



INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2019 - 2020



**expreso
brasil** s.a.
Viajando con tus sueños



**INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2019 -2020**



CONTENIDO GENERAL

Declaración del Gerente General	/6
Acerca de este informe	/9
Capítulo 1: Nuestro Norte	/10
Capítulo 2: Kilometraje Rentable	/54
Capítulo 3: Compromiso Social	/64
Capítulo 4: Clientes en Movimiento	/74
Capítulo 5: Operación Verde	/82
Capítulo 6: Operación Segura	/100
Capítulo 7: Gestión sobre Ruedas	/132
Capítulo 8: Nuestro Motor	/140
Tabla GRI G4	/164



Declaración del Gerente General

GRI 102-14

Para Expreso Brasilia S.A. contribuir con el desarrollo sostenible es una prioridad y hace parte del ADN de la estrategia empresarial.

La organización considera de vital importancia trabajar con un enfoque que logre un equilibrio entre las dimensiones económicas, sociales y ambientales, administrando eficiente y racionalmente los recursos para generar beneficios a las partes interesadas, contribuyendo con el mejoramiento de su calidad de vida y condiciones, sin comprometer los recursos de las futuras generaciones.

Este modelo de gestión permite hacer realidad los objetivos de la compañía, pero de una forma transparente, responsable y estructurada, cuidando el entorno y generando valor, mientras se garantiza la legítima rentabilidad de la organización.

El compromiso de la empresa con la responsabilidad social no es negociable. Está presente en todos los procesos de la compañía y esto ha permitido mantener las operaciones, a pesar de las dificultades generadas por la pandemia de coronavirus y el impacto en el transporte terrestre de pasajeros.

Hemos mantenido nuestro enfoque de sostenibilidad y manifestamos el apoyo decidido y continuo al Pacto Global de Naciones Unidas y sus 10 principios relacionados con Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Fue un año de muchos retos donde, en principio, tuvimos que apagar todos nuestros motores para diseñar una estrategia que nos permitiera salir adelante. Y es así como, a pesar



las restricciones y parálisis de las operaciones ordinarias a nivel nacional, diseñamos nuestro protocolo de bioseguridad para poder emprender, con mucha responsabilidad, este nuevo camino lleno de incertidumbre y dificultades.

Implementamos mecanismos para realizar viajes humanitarios, traslados de personas que cumplieran con las excepciones de movilización en Colombia, activamos servicio a



domicilio en nuestros negocios de Brasilia Carga y Giros, iniciamos la digitalización de procesos claves de la compañía, activamos venta a través del Contact Center, fortalecimos nuestra gestión en redes sociales y obtuvimos sello de bioseguridad de la firma auditora internacional Bureau Veritas y Check In Certificado en varias de nuestras sedes.

La empresa tomó las medidas operativas, administrativas y financieras necesarias para mantener en pie a Expreso Brasilia, que en 2021 llegará a sus 60 años.

Nuestros servicios de pasajes, Brasilia Carga, Ventas Institucionales, Servicio Especial y Giros Portales se han desarrollado en el marco de la RSE y a pesar de que los resultados de ventas tuvieron una reducción considerable en 2020, se ha contado con un equipo técnico y humano comprometido con la calidad y el respeto por nuestros principios de ética y responsabilidad.

Viajamos con los sueños de más de 1.740.457 y recorrimos más de 41 mil kilómetros por las rutas de Colombia con una flota vehicular de 372 vehículos. Las ventas de canales digitales representaron el 7% de la venta total de la compañía Vs 6.5% del 2019.

A través de la venta digital se movilizaron 90.505 pasajeros, encontrando la mayor concentración en las ciudades de Bogotá, Medellín y Barranquilla.

Las redes sociales fueron plataformas esenciales para mostrar una imagen positiva de Expreso Brasilia, en el marco de su gestión socialmente responsable. El año cerró con 206.034 seguidores en Facebook; 40.204 en Instagram; 46.244 en Twitter y 3.720 en el canal de YouTube.

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), aunque se redujeron las actividades en terreno por causa de la pandemia.

Continuar operando no sería posible 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 un gran apoyo, pilar del crecimiento y desarrollo de nuestra organización.

Continuamos trabajando en 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 mega meta duplicar los ingresos de la compañía a 100 mil millones de pesos a cierre de 2021.

En 2020 este virus nos puso a prueba y se afectaron todas las dimensiones de la vida. Pero resistimos y trabajamos para seguir a flote, gracias al apoyo y trabajo conjunto con nuestros accionistas, afiliados, colaboradores, conductores, fuerza de ventas, proveedores y toda la cadena de valor. Estuvimos unidos en un mismo esfuerzo para continuar en la ruta de la sostenibilidad.

Vamos a salir adelante 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





ACERCA DE ESTE INFORME

GRI 102-50, 102-51, 102-52, 102-53 y 102-54

Para nosotros es motivo orgullo y ha significado mucho esfuerzo presentar a ustedes una nueva comunicación de progreso con la cual reafirmamos nuestro compromiso con el Pacto Global De Las Naciones Unidas, presentando los resultados de la gestión de Expreso Brasilia, en concordancia con el enfoque de RSE que hemos venido desarrollando.

Han sido adversas las condiciones del entorno por cuenta de la pandemia, pero seguimos firmes en nuestro propósito de apoyar el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La compañía implementa estrategias buscando equilibrio entre los aspectos económicos, ambientales y sociales, 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 ocho pilares que soportan nuestro modelo de crecimiento sostenible: 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, informe previamente reportado correspondiente al 2018.

En esta ocasión presentamos su sexta versión donde podemos ver la trazabilidad del crecimiento, oportunidades y gestión responsable de los años 2019 y 2020; además reafirmamos nuestro compromiso de liderazgo y gestores de cambio para la construcción de una mejor sociedad.

Este informe queda disponible en www.expresobrasilia.com y ante cualquier duda, comentario o inquietud, pueden escribirnos a través de:

Correo: contactenos@expresobrasilia.com

Facebook: Expreso Brasilia S.A. Oficial

Twitter: @expresobrasilia

Instagram: @expresobrasilia.com





CAPÍTULO

1

**Nuestro
Norte**



¿QUIENES SOMOS?

Naturaleza de la propiedad y forma jurídica

GRI 102-05

Expreso Brasilia S.A. es una sociedad anónima comercial de nacionalidad colombiana, con domicilio principal en la ciudad de Barranquilla, cuyo objeto social principal es la prestación del servicio público de transporte terrestre de pasajeros, en las modalidades de rutas y horarios, y de servicio especial (empresarial y de turismo), la prestación del servicio público de transporte terrestre de carga en sus diferentes modalidades, la prestación de servicios postales en las modalidades de mensajería expresa y giros postales y telegráficos, la prestación de servicios de corresponsalía bancaria y comercial, constituido como operador turístico y prestador de servicios turísticos en sus diversas modalidades del servicio





DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

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.





Nuestros valores

GRI 102-16

Son características intrínsecas propias de cada uno de nuestros colaboradores reflejadas en nuestros comportamientos y en nuestra forma de interactuar que nos hacen únicos, las cuales generan, garantizan, permiten y fortalecen las relaciones con nuestros grupos de interés, en EXPRESO BRASILIA S.A.





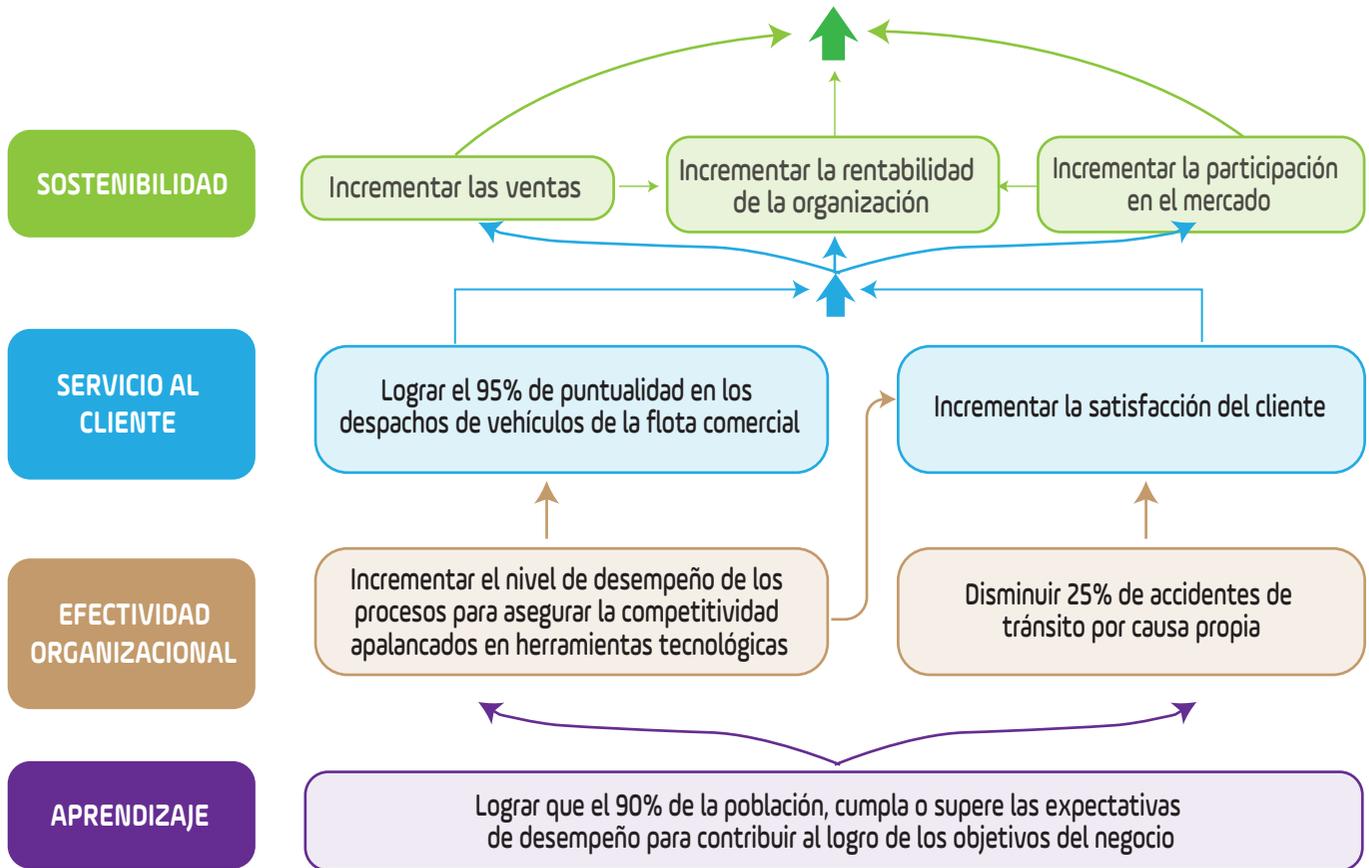
NUESTRA ESTRATEGIA

MAPA ESTRATÉGICO

[DUPLICAR LOS INGRESOS DE LA COMPAÑÍA]

MEGA 2021

\$100.000MM





NUESTROS SISTEMAS DE GESTIÓN

GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - OHSAS 18001 -

Su objetivo es garantizar la salud y bienestar del empleado y partes interesadas

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD VIAL - ISO 390001 -

Su objetivo es disminuir los accidentes de tránsito y minimizar sus consecuencias.

GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 90001 -

Su objetivo es garantizar la satisfacción del cliente

GESTIÓN DE TURISMO - AV-009 -

Su objetivo es garantizar la satisfacción del cliente en los viajes turísticos.

GESTIÓN AMBIENTAL - ISO 14001 -

Su objetivo es minimizar los efectos negativos que generan nuestras actividades en el medio ambiente

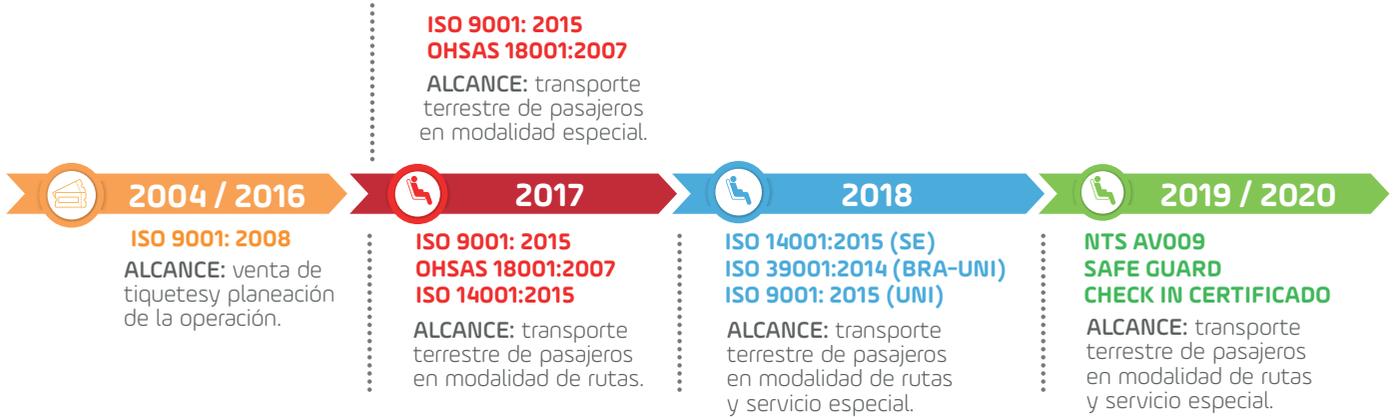
RUC

Guía para Contratistas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiente





EVOLUCIÓN DE NUESTROS SISTEMAS DE GESTIÓN



Nuestros servicios

GRI 102-1, 102-2 , 102-3, 102-4 Y 102-6

Expreso Brasilia S.A. llegó a sus 59 años en 2020, ofreciendo los servicios de: Pasajes, Servicio Especial, Servicio Institucional, Brasilia Carga y Giros Postales, con un enfoque socialmente responsable y apuntando siempre al desarrollo sostenible, a pesar de las dificultades.

PASAJES

Movilizamos 1.783.661 pasajeros. Llegamos a más de 750 destinos nacionales y a Lima -Perú, con conexiones a Chile y Argentina, sin embargo, la ruta internacional fue suspendida desde marzo de 2020 por el inicio de la pandemia.

La incertidumbre en el entorno de negocios fue la constante. Sin embargo, el equipo comercial estuvo haciendo todos los esfuerzos necesarios para mantener activa la gestión, en medio de restricciones a la movilización de pasajeros que empezaron en marzo de 2020 y se prolongaron hasta el 1 de septiembre de 2020, cuando se reiniciaron formalmente las operaciones.





VENTAS (MILLONES) Y PASAJEROS

	2019	2020
VENTAS	\$265.295.913	\$132.644.062
PASAJEROS	4.783.169	1.783.661
TARIFA PROMEDIO	\$56.637	\$76.212



- Durante 2020 realizamos 69.837 despachos.
 - Recorrimos 41.481.036 km con nuestra flota en las diferentes rutas autorizadas.
 - El parque automotor está conformado por 372 vehículos.
 - Edad promedio parque automotor: 5 años
 - Contamos con 8 zonas comerciales
 - 5 centros de operación
 - 330.055 clientes inscritos en el programa de fidelización Viajero Gaviota.
- Las ventas de canales digitales representaron el 7% de la venta total de la compañía Vs 6.5% del 2019. Presentó un decrecimiento (en \$) del -46% vs el año anterior con una venta de \$9.279.496.900.
 - A través de la venta digital se movilizaron 90.505 pasajeros, encontrando la mayor concentración en las ciudades de Bogotá, Medellín y Barranquilla.
 - Las redes sociales fueron plataformas esenciales para apalancar la venta y mostrar una imagen positiva de Expreso Brasilia durante el 2020. El año cerró con 206.034 seguidores en Facebook; 40.204 en Instagram; 46.244 en Twitter y 3.720 en el canal de YouTube.



- **La red social que más creció** con respecto al año anterior fue Instagram (54%). También registraron incremento en seguidores: YouTube (26,81%), Facebook (11,42%) y Twitter (4,56%).
- **En cuanto a la favorabilidad** de marca en redes sociales, esta se situó en el 88,18% durante el 2020, superando la meta prevista, que era del 78%.

SERVICIO ESPECIAL

Se brinda un servicio que se ajusta a las necesidades de las empresas, grupos, ferias, turismo y otros. Se cumplió el presupuesto de venta establecido para el año 2020 en un 92% (\$17.840 millones), superando los desafíos que trajo consigo la medida obligatoria de aislamiento preventivo a nivel nacional, como consecuencia de la pandemia Covid 19.



Parque automotor
Servicio Especial:

117

Edad promedio de buses
Servicio Especial:

3,4 años



SERVICIO INSTITUCIONAL

Nuestra venta corporativa de pasajes, que consiste en convenios con empresas/instituciones para el traslado de sus grupos de interés, reportó cumplimiento del 69% (\$5067 millones en 2020) de la venta proyectada, a pesar del cierre de operaciones a nivel nacional, desde el mes de marzo y hasta el 01 de septiembre, en el marco de las medidas adoptadas por la presencia de la pandemia Covid-19.



BRASILIA CARGA



En el 2020 se tenía proyectado un crecimiento del 45% referente al año 2019, pero este se ve afectado por la pandemia del Covid-19, a partir de la tercera semana del mes de marzo, lo que dio como resultado un decrecimiento del 18%, aunque con una recuperación importante en las ventas desde el mes de septiembre a diciembre de 2020. Para destacar, **activamos el servicio a domicilio para recibir o entregar sobres y paquetes**, una medida que fue bien recibida ante los nuevos hábitos del mercado.

En el 2020 nos enfocamos en la consolidación y consecución de clientes corporativos importantes y vinculación de nuevos, lo que nos permitió lograr ventas en medio de la pandemia de \$8.823 millones.

**Contamos con 2 centros logísticos:
Uno en Barranquilla y uno en
Medellín.**



GIROS POSTALES

En el año 2020 el ingreso por Giros fue de \$92 millones, muy afectado por el cierre de nuestras agencias a nivel nacional, en medio de la pandemia del Covid-19. Se activó el servicio a domicilio, apoyados en nuestra operación de Carga.

- A través de MoviiRed, contamos con 2.500 puntos disponibles para pago o imposición de Giros a nivel nacional.



Nuestros servicios

GRI 102-07

PRODUCTOS Y SERVICIOS

• PASAJEROS MOVILIZADOS

2019: 4.783.169**2020: 1.783.661**

• DESPACHOS REALIZADOS

2019: 148.051**2020: 72.565**

• KILÓMETROS RECORRIDOS:

2019: 80.315.192**2020: 41.513.500**



COLABORADORES

COSTA



MAICAO, RIOHACHA, SANTA MARTA, VALLEDUPAR, BOSCONIA, CURUMANI, LA LOMA, PAULISTAS, BECERRIL, LA JAGUA, AGUA CHICA, CODAZZI, ALBANIA, FONSECA, SAN JUAN, FUNDACIÓN, PLATO, SANTANA, CIENAGA, BARRANQUILLA, SABANALARGA, CARTAGENA, SAN ONOFRE, TOLU, COVEÑAS, SAN ANTERO, LORICA, CERETE, SAN JUAN NEPOMUCENO, EL CARMEN, MAGANGUE, SAN PEDRO, COLOZAL, SINCELEJO, CIENAGA DE ORO, CHINÚ, SAHAGÚN, SAN MARCOS, MONTERIA, PLANETA RICA, LA APARTADA Y CAUCASIA



HOMBRES

1.394

MUJERES

295

CENTRO



BOGOTÁ - HONDA - IBAGUÉ - BUCARAMANGA
BARRANCABERMEJA - CÚCUTA - PAMPLONA
EL SOCORRO - PUERTO BOYACÁ - APARTADA



HOMBRES

54

MUJERES

55

ANTIOQUIA



MEDELLÍN - CALI - ARMENIA - BUGA
- MANIZALES - YARUMAL - PEREIRA



HOMBRES

25

MUJERES

29

El 56% del total de los colaboradores ocupan la posición de conductores, siendo en su totalidad hombres, esta población está nominalmente centralizada en la zona Costa para los otros cargos que maneja la compañía encontramos colaboradores de ambos sexos en los diferentes niveles jerárquicos.



Por tipo de contrato

GRI 102-08

Todos nuestros colaboradores estan contratados directamente por la Compañia, lo que nos permite consolidarnos en el mercado como una Organizacion solida y responsable de sus obligaciones con los trabajadores, el 92% de nuestros trabajadores son contratados bajo la modalidad de contratos fijos e indefinidos.



JORNADA LABORAL »





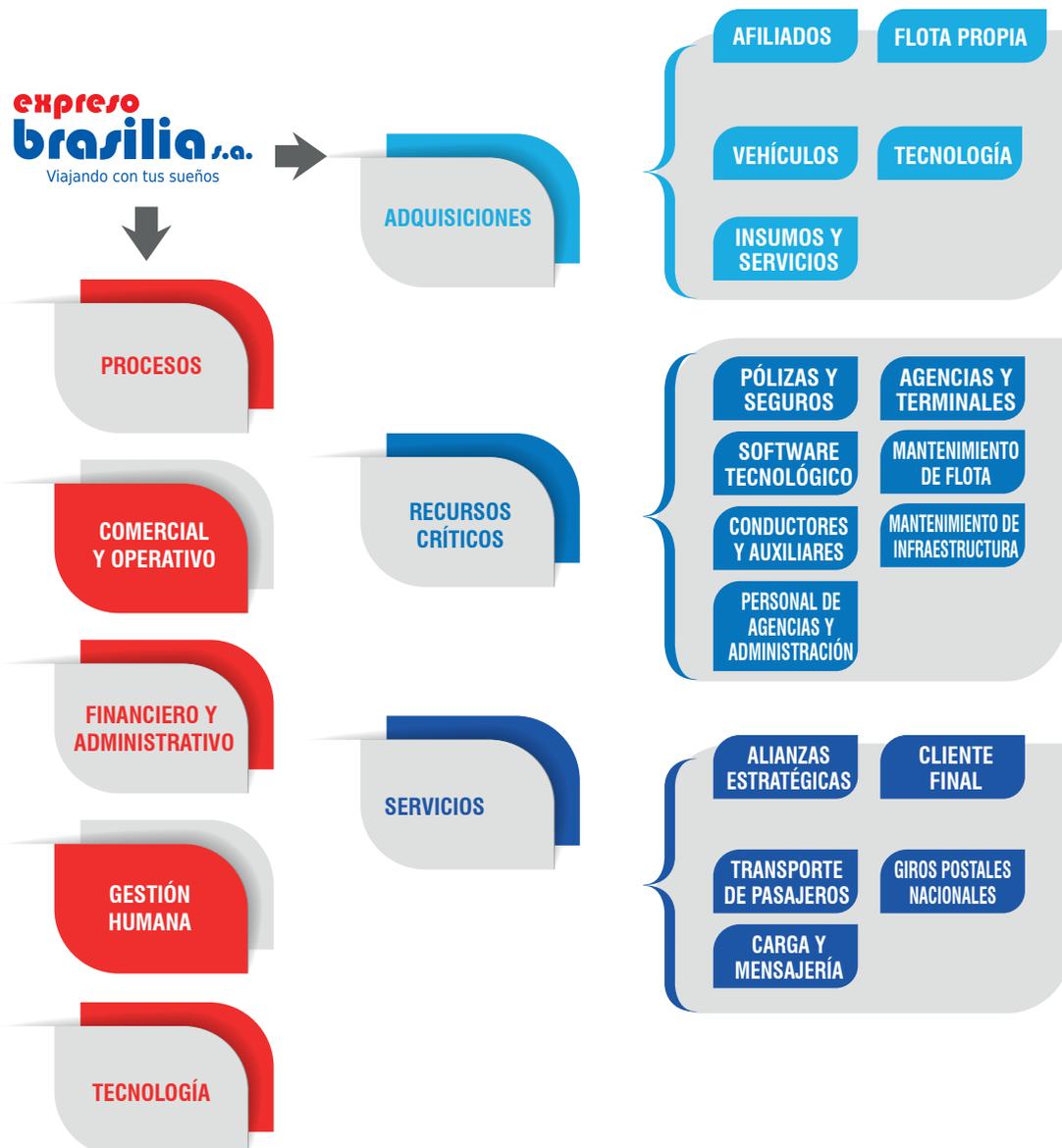
Cadena de Suministro

GRI 102-09

para nosotros se ha convertido en nuestra meta el cumplimiento de las expectativas de nuestros Clientes, esto nos ha llevado a reestructurar nuestra cadena de suministro teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Directrices de la alta dirección • Revisión de los procesos
- Uso de tecnologías • Procesos de evaluación, selección, compra a proveedores y contratistas que contribuyan a una gestión social responsable.

A continuación, incluimos el esquema de nuestra cadena de suministro.





