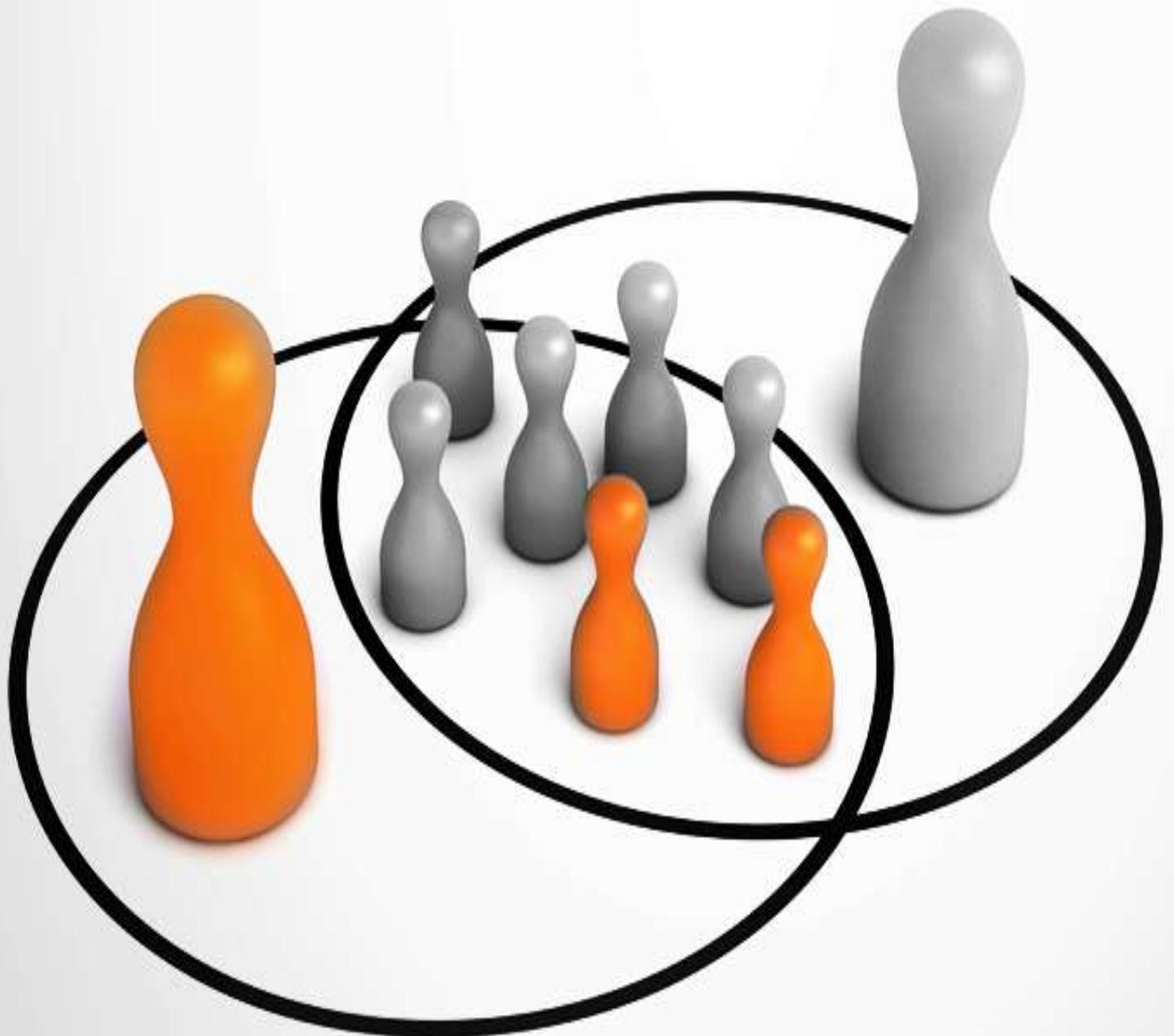


JULIO DE 2021

# ***INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2020***



# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

*102-1 Nombre de la organización*

Servientrega S.A.

*102-3 Ubicación de la Sede*

- Sede principal:
- Calle 6 # 34A-11.
- Bogotá, Colombia

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## Sobre el informe

102-32 102-48 102-49 102-50 102-51 102-52 102-53 102-54 102-56

Servientrega comparte el informe de sustentabilidad 2020 con el propósito de dar a conocer los logros y desafíos en la gestión económica, ambiental y social, con el fin de comunicar y compartir a nuestros grupos de interés, el avance en relación con los asuntos materiales y las iniciativas que hemos implementado en búsqueda de una gestión cada vez más sostenible y responsable.

Este informe fue elaborado acorde con los estándares GRI: opción Esencial. No se ha hecho reexpedición o reformulación de información. La firma XXXX XXXX ha hecho la verificación de la información reportada como aparece en el reporte de verificación y el índice de indicadores GRI, no obstante, el informe es avalado por la alta dirección.

Este ejercicio sigue al reporte del año 2019, que se presenta anualmente. Adicionalmente, presenta los principales aportes que desde la gestión de Servientrega se vienen haciendo en torno al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con los cuales estamos comprometidos y que han sido promulgados por las Naciones Unidas y ratificados por más de 190 naciones, entre ellas Colombia. Las metas establecidas por estos objetivos configuran la Agenda 2030 y presentan los principales desafíos para la humanidad en pro de lograr un desarrollo sostenible para todo el planeta en los próximos años. También presenta los avances con respecto a los Principios del Pacto Global del cual Servientrega es signataria.

Para aclaraciones o ampliación de la información contenida en este reporte hemos destinado el correo electrónico:

[rsocial.corporativa@servientrega.com](mailto:rsocial.corporativa@servientrega.com)

El presente informe no presenta cambios en la metodología de elaboración respecto de 2019.

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## Mensaje a nuestros grupos de interés

102-14 ODS 17 P1, P8, P9, P10

Para Servientrega es motivo de orgullo presentar su informe de sustentabilidad correspondiente al año 2020, que como parte su práctica institucional y que comparte anualmente para mostrar los logros e impactos alcanzados durante el año en el marco del quinquenio de la convergencia. Es también la refrendación del compromiso que tiene la compañía con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los principios que impulsan el Pacto Global de Naciones Unidas y en general a la agenda mundial para tener un mejor entorno donde coexistir y generar desarrollo.

El año anterior estuvo marcado por la pandemia relacionada a la aparición del COVID-19 y Servientrega no fue ajena a esta situación. Para toda la sociedad representó quizás el reto más grande que ha tenido el mundo en los últimos 100 años y puso a prueba la capacidad de sostenerse y crecer manteniendo la salud y la seguridad no solo de los colaboradores sino también, de los satélites, proveedores y contratistas y en general todos los grupos de interés.

Los resultados alcanzados se consideran más que satisfactorios a pesar de la situación y la forma en la cual la pandemia condicionó las operaciones y la toma de decisiones durante el año. Servientrega mantuvo la tendencia positiva en el crecimiento operacional lo que tuvo una repercusión positiva en los resultados financieros, pese a que se desarrollaron controles operacionales adicionales y muy estrictos para cuidar la salud no solo de los colaboradores sino también de los clientes y usuarios tanto en los puntos de servicio como en las entregas que día a día se llevan a cabo.

En cuanto a lo social, el resultado alcanzado es igualmente valorado como positivo, colaboramos con diferentes causas sociales a lo largo y ancho del territorio nacional y se continuó con el apoyo a las grandes causas sociales del país. Es este el momento para mostrar el agradecimiento de toda la organización a los aliados que contribuyen con entusiasmo a las causas impulsadas por Servientrega.

Mientras que en lo ambiental se continuó avanzando con la operación verde que le ha dado identidad a la compañía a lo largo de estos años y que simboliza adicionalmente el compromiso con la preservación del entorno de manera responsable que ha caracterizado a Servientrega a lo largo de todos estos años.

Hoy más que nunca, toda la organización de Servientrega quiere de corazón agradecer a todos los colombianos que han apoyado el crecimiento de la compañía a lo largo de estos 39 años de trabajo, donde todos los que hacen parte de esta gran familia agradecen el cariño, pero también las críticas constructivas recibidas, que en los próximos años impulsaran el desarrollo de Servientrega para ser una empresa de excelencia que ponga en alto el nombre de Colombia.

Dinamizador Ejecutivo

Servientrega

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## Evolución Servientrega

Servientrega ha evolucionado a lo largo de los años adaptándose a los cambios en el entorno, pero sobre todo generando oportunidades y creando valor para la sociedad y al mismo tiempo posicionándose en una de las marcas y empresas más emblemáticas de Colombia. Su dinámica de crecimiento y posicionamiento ha permitido generar empleo, conectar las personas y servir por convicción y vocación, más allá de un negocio. A continuación, presentamos la evolución y crecimiento a través de los años y los diferentes quinquenios que se han sucedido exitosamente.

## Gestación de la empresa (1982 - 1987)

### Servi - Entrega Ltda.

Servicio de Encomienda - Via Aérea y Terrestre

Servientrega se crea el 29 de noviembre de 1982 por los hermanos Luz Mary y Jesús Guerrero, quienes visualizan la oportunidad de mejorar la prestación del servicio de transporte de sobres y paquetes. Con 17.500 pesos que logran reunir de los beneficios percibidos como colaboradores en empresas de transporte, constituyen el capital inicial de la empresa.

Operan los primeros Clientes representados en empresas de carga, autopartes y agencias aduaneras para los destinos de Cali y Buenaventura expandiéndose rápidamente a Barranquilla, Bucaramanga, Medellín y Cartagena.

## Posicionamiento (1988 - 1992)



Movidos por el interés de generar y acrecentar el impacto de marca se lanza la primera campaña de expectativa: ¿Sabe usted qué es Servientrega?, seguida por la respuesta “Servientrega es...entrega segura” frase que se constituyó en el slogan de la Compañía y en uno de los valores más importantes de la marca.

Para atender la creciente demanda y mantener la política de diferenciación por servicio y cobertura, se establecen alianzas y se fortalece la infraestructura vehicular a través del sistema de leasing. Con el propósito de replicar el conocimiento de sus gestores y mantener la memoria institucional, se crea el Estándar de Gestión Gerencial Modelo “S” que se constituye el *know how* de Servientrega.

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## Diversificación (1993 - 1997)



Una eficiente labor de mercadeo con énfasis en la creación de nuevos servicios como el transporte masivo de documentos, envíos internacionales, empaque y el novedoso servicio “HOY MISMO”, fortalecen el liderazgo de Servientrega.

El talante emprendedor y la mente innovadora de los hermanos Guerrero Hernández engendran la creación de nuevas empresas: Servientrega Worldwide, CVLogistics, Efecty, Dimonex, Global Management, Timón, Red interactiva y Totalseguros.

A la par con la evolución de la marca, de las soluciones y las redes de comercialización, cross docking y distribución se construye en la plataforma del aeropuerto El Dorado de Bogotá, del más moderno “centro internacional de logística de Latinoamérica”.

## Consolidación (1998 - 2002)



Servientrega continúa el reto de ser más competitiva desarrollando nuevos factores de competitividad y consolidándose como una compañía integral de comunicaciones, comercialización, logística y medios de pago.

Implementa novedosas modalidades de pago como el intercambio empresarial, el pago contra entrega y el prepago, y se accede al portafolio del Estado a través de un equipo dedicado a desarrollar proyectos especiales.

Se estructura la solución de Micromercado orientada al manejo de la logística promocional, se crean los “Centros de Soluciones In Company” ubicados en las oficinas y centros de producción de los Clientes.

Los procesos se certifican en normas internacionales de calidad y se fortalece la sistematización y automatización de las operaciones con tecnología de punta.

## Integración (2003 - 2007)



## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

Servientrega afianza sus valores de marca: seguridad, compromiso, cercanía, integralidad y globalidad. Para responder a las necesidades de los consumidores, atender la celeridad impuesta por la globalización y la virtualización, evoluciona su portafolio de productos a Soluciones por mercado bajo la estrategia “Centro de Soluciones” sumando las ventajas competitivas de cada una de las empresas que han nacido a partir de Servientrega.

El estándar de Infraestructura Logística da paso a la construcción del Centro de Logística en Pereira, como soporte a la cadena productiva del Eje cafetero.

### Expansión (2008 - 2012)



Servientrega evoluciona su portafolio de productos y servicios a Soluciones Sectores de la Economía respaldado en la estrategia “Centro de Soluciones”. Los Factores de competitividad los cuáles han madurado en los primeros 25 años se integran en un esquema propio denominado El Círculo Virtuoso de la Competitividad que incorpora los elementos más importantes con que Servientrega compite en el mercado.

### Sustentabilidad (2013 - 2017)



Superados los quinquenios Gestación, Posicionamiento, Diversificación, Consolidación, Integración y Expansión durante 30 años de evolución, Servientrega se encamina a una nueva dimensión: La Sustentabilidad.

La Sustentabilidad enmarcada en Crecimiento Económico para consolidar modelos de productividad a partir de la autogeneración de recursos.

La Sustentabilidad basada en la Equidad Social orientada a elevar el nivel de satisfacción de los grupos de interés, partiendo que la responsabilidad social empieza en casa.

La Sustentabilidad con Enfoque Ambiental buscando mitigar la huella de carbono, haciendo más limpios los procesos, para reducir el impacto al medio ambiente, haciendo eco al color de su marca y la estrategia “dejando huella verde”.

## Convergencia (2018 - 2022)



Superados los quinquenios Gestación, Posicionamiento, Diversificación, Consolidación, Integración, Expansión y Sustentabilidad, durante 35 años de evolución, Servientrega se encamina a una nueva dimensión: La Convergencia.

La palabra Convergencia proviene del vocablo latino "convergens" de donde "con" es reunión y "vergens" significa inclinación; y significa dirigirse a un punto en común. Partimos de la premisa de que nuestros pensamientos y forma de actuar son diferentes ... "Sus ideas y las mías, aunque diferentes, convergen en lo esencial".

El objetivo es lograr el equilibrio entre las nuevas tendencias e imperativos físicos y virtuales, con alcance a la gente, la marca, los mercados, los canales, la infraestructura y los riesgos, para garantizar la perdurabilidad y legado empresarial.

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

### Principales Cifras 2020

ítem	2019	2020	
Movilizados - 2020	52.559.467		
Colaboradores	7.800		
Centros de soluciones a nivel nacional	3.889		
Ventas totales	\$ 706.792.783.315		
Emisiones (Ton Co2)	Ton CO2 Eq.		
Consumo de agua	57,772 m3		
Consumo de energía	8.845,68 Gj.		
Contribución al tejido social	\$ 327.928.138		

# Sustentabilidad Servientrega

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## Gobernanza para la sustentabilidad

102-5 102-10 102-18 102-19 102-20 102-21 102-22 102-23 102-24 102-25 102-26 102-31 102-33 102-34

Servientrega es una Sociedad Anónima de origen y capital colombiano, constituida el 29 de noviembre de 1982.

En 2020 Servientrega no sufrió cambios en su estructura de capital social.

Servientrega cuenta con los siguientes órganos de gobierno: Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva y la Gerencia General, cada uno de ellos con facultades definidas en los estatutos sociales, el estilo de liderazgo es participativo, democrático e incluyente, y la toma de decisiones es concertada, basada en la construcción colectiva de apoyada en Comités que contribuyen a fortalecer y facilitar la gestión de la Gerencia.

Conforme a los estatutos sociales la Gerencia puede celebrar todo acto o contrato que no supere los cinco mil salarios mínimos mensuales legales vigentes, caso en el cual cuando se supere este monto requerirá autorización de la Junta Directiva. Así mismo la Gerencia soporta sus decisiones en Comités que cuentan con facultades para apoyar la toma de decisiones de la Gerencia conforme a las responsabilidades asignadas a cada uno de ellos.

Los informes ante la Junta Directiva son presentados por la Gerencia cada dos meses o cuando se requieran sesiones extraordinarias, en estos espacios de acuerdo con el nivel de conocimiento de los diferentes temas, la Gerencia se hace acompañar de los respectivos líderes que dominan cada tema.

Los temas que requieran aprobación de la Junta Directiva son llevados a ese escenario por la Gerencia, donde se reciben las recomendaciones sobre cada aspecto y la respectiva aprobación en caso tal que así se requiere lo que incluye los aspectos relacionados con los asuntos ASG.

### Junta directiva

102-27

La Junta Directiva está conformada por cinco Miembros Principales y cinco Miembros Suplentes personales. Ninguno de sus Miembros es ejecutivo de la compañía y el presidente de la Junta se nombra para cada sesión que se lleva a cabo, la designación de los miembros la realiza anualmente la Asamblea de Accionistas en sesión Ordinaria y se lleva a cabo por el sistema de planchas y cociente electoral, este órgano de gobierno no designa comités que apoyen la toma de decisiones.

Los criterios de selección de los Miembros de Junta Directiva considerados son los siguientes:

- Ejecutivos que cuenten con la experiencia y
- diversos conocimientos preferiblemente del sector en que se desempeña la compañía.
- Los Miembros de Junta deben ser independientes y no deben estar incurso en conflicto de intereses.

Una vez la Asamblea cuenta con las hojas de vida a candidatos a Junta Directiva se validan los posibles conflictos de intereses que podrían existir, tales como:

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

- Que pertenezcan a otra compañía o Junta Directiva de la competencia o
- Que sean proveedores de la compañía, entre otros.

### **Sobre la planeación estratégica**

Servientrega realiza el direccionamiento estratégico quinquenal en el cual se definen los objetivos y estrategias, las acciones llevadas a cabo durante la planeación incluyen:

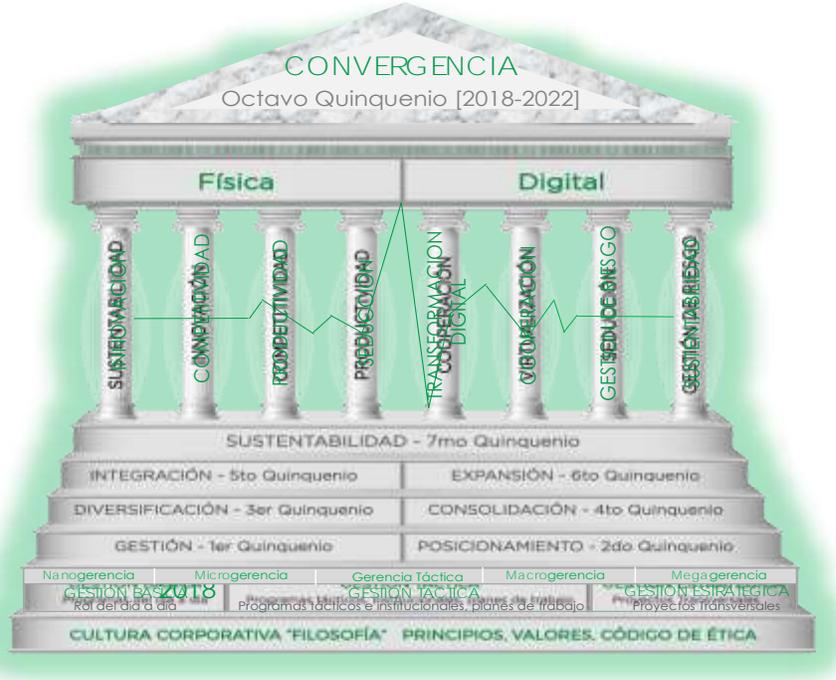
- Revisión de la Misión y Visión,
- Así mismo, cada año se definen los presupuestos, planes y proyectos alineados al Direccionamiento Estratégico.

