercicio de nuestra razón social, donde movilizamos buses y camionetas en territorio nacional, veinticuatro horas al día, todos los días del año, por esto para expreso Brasilia la seguridad vial es de suma importancia, suministrando los recursos técnicos, humanos y tecnológicos necesarios para la eficiente implementación del plan estratégico de seguridad vial.



Contenido: 102-15 102-11





El nivel de servicio Premium Plus pasó de 129 vehículos en operación durante 2017 a 206 vehículos al cierre del año 2018, con un incremento del 22% en el número de unidades.



Mayor oportunidad de generación de ingresos debido al comportamiento positivo de la unidad de negocios de Mensajería y Carga con un incremento en ventas en el año 2018 del 113% con respecto a los dos periodos anteriores, lo que ha permitido a accionistas y afiliados incursionar en este negocio.



Nuevos proyectos de la unidad de negocio de Servicio Especial que contribuyen al desarrollo económico de zonas donde están operando como: Fonseca, La Guajira, La Loma, Cesar; Santa Marta, Barranquilla, Bogotá y Medellín, a través de generación de empleo y relaciones comerciales con proveedores de la zona.



Disminución de costos de transporte, resultado de la estructuración de centros de distribución logística de Mensajería y Carga en Barranquilla y Medellín, lo que representa, además, mejores tiempos de entrega a los clientes.

Contenido: 102-15 102-11

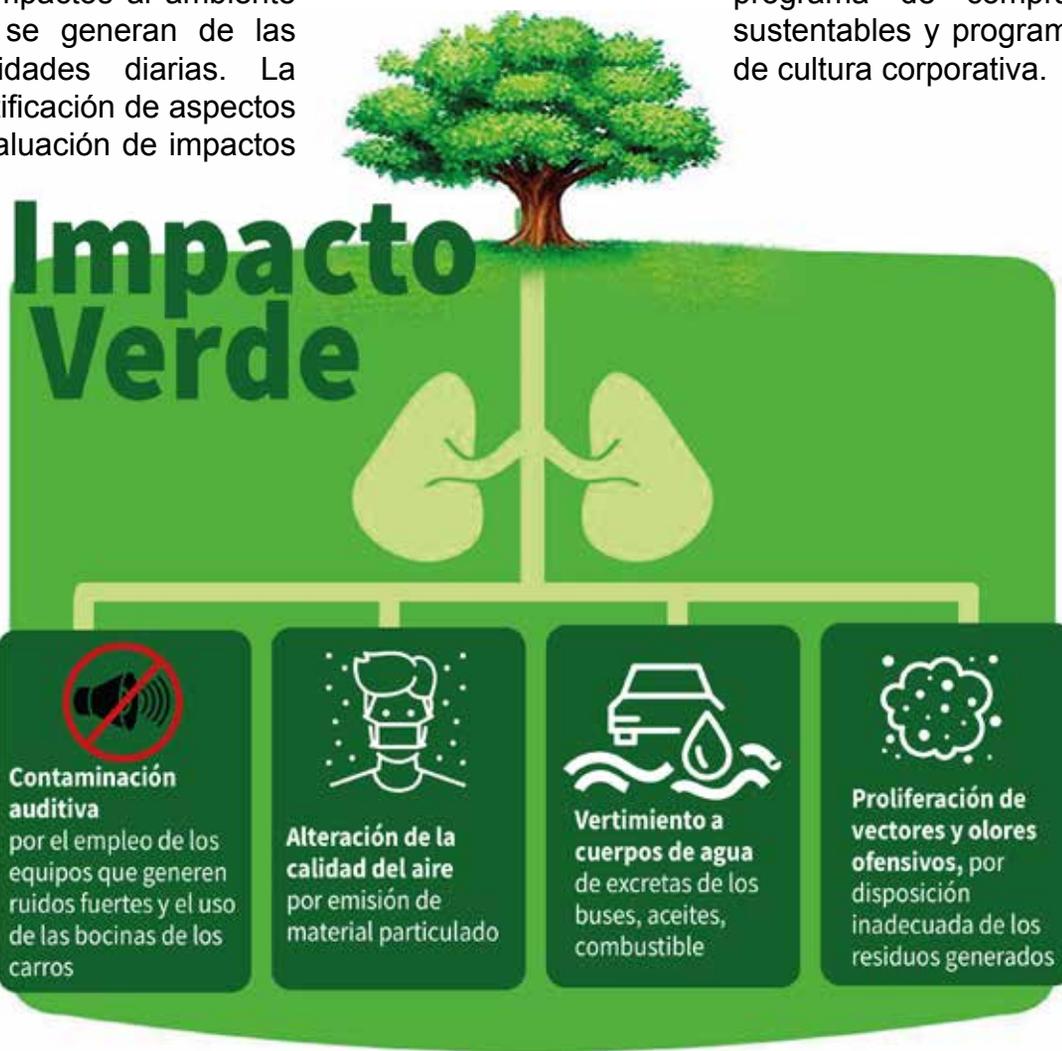




Expreso Brasilia está comprometida con gestionar los aspectos ambientales previniendo, mitigando y controlando los impactos al ambiente que se generan de las actividades diarias. La identificación de aspectos y evaluación de impactos

se realiza con base a la NTC-ISO 14001:2015; estos se gestionan mediante programas como el uso racional de

la energía y del agua, manejo integral de los residuos, control de las emisiones atmosféricas, manejo de vertimientos, programa de compras sustentables y programa de cultura corporativa.



# Impactos Sociales



## Fundación Expreso Brasilia

### Mejora de calidad de vida y salud de comunidades vulnerables

Bus consultorio: 81 brigadas, 46 dedicadas a jornadas médicas con impacto a 20 poblaciones.

Actividades de promoción y prevención en salud y charlas de seguridad vial con impacto a 3.848 personas.

Brigadas de captación de donantes, en el 2018 se realizaron 35 jornadas descentralizadas en plazas, centros, comerciales, empresas, universidades y otras entidades, logrando que 593 personas donaran sangre.



### Jornadas de integración y fomento del deporte y la cultura para colaboradores

Se desarrolló el programa de Vacaciones Recreativas 2018 con la participación de 413 niños en edades de 5 a 12 años (225 por la ciudad de Barranquilla y 188 por las agencias), con el apoyo de las cajas de compensación de las diferentes ciudades. En 2017 por su parte, este programa contó con la participación de 503 niños en edades de 5 a 12 años (308 en la ciudad de Barranquilla y 195 en las agencias), quienes tuvieron la oportunidad de participar en diversas actividades lúdicas, culturales, recreativas y deportivas.



### Escuelas Deportivas (Natación y Taekwondo)

Estas escuelas ofrecen a los niños programas educativos extraescolares para la enseñanza del deporte, buscando el desarrollo motriz, cognitivo, psicológico y social, mediante procesos que les permitan adquirir hábitos para una vida saludable. Como todos los años, se contó con el apoyo de la Caja de Compensación Comfamiliar. Para el 2018 se mantuvo una participación de 22 hijos de colaboradores.

Contenido: 102-15 102-11



### Beneficios para apoyar la educación de hijos de colaboradores

En 2018 se entregaron Auxilios Educativos, beneficiando a hijos de empleados, afiliados y conductores, por un valor de \$249.325.778 millones. En 2017, la empresa entregó 871 Auxilios Escolares por valor de \$228.547.683.



Becas educativas de la Fundación Expreso Brasilia con la Universidad del Norte





# Oportunidades



Contenido: 102-15 102-11

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018





# Ética Organizacional

La cultura ética corporativa está siendo implementada por el área de Ética, Riesgos y Desarrollo Corporativo, quienes a través de gestiones progresivas van avanzando así:



Imagen y opinión favorable que tienen los grupos de interés (Clientes, Proveedores, Entes Gubernamentales, Medio de Comunicación, Empleados, Gremios, Afiliados y Accionistas) hacia la Organización.



Un ambiente que motiva la transparencia e integridad de nuestras acciones como compañía.



En 2018, gracias a las gestiones realizadas durante 2017, Expreso Brasilia fue vinculada en el programa “Hacia la Integridad” fomentado por Naciones Unidas.



Formación a conductores en temas de buen comportamiento ético y sensibilización en transparencia e integridad, formando a 688 conductores.



Siguiendo los adelantos desde 2017 en asuntos relacionados con Ética, se diseñó en 2018 el programa Enlace con la transparencia, con el apoyo de visitas a empresas líderes de otros sectores para compartir experiencias en esta materia.



La integración con otras compañías que se encuentran trabajando en pro de la transparencia e integridad al tratar con los grupos de interés.



Confianza con los grupos de interés (Clientes, Proveedores, Entes Gubernamentales, Medio de Comunicación, Empleados, Gremios, Afiliados y Accionistas) con los cuales estamos interactuando.



# Enlace con la Transparencia

Implementación de herramientas que permitan el clima ético

Alianzas con ONG´s o entidades expertas en RSE

Creación de comité de transparencia

Expreso Brasilia en su compromiso con el programa de Enlace con la Transparencia, empezará a adelantar gestiones en la evaluación de medidas que contribuyan a su consolidación, tales como:





## DERECHOS HUMANOS

Expreso Brasilia es sensible a la problemática histórica de violencia y violación a los derechos humanos que ha vivido el país y la región. Por esta razón, se ha interesado y ha asumido responsabilidad activa en responder al llamado universal de sumarse al cambio a través de la contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible para combatir la pobreza,

discriminación y el hambre. Como organización de alta influencia en la sociedad colombiana no solo por brindar un servicio de calidad, sino también por ser una de las empresas contribuyentes a la generación de empleo más grandes del país, se ha visto en la tarea de desarrollar una conciencia de responsabilidad social que aporte a los individuos en zonas aledañas y a la sociedad.



**1. ENVÍO DE CORREOS:** Que incluyan contenidos sobre las ODS donde se informa a todo el personal en qué consisten y cómo generan cambios al llevarlos a cabo.

Durante 2016, 2017 y 2018 se logró la divulgación del 93,52% de los empleados no conductores.

Durante el 2017 y 2018 se obtuvo gran participación de afiliados y proveedores críticos para la compañía.

**2. WORLDCAFE:** Que incluye la socialización de temas de interés social dirigido hacia los afiliados y proveedores de la compañía.



## DERECHOS HUMANOS

3

### 3. ACTIVIDADES LÚDICAS PARA LOS CONDUCTORES DONDE SE BRINDÓ FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN:

En los valores corporativos en los centros de operación de la compañía en Barranquilla, Bogotá y Medellín.

Durante 2018 se brindó formación en cuanto a temas éticos y de derechos humanos a 688 conductores, lo que representa el 72,52%

Nuestra gestión representó un incremento del 39% con respecto a la vigencia 2017

### 4. FUNDACIÓN BRASILIA:

Encargada de llevar a cabo actividades para promover el bienestar, salud y calidad de vida en las comunidades más vulnerables.

4

# GOBIERNO CORPORATIVO

NUESTRO NORTE



Expreso Brasilia ha integrado los órganos de direccionamiento (Accionistas, Junta Directiva y Alta Dirección) a través de las buenas prácticas adquiridas del modelo de gobierno corporativo instituido en la organización regulando:



La Comunicación



Los procesos de interacción



Las Normas



La transparencia ética en la gestión

GOBIERNO CORPORATIVO  
Contenido: 103-1, 103-2, 103-3, 102-18 y 102-22



La Ejecución del Modelo de Gobierno ha impactado la cooperación entre los órganos de administración, el trato equitativo y el monitoreo del equipo de administración.



Permitiendo un resultado de efectividad en las estrategias planteadas por la organización.



Y la protección de los activos y los intereses de los accionistas.

# Estructura de Gobierno

GOBIERNO CORPORATIVO  
Contenido: 103-1, 103-2, 103-3, 102-18 y 102-22

El máximo órgano de gobierno de Expreso Brasilia es la Asamblea general

**ASAMBLEA GENERAL**

**NUESTRO NORTE**

**JUNTA DIRECTIVA**

La Junta Directiva está integrada por miembros que representan a las familias accionistas y miembros externos no accionistas.

Es el Representante legal, escogido por la Junta Directiva.

**GERENTE GENERAL**

**GERENCIA DE OPERACIONES**

**GERENCIA COMERCIAL**

**GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA**

**GERENCIA DE GESTIÓN HUMANA**

**STAFF**

**GERENCIA DE TECNOLOGÍA**

En el siguiente nivel se encuentran las demás gerencias: Gerencia Administrativa y Financiera, de Gestión Humana, Operaciones, Comercial y de la Tecnología.

Como órgano de soporte y de asesoría se encuentra el Staff, comprendido por el área Jurídica, Comunicaciones, Mercadeo y Ética, riesgo y Desarrollo Corporativo.

**- JURÍDICA**  
**- COMUNICACIONES**  
**- ÉTICA, RIESGOS Y DESARROLLO CORPORATIVO**  
**- MERCADEO**

## Gestión para la Toma de Decisiones

Expreso Brasilia es una empresa de carácter familiar, que cuenta con asesoría y control interno dependiente de la Junta Directiva, la cual es establecida para prevenir, anticipar y/o gestionar los riesgos operacionales y realizar actividades de seguimiento a las políticas, normas, procedimientos y decisiones de los órganos de gobierno corporativo.



La junta directiva la cual está integrado por siete (7) miembros principales, de los cuales cuatro (4) representarán a las familias accionistas y tres (3) miembros externos no accionistas.

Aualmente se establece el plan de trabajo corporativo que se desarrolla en cada sesión, donde se estipula tanto el cronograma de fechas, las áreas invitadas, los temas a tratar y las estrategias de cada líder; con el fin de brindar cooperación y apoyo a los planes de cada área.



De cada sesión de Junta se levanta la correspondiente acta para establecer un seguimiento, estipular los términos de ejecución de las aprobaciones y planificar estrategias de acuerdo al direccionamiento de la junta.

## Comités de la Organización

**COPASST**

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Compuesto por:

♀ 3 ♂ 13

VIGENTE DESDE 2002

**Comité de Convivencia Laboral**

Contribuye a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afecten su salud.

Compuesto por:

♀ 2 ♂ 6

VIGENTE DESDE 2011

**Comités de Junta Directiva Central**

Corresponde a los diferentes comités financieros, técnicos operativos, auditoría y de desarrollo humano.

Compuesto por:

♀ 4 ♂ 6

VIGENTE DESDE 2015



# Dinámica de relacionamiento con nuestros grupos de interés

## ¿Cómo los gestionamos?

RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS  
CONTENIDO 103-1, 103-2, 103-3 102-40 102-42 102-43,  
102-44 y 102-41



Expreso Brasilia S.A. considera vital mantener un relacionamiento oportuno, fluido, transparente y de confianza con los diferentes grupos de interés, por esto garantiza los canales y recursos necesarios para tal fin, buscando el beneficio común y el desarrollo sostenible como parte de su compromiso con la responsabilidad social.



## Otras gestiones con Grupos de Interés



# Medición y Resultados de la Gestión con los Grupos de Interés



**Encuesta de satisfacción de clientes:** se realiza cada dos años. Al cierre de la vigencia de 2018 se estaba trabajando en las acciones de mejora correspondientes a la realizada en 2017

Resultados Encuesta 2017	
Calificación 2017	86
Tamaño de la Muestra:	700 encuestas (350 presencial y 350 telefónico)
Parámetro de calificación:	1/100
Firma encuestadora:	Ipsos-Napoleón Franco



**Informe de Servicio al Cliente**

Resultados Encuesta 2017		
Indicador	2017	2018
Llamadas recibidas	421.775	519.687
Nivel de Atención	81%	88%
Nivel de Servicio	51%	65%
Nivel de Abandono	19%	12%
Tiempo Medio	97 seg.	107 seg.
Chat y Whs	N/A	80.000 aprox.

Entre tanto, nuestros indicadores de 2017 reportaron un crecimiento del 49% frente al año 2016, teniendo un repunte importante en la recepción formal de peticiones, quejas y reclamos, con un 30%; seguidamente el incremento de las solicitudes por parte de las autoridades y la Superintendencia con un crecimiento por encima del promedio. El total de solicitudes se elevó a 4.488 requerimientos, de los cuales el 97% fueron tramitados, gestionados y respondidos. Es decir, un aproximado de 4.350 requerimientos en el año 2018.