Cambios significativos en la organización

GRI 102-10

Durante el 2019 y 2020 se realizaron los siguientes cambios en la infraestructura de la organización.

Tipo	Fecha	Agencias
Apertura	1/02/2019	Carga Armenia
Apertura	1/04/2019	Agencia Baranoa
Adecuación	1/04/2019	ampliación Sala VIP Cartagena
adecuación	1/05/2019	Agencia Loma Cruce
Traslado	1/06/2019	Sabanalarga
Apertura	1/06/2019	Carga Medellín CDI
adecuación	1/06/2019	Sala VIP Riohacha y área de carga
adecuación	1/06/2019	Agencia La Jagua
Apertura	17/06/2019	Agencia Barranca Guajira
adecuación	1/07/2019	Agencia Maicao Centro
Apertura	1/07/2019	Carga San Victorino Bogota
Apertura	24/08/2019	Agencia Campo 23 Barrancabermeja
adecuación	10/09/2019	Agencia Carmen de Bolivar
Apertura	1/10/2019	Agencia Calle 72 Barranquilla
Apertura	1/11/2019	Agencia Paraguachon
Traslado	1/11/2019	Agencia Bocagrande Cartagena
Traslado	1/12/2019	Agencia San Pedro
Traslado	1/12/2019	Agencia Mompox
Apertura	10/11/2020	Agencia Mamatoco





Principales estatutos y afiliaciones

GRI 102-12 y 102-13

En Expreso Brasilia S.A. respaldamos y acatamos:

- Constitución Política de Colombia
- Pacto Global de Naciones Unidas
- Ministerio de Transporte
- Superintendencia de Puertos y Transportes
- Derechos de Autor

Entidades a las que pertenecemos o con las que nos relacionamos:

- **Colfecar:** Agremiación de transporte de carga por carreteras.
- **Fundación Expreso Brasilia:** Es una entidad sin ánimo de lucro que trabaja en pro del mejoramiento de las condiciones de vida de las personas. Las principales líneas de acción son las siguientes: (1) Brigadas de salud Brasilia en tu Corazón, (2) Becas Uninorte para permitir el acceso a educación superior de jóvenes de excelencia académica. (3) Tiquetes de Corazón: Para facilitar el transporte de personas con algún tipo de limitación.
- **Universidad del Norte:** Como se mencionó en el ítem anterior, Expreso Brasilia a través de la Fundación, beca estudiantes en esta institución, en carreras específicas.
- **Fondo de Empleados de Expreso Brasilia (FONEB)** para promover el ahorro entre sus empleados y otorgar créditos.
- **FonBrasilia:** Fondo que promueve reposiciones periódicas y graduales del parque automotor.
- **ASOPOSTAL:** Expreso Brasilia es miembro de la Asociación de empresas postales de Colombia, que es una entidad gremial, de carácter civil, sin ánimo de lucro.

- **ASOTRANS:** La Asociación Nacional de Transportadores es una Institución Gremial con más 40 años de existencia.
- **UTRANS:** La Unión de Transportadores es una corporación civil de carácter gremial, sin ánimo de lucro, que agrupa a empresas de transporte terrestre interdepartamental.

Principales impactos, riesgos y oportunidades

GRI 102-15

IMPACTOS ECONÓMICOS

- Generación de empleo, lo cual contribuye con el desarrollo y competitividad.
- Al ser líder del transporte terrestre en la región Caribe marca la pauta en servicio y garantiza condiciones dignas de transporte de pasajeros.
- Prestación de servicio público de transporte terrestre en las mejores condiciones de seguridad, oportunidad y confort y a un precio competitivo.
- Llega a más de 750 destinos a nivel nacional y cubre la ruta internacional (Lima-Perú, con posibilidad de conexiones con Chile y Argentina).
- Movilizados: 1.740.457.
- En el año 2020 ingresaron a la compañía 11 vehículos nuevos para servicio interdepartamental, quedando en 372 el parque automotor.
- Implementación de dispositivos Kopilot para detectar fatiga y cansancio de los conductores al volante. este proyecto fue posible gracias a SofisTICa, el programa del Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Colombia Productiva, del Ministerio de Comercio. Al resultar





seleccionado, el proyecto accedió a recursos de cofinanciación por valor de \$700 millones y Expreso Brasilia hizo un aporte adicional de \$234 millones, para un total de \$934 millones. Para el desarrollo de esta iniciativa se contó con el apoyo DST S.A.S.

- Puesta en marcha de venta a través del Contact Center – Link de pago. Para cancelar con tarjeta de crédito, PSE o pago en efectivo con aliados comerciales.
- Implementación de Chatbot para atención de los clientes.
- Implementación de la nueva marca blanca (Reservamos) en la página web.
- Control de abordaje –
- Implementación Fase 1 de BI- Business Intelligence-
- Implementación de Facturación Electrónica
- Servicio a domicilio en Brasilia Carga y Giros Postales.
- Implementación de protocolos de bioseguridad en los procesos.
- Disminución de aforo o capacidad en los buses de la compañía, producto de la implementación de los protocolos de bioseguridad, para garantizar el distanciamiento social dentro de los vehículos.



IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES

A continuación, referenciamos algunos de los impactos que se derivan de las actividades del ciclo de vida de Expreso Brasilia S.A. :

- 1** Contaminación auditiva por el empleo de los equipos que generen ruidos fuertes y el uso de las bocinas de los carros.
- 2** Alteración de la calidad del aire por emisión de material particulado.
- 3** Vertimiento a cuerpos de agua de excretas de los buses, aceites, combustible.
- 4** Disposición y/o aprovechamiento de un alto volúmen de residuos reciclables y peligrosos.
- 5** Proliferación de vectores y olores ofensivos, por disposición inadecuada de los residuos generados.
- 6** Implementación de proyecto de autolavado sostenible para buses, consistente en la reutilización y uso eficiente del agua.
- 7** Campañas internas para el uso eficiente del agua y energía y disposición adecuada de residuos.





IMPACTOS SOCIALES

- Expreso Brasilia donó en el 2020, la suma de \$105.582.121 para las actividades de acción social de la Fundación Expreso Brasilia.
- La Fundación Expreso Brasilia trabaja en actividades encaminadas a mejorar la calidad de vida de las comunidades en tres dimensiones: salud, educación y donación de tiquetes/recursos.
- La Fundación Expreso Brasilia le apunta a estos tres objetivos de Desarrollo Sostenible: ODS No. 3: Salud y bienestar; ODS No. 4: Educación de Calidad y ODS No. 17: Alianzas para lograr los objetivos.
- Para las brigadas se destinaron \$7012.540 en total, representados en alimentación, transporte de personal médico y apoyo logístico. Se realizaron cinco brigadas que beneficiaron a 281 personas. Se contó con el apoyo de cinco aliados estratégicos.
- Se redujeron las actividades sociales en terreno producto de la pandemia. En contraste con lo anterior, se realizaron durante 2019, 46 jornadas que beneficiaron a 5.035 personas en 25 municipios del país. Fueron 24 los aliados en dicha vigencia.





- La inversión en el programa de becas con la Universidad del Norte fue de \$61.785.586, a cierre de 2020.
- A través de la Fundación Expreso Brasilia, durante 2020 se realizaron otras donaciones a entidades sin ánimo de lucro para apoyar diversas líneas como deporte, salud, educación y otros, por valor de \$ 8.672.000.
- Con el programa “Tiquetes de Corazón” de la Fundación Expreso Brasilia, en 2020 se destinaron recursos por valor de \$12.103.000, para apoyar el transporte de personas con necesidades en salud, cultura, deporte, solidaridad, entre otros.

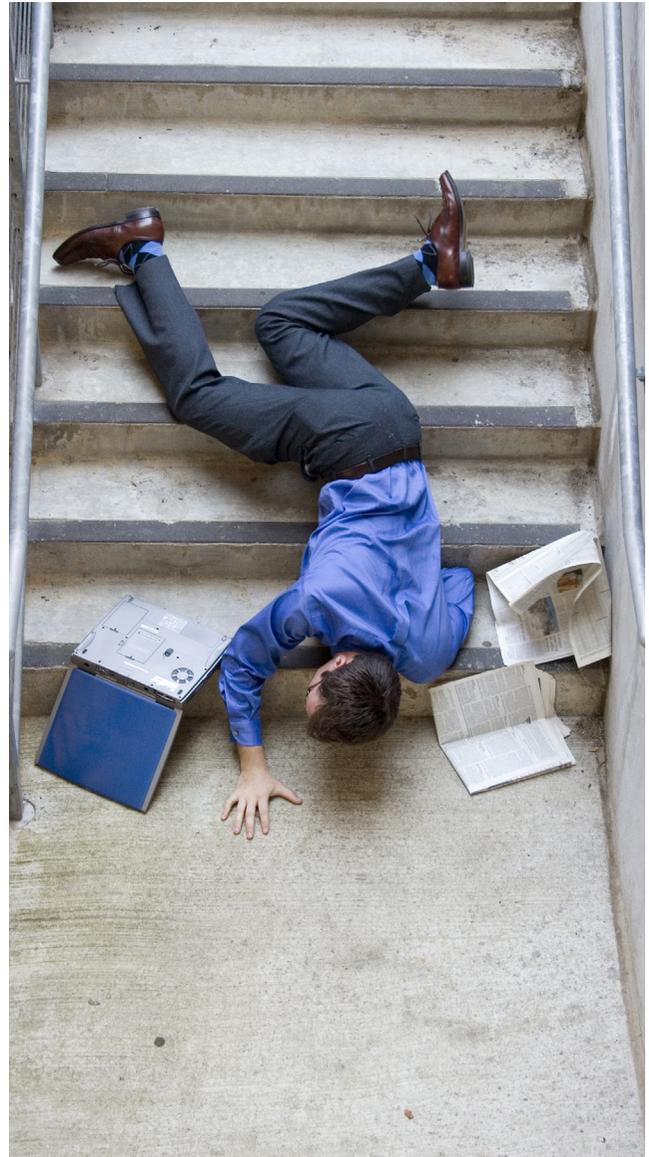




Gestión de riesgos

GRI 102-11

En Expreso Brasilia S.A. se cuenta con un procedimiento de gestión del riesgo, que aplica para los procesos estratégicos, misionales y de soporte en cumplimiento de los objetivos de satisfacción del cliente, protección del medio ambiente, prevención de la contaminación, seguridad vial, seguridad y salud en el trabajo, seguridad física, lavado de activos, financiación del terrorismo, proliferación de armas de destrucción masivas, antifraude, seguridad de la información, transparencia y manejo de los recursos económicos y financieros de la organización. Este procedimiento vincula las actividades de: identificación de peligros y valoración de riesgos de la norma NTC-OHSAS 18001:2007 y RUC del CCS, la identificación de aspectos y evaluación de impactos de la NTC-ISO 14001:2015, la determinación de Riesgos de la NTCISO 9001:2015 y la identificación de factores de desempeño de la seguridad vial de



la NTC ISO 39001:2014. Tomando como referencia la Guía Técnica Colombiana GTC 45 y la NTCISO 31001.



RIESGOS EXTERNOS PARA NUESTRA OPERACIÓN

PANDEMIA POR COVID-19

Ha afectado todas las dimensiones humanas y de negocios. El sector de transporte terrestre seriamente golpeado por restricciones, picos de pandemia y alertas del sistema de salud que afectan la movilidad. Se aplican protocolos de bioseguridad y se acatan las normativas nacionales y locales en torno a la emergencia sanitaria.

EMERGENCIAS INVERNALES QUE IMPIDAN LA MOVILIZACIÓN EN LAS VÍAS.

En este caso se analizan posibles rutas alternas autorizadas por el Ministerio de Transporte. En el peor de los escenarios se paralizaría la operación en los tramos específicos que registren inconvenientes y se reforzarían otros corredores para minimizar el impacto económico.

PAROS O BLOQUEOS QUE AFECTEN LA MOVILIDAD EN LAS RUTAS INTERDEPAR- TAMENTALES.

En este caso se analizarían posibles rutas alternas autorizadas por el Ministerio de Transporte. En el peor de los escenarios se paralizaría la operación en los tramos específicos que registren inconvenientes y se reforzarían otros corredores para minimizar el impacto económico.

DELINCUENCIA EN LAS CARRETERAS.

La empresa cuenta con rutogramas para identificar puntos críticos que permitan emprender acciones preventivas y correctivas con el apoyo de las autoridades.

ACCIDENTES.

Ante esta eventualidad se cuenta con una Central de Operaciones que realiza monitoreo y trazabilidad de la Operación las 24 horas del día, los 7 días de la semana y existen protocolos de actuación para brindar la atención y asistencia oportuna.

Dado que no son factores del control interno, la empresa trabaja en el fortalecimiento de cada una de sus líneas de negocio.



OPORTUNIDADES

- Transformación digital de la compañía en aras de contribuir con la bioseguridad y estar acordes con la cultura online y los avances tecnológicos.
- Educación del mercado en temas digitales.
- Crecimiento de ventas y parque automotor del Servicio Especial de Pasajeros.
- Crecimiento de ventas e infraestructura del Servicio de Mensajería y Carga.
- Mejorar la rentabilidad de los giros postales.
- Implementación de corresponsales bancarios en las agencias.
- Reactivación de la unidad de turismo.
- Fortalecimiento de las acciones asociadas al sistema de gestión ambiental
- Fortalecimiento de la gestión de riesgos frente a la coyuntura de pandemia de Covid-19.
- Incremento del impacto social en beneficio de nuestros grupos de interés
- Fortalecimiento del sistema integrado de gestión: calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo.
- Implementación de nuevas estrategias para fortalecer la seguridad vial.

GESTIÓN DE IMPACTOS:

La metodología de identificación y valoración de los aspectos e impactos aplica para todas las actividades administrativas y operativas de cada una de las unidades de negocio de Expreso Brasilia S.A.



En la matriz de RIESGOS de la organización quedaron éstos muy bien definidos para cada uno de los procesos empresariales, relacionados con medio ambiente, cumplimiento normativo, riesgos estratégicos, operacionales y de seguridad vial. En dicha matriz están consignadas las actividades que generan estos riesgos, su clasificación, causas, consecuencias, evaluación y por supuesto los controles necesarios para tal fin.

Para cada uno de los riesgos identificados se establecieron planes de acción, que han sido ejecutados por los líderes de proceso y responsables asignados, mejorando el perfil de riesgo de la organización.

Asunto material: ETICA ORGANIZACIONAL

GRI 103-1, 103-2 Y 103-3

Expreso Brasilia S.A. cuenta con el Dpto. de Ética, Riesgos y Desarrollo Corporativo el cual hace parte del staff de la Gerencia General. Este Dpto. tiene la continua misión de consolidar una cultura ética corporativa fundamentada en valores, donde se contemplan elementos relevantes como:

- » Política Anticorrupción.
- » Código de Conducta Ética para Proveedores.
- » Código de Conducta Ética para Afiliados.
- » Guía para el Manejo de Regalos y Atenciones.



Asunto material: DERECHOS HUMANOS

GRI 103-1, 103-2 Y 103-3

Orientamos nuestros criterios laborales sobre las premisas del respeto por los derechos humanos, la dignidad, la diversidad y la inclusión. Respetamos, igualmente, los principios y los derechos fundamentales declarados por la Organización Internacional del Trabajo. Garantizamos los derechos de nuestros colaboradores y velamos por el cumplimiento de las normas emitidas por nuestra compañía de obligatorio conocimiento y cumplimiento por parte de los colaboradores con el fin de que conozcan sus derechos y los ejerzan.

Somos una empresa a nivel nacional abarcando el 80% de nuestro territorio, generando empleo para todos los grupos de interés, diversidad e inclusión, fiel muestra hasta el día de hoy somos una empresa que no solo fomenta sino que promueve la diversidad e inclusión del mismo modo, socializando y respetando nuestras normas donde cada uno de nuestros colaboradores conozca sus derechos y los puede ejercer, muestra de esto y que prueba nuestra eficacia en este sentido es la no presentación de quejas por motivos directos.

Asunto material: GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 103-1, 103-2 Y 103-3

El papel que desempeña el Gobierno Corporativo al interior de Expreso Brasília S.A., ha sido muy importante puesto que ha permitido regular y dinamizar las relaciones a nivel de accionistas, junta directiva y alta gerencia, de igual manera las relaciones de la empresa con los grupos de interés, asegurando de esta manera que las políticas trazadas se cumplan. Su gestión se mide a través de comités corporativos lideradas por las diferentes gerencias donde se evalúan los objetivos planteados, el nivel se cumplimentó y si las decisiones tomadas van acorde a dichos objetivos plateados. De cada cesión se levanta la correspondiente acta para establecer un seguimiento, estipular los términos de ejecución de las aprobaciones y planificar estrategias de acuerdo a los direccionamiento. Los beneficios parten desde la protección del recurso económico de los accionistas hasta la eficacia técnica, financiera, organizativa y humana.

Los niveles de la organización

Código de buen gobierno en la organización:



1

El cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales.



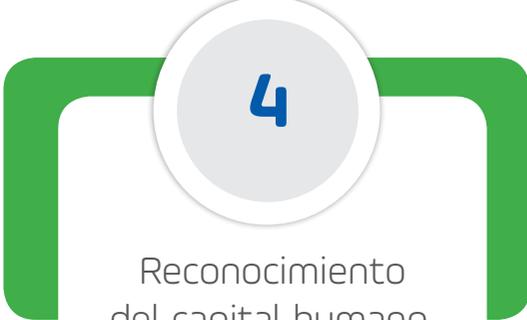
2

La efectiva comunicación entre la estructura de gobernanza de la organización.



3

Convertir en realidad la misión y visión de Expreso Brasília, laborando bajo los presupuestos estratégicos de mercado, credibilidad, confianza productividad, competitividad y rentabilidad.



4

Reconocimiento del capital humano, la tecnología y la información clientes externos e interno.



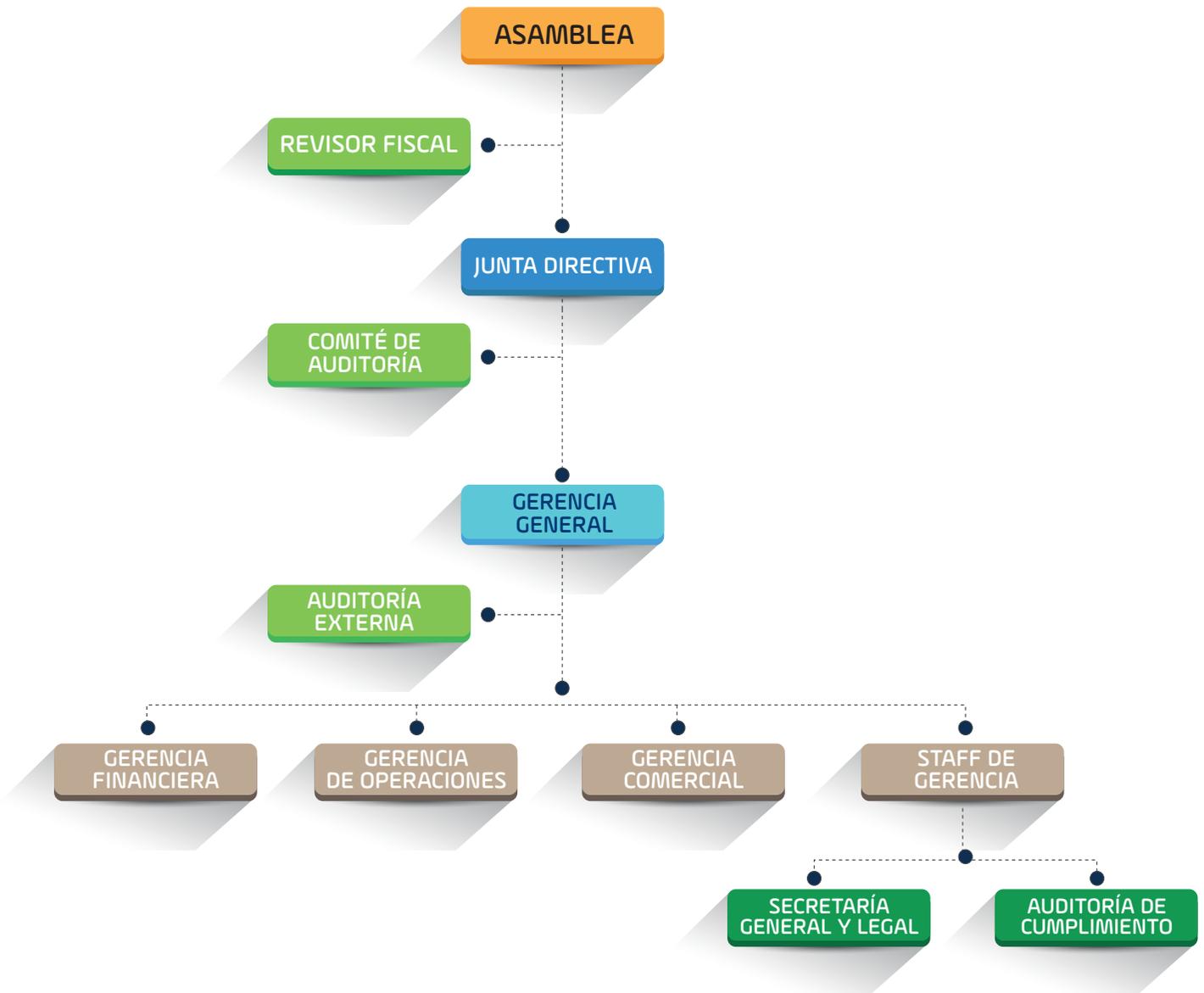
ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

GRI 102-18 Y 102-22

Expreso Brasilia es una empresa de carácter familiar, que cuenta con una junta Central y una Auditoría corporativa, unidad de asesoría y control interno dependiente de la Junta Directiva, la cual es establecida para prevenir, anticipar y/o gestionar los riesgos operacionales y administrativos, realizar actividades de seguimiento y control a las políticas, normas, procedimientos y decisiones de los órganos de gobierno corporativo, así como contribuir a la preservación y cuidado de los activos y recursos de las sociedades.

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, sin relación alguna de familiaridad, establece anualmente el plan de trabajo corporativo que se desarrolla en cada cesión, 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.

Apalanca la labor de la junta los Comités de Junta Directiva que corresponde a los diferentes comités financieros y/o económico técnicos operativos donde se desarrollan temas ambientales, de auditoría, y el de talento humano que sean constituidos por la Junta Directiva con carácter permanente y/o temporal para apoyar labores especializadas que faciliten la toma de decisiones corporativas, el seguimiento, la interacción y la comunicación de los órganos de direccionamiento. Todo lo anterior permite la planificación y el seguimiento continuo.





COMITÉS DE LA ORGANIZACIÓN



COMITÉ OPERACIONES

4 HOMBRES
1 MUJER



COMITÉ FINANCIERO

5 HOMBRES
1 MUJER



COMITÉ OPERACIONES

5 HOMBRES
2 MUJERES



COMITÉ RECURSO HUMANO

5 HOMBRES
1 MUJER



COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

5 HOMBRES
1 MUJER



COPASST

12 HOMBRES
4 MUJERES





Asunto material: RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERES

103-1, 103-2 Y 103-3

Para Expreso Brasilia S.A. es indispensable interactuar con sus grupos de interés: Colaboradores, Accionistas, Afiliados, Proveedores y Contratistas, Comunidad, Medios de Comunicación, Opinión Pública, Autoridades, Gremios y Clientes.

Si bien su dinámica natural hace que se mantenga un contacto permanente con las partes interesadas, no es menos cierto que la compañía considera vital mantener un relacionamiento oportuno, fluido, transparente y de confianza con los diferentes grupos. Por eso 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.





A través del relacionamiento adecuado con las partes interesadas se busca evitar la ocurrencia de impactos.

En la política de Responsabilidad Social Empresarial se expresa lo siguiente:

“Expreso Brasilia S.A. manifiesta, a través de esta política, su compromiso con una gestión socialmente responsable, a través de acciones que contribuyan con el equilibrio social, económico y ambiental, en beneficio de sus grupos de interés, garantizando los recursos humanos, financieros y tecnológicos necesarios para su implementación y sostenibilidad.

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.

La empresa se compromete con la promoción y aplicación de buenas prácticas, basadas en la ética y transparencia, contribuyendo con el crecimiento y bienestar de las partes interesadas y estableciendo un relacionamiento adecuado, oportuno y fluido con sus públicos de interés desde las diferentes áreas de la organización. Asimismo, su Gobierno Corporativo desarrolla sus funciones bajo un enfoque de sostenibilidad y liderazgo asertivo”.

Expreso Brasilia S.A. está comprometida con el establecimiento de relaciones cercanas, transparentes y responsables con sus grupos de interés y es consciente de que se trata de una necesidad y un deber para garantizar que los procesos organizacionales se lleven a cabo con condiciones de eficiencia y calidad. Por eso, a través de su política de Responsabilidad Social Empresarial refrenda este objetivo, basados en la ética y las mejores prácticas empresariales.