Tanto las declaraciones de misión y visión como los planes son presentados a la Junta Directiva y a la Asamblea de Accionistas para sus recomendaciones y aprobación.

En los espacios de Junta Directiva se presentan aspectos que como órgano de gobierno le deben ser informados para realizar las recomendaciones y tomar las decisiones que le son atribuibles lo que incluye el monitoreo de los asuntos ASG además de establecer los lineamientos para la gestión de la organización. También mediante el ejercicio de rendición de cuentas recibe información acerca del relacionamiento con los grupos de interés, lo que permite aumentar el conocimiento y la toma de conciencia sobre la sostenibilidad.

# Marco estratégico

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020



## *Círculo virtuoso de la sustentabilidad*

Por medio del Círculo Virtuoso de la Sustentabilidad Servientrega integra su estrategia corporativa y cultura empresarial con la sustentabilidad, adoptando una postura proactiva y responsable en sus operaciones en la cual sustenta la gestión oportuna de los impactos ocasionados, aporta a la construcción de tejido social, genera valor compartido con sus grupos de interés, fomenta su acceso a mercados, credibilidad y crecimiento económico y alinea su actuación con estándares e iniciativas internacionales al avanzar en resultados cuantificables y concretos en la materia.

## **Sistema integrado de gestión**

### **POLÍTICA INTEGRAL SERVIENTREGA S. A.**

Basados en nuestro Direccionamiento Estratégico del Octavo Quinquenio "Convergencia", orientado a la transformación digital y al fortalecimiento del estándar gerencial Modelo "S", nos comprometemos a satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas mediante:

- El aumento de la satisfacción del cliente.
- El mejoramiento continuo y desempeño de los Sistemas de Gestión.
- El aseguramiento de la Compañía para prevenir actividades ilícitas, corrupción y soborno, a través de la implementación de controles en la cadena de suministro.
- La gestión integral de riesgos.

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

- La generación de confianza en el uso y tratamiento de la información a través de la definición e implementación de controles que garanticen confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- La conformación de un entorno de trabajo seguro y saludable, desarrollando métodos de trabajo confiables que promuevan la consulta y participación de los colaboradores y sus representantes, basados en la adecuada identificación de peligros, valoración de los riesgos y el establecimiento de medidas que permitan la apropiada intervención, eliminación de peligros, control y reducción de riesgos para la prevención de lesiones y deterioro de la salud.
- La protección del medio ambiente mediante la prevención de la contaminación y desarrollo de estrategias para la mitigación de la huella de carbono en pro del desarrollo sostenible.
- El cumplimiento de la legislación, la normatividad aplicable al objeto social, a las directrices institucionales, y demás requisitos que la empresa suscriba.
- La implementación de buenas prácticas para la continuidad del negocio.
- Innovación permanente para generar ventajas competitivas y continuar consolidando el posicionamiento de la marca.

### Objetivos del sistema de gestión integrado

OBJETIVOS VITALES	OBJETIVO	INDICADORES
<p><b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b></p> <p>Dentro del direccionamiento estratégico de la compañía se ha definido la “Convergencia” como eje de desarrollo para los próximos 5 años, el cual se despliega a través del Direccionamiento Estratégico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar los niveles de satisfacción del cliente.</li> <li>• Cumplir con la promesa de venta entregada a nuestros clientes</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Guías Entregadas en Tiempo de Promesa</li> <li>2. Participación Indemnización Vs Ventas</li> <li>3. Oportunidad en Gestión Tareas</li> <li>4. Oportunidad en Facturación (mismo mes)</li> <li>5. Respuesta oportuna a PQR's</li> </ol>
<p><b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminuir la ocurrencia de incidentes y accidentes laborales</li> <li>• Disminuir los casos de enfermedades laborales</li> <li>• Garantizar el cumplimiento de los programas y las actividades del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Numero casos de AL</li> <li>2. Índice de frecuencia de AL</li> <li>3. Índice de severidad de AL</li> <li>4. Proporción de incidencia específica de EL</li> <li>5. Porcentaje cumplimiento de los programas de gestión en SGSST (c/u)</li> </ol>

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

OBJETIVOS VITALES	OBJETIVO	INDICADORES
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maximizar el aprovechamiento de residuos generados en Servientrega</li> <li>• Minimizar la generación de residuos peligrosos</li> <li>• Disminuir el consumo de los recursos de agua y energía.</li> <li>• Reducir las emisiones atmosféricas generadas por la operación de Servientrega S.A.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generación de residuos peligrosos</li> <li>2. Aprovechamiento de residuos</li> <li>3. Consumo de agua</li> <li>4. Consumo de energía</li> <li>5. Emisiones de GEI</li> </ol>
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 27001:2013</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir eficazmente el nivel de riesgo.</li> <li>• Generar una cultura en torno a la seguridad de la información.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eficacia de controles de Seguridad de la Información</li> <li>2. Disminución criticidad riesgos en niveles muy altos</li> <li>3. Porcentaje de cumplimiento e implementación de controles y políticas de seguridad de la información</li> </ol>
<b>OBJETIVOS SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC – ISO 28000</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimizar casos de contaminación</li> <li>• Siniestralidad (pérdidas y saqueos)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contaminación</li> <li>2. Perdidas</li> <li>3. Expoliación</li> </ol>
<b>OBJETIVOS SISTEMA DE GESTIÓN DE INNOVACIÓN NTC 5801</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer el modelo gerencial de la compañía generando una dinámica constante de innovación a través de iniciativas financieramente viables a través de generación de ingresos, reducción de costos y mitigación de riesgos.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porcentaje de Cumplimiento de requisitos del Sistema de Gestión de Innovación.</li> <li>2. Percepción del Cliente en Materia de Innovación.</li> <li>3. SPI Proyectos de Innovación.</li> <li>4. CPI de los Proyectos.</li> </ol>

Servientrega implementa un sistema de gestión integrado con el fin de mantener activos mecanismos de mejora continua que promuevan la satisfacción del cliente, que en cada una de las actividades y operaciones que maneja propendan por evitar la contaminación ambiental, cuidar la salud de cada uno de los colaboradores, blindar a la compañía de actividades ilícitas en toda su cadena de suministro y resguardar eficazmente la información de cada una de nuestras partes interesadas

## Estrategia para la sustentabilidad



El Círculo Virtuoso de la Sustentabilidad se basa en un enfoque orientado a *fortalecer el SER, transformar el HACER y LOGRAR* trascender en los resultados de Servientrega, a través de cuatro componentes principales que le permitirán a la Organización gerenciar sus operaciones en un marco de sostenibilidad.

### Seguridad vial

La política se mantiene igual no ha recibido actualizaciones.

Esta política nace de la responsabilidad que tiene Servientrega en la vía con los diferentes actores viales y la necesidad de establecer lineamientos que permitan a la compañía orientar a sus colaboradores y sus responsabilidades en la vía.

### Seguridad de la información

418-1

Nuestro propósito consiste en Gestionar la Seguridad de la información al interior de SERVIENTREGA S.A. como soporte a los sistemas de información, al ambiente tecnológico y los procesos bajo el enfoque de la norma NTC/ISO27001:2013.

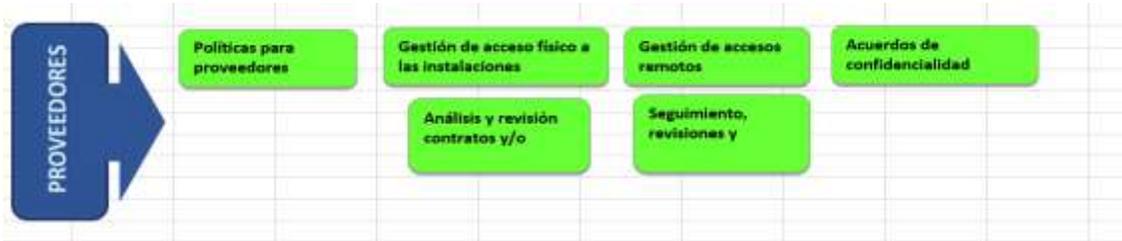
# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

Se realizan las siguientes actividades:

## Actividades Seguridad de la Información de cara a los colaboradores internos:



## Actividades Seguridad de la Información de cara a los proveedores:

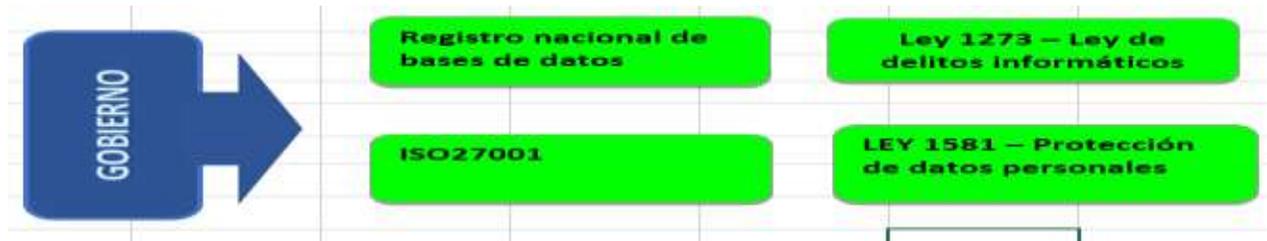


## Actividades Seguridad de la Información de cara a los Accionistas:



# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## Actividades Seguridad de la Información de cara al cumplimiento de ley:



## Actividades Seguridad de la Información de cara a la gestión con clientes:



A la fecha la organización no ha recibido ningún tipo de reclamación relacionada con la violación de la privacidad de clientes y/o reclamación de autoridades regulatorias.

Adicionalmente trabajamos en:

1. Se encuentra en ejecución el proyecto denominado Cyber Controller 1.0 que será la actualización y mejoras a la capa de ciberseguridad de la compañía, donde tendremos la implementación de controles de seguridad de la información y la adquisición de nuevas herramientas de software de control y monitoreo de última tecnología para proteger a la organización de ciberataques y nuevas estrategias en materia aseguramiento de información.
2. Se encuentra en fase de pruebas por parte de Seguridad de la Información, un sistema nuevo de última tecnología de prevención de ataques que nos permite prevenir, detectar y responder ante cualquier amenaza o vulnerabilidad que afecte nuestra información.

Esta herramienta nos dará una visibilidad de toda la infraestructura tecnológica y podemos actuar con rapidez ante una amenaza detectada y contrarrestar cualquier ataque.

Algunos beneficios de la implementación de esta herramienta:

- Detección inmediata de amenazas
- Verificación de aplicaciones que estén corriendo en los equipos
- Verificar de cuantos Días llevan las contraseñas de los usuarios sin modificar

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

- Detección de vulnerabilidades en los equipos de la compañía, categorizándolas y con la opción de remediarlas permitiendo tener una visibilidad completa del panorama interno.
- Cuenta con Inteligencia Artificial, Inteligencia de amenazas, Machine Learning y Análisis de comportamiento para detectar y bloquear ataques con malware y sin malware, identificando las Técnicas, Tácticas y Procedimientos (TTPs) así como los adversarios.
- Monitoreo 24/7 de todas las actividades que puedan representar una amenaza y un riesgo para la información de la compañía, sigamos con más información.

Nuestros retos para 2021:

1. Implementación del proyecto Controller 1.0
2. Implementación de sistema de prevención de ataques que nos permita prevenir, detectar y responder ante cualquier amenaza o vulnerabilidad que afecte nuestra información.

## Marco de actuación en Derechos Humanos

103 406-1 407-1 408-1 409-1 410-1

Para su elaboración se utilizaron como insumos los resultados del diagnóstico en sostenibilidad, el análisis del sector y el contexto de sostenibilidad de la Compañía.

Basados en los Principios Rectores sobre Empresa y Derechos Humanos de la ONU y en el Plan Nacional de Acción de Empresa y Derechos Humanos expedido por el Gobierno Nacional, en Servientrega reconocemos nuestra responsabilidad de respetar los derechos humanos de nuestras partes interesadas como parte de los objetivos y compromisos que hemos establecido dentro del Direccionamiento Estratégico del séptimo quinquenio “Sustentabilidad”, con el propósito de aportar a la convivencia pacífica y a la construcción de un país más igualitario.

De esta manera, el respeto por las personas orienta nuestras acciones, así como el cumplimiento de las disposiciones normativas nacionales e internacionales al respecto, en especial del Derecho Internacional de los Derechos Humanos, de las Convenciones de la OIT relativas a los derechos laborales, de la Constitución Política de Colombia, de la legislación nacional y de la Política Pública sobre Empresas y Derechos Humanos.

- Implementar procesos de debida diligencia en derechos humanos que nos permitan identificar y prevenir los impactos de nuestras actividades sobre los derechos de nuestros colaboradores y demás personas vinculadas a nuestros procesos.
- Promover la igualdad y la no discriminación en todos nuestros macroprocesos y procesos.
- Respetar los principios y derechos laborales fundamentales.

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

- Ofrecer a todos nuestros colaboradores condiciones laborales dignas, seguras, justas y equitativas.
- Disponer de mecanismos de resolución de conflictos, quejas y reclamaciones alineados con principios de derechos humanos.
- Promover la implementación de procesos de debida diligencia en derechos humanos en nuestra cadena de suministros.
- Actuar de manera ética y transparente en todas las relaciones comerciales que establezcamos, evitando la corrupción, el lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- Llevar a cabo actividades de sensibilización y promoción de los derechos humanos, la democracia y la convivencia pacífica con diferentes públicos de interés.

Durante el periodo reportado no se presentaron casos relacionados con reclamaciones en cuanto a:

- Trabajo infantil
- Libertad de asociación.
- Trabajo forzado
- Incidentes de discriminación.

Lo anterior incluye toda la cadena de suministro.

La seguridad física ha sido capacitada debidamente en temas de derechos humanos de manera que se garantice el respeto de los derechos humanos, y se detecten incidentes que involucren casos que pudieran estar relacionados con algún tipo de abuso.

### **Pacto Global**

Servientrega es signataria del Pacto Global de Naciones Unidas desde 2016, apoyando los 10 principios que lo componen:

- Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.
- Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Principio 5: Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.
- Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.
- Principio 7: Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.
- Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

- Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

## Estándares e iniciativas de gestión para la sustentabilidad



## Iniciativas externas

102-12, ODS 17



# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

Adicionalmente se aplican los siguientes estándares que están en proceso de implementación y en algunos casos de certificación:

- NTC 5801: 2018
- ISO 37001: 2017
- ISO 31000: 2018

A lo largo de los años, Servientrega se ha vinculado a diversas iniciativas y ha adoptado estándares internacionales, que contribuyen a gestionar mejor los asuntos en materia de sustentabilidad y a comunicarlos de forma óptima.

El Círculo Virtuoso de la Sustentabilidad se integra como el modelo en el cual Servientrega visualiza su futuro; es una guía para que la Organización enmarque su proceso de toma de decisiones y sus acciones en la sostenibilidad, definiendo la identidad de la Compañía, su estilo de gerencia y su forma de operar.

## Afiliación a asociaciones

102-13



## Comité de Sustentabilidad

Con el fin de ampliar el alcance del actual Comité de RSE de Servientrega, así como posicionarlo como promotor y catalizador del desarrollo sostenible al interior de la Organización y en su cadena de valor, se propone un relanzamiento y reevaluación del mismo.

En este sentido se propone que el Comité de Sustentabilidad esté directamente relacionado con el Comité Ejecutivo de Resultados, Comité de Gestión Integrado, el cual debe ser el responsable de establecer el alcance de las relaciones y compromisos celebrados por Servientrega con sus grupos de interés, y demás acciones e iniciativas a desarrollar en el marco del Círculo Virtuoso de la Sustentabilidad.

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

A su vez, el Comité de Sustentabilidad será el encargado de facilitar el relacionamiento con los grupos de interés de Servientrega, a través de la identificación y clasificación de los mismos, la orientación de la celebración de compromisos de acuerdo con los asuntos materiales de la Organización y las expectativas y necesidades de cada actor, y el establecimiento de lineamientos corporativos para el desarrollo de estrategias de valor compartido.

Por su parte el Comité será el responsable de garantizar el cumplimiento del Círculo Virtuoso de Sustentabilidad de Servientrega, por medio de la articulación de planes de acción acordes con las líneas estratégicas del Círculo con cada área de la Compañía, así como a través del monitoreo y seguimiento de las iniciativas implementadas en la materia, haciendo uso del Tablero de Mando en Sustentabilidad y demás indicadores pertinentes

# Relacionamiento con los grupos de interés

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

Servientrega reconoce y tiene en cuenta las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, los cuales componen una parte fundamental de la Compañía, y están integrados por todas aquellas personas o grupos de personas que pueden afectar o verse afectados por el proceso de toma de decisiones o actividades propias de la Organización y que componen el ecosistema empresarial.

Se han definido 8 grupos de interés a partir de un continuo análisis transversal interno y externo que ha permitido establecer la criticidad de los grupos dentro de las operaciones de la Organización y en las oportunidades que se puedan generar a partir de su adecuada gestión, garantizando un relacionamiento y compromiso compartido, sin que ello signifique la renuncia a la legítima defensa de sus intereses.

## Grupos de Interés Servientrega

102-40 102-42 102-43 102-44

Los grupos de interés en SERVIENTREGA se han definido teniendo en cuenta el impacto que causan nuestras decisiones y actividades en aquellos con quienes nos relacionamos de manera directa o indirecta, en cumplimiento del objeto social y atendiendo los compromisos adquiridos.

Los grupos de interés pertinentes al Sistema de Gestión Integrado se encuentran definidos desde el proceso de planeación estratégica



En esta medida, a partir de la clasificación de los grupos de interés de Servientrega, se propone una definición y compromiso preliminar para cada uno de ellos, lo cual le permitirá a la Organización un relacionamiento continuo con los mismos.

El Círculo Virtuoso de la Sustentabilidad es un proceso dinámico, estructurado e integrado en el modelo de gestión de la Organización, orientado a garantizar la consecución de las metas y objetivos corporativos bajo siete líneas de acción integradas en un enfoque de sostenibilidad que guían el accionar de Servientrega.