**Presentación de informe anual en Asamblea de Accionistas**



**Presentación de informes mensuales a Junta Directiva**



**Publicación de Informe de Sostenibilidad en la página web de Expreso Brasilia y portal ISSU**



# Nuestros Grupos De Interés

RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS  
CONTENIDO 103-1, 103-2, 103-3 102-40 102-42 102-43,  
102-44 y 102-41



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018



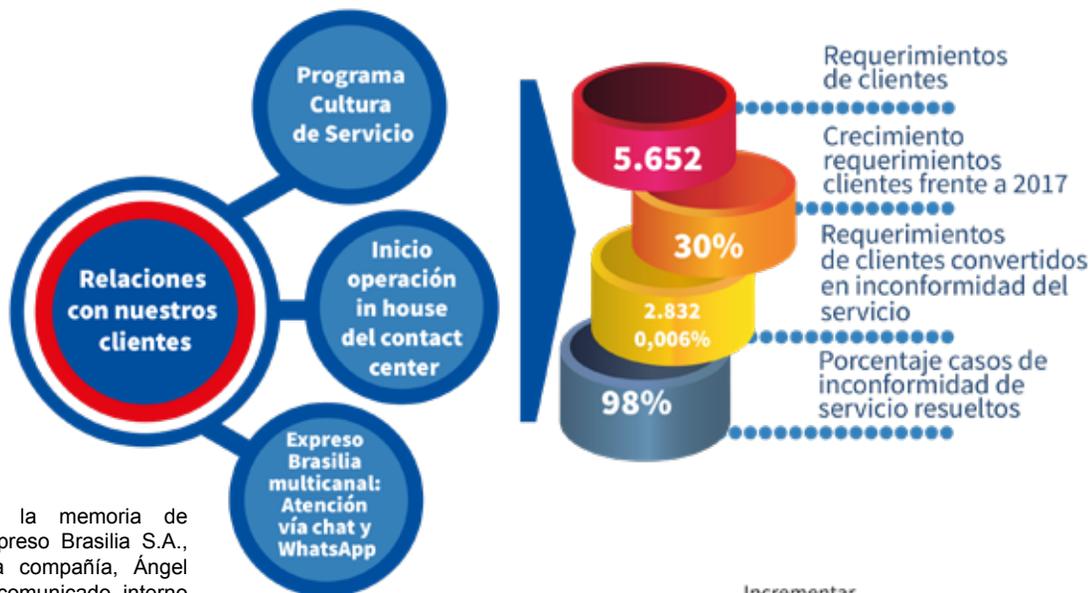


## NUESTRO NORTE

RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS  
CONTENIDO 103-1, 103-2, 103-3 102-40 102-42  
102-43, 102-44 y 102-41



Impactos	Actividades y/o procesos en los que se generan	Grupos de interés relacionados
Afectación de la operación si no existe relacionamiento adecuado	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Ventas de servicios</li> <li>•Atención y retroalimentación a través de canales internos y externos de comunicación</li> <li>•Reuniones con partes interesadas</li> </ul>	Colaboradores, accionistas, afiliados, proveedores y contratistas, comunidad, medios de comunicación, opinión pública, autoridades, gremios y clientes.
Incremento de las ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Campañas publicitarias</li> <li>•Venta de Servicios</li> <li>•Atención y retroalimentación a través de canales internos y externos de comunicación</li> <li>•Reuniones con partes interesadas</li> </ul>	Clientes, accionistas y colaboradores.
Fortalecimiento de la reputación	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Gestión de noticias positivas en medios de comunicación y redes sociales</li> <li>•Venta de servicios</li> <li>•Atención y retroalimentación a través de canales internos y externos de comunicación</li> <li>•Reuniones con partes interesadas</li> <li>•Campañas publicitarias para mostrar las ventajas y beneficios de nuestros servicios</li> </ul>	Colaboradores, accionistas, afiliados, proveedores, contratistas y clientes.
Fidelización de clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Programa Viajero Gaviota</li> <li>•Campañas publicitarias de promociones y descuentos</li> <li>•Atención y retroalimentación a través de canales internos y externos de comunicación</li> </ul>	Colaboradores, accionistas, afiliados, proveedores, contratistas y clientes.



Para la elaboración de la memoria de Sostenibilidad 2018 de Expreso Brasilia S.A., el Gerente General de la compañía, Ángel Conde Álvarez, envió un comunicado interno haciendo un llamado para trabajar en equipo, con calidad y oportunidad en la recopilación de la información correspondiente a la RSE, lo cual demuestra el compromiso del máximo líder de la empresa con la rendición de cuentas. Por primera vez el Informe fue elaborado in house, el equipo de Planeación y Gestión Organizacional fue el líder, en conjunto con 20 representantes de diferentes áreas y el apoyo de la Jefatura de Comunicaciones y RSE. Es así como se analizaron los nuevos lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI). Igualmente, se contó con el apoyo irrestricto del equipo gerencial y la validación de los accionistas que hacen parte de la Junta Directiva de Expreso Brasilia.

Para la compañía es fundamental mantener relaciones fluidas, de confianza y transparencia con sus grupos de interés, por ello, facilita los canales de comunicación y encuentros directos para socializar su gestión, obtener una retroalimentación y comunicación en distintos momentos del año, así:



RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS  
CONTENIDO 103-1, 103-2, 103-3 102-40 102-42 102-43  
, 102-44 y 102-41



## Acuerdos de Negociación Colectiva

En la actualidad no se cuenta con empleados que estén amparados por acuerdos de negociación colectiva, sin embargo, en Expreso Brasilia S.A. existe la libertad de asociación.





## Por la Ruta de la Sostenibilidad

Desde 2015 hemos trabajado por hacer de EXPRESO BRASILIA la empresa de transporte de pasajeros terrestre líder a nivel nacional.

Para ello, construimos un Modelo de Sostenibilidad que se ha consolidado en los últimos años como la ruta estratégica que guía nuestras acciones hacia el entendimiento y apropiación de nuestra responsabilidad frente a la economía, la sociedad y el medio ambiente, en línea con las contribuciones que llevamos a cabo desde las operaciones con el fin de aportar con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

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

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

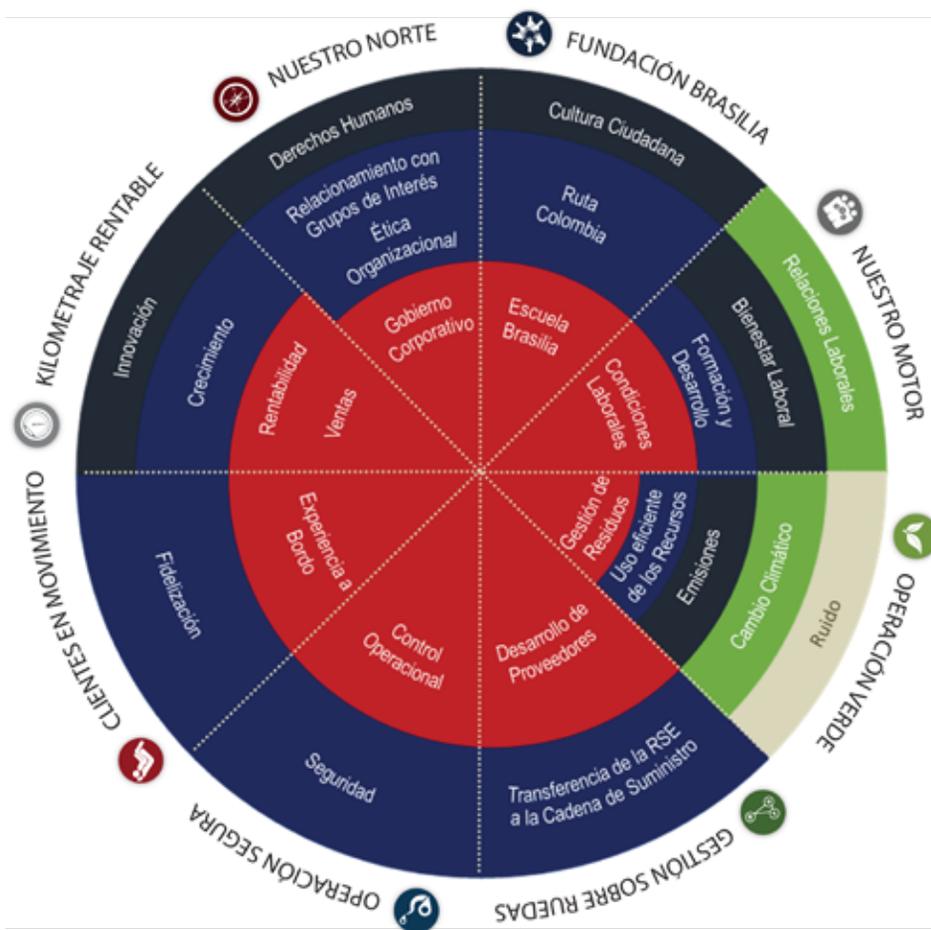




# Materialidad: lo que más nos importa

La materialidad que hemos definido se encuentra alineada con la ejecución de nuestro Modelo de Sostenibilidad. Para 2018 mantuvimos la gestión de los temas relevantes identificados en el ejercicio llevado a cabo en 2015, reconociendo en estos un marco estratégico que ha orientado nuestros procesos de planeación y gerencia de la responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad durante los últimos años.

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







# KILOMETRAJE RENTABLE







# KILOMETRAJE RENTABLE

KILOMETRAJE RENTABLE

Expreso Brasilia está interesada en reforzar sus acciones para la consolidación, crecimiento del servicio de transporte de pasajeros, así como crecer en nuevos negocios y negocios conexos que contribuyan a la sostenibilidad de la organización.

El resultado comercial del año 2018 fue muy satisfactorio, logrando superar las expectativas presupuestales con un importante incremento de la venta de pasajes, esto debido al aprovechamiento de oportunidades como la huelga de pilotos durante el primer semestre del año, la consolidación de la operación en el corredor de Valledupar a Barranquilla y viceversa, absorbiendo más del 80% de la operación que realizaba la marca competidora, ascendiendo en \$15.400 millones, con un crecimiento del 36% frente al resultado del año anterior. Igualmente, se logró concertar con las autoridades de migración del país la movilización de un gran número de venezolanos que ingresaron por la frontera de Maicao, para transportarlos en las rutas largas de la compañía, estas ascendieron a \$21.150 millones con un incremento del 46% frente al año anterior. Asimismo, las ventas de retorno de estas rutas largas con destino Maicao ascendieron a \$4.611 millones, con un incremento del 63%; además la ruta de Lima para Colombia incrementó sus ventas en un 40%, con un promedio de 20 pasajeros por despacho y una ocupación del 44%.

Durante el 2018, se adquirieron como propios los puntos de venta de Fonseca y Yarumal, los cuales ya venían funcionando como terceros comisionistas. Para el 2019 se planea tomar como propios los puntos de venta de Baranoa, Barrancas y Facatativá, que actualmente son igualmente de terceros comisionistas. Los siguientes son los resultados de todas las unidades de negocio de la compañía:

VENTAS, RENTABILIDAD Y CRECIMIENTO  
CONTENIDO 103-1 103-2 103-3 201-1



8 TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



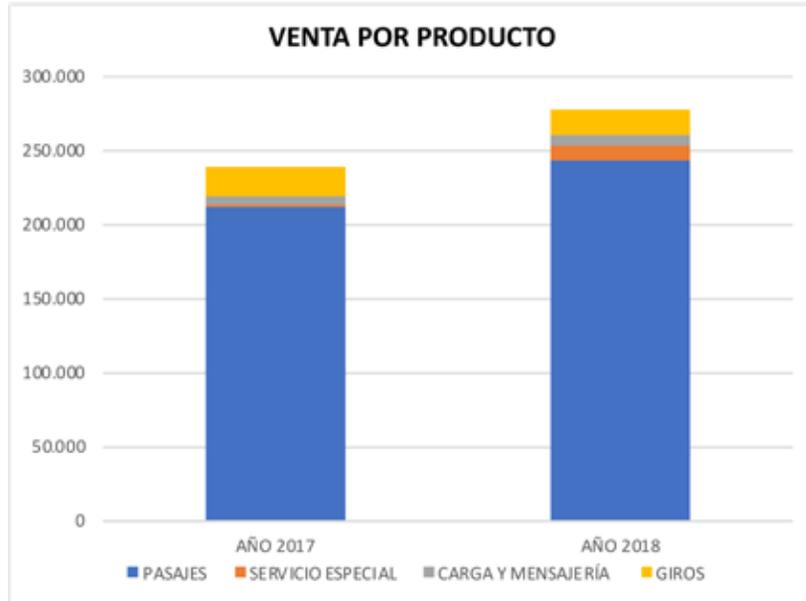
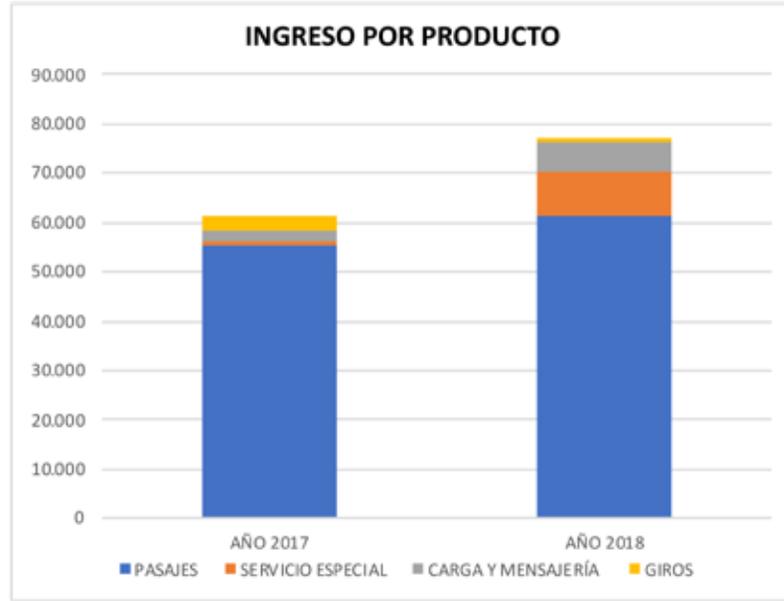
INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018



## KILOMETRAJE RENTABLE



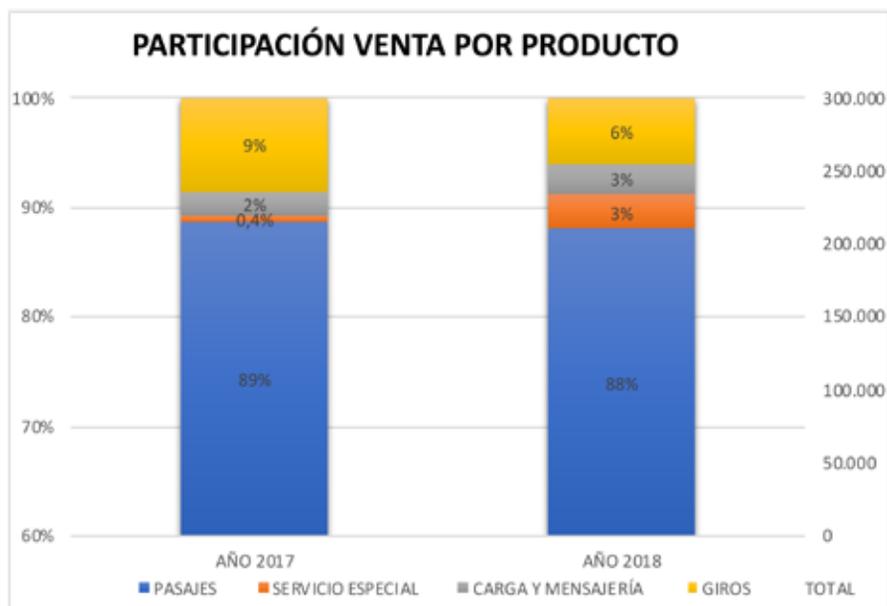
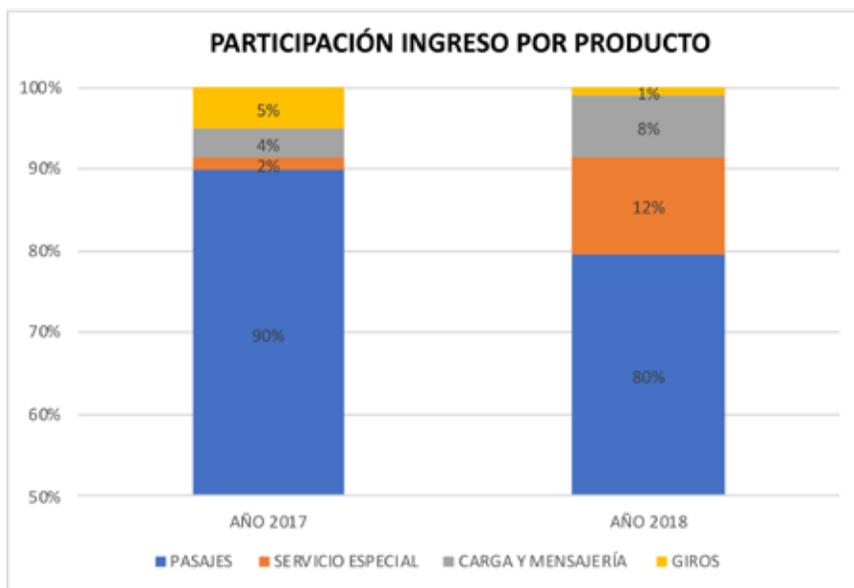
VENTAS, RENTABILIDAD Y CRECIMIENTO  
CONTENIDO 103-1 103-2 103-3 201-1