Por eso, a través de su política de Responsabilidad Social Empresarial refrenda este objetivo, basados en la ética y las mejores prácticas empresariales.

METAS Y OBJETIVOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

En el marco del Direccionamiento Estratégico 2017-2021 se destacan los siguientes objetivos, en concordancia con la gestión de relacionamiento con grupos de interés:

-  **Incrementar la efectividad** de los canales de comunicación con el cliente. (Enfocado a clientes).

-  **Incrementar la satisfacción** del afiliado. (Enfocado a Afiliados)

-  **Desarrollo de metodología** para evaluación y contratación de proveedores: Calidad, precio y servicio (Proveedores y Contratistas)

-  **Implementar mecanismos** que garanticen la transparencia y ética en los negocios (A todos los grupos de interés).

-  **Apalancar los procesos** del negocio bajo la orientación de la Responsabilidad Social y Comunicaciones. (Comunidad, clientes, medios de comunicación, opinión pública).

-  **Incrementar el nivel** de desempeño de los procesos para asegurar la competitividad (accionistas, junta directiva, colaboradores).

-  **Implementar programas** que permitan el control de los impactos ambientales producto del desarrollo de las actividades. (Comunidad).

-  **Fortalecer la cultura** en la prevención y previsión de riesgos (Accionistas, colaboradores, proveedores y contratistas).
Fortalecer la gestión de seguridad vial en la organización. (Todos los grupos de interés).

-  **Lograr que el 90%** de la población, cumpla o supere las expectativas de desempeño para contribuir a la gestión del desarrollo humano. (Junta Directiva y Colaboradores).



Canales de comunicación con grupos de interés

GRI 102-40 102-42 Y 102-44

A continuación, detallamos los canales de comunicación con los grupos de interés y la frecuencia de interacción:

GRUPOS DE INTERÉS: CANALES DE COMUNICACIÓN 2018-2019-2020				
CANAL	DESCRIPCIÓN	GRUPO DE INTERÉS	¿SE INVOLUCRÓ ESTE GRUPO (S) EN EL INFORME DE RSE?	PERIODICIDAD
Correo interno	Cuenta corporativa desde la cual se envía información masiva a todos los colaboradores administrativos (Quienes cuentan con PC).	Colaboradores	SÍ	Diario/ semanal
Revista Doble Vía	Revista institucional con temas de turismo, proyectos empresariales, RSE, Medio Ambiente y actualidad de las empresas.	Gremios, autoridades, periodistas, colaboradores, accionistas, afiliados, proveedores y contratistas	NO	Anual
Comunicados de prensa	Se dan a conocer las novedades de la compañía que son de interés público. La periodicidad varía de acuerdo a la ocurrencia de los acontecimientos. Temás: Información operativa, comercial, RSE, Fundación Expreso Brasilia, novedades y otros.	Periodistas/ medios de comunicación, opinión pública	NO	Mensual
Página web y Blog de Noticias	Página: www.expresobrasilia.com Contiene información comercial de interés para los clientes (compra de tiquetes, programa de fidelización viajero gaviota, PQR s) y un blog de Noticias para publicar comunicados de prensa. La publicación es coyuntural.	Clientes, colaboradores, accionistas, afiliados, gremios, opinión pública, autoridades, comunidades	NO	Mensual
Redes Sociales	Tenemos habilitadas las siguientes cuentas: Facebook: Expreso Brasilia S.A. Oficial Twitter @expresbrasilia Instagram: @expresobrasilia YouTube: ExpresoBrasiliaOficial A través de estos medios se brinda información comercial y corporativa (promociones, puntos de ventas, eventos internos, RSE, Fundación Expreso Brasilia y etc.) Se ofrece también servicio al cliente y se reciben PGR'S.	Clientes, periodistas, colaboradores, accionistas, afiliados, clientes, gremios, opinión pública.	NO	Diario



Boletín Yo Soy Servicio	Boletín impreso, de 2-4 páginas, donde prima la temática de "cultura de servicio". También se incluyen otros temas de actualidad de la organización como medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, bienestar y otros.	Colaboradores (principalmente fuerza de ventas y conductores), afiliados y accionistas.	SÍ	Trimestral
Cartelera corporativas	Son murales o panallas de TV que existen en las oficinas de Expreso Brasilia a nivel nacional, donde se publican principalmente novedades de la compañía en materia comercial.	Colaboradores, clientes.	SÍ	Trimestral
Informe Anual/ Asamblea de Accionistas	Documento con el resumen de la gestión empresarial que se entrega en la asamblea anual de accionistas del mes de marzo.	Accionistas	SÍ	Anual
Contact Center	Canal de WhatsApp 3205020000 Línea gratuita nacional #502 desde celulares Tigo, Claro y Movistar. Teléfono fijo 018000518001 Correo: contactenos@expresobrasilia.com App Expreso Brasilia A través de estos canales se atienden PQR's y se realizan o facilitan las ventas.	Clientes	NO	Diario
Formación de adultos	Auxiliares de ventas, conductores y sus familias tienen la oportunidad de obtener su título de bachiller, formándose en una escuela asignada por la compañía que está ubicada en la ciudad de Barranquilla.	Afiliados	NO	Anual
Tertulias con Afiliados	Se convoca a un grupo de afiliados para actualizarlos en el desempeño de la operativa. Este es un espacio abierto para la opinión y recibir retroalimentación para llegar a acuerdos. Se realizan por lo menos 3 al año.	Afiliados	NO	Semestral
Vacaciones recreativas	Jornadas recreativas para hijos de colaboradores, que se realizan en diferentes ciudades del país, en temporada de vacaciones. Asisten con sus madres/padres.	Colaboradores y sus familias.	NO	Anual
Mejores conductores	Ceremonia anual de reconocimiento al buen desempeño de los conductores en el transcurso del año. Se mide seguridad, puntualidad en los despachos, cultura de servicio, entre otros.	colaboradores/ conductores	NO	Anual*
Formación de conductores	Dos ciclos de formación para conductores en temas estratégicos para la organización, donde prima la seguridad y salud en el trabajo, cultura de servicio, medio ambiente, valores y otros.	Conductores	NO	Semestral



Talleres de Adolescentes	Jornadas lúdicas y educativas dirigidas a hijos de colaboradores que están en la etapa de la adolescencia, para brindarles orientación en esta etapa crucial de sus vidas.	Hijos de Colaboradores	NO	Anual
Talleres de Parejas	Espacios de encuentro de parejas que deseen fortalecer sus vínculos y recibir asesoría y acompañamiento psicológico.	Colaboradores y sus parejas	NO	Anual
Cásate con Brasilia	Ceremonia colectiva de matrimonios, que se realiza cada dos años.	Auxiliares de ventas y conductores	NO	Anual*
Grado bachilleres	Auxiliares de ventas, conductores y sus familias tienen la oportunidad de obtener su título de bachiller, formándose en una escuela asignada por la compañía que está ubicada en la ciudad de Barranquilla.	Auxiliares de ventas, conductores y sus familias.	NO	Anual*
Reconocimiento a la Antigüedad	Velada de reconocimiento a la antigüedad de los colaboradores que llevan 5, 10, 15, 20, 25, 30 y 35 años de vinculación a la compañía. (Solo personal administrativo y comercial)	Colaboradores	NO	Anual*
Fiesta Infantil de Navidad	Integración familiar para los colaboradores que cuentan con hijos. Van los niños con su madre/padre.	Colaboradores	NO	Anual*
Revisión por la Gerencia	Reunión para revisar avances de cada una de las áreas asociadas con el Sistema Integrado de Gestión. Se realiza dos veces al año.	Gerentes, Jefes y Coordinadores	COLABORADORES SÍ (Gerentes, Jefes y Coordinadores)	Semestral
Festisalud	Festival de la salud que se realiza en la sede administrativa Murillo y Terminales de Transportes de Barranquilla, Bogotá y Medellín. Se ofrecen servicios de medicina preventiva, exámenes de laboratorios, optometría, odontología, entre otros.	Colaboradores y sus familias.	SÍ	Anual*
Brigadas de salud y talleres de seguridad vial	Brigadas gratuitas de promoción y prevención en salud con bus-consultorio de la Fundación Expreso Brasilia donde entregan recomendaciones para el cuidado de la salud y se realizan charlas de seguridad vial para peatones, conductores, motociclistas y otros, como parte de las acciones de RSE.	Comunidad	NO	Mensual*
Consejo de Familia	Reuniones que se realizan 3 o 4 veces al año para hacer un resumen de gestión para los miembros de las familias fundadoras de Expreso Brasilia.	Familias Fundadoras/ Accionistas	SÍ	Anual
*No se pudieron realizar en 2020 por la pandemia				



El impacto y/o contribuciones del relacionamiento con los grupos de interés, lo reseñamos a continuación:

IMPACTO Y/O CONTRIBUCIONES RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS (RGI)				
Impactos y/o contribuciones que se generan con la gestión o falta de gestión del tema material	Procesos, actividades y/u operaciones que generan los impactos y/o contribuciones	Lugares geográficos específicos en los que se generan los impactos y/o contribuciones	Grupos de interés beneficiados o afectados	Quién genera los impactos y/o contribuciones (actividades propias o de terceros)
Afectación de la operación si no existe relacionamiento adecuado	Venta de servicios de Expreso Brasilia: Transporte terrestre de pasajeros, Carga y Mensajería, Giros Postales, Servicio Especial y Ventas Institucionales			
	Atención y retroalimentación a través de canales internos y externos de comunicación para mantener un relacionamiento fluido con las partes interesadas. La empresa tiene un Contact Center con diversas alternativas de relacionamiento, las redes sociales, eventos y tiene la posibilidad de difundir información a través de medios externos tradicionales.	750 destinos en Colombia y Lima Perú	Colaboradores, Accionistas, Afiliados, Proveedores y Contratistas, Comunidad, Medios de Comunicación, Opinión Pública, Autoridades, Gremios y Clientes.	Expreso Brasilia S.A.
	Reuniones con grupos de interés para involucrarlos en la estrategia de negocio, conocer sus expectativas y responder sus inquietudes y necesidades.			



Incremento de las ventas	Campañas publicitarias para promocionar los servicios y ventajas que ofrece Expreso Brasilia S.A.	A nivel nacionalW	Colaboradores, Accionistas, Afiliados, Proveedores y Contratistas, Comunidad, Medios de Comunicación, Opinión Pública, Autoridades, Gremios y Clientes.	Expreso Brasilia S.A.
	Venta de servicios de Expreso Brasilia a través de medios presenciales y compra online.			
	Acercamiento a grupos de interés a través de canales internos y externos de comunicación			
	Reuniones con partes interesadas para alinear expectativas.			
Fortalecimiento de la reputación	Gestión de noticias positivas en medios de comunicación tradicionales y digitales y redes sociales.	A nivel nacional	Colaboradores, Accionistas, Afiliados, Proveedores y Contratistas, Clientes, Medios de Comunicación.	Expreso Brasilia S.A.
	Venta de servicios de Expreso Brasilia			
	Atención y retroalimentación a través de canales internos y externos de comunicación.			
	Reuniones con grupos de interés para compartir avances empresariales y mostrarnos como una empresa cercana y socialmente responsable.			
Campañas publicitarias para mostrar las ventajas y beneficios de nuestros servicios				
Fidelización de clientes	Programa Viajero Gaviota para que los usuarios puedan redimir tiquetes por kilómetros acumulados, según política del programa. Se busca generar un vínculo especial con los clientes.	A nivel nacional	Clientes	Expreso Brasilia S.A.
	Campañas publicitarias de promociones, descuentos.			
	Atención y retroalimentación a través de canales internos y externos de comunicación			



ALGUNOS ASUNTOS CLAVES PLANTEADOS POR LOS GRUPO DE INTERÉS SON LOS SIGUIENTES:

Asuntos clave y preocupaciones planteadas por los grupos de interés	Respuesta dada por la Organización	Grupos de interés que lo plantean
Comunicar más sus servicios conexos	Fortalecimiento de la oferta de servicios a través de las redes sociales: giros, carga y mensajería y servicio especial. Acciones de mercadeo para cada unidad de negocio.	Clientes
Servicios con bioseguridad	Se implementó protocolo de bioseguridad para cada una de las líneas de negocio. Servicio a domicilio para Carga y Giros. Se inició proyecto de control de abordaje para reducir contacto y aglomeraciones en taquilla. Link de pago a través del Contact Center. Página web más rápida y segura para compras online.	Clientes
Actualización oferta de entretenimiento	Se inició un proceso de revisión del proceso de actualización de películas para mejorar la experiencia de los clientes. Se implementó Brasilia Play para que las personas se puedan conectar a toda la oferta de entretenimiento a través del wifi.	Clientes
Clientes valoran y aprecian el programa de fidelización	Se seguirá fortaleciendo el programa Viajero Gaviota y se sigue estructurando un proyecto de CRM (administración de clientes basada en el relacionamiento).	Clientes
Los colaboradores manifiestan que el principio que más valoran es: Compromiso con el Servicio.	Se fortalecerá el programa Cultura de Servicio.	Colaboradores
Trabajo con bioseguridad	Se implementó protocolo de bioseguridad para cada uno de los procesos y trabajo en las sedes. Se realizan pruebas de Covid. Se entrega dotación de insumos básicos: tapabocas, alcohol, antibacterial, elementos de aseo.	Colaboradores
Fortalecimiento de Cultura de Servicio.	Se reactivan monitoreos de servicio, se socializa directorio de líneas telefónicas de conductores, se refuerza protocolo de reportes de novedades en carretera.	Afiliados
Mejorar la comunicación con los afiliados	Se implementan mejoras de atención en el Centro de Atención al Afiliado, Se envían circulares vía correo electrónico. Se diseñó boletín informativo para comunicar las noticias de la operación de una forma más fluida.	Afiliados



Para la gestión de los grupos de interés la empresa garantiza los recursos económicos, tecnológicos y humanos para tal fin, pero no es posible especificar un rubro determinado para esta dimensión, dado que su desarrollo está inmerso dentro de la naturaleza y operativa misma de la empresa. Es una necesidad y un compromiso organizacional el relacionamiento con los grupos de interés pero no tiene una línea financiera específica.

La sostenibilidad empresarial

GRI 102-43

Para la elaboración de la memoria de Sostenibilidad 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 segunda vez el Informe fue elaborado in house. El equipo de Planeación y Gestión Organizacional fue el líder, en conjunto con representantes de diferentes áreas y el apoyo de la Jefatura de Comunicaciones y RSE. Es así como se analizaron los 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 y obtener una retroalimentación.

Acuerdos de negociación colectiva

GRI 102-41

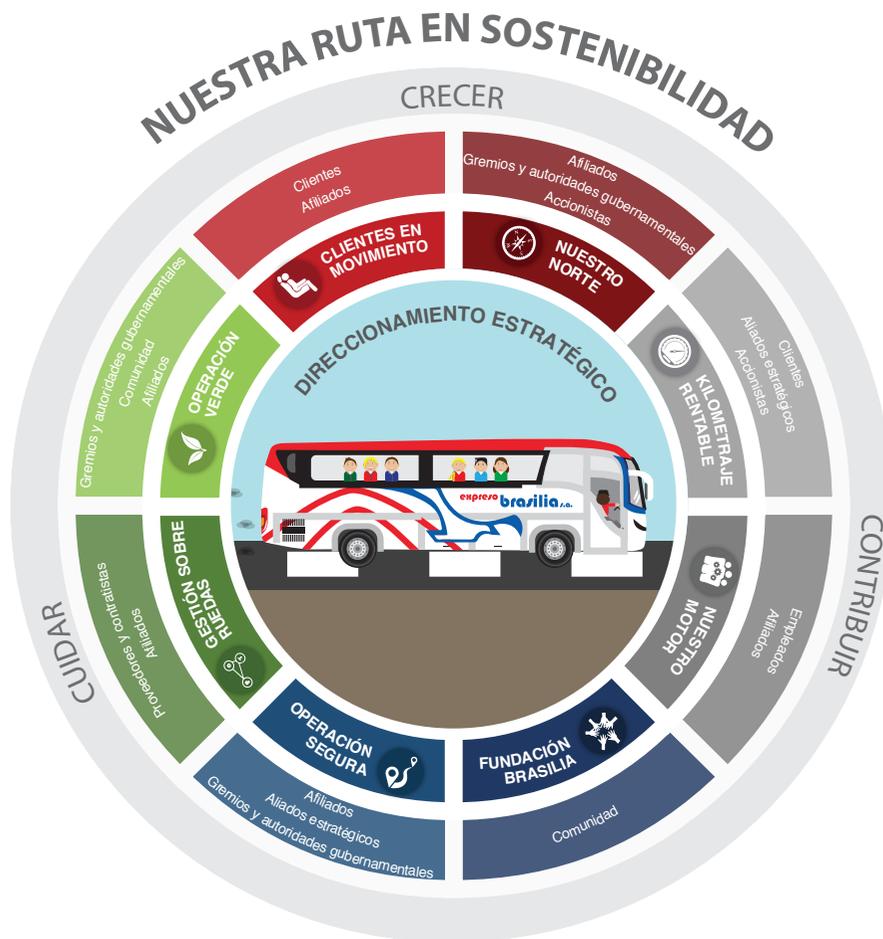
En la actualidad no se cuenta con empleados que estén amparado por acuerdos de negociación colectiva.



Nuestro modelo de sostenibilidad

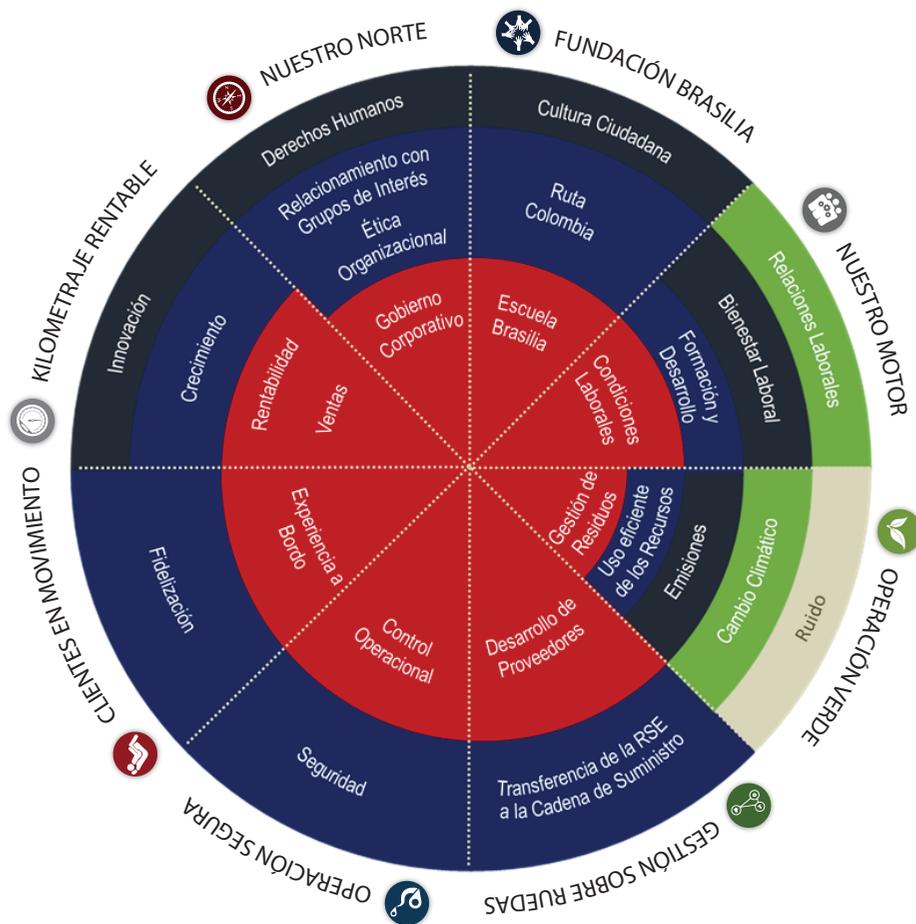
GRI 102-46 y 102-47

En 2020 seguimos trabajando para hacer de Expreso Brasilia la empresa de transporte líder en sostenibilidad a nivel nacional, esto con la ayuda de nuestro modelo de sostenibilidad ambientalmente sostenible, socialmente responsable y económicamente viable. Nuestro modelo de sostenibilidad se compone de 8 pilares estratégicos:





Nuestro análisis de materialidad está alineado con la ejecución de nuestro modelo de sostenibilidad de esta forma cada tema material deriva de uno de los 8 pilares estratégicos como se ilustra a continuación:







CAPÍTULO 2

Kilometraje rentable

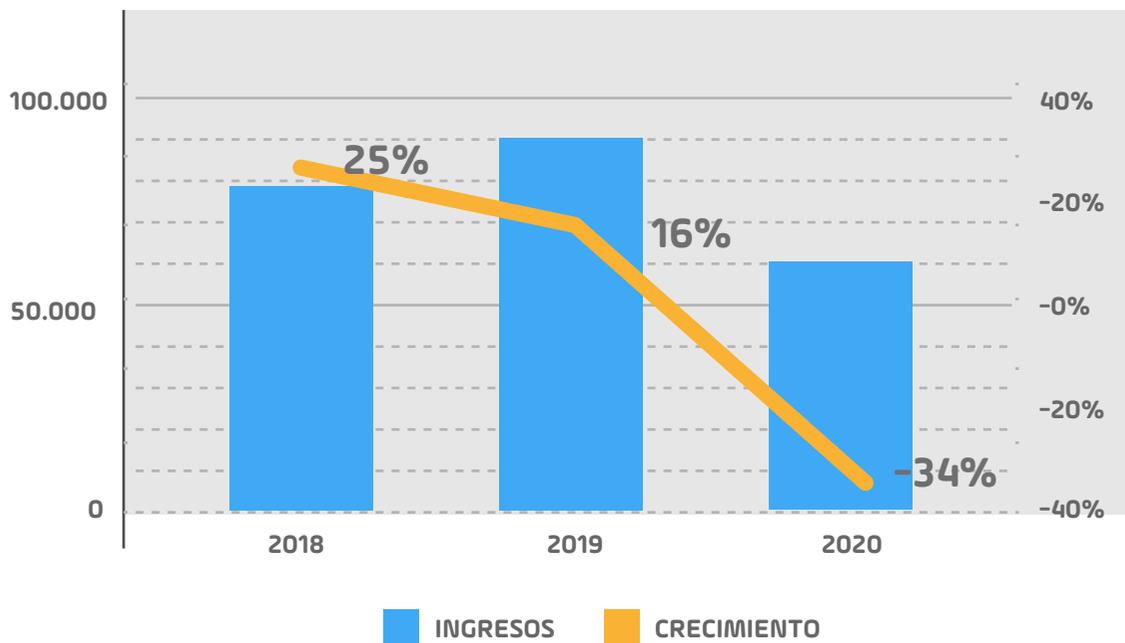


Ventas, rentabilidad y crecimiento

GRI 103-1, 103-2 Y 103-3

El 2020 fue un año crítico para nuestra compañía en donde fue necesario modificar nuestras estrategias y adaptarnos al contexto social para mantener a flote nuestra compañía.

CRECIMIENTO DE INGRESOS AÑO 2018-2020



AÑO	2018	2019	2020
INGRESOS	78.104	90.754	59.639
CRECIMIENTO	25%	16%	-34%



FACTORES QUE IMPACTARON NUESTRAS VENTAS

- Suspensión del servicio de transporte del 23 de marzo a 31 de Mayo.
- Habilitación en Junio del servicio de transporte a personas dentro de excepciones definidas por decreto.
- Habilitación del servicio de transporte a partir del 1 sept sin excepciones.
- Limitación de la capacidad transportadora al 50% de ocupación.
- Toques de queda sectorizados.
- Restricciones de ingreso de pasajeros por ciudades.
- Restricciones de Migración Colombia para transportar extranjeros (Venezolanos).
- Cierre de fronteras terrestres.

ACCIONES IMPLEMENTADAS

- Acercamiento con autoridades para la realización de viajes humanitarios.
- Desarrollos tecnológicos para la implementación de formularios covid para cumplimientos de protocolos y venta web.
- Adecuación de instalaciones con protocolos de bioseguridad.
- Capacitación e Implementación de protocolos de bioseguridad.
- Campaña mercadeo para comunicar las mejoras implementadas.
- Ajuste de tarifas para garantizar rentabilidad.
- Gestiones ante autoridades municipales para la prestación del servicio.



ESTRATEGIAS PARA REACTIVACIÓN COMERCIAL



Valor económico directo generado y distribuido

GRI 201-01





Asunto material: innovación

GRI 103-01,103-02 y 103-03

La empresa tiene como uno de sus principios la innovación: En la Misión se encuentra de manera explícita que uno de nuestros motores es la Innovación:

“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.”