Anualmente Servientrega indaga a cada una de las partes interesadas sus necesidades y expectativas frente a la compañía, a través de una matriz con esta información consolidada

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

se realiza un análisis de esta, se definen y se alinean planes de trabajo y proyectos que ayuden a satisfacer estas necesidades y expectativas

Para levantar esta información Servientrega utiliza diferentes mecanismos tales como:

- Encuestas de satisfacción
- Auditorias
- Mesas de trabajo
- Conversatorios
- Catas de vino
- Asambleas
- Comités
- Entre otros

Esta es la relación de necesidades y expectativas identificadas para el 2020 de cada una de los grupos de interés:

<b>Accionistas</b>	Incrementar valor de la compañía
	Cumplir con el nivel de rentabilidad esperado
	Protección de la marca
	Control sobre la actuación individuales de los accionistas en el uso de la información y las herramientas tecnológicas de la organización
<b>Colaboradores</b>	Continuidad al cumplimiento de la normatividad laboral
	Reconocimientos por milla adicional, o bonos o incentivos por diferentes temas
	Auxilios para vivienda, asesorías, convenios
	Auxilios para desplazamiento: vivienda – trabajo - vivienda
	Que la empresa elabore programas para fortalecer el trabajo en equipo y liderazgo
	Formación en temas relacionados con el cargo y/o que conciernen a la organización
	Liderazgo y compromiso del sistema de gestión SST
	Formación en cómo cuidarnos por los riesgos a los que nos enfrentamos en el trabajo
	Reducción de los índices de accidentalidad y enfermedad de los colaboradores
	Retroalimentación del desempeño de mi labor
	Actividades de integración – Salud, vivienda, universidades, deportivas, fechas especiales.
	Inclusión en temas de responsabilidad social – Como puedo aportar
	Mayor flexibilidad en los controles de seguridad
	Sistematización de la entrada y salida de los equipos de computo
	Espacios de esparcimiento, relajación, salas de juego que permitan despejar la mente
	Fondo de calamidades.
Disponibilidad de recursos para el trabajo en casa	
Garantizar las condiciones de Bioseguridad para el desarrollo de las diferentes actividades	
Gozar de un ambiente sano y de condiciones sanitarias básica	
<b>Empresarios Satélite</b>	Generar diferenciación del servicio vs la competencia para incrementar las ventas
	Mejoramiento en la conectividad y comunicación con los empresarios (no canal tradicional)

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

	El empresario necesita ser más rentable, a través de productos diferenciales, buscar nuevas alternativas de negocio de acuerdo al Core de negocio de Servientrega que les ayude a apalancar sus ingresos.
	Incluir a los empresarios en la implementación de herramientas que Servientrega ha brindado (ejemplo Green Mobile) y mejorar el flujo de información de los E.S que tienen operaciones.
	Generar un programa de fidelización acorde a las necesidades de los Empresarios satélite (asesorías de emprendimiento, participación en ferias de acuerdo a su actividad económica, etc.).
	Capacitación interactiva (algún portal exclusivo para ellos) no solo Core de negocio, sino temas que den valor a su negocio.
	Green Chanel digital.
<b>Proveedores</b>	Ser proveedores estratégicos con alcance nacional y a las aliadas de Servientrega con el fin de generar ambientes colaborativos
	Flexibilidad en el uso de los sistemas de información
	Mayor agilidad y oportunidad a la hora de generar órdenes de compra y pago de las facturas
	Retroalimentación de las visitas realizadas
	Prestar servicios de manera remota
	Mecanismos de traslado de conocimiento a colaboradores nuevos cuando se rota el personal de Servientrega
	Mayor claridad en cuanto a los requisitos de los productos y servicios a comprar, incluyendo una definición clara de los criterios necesarios para gestionar los riesgos en cada actividad.
	Suministrar herramientas para que puedan cumplir con los requisitos que aplican a Servientrega y legales asociados al sistema de seguridad, Salud en el Trabajo.
	Realizar comunicaciones y campañas de información asociada a los requisitos legales y de gestión para el manejo del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, seguridad vial para todos los proveedores y contratistas de Servientrega.
	Reconocimientos por cumplimiento de requisitos en seguridad y salud en el trabajo y no tener accidentes en las actividades realizadas para Servientrega
	Garantizar las condiciones de Bioseguridad para el desarrollo de las diferentes actividades en las sedes a visitar
Facilitar la comunicación con el responsable de la toma de decisión de la compra	
<b>Cliente</b>	Cumplimiento de los requisitos contractuales o de relaciones comerciales
	Controles de seguridad y tecnológicos que aseguren las operaciones
	Comunicación en línea o directa de novedades presentadas en las operaciones
	Mejorar los tiempos de respuesta de PQR's y solicitudes de indemnización
	Servicios y o productos innovadores
	Operación con criterios de prevención, mitigación, recuperación o compensación del impacto ambiental
	Conocer las buenas prácticas sociales que desarrolla Servientrega
	Mayor acompañamiento de la fuerza comercial
	Flexibilidad en las negociaciones y en las soluciones ofrecidas por Servientrega.
	Esquemas de liquidación a la medida para E-Commerce en donde se contemple la liquidación por gramos.
	Compromiso por parte de la alta dirección de Servientrega frente al desarrollo, implementación y mejora continua de la gestión de seguridad y salud en el trabajo
	Beneficios por antigüedad para clientes
Garantizar las condiciones de Bioseguridad en la recolección y entrega de los envíos, tanto como en los colaboradores que realicen esta labor	

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

	Que Servientrega ofrezca servicios mas amigables con el medio ambiente
	Mejorar la manipulación de la mercancía.
<b>Comunidad</b>	Apoyo al mejoramiento del entorno y calidad de vida de nuestra sociedad.
	Generación de empleo
	Participar en actividades de responsabilidad social que realice la compañía
	Generación de alianzas que permitan innovar de forma colaborativa
	Apoyo frentes de seguridad
	Garantizar las condiciones de Bioseguridad en sus operaciones diarias
	Que el personal de Servientrega que están en las calles respete todas las normas de tránsito y seguridad
<b>Gobierno</b>	Cumplimiento de normatividad legal aplicable a Servientrega (aplica a todas las partes interesadas)
	Participación activa en los compromisos a los que se adhiera Colombia a nivel internacional

### Reconocimientos y distinciones

PREAD 2020 Categoría Elite, Este año se postularon 226 organizaciones a la convocatoria del Programa de Excelencia Ambiental Distrital – PREAD, iniciativa de la Secretaría de Ambiente que reconoce a las empresas líderes en acciones de sostenibilidad de la ciudad, que logran agregar valor a sus modelos de negocio y alcanzan mayor competitividad en el mercado. Servientrega recibe este reconocimiento por el resultado alcanzado en la evaluación independiente realizada por SGS. Servientrega alcanzó en esta ocasión un desempeño de 910/1000.

La Corporación Fenalco Solidario otorgó la certificación empresa socialmente Responsable Fenalco Solidario.

# Asuntos materiales

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

### 102-29 102-46 102-47

Con el objetivo de trascender, en Servientrega hemos definido nuestras prioridades estratégicas en materia de sustentabilidad como una guía para definir, implementar, mantener y mejorar continuamente nuestro entorno económico, social y ambiental.

Los temas materiales han surgido de una serie de diálogos con nuestros diversos grupos de interés, con los que mantenemos conversaciones constantes con el fin de afinar nuestra gestión sostenible y forjar alianzas que impulsen el crecimiento a partir del valor compartido.

Los aspectos materiales se han ajustado en un ejercicio interno de reflexión y toma de conciencia por parte de las diferentes áreas de la organización.

A continuación, relacionamos los aspectos materiales y en que aparte del informe se encuentra la información relacionada:

Aspecto material	Capítulo relacionado
Crecimiento rentable sostenible	Crecimiento rentable
Cobertura de servicio	Promesa de servicio
Promesa de servicio	
Innovación	
Prevención de la contaminación	Operación verde
Consumo de materiales	
Uso de recursos	
Emisiones / Compensación	
Derechos humanos	Gobernanza
Seguridad vial	
Lucha contra la corrupción	
Salud y seguridad en el trabajo	Gente de Sangre verde
Desarrollo profesional	
Contribución al tejido social	Contribución al tejido social
Cadena de abastecimiento	Cadena responsable

# Filosofía Corporativa

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## Misión

Satisfacer totalmente las necesidades de logística y comunicación integral de nuestros Clientes, a través de la excelencia en el servicio, el desarrollo integral de nuestros Líderes de Acción y el sentido de compromiso con nuestra familia y nuestro País.

## Visión

Queremos que Servientrega sea un modelo de empresa innovadora, líder en servicios de logística y comunicación, por seguridad, oportunidad y cubrimiento en América, con presencia competitiva a nivel mundial.

## Valores empresariales

102-16

- Actuando con lealtad, honestidad y respeto, contribuimos a la construcción de una sociedad digna y en paz.
- El Corazón de Servientrega es el Cliente. El contribuye a nuestro desarrollo.
- Servicio Somos Centro de Soluciones y cumplimos nuestra oferta de valor
- Oportunidad, confiabilidad, seguridad y sensibilidad son nuestra razón de ser en el servicio.
- El sentido común y la lógica permiten la innovación, la productividad y la competitividad con mentalidad “Todo es Posible”.
- Con disciplina, trabajo en equipo y autocontrol todos ganamos.
- Persistencia y Laboriosidad como puente entre las metas y el éxito.
- Comunicación, nos comunicamos efectivamente en doble vía, como Centro de Soluciones para nuestros grupos de interés, es el único medio para dirimir las diferencias.
- La Fe en Dios da sentido y valor a la vida.
- El cumplimiento de la ley garantiza nuestra estabilidad.
- Las diferencias sociales, políticas, económicas, culturales, religiosas, de género y raciales no constituyen desigualdad.
- El trabajo productivo permite el crecimiento personal, familiar y social.
- La competencia nos renueva día a día y nos hace grandes, entre los grandes.

## Anticorrupción

102-17 103 205-1 205-2 205-3

Servientrega S.A. durante el año 2020 continuó utilizando su línea ética denominada [yoinformo@servientrega.com](mailto:yoinformo@servientrega.com) a través de la cual los colaboradores y asociados de negocio pueden reportar conductas no éticas, ilegales, (presuntas) o que atenten contra la integridad de la organización. Esta línea es administrada por la Oficina de Cumplimiento de la compañía, los canales de reporte son el correo electrónico y la línea telefónica; de la información allegada se realiza el análisis correspondiente para determinar el modo de proceder según corresponda:

-El procedimiento de competencia de MECI talento humano (Aspectos internos relacionado con los colaboradores)

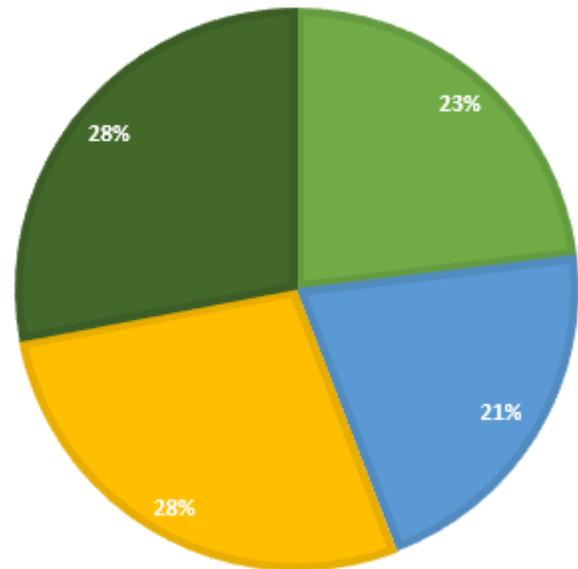
## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

-Reportes a entes de control externos: UIAF en caso de los reportes de operaciones sospechosas R.O.S. y en la plataforma VIGIA de la superintendencia de transporte certificando el cargue de la información en los tiempos establecidos por la ley; dando cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución 74854 de 2016 expedida por la superintendencia de transporte.

### Indice de Reportes de operaciones sospechosas

Con mas de mil ochocientos reportes internos recibidos por los canales de atención de la Oficina de cumplimiento [yoinformo@servientrega.com](mailto:yoinformo@servientrega.com) y [oficinacumplimiento@servientrega.com](mailto:oficinacumplimiento@servientrega.com), se ha evidenciado la funcionalidad de herramientas como el modulo de Op. Sospechosas de Retailweb para el monitoreo y prevención de materialización de riesgos LA/FT.

■ 1º trim. ■ 2º trim. ■ 3er trim. ■ 4º trim.



Servientrega S.A. está comprometida con la integridad corporativa y la de sus asociados de negocio, tiene contemplado en su Planeación estratégica para el año 2021, con la interacción de los Procesos Gobierno Corporativo, Modelo S y la Oficina de Cumplimiento, la búsqueda de la certificación en la norma ISO37001 Sistema de Gestión Antisoborno, que permitirá continuar fortaleciendo e interiorizando el código de ética, los valores, principios, y comportamientos de transparencia, enmarcados en la realización de actividades, negocios y relacionamiento con sus Stakeholders mediante la aplicación de la denominada “Formula de la A” la cual consiste y se caracteriza por propender por la autogestión, autocuidado, autocontrol e interiorización del compromiso individual y la corresponsabilidad en todas las acciones y decisiones que se tomen en nombre de la compañía. Para este fin la organización se apoyará con una firma experta de consultoría en el desarrollo y la implementación de este sistema de gestión.

En cuanto a normas de conducta también en el código de ética se establecen lineamientos frente a:

- Respeto a la legalidad y derechos humanos
- Cooperación y dedicación

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

- Uso y protección de la información y activos de información
- Imagen y reputación corporativa
- Lealtad a la organización y conflicto de intereses
- Respeto al medio ambiente
- Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades
- Relación con los grupos de interés
- Relación con la competencia

Políticas frente Anticorrupción igualmente están definidas dentro del código de Ética así:

Todos los colaboradores deben:

- Informar actos de deshonestidad, corrupción o actos ilegales que sean observados o evidenciados en cualquier proceso o Regional.
- Realizar de manera transparente y honesta las actividades o transacciones con todos los activos, valores económicos o bienes de la Organización, evitando actividades de corrupción en cualquier nivel de la organización.
- Abstenerse de dar o prometer a cualquier colaborador o personal externo dinero, bien u otros tipos de utilidades para obtener beneficios personales o para la organización.
- Abstenerse de beneficiarse de manera ventajosa, aprovechando su cargo o información a la que tenga acceso.
- Realizar siempre transacciones entendibles y transparentes.
- Abstenerse de recibir de otra persona u organización prebendas, dádivas o cualquier otro beneficio, para lucrarse de forma deliberada.

Dentro del marco anticorrupción Servientrega define mecanismos para el reporte de actividades sospechosas y diferentes controles a los procesos que blindan a la organización de posible materialización de este tipo de actos, como mecanismo de prevención se realizó identificación de riesgos asociados a corrupción y sus posibles consecuencias.

Servientrega de igual manera para el año 2021 pretende implementar el sistema de gestión antisoborno basado en la norma ISO 37001.

Hemos identificado 13 riesgos relacionados con temas de anticorrupción, y se llevaron a cabo análisis de riesgos a 939 clientes y proveedores.

Servientrega a través del sistema de Gestión BASC y la oficina de cumplimiento establece diferentes controles de análisis de riesgo para la vinculación de Clientes proveedores y colaboradores, al igual que diferentes procedimientos internos que permiten la toma de decisiones a través de grupos interdisciplinarios y a diferentes niveles de escalamiento según el impacto de la decisión.

**En 2020 no se tuvo conocimiento de casos confirmados relacionados con temas de corrupción.**

**Servientrega se propone para el 2021 certificarse en el sistema de gestión antisoborno basado en la norma ISO 37001**

## Gestión del riesgo

102-15 102-30

La gestión del riesgo dentro de la organización se basa en las orientaciones de la norma internacional ISO 31000. El sistema de gestión integral del riesgo de Servientrega, asegura la identificación, análisis, evaluación, tratamiento y monitoreo del riesgo de acuerdo con los criterios establecidos por la organización. Para la identificación de riesgos se analizan diferentes entradas y salidas de los procesos, que permiten establecer los niveles de riesgo, los controles y las acciones a tomar al respecto. A través de la plataforma Green box se gestionan los diferentes aspectos de gestión de la compañía, incluida la gestión de riesgos, sus controles y las acciones tomadas. Se evidencia una disminución en la criticidad de los riesgos, debido a la implementación y evaluación de controles existentes realizado durante el año 2020.

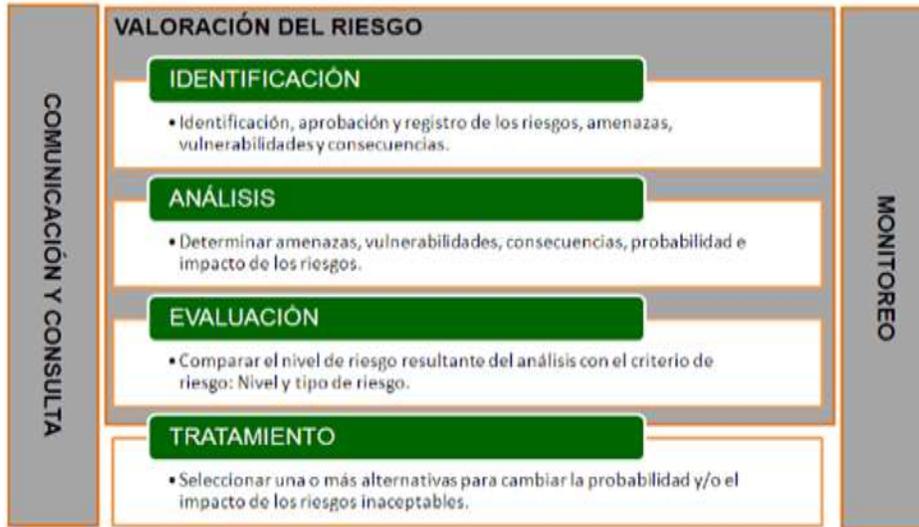
Se estableció un indicador con el objetivo de medir el desempeño de la gestión de riesgos de la compañía, con una medición anual, dando como resultado para el año 2020 una eficacia del 90,44%



Servientrega define una estructura que permite la segregación de funciones de riesgo, evitando así conflicto de intereses y la dispersión de responsabilidades, la adjudicación de la responsabilidad de la Gestión del Riesgo en áreas o roles potencializa y provee objetividad a la toma de decisiones de Servientrega.

El Sistema de Gestión Integral de Riesgo de Servientrega, deberá asegurar la identificación, análisis, evaluación, tratamiento y monitoreo del riesgo de acuerdo con el criterio de riesgo definido.

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020



Modelo S, se encarga de monitorear los riesgos, así mismo deberá revisar los criterios de riesgo con el que se están evaluando los riesgos. Esto se deberá hacer teniendo en cuenta factores que se esperan que varíen con el tiempo, tales como la madurez alcanzada en la gestión del riesgo, auditorías internas y externas, cambio de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.



## Cumplimiento legal

Durante el periodo 2020 no se recibieron multas o sanciones relacionadas con incumplimientos de la normativa o aspectos legales.

Como parte de su responsabilidad legal Servientrega por mandato legal lleva cabo la entrega de los envíos en rezago al ICBF. A continuación se relacionan los envíos declarados en rezago y que fueron entregados al ICBF en el 2020.