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018



## KILOMETRAJE RENTABLE





## KILOMETRAJE RENTABLE



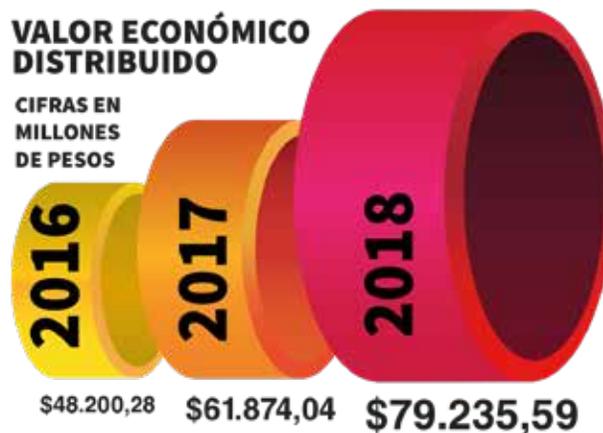
### VALOR ECONÓMICO GENERADO

CIFRAS EN MILLONES DE PESOS



### VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

CIFRAS EN MILLONES DE PESOS



### VALOR ECONÓMICO RETENIDO \$601,61

Gracias a nuestra gestión y a la implementación de prácticas innovadoras para el negocio, conseguimos importantes resultados durante 2018, como lo es el aumento del 24,74% en el valor económico generado, así como un incremento del 28,06% en el valor económico distribuido.

#### SALARIOS Y BENEFICIOS PARA LOS EMPLEADOS

**\$26.437,35**

#### COSTOS OPERATIVOS

**\$47.901,34**

#### PAGOS A PROVEEDORES DE CAPITAL

**\$1.761,02**

#### PAGOS A GOBIERNO

**\$2.706,55**

#### INVERSIONES EN LA COMUNIDAD

**\$429,31**

### VALOR ECONÓMICO GENERADO

Presentamos ingresos por COP\$ 79.837,94 millones. Dentro de la gestión comercial podemos destacar lo siguiente:





# Innovación

Para Expreso Brasilia la innovación es una de las herramientas fundamentales para mejorar los niveles de competitividad y productividad debido a que por medio de ella se puede alcanzar eficiencia en los procesos, permitiendo optimizar recursos, mejorar los niveles de rentabilidad e incluso ser la llave para el diseño de estrategias comerciales que conlleven al incremento de la participación en el mercado de la compañía.

Hoy, la organización se encuentra trabajando en la activación de una cultura de innovación, generando espacios donde se pueda desarrollar el potencial de todos los miembros para crear e innovar, y así lograr un impacto directo en la prestación del servicio a través de nuevas formas e interacciones de procesos que generen valores agregados al mismo.

Expreso Brasilia tiene enmarcado un programa para activar la cultura de innovación e incentivar a los colaboradores a generar ideas innovadoras.



INNOVACIÓN  
CONTENIDO 103-1, 103-2 Y 103-3







# COMPROMISO SOCIAL







# FUNDACIÓN EXPRESO BRASILIA

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018



En el marco del Objetivo de Desarrollo Sostenible de Salud y Bienestar (ODS No.3) la Fundación Expreso Brasilia ha trabajado arduamente en el compromiso social a través de varios programas:

**Brigadas:** con el bus-consultorio se realizaron 81 brigadas en total, de las cuales 46 correspondieron a jornadas médicas gratuitas desarrolladas en 20 poblaciones del país, donde se llevaron a cabo actividades de promoción y prevención en salud y charlas de seguridad vial que impactaron a 3.848 personas.

Las brigadas médicas, como se detalla a continuación, tuvieron un crecimiento del 39,4% y el número de personas beneficiadas pasó de 3.066 en 2017, a 3.848 en la pasada vigencia en 2018, lo cual representa un crecimiento del 25,5%, así:



	2018	2017	% crecimiento
Total Brigadas de salud	46	33	
Total Personas Impactadas	3.848	3.066	
Total Poblaciones visitadas	20	16	
Número de aliados	23	13	

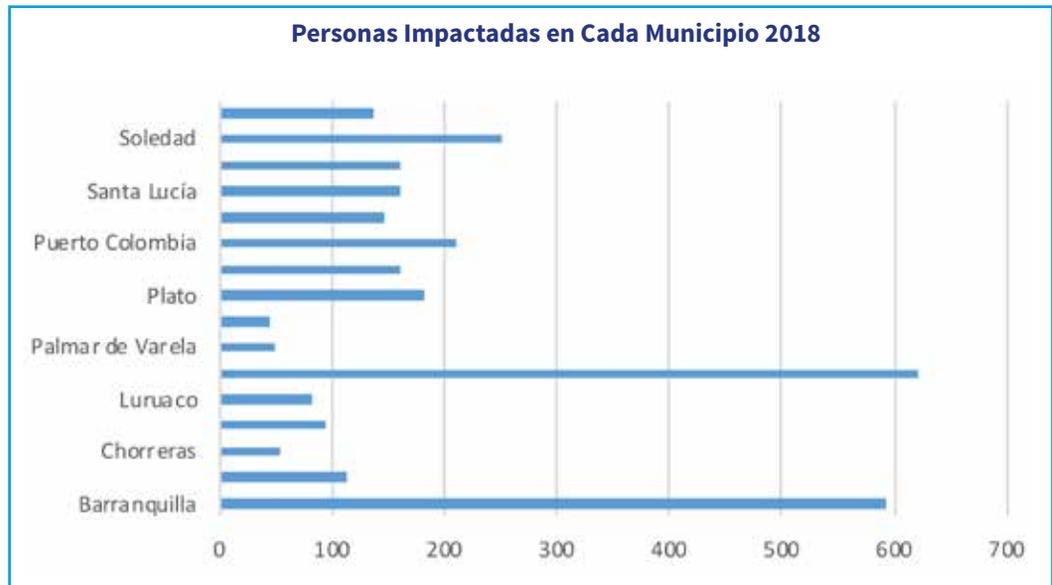
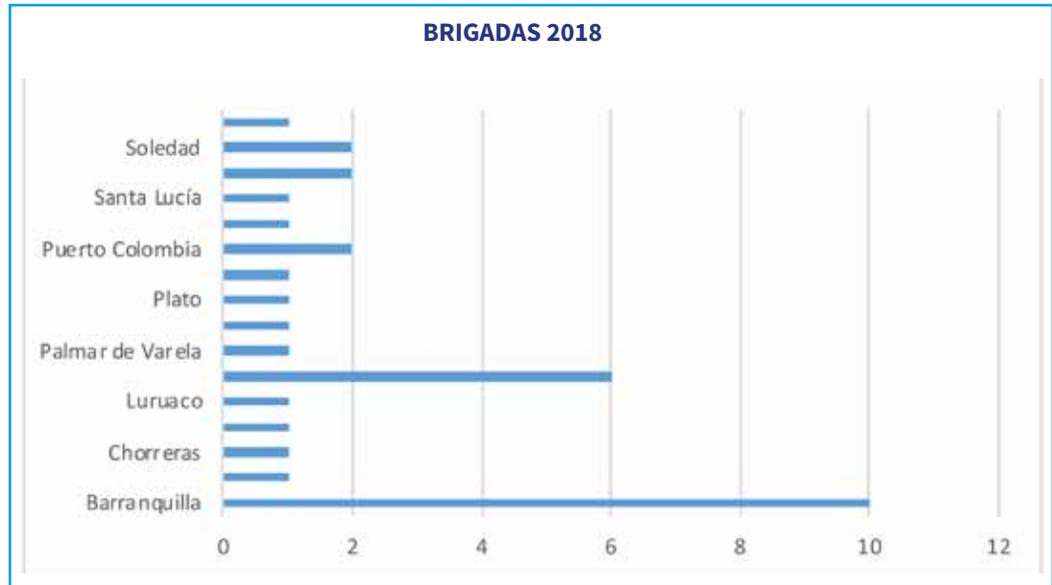
RUTA COLOMBIA  
Contenido 103-1, 103-2 y 103-3





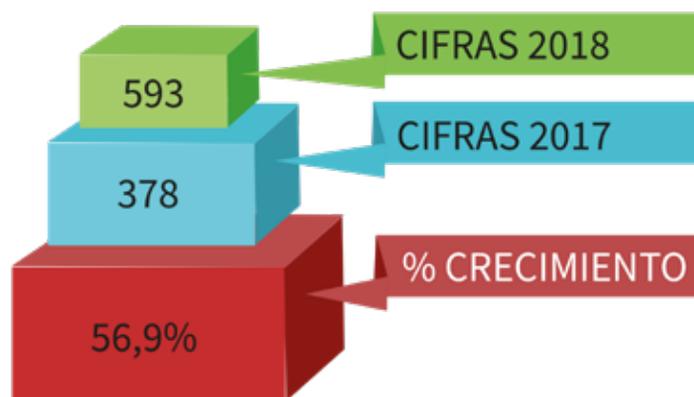
Cabe destacar que, en 2018, 3.848 personas que recibieron atención médica en las brigadas de salud, también participaron de charlas sobre seguridad vial. Esto, como parte del compromiso de generar una cultura de responsabilidad como actores viales (conductores, peatones y motociclistas).

El total de brigadas médicas de promoción y prevención en salud se detalla a continuación:





### Total brigadas banco de sangre



### Total personas impactadas

El total de inversiones realizadas en brigadas de salud fue de **\$24.888.518**

Para que los grupos de interés de la fundación se comuniquen con la entidad, están disponibles los siguientes canales: [contactenos@expresobrasilia.com](mailto:contactenos@expresobrasilia.com), [comunicaciones@expresobrasilia.com](mailto:comunicaciones@expresobrasilia.com), #502 (Desde celulares Tigo, Claro y Movistar) y las redes sociales: Facebook: Expreso Brasilia S.A. Oficial, Twitter @expresobrasilia, Instagram: @expresobrasilia, YouTube: ExpresoBrasiliaOficial.

**Donaciones de Sangre:** De la misma forma, la Fundación Expreso Brasilia puso a disposición su bus consultorio a entidades como Banco Nacional de Sangre y Banco de Sangre de la Universidad Metropolitana, para apoyar las jornadas de captación de donantes y así contribuir a salvar vidas.

En el 2018 se realizaron 35 jornadas descentralizadas en plazas, centros comerciales, empresas, universidades y otras entidades, logrando que 593 personas donaran sangre, alcanzando un crecimiento así:



Es decir, que con el bus-consultorio se logró impactar a 4.481 personas entre brigadas médicas y jornadas de captación de donantes de sangre durante el 2017.





### Alianzas para cumplir los objetivos:

- Durante 2018 se contó con el apoyo de 23 aliados para las brigadas de salud médicas, entre médicos generales, odontólogos especialistas y otros, para beneficiar a población vulnerable.
- Alianza con la Universidad del Norte para llevar a cabo programa de becas educativas.



### Becas Expreso Brasilia:

- En el 2018, a través del programa de becas educativas que se realiza en alianza con la Universidad del Norte, se graduó la primera estudiante beneficiada. Se trata de Ivana Paola Pedroza Salgado, una joven valduparense, de 22 años de edad, quien recibió el título de ingeniera industrial y actualmente se encuentra laborando en Expreso Brasilia.
- A corte 31 de diciembre de 2018 siguieron cursando sus carreras otros tres becarios en: Ingeniería Mecánica (Luis Díaz), Comunicación Social (Alexis Posso) e Ingeniería Industrial (Luisa Torres).
- La donación a la Universidad del Norte para el programa de becas fue de \$40.799.354.





### Otras donaciones de la Fundación Expreso Brasilia:

- Aportes en 2018 a entidades que desarrollan programas y actividades para beneficio a comunidades vulnerables, por \$7.006.200. Se destacan donaciones a la Fundación Trabajando por Amor, brindando ayuda a niños de La Guajira; Fundación Conciencia Social, apoyando el tratamiento para niños con dificultades cardíacas.
- Tiquetes de Corazón: En 2018, se otorgó transporte gratuito a 2.395 personas para apoyar temas de salud, cultura, educación, deporte y otros. En 2017, 907 personas fueron impactadas en el marco de esta iniciativa.
- Anualmente se realiza Asamblea del Consejo de Administración para revisar estados financieros y resultados de la gestión y periódicamente se convocan reuniones de seguimiento de las acciones referentes a salud, educación y donaciones.



### Retos 2019

- Fortalecer las alianzas que apalanquen el cumplimiento de los ODS.
- Hacer presencia en zonas de influencia de nuevos negocios. Cuidar la imagen de la fundación Expreso Brasilia y la empresa ante los posibles intentos de inclusión en campañas electorales (revisión exhaustiva de solicitudes).
- Fortalecer la notoriedad de la Fundación en la página [www.expresobrasilia.com](http://www.expresobrasilia.com) y redes sociales. Continuar promoviendo la seguridad vial entre las comunidades.
- Apuntarle a iniciativas que cumplan con los requisitos de ley y generen valor a la organización.
- A largo plazo se contempla adquirir un nuevo bus-consultorio y ampliar el número de beneficiarios del programa de becas.





# CULTURA CIUDADANA



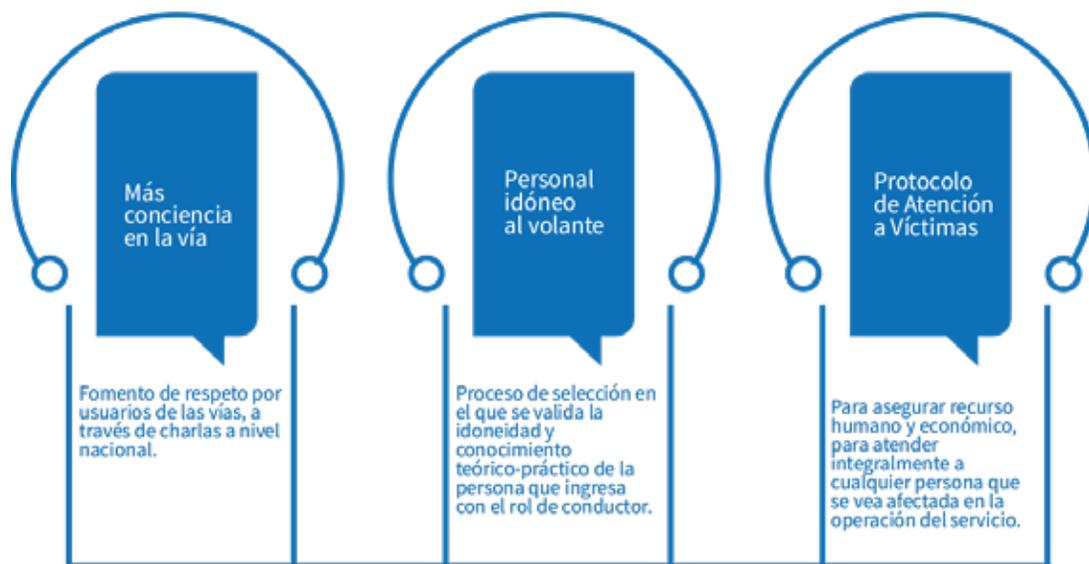
El transporte de pasajeros por carretera es una actividad que implica la interacción de los vehículos con el ecosistema y por ende con las personas que habitan en él. El constante desarrollo de este sector ha permitido una mayor movilidad de los individuos de un lugar a otro, sin embargo, de esta operación se derivan muchas consecuencias, que impactan primordialmente a la comunidad y el medio ambiente, lo que ha generado una responsabilidad de Expreso Brasilia, como empresa de transporte, a generar una conciencia de cultura en Seguridad Vial.