Dentro de las competencias corporativas la primera competencia que es evaluada a cada colaborador es su capacidad de innovación. De esta manera la empresa asegura que todos sus procesos y los diferentes retos que se generan de acuerdo con los cambios en nuestro contexto se desarrollen de manera innovadora. De igual forma en la planeación estratégica de la empresa todos los objetivos estratégicos definidos requieren del motor de la innovación para lograr con las metas.

En el año 2019 se inició al interior de la empresa un proceso de sensibilización para activar a todos los niveles la cultura de innovación a través de un concurso de generación de ideas innovadora que ayudaran a optimizar los procesos de la compañía.

En el año 2020 por temas de pandemias y por todos los cambios que se generaron al interior de la compañía este proceso fue suspendido; se retomará una vez se reactive la.

Cartera de proyectos

La efectividad de tener la innovación como uno de los principios y motor de los objetivos estratégico de la compañía se evidencia en la conformación de una cartera de proyectos dinámica que es actualizada en la medida que se van evaluando y aprobando las nuevas ideas de innovación.

Durante el año 2020 teniendo en cuenta las consecuencias de generadas por la pandemia, la empresa realizo priorización de la cartera de proyecto, quedando activos los que contribuyera de manera directa con la continuidad y sostenibilidad del negocio. A continuación, se realiza presenta los proyectos que se trabajaron durante el año clasificados en tres bloques.

A continuación, se presenta el estado de los proyectos trabajado a cierre de año:

Proyectos Finalizados a diciembre 2020
Venta por contact Center – Link de pago
Implementación de chatbot
Implementación de la nueva marca blanca
Control de abordaje - Primera fase
Detección de fatiga y microsueño – Cofinanciado con recursos de Colombia Productiva.
Implementación 1 Fase de BI- Business Intelligence
Implementación de Facturación Electrónica

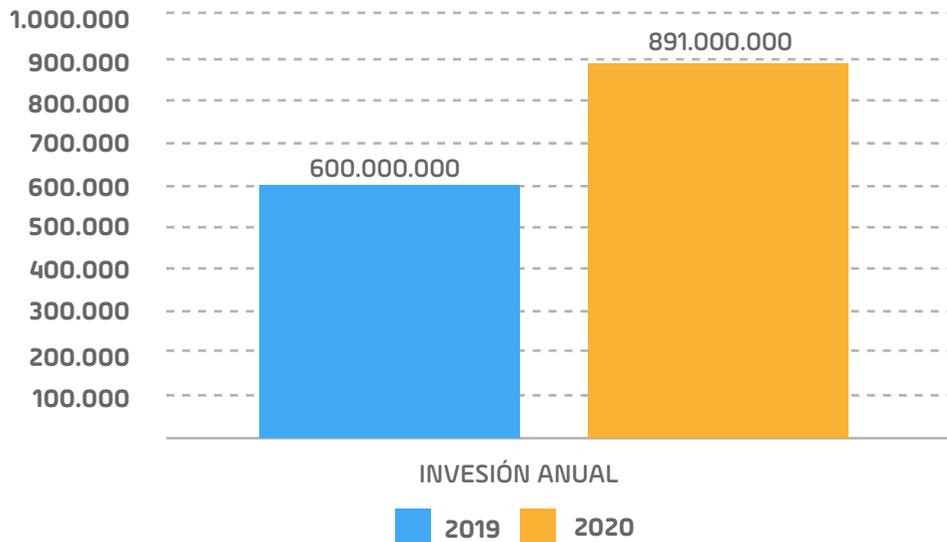
Proyectos que continua en el 2021
• Proyecto Somos Mas: Mejoramiento de procesos
• Proyecto de Gestión documental
• Control de abordaje: 2 Fase
• Implementación Rutappy – Control de la operación SE.
• Implementación Modulo PM SAP- Control de mantenimiento

LOGROS OBTENIDOS



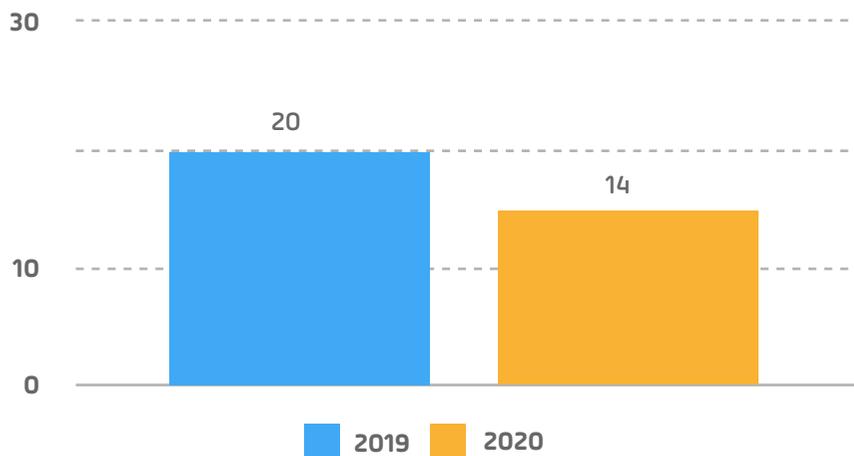


INVERSIÓN ANUAL PROYECTOS DE INNOVACIÓN



La organización en los dos últimos dos años ha venido incrementando el valor de la inversión para proyectos de innovación.

PROYECTOS ACTIVOS CARTERA DE PROYECTOS



En el año 2020, por motivo de la pandemia el equipo Gerencial tomó la decisión de desacelerar 6 proyectos que por el nuevo contexto en que se encontraba la empresa dejaron de ser prioritarios y en su lugar se decidió acelerar otros. Entre estos movimientos se tuvo un total de 16 proyectos activos en la cartera de proyectos.



¡No nos detenemos, nos reinventamos!

En el año 2020 los líderes de los procesos teniendo en cuenta los cambios y los impactos generados por la pandemia se reinventaron, por lo cual se impulsaron todos los proyectos que tenían asociados desarrollos tecnológicos y la optimización de procesos y a su vez se priorizaron los que apalancaban directamente la venta.

Entre los grandes cambios se han venido implementando es:

1. La venta por el contact center
2. Implementación de control de abordaje a través de código QR,
3. Optimización de los procesos de venta y operaciones
4. Desarrollo de un nuevo sistema tecnológico para las operaciones del CORE.
5. Implementación de solución para la detección de fatiga y microsueño en los conductores durante la ruta.
6. Implementación de la primera fase de inteligencia de negocio
7. Implementación de solución tecnológica para la administración control de la operación de servicio especial.





CAPÍTULO 3 Compromiso social



Asunto material: RUTA COLOMBIA

GRI 103-1, 103-2 Y 103-3

COMPROMISO SOCIAL

Expreso Brasilia es una empresa comprometida con las comunidades. A través de la Fundación que lleva el mismo nombre, trabaja por el mejoramiento de la calidad de vida de las personas desde tres ejes temáticos: Salud, Educación y Donaciones. Durante los años 2018, 2019 y 2020 ha trabajado en estos frentes, pero en el último año, marcado por la pandemia de Covid-19, se suspendieron las actividades en terreno para proteger la vida tanto de los voluntarios como de los beneficiados.



FUNDACIÓN EXPRESO BRASILIA

La Fundación Expreso Brasilia es una entidad sin ánimo de lucro que trabaja en pro del mejoramiento de las condiciones de vida de las personas. Las principales líneas de acción son las siguientes:

Salud: A través de brigadas Brasilia en Tu Corazón se ofrece atención gratuita a comunidades vulnerables en zonas de operación de la empresa. Utiliza como principal herramienta un bus-consultorio adaptado internamente con unidades médicas (odontología, ginecología y medicina general).



Para llevar a cabo estas brigadas se realizan alianzas con entidades de salud, entes gubernamentales y organizaciones sociales que suministran sus profesionales y en algunos casos, medicamentos.

A continuación, registramos el balance de los últimos tres años:



BRIGADAS MÉDICAS	CIFRAS 2018	CIFRAS 2019	CIFRAS 2020
Total brigadas de salud	46	46	5
Total personas impactadas	3.848	5.035	281
Total poblaciones visitadas	20	25	5
Número de aliados	23	24	5
Inversión brigadas	\$ 24.888.518	\$ 51.822.014	\$ 7.012.540

De esta forma se contribuye con el ODS No.3 (Salud y Bienestar) y el ODS No. 17 (Alianzas por lograr los objetivos).



Educación: La Fundación Expreso Brasilia tiene vigente una alianza con la Universidad del Norte para apadrinar la educación de jóvenes de excelencia académica. Se han apoyado ocho estudiantes en el marco del programa de becas y durante los últimos tres años se ha mantenido el aporte para las matrículas y costos educativos, así:

PROGRAMA DE BECAS EDUCATIVAS	2018	2019	2020
Inversión en matrículas y costos educativos	\$ 40.799.354	\$ 41.758.810	\$ 61.785.586

El programa de becas busca apoyar a jóvenes con dificultades para acceder a la educación superior. De esta forma se aporta al cumplimiento del ODS No.4 (Educación de Calidad).



Donaciones: Como parte del compromiso social se vienen realizando otros aportes a comunidades y entidades sin ánimo de lucro en diversos frentes: Deportes, inclusión, cultura, medio ambiente, educación y otros que contribuyen con el crecimiento y bienestar de las personas. Sin embargo, la crisis generada por el coronavirus impactó la gestión. Así fueron los aportes en los últimos tres años:

OTRAS DONACIONES	2018	2019	2020
Aportes en actividades deportivas, artísticas, de inclusión, culturales y otras.	\$ 7.006.200	\$ 44.271.616	\$ 8.672.000

LOS RETOS

- A través de la Fundación Expreso Brasilia se seguirán realizando aportes a comunidades, en la medida es que las condiciones del entorno sean bioseguras para el desarrollo de las actividades.
- El modelo de alianzas con entidades públicas y privadas se seguirá fortaleciendo, teniendo en cuenta que unir esfuerzos en torno a un mismo objetivo da buenos frutos y genera eficacia y eficiencia.
- La Fundación Expreso Brasilia continuará trabajando por la salud y educación. El programa de becas seguirá adelante.

Asunto material: CULTURA CIUDADANA

GRI 103-1, 103-2 Y 103-3

La cultura ciudadana es eje fundamental de la gestión de Expreso Brasilia S.A. y de la Fundación Expreso Brasilia, teniendo en cuenta que se enfoca en la seguridad vial, que es un factor determinante dentro de la dinámica empresarial, desde el punto de vista humano y operativo.

Por ello no escatima esfuerzos y recursos técnicos y humanos para construir una cultura en torno a la prevención y disminución de accidentes de tránsito. Como empresa socialmente responsable debe ejercer un liderazgo en esta materia y promover las buenas prácticas tanto para conductores como para peatones. Por ello trabaja en tres frentes importantes: Campañas internas de prevención (Vuelve a Casa con Seguridad y Para y piensa en ti), Plan Estratégico de Seguridad Vial y charlas de cultura vial en las brigadas de salud de la Fundación Expreso Brasilia.



CAMPAÑAS PEDAGÓGICAS DE PREVENCIÓN

Se destacan, como indicamos: Vuelve a Casa con Seguridad y Para y piensa en ti, las cuales describiremos a continuación.



Vuelve a Casa con Seguridad: Campaña interna enfocada a sensibilizar a conductores y afiliados sobre la seguridad vial. Se desarrollan acciones preventivas en terminales y carreteras para revisar protocolos operativos y de seguridad y estado de salud. Se realizan formaciones con los conductores para fortalecer sus competencias. Se premia a los conductores más seguros y se realiza monitoreo constante de la operación a través de la Central de Operaciones, que trabaja las 24 horas del día, los 365 días del año.



Para y Piensa en ti: “En las vías, la inteligencia salva vidas”. Este es el lema del programa ¡Para y piensa en ti! que empezó a desarrollar Expreso Brasilia en 2018, orientado especialmente a conductores y afiliados.

Se trata de un novedoso modelo de neuroseguridad, que busca desarrollar en el cerebro programas que les permitan a los profesionales del volante ser más seguros, a partir de técnicas que, con la repetición de conductas y el hábito, den lugar a nuevas conexiones neuronales que originen con el tiempo cambios en comportamiento.



Se busca transformar la estructura mental de los conductores, trabajando los siguientes aspectos:



- **Estado Psicofísico:** Tomar conciencia del propio estado físico, mental y emocional y aprendizaje de técnicas de autorregulación.
- **Higiene del Sueño:** Entender la importancia del descanso en la seguridad y desarrollar pautas específicas para optimizar la calidad del sueño, adaptadas a cada colectivo.
- **Distracciones:** Tener muy presentes las incidencias de las distracciones en la seguridad e implementar técnicas para mejorar la concentración.
- **Trabajo en Equipo:** Comprender el impacto de las relaciones con los compañeros en la seguridad, haciendo énfasis en la empatía y el cuidado mutuo.
- **Incidencias:** Compartir las experiencias de los accidentes que se producen en la operación como parte del aprendizaje.

El programa de Neuroseguridad ¡Para y piensa en ti! se desarrolla en las jornadas de formación de conductores que se realizan en Barranquilla, Bogotá y Medellín y se soporta en una serie de estrategias coordinadas por el Comité de Seguridad Vial.

Como parte de las acciones del programa, se seleccionan líderes-facilitadores entre el grupo de conductores, con el objetivo de que se conviertan en multiplicadores de la seguridad vial.

PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD VIAL: Se contempla garantizar una infraestructura segura, vehículos seguros, el fortalecimiento institucional, el fortalecimiento del componente humano a través de formaciones e instrucción técnica y la atención integral a víctimas en caso de accidentes. Expreso Brasilia implementa mecanismos para asegurar el cumplimiento del Plan Estratégico de Seguridad Vial que es de carácter obligatorio, pero la empresa lo asume como una necesidad y una parte fundamental de su proceso de mejora continua. El Plan Estratégico de Seguridad Vial impacta a conductores, clientes, colaboradores, afiliados y comunidad.

Dentro de los procesos de formación y capacitación de conductores se destacan estas acciones: Módulo de conducción técnica (M.C.T), Pruebas piloto, Escuela de Conductores y un Bus-Escuela que permite hacer inducciones y reentrenamiento en las técnicas de conducción y afianzar los procesos de aprendizaje.



CHARLAS DE SEGURIDAD VIAL EN BRIGADAS DE SALUD DE LA FUNDACIÓN EXPRESO BRASILIA:

Los pacientes que se benefician con atención médica gratuita en las brigadas de salud “Brasilia en tu corazón” también reciben recomendaciones sobre seguridad vial mientras esperan su turno de atención. La Fundación Expreso Brasilia, en su línea de acción de educación, promueve la cultura ciudadana en torno a la seguridad vial y aprovecha estos espacios con su bus-consultorio para hacer pedagogía sobre el tema para peatones y conductores de carros, buses, bicicletas y motos, invitando a los receptores a ser multiplicadores de las buenas prácticas en esta materia. Las brigadas y charlas se realizan en cualquier municipio o corregimiento de Colombia, especialmente en la región Caribe. Estas acciones tienen como base nuestro mapa estratégico 2017-2021. Las personas impactadas con las charlas de prevención en seguridad vial durante 2018, 2019 y 2020 se detallan a continuación:

CHARLAS SEGURIDAD VIAL FUNDACIÓN BRASILIA	Cifras 2018	Cifras 2019	Cifras 2020
Total charlas	46	46	5
Total personas impactadas	3.848	5.035	281



Asunto material: ESCUELA BRASILIA

GRI 103-1, 103-2 Y 103-3

El año 2020 estuvo marcado por la pandemia provocada por el Covid-19, fue un año de muchas enseñanzas en el que la resiliencia jugó un papel importante para no dejarnos vencer por las adversidades y por el contrario sobreponernos a estas y fortalecernos. Un año en el que algunas de las proyecciones que teníamos se vieron postergadas o en el mejor de los casos rediseñarlas para cumplir con los objetivos trazados.

A todo esto no fuimos ajenos en Expreso Brasilia S.A., luego de haber diseñado todo un plan de formación con el SENA por medio de la Escuela de Conductores, nos vimos precisados a reajustar nuestra meta para no perder la oportunidad de seguir formando nuestra propia mano de obra y así, continuar brindándole la oportunidad a jóvenes de cumplir sus sueños de pertenecer al selecto grupo



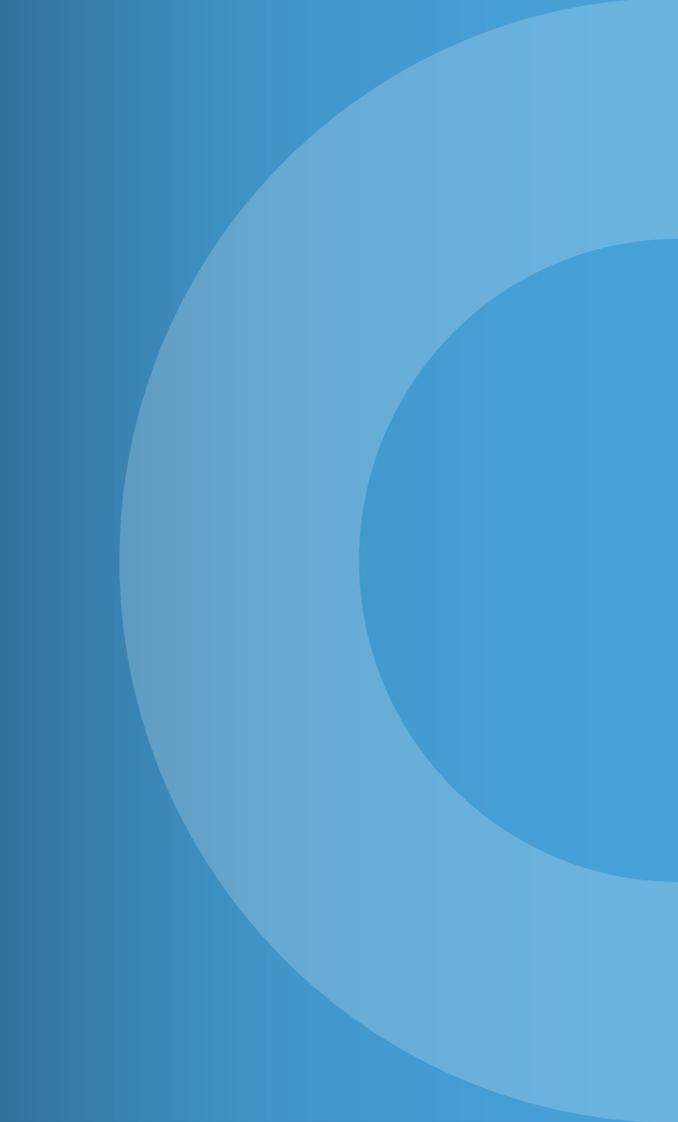
de conductores de nuestra empresa y aportar a través de sus conocimientos en el logro de los objetivos en la reducción del índice de accidentalidad y minimización de los costos de operación de los vehículos.

Para el año 2020 logramos realizar a través del convenio con el SENA la Escuela de conductores sacando al mercado laboral 20 nuevos profesionales con el título de Operadores de vehículo de servicio intermunicipal fortalecidos en las competencias de alistamiento de vehículos, conducción y atención de clientes.

Seguiremos empeñados en seguir adelante con este gran propósito de apoyar la formación de nueva mano de obra en el competitivo mundo del transporte, impulsando a las nuevas generaciones y creando nuevas fuentes de trabajo.







CAPÍTULO 4 CLIENTES EN MOVIMIENTO



Asunto material: EXPERIENCIA ABORDO

GRI 103-1, 103-2 Y 103-3

Los clientes nos evalúan desde seis perspectivas que definen a Expreso Brasilia S.A., de acuerdo con el estudio realizado en marzo de 2019:

» Seguridad (Manejo de la velocidad, paradas, condiciones del vehículo, respeto a las normas tránsito, Manejo de equipajes)

» Comodidad (aire acondicionado, puntos de carga, wifi, sillas reclinables, entretenimiento)

» Buena cobertura de rutas en la Sabana.

» Buses modernos

» Viajes garantizados sin necesidad de llenar el cupo del transporte. Piden mayor puntualidad, sin embargo es una de las empresas asociadas con “no hay que esperar que completen el cupo”



» Precios justos, pero costosos – Se percibe como el más costoso, sin embargo se valora en relación al servicio recibido “como es tan buena es la que más cobra” – Se asocia también con una empresa que maneja un precio fijo sin posibilidad de negociación. (esto para algunos es visto como positivo, para otros es un poco negativo)



NUESTROS SERVICIOS

Dependiendo del nivel de servicio de la línea comprada es la experiencia a bordo, Expreso Brasilia cuenta con dos (2) niveles de servicio:



- Wifi
- Toma corrientes
- Pantallas individuales para entretenimiento.
- Seguimiento satelital
- Sillas reclinables.



- Wifi
- Toma corrientes
- Seguimiento satelital
- Sillas reclinables.

LOGROS

• El servicio Premium Plus ofrece la comodidad y tecnología que el cliente valora, en 2020 se inició el proyecto de Brasilia Play el cual le permite al cliente una experiencia de entretenimiento placentera, donde tiene la oportunidad de escuchar música, ver películas, navegar en internet, entre otras comodidades a través de su dispositivo móvil personal.

• Salas VIP en las principales agencias a nivel nacional.





PROGRAMA CULTURA DE SERVICIO

Desde noviembre de 2019 se planteó la estrategia de mantener los estándares que el cliente valora y busca en la marca:

Comodidad (Silla, espacio, servicios adicionales, Salas VIP)

Un Viaje seguro (no accidentes, no paradas en el camino).

Cumplimiento de horarios.

Calidez y amabilidad de la atención.

Con base en esto se planifica el programa Cultura de Servicio con el objetivo: Contribuir al aumento de ventas de la compañía de manera rentable a través de la diferenciación del servicio, la fidelización y el fortalecimiento de la marca mediante procesos integrales, desarrollo de los clientes, compromiso humano y la tecnología para la satisfacción del cliente. El programa fue aprobado en noviembre de 2019, el apoyo y los recursos fueron aprobados en marzo de 2020 y fue suspendido en abril de 2020 por consecuencia de la emergencia sanitaria por COVID-19.

Evaluación de impactos en la seguridad de nuestros servicios

GRI 416-1

En Expreso Brasília se ha desarrollado una cultura de prevención del riesgo la cual nos obliga a evaluar todos los riesgos, aspectos, peligros y controles asociados nuestra operación, gracias a esto hemos logrado transmitir seguridad en nuestros clientes y colaboradores.



Privacidad del cliente

GRI 418-1

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. Durante el periodo de reporte correspondiente a este informe no se presentaron registro de reclamaciones formales con respecto a violación de la privacidad del cliente o pérdida de datos.

Sanciones por incumplimientos

GRI 419-1

En el periodo 2019-2020 no se hicieron evidentes sanciones derivadas 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 el incumplimiento por códigos voluntarios, o el tratamiento de los datos personales de nuestros clientes.

Asunto material: FIDELIZACIÓN

GRI 103-1, 103-2 Y 103-3

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.

En nuestra compañía se gestiona a través de un programa de mercadeo que se llama Viajero Gaviota, a través del cual se busca generar relacionamiento con los clientes y otorgar beneficios, en el cual los pasajeros pueden inscribirse para acumular kilómetros y redimirlos por tiquetes de viaje gratis, a través de esto se busca generar relacionamiento y posicionamiento de marca.





A través de Viajero Gaviota se pretenden fidelizar los viajeros frecuentes, para así poder identificarlos y generar campañas dirigidas de acuerdo con su segmento, comerciantes, estudiantes, viajeros por vacaciones, entre otros. La efectividad del programa se mide a través del crecimiento de inscritos y las redenciones de beneficios, los cuales se evalúan como indicadores mes a mes para tomar las acciones requeridas en pro del beneficio de la compañía.



LOGROS

Dentro de los mayores logros obtenidos en el programa ha sido el crecimiento de la base de datos y la calidad de la información que se maneja, ya que debido a esto se han podido generar campañas digitales a través de Mailing, mensajes de texto, entre otros. El impacto de del programa se mide a través de los indicadores de inscripción de clientes y redención de tiquetes.

	2018	2019	2020
CLIENTES INSCRITOS EN EL PROGRAMA	259.277	309.514	330.055
TIQUETES REDIMIDOS	34.607	40.053	-

2018

En toda la publicidad impresa y digital que se realizó se incluyó información del Programa de Viajero Gaviota con el fin de darlo a conocer.

2019

Se realizaron campañas a los clientes de actualización de datos e información de nuevas rutas y oficinas, para ampliar la base de datos e incrementar las ventas.

**2020**

Para el año 2020 el programa viajero gaviota acumuló kilómetros durante todo el año sin embargo las redenciones se suspendieron desde el inicio de la declaración de cuarentena obligatoria hasta el mes de octubre, lo que imposibilitó su normal desarrollo.