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

FECHA COMUNICADO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD OFRECIDA	VALOR TOTAL OFRECIDO
19-nov-20	ASEO HOGAR	60	\$ 307,437
19-nov-20	ASEO PERSONAL	182	\$ 932,563
19-nov-20	BOLSOS	185	\$ 2,136,366
19-nov-20	COSMETICOS	183	\$ 6,905,187
19-nov-20	GAFAS Y BISUTERIA	790	\$ 6,299,746
19-nov-20	HOGAR	82	\$ 1,351,000
19-nov-20	JUGUETES	96	\$ 3,754,731
19-nov-20	ROPA BEBE	184	\$ 7,249,214
19-nov-20	ROPA HOMBRE	355	\$ 11,969,806
19-nov-20	ROPA MUJER	270	\$ 7,531,945
19-nov-20	ROPA NIÑA	395	\$ 15,562,173
19-nov-20	ROPA NIÑO	185	\$ 7,288,611
19-nov-20	SOMBREROS	204	\$ 4,763,254
19-nov-20	TECNOLOGIA	237	\$ 23,455,821
19-nov-20	ZAPATOS HOMBRE	162	\$ 10,301,877
19-nov-20	ZAPATOS MUJER	159	\$ 4,161,189
19-nov-20	ZAPATOS NIÑA	41	\$ 5,128,151
19-nov-20	ZAPATOS NIÑO	36	\$ 4,502,765
15-dic-20	ASEO PERSONAL	138	\$ 1,523,244
15-dic-20	BOLSOS	416	\$ 9,963,200
15-dic-20	COSMETICOS	383	\$ 9,585,724
15-dic-20	ELECTRODOMÉSTICOS	42	\$ 1,564,164
15-dic-20	ESCOLAR	778	\$ 3,868,994
15-dic-20	GAFAS Y BISUTERIA	100	\$ 1,837,200
15-dic-20	HOGAR	14	\$ 321,636
15-dic-20	JUGUETES	151	\$ 6,671,180
15-dic-20	LIBROS	180	\$ 1,510,920
15-dic-20	ROPA BEBE	358	\$ 10,206,222
15-dic-20	ROPA HOMBRE	546	\$ 18,912,894
15-dic-20	ROPA MUJER	701	\$ 25,970,648
15-dic-20	ROPA NIÑA	555	\$ 20,051,595
15-dic-20	ROPA NIÑO	315	\$ 11,317,005
15-dic-20	TECNOLOGIA	248	\$ 22,827,160
15-dic-20	ZAPATOS HOMBRE	188	\$ 10,884,072
15-dic-20	ZAPATOS MUJER	304	\$ 19,898,624
15-dic-20	ZAPATOS NIÑA	107	\$ 2,939,718
15-dic-20	ZAPATOS NIÑO	49	\$ 1,412,866

**Se aclara que esta información no se constituye como donación**

## Estrategia COVID

- El Direccionamiento Estratégico del Octavo Quinquenio avanzó en su tercer año a través del “Desafío 2020 Ejecución 360”, acelerándose la convergencia entre lo físico y lo digital, con experiencias virtuales que abrieron camino a nuevas formas de comunicación e interacción como: Trabajo en casa; Acción de Gracias; Consejerías; Cumbre Comercial; Foros Virtuales; Bingo Social; Auditorías Internas; Auditorías Externas; Webinar’s...
- El e-commerce marcó la pauta en las transacciones y movilización de mercancías, fortaleciendo la integración de los productores y comercios, con nuestros canales, logística y medios de pago.
- Los protocolos de bioseguridad se convirtieron esenciales para preservar la vida.
- Dentro del marco de iniciativas que se impulsaron durante la emergencia por el Covid, se impulso las soluciones digitales como E-entrega, alineada a la estrategia de “Cero Contacto” el destinatario recibía documentacion; contibuyendo a aumentar la confianza en el uso de medios digitales para los procesos administrativos continuaran con su proceso durante esta situación con la misma validez de un documento fisico.
- Adicional se puso a disposicion del cliente nuestra nueva plataforma de Autogestion “Mundo de Experiencias” en la cual los cllientes pueden consultar el estado de sus envios, gestionar su recoleccion y realizar seguimiento a la eficiencia de su operación en un ambiente web desde la comodidad de su hogar.
- Alineados a la estrategia de “Cero Contacto” impulsamos la solucion de Ya Mismo en el cual el cliente recibía sus envios en menos tiempo y podia descargar la prueba de entrega y registro fotografico desde la plataforma web (Sisclinet)

## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Se establecieron los lineamientos de seguridad de la información para los colaboradores de SERVIENTREGA S.A, que laboren desde casa (Home Office).
- Se crearon controles de seguridad de la información, para el trabajo de los colaboradores desde casa de forma segura.
- Se implemento monitoreos a través de las plataformas de seguridad, para todos los colaboradores que trabajan desde casa, con el fin de evitar posibles pérdidas, fugas o alteraciones de la información.
- Se flexibilizo el acceso a herramientas de trabajo colaborativo de Office365, para los colaboradores de SERVIENTREGA S.A.
- Se implemento mecanismos de seguridad, formatos, manuales y procedimientos, para los computadores que salen de las instalaciones de SERVIENTREGA S.A.
- Se implementaron controles puntuales para la creación y uso de VPN, para que los colaboradores se puedan conectar a la red interna de forma segura.
- Se incentivo el uso de OneDrive para el manejo de la información de forma segura desde este repositorio.

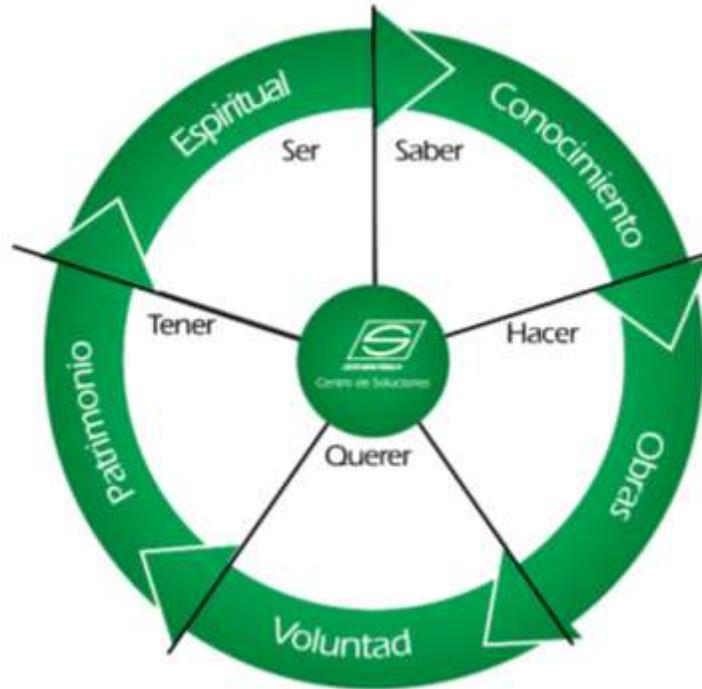
# Gente de sangre verde

*Personas*

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

### 102-8

Con el fin de continuar fortaleciendo el Círculo Virtuoso de Gente de Sangre Verde en sus dimensiones Ser, Saber, Hacer, Tener y Querer, la compañía define programas y actividades enfocadas a mejorar las competencias de los colaboradores, promoviendo el crecimiento, seducción y cierre de brechas identificadas a través de herramientas de diagnóstico y evaluación.



Número total de empleados

8.398

### Diversidad en Servientrega

La plantilla de trabajadores está mayormente integrada por hombres dada la naturaleza de las tareas que se realizan. No obstante, lo anterior las políticas de selección de personas se fundamentan en la igualdad de oportunidades independientemente del género, la orientación sexual, las creencias políticas o religiosas y la edad de los colaboradores. Servientrega es una organización incluyente y no tolera actos de discriminación en ninguno de los procesos de la compañía.

A continuación, se presenta la composición de la plantilla por género, región y tipo de contratación.

Trabajadores por género	Mujeres	Hombres	Total
<b>Total</b>	<b>1.390</b>	<b>7.008</b>	<b>8.398</b>

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

Trabajadores por región	Total
Dirección General	360
Antioquia	1.262
Bogotá	2.554
Boyacá	120
Centro	619
Eje Cafetero	602
Llanos	144
Norte	1.130
Occidente	948
Oriente	505
Sur	154
<b>Total</b>	<b>8.398</b>

Jornada Completa <sup>1</sup>			
Trabajadores por región	Mujeres	Hombres	Total
Dirección General	146	214	360
Regional Antioquia	149	1.113	1.262
Regional Bogotá	421	2.133	2.554
Regional Boyacá	37	83	120
Regional Centro	69	550	619
Regional Eje Cafetero	97	505	602
Regional Llanos	38	106	144
Regional Norte	186	944	1.130
Regional Occidente	129	819	948
Regional Oriente	78	427	505
Regional Sur	40	114	154
<b>Total</b>	<b>1.390</b>	<b>7.008</b>	<b>8.398</b>

Cabe resaltar que Servientrega no tiene colaboradores media jornada

Categoría	Genero	Rango de Edad	2020
Nivel Directivo-Estratégico	Masculino	ENTRE 30 Y 50 AÑOS	1
		50 AÑOS EN ADELANTE	3
	<b>Total Masculino</b>		<b>4</b>
	Femenino	ENTRE 30 Y 50 AÑOS	1
		50 AÑOS EN ADELANTE	5
<b>Total Femenino</b>		<b>6</b>	
<b>Total general</b>			<b>10</b>

<sup>1</sup> La información ha sido descargada del sistema de información en el cual se administra toda la data del talento humano de Servientrega.

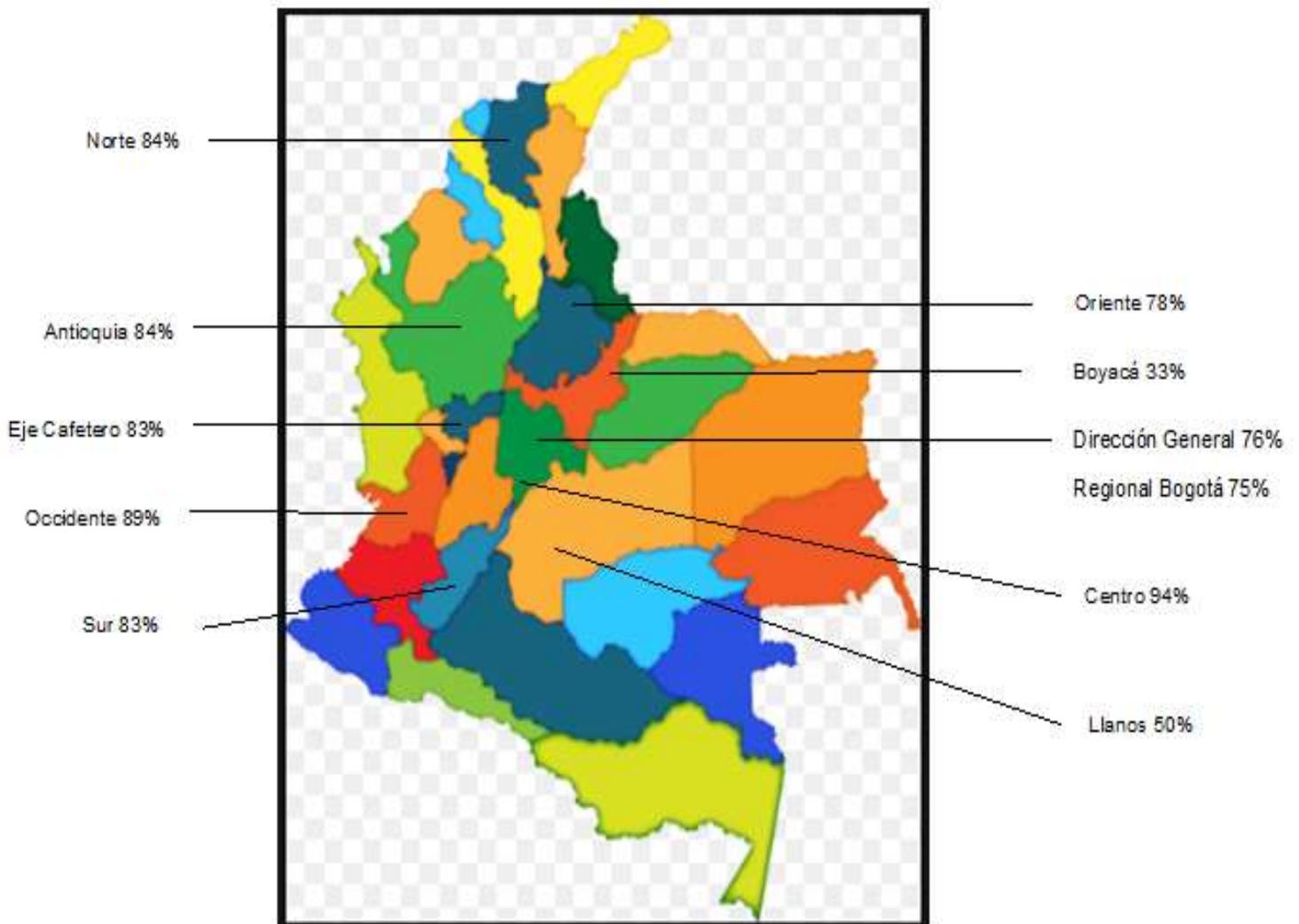
## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

Diversidad en órganos de gobierno y empleados

103 202-2 405-1

Categoría	Genero	Rango de Edad	2020
Administrativos	Masculino	MENORES DE 30	126
		ENTRE 30 Y 50 AÑOS	358
		50 AÑOS EN ADELANTE	63
	<b>Total Masculino</b>		<b>547</b>
	Femenino	MENORES DE 30	98
ENTRE 30 Y 50 AÑOS		225	
50 AÑOS EN ADELANTE		40	
<b>Total Femenino</b>		<b>363</b>	
Alta Dirección	Masculino	ENTRE 30 Y 50 AÑOS	1
		50 AÑOS EN ADELANTE	3
	<b>Total Masculino</b>		<b>4</b>
	Femenino	ENTRE 30 Y 50 AÑOS	1
		50 AÑOS EN ADELANTE	5
<b>Total Femenino</b>		<b>6</b>	
Comerciales	Masculino	MENORES DE 30	176
		ENTRE 30 Y 50 AÑOS	438
		50 AÑOS EN ADELANTE	15
	<b>Total Masculino</b>		<b>629</b>
	Femenino	MENORES DE 30	210
ENTRE 30 Y 50 AÑOS		442	
50 AÑOS EN ADELANTE		26	
<b>Total Femenino</b>		<b>678</b>	
Operativos	Masculino	MENORES DE 30	1.973
		ENTRE 30 Y 50 AÑOS	3.370
		50 AÑOS EN ADELANTE	485
	<b>Total Masculino</b>		<b>5.828</b>
	Femenino	MENORES DE 30	110
ENTRE 30 Y 50 AÑOS		211	
50 AÑOS EN ADELANTE		22	
<b>Total Femenino</b>		<b>343</b>	
<b>Total general</b>			<b>8.398</b>

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020



El grupo de altos ejecutivos está conformado por los colaboradores del nivel Táctico y Estratégico los cuales corresponden a los cargos de Facilitadores y Dinamizadores a nivel nacional

Los colaboradores que son definidos como parte de la comunidad “local” corresponden a los colaboradores Altos Ejecutivos que pertenecen a una de las Regionales de la compañía y son nativos de las ciudades o municipios que hacen parte de esta misma

Para el presente informe se tuvieron en cuenta las ciudades tipo A que corresponden a las ciudades principales en las 10 Regionales a nivel nacional y Dirección General que hacen parte de la compañía dado que todas representan operaciones significativas y de alto impacto frente al servicio que brinda la organización.

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## Rotación de personas

103 401-1

Total, de retiros y el promedio del año 2.020

REGIONAL	RETIROS	% ROTACION
Antioquia	356	2.88
Bogotá	592	2.13
Boyacá	24	2.01
Centro	162	2.84
DG	55	1.28
Eje cafetero	162	2.6
Llanos	32	1.92
Norte	138	1.17
Occidente	246	2.39
Oriente	93	1.64
Sur	34	2.01

Dada la situación presentada en el país y en el mundo por el COVID-19, la organización Servientrega S.A, tomo estrategias frente a esta situación con nuestro factor gente, en minimizar los retiros y a su vez en apoyo económico al personal que se encontraban con resultado positivo de COVID-19, siendo acogidos y asesorados por nuestros aliados estratégicos en el ámbito nacional (fondo de empleados, Centro Holístico, y el proceso bienestar de la organización), y dando así un resultado óptimo en nuestro indicador de rotación para el año.



- 3.1% a 5.0%
- 2.5% a 3.0%
- 0% a 2.4%

META 3.0%

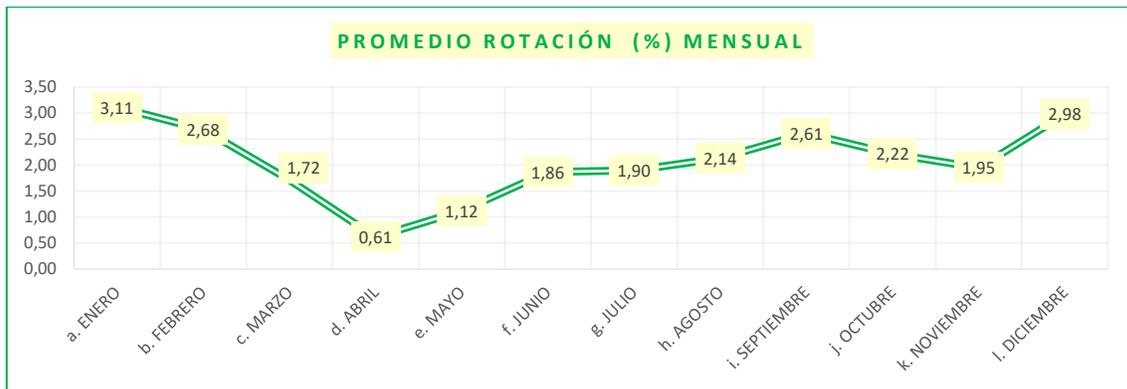


## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

Como se puede observar en la gráfica, el promedio por cada una de las regionales para el año 2020, nos mantuvimos por debajo de la meta (3.0%), siendo este un resultado aceptable en el comportamiento de rotación.

El promedio anual para la organización es del 2.07%.

Gráfica retiros por mes, año 2020.



El comportamiento mensual para el año 2020, se evidencia que para el mes de enero su tuvo un resultado del 3.11 %, superando la meta establecida (3.0%).

Pero si observamos desde el inicio de la pandemia para el mes de **marzo** se ve un decrecimiento del 0.61 %, siendo este un indicador óptimo para la empresa y esto dado al asesoramiento suministrado a los colaboradores frente a la situación económica que cursa Colombia y la organización en ese año, buscando las mejores soluciones para el bienestar de nuestra gente de sangre verde.