Por lo anterior, la compañía, a través de la fundación Expreso Brasilia y sus procesos internos, promueve charlas, programas de sensibilización que están enfocadas a promover la cultura vial entre conductores, peatones, motociclistas, entre otros. Estas actividades se realizan en el marco de las brigadas de salud desarrolladas en plazas, parques, colegios y otros escenarios.

CULTURA CIUDADANA  
Contenido 103-1, 103-2 y 103-3



Enfoque:



Actualmente, se lleva un registro de personas impactadas con las charlas de seguridad vial de la Fundación Expreso Brasilia y al final de cada jornada se hacen preguntas para determinar el grado de entendimiento y conocimiento con el objetivo de medir la gestión.

Resultados y retos:





# ESCUELA BRASILIA



**Expreso Brasilia S.A.** crea a través de la Escuela de Conductores una estrategia que apunta a las necesidades del sector transporte, profesionalizando a este grupo de colaboradores. Es así como a partir del año 2003 se firma un convenio con el SENA, a través del cual se le brinda formación a los aspirantes al cargo de conductor, desarrollando competencias cognitivas, habilidades y destrezas en la operación de vehículos de transporte de pasajeros buscando con esto reducir los índices de accidentalidad, minimizar los costos de la operación y la prestación de un mejor servicio.

La Escuela de Conductores crea un fuerte impacto a nivel de la sociedad con la generación de una nueva mano de obra en un mundo tan competitivo como es el sector del transporte.

## Proceso Escuela de Conductores

**Proceso de selección:** análisis exhaustivo de las hojas de vida, pruebas psicotécnicas para validar competencias y rasgos de personalidad, preselección.

**Prueba piloto:** Prueba en autobús didáctico de la empresa, con acompañamiento de instructores de conducción que evalúan capacidad de operación del vehículo.

**Contrato de Aprendizaje:** quienes superen la prueba piloto pasan a realizar la firma de este contrato que consta de dos etapas: lectiva y módulo de conducción técnica.

**Etapa lectiva:** tiene una duración de tres meses en la que reciben formación en: alistamiento, operación de vehículo, atención de clientes, mecánica básica, ética y normas de tránsito.

**Módulo de conducción técnica:** tiene una duración de 13 días, al cabo de estos, el conductor pasa a etapa productiva o práctica con una duración de tres meses, bajo supervisión de un conductor tutor.

**Firma de contrato laboral**





# RECURSOS Y RESULTADOS ESCUELA BRASILIA



**1**

Dos autobuses didácticos, exclusivos para formación teórico - práctica



**2**

Un vehículo con chasis Scania con transmisión automática y sistema optitrui



**3**

En 2018, aprobación del SENA para realización de tres escuelas



**4**

En 2018 se propuso formar 75 nuevos conductores, se logró un 98%, ya que 74 de ellos salieron realmente al mercado laboral



**5**

Adquisición del nuevo bus escuela



**6**

Con los nuevos buses, los conductores quedan formados para conducir tanto vehículos de transmisión mecánica, como vehículos de nueva generación



ESCUELA BRASILIA  
Contenido 103-1, 103-2 y 103-3

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018



Cartagena de Indias



expreso  
brasilvia

Santa Marta



expreso  
brasilvia

Valledupar



expreso  
brasilvia

Bogotá



expreso  
brasilvia

Medellín



expreso  
brasilvia

Eje Cafetero



expreso  
brasilvia



12 PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLES

# CLIENTES EN MOVIMIENTO







# CLIENTES EN MOVIMIENTO

## Experiencia a Bordo: Servicio al Cliente



El éxito de una organización se alcanza cuando atrae y retiene la confianza de sus clientes o satisface y supera las expectativas de los mismos. La experiencia a bordo hace parte del foco de la estrategia de los dos últimos años. Por eso, a través de la perspectiva de Servicio al Cliente, se busca brindar una experiencia placentera al cliente desde la planeación del servicio hasta la finalización de su viaje.





## Experiencia a Bordo: Seguridad

Enfocados en prestar un servicio de calidad, sabemos que la seguridad en el sector transporte, por eso es un tema de suma relevancia, que implica muchos desafíos. Buscamos como empresa generar en nuestros clientes experiencias a bordo que cumplan con sus necesidades y expectativas, para esto se han desarrollado procedimientos, programas e iniciativas con la intención de controlar o mitigar los riesgos de siniestralidad.



**Filmación:** Actividad enfocada en brindarle mayor seguridad a la operación y disminuir el riesgo de atracos, en donde la persona encargada de realizar el abordaje de vehículo, previo al despacho realiza un video de seguridad.



**Acompañamiento en ruta:** Realizado con el apoyo de una empresa aliada, la cual se encarga de verificar la conformidad del servicio prestado mientras va en ruta.



**Campañas de Seguridad Vial:** Enfocadas en promover en los colaboradores y usuarios hábitos y conductas seguras en la vía.



**Uso de herramientas tecnológicas:** Como apoyo en la planeación, control y monitoreo de la operación por intermedio de la Central de Operaciones.



**Monitoreo satelital:** Acompañamiento realizado por la Central de Operaciones a los vehículos del parque automotor, con el fin de brindarle apoyo y atender cualquier novedad que se presente durante el viaje.



**Esquema de seguridad física:** Instalado en las sedes en donde se presenta mayor riesgo público. El objetivo es cuidar integralmente el bienestar de nuestros colaboradores, usuarios del servicio e instalaciones físicas de la organización.





## Experiencia a Bordo: Seguridad

CLIENTES EN MOVIMIENTO

**2018**

Cerró con 39 agencias con alarmas, lo que corresponde a un 42% de cobertura del total de agencias.

**12%**

En sistema de CCTV en agencias

**17%**

Con sistema de seguridad física, lo que nos apoya en las actividades de control, seguimiento y trazabilidad de la operación, para brindar mejores condiciones de seguridad a nuestros funcionarios y clientes.

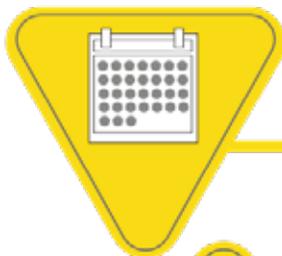
EXPERIENCIA A BORDO  
CONTENIDO 103-1 103-2, 103-3, 416-1, 418-1 Y 419-1





# SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

EXPERIENCIA A BORDO  
CONTENIDO 103-1 103-2, 103-3, 416-1, 418-1 Y 419-1



Para el año 2018, en comparación al año 2016 y 2017, hubo crecimiento de la cobertura y expansión de los programas a nivel nacional, logrando un crecimiento de la cobertura en un 20% de presencia, llevando actividades en pro de la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores.



Fortalecimos el programa para evitar accidentes de trabajo y enfermedades laborales, llamado "VUELVE A CASA CON SEGURIDAD", integrado con participación del personal administrativo y dirigido a conductores; elevando el nivel de conciencia y prevención de los riesgos y peligros por accidente de tránsito. Este programa se considera bandera porque involucra todos los niveles de la organización. En el año 2017 se realizaba por temporadas y a partir del año 2018 se realiza con una periodicidad mensual.



Programa de Familias al Volante, donde buscamos como alianza estratégica la disminución de los accidentes, dándoles a conocer temas de prevención como (manejo de la fatiga y sueño – estilos de vida saludable – alimentación saludable – sexualidad sana y reproductiva), los principales actores son las esposas o compañeras de conductores.



Con el programa motivacional El Que Pierde Gana, creado para adquirir estilos de vida saludable en alimentación sana, se logró en el año 2018 un 40% de participación de los trabajadores.



Se logró en el 2018 tener una sala de descanso solo para conductores, la cual cuenta con sillas reclinables y todas las condiciones de confort, usada para los momentos de espera del bus o intercambio de conducción. Su objetivo es que los conductores no queden ambulantes en la terminal y puedan aprovechar el tiempo empleándolo en el descanso y contrarrestar la fatiga.



## PRIVACIDAD DEL CLIENTE

Expreso Brasilia S.A tiene un Manual de Tratamiento y Protección de Datos de los Usuarios el cual obedece a lo contemplado en la ley 1581 de 2012, donde se establece la política de tratamiento de datos y los procedimientos asociados a la privacidad y confidencialidad de los mismos. En 2018 se han presentado 3 casos los cuales fueron corroborados por la organización que no hubo filtración por parte de colaboradores de la Empresa.



EXPERIENCIA A BORDO  
CONTENIDO 103-1 103-2, 103-3, 416-1, 418-1 Y 419-1



## Sanciones por Incumplimientos

Las PQR's son tramitados de acuerdo con la normatividad colombiana vigente. En 2018 no se hicieron evidentes incidentes derivados del incumplimiento respecto a la información contenida en los contratos de prestación de servicio y los procesos de marketing de la compañía, así como, no se reportaron incidentes, por el incumplimiento de la regulación legal y/o por códigos voluntarios, o el tratamiento de los datos personales de nuestros clientes.



## CLIENTES EN MOVIMIENTO



Para el 2018 se planteó un crecimiento de 5% de los clientes inscritos cumpliéndose con la meta trazada. En este período se inscribieron al programa de fidelización 37.713 clientes.

En promedio los viajeros redimen 2.500 tickets al mes, correspondiente al 3,3% de los viajeros con las condiciones para redimir.

Redención de tickets

Promociones para clientes Gaviota

Mecanismos formales de queja y/o reclamación

**Viajero**  
**Gaviota**

La fidelización de los clientes de Expreso Brasilia se gestiona a través del área de mercadeo, el cual consiste en acceder a la información de los usuarios de nuestros servicios para hacer crecer la base de datos, de esta forma se busca un mayor relacionamiento y otorgar beneficios que generen experiencias de viaje placenteras, duraderas y rentables.

La fidelización de clientes se basa en convertir cada venta en el principio de la siguiente, algo fundamental a la hora de establecer la estrategia de marketing. para Expreso Brasilia es importante generar relaciones estables y duraderas con los usuarios finales para asegurar la permanencia y sostenibilidad de la compañía.

El objetivo de la fidelización de los clientes es mantener o incrementar las ventas de la compañía, esto a través de estrategias de atención y satisfacción de nuestros cliente y afiliados que generen un valor agregado para estos y que pueda ser reproducido a nivel nacional en cada una de nuestras agencias.



**E** A 1954, un grupo de visionarios fundó Avianca, una de las empresas de transporte aéreo más grandes de Colombia. Más de 3.200 personas trabajan con el servicio generando desarrollo y progreso a través de servicios como transporte de pasajeros, servicio especial, carga, mensajería y carga.





# OPERACIÓN VERDE







**Expreso Brasilia** se interesa por monitorear el consumo del recurso hídrico, el cual es suministrado a la compañía por el sistema de acueducto municipal de nuestras sedes.

Para nosotros es importante controlar las actividades como:

- El lavado de buses
- Utilización de agua para consumo y salubridad en sedes administrativas.

Por otro lado, el vertimiento de estas se realiza en redes de saneamiento y/o en plantas de tratamiento que poseen algunas de nuestras dependencias, garantizando de esta manera el control de la contaminación en los cuerpos de agua.



Somos conscientes del valor que tiene el agua como recurso natural no renovable y de su importancia en toda forma de vida. Por tal razón, estamos interesados en controlar y/o dar seguimiento a su consumo, esto con el fin de identificar acciones de mejora que permitan optimizar su uso y reducir nuestro impacto al recurso hídrico.

Con el fin de establecer las medidas de prevención y mitigación de las posibles afectaciones del recurso hídrico, Expreso Brasilia empleó como herramienta una matriz de aspectos e impactos ambientales con el fin de valorar el daño potencial que sufren los cuerpos de agua a causa de los vertimientos generados por la compañía, en el cual se identificó el nivel del impacto dando como resultado un nivel medio.



En 2018, la compañía tuvo un consumo de agua de 18,90 megalitros (Ml); valor que puede ser comparado con el año 2017, ya que en las operaciones realizadas en todas las sedes del país se reportó un volumen de 18.67 Ml.

Con base en lo anterior, la organización viene realizando campañas de sensibilización para implementar buenas prácticas de uso eficiente y ahorro del agua. Por otro lado, se desarrolló un plan de revisión y seguimiento de los lavaderos donde los buses realizan alistamiento.





En 2018 no se reportaron derrames que afectaran fuentes hídricas subterráneas y/o superficiales.



El volumen de vertimientos controlados que tuvo Expreso Brasilia en 2.018 fue de 1.122 m<sup>3</sup>, proviene de los baños de la flota de buses; las cuales son vertidas en los sistemas de tratamiento ubicados en algunas sedes del país y a redes de alcantarillado.

## Vertimientos de Agua

Para el 2019 se estarán desarrollando proyectos de recirculación de las aguas residuales generadas por los lavaderos propios de la compañía.



En la siguiente imagen describe las disposiciones dadas por tipo de residuo:

## ¿Cómo disponemos nuestros residuos?



Mediante el reciclaje.

Aprovechamiento de residuos mediante el posconsumo.



Tratamiento y eliminación de residuos peligrosos mediante la incineración.

Disposición final de residuos ordinarios en rellenos sanitarios.





Conscientes de la naturaleza de nuestra operación y los residuos que la misma genera, hemos establecido parámetros para llevar a cabo la gestión de nuestros residuos sólidos, con el fin de garantizar una gestión final adecuada. Esta garantía la logramos, al trabajar de la mano de terceros especialistas en esta tarea, dejando como resultado en el 2018, lo siguiente:

PELIGROSOS					
Residuo	Kg 2015	Kg 2016	Kg 2017	Kg2018	Disposición
RAEE	33.385	426	4127	504	Posconsumo
Biosanitarios (enfermería)	-	-	2,55	-	Incineración
Luminarias	-	49,5	91,63	145	Posconsumo
Pilas	33.385	426	594,5	10	Posconsumo
Medicamentos vencidos	-	-	13,6	47	Posconsumo
Tóner	-	-	93	160	Posconsumo
Pinturas vencidas	-	-	120.615	-	Incineración
Llantas usadas	85.955	5.541	5.100	-	Posconsumo
Aceite usado	9.052	14.090	2.332.940	-	Reciclaje
Filtros de aceite y aire		179	683		Incineración
<b>Total</b>			<b>2.464.260,35</b>		

ORDINARIOS					
Residuo	Kg 2015	Kg 2016	Kg 2017	Kg2018	Disposición
Ordinarios	<b>154,51</b>	<b>312.587</b>	<b>1.111.076</b>		<b>Relleno Sanitario</b>
Plásticos		<b>26</b>	<b>17</b>	<b>110</b>	<b>Reciclaje</b>
Papel y cartón	<b>96</b>	<b>87,3</b>	<b>47,6</b>	<b>29,4</b>	<b>Reciclaje</b>
<b>Total</b>			<b>1.111.140</b>		

Nosotros como compañía consciente de la necesidad de optimizar los recursos utilizados en nuestra organización buscamos reducir el consumo y promover la producción responsable al interno de la organización.



## ¿Cómo lo hacemos?

El uso eficiente de los recursos se controla desde el manejo de los presupuestos de cada área, ya que promueve la conciencia en la administración y disminución de recursos. Además de aumentar las utilidades de las sedes y a su vez contribuir con la conservación de los recursos.

En la compañía se tienen identificados los aspectos e impactos ambientales en una matriz y con base en ésta, se tienen documentados programas y fichas con acciones encaminadas a mitigar los aspectos ambientales que se generan de las actividades realizadas.



## Materiales utilizados en nuestras operaciones

Preocupados por satisfacer las necesidades humanas, Expreso Brasilia reconoce las demandas y servicios de nuestras operaciones, es por esto que se tienen en cuenta los insumos de envase y empaque que son utilizados en los procesos de la compañía.