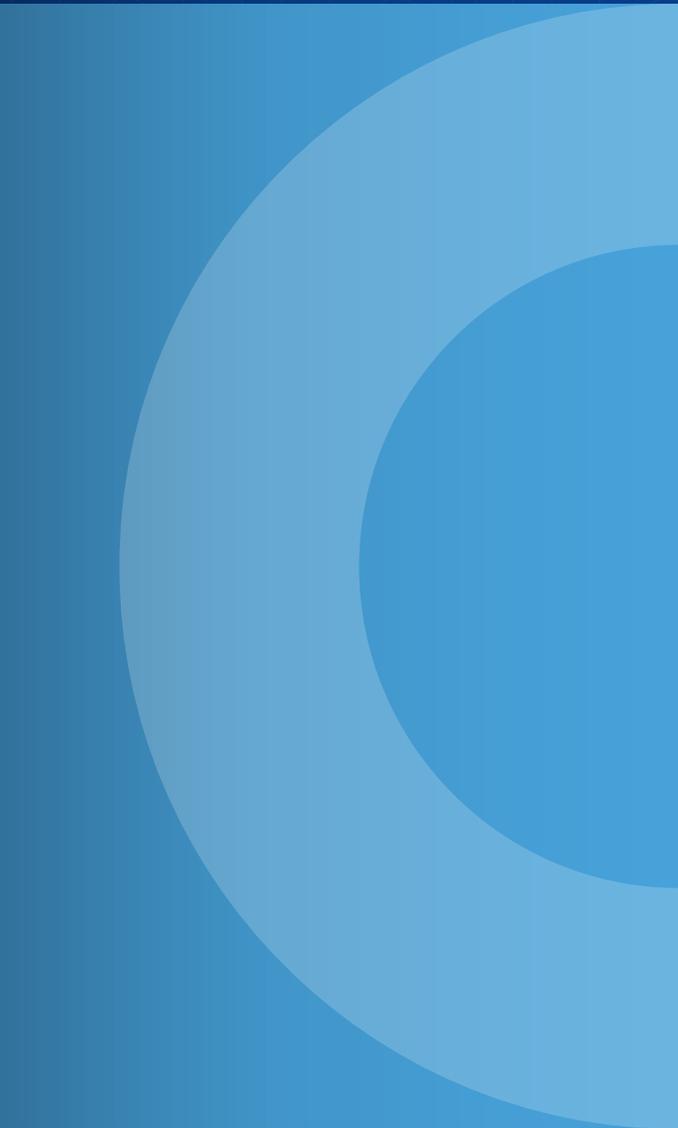
Gracias a las bases de datos establecidas en años anteriores se logró desarrollar campañas a través de medios digitales llegando a los clientes fieles y generando ingresos para la compañía en la medida en que los servicios se fueron reactivando.

RETOS

En el año 2020 se inició el cronograma de proyecto CRM el cual se enfoca en la implementación de un software para la gestión de la información de los clientes y así aumentar su fidelidad, las actividades se desarrollaron de acuerdo con lo estipulado hasta el mes de marzo teniendo en cuenta el inicio de la pandemia, se convierte en un reto el reinicio teniendo en cuenta la inestabilidad de los recursos en el entorno.







CAPÍTULO 5 Operación Verde



Uso eficiente de los recursos

Asunto material: uso eficiente de los recursos

GRI 103-1, 103-2, 103-3

ISO 14001 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

EXPRESO BRASILIA S.A. empresa de transporte interdepartamental, mensajería y carga y servicio especial expresa su compromiso ambiental garantizando el desarrollo sostenible en cada una de sus operaciones gracias a la mejora continua del sistema de gestión ambiental y la promoción de la conciencia ambiental en nuestras partes interesadas: accionistas, clientes, proveedores y colaboradores.



¡Certificados en ISO 14001 desde 2017!

PERSPECTIVA DE CICLO DE VIDA

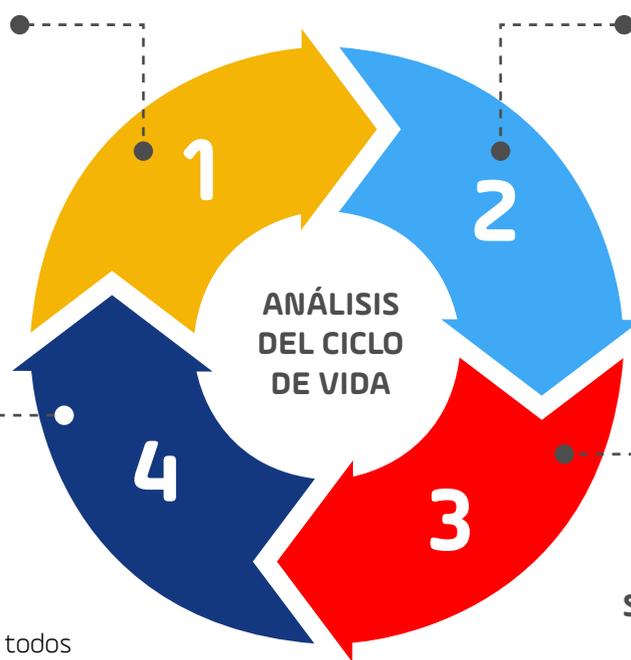
En expreso Brasilia ratificamos nuestro compromiso con el medio ambiente basando nuestros esfuerzos en la implementación de controles y mecanismos que nos ayuden a utilizar de forma eficiente nuestros recursos para minimizar nuestros impactos ambientales, llevándonos a realizar la identificación de aspectos ambientales bajo el análisis del ciclo de vida de nuestros servicios, estableciendo 4 etapas:

PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

Esta etapa constituye todas las cargas ambientales que se generan de las actividades o procesos administrativos que ayudan a la realización de nuestro core.

PREPARACIÓN DE LOS RECURSOS

Esta etapa constituye todos las cargas ambientales que se generan de las actividades que se realizan para obtener los recursos (vehículos y personal) idóneos para prestar el servicio.



CIERRE DEL SERVICIO

Esta etapa constituye todos las cargas ambientales que se generan al final del ciclo de vida de los recursos cuando son dados de baja.

EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

Esta etapa constituye todos las cargas ambientales que se generan de la prestación del servicio.



NUESTROS ASPECTOS AMBIENTALES



**GENERACIÓN
DE RESIDUOS**



**EMISIONES
ATMOSFÉRICAS**



**CONSUMO DE
ENERGÍA ELÉCTRICA**



**CONSUMO
DE AGUA**



VERTIMIENTOS



**EMISIÓN
DE RUIDO**

Para cada uno de estos aspectos ambientales se han desarrollado programas ambientales para gestionar los recursos y disminuir los impactos generados al medio ambiente.

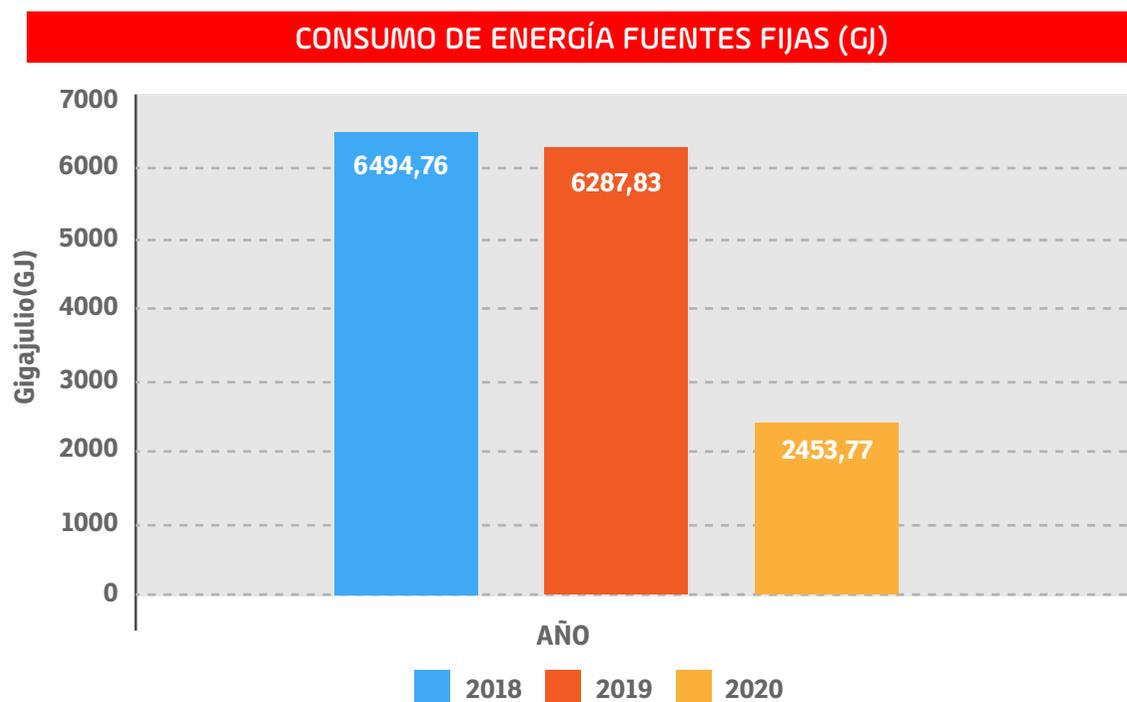
CONSUMO DE ENERGÍA

Nuestro programa de ahorro y uso eficiente de energía consiste en implementar medidas tendientes al uso eficiente de la energía eléctrica promoviendo la racionalización de este recurso en las sedes administrativas y centros de operación para disminuyendo así las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por nuestras fuentes fijas. Para nosotros es importante controlar las actividades como:

- Seguimiento al programa de mantenimiento de redes eléctricas internas para identificación de pérdidas de energía.
- Establecer actividades de cultura y publicidades enfocadas al ahorro de la Energía eléctrica.
- Recambio tecnológico paulatino y progresivo de los equipos eléctricos que han culminado su ciclo de vida útil por tecnologías de punta ahorradoras eficientes.

Consumo energético dentro de la organización

GRI 302-01



El consumo energético procedente de fuentes renovables dentro de la organización corresponde a la energía eléctrica utilizada en las sedes para sus operaciones.



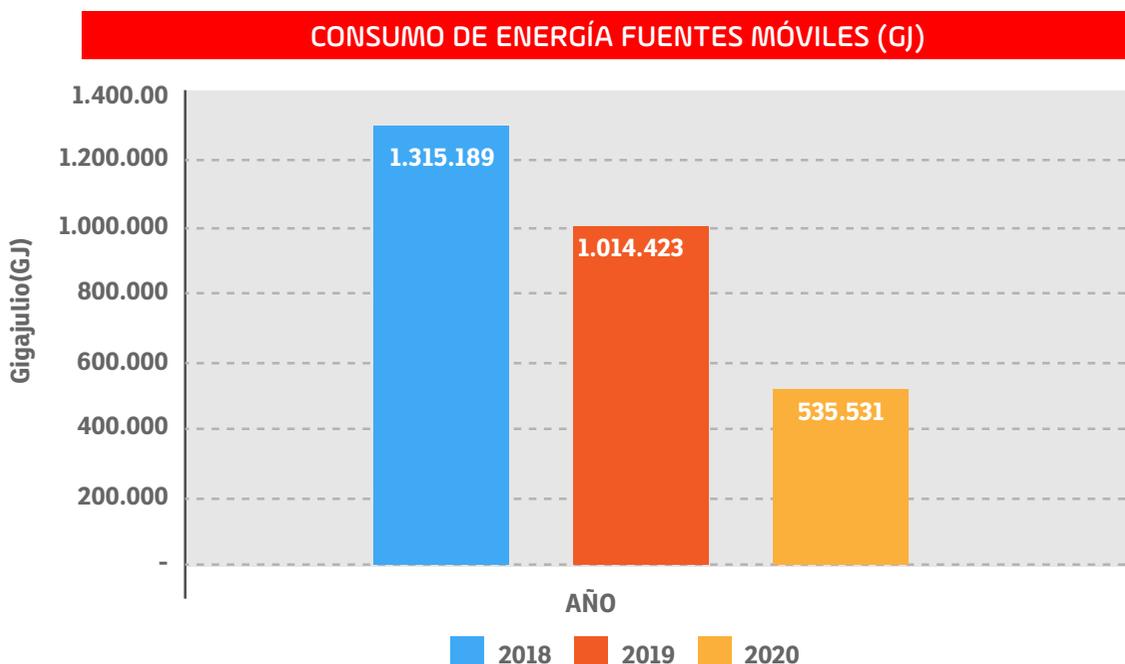
En 2019 se logró reducir en un 3,29% la energía consumida a nivel nacional en cada uno de nuestros centros de operación con respecto a 2018, esto como resultado de fortalecer la cultura ambiental al interior de la organización.

En 2020 se presentó una disminución significativa del consumo de energía correspondiente a un 156,25% con respecto al 2019, esto se presentó debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por la compañía frente a la emergencia sanitaria del COVID-19: cierre temporal de centros de trabajo, reducción del horario laboral y la habilitación de la modalidad de teletrabajo para aquellas áreas que pueden realizar su trabajo de forma remota; todos estos aspectos contribuyeron al ahorro significativo de este recurso.

Consumo energético Fuera de la organización

GRI 302-02

El consumo total de energía procedente de fuentes no renovables fuera de la organización corresponde a la energía obtenida del consumo de combustible diésel y gasolina para el desarrollo de las operaciones de transporte.





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 agua potable

GRI 303-01

Nuestro programa de ahorro y uso eficiente del agua tiene como misión desarrollar e implementar alternativas para optimizar el consumo del recurso agua generado por las actividades administrativas y de operación de la empresa, acompañado de esfuerzos para promover conciencia en nuestras partes interesadas del uso y consumo racional del agua. Para nosotros es importante controlar las actividades como:

- Consumo de agua potable derivado de las actividades administrativas.
- Consumo de agua para limpieza y desinfección de los centros de trabajo
- Lavado de buses.
- Vertimientos (derrames de productos químicos, plaguicidas, excretas).





En 2020, la compañía tuvo un consumo de agua de 21,83 megalitros (Ml), lo cual representa un incremento significativo con relación al consumo promedio de los años anteriores. Este incremento se presentó debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por la compañía frente a la emergencia sanitaria del covid 19: Lavado de manos y desinfección constantes en los centros de trabajo para evitar el contagio.



Vertimientos

GRI 306-01

Para tratar los impactos ambientales generados por los vertimientos producto de la descarga de las excretas de los buses y del lavado de los vehículos se cumple con los lineamientos establecidos por el Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible colombiano en su Resolución 631 de 2015 correspondiente a los parámetros permitidos para los vertimientos al alcantarillado o aguas superficiales. El volumen de vertimientos presentados a continuación proviene de los baños de la flota de buses los cuales cuentan con el recurso agua para brindar un mejor servicio al cliente, las cuales son vertidas posteriormente en los sistemas de tratamiento ubicados en algunas sedes del país y a redes de alcantarillado.



Durante el 2019 el volumen de los vertimientos generados de las excretas de los vehículos de la flota creció aproximadamente en un 12,50% con relación al 2018 esto se debe al aumento de la operación de transporte interdepartamental durante este año, en contraste a lo ocurrido durante el año 2020 el cual afectó significativamente la operación del transporte y por lo tanto se disminuye en un 52,29 % la cantidad de vertimientos producto de las excretas de los vehículos.



Debido a que existe una relación directamente proporcional entre el volumen de la operación de transporte interdepartamental y la generación de vertimientos se viene desarrollando un programa de revisión de lavaderos autorizados a nivel nacional donde nos aseguramos que nuestros proveedores cuenten trampas de grasa y plantas de tratamiento de aguas residuales para minimizar los impactos generados de la operación.

LOGROS OBTENIDOS

- En 2019 y 2020 no se reportaron derrames que afectaran fuentes hídricas subterráneas y/o superficiales.



- Expreso Brasilia fue galardonada con el Premio Nacional de Ecología #PlanetaAzul del Banco de Occidente, ocupando el 2do lugar en la categoría empresarial, con el proyecto "Autolavado Sostenible" desarrollado en Sultana del Caribe #Barranquilla.

Gestión integral de residuos

GRI 103-1, 103-2 Y 103-3

Nuestro programa de Gestión Integral de residuos tiene como objetivo controlar la generación, clasificación almacenamiento, transporte y disposición final de los residuos; bajo el principio de reducción desde la fuente, asegurando una correcta disposición al final del ciclo de vida de los residuos especialmente en los residuos peligrosos y de bioseguridad generados en la operación y actividades administrativas de los centros de operación.





La disposición de los residuos de nuestra compañía está directamente relacionada con el tipo de residuo, es por esto que se han generado grandes esfuerzos en materia de formación y capacitación acerca de la gestión integral de residuos a nuestras partes interesadas y de esta forma todos podemos contribuir a reducir la contaminación, a continuación, presentamos la disposición correspondiente a cada tipo de residuo.

TIPO	ACTIVIDAD	DISPOSICIÓN
RESIDUOS NO APROVECHABLES	Residuos provienen de la limpieza de las oficinas y áreas comunes. Servilletas, papeles de baño, restos de comidas.	Se entregan a las empresas públicas de aseo y posteriormente son llevados a Relleno Sanitario.
RESIDUOS APROVECHABLES	Papelaría en oficinas, carpetas, cajas de cartón, envases plásticos, envases de vidrio, papel de embalaje, etc.	Programa de Reciclaje inclusivo que vincula a recicladores informales.
RESIDUOS PELIGROSOS	Tóner de impresora, baterías, frascos contaminados con sustancias químicas de aseo, envases y herramientas impregnadas con pintura durante el mantenimiento locativo, focos y lámparas fluorescentes, envases de plaguicidas, pilas y baterías pequeñas, aceite lubricante usado, filtros de aire y aceites.	Programas de Postconsumo y disposición a través de gestores de residuos peligrosos.
RESIDUOS PELIGROSOS RAEES (Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos)	Elementos en desuso o cuya vida útil ha terminado como: Impresoras, monitores, CPU, UPS, reguladores de energía, Extensiones eléctricas y demás elementos empleados en mantenimiento de instalaciones eléctricas.	Programas de Postconsumo
ESPECIALES	Escombros por mantenimiento locativo, Llantas de vehículos.	Programas de Postconsumo y disposición a través de gestor de residuos especiales.

Cada sede cuenta con puntos ecológicos que permitirán clasificar los residuos desde su generación. Por tanto, el personal de servicios generales se encarga de recolectar los residuos en cada punto ecológico y transportarlos hasta el punto de acopio de la sede o terminal de transporte para su disposición final.

Materiales utilizados por peso o volúmen

GRI 301-01

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.

Material	Peso o volumen 2017	Peso o volumen 2018	Peso o volumen 2019	Peso o volumen 2020	Unidad de medida
Papel	963	1921	385	21	Resma de papel x 500 hojas
Plásticos varios	89.719	20.400	21.100	100	Unidades
Jugos empacados	129.690	54.744	18.411	0	Unidades
Audífonos plásticos	1.812.000	2.615.000	3.192.200	232.000	Unidades
Vasos plásticos	779	2.419	447	2	Paquetes por 50 unidades
Vasos de icopor	1.826	3.411	2.173	43	Paquetes por 50 unidades

Insumos reciclados

GRI 301-02

El porcentaje de insumos reciclados utilizados para fabricar los principales productos y servicios de la organización.

RESIDUOS APROVECHABLES	Residuo	2018	2019	2020	Disposición
	Plásticos	110	65	10	Reciclaje
	Papel y cartón	29,4	6	235	Reciclaje
	Total	139,4	71	235	



Residuos por tipo y método de eliminación

GRI 306-02

RESIDUOS PELIGROSOS

los residuos por el mantenimiento de los vehículos, actualmente se gestionan a través de proveedores de servicio de mantenimiento con lo cual se cuenta con una serie de talleres a nivel nacional y sobre los cuales se contrata el servicio de mantenimiento o a través de un gestor cuando son realizados por personal propio de la empresa.

Para garantizar control en la disposición final de nuestros residuos se solicitan los permisos y licencias ambientales que garanticen que nuestros gestores estén calificados para la correcta prestación del servicio.

	Residuo	2018	2019	2020	Disposición
RESIDUOS PELIGROSOS	RAEE	504	0	0	Posconsumo
	Biosanitarios (enfermería)	0	6	0	Incineración
	Luminarias	145	89	11	Posconsumo
	Pilas	10	2	2	Posconsumo
	Medicamentos vencidos	47	4	0	Posconsumo
	Tóner	344	269	17	Posconsumo
	Pinturas vencidas	0	0	0	Incineración
	Llantas usadas	182	26	5.198	Posconsumo
	Aceite usado	330	297	786.05	Reciclaje
	Filtros de aceite y aire	292	443	90.32	Incineración
	Total	1.670,00	905,00	5.211,00	



CONTROL DE EMISIONES

Asunto material: emisiones y cambio climático

GRI 103-01, 103-02 y 103-03

Este programa consiste en implementar controles para mitigar el impacto ambiental por posible generación de emisiones producto de la combustión del combustible de los vehículos, mantenimientos de aires acondicionados y fumigaciones de las sedes administrativas.

Nuestra Gestión:

- » Renovación paulatina de la flota vehicular con edad promedio a 3 años, considerando el uso de buses con tecnología Euro 5, tecnologías más avanzadas tendientes a reducir las emisiones directamente proporcionales al consumo de combustible.





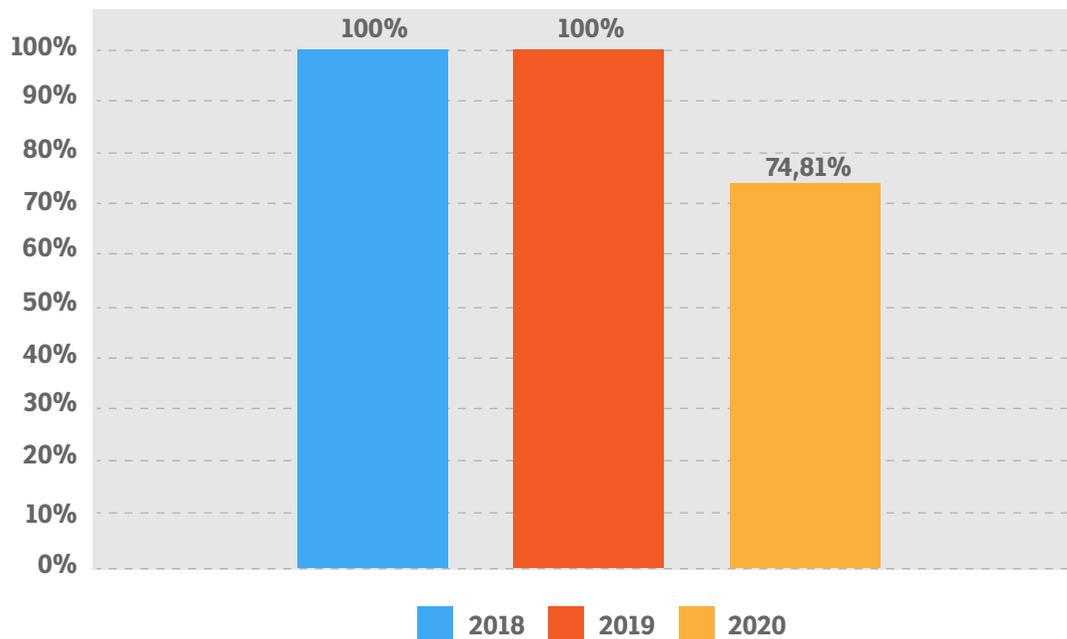
» **Uso de la Urea Automotriz:** “es un agente químico que actúa sobre los gases de combustión de los vehículos y equipos con motor Diesel, que reduce el poder contaminante”

» **Actividades de reforestación ambiental**

Durante el 2019 y 2020 se realizaron jornadas ambientales donde se instruyó en las actividades de sembrar, cosechar y cuidar la naturaleza con la participación del personal administrativo de la compañía.



» Control de certificado de técnico mecánica y de gases a través de un sistema que alerta sobre el vencimiento de este y que restringe la operación de los vehículos en caso de no tener la revisión vigente.

**CUMPLIMIENTO REVISIONES TECNICO MECÁNICA**

El cumplimiento de estas revisiones se vio afectado durante el 2020 por el inicio de la cuarentena sanitaria COVID-19, debido a la suspensión de las actividades de la compañía y que la mayoría de los vehículos pasaron a estar inactivos durante este tiempo.

- » Cronograma preventivo de fumigaciones en las áreas administrativas y operativas.



Emisiones directas de GEI (alcance 1)

GRI 305-01

RESIDUOS PELIGROSOS

los residuos por el mantenimiento de los vehículos, actualmente se gestionan a través de proveedores de servicio de mantenimiento con lo cual se cuenta con una serie de talleres a nivel nacional y sobre los cuales se contrata el servicio de mantenimiento o a través de un gestor cuando son realizados por personal propio de la empresa.

Para garantizar control en la disposición final de nuestros residuos se solicitan los permisos y licencias ambientales que garanticen que nuestros gestores estén calificados para la correcta prestación del servicio.

El valor bruto de emisiones directas de GEI.