NOTA: Para la elaboración del indicador de rotación la fórmula es: (RETIROS) dividido el promedio de (LA PLANTA INICIAL MÁS LA PLANTA FINAL)

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

### Resumen de cifras de rotación de personal 2020

Regional	INGRESOS	RETIRO	Planta enero 2020	Planta diciembre 2020	%rotación Diciembre 2020	Promedio Anual (%)
Dirección General	44	54	357	337	1.17	1.28
Regional Bogotá	668	592	2268	2086	2.86	2.13
Regional Centro	228	162	448	402	2.95	2.84
Regional Occidente	276	246	838	760	4	2.39
Regional Antioquia	530	356	955	974	5.09	2.88
Regional Norte	142	138	961	891	1.49	1.17
Regional Oriente	77	93	463	435	2.22	1.64
Regional Eje Cafetero	164	162	529	487	2.15	2.6
Regional Llanos	35	32	133	133	4.41	1.92
Regional Sur	41	34	141	136	2.17	2.01
Regional Boyacá	25	24	95	92	4.3	2.01
<b>Total General</b>	<b>2230</b>	<b>1893</b>	<b>7188</b>	<b>6733</b>	<b>2.98</b>	<b>2.07</b>

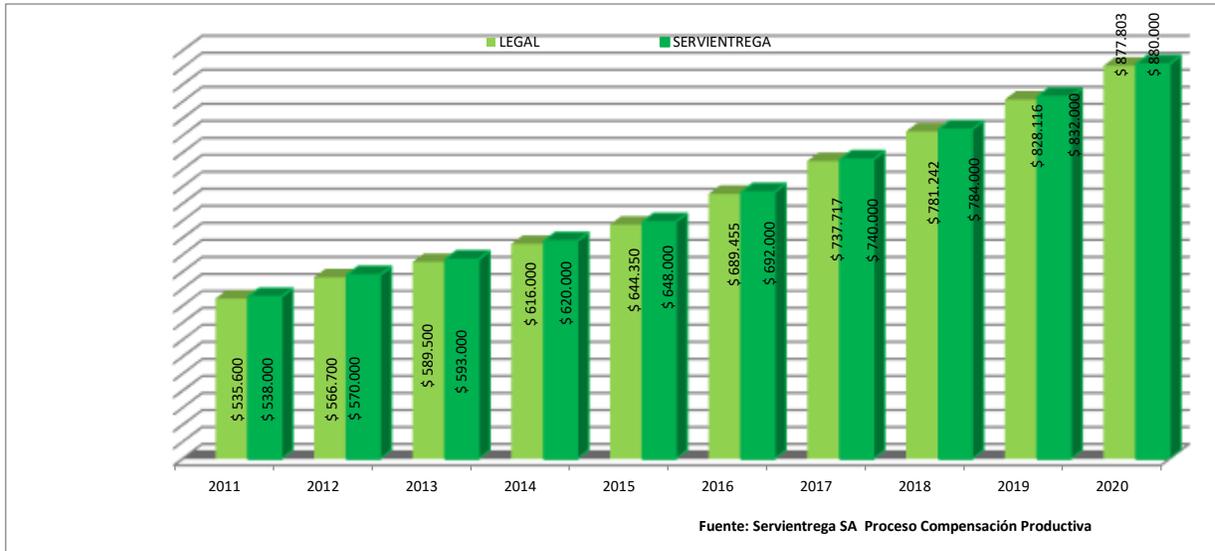
### Políticas de la remuneración

102-35 102-36 102-39 103 202-1 405-2

La remuneración se establece teniendo en cuenta la relación entre el incremento en la tasa de inflación, el presupuesto otorgado por la empresa, estudios de mercado salarial y el desempeño de los colaboradores. Así mismo, la empresa establece una plantilla de salarios por cargo aprobada por el comité de productividad. El proceso de establecimiento de la remuneración se realiza en conjunto entre el comité de productividad establecido por la alta dirección y el proceso de Talento Humano.

EVOLUCIÓN HISTORICA DEL SALARIO MINIMO LEGAL VS SALARIO MINIMO SERVIENTREGA					
AÑO	LEGAL	% INCREM.	SERVIENTREGA	% INCREM.	TOTAL %
2011	\$ 535.600	4,00%	\$ 538.000	0,45%	4,45%
2012	\$ 566.700	5,81%	\$ 570.000	0,58%	6,42%
2013	\$ 589.500	4,02%	\$ 593.000	0,59%	4,64%
2014	\$ 616.000	4,50%	\$ 620.000	0,65%	5,17%
2015	\$ 644.350	4,60%	\$ 648.000	0,57%	5,20%
2016	\$ 689.455	7,00%	\$ 692.000	0,37%	7,37%
2017	\$ 737.717	7,00%	\$ 740.000	0,31%	7,31%
2018	\$ 781.242	5,90%	\$ 784.000	0,35%	6,25%
2019	\$ 828.116	6,00%	\$ 832.000	0,47%	6,47%
2020	\$ 877.803	6,00%	\$ 880.000	0,25%	6,25%

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020



La empresa en la historia ha proporcionado a los colaboradores un salario mínimo superior al decretado por el gobierno, realizando un incremento por encima del legal aportando así a la dimensión del tener de los colaboradores.

## Acuerdo de negociación colectiva

102-41

Servientrega respeta el derecho que asiste a los trabajadores a asociarse o no hacerlo si así es su deseo, a la fecha no cuenta con acuerdos de negociación colectiva por deseo de los mismos colaboradores.

## Permiso Parental

103 401-3

*El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental, por sexo.*

Concepto	Genero	2020
LICENCIA DE MATERNIDAD	Femenino	56
LICENCIA DE PATERNIDAD	Masculino	40

*El número total de empleados que se han acogido al permiso parental, por sexo.*

Concepto	Genero	2020
LICENCIA DE MATERNIDAD	Femenino	56
LICENCIA DE PATERNIDAD	Masculino	40

*El número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental, por sexo.*

Concepto	Genero	2020
LICENCIA DE MATERNIDAD	Femenino	49
LICENCIA DE PATERNIDAD	Masculino	40

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

*El número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por sexo*

Concepto	Genero	2020
LICENCIA DE MATERNIDAD	Femenino	36
LICENCIA DE PATERNIDAD	Masculino	28

*tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental, por sexo*

Concepto	Genero	%
Tasas de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental	Femenino	88%
	Masculino	100%

*tasa de retención de empleados que se acogieron al permiso parental, por sexo*

Concepto	Genero	%
Tasas de retención al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental	Femenino	73%
	Masculino	70%

## Selección

El Proceso de Atracción y Desarrollo aplica los principios y políticas relacionados a continuación alineados con la Directriz de proceso:

- El proceso de Atracción y Desarrollo del Talento Humano, en todos los casos aplica los criterios de oportunidad, objetividad, equidad y transparencia
- Las vacantes que se presenten en la compañía se cubren dando prioridad al Talento Humano interno, que cumpla con los requisitos exigidos para el cargo
- La organización protege los Derechos Humanos de los colaboradores haciendo énfasis en los derechos fundamentales y garantizando el debido cumplimiento de estos enmarcados en el Reglamento Interno de Trabajo de Servientrega S.A.
- Como gestores del Proceso de Atracción y Desarrollo se vigila por que las etapas de evaluación cuenten con condiciones de igualdad y objetividad, sin tener en cuenta factores de discriminación o exclusión, tales como: raza, etnia, cultura, religión, sexo, edad, lengua, opinión política, origen, entre otras. Por ello el proceso de Atracción y Desarrollo está llamado a ser la primera puerta de entrada a condiciones y oportunidades dignas y decentes.

Durante el año 2020 se incrementó la planta de colaboradores generando 1.000 nuevos empleos a nivel nacional con el objetivo de atender las necesidades de la operación en Época Covid y así mismo poder seguir aportando como empresa a una Causa País.

El equipo de Atracción y Desarrollo conformado por profesionales en Psicología y en alianza con el Centro Holístico crearon la Línea Telesalud basada en el abordaje no presencial de las consecuencias psicológicas del brote epidémico de covid-19 y aportando en la

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

promoción del bienestar y la prevención de problemas psicológicos en nuestra Gente de Sangre Verde.

Para el 2021 el Proceso de Atracción y Desarrollo en compañía del comité de Talento y Desarrollo conformado por: Líderes de Talento Humano, Alta Dirección y colaboradores del equipo estratégico y/o táctico, apalancará la estrategia del programa High Potential , analizando los resultados obtenidos a través de la Evaluación del Desempeño aplicada en el 2020, con el fin de identificar los colaboradores a nivel nacional que se encuentren con las ponderaciones más altas en los aspectos correspondientes, así mismo con el acompañamiento del líder de proceso se postularan otros colaboradores que por el desempeño presentado en funciones asignados lograron los resultados esperados de manera satisfactoria y sobresaliente, el Proceso de Atracción y Desarrollo realizará monitoreo periódico a los colaboradores identificados como altos potenciales, con el fin de realizar seguimiento a la mejora y cierre de brechas según el Plan Estratégico de Desarrollo definido bajo el programa High Potential.

### Formación

103 205-2 404-1 404-2 410-1

Universidad corporativa Servientrega

### “Todo un Legado”

La Universidad corporativa Servientrega tiene como misión contribuir al **logro de los objetivos de la organización** a través de un modelo de formación dinámico y flexible, que fortalezca las competencias de nuestros colaboradores y grupos de interés, **garantizando la gestión del conocimiento** y preservando la cultura corporativa.

Nuestra Universidad corporativa Servientrega desarrolla una oferta formativa que cubre las necesidades actuales y futuras de formación, bajo la fórmula de la A (autodisciplina, autodesarrollo, autogestión y autoconocimiento), los cuales están estructurados por programas B-learning que atienden nuestro modelo de formación, los cuales están reflejados en el diagnóstico de necesidades, Plan Anual de formación y pensum académico.

Servientrega, presenta programas transversales y de malla curricular que aportan a los focos estratégicos de la UCS referentes a las habilidades de procesos claves (Core del Negocio), Cultura e inteligencia de negocios, a continuación, relacionamos los temas con mayor participación:

Programas	Numero Participaciones
PLAN MARCHA VERDE	4.417
PREVENCION Y MITIGACION DEL COVID-19 SERVIENTREGA S.A.	4.159
RAE	1.848
MAESTRIA DEL SERVICIO	1.674
CORE BUSINESS	1.615

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

EMPAQUE Y EMBALAJE	1.607
LOGISTICA INTEGRAL DE ENTREGA	1.546
SIPLAFT	1.383
SOLUCIONES DIGITALES	1.101
LEY 1369 - PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	901
MANIPULACION Y APILAMIENTO DE MERCANCIAS NIVEL CERO	806
MANIPULACION Y APILAMIENTO DE MERCANCIAS NIVEL BASICO	653
PLAN ESTRATEGICO DE SEGURIDAD VIAL MODULO GENERAL Y NORMATIVO	527
CONDUCCION SEGURA EN VEHICULOS LIVIANOS Y PESADOS	405

Para el año 2020 se alcanzaron 27.845 participaciones de los colaboradores en los programas de formación, de los cuales 22.642 correspondieron a los contenidos más representativos que están relacionados con la Cultura organizacional, Autocuidado, aptitudes de servicio y formaciones que se fundamentan en el Core del negocio.

Correspondiente al año 2020 se tiene un total de 82.210 horas de formación. Con un promedio de horas de formación por colaborador de 2.95 horas.

La participación por genero

Participación por genero	
Hombre	83%
Mujer	17%
Total general	100%

Por categoría laboral.

% por categoría	
Estratégico	1%
Táctico	3%
Administrativo	12%
Acción	84%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

Para el año 2020 se formaron a 341 personas en Derechos humanos la cual su participación se refleja de la siguiente manera:

% de participación en derechos Humanos	
Acción	9%
Administrativo	5%
Táctico	4%
Terceros vinculados	82%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

### Formación en anticorrupción

Reconocemos la importancia de la formación de nuestros colaboradores, entendiendo que son personas fundamentales en la lucha contra el lavado de activos y financiación del terrorismo, así mismo la importancia frente a los conceptos que enmarcan la anticorrupción.

Durante el año 2020 se tuvo un total de 1.373 participaciones en el curso de SIPLAFT, el cual se representa en las cantidades por regionales y según su categoría laboral.

Regional	Nivel de acción			Total general
	Táctico	Administrativo	Acción	
Dirección General	2	15	3	20
Regional Bogotá	8	13	318	339
Regional Centro	1	3	9	13
Regional Occidente	6	34	187	227
Regional Antioquia	6	19	263	288
Regional Norte	8	17	88	113
Regional Oriente	3	22	99	124
Regional Eje Cafetero	5	6	172	183
Regional Llanos	1	4	12	17
Regional Sur	3	9	28	40
Regional Boyacá	-	1	8	9
<b>Total general</b>	<b>43</b>	<b>143</b>	<b>1.187</b>	<b>1.373</b>

En cuanto al desarrollo de programas para fomentar la empleabilidad y facilitar la adaptación en caso de retiro o despido no esta determinado en el diagnostico de formacion entendiendo que el modelo propende en el desarrollo de las competencias core del negocio.

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## Evaluación del desempeño

### 404-3

La certificación del desempeño se define en función de la estrategia y la cultura deseada, mide el desarrollo de los conocimientos, habilidades y competencias necesarias para alcanzar los objetivos asignados del perfil del cargo.

Además, bajo la filosofía de gente de sangre verde, la certificación del desempeño permite fortalecer la dimensión del hacer; generando espacios de reflexión y acuerdos que contribuyen al desarrollo personal y profesional de los colaboradores, la mejora permanente de resultados de la compañía y el aprovechamiento adecuado del talento humano.

Esta certificación se clasifica en: Certificación de desempeño anual y mi primer salto cuántico, esta última impacta a los colaboradores que cumplen por primera vez 4 meses; evaluando de esta manera la idoneidad y adaptación del nuevo colaborador en la compañía.

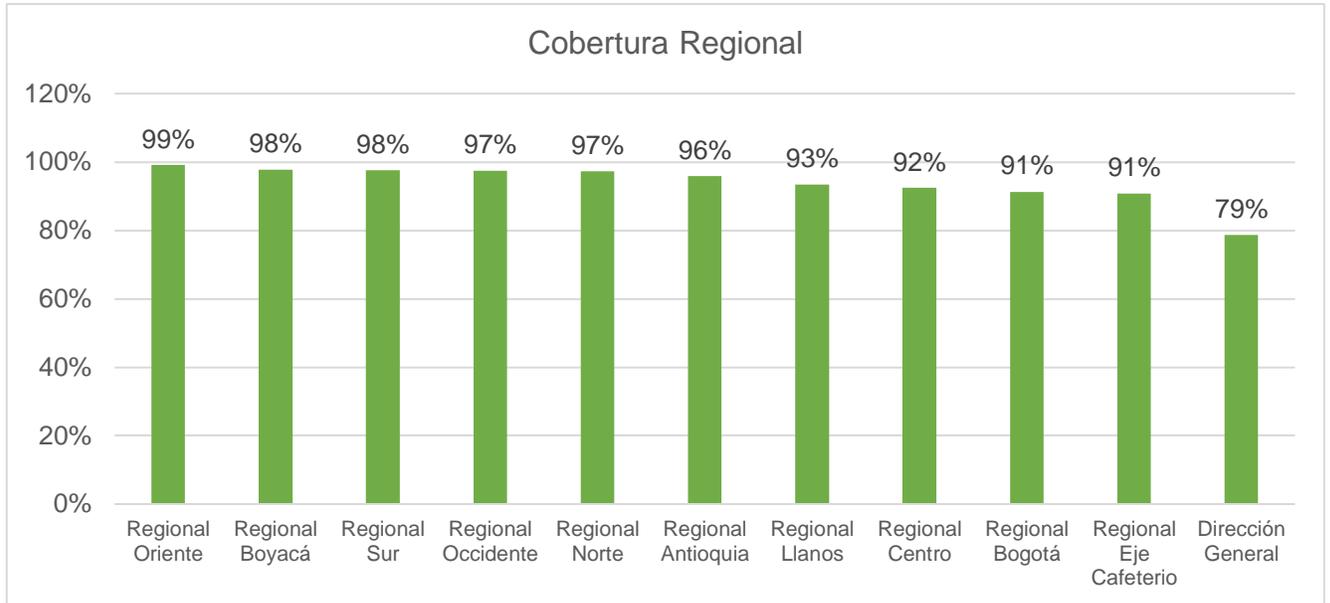
Con los resultados de la certificación de desempeño, los colaboradores podrán acceder a los siguientes beneficios: posta académica, planes de sucesión, plan carrera, plan de reconocimientos y convocatorias internas.

En el 2020 se realizó la certificación del desempeño a todos los colaboradores de la compañía a excepción de nóminas de reemplazo, aprendices, practicantes y colaboradores con menos de un año en la organización. Se alcanzó una cobertura nacional del 94% de formularios, de una planta total de 6.891 colaboradores.



Asimismo, en la cobertura en las regionales, se observa que en el regional Oriente se obtuvo una cobertura del 99% de la planta por el contrario la regional Dirección General alcanzó una cobertura del 79% de formularios completados.

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020



En relación con los niveles de acción, se evidencia que el nivel de acción estratégico alcanza un 100 % de cobertura y por el contrario el nivel de acción administrativo, un puntaje más bajo con un 81% de formularios completados.

Nivel de acción	Formularios completados	Formularios lanzados	Cobertura
Estratégicos	15	15	100%
Tácticos	430	452	95%
Administrativos	791	972	81%
Acción	5.244	5.452	96%
Total	6480	6891	94%

En el 2020, la gestión del desempeño de la compañía integra la gestión por objetivos (para nivel táctico y estratégico) a la gestión por competencias (para todos los niveles de acción), garantizando de esta manera una medición integral; mediante la metodología de evaluación de 360° mediante el sistema de información: Success Factors.

Para el 2021 se tiene proyectado realizar para el nivel táctico y estratégico la retroalimentación de los resultados obtenidos de la evaluación 360°, con el objetivo de generar espacios de mutua comprensión y adecuado dialogo, establecer planes de desarrollo individual; buscando potencializar y desarrollar aún más las competencias de nuestros colaboradores y sus resultados, esto a través del sistema de información Success Factors. También se espera con esta retroalimentación que los líderes impactados, logren replicar esta habilidad con su equipo a cargo, mediante el aprendizaje por modelamiento.

**Nota:** La fuente de información se encuentra en Success Factors: Modulo Informes- Valoración de Gestión 2020 90°- Valoración de Gestión 2020 360°.

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## Bienestar

El proceso define e implementa programas y actividades que propicien el **Bienestar Integral** de los colaboradores y sus familias, propendiendo por el mejoramiento de su Calidad de Vida, dentro de un clima organizacional armónico y estable.

### Sus objetivos son:

1. Los programas desarrollados por el proceso de Bienestar Integral y MECI Regional están encaminados a fortalecer la misión, visión, propósitos y valores de la Compañía, así como afianzar el sentido de pertenencia e integración de los colaboradores.
2. Los programas que desarrolla el proceso de Bienestar Integral y MECI Regional están fundamentados en metodologías de Investigación Social internas y externas, que permiten diagnosticar las necesidades de los colaboradores y sus familias, propendiendo por la prevención de dificultades de orden psicológico, social y familiar del colaborador.
3. Bienestar Integral y MECI Regional, contribuyen a la formación integral de los colaboradores y al desarrollo de habilidades y aptitudes complementarias a las observadas a nivel laboral.
4. Las actividades realizadas por Bienestar Integral y MECI Regional propenden por el desarrollo y enriquecimiento del nivel intelectual y cultural de los colaboradores.
5. El proceso de Bienestar Integral y MECI Regional propician el acercamiento con entidades públicas y privadas que desarrollan programas orientados al bienestar integral de los colaboradores, con el propósito de asegurar beneficios laborales y personales.
6. Los programas de Bienestar Integral y MECI Regional reflejan equidad en el manejo de los recursos, dando prioridad a los colaboradores del nivel de acción.

**Nota.** Fuente- Directriz de Bienestar Integral - Macroproceso Meci.

## Planeación

Anualmente la compañía realiza direccionamiento al interior de los Macroprocesos de acuerdo con las estrategias que se tengan planeadas para el año, con el fin de que todos los planes y programas de los procesos estén alineadas con el mismo.

Desde el proceso de Bienestar al inicio de año se realizan mesas de trabajo con los líderes de Meci a nivel nacional para evaluar los cronogramas, planes y programas del año anterior y establecer en construcción colectiva el Cronograma de Actividades del Año, junto con las nuevas iniciativas y/o estrategias de seducción para lograr la retención y sentido de pertenencia en nuestra Gente de Sangre Verde. Una vez aprobada la planeación, se comparte el direccionamiento del proceso a nivel nacional y mes a mes se asesora, acompaña y sigue a cada una de las actividades con el fin de asegurar la ejecución de estas de manera estándar y efectiva.