Material	Peso o volumen 2017	Peso o volumen 2018	Unidad de media
Papel	963	1921	Resma de papel x 500 hojas
Plásticos varios	89.719	20.400	Unidades
Jugos empacados	129.690	54.744	Unidades
Audífonos plásticos	1.812.000	2.615.000	Unidades
Vasos plásticos	779	2.419	Paquetes por 50 unidades
Vasos de icopor	1.826	3.411	Paquetes por 50 unidades



## OPERACIÓN VERDE



De la Operación del 2018 podemos concluir:

USO EFICIENTE DE RECURSOS  
CONTENIDO 103-1, 103-2, 103-3, 301-2 y 302-1 302-2

Para el 2019 se tiene proyectado eliminar las compras de icopor y reemplazarlos por plásticos para la atención de visitas y clientes, mientras que a los colaboradores proveer el uso de vasos propios obsequiados por la compañía.



El Consumo de jugos empacados y plásticos varios disminuyó el consumo en comparación del 2017 vs 2018.



Se evidenció un aumento en el consumo de audífonos, vasos plásticos y de icopor.



## Insumos Reciclados en nuestras operaciones

Para el año 2019 se establecerán nuevos acuerdos con gestores de residuos para aumentar el aprovechamiento de los residuos.

Insumos considerados como materiales reciclables y reutilizables: plásticos y papel.



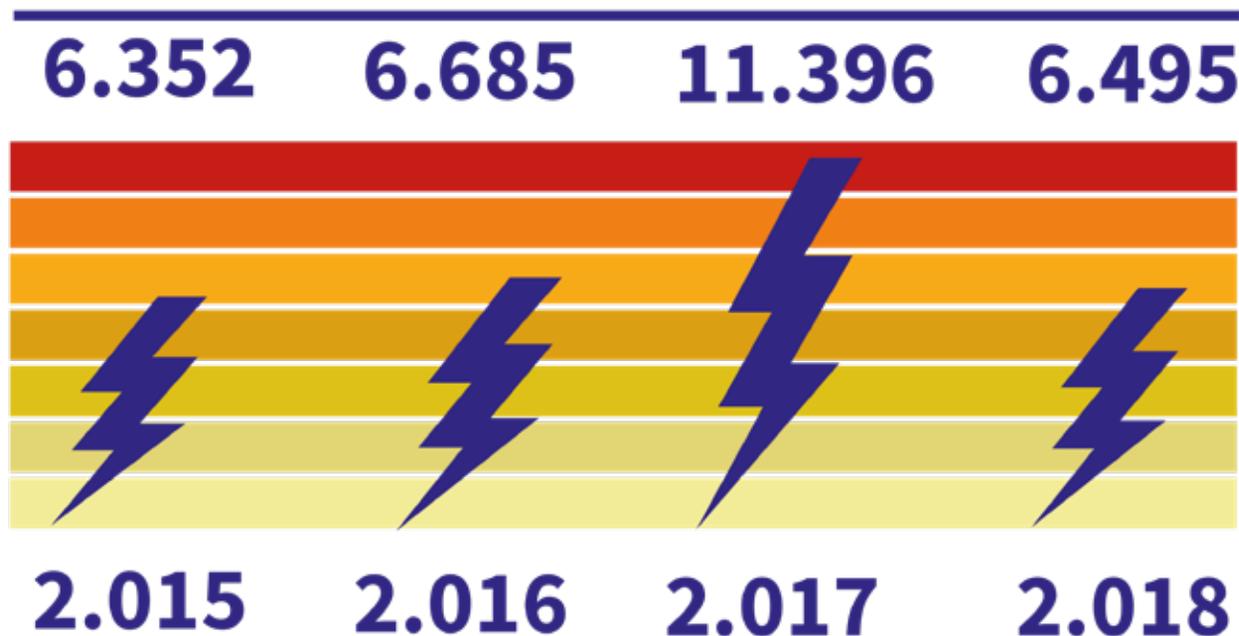
Mientras que al resto se les da disposición final como residuos ordinarios.



# Gestión Energética

## Energía en nuestras sedes

### CONSUMO DE ENERGÍA TOTAL POR AÑO (Gj)



Expreso Brasilia consume la energía proveniente de hidroeléctricas, comprándola a las empresas de servicios públicos de cada sede, lo cual es utilizado en las áreas administrativas y el parque automotor. Se realiza campañas de sensibilización sobre el uso eficiente de la energía, promoviendo buenas prácticas para el ahorro. Se realiza seguimiento de los consumos tomando como línea base los últimos 5 años anteriores al de reporte.

En el año 2018 se consumió 6495 Gj de energía eléctrica, presentando una reducción del 44% en comparación con el año 2017 como se evidencia en la gráfica de consumo de energía total por año (Gj).

La empresa se encuentra en constante evaluación de alternativas energética, sin embargo, mantiene el programa del uso eficiente y ahorro de la energía, capacitando constantemente a sus colaboradores.



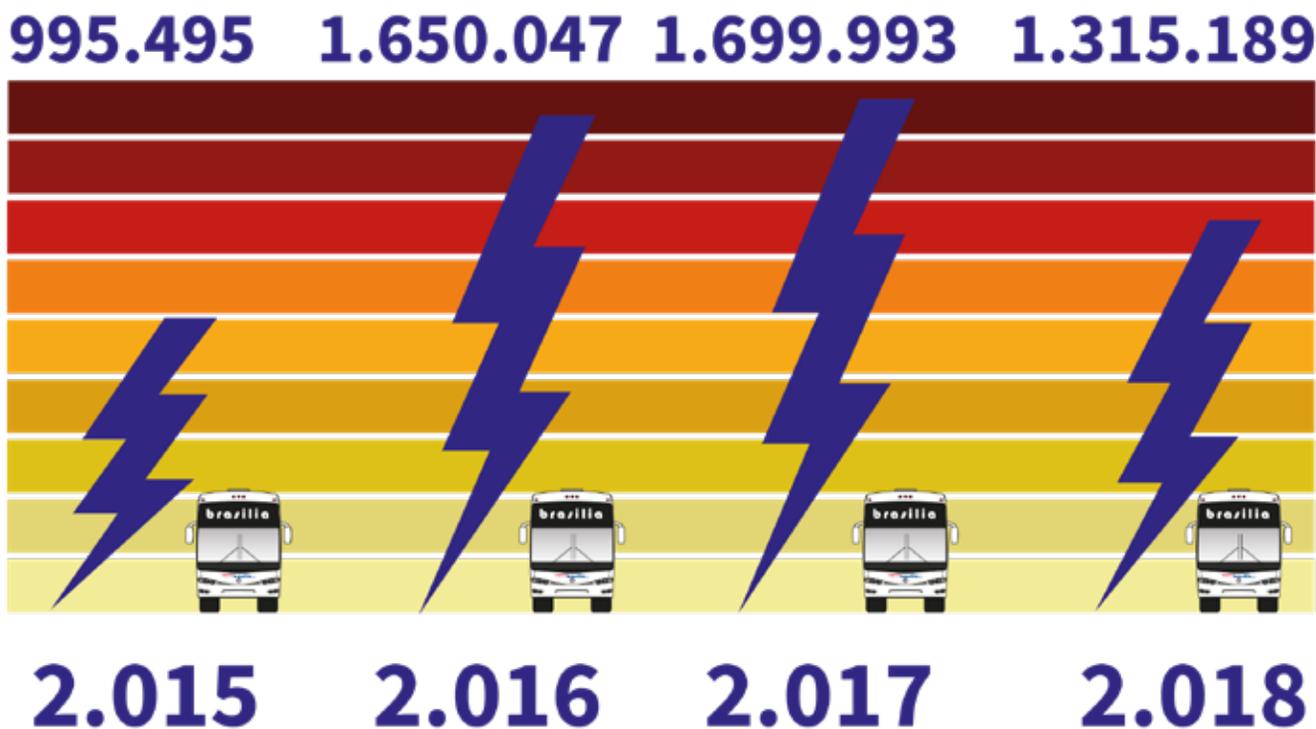


# Energía en nuestros vehículos

Debido a la naturaleza de nuestras operaciones monitoreamos y hacemos uso de fuentes de energía no renovables entendidas como Diésel y Gasolina, para lo cual se realiza un seguimiento al consumo de combustible por galones, como se muestra en la siguiente gráfica:

Para registrar las toneladas de CO2 emitidas a la atmosfera por fuentes móviles, se utiliza el factor de emisión DIESEL: 10,133 kgCO2/gal y el factor de emisión Gasolina: 9,000 kgCO2/gal, los cuales son tomados del Sistema de información Ambiental Minero Energético SIAME.

## CONSUMO DE ENERGÍA DIRECTA DE FUENTES FÓSILES (G)



USO EFICIENTE DE RECURSOS  
CONTENIDO 103-1, 103-2, 103-3, 301-2 y 302-1 302-2

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018



Basados en las dinámicas globales actuales, hemos determinado el impacto que, como organización, producimos sobre el medio ambiente en referencia al cambio climático, pues las emisiones atmosféricas derivadas de la combustión del diésel y la gasolina, base de nuestra operación.



## Huella de Carbono

La medición de la Huella de Carbono dio como resultado:

**40.876 tCO<sub>2</sub>.**

La empresa Expreso Brasilia en su conciencia con el impacto generado por las emisiones atmosféricas, ha evaluado y valorado el aspecto de generación de gases de efecto invernadero (GEI), por lo cual viene implementando medidas para mitigar y compensar dichos impactos.





## Nuestras Emisiones

En la empresa se realiza un seguimiento a las emisiones generadas por el consumo de energía eléctrica y la combustión de Diesel y gasolina debido al rodaje de los vehículos durante las operaciones de prestación de servicio público y servicio corporativo. Se tomó como línea base a partir del año 2016 para promediar los consumos reales y establecerlos como meta para el año 2018, donde se evidencia un aumento significativo en las emisiones, lo cual se da por varios factores como la antigüedad de ciertos buses.

	Emisiones en tCO <sub>2</sub> e/2016	Emisiones en tCO <sub>2</sub> e/2017	Emisiones en tCO <sub>2</sub> e/2018
<b>Alcance 1</b>			
<b>Combustión</b>	46.408	64.844	101.143
<b>Energía Eléctrica</b>	610	610	527
<b>TOTAL</b>	47.018	65.454	101.670



La compañía viene cambiando paulatinamente por tecnologías Euro V que con la adición de químicos disminuye las emisiones de CO<sub>2</sub> y a largo plazo se debe tener una flota con tecnologías avanzadas para controlar y disminuir los impactos al aire.



Aumento significativo en las emisiones, lo cual se da por varios factores como la antigüedad de ciertos buses.

se tomó como línea base a partir del año 2016 para promediar los consumos reales y establecerlos como meta para el año 2018.



A través de nuestra gestión hemos identificado en el ruido un impacto negativo que se genera a partir de nuestra operación, la principal causa de este impacto es el mal uso de las bocinas a nivel nacional.

# RUIDO

## ¿Cómo lo gestionamos?

1

Promoviendo buenas prácticas ambientales en los conductores desde la inducción de ingreso a la compañía, hasta los refuerzos que se dan en jornadas de capacitación.

2

Monitorear el impacto cualitativo, permitiendo que se desarrollen acciones específicas en las que se incluyan capacitaciones de cultura ambiental sensibilizando al conductor sobre el adecuado uso de la bocina.

3

La compañía se plantea como objetivos de mediano plazo, una comunidad interna de conductores con un alto compromiso y responsabilidad con el medio ambiente, sensibilizándolos mediante intervenciones en carreteras con apoyo de los programas de seguridad vial y seguridad y salud en el trabajo como las jornadas de vuelve a casa con seguridad, incluyendo la temática ambiental de buenas prácticas con la bocina.



Los logros de una ORGANIZACIÓN  
SON LOS RESULTADOS DEL ESFUERZO  
*combinado de cada persona*  
— Vice Lombardi —





12 PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLES



# OPERACIÓN SEGURA





## Contrato de Servicio

La construcción de la relación con nuestros clientes depende ciertamente de la operación, por lo que los procesos de marketing y venta de servicios son amparados por un contrato disponible virtualmente, en el que se mencionan las condiciones y se genera un compromiso de protección de datos personales. Dentro de las condiciones se incluye el Tipo de servicio, Sustancias y objetos permitidos a bordo e Instrucciones de seguridad.



## OPERACIÓN SEGURA



La Seguridad es un factor crítico en nuestra organización debido al nivel de exposición de nuestros empleados por la naturaleza de nuestras operaciones y es a través del sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo que se logra identificar, evaluar e intervenir en la mejora de todos aquellos factores que pueden generar un accidente o una enfermedad laboral, así también como el bienestar físico mental de sus trabajadores.

Siguiendo con las políticas y compromisos en materia de seguridad se desarrollaron las siguientes estrategias durante el 2018 que apuntan a enseñar a los trabajadores las bondades de cuidarse y no solo de cumplir solo una norma con el objetivo de disminuir los accidentes, riesgos y peligros.

Periódicamente medimos nuestra gestión a través de la auditoría de entes gubernamentales (Ministerio del trabajo y ARL) y no gubernamentales. En el primer semestre del 2018 obtuvimos resultado Conforme para nuestro sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo a la norma OSHAS 18001:2007.



SEGURIDAD  
CONTENIDO 103-1, 103-2, 103-3, 402-1, 403-1,  
403-2 y 416-2





## Divulgación de Cambios

Como medida establecida para mitigar los riesgos asociados al proceso, se ha establecido en el contrato laboral que la ocurrencia de cambios significativos dará lugar a una socialización en cuanto se aprueben dichas modificaciones.

### Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo



Con la Implementación de la Resolución 1111/2017 en Expreso Brasilia, se establece la necesidad de mantener un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Actualmente cumplimos con el 93% de la ponderación.



En Expreso Brasilia el sistema de seguridad y salud en el trabajo se ha desarrollado para cobijar a todos los empleados presentes en las agencias y sedes administrativas. Este sistema también se extiende a proveedores y contratistas de la compañía.



Periódicamente el Ministerio de Trabajo hace inspecciones en las agencias para revisar la implementación en estas. Durante el 2018 recibimos visitas en: Maicao, Barrancabermeja y Tuluá.



Aparte, estamos certificados en la Norma OHSAS 18001 de 2007. Esta establece estándares internacionales y se presenta como un plus debido a que no es obligatoria.

SEGURIDAD  
CONTENIDO 103-1, 103-2, 103-3, 402-1, 403-1,  
403-2 y 416-2





Las entradas para la actualización de la matriz tienen en cuenta hallazgos de auditorías, accidentes graves, mortales y participación de los trabajadores. Está disponible en la herramienta de gestión documental para consulta del personal.

La empresa da cumplimiento a las restricciones y recomendaciones laborales de las entidades de seguridad social, con el fin de no agravar el estado de salud de nuestros colaboradores o trabajadores ubicándolos en otros procesos u oficios alternos para la labor que fueron contratados.

Para el 2018 se fortaleció el proceso de investigación teniendo en cuenta la participación activa de los miembros del COPASST y el comité de seguridad vial, así mismo se implementaron actividades de promoción con los incidentes que más se presentan como son: caída de escaleras y los sobreesfuerzos por levantamiento de carga.

### IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS LABORALES

Se logró estandarizar frente a los planes de rodamiento del año 2018, que el descanso mínimo entre hora salida y llegada de un bus es 7.5 horas para rutas largas; de esta manera se obtiene una mejora del sistema de gestión que garantice la salud de los trabajadores de la organización.

A través del formato de reporte de actos y condiciones sub estándar se dan a reconocer las necesidades de intervención de las agencias y toda la organización para la prevención de accidentes y enfermedades laborales.

#### **Reporte de casos de Salud y Seguridad en trabajadores 2018**

Para el 2018 se presentaron 3 casos donde se reportaron accidentes de trabajo extemporáneos ante la ARL, teniendo en cuenta que el trabajador no tenía claridad de las normativas.



**La seguridad vial** hace referencia a las condiciones y factores relacionados con accidentes de tránsito en la vía. Para garantizar la seguridad en la operación trabajamos desde diferentes frentes de acción para garantizar el respeto y preservación de la propia vida y los demás usuarios transportados por las carreteras del territorio nacional e internacional, lo que involucra la interacción de nuestros vehículos con sistema de tráfico vial y por consiguiente con los distintos actores viales (Peatones, ciclistas, motociclistas, conductores, entre otros) en los territorios de Colombia, Ecuador y Perú. Por tal razón por la cual, se realizan acciones enfocadas en el control y monitoreo antes y durante la operación.