	Emisiones en tCO2e/2016	Emisiones en tCO2e/2017	Emisiones en tCO2e/2018	Emisiones en tCO2e/2019	Emisiones en tCO2e/2020
Alcance 1					
Combustión	46.408	64.844	101.143	74.448	39.302
Energía eléctrica	610	610	527	509	199
Total	47.018	65.454	101.670	74.957	39.501



GENERACIÓN DE RUIDO

Asunto material: RUIDO

GRI 103-01, 103-02 y 103-03

En nuestra compañía se ha identificado a nuestros vehículos como la principal fuente generadora de ruido, este genera por medio del motor y el uso de las bocinas en carretera.



Para disminuir nuestros impactos ambientales relacionados con este aspecto ambiental se ha implementados esfuerzos en mejorar la cultura ambiental en el personal conductor de la compañía durante los años 2019 y 2020.







CAPÍTULO 6 Operación segura



Asunto material: CONTROL OPERACIONAL

GRI 103-1, 103-2 Y 103-3

Expreso Brasilia S.A. dentro del marco de su misión busca unir a sus clientes con sus sueños de una manera segura, resaltando su compromiso con la mitigación de los riesgos a los que se enfrenta la operación, desde el 2013 cuenta con la central de operaciones, área encargada de monitorear y controlar las variables asociadas a la prestación del servicio de transporte seguro.

CONTROLES

- Monitoreo satelital a través de un dispositivo de Georreferenciación, que alerta cualquier novedad que se derive de operación, para su gestión.





- Controles en carretera con aliados estratégicos y entes territoriales, en donde se verificaron las condiciones de seguridad del vehículo, conformidad de la operación con la normatividad legal aplicables y de otra índole.



• LOGROS

- En el 2019 se presentó una disminución del 57% del número de atracos, reducción motivada por la labor de requisas y filmaciones que se realizaron previo al abordaje de pasajero en las agencias.

La pandemia impacto drásticamente en la forma como se desarrolla la movilidad terrestre y el comportamiento de los usuarios, por lo fue necesario definir e implementar protocolos de bioseguridad para la prevención de transmisión del COVID-19, que permitieran darle continuidad al negocio y al mismo tiempo garantizar las condiciones de seguridad de la operación para los usuarios y colaboradores.



• RETOS

- Disminuir el número de eventos de tránsito que se presente, para así incrementar la percepción de seguridad en la operación.
- Llevar a 0 el número de atracos.

Información y etiquetado de productos y servicios

GRI 417-01

Nuestros procesos de marketing y venta de servicios se siñen a las condiciones pactadas en el contrato de servicio disponible en nuestra página web. Dentro de las condiciones se incluye el tipo de servicio, sustancias y objetos permitidos a bordo e instrucciones de seguridad.

Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

GRI 403-01

Para expreso Brasilia es fundamental velar por la salud de los más de 3.000 colaboradores a nivel nacional con los que cuenta la compañía, es por esto que contamos un robusto sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en todas las oficinas, agencias y servicios pertenecientes a esta tales como transporte intermunicipal terrestre, servicio especial, mensajería expresa y carga y giros, dirigido a conductores, personal administrativo, personal de agencias y mensajería. El SG-SST de la empresa se encuentra certificado por Bureau Veritas bajo la norma ISO 45001: 2018, cuentan con una calificación del 85% en la guía del sistema de seguridad, salud en el trabajo y ambiente para contratistas RUC, en cumplimiento del Decreto 1072 tiene una calificación de 98,97% y Estándares mínimos de 92%.



Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

GRI 403-02

La metodología de identificación de peligros y valoración de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo, aplica para todas las actividades administrativas y operativas de cada una de las unidades de negocio de la organización. Para construir esta metodología se revisaron varias fuentes bibliográficas, entre ellas la Guía Técnica Colombia GTC 45 (segunda actualización), los principios de la norma NTC- OHSAS 18001, la norma BS 8800 (British Standard) y la NTP 330 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT), además se realizó una consulta de expertos (método Delphi).

Esta metodología establecida permite realizar un proceso sistemático de identificación de peligros, su estimación y valoración de los riesgos propios de la organización, además de proponer controles generales y específicos al riesgo, de acuerdo con su aceptabilidad. Los pasos básicos a seguir se describen a continuación:

- **Contexto de la organización:** Para identificar el contexto de la organización, se tienen en cuenta las cuestiones internas y externas pertinentes en el desarrollo de las actividades la cual permite una amplia y completa identificación de los peligros para la seguridad y salud en el trabajo.

- **Identificación de Peligros para la Seguridad y Salud en el Trabajo:** Para hacer la identificación de los Peligros se deben tener en cuenta los correspondientes factores de riesgos, en donde se describen los peligros, riesgos y efectos.

- **Análisis y evaluación del riesgo:** Para el análisis y evaluación del riesgo se realiza un ejercicio matricial de estimación de la probabilidad por consecuencia de los peligros identificados. Su evaluación se puede realizar de manera cualitativa o cuantitativa y para hacer más exacta su estimación se pueden utilizar las metodologías más precisas o avanzadas en el estado del arte en la evaluación del peligro, que cumplan con legislación vigente en el país o con los estándares nacionales o internacionales.



- **Consecuencia:** Se evalúa la consecuencia potencial, independiente de los controles y defensas implementados; se selecciona la calificación que corresponde al criterio más exigente o crítico. La valoración clasificará el riesgo según lo indicado en una matriz, la cual consta de una interpretación.

- **Aceptabilidad del riesgo:** Se tiene definida una tabla con los criterios de aceptabilidad del riesgo.

- **Definición de las medidas para el tratamiento del riesgo según la jerarquización de controles:** Una vez culminada la evaluación de riesgos, se deben definir las medidas requeridas para el tratamiento del riesgo, para ello se deben considerar medidas adicionales, teniendo en cuenta el siguiente orden de prioridades: Eliminación, sustitución, controles de ingeniería, señalización/advertencias y/o controles administrativos, equipos de protección personal. Después de definir estos controles adicionales se debe recalcular la estimación del riesgo para definir si las medidas propuestas son adecuadas y se reflejan en la disminución de la probabilidad.

- **Evaluación de los controles implementados:** De acuerdo con el resultado de la evaluación del riesgo, se establecen recomendaciones generadas para el nivel de riesgo.

- **Seguimiento de las medidas de control para garantizar que continúen siendo adecuadas:** Luego de implementadas las medidas para el tratamiento de los riesgos, es necesario hacer seguimiento a su implementación, efectividad y permanencia en el tiempo, en caso de que el riesgo se materialice; en el cual se debe determinar acciones correctivas.

- **Revisión de la valoración de riesgos:** En forma periódica y cuando las condiciones cambien se debe realizar una revisión de la valoración de riesgos a fin de garantizar que los peligros y riesgos se mantengan actualizados.

- **Comunicación de los Riesgos:** La identificación de los peligros, riesgos con sus respectivos controles se registran en la matriz de riesgos y esta se encuentra disponible para la consulta de los empleados en la plataforma de gestión documental de la organización.

Cumplimiento de estándares de salud y seguridad de nuestros servicios

GRI 416-02

Dentro de la organización se tiene establecido un procedimiento para identificar los requisitos legales y de otra índole aplicables a la operación, por lo que constantemente se actualiza y revisa la matriz de estos requisitos a fin de cumplir a cabalidad con ellos.

NUESTRA GESTIÓN

Asunto material: SEGURIDAD

GRI 103-1, 103-2 Y 103-3



Capacitaciones que fortalecen el conocimiento en los colaboradores y aumentan la concientización de los peligros y riesgos en el desarrollo de sus actividades.



Dar a conocer a través de los diferentes canales de comunicaciones internos "Píldoras de Seguridad y Salud" para promover la prevención de accidentes y enfermedades en los colaboradores.



Aumentar la percepción de los riesgos en los conductores antes de iniciar sus labores por medio de intervenciones.



Educación y entrenamiento en módulo de conducción técnica de conductores, donde refuerzan el cumplimiento de estándares de seguridad.



Se consolidó líderes de seguridad vial, quienes tienen el conocimiento en seguridad vial, y quienes aportan en la generación de cultura en prevención vial.



Implementación de la campaña #YoReporto donde los trabajadores por cualquier medio de comunicación pueden reportar actos y condiciones inseguras, como también incidentes de trabajo,



Implementación de la estrategia de "Punto Seguro" con apoyo de la ARL Sura para aumentar la percepción de los riesgos que se puedan presentar en la vía los conductores al realizar su labor.



Implementación del Programa Familias al Volante el cual surgió de la necesidad de integrar a las parejas o compañeras de los conductores teniendo en cuenta la accidentalidad y contingencias en salud que se presentan en la organización, su participación está enfocada a contribuir como aliado estratégico en la prevención de accidentes de trabajo y de tránsito y enfermedades generales y laborales a través de diferentes actividades.





Implementación del Programa Contigo en la vía el cual busca prevenir accidentes de tránsito a través de las actividades desarrolladas. Este programa consta de los controles en carretera que es realizado por el equipo de SST generalmente durante toda la noche, donde se realizan intervenciones a los conductores con relación a los estándares seguros en la conducción, socialización de lecciones aprendidas, realización de pruebas de droga y alcohol, pausas activas, masajes relajantes, entre otras, de igual forma se verifica el estado de salud de los conductores y se realiza una inspección básica al vehículo.



Implementación del Programa Contigo en la vía el cual busca prevenir accidentes de tránsito a través de las actividades desarrolladas. Este programa consta de los controles en carretera que es realizado por el equipo de SST generalmente durante toda la noche, donde se realizan intervenciones a los conductores con relación a los estándares seguros en la conducción, socialización de lecciones aprendidas, realización de pruebas de droga y alcohol, pausas activas, masajes relajantes, entre otras, de igual forma se verifica el estado de salud de los conductores y se realiza una inspección básica al vehículo.





Por otro lado, se encuentra la actividad “Vuelve a casa” donde participan colaboradores de diferentes áreas de la empresa, donde se desarrollan actividades lúdicas enfocadas a temáticas de seguridad vial para aumentar la percepción del riesgo de los conductores en la vía, de igual manera se verifica el estado de salud de salud de los conductores y se les informa a los pasajeros la actividad que se desarrolla.





Implementación del Programa de observaciones de comportamiento a los conductores durante la conducción con el fin de verificar la aplicación de conductas seguras.





COMBATIENDO EL COVID-19

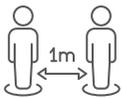
Antes de la pandemia las actividades eran presenciales, se desarrollaban de manera lúdica de tal manera que el mensaje que se transmitía lo pudieran comprender de mejor manera. Había mayor cobertura de manera presencial a nivel nacional para los programas de promoción y prevención. Durante la pandemia Covid19, las actividades de promoción y prevención han sido restringidas en presencialidad, dando cumplimiento a los lineamientos del gobierno se estableció un Protocolo de Bioseguridad frente a Covid19, el cual establece las medidas preventivas para contagio por Covid-19, dentro de las cuales se encuentran:



▶ Lavado frecuente de manos.



▶ Definición de elementos de protección personal.



▶ Distanciamiento social.



▶ Declaración de salud de trabajadores y pasajeros.



▶ Uso obligatorio del tapabocas.



▶ Control de aforo.



▶ Toma de temperatura de trabajadores y pasajeros.



▶ Limpieza y desinfección de centros de trabajo y vehículos.



▶ Señalizaciones relacionadas a Covid-19 en centros de trabajo y vehículos.



▶ Capacitación a todo el personal en Protocolo de Bioseguridad.



Monitoreo de síntomas en trabajadores.



Verificación de cumplimiento de protocolo en buses.

El impacto que se ha generado en los trabajadores por las medidas establecidas durante la pandemia ha sido positivo ya que han tomado conciencia del comportamiento que deben tener dentro y fuera del lugar de trabajo.

Estas medidas establecidas en el protocolo de bioseguridad se miden mediante verificación de estas en las agencias, oficinas y buses. Este proceso se realiza validando a través de inspecciones de video llamadas y visitas presenciales aplicando un check list de verificación, en la cual se obtiene el cumplimiento de las medidas preventivas y planes de acción en caso de ser necesarias. Otra medida implementada por la empresa es realizar observaciones de comportamiento dirigida a todos sus trabajadores, en donde valida si aplican y cumplen con las medidas de prevención adoptadas por la organización.

Además de lo anterior se realizan auditorías externas por el ente especializado internacional Bureau Veritas, las cuales son sitio y buscan verificar dentro de su proceso la implementación del protocolo de bioseguridad en agencias determinadas por la empresa, por lo que la organización cuenta actualmente con el sello Checkin y Safeguard. Con este reconocimiento se busca dar tranquilidad a los usuarios del servicio de transporte en las medidas preventivas de COVID19. Así mismo se reciben auditorias en los procesos por parte de los clientes corporativos a quienes le prestamos servicios y donde satisfactoriamente le hemos venido dando cumplimiento.



LOGROS:

Los mayores logros obtenidos durante el año 2019 fueron:

1

La implementación de la estrategia “**Punto Seguro**”, la cual va dirigida a todos los conductores, es un espacio que se genera para crear conciencia en ellos con relación a los riesgos que se pueden presentar durante la realización de sus actividades y de igual manera tener una retroalimentación por parte de ellos con relación a sugerencias para la mejora de las condiciones laborales.



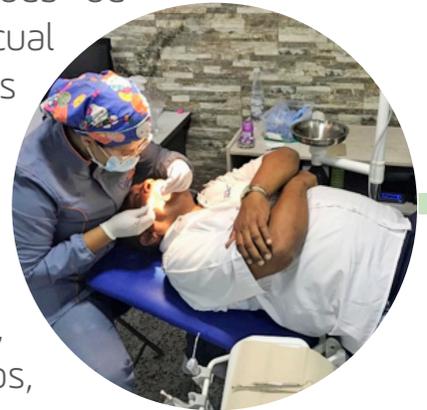
2

Se contrató un **psicólogo** con el fin de liderar el Programa psicosocial y brindarles a los colaboradores asesorías, charlas, capacitaciones, acompañamientos, entre otros, que desde la para psicológica necesiten.



3

Se realizó el **Festisalud** en las ciudades de Barranquilla, Medellín y Bogotá, el cual no solo está dirigido a los trabajadores sino también a toda su familia, donde se realizaron actividades tales como optometría, donación de sangre, higiene oral, valoración nutricional, cuidado facial, salud sexual, masajes relajantes, actividades lúdicas dirigida a los niños, competencias deportivas, entre otras.





4

Diplomado en investigación de accidentes de tránsito con el apoyo de la entidad Vial Safe dirigida a directores zonales y personal que hace parte del grupo investigador de accidentes de tránsito dentro de la organización.



5

Lanzamiento de la campaña #Yo reporto, donde se dio a conocer a los trabajadores los diferentes canales de comunicación que cuentan para reportar cualquier aspecto relacionado a seguridad y salud en el trabajo.

#YO REPORTO

- 1 Accidente de trabajo
- 2 Actos y condiciones inseguras
- 3 Condiciones de salud
- 4 Incidentes

3215533439 - 3215471461
3117400451 - 3215470368
3217718743



7

Se realizaron Rutas Saludables donde se obtuvo un 43% de cobertura en agencias, donde se hicieron intervenciones en medicina preventiva, Desordenes musculo esqueléticos y capacitaciones del cuidado de la salud.





LOGROS:

Los mayores logros obtenidos durante el año 2020 fueron:

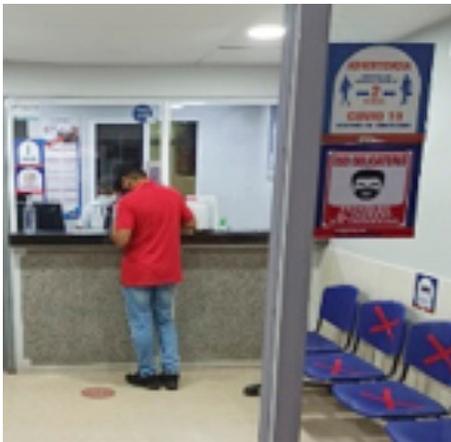
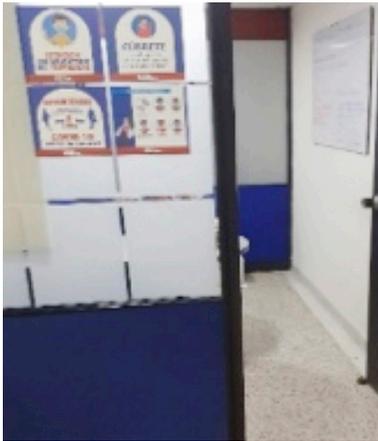
Certificación del Protocolo de Bioseguridad por para del ente Bureau Veritas el cual verifico el establecimiento y cumplimiento de las medidas preventivas contra el contagio por Covid-19, las cuales incluyen:

- ✓ Radicación del Protocolo ante las diferentes alcaldías departamentales y municipales de cada ciudad.



- ✓ Instalación de señalizaciones relacionadas a Covid-19 en todas las oficinas y agencias y vehículos pertenecientes a la empresa e implementación de instructivos de Señalizaciones.





Instalación de lavamanos en las terminales propias.

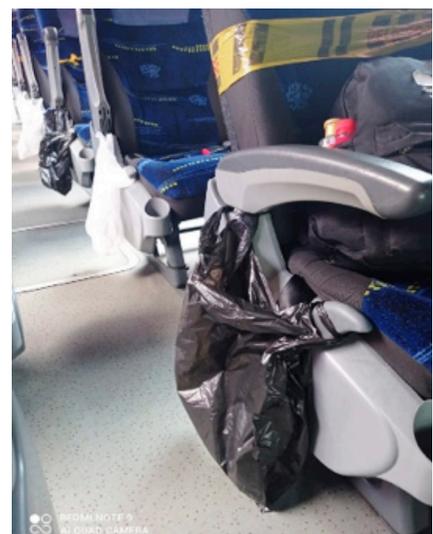




Se definieron los EPP para todo el personal de acuerdo a los cargos y se realizan entregas de EPP a los empleados de acuerdo a las necesidades.



Se instalaron canecas en las agencias y oficinas para la disposición de residuos Biosanitarios y se socializaron comunicados para la instalación de bolsas negras en vehículos para la disposición de residuos Biosanitarios.





- ✓ Se implementaron instructivos de limpieza zona de aislamiento y limpieza y desinfección de baños, planilla para el registro del aseo y limpieza en oficinas y agencias y se realizan desinfecciones a oficinas periódicamente, o en caso de presentarse un caso positivo para Covid-19.
- ✓ Se implementó declaración de empleados en la herramienta de Soft Expert.

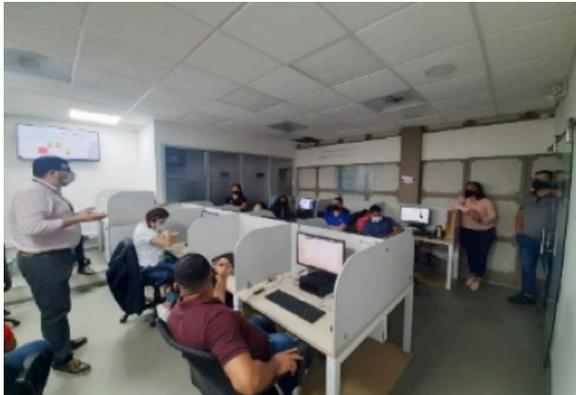


- ✓ Se implemento toma de temperatura y se hace seguimiento diario a las agencias.





Se realizaron capacitaciones relacionadas al protocolo de bioseguridad y charlas a las diferentes áreas de la empresa para recordar las medidas preventivas para el contagio por Covid-19, como también caminatas internas con el medico para elevar el nivel de conciencia con relación al cumplimiento del Protocolo.



Se realizaron pruebas diarias de IgG a conductores y jornadas de pruebas de PCR a todos los empleados tanto de TTB y Murillo.





Se realizaron simulacros con pasajero y trabajador con síntomas asociados a Covid-19.



Se realizó apoyo psicológico a trabajadores entre los cuales se encuentran positivos y aislados, de igual manera se intervinieron familias de trabajadores que se han visto afectados por contagios, se realizaron valoraciones de estado de salud Mental a los trabajadores que retomaron actividades, se capacitaron a trabajadores para trabajo en casa relacionado al balance vida- trabajo y se capacitaron a trabajadores con enfermedades crónicas de base.



Se realizaron auditorías internas a la implementación del Protocolo en agencias, se realizaron observaciones a trabajadores para determinar el comportamiento frente al cumplimiento del protocolo.

RETOS

Continuar con los seguimientos al Protocolo de Bioseguridad tales como las auditorías internas en los diferentes centros de trabajo, observaciones a trabajadores, seguimiento médico y mantener las medidas preventivas para evitar contagio por Covid-19 en los trabajadores.

Divulgación de Cambios

GRI 402-01

En la cultura organizacional se tiene establecido como medida para mitigar los riesgos que cuando se generen cambios significativos en los procesos se dará lugar a una socialización en cuanto se aprueben dichas modificaciones.

Asunto material: SEGURIDAD VIAL

GRI 103-1, 103-2 Y 103-3

La gestión de la seguridad vial es fundamental teniendo en cuenta la naturaleza de la operación de la compañía, pues en su mayoría se desarrolla en carreteras nacionales e internacionales donde se involucra actores como conductores, peatones, motociclistas, ciclistas, entre otros.

Salvar vidas: Ese es el objetivo de la seguridad vial, un tema de gran trascendencia a nivel mundial. Se estima que al año fallecen más de 1 millón de personas y que de 20 a 50 millones sufren lesiones en accidentes de tránsito.

Teniendo en cuenta esta problemática, reconocemos la necesidad de llevar a cabo acciones tanto internas como externas, para prevenir la accidentalidad y promover las buenas prácticas en seguridad vial.





En el Plan Estratégico de Seguridad Vial de Expreso Brasília S.A., se plantea como propósito disminuir los accidentes de tránsito o en su defecto minimizar sus consecuencias, a través de la implementación de estrategias enfocadas en fomentar hábitos de comportamientos y conductas seguras en las vías en los escenarios de operación de la empresa y, así formar criterios autónomos para la toma de decisiones al interactuar con los diferentes actores de la vía.

Estrategias implementadas

-Controles en carretera

» **Agencias de control**, proceso de acompañamiento y orientación en ruta, cuyo objetivo es fortalecer la cultura de prevención y la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad Vial. Las acciones a realizar son las siguientes: Revisión de las horas de conducción y estado anímico del (los) conductor(es), Pausas activas, Revisión de la presentación personal del(los) conductor(es) y el vehículo, entre otros.



»**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. Consiste en abordar a los conductores y pasajeros en distintos puntos del país, con charlas de sensibilización donde se les recuerda la importancia de cumplir con todos los protocolos de seguridad y normas de tránsito y, al mismo tiempo, se realiza examen de glucometría y toma de presión arterial, verificación del estado de salud y pausas activas.



» **Intervención a Conductores con líderes de proceso**, cuyo fin fue concientizarlos sobre la importancia de la Seguridad Vial y darles a conocer cómo cada acto puede impactar positiva y negativamente en la accidentalidad a nivel nacional.

» **Jornadas de formación y sensibilización al personal administrativo y de agencias**, con el apoyo de los entes territoriales.



» **Intervención en terminales de transporte.**





» Intervención en centros de operación de servicio especial.



» **¡Para y Piensa en ti!, programa de neuroseguridad**, enfocado en cambiar las conductas a través de un proceso de toma de conciencia y de desarrollo de nuevos hábitos a partir de un cambio interno, para que asuman el valor de la responsabilidad con relación a la seguridad.



» **Entrenamiento en la operación del vehículo** encaminado a entregar conocimientos sobre la forma de operarlos bajo condiciones técnicas recomendadas por el fabricante, el tipo de vehículo y factores externos que influyen sobre forma de conducir, así mismo, formación en técnicas de manejo seguro, normativa legal vigente aplicable de tránsito y políticas organizacionales.



» **Formación en Atención e investigación de accidente de tránsito**, Directores de Agencias e integrantes del Comité de Seguridad Vial.





» **Top 10**, programa de sensibilización enfocado en los conductores reincidentes en el incumplimiento de las políticas organizacionales. Son intervenidos a través de reuniones con sus familias y personal experto, que busca cambiar la cultura interna y que nuestros conductores se movilicen de una forma segura.

» **Reconocimiento a conductores**, por su actitud de servicio, presentación personal y buen mantenimiento en cabina.



» **Observaciones de comportamiento en la conducción**, en donde se evalúa el cumplimiento de los estándares y normas de tránsito en la vía, así como se identifican conductas y comportamientos inseguros en la vía, para su posterior intervención.





» **Seguimiento y monitoreo** de excesos de velocidad desde la Central de Operaciones.

» **Prueba piloto** de Proyecto de detección y gestión de fatiga y distracción de conductores, el cual consistió en instalar en 10 vehículo un sensor óptico, que detecta el estado de los ojos y movimiento del rostro del conductor, que cuenta con un sistema de sensores adicionales y un método híbrido de detección de fatiga y distracción. Los eventos detectados por el dispositivo son enviados a una plataforma y gestionado preventivamente por la Central de Operaciones.