Para el año 2020, al inicio de año se tenía una programación establecida, sin embargo, de acuerdo con la presencia de Covid-19 las actividades programadas tuvieron que suspenderse y trabajar solo las que permitían asegurar los protocolos de Bioseguridad debido a que primaba la salud de todos nuestros colaboradores y la continuidad de negocio.

## Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.

103 201-3 401-2

En cuanto a lo que se relaciona con los planes de jubilación y retiro Servientrega se rige por lo establecido en la normatividad vigente. Desde el proceso de Bienestar se da direccionamiento a los líderes de Meci Nacional para que coordinen actividad de integración para el colaborador que se va a retirar por motivo a su jubilación.

### Actividades

1. Confirmación del retiro del colaborador.
2. Asesoramiento durante su retiro.
3. Coordinación de actividad de integración (Desayuno u onces)
4. Coordinación de kit de reconocimiento que comprende de un diploma y un detalle de la marca.
5. Invitación al colaborador y compañeros.

Los beneficios que se otorgan a todos los colaboradores son:

- Auxilios económicos para educación superior
- Programas de formación mediante Universidad Corporativa
- Auxilios por nacimiento
- Auxilio por compra de gafas
- Días libres por matrimonio
- Día libre por grado
- Planes de desarrollo
- Apoyo en tratamientos médicos
- Jornadas flexibles
- Modelos de pago variable por resultados
- Programa de reconocimientos
- Entrega de amor en cumpleaños

## SST

103 403-1

En Servientrega, propendemos por el bienestar, la seguridad y la salud física y mental de todos nuestros colaboradores, es por ello que en nuestra política integral incluimos ese compromiso corporativo para la prevención de accidentes de trabajo, enfermedades laborales y emergencias. Dicho compromiso se puede evidenciar claramente en los objetivos y metas del proceso de Seguridad y Salud en el trabajo, donde nos enfocamos en el control y disminución de todos los eventos que puedan afectar la salud de nuestros colaboradores y el cumplimiento de las actividades de promoción y prevención del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

La planificación anual se genera basándose en los aspectos normativos vigentes aplicables, desde el enfoque del SG-SST definido para Colombia, así como los requerimientos internacionales de la NTC ISO 45001:2018, bajo la cual, nos encontramos certificados. Revisamos a detalle cada requerimiento y el nivel de cumplimiento por cada Regional,

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

definiendo en conjunto con nuestros colaboradores, administradoras de riesgos laborales y empresas de servicio temporal, las estrategias que se implementaran para alcanzar nuestros objetivos y metas planteados para la vigencia.

Contamos con herramientas que alimentan nuestra planeación estratégica, permitiéndonos contar con un enfoque detallado que permite alinear los programas a las necesidades específicas, como lo con:

- Reportes de actos, condiciones e incidentes
- Investigaciones de accidentes de trabajo y enfermedades laborales
- Simulacros
- Inspecciones locativas y a puestos de trabajo
- Copasst
- Auditorias del proceso
- Auditorías Internas y Externas
- Recorridos y acompañamientos a nuestros colaboradores en sus sitios de trabajo

En Servientrega, el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo tiene alcance a los contratistas, proveedores y demás partes interesadas, en todas las regionales a nivel nacional. Antes de realizar la contratación, se evalúa el nivel de cumplimiento del SG-SST conforme a los requerimientos definidos en Colombia, mediante el Decreto 1072/2015 y la Resolución 0312/2019. Así mismo, reciben inducción específica de SST y acompañamiento para que el desarrollo de las actividades laborales se haga de forma segura.

Con relación a la emergencia sanitaria y esta nueva realidad, se dispuso de puntos para recarga de gel y alcohol a los cuales los diferentes grupos de interés pueden acceder.

A continuación, se presenta la certificación de la ARL a la cual se encuentra afiliada la organización, sobre el cumplimiento del SG-SST:

SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A. - ARL SURA

Informe que la empresa SERVIENTREGA S.A con CUIT 84070000, se encuentra afiliada a ARL SURA.

El cumplimiento de la normatividad vigente, actualizada de acuerdo a los cambios del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y sus afijos, SERVIENTREGA S.A según el temario establecido de la Resolución 0312 de 2019 en 21/04/2021, cuyo resultado se presenta en este informe.

La actualización de los Estándares Mínimos es realizada por el empleador según el artículo 28 de la Resolución 0312 de 2019, y los datos ingresados (debe ser única y exclusivamente a su criterio como empresa, ARL SURA no suministra ni diligencia información, ni es responsable de los resultados que de ella se generen).

El resultado obtenido es:

Item evaluado	% Cumplimiento Real	Valor Prescrito (N)	% Implementación
El Cliente (20%)	100%	20	100%
El Personal (20%)	100%	40	100%
El Gerente (20%)	100%	20	100%
El Sistema (20%)	100%	40	100%
<b>% Total implementación</b>			<b>100%</b>

De acuerdo a su porcentaje de implementación del NLS, su resultado es **SATISFACENTE**.

La empresa es responsable en la dirección de las actividades para dar cumplimiento a los requisitos normativos legales vigentes, al monitoreo, identificación y control de los riesgos como también a la implementación total del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, garantizando el bienestar de sus trabajadores.

La presente comunicación es copia a solicitud de la empresa el 21/04/2021.

Conforme:



Director Técnico de Gestión de Riesgos y Prevención de Accidentes

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

Así mismo, se presenta la certificación emitida por Icontec, con relación a la NTC ISO 45001:2018



## Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

403-2

La metodología para la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles adoptada por Servientrega es la GTC 45/2012; la cual establece que los peligros deben identificarse por procesos, actividades y tareas, incluyendo las diferentes partes interesadas; posterior a eso, se evalúa el nivel de riesgo basado en los controles existentes en la fuente, en el medio y en el individuo, así como la probabilidad de su ocurrencia y si llegase a ocurrir la consecuencia que se podría generar. El nivel de riesgo se calcula utilizando una matriz que indica si es aceptable o no, y de ello depende la aceptabilidad o no del mismo, si no es aceptable, se implementa la jerarquización de controles, la cual puede tener un solo control o múltiples controles. Una vez se definen dichos controles, se evalúa su efectividad hipotética o también llamado análisis de riesgo residual.

El proceso descrito líneas arriba, es realizado por los Analistas de Seguridad y Salud en el Trabajo en cada Regional, colaboradores que han estudiado Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y que cuentan con el conocimiento y experiencia; adicionalmente se utiliza una encuesta que es diligenciada por colaboradores en cada proceso, quienes aportan su punto de vista, para la construcción y actualización de la matriz de peligros y riesgos. Los colaboradores cuentan con una herramienta de comunicación, por medio del reporte de

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

actos, condiciones e incidentes, la cual se hace de forma individual y/o confidencial, si así lo prefiere el colaborador, y es depositada en un buzón, que es revisado por el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Si se llegase a presentar que una actividad no genera las condiciones de seguridad suficiente para el colaborador, él puede comunicarse con el personal de SST solicitándole su presencia y evaluación del riesgo, lo cual permite que no sea el colaborador quien entre en un debate con su líder inmediato, por el contrario, es directamente el proceso de SST quien lo hace, esta solicitud también se puede hacer de forma confidencial, si así lo prefiere el colaborador.

Si se expresa el peligro, por medio de un incidente con lesión o sin lesión, recurrimos a realizar un análisis de la causalidad por medio de la metodología del árbol causal y siguiendo las disposiciones previstas en la Resolución 1401, integrando un equipo investigador, generando planes de acción a través de acciones preventivas, correctivas o de mejora. Estos planes de acción cuentan con seguimiento para su cierre y conforme al análisis de la accidentalidad y de la enfermedad, se evalúa la pertinencia o efectividad de estos.

La ocurrencia de eventos laborales (accidentes, enfermedades, emergencias) genera la actualización de la matriz de peligros y riesgos, donde se verifica que el peligro se hubiera identificado o de lo contrario se incluye dentro de la matriz, si el peligro ya estaba identificado, se actualiza el nivel de riesgo, donde la probabilidad de ocurrencia se incrementa debido a que el peligro se expresó. Como la matriz de peligros y riesgos es actualizada, se incluyen o modifican los controles, lo cual directamente actualizan las actividades del plan anual de trabajo y de formación, y todo esto permite un mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

## Servicios de salud en el trabajo.

### 403-3

Contamos con un programa de promoción y prevención de la salud con alcance a todos nuestros colaboradores, donde seguimos un proceso por etapas, las cuales se mencionan a continuación:

- Profesiograma: Definición de la evaluación médica dependiendo del cargo y la exposición específica a los diferentes peligros.
- Exámenes médicos: Evaluaciones médicas que son realizadas al ingreso o retiro, así como aquellos exámenes médicos periódicos de acuerdo a la frecuencia definida, a nuestros colaboradores, donde medicamente se verifica la aptitud para el desarrollo de las actividades laborales para las cuales fue contratado
- Recomendaciones y/o restricciones médicas laborales: Son socializadas a cada colaborador, y se revisa dentro de su cargo los requerimientos para su debido cumplimiento. De igual forma, los colaboradores que han recibido restricciones medicas laborales son incluidos en una base de seguimiento por cada regional
- Mesas laborales: Espacio de revisión a detalle de cada caso médico, donde interviene la ARL, las empresas de servicios temporales, el proceso de gestión y prevención laboral y el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Readaptación o reubicación laboral: La readaptación se refiere a los cambios efectuados en el desarrollo de las funciones del cargo del colaborador, para

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

garantizar su debido cumplimiento. Cuando, dentro del cargo o proceso no es posible acondicionarlo para cumplir con las restricciones medico laborales, se realiza una reubicación laboral, la cual se refiere a trasladar al colaborador a otro proceso y/o un cargo diferente, de acuerdo a la competencia, crecimiento profesional y aporte a la compañía. Estas revisiones incluyen al colaborador y al líder inmediato, generando un espacio de aportes y de construcción conjunta.

Con base en los resultados de las evaluaciones medico laborales, se genera el informe de condiciones de salud, con el cual se estructura la planeación estratégica para la promoción y prevención de la salud, donde se incluyen los estilos de vida y trabajo saludable.

Contamos con programas de vigilancia epidemiológica, asociados a las morbilidades de nuestros colaboradores, los cuales han sido estructurados con el apoyo de profesionales especializados en cada temática, dispuestos por parte de la ARL. Así mismo realizamos actividades de promoción y prevención dentro de una jornada con alcance a todas las regionales, denominada: El Mes del bienestar, de la salud y de la prevención.

Por medio de nuestro aliado la Corporación Centro Holístico, hemos contratado a un médico laboral que realiza el acompañamiento a cada regional, así como tele consulta a los colaboradores que requieren esa valoración o asesoría médica.



Adicionalmente, se realizan inspecciones a los puestos de trabajo con el objetivo de conocer de primera mano, las apreciaciones de nuestros colaboradores, así como prevenir actos y condiciones inseguras que puedan llegar a generar un incidente laboral.

## Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

### 403-4

La participación y consulta de nuestros colaboradores es muy dinámica y contamos con diferentes mecanismos para garantizar el mayor alcance. Hemos dispuesto de buzones en las diferentes áreas, donde el colaborador al diligenciar un formato de reporte nos da a conocer su percepción sobre condiciones o actos subestándar, así mismo el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo atiende las comunicaciones que los colaboradores le compartan y en las reuniones mensuales, se revisan para determinar las acciones y gestión a desarrollar.

En cada una de las regionales, contamos con analistas y auxiliares de seguridad y salud en el trabajo, que atienden las apreciaciones, sugerencias y recomendaciones por parte de nuestros colaboradores. Y a través de los medios de comunicación internos (correo corporativo, mensajes de texto, grupales virtuales, green channel, green audio, red social interna Tú mundo Servientrega, carteleras físicas) se realiza la divulgación de los aspectos relacionados con la promoción y prevención de la seguridad y salud.

Contamos con un comité de convivencia y un comité paritario de seguridad y salud en el trabajo, el cual está conformado por nuestros colaboradores, quienes por parte del empleador y por parte de los trabajadores, quienes representan la voz de todos. El Copasst se reúne mensualmente y el Comité de Convivencia Laboral cada tres meses, el COPASST trabaja sobre la seguridad y la salud y el Comité de Convivencia Laboral se enfoca en el buen ambiente laboral y evitar conductas asociadas a acoso laboral. Sus decisiones son comunicadas a la alta dirección de la empresa y son gestionadas por cada uno de los procesos.

## Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.

### 403-5

El plan de formación general está a cargo del proceso de formación y entrenamiento. Desde el proceso de seguridad y salud en el trabajo contamos con un plan de formación específico, el cual se estructura basado en las necesidades identificadas para el fortalecimiento de conocimientos que aporten al trabajo seguro, promoción de la salud y prevención de lesiones y enfermedades laborales.

Durante el año 2020, nuestro plan anual de formación sufrió una actualización enorme debido a la declaratoria de emergencia sanitaria por la pandemia del COVID-19, debimos reinventarnos y buscar estrategias que nos aportaran para generar un proceso de formación continuada. Así mismo, tuvimos un reto más grande, la salud física y mental de todos nuestros colaboradores. Es por esto que diseñamos: Salud en Casa con Servientrega, la cual consistía en espacios virtuales (a través de Microsoft Teams, donde cada semana, le permitían a nuestros colaboradores a nivel nacional interactuar con profesionales especialistas en temáticas, como: relaciones intrafamiliares, organización del tiempo, incertidumbres ante esta nueva realidad, ergonomía en el trabajo en casa, salud visual, protocolo de bioseguridad, plan de emergencias familiar, prevención de lesiones osteomusculares, higiene postural, etc.

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

**Salud.**

**En casa con Servientrega**

Desde casa queremos que sigas cuidando de tu salud, es por esto, que pensamos en todas las actividades que tenemos ofrecidas al programa de "SALUD EN CASA CON SERVIENTREGA" en formato LIVE AL VIVO.

A continuación encontrarás todas las actividades que tenemos para ti para que las programes en tu tiempo y de la manera que te convenga.

**¡ESTAMOS CONTIGO!**

ACTIVIDADES	FECHA	HORARIO
Ejercicios de cómo evitar o disminuir la fatiga visual	Martes 28 de Abril	09:00 am.
Taller de rumba latinoamericana	Viernes 1 de Mayo	03:00 p.m.
Ejercicios de estiramiento para miembros superior	Miércoles 03 de Mayo	09:00 am.
Taller de rumba latinoamericana	Viernes 8 de Mayo	03:00 p.m.
Taller de hábitos saludables para salud mental (sueño, alimentación y ejercicio)	Miércoles 13 de Mayo	09:00 am.
Taller de rumba latinoamericana	Viernes 15 de Mayo	03:00 p.m.
Taller teórico práctico en materia de salud psicológica y Manejo de emociones	Miércoles 20 de Mayo	09:00 am.

## Fomento de la salud de los trabajadores.

403-6

A través de nuestro aliado la Corporación Centro Holístico y bajo nuestro enfoque de responsabilidad social, realizamos jornadas holísticas para nuestros colaboradores, donde se incluyen, entre otras: atención con profesionales de la salud, quienes cuenta con diversas especialidades. Así mismo, tenemos un programa de causas sociales, donde se le brinda acompañamiento a nuestros colaboradores que presentan condiciones especiales de salud.

Como medida para la prevención y mitigación del COVID-19, le aplicamos a nuestros colaboradores a nivel nacional y de forma gratuita, prueba PCR o antígeno, según aplique por tiempo de exposición o sintomatología. Así mismo, hemos diseñado kits para la prevención, donde hemos incluido: gel, alcohol, guantes, tapabocas, jabón para las manos y bajo la misma filosofía, hemos cambiado nuestro obsequio de cumpleaños, ya no entregamos la torta, entregamos un kit con insumos de higiene y bioprotección.



# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales.

403-7

Las actividades desarrolladas por todos nuestros colaboradores se encuentran identificadas y evaluadas dentro de nuestra matriz de peligros y riesgos de cada regional, donde se especifican los controles a implementar para evitar la ocurrencia de lesiones o enfermedades, así mismo se realizan inspecciones periódicas como seguimiento a la efectividad de los controles.

Las inspecciones incluyen, la programación de visitas a sus puestos de trabajo (colaboradores InCompany), reuniones con supervisores, coordinadores y facilitadores de los procesos de recolección, distribución y comercial. Todos nuestros colaboradores reciben formación en SST asociada a la prevención de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Laborales, de igual forma y acorde con los controles definidos, se les hace entrega periódica de los elementos de protección personal incluidos en la matriz de EPPs.

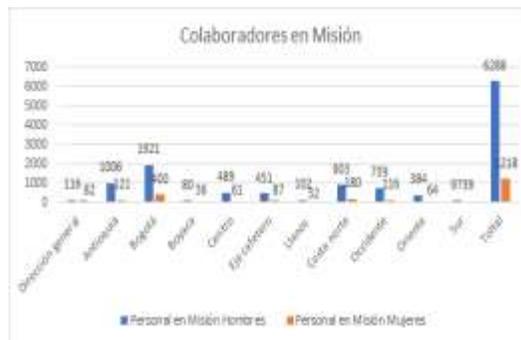
## Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.

403-8

En la actualidad, Servientrega cuenta con la certificación NTC ISO 45001:2018 y el cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) bajo la Resolución 0312/2019 con un porcentaje del 96,4%.

El SG-SST tiene cobertura a todos los colaboradores de Servientrega a nivel nacional, a continuación, se comparte la cantidad de colaboradores por cada Regional. Los trabajadores en misión representan el 93% del total de los 8.080 colaboradores y de ellos, el 78% son colaboradores de general masculino.

Colaboradores en Misión		
Regional	Hombres	Mujeres
Dirección general	116	82
Antioquia	1006	121
Bogotá	1921	400
Boyaca	80	36
Centro	489	61
Eje cafetero	451	87
Llanos	102	32
Costa norte	903	180
Occidente	739	116
Oriente	384	64
Sur	97	39
<b>Total</b>	<b>6288</b>	<b>1218</b>



Colaboradores Directos		
Regional	Hombres	Mujeres
Dirección general	103	58
Antioquia	49	20
Bogotá	96	17
Boyaca	5	7
Centro	10	5
Eje cafetero	40	15
Llanos	5	7
Costa norte	26	15
Occidente	32	10
Oriente	23	14
Sur	14	3
<b>Total</b>	<b>403</b>	<b>171</b>



# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## Lesiones por accidente laboral.