SEGURIDAD VIAL  
CONTENIDO 103-1,  
103-2 y 103-3





**Nuestra política de seguridad vial:** más que todo constituye el compromiso que tiene Expreso Brasilia S.A. en establecer y ejecutar actividades de promoción y prevención de accidentes de tránsito en la vía pública e implementar altos estándares en seguridad vial en áreas operativas y en las instalaciones de la empresa, que busquen operaciones libres de accidentes vehiculares.

**Control de la operación del vehículo:** toda la flota cuenta con un dispositivo de Georreferenciación, que permite monitorear la operación y alertar cualquier novedad que se derive de la misma, para su gestión.

---

**Apoyo en la atención de emergencias:** La articulación de las entidades públicas permite desplegar acompañamiento de ruta, donde se desarrollan diferentes acciones preventivas, enfocadas en evitar inconvenientes en la operación de los vehículos.

---

**Comité de Seguridad Vial:** cuya finalidad es “Plantear, diseñar, implementar y medir los programas, acciones y actividades que permitan generar conciencia entre el personal y lograr objetivos a favor de la seguridad vial en la empresa y la vida cotidiana de sus integrantes”.





## **Acciones específicas como procesos, proyectos, programas e iniciativas:**

-Top 10, programa de sensibilización enfocado en los conductores reincidentes en el incumplimiento de las políticas organizacionales.

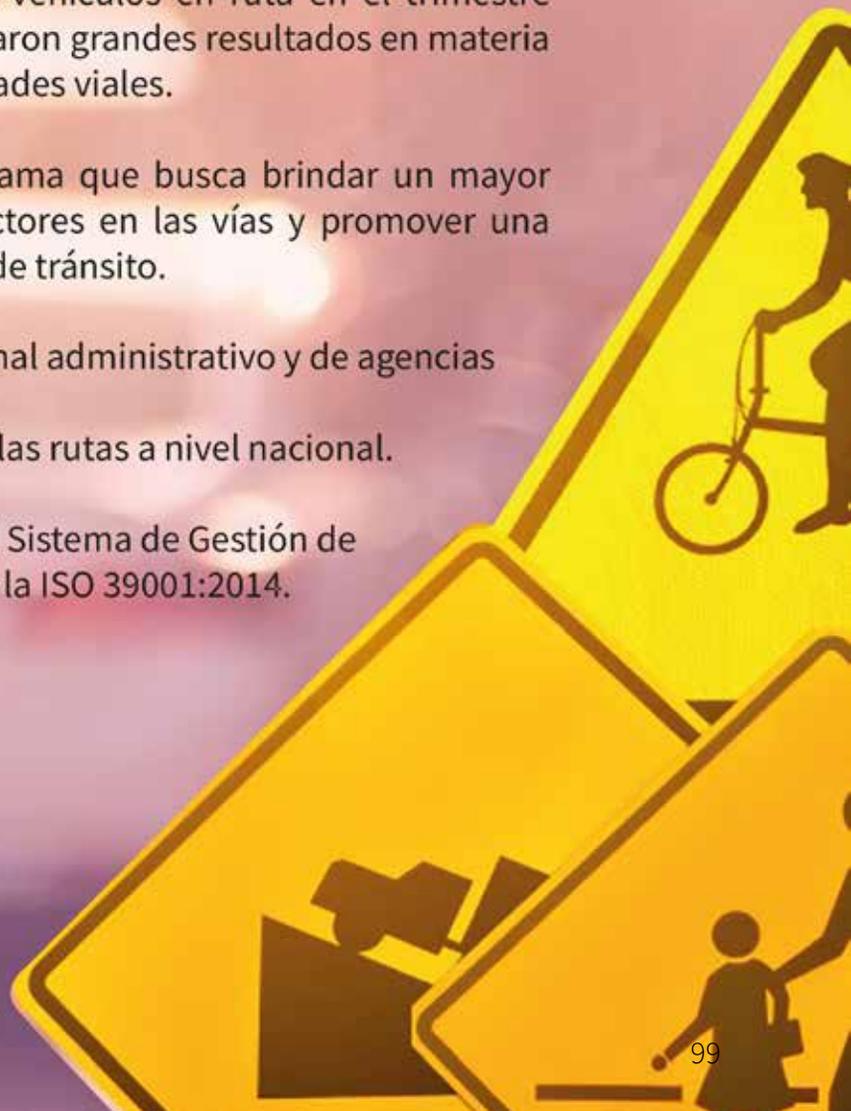
-Controles en carretera: mediante un trabajo realizado con un aliado estratégico, se logró intervenir 1513 vehículos en ruta en el trimestre mayo – julio de 2019, los cuales arrojaron grandes resultados en materia de prevención y mitigación de fatalidades viales.

-Vuelve a casa con seguridad, programa que busca brindar un mayor acompañamiento a nuestros conductores en las vías y promover una cultura de prevención de accidentes de tránsito.

-Jornadas de sensibilización al personal administrativo y de agencias

-Nuevo Bus escuela de enseñanza de las rutas a nivel nacional.

-Expreso Brasilia S.A. se certificó en el Sistema de Gestión de Seguridad Vial bajo los estándares de la ISO 39001:2014.





## OPERACIÓN SEGURA

SEGURIDAD VIAL  
CONTENIDO 103-1, 103-2 y 103-3

**Gestión de reclamos y/o quejas a nivel interno:** pueden ser atendidos por el Comité de Seguridad Vial; a nivel externo, se encuentran habilitados los canales de comunicación como el Contact Center y la Página Web de Expreso Brasília S.A.

**Para evaluar la eficacia de la gestión realizada se hace uso de herramientas de verificación y seguimiento:** Revisión de indicadores, Reuniones trimestrales del Comité de Seguridad Vial y Auditorías internas y externas.

En el 2018 se logró **“Disminuir la severidad de los siniestros viales en un 46%”** en comparación con el año 2017.

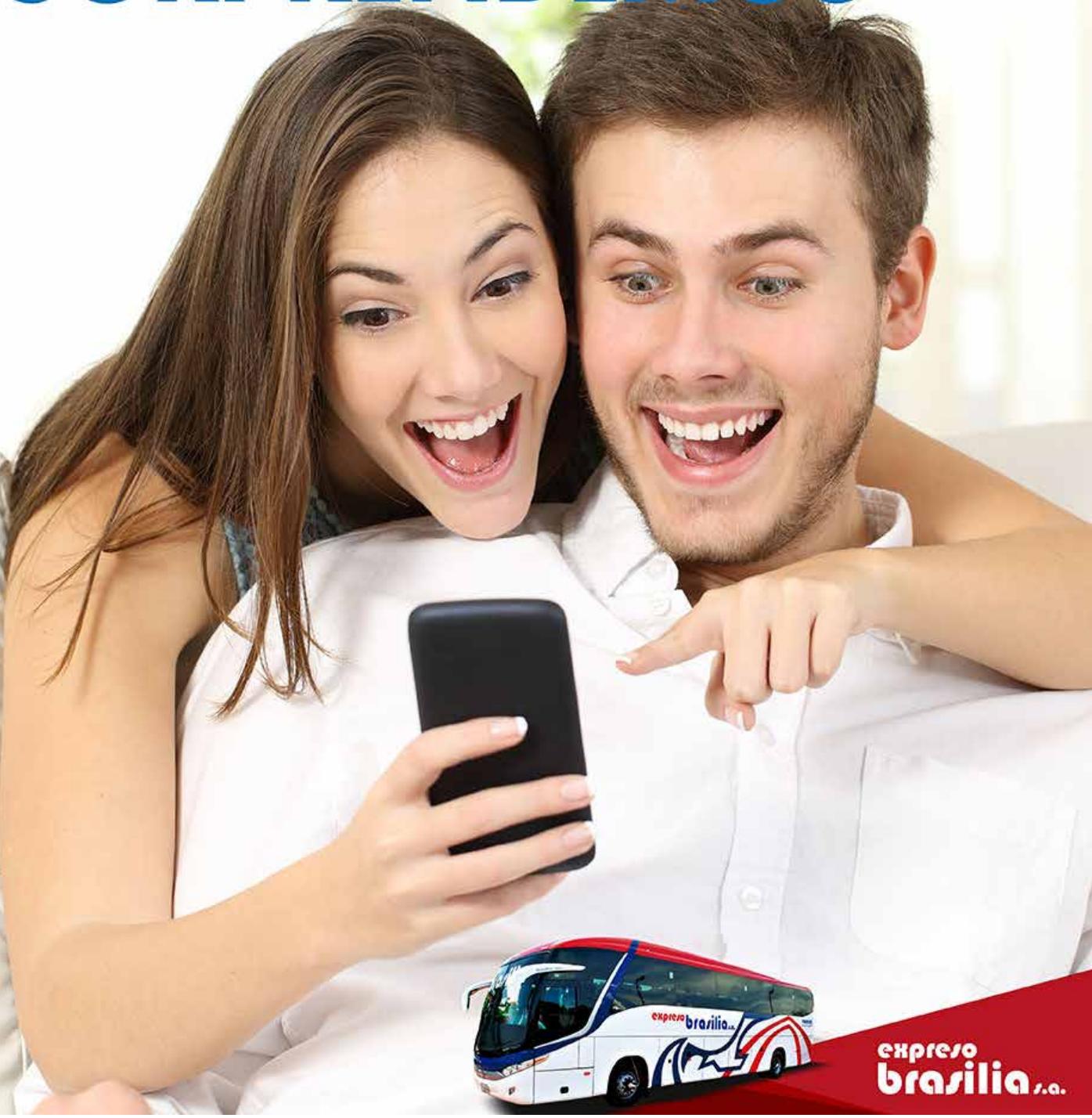


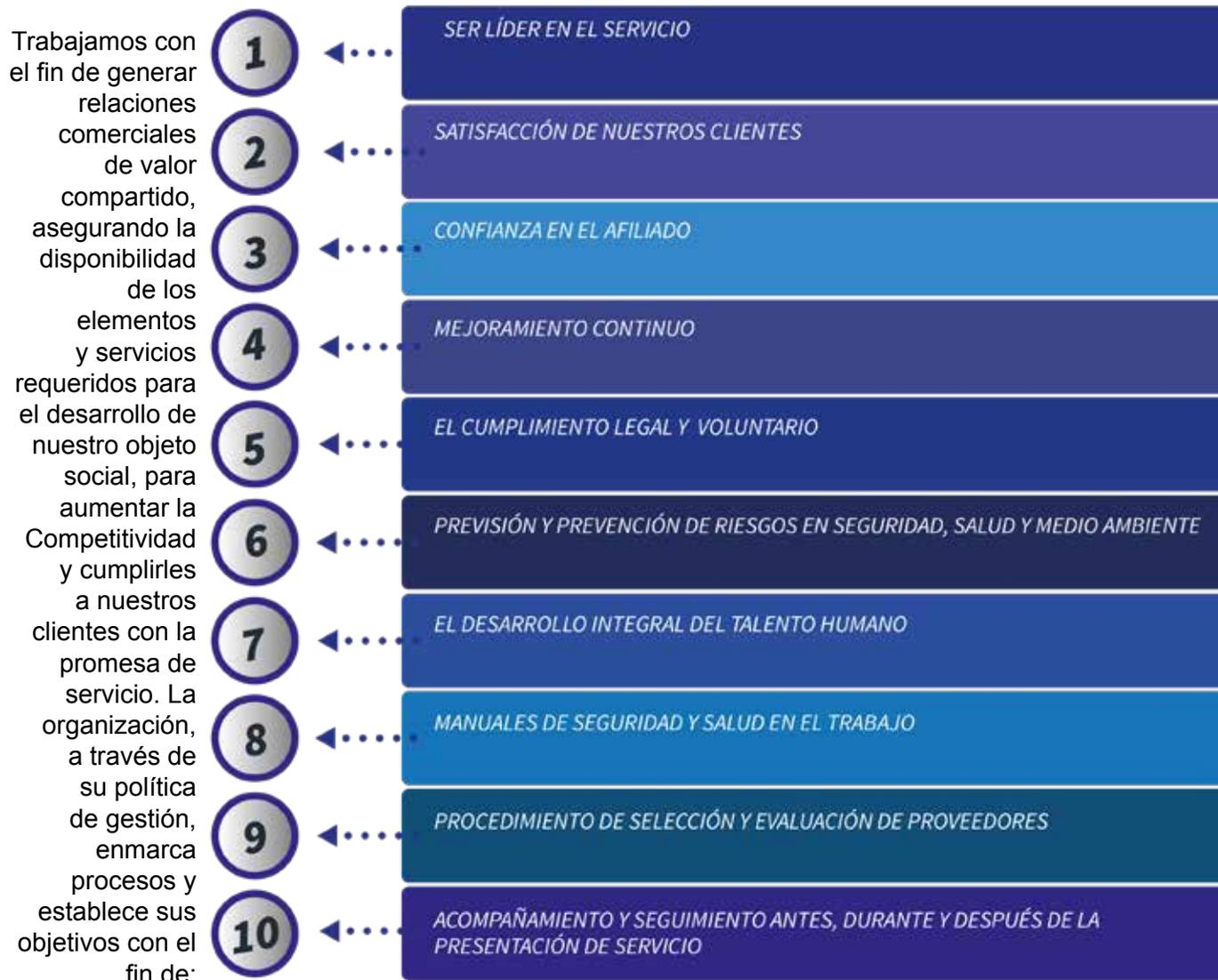
presobrasilia.com



# GESTIÓN SOBRE RUEDAS

# TE SORPRENDEMOS





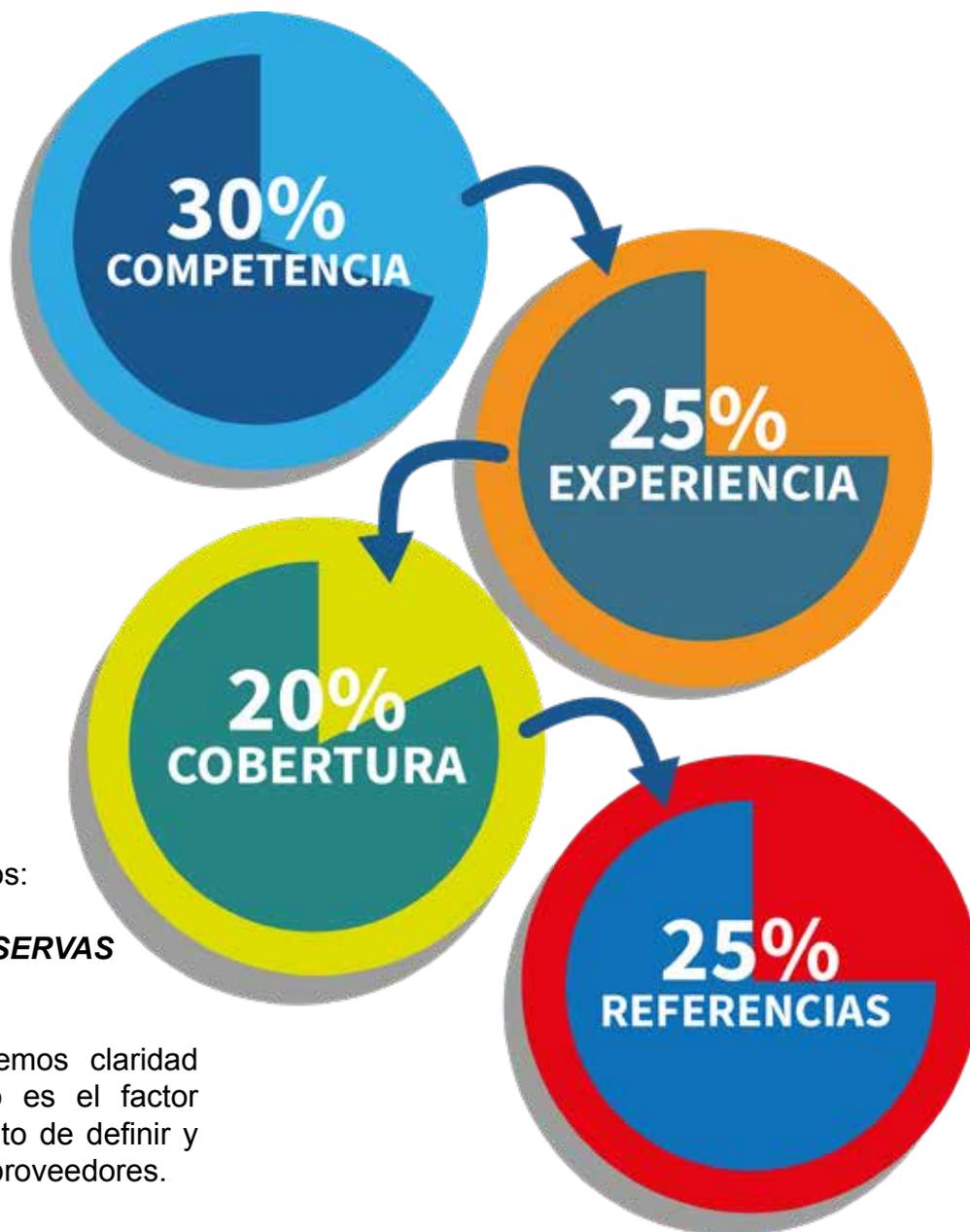
Expreso Brasilia cuenta con un mecanismo de evaluación inicial en donde evidencia la competencia, idoneidad y capacidades de nuestros proveedores; en dicho formato se evalúan los siguientes criterios con su respectiva ponderación:





## GESTIÓN SOBRE RUEDAS

Los proveedores pasan por una evaluación que incluye 4 categorías:



DESARROLLO DE PROVEEDORES  
CONTENIDO 103-1, 103-2, 103-3 y 204-1



Luego de realizar las evaluaciones correspondientes, los proveedores son calificados en tres rangos:

- **APROBADO**
- **APROBADO CON RESERVAS**
- **RECHAZADO**

De esta manera, hacemos claridad que no solo el precio es el factor determinante al momento de definir y seleccionar a nuestros proveedores.