LOGROS



1

En el 2019 se logró "Disminuir la severidad de los siniestros viales en un 18%", en comparación con el año 2018.

2

En el 2020 se logró "Disminuir la severidad de los siniestros viales en un 83%", en comparación con el año 2019.

3

Se logró instalar en 10 dispositivos de detección de fatiga y microsueño en vehículo, con resultados favorables.



4

Expreso Brasilia S.A. se certificó en el Sistema de Gestión de Seguridad Vial bajo los estándares de la ISO 39001:2014, reconocimiento otorgado a por la firma Bureau Veritas, bajo el alcance “Servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros” y “Servicio público de transporte terrestre automotor especial de pasajeros”. Certificado recibido el 17 de enero de 2019.

5

Mediante un trabajo realizado con un aliado estratégico, se lograron intervenir 1513 vehículos, en el trimestre mayo – julio de 2019, los cuales arrojaron grandes resultados en materia de prevención y mitigación de fatalidades viales.

6

Mediante un trabajo realizado con un aliado estratégico, se lograron intervenir 1513 vehículos, en el trimestre mayo – julio de 2019, los cuales arrojaron grandes resultados en materia de prevención y mitigación de fatalidades viales.



1

Incrementar el nivel de percepción de la seguridad vial.

2

Motivar al conductor a mantener una actitud y comportamiento responsable en la vía.

RETOS

3

Disminuir el número de conductas inseguras en la vía.

4

Disminuir la probabilidad de ocurrencia de accidente de tránsito por cansancio, fatiga o microsueño.





CAPÍTULO 7

Gestión sobre ruedas



Asunto material: desarrollo de proveedores

GRI 103-1, 103-2 Y 103-3

Para nuestra compañía es vital el desarrollo de los proveedores debido a que conlleva al cumplimiento del objeto social aumenta la rentabilidad tanto para la organización como para los proveedores, además el proveedor se beneficia de una relación a largo plazo se da cumplimiento a la normatividad legal, los proveedores se convierten en un socio estratégico, la organización logra generar una mayor confianza en sus proveedores. Contamos con un mecanismo de evaluación inicial en donde evidencia la competencia, idoneidad y capacidades de nuestros proveedores, en dicho

CRITERIO A EVALUAR	PONDERACIÓN
Competencia: Cumplimiento de requisitos de calidad, seguridad, salud en el trabajo, ambientales, de responsabilidad social y otros relacionados con el producto o servicio que ofrece. Cumplimiento de licencia profesional, habilitación, certificación (del producto, del personal o del sistema de gestión relacionado) o acreditación, ficha técnica, hojas de seguridad.	30%
Experiencia: Según el tiempo de su actividad comercial.	25%
Cobertura: Según la capacidad de responder a posibles requerimientos en otras ciudades cuando se requiera y la disponibilidad de infraestructura para cumplir a satisfacción con lo solicitado.	20%
Referencias: De acuerdo al concepto suministrado por otros clientes.	25%

Luego de realizar las evaluaciones correspondientes, los proveedores son calificados en tres rangos según la calificación obtenida como se muestran a continuación:

- Resultado mayor o igual a 75%, el proveedor es APROBADO
- Resultado entre 60% y 74% el proveedor es APROBADO CON RESERVAS
- Resultado menor a 60% el proveedor es RECHAZADO

De esta manera, hacemos claridad que no solo el precio es el factor determinante al momento de definir y seleccionar a nuestros proveedores. Asimismo, establecimos una matriz de impacto de nuestra cadena de suministro en el sistema de gestión, la cual nos permite tener una guía por tipo de proveedor y definir claramente cuáles son los requisitos antes, durante y después de cada servicio y sus respectivos responsables.

Luego se le realiza la reevaluación anual e donde se tiene en cuenta los siguientes criterios:

CRITERIOS	PONDERACIÓN
Mantenimiento de la competencia: Seguridad, salud en el trabajo, ambientales, de responsabilidad social y otros relacionados con el producto o servicio que ofrece. Cumplimiento de licencia profesional, habilitación, certificación (del producto, del personal o del sistema de gestión relacionado) o acreditación, permisos de trabajo.	25%
SGC-Tiempos de entrega: Comparativo entre la fecha real y la pactada con el proveedor. Entrega total de las cantidades pactadas o servicios. Oportunidad en la entrega de los bienes pactados o servicios.	20%
SGC-Atención post-venta: Cumplimiento de lo ofrecido en cuanto a asesoría técnica, manejo de quejas y/ o garantías. Oportunidad en la atención a reclamos postcontractuales, Actualiza constantemente su catalogo de servicios y/o productos. Cumplimiento satisfactorio de los servicios postventa ofrecidos.	15%
Cumplimiento de estándares SGC: Evidencia actualizada del cumplimiento de requisitos de calidad. Tiempo de garantía, correcto funcionamiento de los bienes adquiridos, conformidad con las especificaciones de los bienes adquiridos.	20%
Cumplimiento de estándares SG SST: Evidencia actualizada del cumplimiento de requisitos de seguridad y salud en el trabajo. Afiliación SG.SSS, Conocimiento manual de contratistas en seguridad, salud en el trabajo y ambiente, uso de epp.	20%
TOTAL	100%



Luego los resultados se toma la determinación según la siguiente información.

- Resultado mayor o igual a 75%, el proveedor es APROBADO
- Resultado entre 60% y 74% el proveedor es APROBADO CON RESERVAS
- Resultado menor a 60% el proveedor es RECHAZADO

Del ejercicio del año 2020 se le realizó la reevaluación a 31 proveedores que forman parte de la cadena de suministro con promedio global de 90.4% de cumplimiento clasificando como proveedores aprobados en su gestión y continuidad de sus servicios dado el caso de un atípico donde gran parte de los servicios no se prestaron y hubo reducción de proveedores prestadores de servicio por pandemia COVID19.

Proveedores seleccionados de acuerdo con los criterios sociales

GRI 308-01, 414-01, 414-02

2016	48 proveedores evaluados
	18 nuevos proveedores evaluados
	1 proveedor con quien se terminó la relación
2017	52 proveedores evaluados
	17 nuevos proveedores
	Aprobación satisfactoria año 2017.
2018	74 proveedores evaluados
	22 nuevos proveedores
	Aprobación promedio 93%
2019	66 proveedores evaluados
	8 nuevos proveedores
	Aprobación promedio 85%
2020	31 proveedores evaluados
	4 nuevos proveedores
	Aprobación promedio 90%



Proporción de gasto en proveedores locales

GRI 204-01

El porcentaje de presupuesto de adquisición de bienes y servicio es del 70% de empresas constituida en la zona norte la cual es catalogado como proveedor local, sin embargo, hay proveedor que tiene operación nacional pero su sede principal se encuentra en el interior del país.

Asunto material: transferencia de la rse

GRI 103-1, 103-2 Y 103-3

La responsabilidad social empresarial de expreso Brasilia se encuentra inmersa en cada uno de los procesos que se desarrollan en nuestra compañía, su objetivo es que nuestras operaciones sean sostenibles y generen consecuencias positivas en los aspectos económicos, sociales y ambientales trayendo beneficios para la empresa y al país.

Los siete ejes en los que se puede realizar Responsabilidad Social Empresarial(RSE) son los siguientes:



¿CÓMO LO HACEMOS?

- Contamos con un código de ética para afiliados y proveedores.
- Se cuenta con un departamento de ética y desarrollo corporativo encargado de difundir y valores éticos en todos los niveles de la empresa.
- Se mantienen canales de comunicación con nuestros grupos de interés.

¿CÓMO LO HACEMOS?

Se promueven esfuerzos para mejorar la educación en el país, por medio de: becas y donaciones.

- Se participan activamente en asociaciones y foros empresariales.

¿CÓMO LO HACEMOS?

- Proceso de selección, evaluación y reevaluación de proveedores.
- Contamos con un manual para proveedores y contratistas donde se establecen exigencias ambientales y de seguridad y salud en el trabajo.

¿CÓMO LO HACEMOS?

- Brigadas de salud con apoyo del personal interno y externo de la organización.
- Convenios de pasantías laborales con el SENA.

1

GOBIERNO CORPORATIVO

Existen relaciones corporativas y estas fundamentadas en equidad, transparencia y rendición de cuentas en los aspectos económicos, ambientales y sociales.

7

POLÍTICA PÚBLICA

Generar interés empresarial e interés público para propiciar el desarrollo económico, social y ambiental del país donde opera la empresa.

6

PROVEEDORES

El desarrollo de proveedores se gestiona a través de la construcción de relaciones duraderas que garanticen la sostenibilidad de los procesos y mejora continua, fundamentado en valores y principios compartidos con nuestros proveedores.

5

COMPROMISO SOCIAL

Trabajamos por el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades cercanas desde tres ejes temáticos: Salud, Educación y Donaciones.

R
(Respo
S
Emp



CORPORATIVO
 Políticas de gobierno
 establecidas,
 orientadas en la
 transparencia y
 honestas teniendo
 en cuenta los aspectos
 económicos, sociales y
 ambientales.

**RESPONSABILIDAD
 SOCIAL
 EMPRESARIAL**

2

BIENESTAR LABORAL

Toma en cuenta el capital humano de la empresa, al cual se motiva con políticas y prácticas responsables, fomentando condiciones de trabajo favorables que generen productividad y bienestar familiar.

¿CÓMO LO HACEMOS?

- Programas de desarrollo integral para los colaboradores que incluyen aspectos personales y profesional.
- Actividades de integración/recreación.

3

MERCADEO RESPONSABLE

Se realizan esfuerzos por establecer relaciones cercanas, íntimas y de confianza entre la empresa y nuestros clientes.

¿CÓMO LO HACEMOS?

- Nuestra política de comunicaciones consiste en publicar información real.
- Nuestro programa CRM y Viajero Gaviota nos permite mantener una relación más estrecha con nuestros clientes.

4

MEDIO AMBIENTE

Identificamos los impactos ambientales derivados de nuestras operaciones con el objetivo de implementar acciones que nos ayuden a minimizar nuestros impactos ambientales.

¿CÓMO LO HACEMOS?

- Programas de reciclaje en cada uno de nuestros centros de operación.
- Uso de Urea para vehículos ayudándonos a disminuir las emisiones atmosféricas producidas por los vehículos.
- Actividades ambientales de siembra de árboles.





CAPÍTULO

8

**Nuestro
motor**

**expreso
brasilvia s.a.**

Viajando con tus sueños



Asunto material: Condiciones laborales

GRI 103-1, 103-2 Y 103-3

Las Políticas establecidas en nuestro proceso de Gestión Humana nos dan los lineamientos requeridos para la administración efectiva de nuestros Colaboradores, ya que se establecen claramente las condiciones salariales, garantías prestacionales y los beneficios que se otorgan

Es por esto que en nuestra Organización prevalece la Ley en Beneficio de nuestros colaboradores, nuestra gestión se rige por 3 grandes soportes como son: Reglamento interno de trabajo; Política de Gestión Humana; Código Laboral Colombiano. Nuestro equipo de colaboradores que se encargan de llevar a cabo los procesos de Selección, Contratación; pagos de Nomina y Seguridad Social Integral, son altamente calificados y preparados para gestionar cada uno de sus frentes, liderados por una Gerencia y una Jefatura de Gestión Humana comprometida, además de contar con el apoyo del área Jurídica y cada uno de los Líderes de la Organización.

Objetivo:

Gestionar el talento humano a través de procesos, tales como la atracción, retención, cuidado, bienestar y desarrollo de las competencias; contribuyendo a generar un clima organizacional sano y alineado al negocio.

¿Cómo lo gestionamos?

- Nuestra Política Salarial nos permite tener lineamientos claros al momento de realizar un ingreso o cambio de rol de alguno de nuestros colaboradores.
- Contamos con un reglamento interno de trabajo estructurado y acoplado a la realidad de la empresa y del entorno, para que el empleado tenga claro sus derechos y deberes y también los de la organización, lo cual se constituye en un soporte para todos los lineamientos legales.
- Contamos con beneficios adicionales estructurados para los diferentes grupos de colaboradores y sus familias.



Logros:

- 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.
- Todos nuestros procesos cuentan con espacios de atención personalizada en los Centros de Operaciones de Barranquilla, Bogotá y Medellín, igualmente se reciben las solicitudes por vía mail en los correos corporativos de las áreas de Nomina, contratación y Seguridad Social y en los equipos telefónicos corporativos. A nivel nacional contamos con el apoyo de todos los directores de agencias y las auxiliares administrativas que se convierten en un gran soporte para darle cumplimiento oportuno a cada una de las solicitudes que recibimos de nuestros trabajadores.





Nuestro equipo

GRI 401-1 Y 405-1

Índice de Rotación Planta Controlada Año 2019

Número de Empleados a Comienzo de Periodo	Ingresos	Retiros	Número de Empleados al Final de Periodo	Índice de Rotación
784	73	106	664	1,03

Durante el año 2019 este indicador para los empleados diferentes a Conductores comerciales, se mantuvo en promedio por debajo de la meta del 1.3 de rotación que la empresa tiene estipulada.

Categoría	Grupo de Edad	Entre 18 y 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años		Total	
	Género	#	%	#	%	#	%	#	%
JUNTA DIRECTIVA	Hombres	0	0,00%	0	0,00%	5	0,27%	5	0,27%
	Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	2	0,11%	2	0,11%
	Total	0	0,00%	0	0,00%	7	0,38%	7	0,38%
DIRECTIVOS (Gerentes y Jefes)	Hombres	0	0,00%	6	0,32%	4	0,22%	10	0,54%
	Mujeres	0	0,00%	6	0,32%	2	0,11%	8	0,43%
	Total	0	0,00%	12	0,65%	6	0,32%	18	0,97%
COORDINADORES, ANALISTAS Y DIR.ZONAL,SUP,AUD,INST	Hombres	8	0,43%	36	1,94%	13	0,70%	57	3,07%
	Mujeres	8	0,43%	24	1,29%	6	0,32%	38	2,04%
	Total	16	0,86%	60	3,23%	19	1,02%	95	5,11%
ADMINISTRATIVOS/admon, directores,aux adm, diseñador,mecanico)	Hombres	31	1,67%	50	2,69%	15	0,81%	96	5,16%
	Mujeres	21	1,13%	47	2,53%	18	0,97%	86	4,63%
	Total	52	2,80%	97	5,22%	33	1,78%	182	9,79%
TECNICOS (Ventas-seguridad, soporte,mensaj,recepc)	Hombres	64	3,44%	134	7,21%	42	2,26%	240	12,91%
	Mujeres	59	3,17%	110	5,92%	15	0,81%	184	9,90%
	Total	123	6,62%	244	13,13%	57	3,07%	424	22,81%
OPERATIVOS-CONDUCTORES-COND SE	Hombres	68	3,66%	645	34,70%	260	13,99%	973	52,34%
	Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	68	3,66%	645	34,70%	260	13,99%	973	52,34%



REUBICADOS LABORALES	Hombres	0	0,00%	2	0,11%	12	0,65%	14	0,75%
	Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	0	0,00%	2	0,11%	12	0,65%	14	0,75%
SUPERNUMERARIOS	Hombres	29	1,56%	23	1,24%	1	0,05%	53	2,85%
	Mujeres	42	2,26%	16	0,86%	0	0,00%	58	3,12%
	Total	71	3,82%	39	2,10%	1	0,05%	111	5,97%
APRENDICES	Hombres	12	0,65%	13	0,70%	0	0,00%	25	1,34%
	Mujeres	10	0,54%	0	0,00%	0	0,00%	10	0,54%
	Total	22	1,18%	13	0,70%	0	0,00%	35	1,88%
TOTAL		352	11,46%	1112	22,92%	395	6,56%	1859	100,00%

Índice de Rotación Planta Controlada Año 2020

Número de Empleados a Comienzo de Periodo	Ingresos	Retiros	Número de Empleados al Final de Periodo	Índice de Rotación
784	41	123	601	1,08

Durante el año 2020 este indicador para los empleados diferentes a conductores comerciales, se mantuvo en promedio por debajo de la meta del 1.3 de rotación que la empresa tiene estipulada debido a que a final de año se reingreso a una gran parte de las posiciones de agencias que habían salido.



Categoría	Grupo de Edad	Entre 18 y 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
	Género	#	%	#	%	#	%
JUNTA DIRECTIVA	Hombres	0	0,00%	0	0,00%	5	0,30%
	Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	2	0,12%
	Total	0	0,00%	0	0,00%	7	0,42%
DIRECTIVOS(Gerentes y Jefes)	Hombres	0	0,00%	6	0,36%	6	0,36%
	Mujeres	0	0,00%	5	0,30%	0	0,00%
	Total	0	0,00%	11	0,66%	6	0,36%
COORDINADORES, ANALISTAS Y DIR.ZONAL,S UP,AUD,INST	Hombres	9	0,54%	30	1,81%	14	0,84%
	Mujeres	2	0,12%	20	1,20%	7	0,42%
	Total	11	0,66%	50	3,01%	21	1,26%
ADMINISTRATIVOS/admon, directores,aux adm, diseñador,mecanico)	Hombres	8	0,48%	30	1,81%	14	0,84%
	Mujeres	12	0,72%	41	2,47%	18	1,08%
	Total	20	1,20%	71	4,27%	32	1,93%
TECNICOS(Ventas- seguridad,soporte,mensaj, recept)	Hombres	50	3,01%	128	7,71%	43	2,59%
	Mujeres	49	2,95%	104	6,26%	17	1,02%
	Total	99	5,96%	232	13,97%	60	3,61%
OPERATIVOS-CONDUCTORES- COND SE	Hombres	50	3,01%	655	39,43%	249	14,99%
	Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	50	3,01%	649	39,43%	243	14,99%
REUBICADOS LABORALES	Hombres	0	0,00%	6	0,36%	23	1,38%
	Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	0	0,00%	6	0,36%	23	1,38%
SUPERNUMERARIOS	Hombres	11	0,66%	6	0,36%	0	0,00%
	Mujeres	16	0,96%	11	0,66%	0	0,00%
	Total	27	1,63%	17	1,02%	0	0,00%
APRENDICES	Hombres	6	0,36%	13	0,78%	0	0,00%
	Mujeres	7	0,42%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	13	0,78%	13	0,78%	0	0,00%
TOTAL		220	8,61%	1049	22,70%	392	7,59%

En el año 2020 a pesar de la crisis que vivimos a nivel mundial por la emergencia sanitaria derivada por la pandemia del Covid-19, tal como se evidencia en el anexo, la Compañía logro sostener el 89,30% de la planta de personal, comparado con el año 2019



Asunto material: Formación y desarrollo

GRI 103-1, 103-2 Y 103-3

En Expreso Brasilia sabemos que un factor fundamental para mejorar el desempeño y mantener la motivación del personal está asociado a la formación, es por esto que la actualidad hemos desarrollado dos modalidades de entrenamiento:

ENTRENAMIENTO DE INDUCCIÓN O INTEGRACIÓN A LA EMPRESA

Cuyo objetivo es lograr la adaptación y ambientación inicial del nuevo colaborador a la organización. Para esto, tenemos estructurado un programa de inducción, diferencial, tanto para nuestro equipo de conductores, como para nuestro equipo de agencias y administrativos; pero a su vez integral, donde a través de la intervención de los líderes de las diferentes áreas de nuestra empresa, transmitimos al nuevo colaborador la información más esencial del proceso que cada uno representa. A su vez, aprovechamos estos espacios para darles la bienvenida y ofrecer apoyo en cada situación que se pueda presentar durante el desarrollo de actividades que impacten esos procesos.



DATOS DEL TOTAL DE NUEVOS EMPLEADOS ENTRENADOS

2019	2020
515	200

ENTRENAMIENTO ESTRUCTURADO

Es aplicado en el sitio de trabajo, donde la finalidad es transmitir las enseñanzas necesarias a los colaboradores con relación a las funciones y responsabilidades del cargo, procedimientos, manuales, instructivos, procesos, planes, proyectos e informes e indicadores del área. Este plan de entrenamiento en sitio es estructurado por gestión humana, basándose en el perfil del cargo por competencias y las necesidades de cada área. Así mismo, es ejecutado por cada líder y/o supervisor, quien acompaña al colaborador durante este proceso de aprendizaje y retroalimentación.



Nuestro plan de formación tiene como Base el desarrollo de competencias transversales para la organización, como lo son:

- 1 PASIÓN POR EL SERVICIO**
- 2 SEGURIDAD VIAL**
- 3 GESTIÓN AMBIENTAL**
- 4 ORIENTACIÓN A RESULTADOS**

Así mismo, direccionamos actividades formación, desarrollo y Bienestar para todos aquellos colaboradores cuya evaluación de desempeño arroje una necesidad. La compañía con el ánimo incentivar el desarrollo profesional de sus ejecutivos, en la actualidad cuenta con una línea de apoyo Universitario que permite impulsar a nuestros talentos a participar de los proyectos de la compañía, permitiendo de esta manera alcanzar un desarrollo profesional de post grados, aportándole así tiempo, espacios y aportes económicos a nuestros colaboradores participes en esos proyectos durante el curso de estudios que vayan en línea con el Core del negocio.

Personales capacitados 2019 - 2020

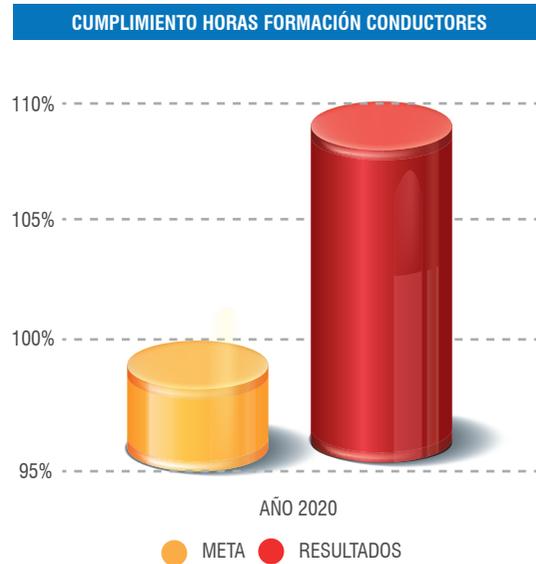
CATEGORÍAS	CARGO	NÚMERO DE EMPLEADOS PARTICIPANTES / INCLUIDOS EN DIFERENTES LINEAS DE FORMACIÓN			HORAS DE FORMACIÓN			PROMEDIO HORAS FORMACIÓN POR CATEGORÍA LABORAL
		HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	
DIRECTIVOS	Gerentes / Jefes	21	12	33	232	200	432	13
COORDINADORES Y ANALISTAS	Coordinadores / Analista / Directores Zonales	72	53	125	1256	1040	2296	18
ADMINISTRATIVOS	Auxiliares Administrativos, Directores de Agencias	56	82	138	1056	1612	2668	19
TECNICO	Auxiliares de Ventas / Vigilantes / Mensajeros / Oficios Varios	29	52	81	232	416	648	8
OPERATIVO	Conductores	3574	0	3574	21132	0	21132	6
SUBTOTAL		3752	199	3951	23908	3268	27176	3574
TOTAL GENERAL		3951			27176			





LOGROS:

Durante el 2020 hemos obtenido un aumento significativo en los resultados de las actividades de formación del personal a través del uso de las herramientas virtuales para desarrollar estos espacios.



RETOS

En la actualidad la compañía apunta a contar un grupo de colaboradores mucho más inclinados hacia las competencias Blandas, más preocupados por los intereses personales y familiares, por que sin duda es el ambiente laboral una columna fundamental del sostenimiento de nuestra empresa, es la preocupación por el cliente y sus intereses nuestro objetivo y ser líderes en temas volcados hacia el Talento Humano.