403-9

### Proporción de accidentes de trabajo mortales

En el año 2020, se presentó un (1) accidente de trabajo mortal

Proporción de Accidentes de Trabajo Mortales		
Número de Accidentes de Trabajo Mortales año 2020	Total, Accidentes de Trabajo presentados en el año 2020	Resultado del Indicador
1	595	En el año 2020, el 0,17% de Accidentes de Trabajo fueron Mortales

### Accidentes de trabajo calificados como graves

En el año 2020, se presentaron veintidós (22) accidentes de trabajo catalogados como graves

Frecuencia Accidentes de Trabajo - Graves		
Número de accidentes de trabajo graves en el año 2020	Promedio de colaboradores año 2020	Resultado del Indicador
22	8143	Por cada 100 colaboradores se presentaron 0,27 accidentes de trabajo graves

### Accidentes de trabajo

En el año 2020, se presentaron quinientos noventa y cinco (595) accidentes de trabajo

Frecuencia Accidentes de Trabajo		
Número de Accidentes de Trabajo en el año 2020	Promedio de colaboradores año 2020	Resultado del Indicador
595	8143	Por cada 100 colaboradores se presentaron 7,3 accidentes de trabajo

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## Principales lesiones de los accidentes de trabajo

Tipo de lesión	Total AT
AMPUTACIÓN O ENUCLEACIÓN	1
CONMOCIÓN O TRAUMA INTERNO	77
ENVENENAMIENTO O INTOXICACIÓN AGUDA O ALERGIA	3
ENVEVENAMIENTO O INTOXICACIÓN AGUDA O ALERGIA	1
FRACTURA	13
GOLPE, CONTUSIÓN O APLASTAMIENTO	191
HERIDA	46
LESIONES MÚLTIPLES	5
LUXACIÓN	9
OTRO.	15
QUEMADURA	4
TORCEDURA, ESGUINCE, DESGARRO MUSCULAR, HERNIA O LACERACIÓN DE MÚSCULO O TENDÓN SIN HERID	1
TORCEDURA, ESGUINCE, DESGARRO MUSCULAR, HERNIA O LACERACIÓN DE MÚSCULO O TENDÓN SIN HERIDA	196
TRAUMA SUPERFICIAL	33
<b>Total general</b>	<b>595</b>

## Número de horas trabajadas

Promedio colaboradores año 2020	Horas x día	Días por semana	Semanas por mes	Total Meses	Total Horas
8143	8	6	4	12	18.761.472

El marco normativo vigente en Colombia cataloga a los accidentes de trabajo graves de acuerdo a la lesión que generen, es de esta forma como desde el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo, realizamos su correspondiente clasificación.

- Todos los accidentes de trabajo son investigados y junto al equipo investigador, se realiza el análisis de la causalidad, para determinar las causas que originaron que el peligro se expresara, una vez son identificadas, se generan acciones correctivas y se definen los controles aplicables. De igual forma, es actualizada la matriz de peligros y riesgos.
- El cálculo se basa en el Art 30. Indicadores Mínimos de Seguridad y Salud en el Trabajo, de la Resolución 0312/2019
- Dentro de la información reportada, se incluyen los colaboradores directos y trabajadores en misión
- La recopilación de toda la información aquí contenida corresponde a la información consolidada por el proceso de seguridad y salud en el trabajo, de cada regional y de forma mensual durante el año 2020.

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## Dolencias y enfermedades laborales.

403-10

### Número de fallecimientos resultantes de enfermedad laboral

En el año 2020, no se presentaron fallecimientos como resultado de enfermedades laborales

### Número de enfermedades laboral

En el año 2020, se calificó una (1) enfermedad de origen laboral

### Principales enfermedades laborales

Las principales enfermedades calificadas en los últimos 3 años tienen como concepto:

- Bursitis de hombro
- Síndrome de manguito rotador
- Epicondilitis

Por medio de los conceptos de las valoraciones médicas aplicadas a nuestros colaboradores, se identifican las condiciones anómalas que presentan, las cuales se revisan y se actualizan en la matriz de peligros y riesgos. De igual forma, se inicia un proceso de vigilancia al colaborador y a su grupo de trabajo, por medio de un programa de vigilancia epidemiológica. Con el acompañamiento técnico de asesores expertos de la ARL, se realiza seguimiento a la evolución de la patología y sintomatología de los colaboradores, así como su condición de salud por medio de valoraciones médicas específicas.

- Dentro de la información reportada, se incluyen los colaboradores directos y trabajadores en misión
- La recopilación de toda la información aquí contenida corresponde a la información consolidada por el proceso de seguridad y salud en el trabajo, de cada regional y de forma mensual durante el año 2020.

## Acciones para el manejo y mitigación de la pandemia COVID-19

En Servientrega propendemos por el bienestar salud y seguridad de todos nuestros colaboradores, contratistas, clientes y demás partes interesadas, por tal razón hemos diseñado una estrategia completa, en la cual se incluyen controles en todo nivel (administrativos y operativos), basados en la literatura nacional e internacional que tenemos disponible, como es el caso de la Guía sobre la Preparación de los Lugares de Trabajo para el virus COVID-19 (OSHA 3992-03 2020). Desde el nivel de consejería, definimos nuestra estrategia del Túnel por la vida, enfocados en promover la salud y la prevención del contagio del COVID-19 en nuestro recurso más valioso, el factor gente. Con un alcance nacional, implementamos en cada una de nuestras sedes, una cadena de autocuidado enfocada en las medidas con mayor efectividad para la mitigación del virus acorde a las disposiciones del Gobierno Nacional.

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

El túnel por la vida es una estrategia propia que definimos en Servientrega enfocados en promover la salud y la prevención del contagio del COVID-19 en nuestro recurso más valioso, el factor gente. Con un alcance nacional, implementamos en cada una de nuestras sedes, una cadena de autocuidado enfocada en las medidas con mayor efectividad para la mitigación del virus acorde a las disposiciones del Gobierno Nacional.



El túnel por la vida contó con una campaña exclusiva, la cual incluyó: piezas gráficas, comunicaciones internas, señalética y acompañamiento permanente por parte del MECI (Talento Humano), donde por medio de cuatro (4) pilares fomentamos el cumplimiento del protocolo de bioseguridad.



## Pilares:

### 1. Lavado de manos

Instalamos lavamanos al ingreso de nuestros Centros de Procesamiento Logístico, para desarrollar un proceso educativo del protocolo de lavado de manos con cada colaborador que ingresaba a la sede.

Así mismo, dispusimos de puntos de recarga de alcohol y gel, las 24 horas del día y con acceso de todos los colaboradores, contratistas y visitantes

### 2. Reporte de síntomas y autocuidado

Iniciábamos con el tamizaje de temperatura corporal y luego mediante un formulario en Microsoft Forms, construimos el reporte de síntomas que cada colaborador debía diligenciar con su información, para identificar comorbilidades y síntomas asociados al COVID-19, de esta forma garantizamos un seguimiento estricto a casos en estudio o casos sospechosos. Junto con nuestro aliado la IPS Corporación Centro Holístico, implementamos la aplicación de pruebas gratuitas para COVID-19 a nuestros colaboradores que, conforme al protocolo de manejo de casos internos, presentaban una alta sospecha de contagio por sintomatología o por relacionamiento social estrecho.

Diariamente, nos comunicamos con los colaboradores que se encontraban en aislamiento, para darles una voz de ánimo y conocer su estado de salud al igual que de su núcleo familiar.

### 3. Entrega de gratitud

La torta de cumpleaños, la cambiamos por un kit de prevención, el cual contenía los elementos básicos para el cuidado en el hogar (alcohol glicerinado, gel, tapabocas desechables, jabón y toallas de un solo uso). De igual forma, con el respaldo de nuestra

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

cooperativa de trabajadores, se generó un auxilio para quienes tuvieron resultado positivo y se le envió a cada uno de ellos hasta su casa un mercado y/o el kit recupérate pronto.

Para nuestros colaboradores que apoyaban nuestra operación presencial, cada día les garantizamos un refrigerio, agradeciéndoles por el compromiso y por permítele a Servientrega sembrar esperanza en tiempos humanos, como la causa país que mejor nos representa.

#### 4. Uso del tapabocas

Con la colaboración de la Fundación Mujeres de Éxito, diseñamos y confeccionamos nuestros tapabocas corporativos, los cuales adicional a llevar nuestra imagen, promovían la salud, mediante la utilización de telas con las mejores especificaciones técnicas del mercado, cumpliendo a cabalidad con las indicaciones del Ministerio de Salud y Protección Social para tapabocas en tela.

A continuación, se comparte el resumen de las actividades más relevantes realizadas durante el año 2020, para la prevención y mitigación del COVID-19

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## SALUD EN CASA CON SERVIENTREGA

SALUD EN CASA CON SERVIENTREGA 2020					
Mes	Actividad	Tema	Día	Hora	Participantes
Abril	Ejercicios de como evitar o disminuir la fatiga visual	Salud Visual	28	09:00 a.m.	210
Mayo	Taller de rumba osteomuscular	Actividad Fisica	1	3:00 p.m.	29
Mayo	Ejercicios de estiramiento para miembro superior	Biomecanico	6	09:00 a.m.	125
Mayo	Taller de rumba osteomuscular	Actividad Fisica	8	3:00 p.m.	83
Mayo	Taller de hábitos saludables para la salud mental (sueño, alimentación y ejercicio)	Psicosocial	13	09:00 a.m.	81
Mayo	Taller de rumba osteomuscular	Actividad Fisica	15	3:00 p.m.	40
Mayo	Taller teórico práctico en Primeros Auxilios Psicológicos y Manejo de emociones	Psicosocial	20	09:00 a.m.	94
Junio	Lavado de manos	Bioseguridad	4	3:00 p.m.	60
Junio	Actividad física oxidativa de la grasa y la resistencia cardiovascular	Actividad Fisica	5	3:00 p.m.	43
Junio	Manejo de estrés durante la cuarentena por COVID 19	Psicosocial	9	08:00 a.m.	55
Junio	Uso correcto del tapabocas	Bioseguridad	10	3:00 p.m.	42
Junio	Movilidad en tiempos de covid 19	Movilidad Segura	11	11:00 a.m.	52
Junio	Actividad física con resistencia del tren inferior	Actividad Fisica	12	3:00 p.m.	27
Junio	Como desarrollar la resiliencia en tiempos de COVID 19	Psicosocial	16	2:00 p.m.	40
Junio	Pautas en higiene postural de trabajo en casa	Biomecanico	17	10:00 a.m.	47
Junio	Actividad física con énfasis en resistencia y equilibrio	Actividad Fisica	19	3:00 p.m.	27
Junio	Pausas en casa	Biomecanico	23	10:00 a.m.	34
Julio	Taller de hábitos de higiene mental	Psicosocial	7	10:00 a.m.	39
Julio	Taller Practico: Organiza tu puesto de trabajo en casa	Biomecanico	9	3:00 p.m.	47
Julio	Tonificación y Fortalecimiento de los miembros superiores y resistencia muscular	Actividad Fisica	10	3:00 p.m.	25
Julio	Capacitación en la prevención del Peligro Público (Asaltos, Robos, Hurtos)	Público	14	3:00 p.m.	41
Julio	Ergonomía en el uso de videoterminals	Biomecanico	16	3:00 p.m.	30
Julio	Oxidación de grasa, resistencia y fuerza en el tren inferior	Actividad Fisica	17	3:00 p.m.	19
Julio	Plan de Emergencia Familiar enfocado en el COVID-19	Plan de Emergencias	21	3:00 p.m.	49
Julio	Taller práctico: Organiza tu puesto de trabajo en casa	Biomecanico	23	3:00 p.m.	43
Julio	Tono y fuerza del Core o abdomen resistencia	Actividad Fisica	24	3:00 p.m.	24
Julio	Capacitación en la prevención del Peligro Público (Asaltos, Robos, Hurtos)	Público	28	3:00 p.m.	38
Julio	Como administrar el tiempo laboral, personal y familiar dentro del aislamiento	Psicosocial	30	10:00 a.m.	38
Julio	Full Body	Actividad Fisica	31	3:00 p.m.	14

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

<b>Agosto</b>	Capacitación Higiene postural	Biomecanico	5	3:00 p.m.	30
<b>Agosto</b>	El respeto como principio en la movilidad segura	Público	6	11:00 a.m.	37
<b>Agosto</b>	Manejo del estrés y emociones cuando convivimos con personas con resultado positivo para COVID-19	Psicosocial	11	3:00 p.m.	20
<b>Agosto</b>	Decalogo del buen motociclista	Público	13	11:00 a.m.	23
<b>Agosto</b>	Oxidación de grasa, resistencia y fuerza en el tren inferior	Actividad Fisica	14	3:00 p.m.	18
<b>Agosto</b>	Como disminuir la fátiga visual	Salud Visual	18	3:00 p.m.	27
<b>Agosto</b>	Movilidad en tiempos de covid 19	Público	26	11:00 a.m.	27
<b>Agosto</b>	oxidación de grasa, y tonificación de abdomen	Actividad Fisica	21	3:00 p.m.	20
<b>Agosto</b>	Plan de emergencias familiar	Plan de Emergencias	25	3:00 p.m.	26
<b>Agosto</b>	Manejo de emociones en la movilidad	Público	27	11.00 a.m.	32
<b>Agosto</b>	oxidación de grasa, resistencia y fuerza en el tren inferior	Actividad Fisica	28	3:00 p.m.	18
<b>Septiembre</b>	Tonificación y fortalecimiento del tren superior	Actividad Fisica	4	3:00 p. m.	20
<b>Septiembre</b>	Capacitación en investigación de accidentes de tránsito	Público	8	3:00 p. m.	14
<b>Septiembre</b>	Capacitación en movilidad segura para ciclismo urbano	Público	10	3:00 p. m.	18
<b>Septiembre</b>	Tonificación y fortalecimiento del tren superior	Actividad Fisica	11	3:00 p. m.	19
<b>Septiembre</b>	medidas preventivas del COVID-19	Biologico	14	3:00 p. m.	21
<b>Septiembre</b>	Capacitación en manejo de emergencias y evacuación de vehiculos	Público	15	3:00 p. m.	17
<b>Septiembre</b>	Capacitaciones en movilidad segura en vehiculos livianos	Público	17	3:00 p. m.	19
<b>Septiembre</b>	Tonificación y fortalecimiento del abdomen	Actividad Fisica	18	3:00 p. m.	14
<b>Septiembre</b>	El síndrome de la cabaña y como vencer el miedo al salir de casa	Psicosocial	22	3:00 p. m.	26
<b>Septiembre</b>	Capacitación en conocimiento de señales de tránsito	Público	24	3:00 p. m.	26
<b>Septiembre</b>	Full body	Actividad Fisica	25	3:00 p. m.	18
<b>Septiembre</b>	Reactiva tu circulación	Biomecanico	29	3:00 p. m.	35
<b>Octubre</b>	Sueño Saludable	Psicosocial	8	3:00 p. m.	37
<b>Octubre</b>	Entrenamiento Full Boy	Biologico	9	3:00 p. m.	30
<b>Octubre</b>	Uso de EPP y limpieza de superficies	Biologico	10	3:00 p. m.	24
<b>Octubre</b>	Higiene de manos	Biológico	15	3:00 p. m.	16
<b>Octubre</b>	Kit Boxign sesión resistencia cardiovascular	Actividad Fisica	16	3:00 p. m.	10
<b>Octubre</b>	Tips de higiene postural	Biomecanico	20	3:00 p. m.	18
<b>Octubre</b>	Pausas para miembros inferiores	Biomecanico	22	3:00 p. m.	15
<b>Octubre</b>	Entrenamiento Core explosivo	Actividad Fisica	23	3:00 p. m.	11
<b>Noviembre</b>	Seguridad activa y pasiva para autos y motos	Seguridad Vial	5	3:00 p. m.	27
<b>Diciembre</b>	Habilidades para la vida	Psicosocial	3	3:00 p. m.	22
<b>Total</b>					<b>2231</b>

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

### FORMACIÓN PRESENCIAL

ACTIVIDADES PRESENCIALES 2020					
Mes	Actividad	Tema	Día	Hora	Participantes
Junio	Divulgación de protocolo de lavado de manos y sus beneficios	Biológico	30	6- 10 a.m	59
Julio	Divulgación de protocolo de lavado de manos y sus beneficios	Biológico	7	6- 10 a.m	58
Julio	Divulgación de protocolo de lavado de manos y sus beneficios	Biológico	9	7- 11 a.m	98
Julio	Divulgación de pde uso correcto de tapabocas y protector facial	Biológico	7	6- 10 a.m	85
Julio	Divulgación de de uso correcto de tapabocas y protector facial	Biológico	8	7- 11 a.m	214
Julio	Divulgación dede uso correcto de tapabocas y protector facial	Biológico	9	6- 10 a.m	105
Julio	Divulgación adecuado levantamiento de cargas	Biomecánico	22	10 am-5 pm	120
Julio	Divulgación de la adecuada disposición final de tapabocas y guantes	Biológico	29	6- 10 a.m	104
Julio	Divulgación del uso correcto del traje antifluidos	Biológico	29	7- 11 a.m	107
Julio	Divulgación de la adecuada disposición final de tapabocas y guantes	Biológico	30	7- 11 a.m	113
Julio	Divulgación del uso correcto del traje antifluidos	Biológico	30	7- 11 a.m	139
Julio	Divulgación de la adecuada disposición final de tapabocas y guantes	Biológico	31	1- 3 p.m	56
Julio	Protocolo de lavado de manos	Biológico	31	1- 3 p.m	56
Agosto	Mandatorias de bioprtección	Biológico	4	1- 3 p.m	145
Agosto	Mandatorias de bioprtección	Biológico	21	1- 3 p.m	78
Agosto	Distancia física	Biológico	21	1- 3 p.m	61
<b>Total</b>					<b>1598</b>

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

### INSUMOS, RECURSOS

Gastos Covid-19 2020 (Marzo - Diciembre)	
Concepto	Valor
Insumos Covid	\$ 3,609,307,448
Mercados	\$ 37,893,297
Acompañamiento Medico	\$ 79,360,000
Servicios Desinfección	\$ 708,345,366
Servicios Alquiler Baños	\$ 296,864,378
Compra Lavamanos	\$ 39,495,100
Vestieres	\$ 109,227,240
Kit trabajo en casa	\$ 77,270,900
Soportes Gel	\$ 69,434,832
Planta Nueva Aislamiento	\$ 516,390,637
<b>Total 2020</b>	<b>\$ 5,543,589,198</b>

INSUMO TAPABOCAS	TAPABOCAS DESECHABLES 2020	TAPABOCAS REUTILIZABLES 2020	TAPABOCAS REUTILIZABLES 2021	KIT	KIT CONDUCTORES 20
Regional					
SV00-Direccion General	1706	1749	300	378	
SV01-Regional Bogotá	50377	22454	13500	2440	400
SV02-Regional Centro	11426	8115	3772	474	100
SV03-Regional Occidente	22911	14395	8364	913	171
SV04-Regional Antioquia	4289	15911	6100	1068	440
SV05-Regional Norte	36833	11520	9234	1088	214
SV06-Regional Oriente	16349	6816	3996	505	88
SV07-Regional Eje Cafetero	17003	7473	1904	560	95
SV08-Regional Llanos	6560	3183	900	177	30
SV09-Regional Sur	4475	2097	808	145	27
SV10-Regional Boyacá	2502	2185	703	108	17
<b>TOTAL</b>	<b>174431</b>	<b>95898</b>	<b>49581</b>	<b>7856</b>	<b>1582</b>