**2016**

**48** Proveedores evaluados

**18** Nuevos Proveedores evaluados

**1** Proveedor con quien se termino la relacion

## Avances en los últimos 3 años

**2017**

**52** Proveedores evaluados

**17** Nuevos Proveedores evaluados

**Aprobación Satisfactoria año 2017**

*Del ejercicio del año 2018 se le realizo la reevaluación a 74 proveedores que forman parte de la cadena de suministro con promedio global de 93.4% de cumplimiento clasificando como proveedores aprobados en su gestión y continuidad de sus servicios.*

**2018**

**74** Proveedores evaluados

**22** Nuevos Proveedores evaluados

**Aprobación Promedio 93%**

## Adquisición de bienes y servicios

*El porcentaje de presupuesto de adquisición de bienes y servicios es del 61% de empresas constituidas en la zona norte la cual es catalogada como proveedor local (aquellos proveedores que tienen como sede principal, según su registro en cámara de comercio en la región Caribe), sin embargo, hay proveedores que tienen operación nacional pero su sede principal se encuentra en el interior del país.*





## GESTIÓN SOBRE RUEDAS



TRANSPARENCIA DE LA RSE  
CONTENIDO 103-1, 103-2, 103-3, 308-1, 414-1Y 414-2

Uno de los pilares de Expreso Brasilia es trabajar en ambientes colaborativos, no solo para alcanzar los objetivos y metas, sino para poder maximizar los impactos positivos. De esto, la importancia de buscar y consolidar permanentemente alianzas con los sectores públicos y privados, con el fin de:

**Generar una mayor gestión en las esferas sociales, ambientales y económicas.**

**Generar nuevas iniciativas**

**Intercambiar experiencias y conocimientos**

**Trabajar en doble vía, en pro de las iniciativas propias y las de los diferentes aliados.**

Expreso Brasilia constantemente busca alianzas que perduren en el tiempo para ampliar su gestión, poder llegar a más sectores y beneficiar cada día a más personas. Se buscan aliados con los cuales se puedan generar espacios de confianza y cercanía, de manera que también se puedan compartir experiencias, logros y conocimientos diversos que enriquezcan las formas de gestión y evaluación de impacto.

La Responsabilidad Social en Expreso Brasilia S.A. responde a un ejercicio voluntario, acorde con los principios del Pacto Global de Naciones Unidas, al cual se encuentra adherida. Tiene diferentes líneas de acción, en Expreso Brasilia es gestionada por diferentes áreas, dentro de las cuales se encuentran: Gestión Humana, Gestión Ambiental, Comunicaciones, Ética y Desarrollo Corporativo.

**100%** de nuestros proveedores son evaluados teniendo en cuenta criterios sociales

**22** nuevos proveedores evaluados

**5** proveedores ambientales evaluados

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018



# NUESTRO MOTOR







Dentro de nuestra organización hemos logrado construir unos procesos y políticas sólidas que nos permiten que nuestros colaboradores conozcan desde el ingreso a la compañía cuáles son las condiciones salariales, las garantías prestacionales y los beneficios que se obtienen por trabajar con nosotros. En nuestra Organización siempre prevalece la Ley en Beneficio de nuestros colaboradores, es por esto que toda nuestra gestión se rige por 3 grandes soportes, como son:



A través de nuestros procesos contribuimos a generar un clima organizacional sano y alineado al negocio, gestionando el talento humano mediante:



Una de las grandes fortalezas de la Organización y que se ha convertido en una ventaja competitiva en el mercado laboral es que siempre se ha caracterizado por presupuestar los recursos requeridos para el cumplimiento de las obligaciones laborales, lo que le da la tranquilidad a los colaboradores de saber que cuentan con su dinero, tanto por salarios como por comisiones en la fechas establecidas, igualmente se cuenta con un equipo de trabajadores idóneo y plataformas tecnológicas adecuadas para el cumplimiento de todas las actividades requeridas.

	NUEVOS EMPLEADOS		RETIROS	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Entre 18 y 30 años	14	13	30	16
Entre 30 y 50 años	13	13	39	14
Mayores de 50 años	1	0	8	3
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>26</b>	<b>77</b>	<b>33</b>

CONDICIONES LABORALES  
CONTENIDO 103-1, 103-2, 103-3, 401-1 Y 405-1





## Índice de Rotación Planta Controlada Año 2018

CONDICIONES LABORALES  
CONTENIDO 103-1, 103-2, 103-3, 401-1 Y 405-1



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018



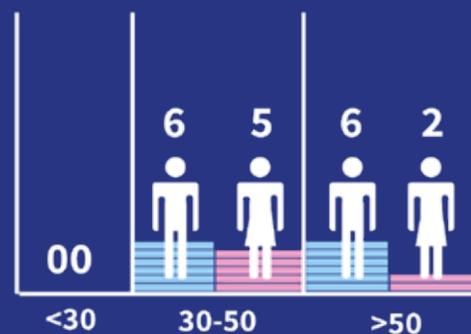
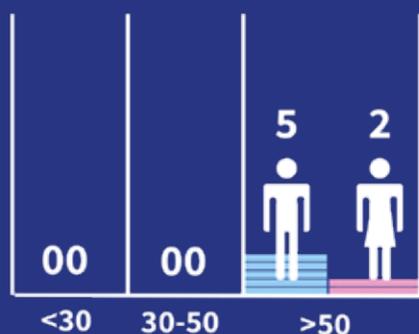
Durante el año 2018 este indicador para los empleados diferentes a conductores comerciales, superó en un 0,73 la meta del 1.3 de rotación que la empresa tiene estipulada, lo anterior se debe a que a partir del mes de Mayo y en los meses siguientes se iniciaron los contratos de servicio especial con las empresas Masa, Relianz, Komatsu, CHM y Argos, lo cual representó la contratación de 130 colaboradores para cubrir todos los frentes.



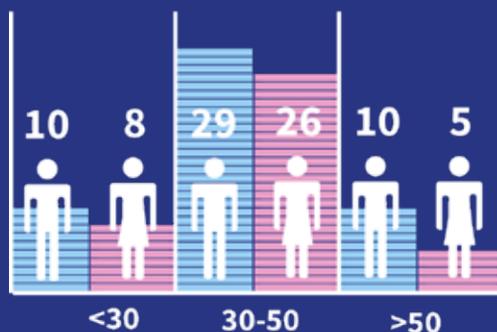
### Directivos

#### (Gerentes y Jefes)

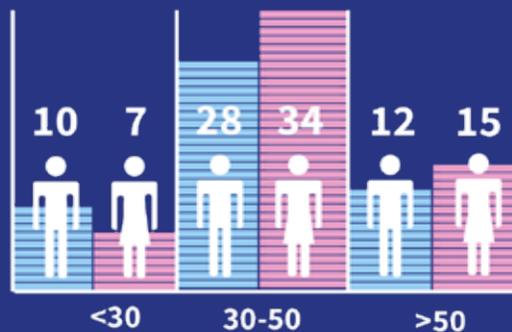
#### Junta Directiva



#### Coordinadores, Analistas, Directores Zonales y Supervisores



#### Administrativos, Directores, Diseñadores, Mecánicos





10  
REDUCCIONES EN  
EL GASTO  
-

1  
EN  
LA FAMILIA  
+ + + +





## NUESTRO MOTOR



FORMACIÓN Y  
DESARROLLO  
CONTENIDO 103-1,  
103-2, 103-3 Y 404-3

Para expreso Brasilia es importante formar parte activa del crecimiento y progreso de nuestros empleados, por lo tanto hemos desarrollado desde el área de Gestión Humana una metodología que nos permite determinar el valor del trabajo realizado por el empleado y su aporte en la organización, retroalimentándolo de forma objetiva y de calidad para promover la mejora continua del mismo.

Esta metodología es conocida como evaluación del desempeño, la cual tiene como objetivo desarrollar las capacidades, habilidades y el potencial de los empleados, mediante el seguimiento del cumplimiento de los objetivos y actividades planteadas por cada uno de ellos e involucra todos los procesos de la empresa y colaboradores a nivel nacional: Personal administrativo, Fuerza de Ventas y Conductores.

El personal administrativo y de ventas se evalúa con la herramienta Success Factor, que permite al colaborador y su líder identificar los objetivos de negocio y de desarrollo de acuerdo a las competencias de cada uno.

## FORMACIÓN Y DESARROLLO

La medición de la eficacia del enfoque de gestión, se realiza a través de la evaluación del desempeño y cuya periodicidad es anual. En este modelo de competencias evaluamos objetivos de negocio y de desarrollo y nuestro mayor reto es consolidar una cultura de medición del desempeño que impacte el desarrollo del personal a través del acompañamiento de los líderes, en conjunto con gestión Humana. En este modelo se definieron cuatro (4) niveles de contribución al negocio:

- \*Líderes estratégicos
- \*Líderes claves
- \*Especialistas y expertos
- \*Soporte.

En el evento que se realizare modificación alguna, la misma se socializará a todos los niveles de la organización, por los diferentes medios definidos por la empresa, tanto para el personal administrativo y fuerza de ventas, como también para conductores.

Para los conductores, la metodología difiere en el contenido de las competencias, su sistema de calificación y la herramienta de evaluación, dado que es manual.

Se evalúan las competencias corporativas, que se encuentran alineadas con el direccionamiento estratégico. El proceso se realizó con un formato donde autoevaluaron las competencias organizacionales y funcionales de su rol.



## Evaluación de desempeño Personal Administrativo y Fuerza de Ventas 2018

Para esta evaluación no se tiene comparativo de años anteriores, puesto que fue la primera vez en implementar esta metodología con la nueva plataforma Success Factor.

### % Cumplimiento expectativas de desempeño





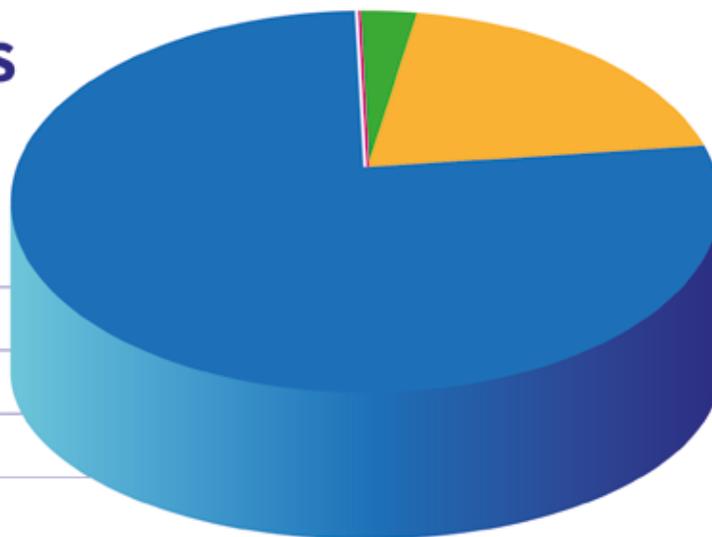
## Evaluación de desempeño Conductores 2017

Para esta evaluación no se tiene comparativo de años anteriores, puesto que fue la primera en implementarse con el 100% de los conductores a nivel nacional. Se realiza cada 2 años.

EMPRESA: **expreso brasilia** s.a.

### DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS EXPRESO BRASILIA

	CRÍTICO	0%
	INSUFICIENTE	0%
	ACEPTABLE	3%
	ADECUADO	20%
	ÓPTIMO	77%



COMP. CORPORATIVAS

92%



COMP. FUNCIONALES

92%



PUNTAJE GLOBAL

92%

★ ÓPTIMO





## Ejecución de la Capacitación

Competencia:  
**Prevención de Riesgos**

Objetivo:

- Conduccion Segura
- Prevención del Riesgo
- Plan Estratégico de Seguridad Vial
- Atención a víctimas

Año **2018**

**758** **27.288**  
participantes horas de formación

Año **2017**

**738** **26.568**  
participantes horas de formación

FORMACIÓN Y DESARROLLO  
CONTENIDO 103-1, 103-2, 103-3 Y 404-3

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018



## Ejecución de la Capacitación

Competencia:  
**Pasión por el Servicio**

### Objetivo:

-Conocer los conceptos básicos de calidad y servicio buscando eficiencia en la atención a los clientes y con ello determinar estratos para contribuir a su satisfacción.

Año **2018**

**98**  
participantes

**3.920**  
horas de formación

Año **2017**

**85**  
participantes

**3.400**  
horas de formación

FORMACIÓN Y DESARROLLO  
CONTENIDO 103-1, 103-2, 103-3 Y 404-3





## Ejecución de la Capacitación

Competencia:  
**Orientación al Logro**

### Objetivo:

-Potencializar habilidades en los colaboradores que contribuyan al equipo de trabajo como unidad, por cumplir con los objetivos planeados en uno o varios proyectos, dentro de las expectativas esperadas a nivel organizacional.

Año **2018**

**758**  
participantes

**27.288**  
horas de formación

Año **2017**

**738**  
participantes

**26.568**  
horas de formación



## Ejecución de la Capacitación

FORMACIÓN Y DESARROLLO  
CONTENIDO 103-1, 103-2, 103-3 Y 404-3

Competencia:

**Desarrollo  
de habilidades  
Específicas  
- Varias**

Objetivo:

-Reforzar en los colaboradores las competencias técnicas que permitan contribuir a su mejor desempeño, por lo que la empresa promueve el desarrollo profesional de sus colaboradores, brindando apoyo en formaciones especializadas.

Año **2018**

**89**  
participantes

**3.560**  
horas de  
formación

Año **2017**

**85**  
participantes

**3.400**  
horas de  
formación





## NUESTRO MOTOR



FORMACIÓN Y DESARROLLO  
CONTENIDO 103-1, 103-2, 103-3 Y 404-3

### Proyecto de Neuroseguridad

Elevar el nivel de atención y amor por la vida en un 100%.

Cobertura a Junio:  
298 conductores

### Formación en Movilidad Segura

Mejorar habilidades de conducción y generar conciencia del riesgo en un 100%.

Cobertura a Junio: 978 conductores

### Sensibilización en Sensores de Fatiga y Microsueño

Generar aceptación del conductor y controlar número de distracciones en carretera, disminuir accidentalidad en un 100%.