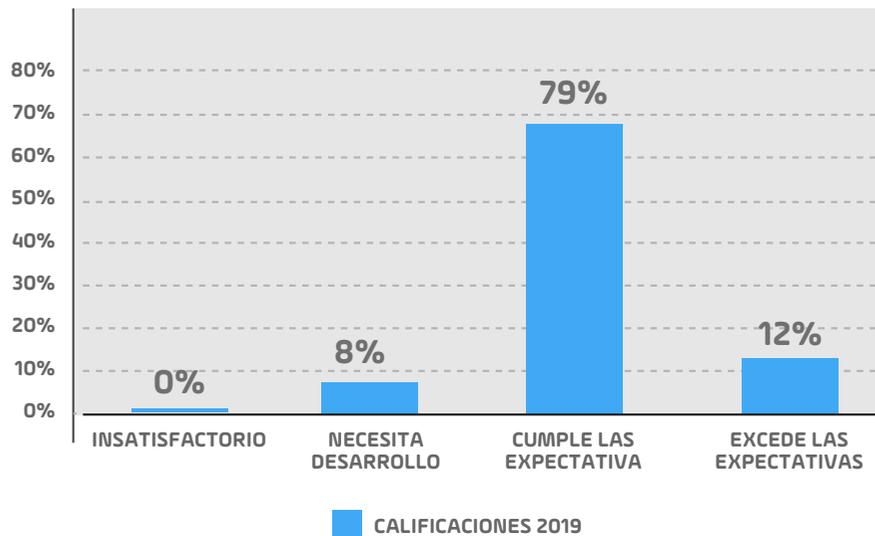


Evaluación por Competencias

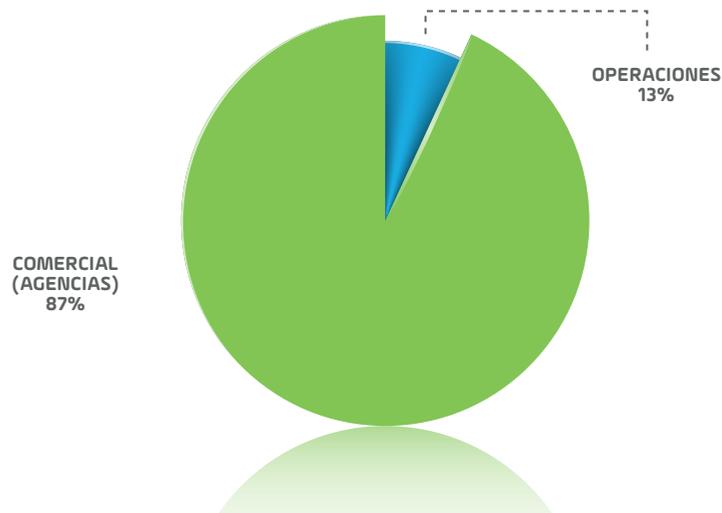
GRI 404-3

Evaluación del desempeño del personal 2019.

CALIFICACIONES 2019



POBLACIÓN REAL OBJETIVO PARA PLANES DE DESARROLLO



Durante el 2020 producto de la pandemia el ejercicio de evaluación por competencias se vio afectado y dio lugar a cambio de herramienta tecnológica por tal razón durante el 2021 se realizara evaluación correspondiente a los 2 periodos.



Asunto material: Bienestar laboral

GRI 103-1, 103-2 Y 103-3

Para mejorar la calidad de vida de los colaboradores de la compañía, Expreso Brasilia ha definido estrategias que propician el desarrollo integral del empleado y su familia mediante el mejoramiento del clima y el compromiso organizacional. Entre ellas tenemos:



En expreso Brasilia en el 2019, se otorgaron varios Auxilios con el objetivo de motivar y atender las necesidades de los colaboradores:

- Auxilio de educativo
- Auxilio por fallecimiento
- Auxilio de grado
- Auxilio por matrimonio



De la misma forma se brindan los siguientes beneficios:

- Tiquetes por vacaciones al colaborador
- Celebración Infantil de Navidad.
- Compartir de conductores centros de operaciones.
- Detalle de cumpleaños.
- Detalle día de la mujer
- Detalle día de la madre
- Detalle día del padre.
- Integración de empleados

Programas para motivar a nuestros trabajadores:

- Reconocimientos a la antigüedad quinquenios
- Reconocimiento al conductor " Mejor Conductor "
- Paseos de Integración y Paseos Dominicales
- Vacaciones recreativas
- Talleres de parejas
- Talleres para personal próximo a pensionarse
- Talleres para adolescentes
- Formación de adultos
- Actividades de recreación y deporte: escuelas deportivas de natación y taekwondo



LOGROS 2019

Para 2019 se entregaron 674 Auxilios Educativos en Brasília beneficiando a hijos de empleados, afiliados y conductores, por un valor de \$292.217.000. con el fin de incentivar a los hijos de nuestros colaboradores y al mismo colaborador a la educación.

En el 2019 se organizaron 2 paseos con el fin de continuar integrando a las familias de conductores y afiliados a través de esta importante actividad, logramos beneficiar una población de 528 personas aproximadamente entre niños y adultos.



En los paseos dominicales se beneficiaron 1153 familias.

El programa de vacaciones recreativa es un programa de alcance Nacional, donde participan los hijos de los colaboradores, con la finalidad de fomentar en el colaborador y su familia el sentido de pertenencia con la empresa en 2019, se beneficiaron 352 niños hijos de colaboradores.



El programa Formación de adultos brinda la posibilidad de formarse a lo largo de la vida, con el fin de adquirir, y ampliar sus capacidades, conocimientos, habilidades, aptitudes y competencias para su desarrollo personal y profesional. Para el 2019 Logramos beneficiar a 23 personas entre conductores y familia.

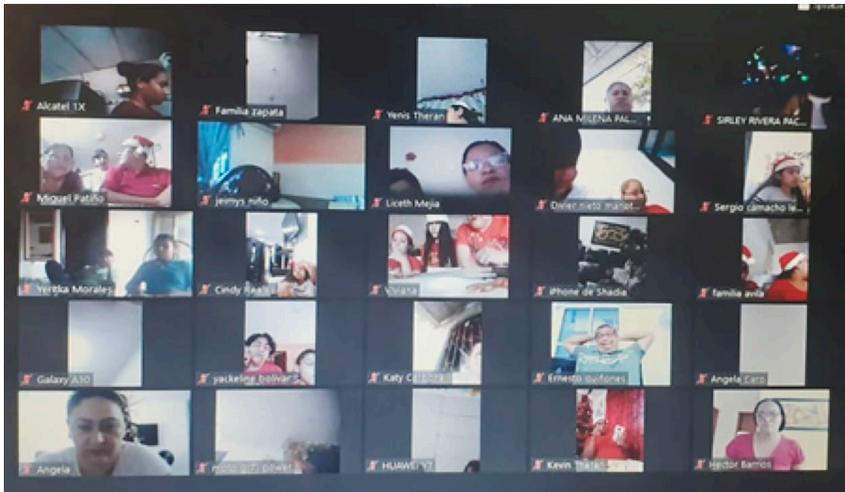




Durante el 2020 algunas de estos auxilios, beneficios y programas fueron suspendidos temporalmente por la pandemia y para evitar el contacto social.

LOGROS 2020

Se utilizaron los medios digitales para realizar actividades de integración del personal: Celebración día del niño, misas Virtuales, Bingo Virtual, entre otros; permitiendo la participación de todo el personal a nivel nacional.



INVITACIÓN EUCARISTÍA



EXPRESO BRASILIA, UNITRANSCO Y CENPAR ofrecerán una eucaristía para darle la bienvenida al 2021 y poner en oración a nuestras empresas y todas las familias que dependen de ellas.

FECHA: Miércoles 6 de enero de 2021
HORA: 3:00 P.M.
CONEXIÓN: Facebook Live – Página de la
PARROQUIA
SAN JUAN BAUTISTA PRECURSOR –
JUAN DE ACOSTA

Presidente: Sacerdote Edimer Peña Sandoval





Beneficios

GRI 401-2

Programa	Descripción	Nivel Jerárquico	Tipo de Contrato	Número de empleados beneficiados
Seguro de Vida	Poliza de vida-acceso voluntario al amparo de riesgos en general, para el periodo 2019 seguimos con la Compañía Aseguradora SURA.	Todos	Todos	461
Seguro Médico				
Planes colectivos de salud	Se fortalecieron los convenios colectivos como Medicina Prepagada y planes complementarios con las EPS Colsanitas, Sura y Coomeva, los cuales brindan un beneficio en mejores tarifas a las ofrecidas en el mercado de manera individual, gozando de los beneficios que estos planes contemplan.	Todos	Todos	80
Cobertura Por Incapacidad y/o invalidez	Beneficios de Ley	Todos	Todos	1222
Licencia de maternidad y paternidad	Beneficios de Ley	Todos	Todos	34
Fondo de Pensiones	Beneficios de Ley	Todos	Todos	
Acciones				
Auxilio Escolar	Uno de los programas abanderados de nuestra organización y de gran impacto social por la cobertura Nacional es la entrega de Auxilio Escolar que para el año 2019 beneficio a 674, este auxilio se entrega en las modalidades de formación preescolar, primaria, secundaria y universidad. Los Auxilios Educativos se otorgan con el propósito de sufragar el gasto de matrícula y colaborar con el desarrollo personal, de la población estudiante de colaboradores o hijos.	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 mas de 6 meses de antigüedad.	674



<p>Formación para Adultos</p>	<p>Es un programa cuya objetivo es brindar a los participantes la oportunidad de hacerse bachilleres, con la finalidad de mejorar su calidad de vida y lograr aumentar elevar el perfil de su nivel academico y su perfil dentro de la compañía.</p>	<p>Aplica para los Conductores, Afiliados y sus familias.</p>	<p>Todos</p>	<p>23</p>
<p>Celebración Infantil de Navidad</p>	<p>Este programa es de union familiar ya que los niños se divierten y sus padres comparten esa alegría en un espacio diferente, en donde la Compañía desborda todos sus esfuerzos para conseguir el objetivo de brindarles un espacio muy especial a los hijos de los trabajadores.</p>	<p>En esta celebración participan los hijos de todos los colaboradores y afiliados que esten en EL rango de edad.</p>	<p>Todos</p>	<p>1325</p>
<p>Talleres Desarrollo de Familia</p>	<p>Esta es una línea encaminada al aprendizaje del núcleo familiar, a contribuir como empresa en el desarrollo integral de la educación y el crecimiento del empleado y su familia, al mejoramiento continuo de sus niveles de vida, apuntando con esto, a lograr aumentar los ingresos y así mismo lograr mejorar la calidad del empleado y su familia. Con el desarrollo de los diferentes programas de esta línea como Taller para adolescentes, Taller de padres, Taller de parejas, formación técnica, formación para adultos, pensionados y pre pensionados, entre otros.</p>	<p>Aplica para los colaboradores, Afiliados y sus familias</p>	<p>Todos</p>	<p>426</p>
<p>Mejor Conductor</p>	<p>A través de nuestro programa de reconocimiento y motivación Continuamos premiando y exaltando la excelencia de nuestros conductores que conducen con seguridad y siempre dando el mejor servicio de calidad hacia nuestros clientes. Se beneficiaron 40 conductores, de los diferentes centros de operaciones. Buscamos con este programa la motivación de ellos y de su familia a que continúen apoyándolos en su proceso laboral y así aumentar su satisfacción al sentirse que son los mejores para nuestra compañía. En este evento de reconocimiento participaron las familias de los homenajeados y sus respectivos afiliados.</p>	<p>Aplica para los conductores de 2 años de antigüedad en adelante y que cumplen con los criterios de selección respectivos.</p>	<p>Todos los tipos de contratos con mas de 2 años de antigüedad</p>	<p>40</p>
<p>Programa de Anigüedad</p>	<p>Este año se rindió homenaje a todas aquellas personas que cumplieron quinquenios, dándoles un reconocimiento a la antigüedad a 120 colaboradores quienes este año cumplieron 10, 15, 20, 25 y 30 años de servicio de manera ininterrumpida.</p>	<p>Aplica para todos los empleados.</p>	<p>Se exaltan trabajadores desde 10 años en adelante</p>	<p>120</p>



Paseos de Integración Familiar y Paseos Dominicales	<p>Los paseos de integración familiar buscan y crean un ambiente propicio para el aprendizaje, la comunicación entre padres e hijos y por supuesto el entretenimiento y la alegría este año realizaron 2 paseos de integración, y al Centro Recreacional Turipanã de Comfamiliar, con la participación de 528 beneficiarios entre conductores afiliados y familias.</p>	<p>Aplica para los colaboradores y Afiliados</p>	<p>Todos</p>	<p>528</p>
Vacaciones Recreativas	<p>Los hijos de nuestros colaboradores este año aprovecharon el tiempo libre en la temporada de vacaciones con actividades de recreación, buscando desarrollar habilidades físicas, sociales, se realizaron las vacaciones, con el apoyo de de la caja de compensación familiar Comfamiliar y el aporte del colaborador, beneficiándose 130 niños, hijos de nuestros colaboradores.</p>	<p>Aplica para los hijos de empleados y Afiliados</p>	<p>Todos</p>	<p>352</p>
Escuela Deportiva	<p>Fomentar y ejecutar programas de actividad física en las modalidades de natación y Takwondo, a través de procesos formativos, ayudamos a contribuir a la formación integral y al mejoramiento de la calidad de vida de la familia.</p>	<p>Aplica para los colaboradores</p>	<p>Todos</p>	<p>40</p>
Fechas Especiales	<p>Por medio de diferentes actividades se celebran fechas especiales como Virgen del Carmen, Día de la niñez, Novenas de navidad con la finalidad de exaltar esas fechas especiales para el colaborador.</p>	<p>Aplica para los colaboradores de admon y Conductores, Afiliados y sus familias</p>	<p>Todos</p>	<p>285</p>
Fondo de Empleados	<p>El Fondo de empleados es un aliado tanto para los trabajadores como para la Organización, ya que nos permite hacer realidad muchos de los sueños de los colaboradores y sus familias, para el 2019 se fortaleció la alianza estratégica en donde la empresa otorga el beneficio de una póliza de vida a la cual el empleado accede inmediatamente se afilia al Foneb, generando una mayor población afiliada</p>	<p>Aplica para todos los colaboradores a excepción de los Aprendices</p>	<p>Aplica para todos los colaboradores a excepción de los Aprendices</p>	<p>1504</p>
Tiquetes de cortesía por vacaciones	<p>Este beneficio consiste en la entrega a los empleados diferentes a conductor de un tiquete ida y regreso a cualquier destino nacional, el cual debe ser solicitado cuando se le otorgue el disfrute de vacaciones</p>	<p>Aplica para empleados diferentes a conductores</p>	<p>Todos los contratos</p>	<p>329</p>



2020

Beneficios Sociales		Beneficiarios		
Programa	Descripción	Nivel Jerárquico	Tipo de Contrato	Número de empleados beneficiados
Seguro de Vida	Póliza de vida-acceso voluntario al amparo de riesgos en general, para el periodo 2019 seguimos con la Compañía Aseguradora SURA.	Todos	Todos	340
Seguro Médico				
Planes colectivos de salud	Se fortalecieron los convenios colectivos como Medicina Prepagada y planes complementarios con las EPS Colsanitas, Sura y Coomeva, los cuales brindan un beneficio en mejores tarifas a las ofrecidas en el mercado de manera individual, gozando de los beneficios que estos planes contemplan.	Todos	Todos	79
Cobertura Por Incapacidad y/o invalidez	Beneficios de Ley	Todos	Todos	812
Licencia de maternidad y paternidad	Beneficios de Ley	Todos	Todos	37
Fondo de Pensiones	Beneficios de Ley	Todos	Todos	Se excluyen aprendices y pensionados
Acciones				
Auxilio Escolar	Para el 2020 no se realizo este programa	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 mas de 6 meses de antigüedad	0
Formación para Adultos	Para el 2020 no se realizo este programa	Aplica para los Conductores, Afiliados y sus familias	Todos	0
Celebración Infantil de Navidad	Para el 2020 se realizo una actividad virtual	En esta celebración participan los hijos de todos los colaboradores y afiliados que esten en EL rango de edad	Todos	199



Talleres Desarrollo de Familia	para el 2020 solo se realizo un curso virtual de Origami	Aplica para los colaboradores, Afiliados y sus familias	Todos	70
Mejor Conductor	Para el 2020 no se realizo este programa	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	0
Programa de Anigüedad	Para el año 2020 no se realizo este programa	Aplica para todos los empleados	Se exaltan trabajadores desde 10 años en adelante	0
Paseos de Integración Familiar y Paseos Dominicales	Para el año 2020 no se realizo este programa	Aplica para los colaboradores y Afiliados	Todos	0
Vacaciones Recreativas	Para el año 2020 no se realizo este programa	Aplica para los hijos de empleados y Afiliados	Todos	0
Escuela Deportiva	Para el año 2020 no se realizo este programa	Aplica para los colaboradores	Todos	0
Fechas Especiales	para el año 2020 solo se realizo la Eucaristia de la Virgen del Carmen y una Novena presencial con las medidas de Bioseguridad	Aplica para los colaboradores de admon y Conductores, Afiliados y sus familias	Todos	135
Fondo de Empleados	Para el año 2020, el fondo de Empleados tuvo un gran impacto en la disminucion de los asociados, como consecuencia de la pandemia, sin embargo logro sostenerse y seguir siendo un aliado de la Compañía para el beneficio de los colaboradores	Aplica para todos los colaboradores a excepcion de los Aprendices	Aplica para todos los colaboradores a excepcion de los Aprendices	1305
Tiquetes de cortesía por vacaciones	Para el año 2020 no se realizo este programa	Aplica para empleados diferentes a conductores	Todos los contratos	0



Permiso parental

GRI 401-3

2019

Número de empleados que tuvieron derecho a una licencia de maternidad o paternidad	Hombres	18
	Mujeres	16
Número de empleados que ejercieron su derecho a la licencia de maternidad o paternidad	Hombres	18
	Mujeres	16
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase la licencia de maternidad o paternidad	Hombres	18
	Mujeres	16
Número de 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.	Hombres	18
	Mujeres	16

2020

Número de empleados que tuvieron derecho a una licencia de maternidad o paternidad	Hombres	20
	Mujeres	17
Número de empleados que ejercieron su derecho a la licencia de maternidad o paternidad	Hombres	20
	Mujeres	17
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase la licencia de maternidad o paternidad	Hombres	20
	Mujeres	17
Número de 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.	Hombres	20
	Mujeres	17



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 que firmaron su contrato.

ÍNDICE DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO



HOMBRES
100%



MUJERES
100%

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

ÍNDICE DE RETENCIÓN



HOMBRES
100%



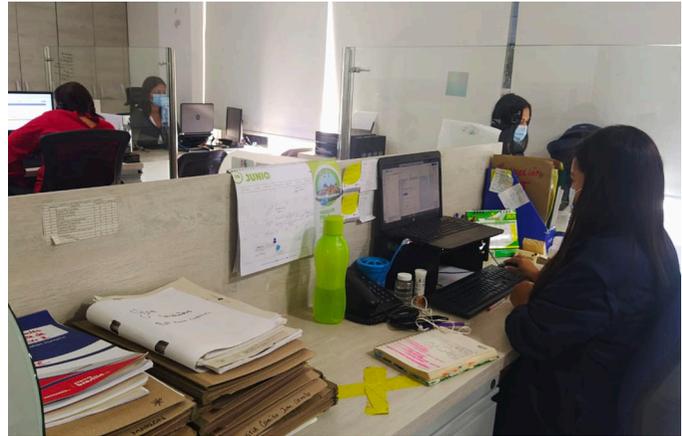
MUJERES
100%

Asunto material: Relaciones laborales

GRI 103-1, 103-2 Y 103-3

La satisfacción, bienestar e integridad de nuestro recurso humano son pilares fundamentales que apalancan la consecución de los objetivos estratégicos en Expreso Brasilia S.A, por lo que tenemos establecido una encuesta de compromiso organizacional en la cual evaluamos criterios alineados con estos pilares con el

fin de controlar, mantener y mejorar el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores con respecto a las relaciones con sus pares, subalternos y jefes, por motivos relacionados con la pandemia esta encuesta no fue realizada durante el año, se realzaran una mejoras en el instrumento y en el modelo de aplicación.



Teniendo en cuenta que para la empresa es prioridad que todos y cada uno de sus colaboradores se sientan a gusto laborando, se ha creado un programa de bienestar que no solamente acoge a nuestros colaboradores si no a su familia, de igual forma el dialogo abierto en todas las direcciones ha extinguido brechas, y ha mejorado las relaciones entre los colaboradores de la compañía, de igual forma el compromiso del área de seguridad y salud en el trabajo con el acompañamiento en estos tiempos de pandemia generados por la COVID-19., consecuentes con lo anterior administramos el proceso de relaciones laborales a través de comités de convivencia laboral y seguridad y salud en el trabajo.

Cada colaborador tiene claro sus funciones y responsabilidades desde el principio de su contratación, alineados con su proceso de inducción en la cual se le entrega y socializa con cada interlocutor o área donde se le deja explicito el objetivo a alcanzar, al finalizar este proceso se le realiza evaluación donde debemos certificar que sea consciente y lo tenga claro.

La metodología utilizada para la solución de los conflictos que se puedan presentar entre compañeros es a través de la intervención directa con el acompañamiento del área de gestión humana (Bienestar y/o psicología) con el fin de revisar causa raíz y buscar solución entre las partes dejando compromisos claros y medibles con seguimientos programados hasta llegar a la solución y/o reconciliación de las partes, de igual forma contamos con un activo y formado comité de convivencia laboral.



CONTENIDO GRI

Estándar GRI			
Número Estándar	Título	Contenido Estándar	Desarrollo
GRI 102	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	102-450	Expreso Brasília 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 Brasília 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.

Estándar GRI				Página
Número Estándar	Título	Contenido Estándar	Descripción	
GRI 102	Nombre de la organización	102-1	Perfil de la Organización	17
GRI 102	Actividades, marcas, productos y servicios	102-2	Descripción de las actividades de la Organización.	17
GRI 102	Ubicación de la sede	102-3	Lugar geográfico donde se desarrollan las actividades administrativas y operativas.	17
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
GRI 102	Propiedad y forma jurídica	102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	12
GRI 102	Mercados servidos	102-6	los sectores servidos; los tipos de clientes y beneficiarios.	17
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	21
GRI 102	Información sobre empleados y otros trabajadores	102-8	El número total de empleados por contrato laboral y por sexo.	23
GRI 102	Cadena de suministro	102-9	Descripción de la cadena de suministro de la organización, incluidos los elementos principales relacionados con las actividades.	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.	25



GRI 102	Principio o enfoque de precaución	102-11	Si la organización aplica el principio o enfoque de precaución y cómo lo hace.	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.	26
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.	26
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.	06
GRI 102	Principales impactos, riesgos y oportunidades	102-15	Una descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	27
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
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.	51
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.	09
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.	164
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.	
Asunto Material: Ética Organizacional				
GRI 103	Ética Organizacional	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	35
Asunto Material: Derechos Humanos				
GRI 103	Derechos Humanos	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	36
Asunto Material: Gobierno Corporativo				



GRI 103	Gobierno Corporativo	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	36
GRI 102	Estructura de gobernanza	102-18	Describir estructura de gobernanza de la organización, incluidos los comités económicos, ambientales y sociales.	38
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.	41
GRI 102	Lista de grupos de interés	102-40	Describir la gestión que se hace sobre cada grupo de interés.	44
GRI 102	Acuerdos de negociación colectiva	102-41	Mencionar el total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva, describir ese acuerdo establecido.	50
GRI 102	Identificación y selección de grupos de interés	102-42	Identificar y seleccionar a los grupos de interés que aplican en Expreso Brasilia.	44
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.	50
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.	44
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.	56
GRI 201	Valor económico directo generado y distribuido	201-1	Mostrar valor económico generado y distribuido (VEGD) de forma acumulada. Valor económico directo generado.	58
Asunto Material: Innovación				
GRI 103	Innovación	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	59
Asunto Material: Ruta Colombia				
GRI 103	Ruta Colombia	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	66
Asunto Material: Cultura Ciudadana				



GRI 103	Cultura Ciudadana	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	69
Asunto Material: Escuela Brasilia				
GRI 103	Escuela Brasilia	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	73
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.	76
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	78
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.	79
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	79
Asunto Material: Fidelización				
GRI 103	Fidelización	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	79
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.	91
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	90
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	94
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.	84
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	93
GRI 301	Insumos reciclados	301-2	El porcentaje de insumos reciclados utilizados para fabricar los principales productos y servicios de la organización	93
GRI 302	Consumo energético dentro de la organización	302-1	El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización	87
GRI 302	Consumo energético fuera de la organización	302-2	El consumo energético fuera de la organización	88
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	89
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.	95
GRI 305	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	305-1	El valor bruto de emisiones directas de GEI	98
Asunto Material: Ruido				



GRI 103	Ruido	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	99
Asunto Material: Control Operacional				
GRI 103	Control Operacional	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	102
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	104
Asunto Material: Seguridad				
GRI 103	Seguridad	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	107
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.	123
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	104
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	105
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	107
Asunto Material: Seguridad Vial				
GRI 103	Seguridad Vial	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	123
Asunto Material: Desarrollo de Proveedores				
GRI 103	Desarrollo de Proveedores	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	134
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.	137
Asunto Material: Transferencia de la RSE				



GRI 103	Transferencia de la RSE	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	137
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.	136
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	
Asunto Material: Condiciones Laborales				
GRI 103	Condiciones Laborales	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	142
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.	144
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.	147
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.	151
Asunto Material: Bienestar Laboral				
GRI 103	Bienestar Laboral	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	152
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.	156
GRI 401	Permiso parental	401-3	El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental, por sexo.	161
Asunto Material: Relaciones Laborales				
GRI 103	Relaciones Laborales	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	162

expreso
brasilian.a.
Viajando con tus sueños