Cobertura a Junio:  
120 conductores

## Programas empleados durante capacitación 2018

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018



Para nosotros es importante generar espacios para fortalecer la integración del empleado y su familia a nuestra cultura organizacional, mediante los cuales se sientan comprometidos e identificados con los valores, principios y objetivos de la empresa para desarrollar un sentido de pertenencia a través de los diferentes programas. Durante el 2018 se gestionó con un cronograma donde se tuvo toda la programación del año y el desarrollo de cada programa con su presupuesto, teniendo en cuenta la planeación estratégica de la compañía. Los programas están orientados al mejoramiento del clima organizacional y la calidad de vida:



BENEFICIOS SOCIALES	BENEFICIARIOS		
PROGRAMA	NIVEL JERÁRQUICO	TIPO DE CONTRATO	NÚMERO DE EMPLEADOS BENEFICIADOS
Seguro de Vida	Todos	Todos	476
Cobertura por Incapacidad y/o invalidez	Todos	Todos	305
Licencia de maternidad y paternidad	Todos	Todos	50
Fondo de Pensiones	Todos	Todos	Se excluyen aprendices y pensionados
Auxilio Escolar	Se le otorga a todos los empleados que devenguen menos de 4 SMLV, hasta por dos hijos estudiantes	Personas con contrato fijo o Indefinido con más de 6 meses de antigüedad	615
Formación para Adultos	Aplica para los Conductores, Afiliados y sus familias	Todos	31
Celebración Infantil de Navidad	En esta celebración participan los hijos de todos los colaboradores y afiliados que estén en el rango de edad	Todos	En Barranquilla asistieron 600 entre niños y acompañantes y para el resto del país, Bogotá, y Medellín la asistencia fue de 150
Cásate con Brasilia	Aplica para los colaboradores, Afiliados	Todos	7
Talleres Desarrollo de Familia	Aplica para los colaboradores, Afiliados y sus familias	Todos	886
Mejor Conductor	Aplica para los conductores de 2 años de antigüedad en adelante y que cumplen con los criterios de selección respectivos	Todos los tipos de contratos con mas de 2 años de antigüedad	20 conductores 85 personas familiares, acompañantes, empleados
Programa de Antigüedad	Todos	Contratos con más de 5 años de antigüedad y se exaltan de 5 años en adelante	49





## NUESTRO MOTOR



BENEFICIOS SOCIALES	BENEFICIARIOS		
	PROGRAMA	NIVEL JERÁRQUICO	TIPO DE CONTRATO
Paseos de Integración Familiar y Paseos Dominicales	Aplica para los colaboradores y Afiliados	Todos	1980
Vacaciones Recreativas	Aplica para los hijos de empleados y Afiliados	Todos	130
Escuela Deportiva	Todos	Todos	55
Fechas Especiales	Aplica para los colaboradores de admón. y Conductores, Afiliados y sus familias	Todos	285
Fondo de Empleados	Aplica para todos los colaboradores afiliados al fondo	Aplica para todos los empleados que tienen un contrato con la compañía	850
Tiquetes de cortesía por vacaciones	Todos	Todos los contratos	304

FORMACIÓN Y DESARROLLO  
CONTENIDO 103-1, 103-2, 103-3 Y 404-3

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018



La estrategia de la compañía implica grandes retos en materia de talento humano. Para EXPRESO BRASILIA la gestión de su personal tiene como objetivo generar valor a la organización mediante prácticas laborales que contribuyan al progreso de sus trabajadores tanto a nivel personal como profesional e impacten positivamente el desarrollo sostenible de la compañía. Para nuestra empresa el factor humano es la base de la planeación estratégica ya que con este aseguramos la consecución de los objetivos y las metas que garantizan la sostenibilidad del negocio.

Índice de reincorporación al trabajo

100%

Todos los colaboradores de la compañía tienen la tranquilidad que, una vez termine su licencia de maternidad o paternidad, tienen garantizada la reincorporación bajo las mismas condiciones en que firmaron su contrato.

Índice de retención

100%

Además, éstos siguieron durante los próximos 12 meses realizando sus anteriores funciones como se demuestra en el siguiente índice:





# Permiso Parental

Durante el 2018 obtuvimos a nivel nacional los siguientes resultados en cuanto a licencias de maternidad y paternidad otorgadas:



Empleados que tuvieron derecho a una licencia de maternidad o paternidad



Empleados que ejercieron su derecho a la licencia de maternidad o paternidad



Empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase la licencia de maternidad o paternidad



Empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su licencia por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosados por sexo.





**La Relaciones Laborales en Expreso Brasilia se fundamentan en satisfacción, bienestar y desarrollo laboral**

1

**ATRAER EL MEJOR TALENTO:** a través de procesos de selección estructurados con personal idóneo y conocedor del core del negocio y su integralidad con las partes, para atraer el talento humano competente, con el cual garantizamos generar valor a los diferentes procesos que aseguren la continuidad de la organización.

2

**DESARROLLAR EL TALENTO:** implica asegurar una metodología que agilice el desarrollo de las competencias y así mismo desarrolle nuevas capacidades en los colaboradores, con el fin de trabajar en compañía del empleado y de su líder para desarrollar aquellas competencias con resultados no satisfactorios, o que necesitan crecimiento, lo anterior apalancado con un plan de formación acorde a estas necesidades.

3

**RETENER EL TALENTO:** comprende retribuir el logro de los objetivos alcanzados por parte de nuestros colaboradores, a través de un esquema de compensación flexible en el cual aquellos empleados que superen las expectativas en los resultados de la evaluación de compromiso organizacional puedan beneficiarse de él, acordar con el colaborador programas de crecimiento profesional buscando desarrollar competencias que puedan apuntar a una posición superior.

RELACIONES LABORALES  
CONTENIDO 103-1, 103-2, 103-3, 401-1,  
404-3 Y 405-1





## GESTIÓN DE LAS RELACIONES LABORALES

Nuestra gestión es evaluada constantemente por auditorías de seguimiento, visitas del Ministerio del Trabajo y autoevaluada con reuniones de seguimiento a nuestros procesos, revisiones gerenciales y revisión de indicadores.

**1** Una política salarial estructurada que busca la equidad interna y la competitividad con el entorno.

**2** Programas de Formación que buscan desarrollar las competencias de cada uno de nuestros colaboradores

**3** Programas de bienestar cuyo objetivo es encontrar la balanza entre el beneficio profesional y la vida personal.

**4** Lineamientos en cada uno de los procesos que garantizan el cumplimiento de los estándares de calidad.

**5** Políticas claras de todos los procesos de gestión del talento humano.

**6** Compromiso y acompañamiento del jefe inmediato en el programa de entrenamiento con el empleado, para el logro de los objetivos.





so b a s i







Hay quienes buscan felicidad,  
y hay quienes la crean viajando.

expreso  
**brasilica** s.a.

129

# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI				Página
Número Estándar	Título	Contenido Estándar	Descripción	
GRI 102	Nombre de la organización	102-1	Perfil de la Organización	14-15
GRI 102	Actividades, marcas, productos y servicios	102-2	Descripción de las actividades de la Organización	16
GRI 102	Ubicación de la sede	102-3	Lugar geográfico donde se desarrollan las actividades administrativas y operativas	14-15
GRI 102	Ubicación de las operaciones	102-4	número de países en los que opera la organización y los nombres de los países en los que llevan a cabo	17-19
GRI 102	Propiedad y forma jurídica	102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	14,15 y 20
GRI 102	Mercados servidos	102-6	los sectores servidos; los tipos de clientes y beneficiarios	17-19
GRI 102	Tamaño de la organización	102-7	el número total de empleados, las ventas netas. La cantidad de productos o servicios proporcionados o prestados	20
GRI 102	Información sobre empleados y otros trabajadores	102-8	El número total de empleados por contrato laboral y por sexo	20
GRI 102	Cadena de suministro	102-9	Descripción de la cadena de suministro de la organización, incluidos los elementos principales relacionados con las actividades	21-24
GRI 102	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	102-10	los cambios en las operaciones o en su ubicación, incluidos aperturas, cierres y expansiones de instalaciones	21-24
GRI 102	Principio o enfoque de precaución	102-11	Si la organización aplica el principio o enfoque de precaución y cómo lo hace	27-32
GRI 102	Iniciativas externas	102-12	Lista de estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde	25
GRI 102	Afiliación a asociaciones	102-13	Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y las organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional.	25
GRI 102	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	102-14	Declaración del más alto responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia para abordar la sostenibilidad	8-9





GRI 102	Principales impactos, riesgos y oportunidades	102-15	Una descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	14-15 y 27-32
GRI 102	Valores, principios, estándares y normas de conducta	102-16	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización	14-15
GRI 102	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	102-46	Explicación del proceso para definir los contenidos del informe y las Coberturas de los temas	44-45
GRI 102	Lista de temas materiales	102-47	Lista de los temas materiales identificados en el proceso de definición de los contenidos del informe	
GRI 102	Periodo objeto del informe	102-50	Periodo objeto del informe para la información proporcionada	7
GRI 102	Fecha del último informe	102-51	La fecha del informe más reciente	
GRI 102	Ciclo de elaboración de informes	102-52	El ciclo de elaboración de informes	
GRI 102	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	102-53	El punto de contacto para preguntas sobre el informe o sus contenidos.	
GRI 102	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	102-54	Declaración de la organización de que ha elaborado el informe de conformidad con los estándares GRI	
GRI 102	Índice de contenidos GRI	102-55	El índice de contenidos GRI, que especifica todos los estándares GRI utilizados y enumera todas los contenidos incluidos en el informe	129
<b>Asunto Material: Ética Organizacional</b>				
GRI 103	Ética Organizacional	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material	33-34
<b>Asunto Material: Derechos Humanos</b>				
GRI 103	Derechos Humanos	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material	35-36
<b>Asunto Material: Gobierno Corporativo</b>				
GRI 103	Gobierno Corporativo	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material	37-38
GRI 102	Estructura de gobernanza	102-18	La estructura de gobernanza de la organización, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno	
GRI 102	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	102-22	La organización informante debe presentar la Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	





Asunto Material: Relacionamiento con Grupos de Interés				
GRI 103	Relacionamiento con Grupos de Interés	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material	39-43
GRI 102	Lista de grupos de interés	102-40	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	
GRI 102	Acuerdos de negociación colectiva	102-41	total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva	
GRI 102	Identificación y selección de grupos de interés	102-42	La base para identificar y seleccionar a los grupos de interés participantes	
GRI 102	Enfoque para la participación de los grupos de interés	102-43	El enfoque de la organización con respecto a la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés	
GRI 102	Temas y preocupaciones clave mencionados	102-44	Los temas y preocupaciones que han sido señalados a través de la participación de los grupos de interés	
Asunto Material: Ventas, Rentabilidad y Crecimiento				
GRI 103	Ventas, Rentabilidad y Crecimiento	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material	49-52
GRI 201	Valor económico directo generado y distribuido	201-1	El valor económico generado y distribuido (VEGD) de forma acumulada. Valor económico directo generado	
Asunto Material: Innovación				
GRI 103	Innovación	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material	53





Asunto Material: Ruta Colombia				
GRI 103	Ruta Colombia	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material	57-61
Asunto Material: Cultura Ciudadana				
GRI 103	Cultura Ciudadana	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material	62
Asunto Material: Escuela Brasilia				
GRI 103	Escuela Brasilia	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material	63-65
Asunto Material: Experiencia a Bordo				
GRI 103	Experiencia a Bordo	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material	69-73
GRI 416	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	416-1	El porcentaje de categorías de productos y servicios significativas para las que se evalúen los impactos en la salud y seguridad a fin de hacer mejoras	
GRI 418	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	418-1	El número total de reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente	
GRI 419	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	419-1	Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica	
Asunto Material: Fidelización				
GRI 103	Fidelización	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material	74
Asunto Material: Gestión de Residuos				
GRI 103	Gestión de Residuos	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material	79-82
GRI 306	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	306-1	El volumen total de vertidos de agua programados y no programados	
GRI 306	Residuos por tipo y método de eliminación	306-2	El peso total de los residuos peligrosos, desglosado de acuerdo con los métodos de eliminación	
Asunto Material: Uso Eficiente de Recursos				
GRI 103	Uso Eficiente de Recursos	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material	
GRI 301	Materiales utilizados por peso o volumen	301-1	El peso o el volumen total de los materiales usados para producir y envasar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto del informe	



GRI 301	Insumos reciclados	301-2	El porcentaje de insumos reciclados utilizados para fabricar los principales productos y servicios de la organización	83-86
GRI 302	Consumo energético dentro de la organización	302-1	El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización	
GRI 302	Consumo energético fuera de la organización	302-2	El consumo energético fuera de la organización	
GRI 303	Interacción con el agua como recurso compartido	303-1	Una descripción de cómo interactúa con el agua, que incluya cómo y dónde o de dónde se extrae, consume y vierte el agua	
Asunto Material: Emisiones y Cambio Climático				
GRI 103	Emisiones y Cambio Climático	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material	87-88
GRI 305	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	305-1	El valor bruto de emisiones directas de GEI	
Asunto Material: Ruido				
GRI 103	Ruido	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material	89
Asunto Material: Control Operacional				
GRI 103	Control Operacional	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material	93
GRI 417	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	417-1	el origen de los componentes del producto o servicio; el contenido que podrían generar un impacto ambiental o social; el uso seguro del producto o servicio; la eliminación del producto y los impactos ambientales y sociales	
Asunto Material: Seguridad				
GRI 103	Seguridad	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material	94-96
GRI 402	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	402-1	El tiempo en que se suele dar a los empleados y sus representantes antes de la aplicación de cambios operacionales significativos que podrían afectarles de forma considerable.	
GRI 403	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	403-1	Una declaración que indique si se ha puesto en marcha un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo; Una descripción del alcance de los trabajadores, las actividades y los lugares de trabajo cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	





GRI 403	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	403-2	Una descripción de los procesos empleados para identificar peligros laborales y evaluar riesgos de forma periódica o esporádica, así como para aplicar la jerarquía de control a fin de eliminar peligros y minimizar riesgos	
GRI 416	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	416-2	El número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios en el periodo objeto del informe	
<b>Asunto Material: Seguridad Vial</b>				
GRI 103	Seguridad Vial	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material	97-100
<b>Asunto Material: Desarrollo de Proveedores</b>				
GRI 103	Desarrollo de Proveedores	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material	103-105
GRI 204	Proporción de gasto en proveedores locales	204-1	El porcentaje del presupuesto de adquisiciones de ubicaciones con operaciones significativas que se emplea en proveedores de la localidad de la operación	
<b>Asunto Material: Transferencia de la RSE</b>				
GRI 103	Transferencia de la RSE	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material	106
GRI 414	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	414-1	El porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios sociales	
GRI 414	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	414-2	El número de proveedores evaluados en relación con los impactos sociales	
GRI 308	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	308-1	El porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios ambientales	
<b>Asunto Material: Condiciones Laborales</b>				
GRI 103	Condiciones Laborales	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material	109-111
GRI 401	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	401-1	El número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad y sexo	
GRI 405	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	405-1	El porcentaje de personas en los órganos de gobierno de la organización para cada una de las siguientes categorías de diversidad	



Asunto Material: Formación y Desarrollo				
GRI 103	Formación y Desarrollo	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material	113-122
GRI 404	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	404-3	El porcentaje del total de empleados por sexo y por categoría laboral que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional durante el periodo objeto del informe	
Asunto Material: Bienestar Laboral				
GRI 103	Bienestar Laboral	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material	123-124
GRI 401	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	401-2	Las prestaciones habituales para los empleados a jornada completa de la organización, pero que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales, por lugares de operación significativos	
GRI 401	Permiso parental	401-3	El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental, por sexo	
Asunto Material: Relaciones Laborales				
GRI 103	Relaciones Laborales	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material	125-126

Estándar GRI			
Número Estándar	Título	Contenido Estándar	Desarrollo
GRI 102	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	102-45	Expreso Brasilia no presenta estados financieros consolidados y ninguna entidad alterna está incluida en estos.
GRI 102	Re expresión de la información	102-48	Este informe no tiene Re expresión.
GRI 102	Cambios en la elaboración de informes	102-49	No se presentaron cambios significativos en la estructura y temas materiales del informe.
GRI 102	Verificación externa	102-56	Expreso Brasilia no dispone de un ente externo que verifique el informe, en cambio cuenta con un área dentro de la organización que se encarga de la revisión de la información aquí presente.



expreso  
**brasilia** s.a.