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

INSUMO PROTECTORES	CANT 2020	TRAJES ANTIFLUIDO	CANT 2020
Regional		Regional	
SV00-Dirección General	4	SV00-Dirección General	
SV01-Regional Bogotá	1117	SV01-Regional Bogotá	1346
SV02-Regional Centro	314	SV02-Regional Centro	174
SV03-Regional Occidente	529	SV03-Regional Occidente	26
SV04-Regional Antioquia	600	SV04-Regional Antioquia	409
SV05-Regional Norte	428	SV05-Regional Norte	40
SV06-Regional Oriente	17	SV06-Regional Oriente	16
SV07-Regional Eje Cafetero	255	SV07-Regional Eje Cafetero	28
SV08-Regional Llanos	99	SV08-Regional Llanos	15
SV09-Regional Sur	64	SV09-Regional Sur	21
SV10-Regional Boyacá	43	SV10-Regional Boyacá	8
<b>TOTAL</b>	<b>3470</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2083</b>

INSUMO GUANTES	PARES DE GUANTES 2020	TERMOMETROS	CANTIDAD 2020
Regional		Regional	
SV00-Dirección General	10195	SV00-Dirección General	5
SV01-Regional Bogotá	208580	SV01-Regional Bogotá	56
SV02-Regional Centro	73966	SV02-Regional Centro	21
SV03-Regional Occidente	107853	SV03-Regional Occidente	38
SV04-Regional Antioquia	122339	SV04-Regional Antioquia	55
SV05-Regional Norte	132822	SV05-Regional Norte	55
SV06-Regional Oriente	79536	SV06-Regional Oriente	30
SV07-Regional Eje Cafetero	69704	SV07-Regional Eje Cafetero	57
SV08-Regional Llanos	29596	SV08-Regional Llanos	9
SV09-Regional Sur	22401	SV09-Regional Sur	11
SV10-Regional Boyacá	15513	SV10-Regional Boyacá	27
<b>TOTAL</b>	<b>872505</b>	<b>TOTAL</b>	<b>364</b>

INFORME INSUMOS 2020										
Regional	Tapetes Desinfectantes	Alcohol Litros	Gel Litros	Kit Personal	Kit Vehiculos	Kit Cumpleaños	Dispensadores de Gel	Paños Humedos	Entregas de Amor	Canecas
Dirección General	4	735	417	378	0	356	5	10	47	6
Bogotá	123	18415	6791	2440	350	2559	116	153	210	121
Antioquia	65	8652	4097	474	50	1165	70	136	103	58
Norte	84	9037	3714	913	180	1073	64	136	94	65
Centro	16	3810	2002	1068	240	584	23	21	25	17
Oriente	20	4770	2120	1088	214	494	22	50	23	15
Occidente	47	8002	2752	505	88	1035	51	64	136	40
Eje Cafetero	50	4167	2055	560	95	589	38	89	90	61
Sur	18	2610	775	177	30	178	20	40	30	19
Llanos	14	3829	1048	145	27	151	10	30	27	17
Boyacá	13	4030	1048	108	17	102	17	34	3	16
<b>Total</b>	<b>454</b>	<b>68057</b>	<b>26819</b>	<b>7856</b>	<b>1291</b>	<b>8286</b>	<b>436</b>	<b>763</b>	<b>788</b>	<b>435</b>

### CURSO PARA LA PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DEL COVID-19

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020



## CONTENIDO

- Introducción
- PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DEL COVID-19 SERVIENTREGA S.A.
- Certificación
- Crear una nueva sesión
- Requisitos del curso

## Introducción



## PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DEL COVID-19 SERVIENTREGA S.A.



A screenshot of the course content grid. It shows a grid of course sections with icons and titles. The sections are: 'PROCESO DE AUTOCLAVADO', 'MANDATOS DE BIOPROTECCIÓN', 'PROCESO DE LAVADO DE MANOS', and 'PROCESO AL SALIR Y ENTRAR DE'. Below the grid are buttons for 'Agregar actividad o número de aprendizaje' and 'Quitar la actividad para editar o eliminar'. At the bottom, there are navigation buttons for 'SECCIÓN ANTERIOR' and 'SIGUIENTE SECCIÓN'.



# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## PLAN DE COMUNICACIÓN 2020

SERVIENTREGA Fuerza de Colombia		PLAN DE COMUNICACIÓN 2020 (BIOSEGURIDAD)						
DIRECCION GENERAL								
TEMAS	RESPONSABLE	RECURSOS	Primer Salto Cuántico		Segundo Salto Cuántico		Tercer Salto Cuántico	
			PROGRAMADO	EJECUTADO	PROGRAMADO	EJECUTADO	PROGRAMADO	EJECUTADO
Seguimiento de colaboradores con síntomas de gripa y/o infecciones respiratorias, así como casos especiales de salud	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)	1	1				
NOTA POSITIVA - Túnel de la Vida	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)	1	1				
Recomendaciones: Uso de Tapabocas	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)	1	1				
Salud en casa con servientrega	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)	1	1				
Mandatorias de Bioprotección	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)	1	1				
NUEVO CURSO: Prevención y Mitigación del Covid 19	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)			1	1		
DESCARGA: CORONAPP	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)			1	1		
Se feliz cocinando en casa	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)			1	1		
Salud en casa con servientrega	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)			1	1		
Día mundial de la higiene de manos	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)			1	1		
Restricción por uso de accesorios	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)			1	1		
Etiqueta respiratoria	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)			1	1		
Estado de salud y temperatura	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)			1	1		
Directriz trabajo en casa	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)			1	1		
Alerta Naranja	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)			1	1		
Plan de movilidad segura	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)			1	1		
Túnel de la vida	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)			1	1		
Recomendaciones para equipos	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)			1	1		
Protocolo de lavado de manos	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)			1	1		
Home Office	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)			1	1		
Recomendaciones para promover una vida sana	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)			1	1		
Recomendaciones por riesgo del tabaquismo ante el covid 19	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)			1	1		
Evaluación de síntomas	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)			1	1		
Prevención y mitigación del covid 19	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)			1	1		
Salud en casa con servientrega	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)					1	1
No bajas la guardia	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)					1	1
Beneficios emocionales para ti	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)					1	1
En servientrega cuidamos de ti (Mes de la salud)	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)					1	1
Ciudad de la piel (mes de la salud)	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)					1	1
Alimentación saludable ( mes de la salud)	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)					1	1
Prevención de cáncer de cuello uterino ( mes de la salud)	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)					1	1
Salud menral en cuarentena ( mes de la salud)	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)					1	1
Botiquín para primeros auxilios ( mes de la salud)	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)					1	1
Prevención de cáncer de próstata ( mes de la salud)	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)					1	1
Prevención del covid 19 ( mes de la salud)	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)					1	1
Importancia de realizar actividad física ( mes de la salud)	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)					1	1
Higiene postural ( Mes de la salud)	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)					1	1
Movilidad segura ( mes de la salud)	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)					1	1
Prevención de Fatiga en la conducción ( mes de la salud)	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)					1	1
Actividad física y alimentación ( mes de la salud)	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)					1	1
Encuesta modelo de alternancia	SST/ Comunicaciones internas	Tecnológicos (computador)					1	1
<b>Total de Actividades Programadas</b>			5		19			17
<b>Total de Actividades Ejecutadas</b>			5		19			17
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>			100%		100%			100%

En 2021 el objetivo es trabajar en pro de certificar las operaciones bioseguras por tercera parte.

## Proyección de programas, acciones 2021.

Planeación estratégica SST 2021

ACTIVIDAD No. 1:	En Servientrega Cuidamos de tí		
Descripción de Tareas	Responsable	Producto Entregable	
Garantizar el cumplimiento del protocolo de bioseguridad de Servientrega	SST	Formatos para cada actividad	

ACTIVIDAD No. 2:	Base de datos para reporte de síntomas		
Descripción de Tareas	Responsable	Producto Entregable	
Construcción y programación de base de datos que permita administrar el reporte de casos a nivel nacional y genere los consolidados y reportes requeridos	SST	Base de datos nacional para casos sospechosos o positivos a COVID-19	

# Planeación SST

2021

En Servientrega

*Cuidamos de ti.*



- Uso de Tapabocas
- Lavado de manos
- Reporte de síntomas
- Distanciamiento físico
- Acompañamiento y seguimiento a casos

BioSeguridad



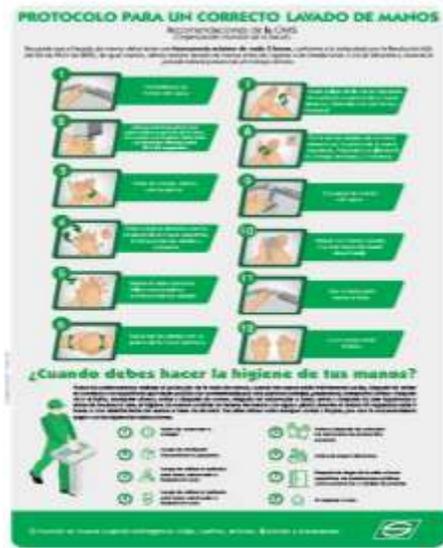
- Control de Aforo
- Desinfección de vehículos
- Desinfección de mercancía
- Desinfección de áreas
- Señalización
- Plan de Comunicación

BioProtección



ACTIVIDAD No. 3:		Guardianes de la Prevención	
Descripción de Tareas	Responsable	Producto Entregable	
Definir la estrategia de apoyo operacional para controlar el distanciamiento físico, el control del aforo en las áreas, uso correcto y frecuente del tapabocas, higiene de manos, higiene en puestos de trabajo	SST	Informes de inspecciones	

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020



ACTIVIDAD No. 4:	Acompañamiento médico para casos de salud		
Descripción de Tareas	Responsable	Producto Entregable	
Seguimiento a casos médicos sospechosos y positivos para COVID-19, así como pérdidas de capacidad laboral casos en estudio para calificación de origen y colaboradores con condiciones especiales de salud	SST	Base nacional de casos médicos especiales Base nacional de casos para COVID-19	

# Crecimiento Rentable

*Dimensión económica*

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## Contexto 2020

2020 ha dejado una nueva realidad y muchas lecciones, esta transición plantea nuevas oportunidades para ver a través de la ventana del optimismo las transformaciones que deben ser abordadas con una perspectiva positiva.

Caracterizar este 2020 resulta difícil porque las transformaciones son muchas en aspectos de la vida familiar, comercial, políticas públicas, empresarial e internacional.

También se podría hablar de una sexta revolución industrial, donde la transformación digital que era un proyecto para el futuro pasó a ser una necesidad apremiante, se aceleró y llegó para quedarse en los hogares, las empresas, los gobiernos, la educación.

El COVID-19 obligó a todos los países a implementar medidas restrictivas y de confinamiento. Por el lado de las personas, la movilidad mundial se redujo a su mínima expresión llegando a caer hasta en un 50% en abril. Todas estas medidas se tradujeron en un fuerte impacto sobre la actividad de operación de las empresas, la movilidad de las personas, la distribución de los productos, el abastecimiento de los bienes y servicios, es decir, en términos económicos enfrentamos una crisis doble, la de la oferta y la de la demanda, con características y posibles soluciones diferentes.

En estas condiciones el 2020 fue un año de recesión económica. La economía mundial caerá a una tasa del -4.4%, se esperaba un crecimiento del 3.4%. A pesar de que todos los países se vieron afectados, el deterioro económico ha presentado un comportamiento heterogéneo. Las economías avanzadas (-5.8%) muestran signos de una caída más pronunciada que las economías en desarrollo (-3.3%). América Latina hace parte del grupo de economías con mayor impacto, se prevé una caída del -8.1% para el 2020. En Colombia, la tasa de crecimiento económico se ha comportado en la misma línea, se espera que el año cierre con una tasa alrededor del -8%. A diferencia de otros países, Colombia está viviendo por primera vez en su historia reciente una recesión económica, en estos somos totalmente novatos, quienes ya lo han vivido nos llevan gran ventaja.

El 2021 se espera sea un año de recuperación a nivel mundial explicado en gran parte por un rebote estadístico, con una mayor operación de los distintos sectores económicos a la registrada en 2020. Para la economía mundial, se estima un crecimiento de 5,2% en tanto que para América Latina la recuperación parece ser más moderada y se prevé una tasa de 3,2%. Para Colombia estimamos estar en el rango alto con una tasa alrededor del 5%.

La crisis y su recuperación no han sido homogéneas en términos sectoriales. Como regla general, los más golpeados han sido los sectores que enfrentan mayores restricciones de operación y, por tanto, un choque inducido de demanda debido a las restricciones de movilidad y posteriormente uno de oferta por la pérdida de viabilidad. Uno de los más dramáticos ejemplos es el de las actividades de entretenimiento, culturales, artísticas, turismo, restaurantes.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Tomado de Colombia: balance 2020 y perspectivas 2021 ANDI

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## Valor económico generado y distribuido

201-1

Valor económico generado y distribuido		
Ventas netas	-\$ 753.708.344.971	Ingresos Operacionales
Valor Económico Directo Generado (VEG)	-\$ 761.465.285.173	Total Ingresos (ingresos operacionales, mas no operacionales)
Valor Económico Redefinido (VER)	-\$ 42.267.630.676	Utilidad Neta
Valor Económico Distribuido (VED)	-\$ 719.197.654.497	Costos, Gastos e Impuestos.

<b>Valor Económico Distribuido (VED)</b>	Pagos a gobierno	\$ 43.535.088.862	Impuestos y contribuciones
	Costos operacionales	\$ 20.896.084.836	Depreciaciones y Amortizaciones
	Total salarios y beneficios sociales	\$ 227.330.241.314	Gastos y Costos de Personal
	Pagos a proveedores de capital ***	\$ 427.436.239.485	Demas Costos y gastos de la empresa

## Inversión ambiental

Servientrega desempeña un rol clave en el desarrollo económico del país siendo el principal integrador logístico de nuestra nación. Desde el direccionamiento se contempla e interioriza en el desarrollo de la operación los riesgos asociados al cambio climático. Desde el modelo de riesgos se incluyen los riesgos de deterioro ambiental por la generación de emisiones producto de la operación de infraestructura física y de transporte e Interrupción de procesos críticos de la organización debido a regulaciones y restricciones vehiculares originadas por la necesidad estatal de controlar los parámetros de calidad de aire y las condiciones alienadas a cambio climático.

Las principales implicaciones financieras derivadas de estos riesgos son los costos asociados a indemnizaciones a clientes e Ineficiencias asociadas a pago por servicios de transporte relacionados directamente con el cumplimiento de la promesa de servicio. Las acciones desarrolladas para controlar estos riesgos se enmarcan en las siguientes estrategias:

- Integración operacional de vehículos con tecnologías bajas en emisiones de carbono
- Compensación voluntaria del 20 % de la huella de carbono generada por la compañía .

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

- Programa ruta verde que consiste en la promoción y disponibilidad de un aplicativo móvil para que nuestra comunidad comparta rutas en sus desplazamientos en vehículos, Bicicletas, transporte público y caminitas.
- Programa de mantenimiento preventivo y correctivo de flota vehicular.

Las inversiones realizadas en estas acciones superan los 14.000 Millones de pesos.

La gestión organizacional se destaca por la atención de las prioridades globales frente a la mitigación del cambio climático por ello una de las oportunidades en las que se ha trabajado como compañía es ser una empresa líder en el Fomento de la protección de los ecosistemas y mitigación del cambio climático, como consecuencia de esto, se han destinado desde el año 2012 recursos en siembras de más de 220.000 árboles en diferentes zonas del país que capturan emisiones de dióxido de carbono y promueven un desarrollo ecológico de zonas de importancia ambiental para el país.

## Riesgos y oportunidades y sus implicaciones financieras derivadas del cambio climático

### 201-2

Ante la realidad del cambio climático desde hace un tiempo Servientrega se ha tomado del tiempo de analizar los riesgos y oportunidades que han surgido a partir de la toma de conciencia sobre los efectos de corto, mediano y largo plazo que las variaciones del clima y sus patrones de comportamiento pueden tener sobre la operación y en general sobre la sostenibilidad financiera, social y ambiental. A partir de lo anterior se han identificado los siguientes aspectos claves que representan riesgos y/o oportunidades para la compañía en los próximos años:

- Deterioro ambiental por la generación de emisiones producto de la operación de infraestructura física y de transporte.
- Interrupción de procesos críticos de la organización debido a Regulaciones y Restricciones vehiculares originadas por la necesidad estatal de controlar los parámetros de calidad de aire de las ciudades.

El principal impacto encontrado está relacionado con la probabilidad de que los **asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos** se vean altamente afectados.

### Impactos identificados:

- Incumplimiento de la promesa de servicio

### Implicaciones financieras

- Costos asociados a indemnizaciones a clientes
- Ineficiencias en costos asociadas a pago por servicios de transporte.

### Métodos utilizados para gestionar el Riesgo

- Integrar a la operación vehículos con tecnologías bajas en carbono que tengan la posibilidad a nivel regulatorio de libre movilización.

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

- Compensación voluntaria de la huella de carbono generada por Servientrega en un 20% de las emisiones definidas en el alcance 1, 2 y 3.
- Programa ruta verde que consiste en actividades orientadas a minimizar el impacto a nivel de huella de carbono por transporte de colaboradores casa-trabajo-casa, mediante el uso de aplicativos móviles entregado por la compañía para compartir vehículos, caravanas en bicicleta y rutas de peatones.
- Programa de mantenimiento preventivo y correctivo de Vehículos con el cual se asegura un funcionamiento óptimo de la flota vehicular.

## Costes de las acciones tomadas

- Adquisición de 140 vehículos para una inversión total de \$ 13.529.411.700 ( Fuente: orden de compra)
- Compensación huella de carbono año 2020 \$330.648.000 ( Año 2018 = 164.648.000, Año 2019 = 166.000.000 Fuente: Ordenes de compra )
- Programa ruta verde \$ 43.633.620 (Fuente: Ordenes de compra )

***Servientrega busca Ser una compañía líder en el fomento del cuidado y protección de los ecosistemas y la mitigación del cambio climático***

## Innovación

La innovación como pilar fundamental del Direccionamiento Estratégico busca Facilitar y promover la generación de ideas para transformarlas en soluciones innovadoras sencillas, prácticas con alto valor de uso, que contribuyan a la competitividad, desarrollo y sustentabilidad de Servientrega.

***En la Política Integral se incluye la siguiente intención:***

*(...) Innovación permanente para generar ventajas competitivas y continuar consolidando el posicionamiento de la marca.*

El Objetivo General para el Octavo Quinquenio “Convergencia” que aporta a la Innovación es:

Fortalecer el modelo gerencial de la compañía generando una dinámica constante de innovación a través de iniciativas financieramente viables a través de generación de ingresos, reducción de costos y mitigación de riesgos.

Frente a la innovación y evolución de soluciones en Servientrega, se pretende aumentar la percepción de los clientes como empresa creativa e innovadora obteniendo y de hecho en la última evaluación realizada sobre este aspecto se obtuvo una valoración de un 4,18 sobre una escala de 5.00 en el segmento retail y un 4,10 sobre 5.00 en el segmento corporativo , ubicándose en un nivel que la compañía valora como positivo y que adicionalmente mantiene los resultados obtenidos en los últimos años desde el 2017.

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## Arquitectura de Innovación



## Focos de Innovación en SERVIENTREGA

### ➤ Portafolio de Soluciones / Oferta de Valor

Servientrega se ha caracterizado por desarrollar soluciones siendo pioneros en el sector de Mensajería Expresa, Transporte y Logística y en tal virtud continuará promoviendo la innovación de tal manera que se sumen factores que nos diferencien en el mercado.

### ➤ Experiencia del Cliente.

El servicio se constituye en la prioridad para hacer que los clientes mantengan una buena percepción, generen lealtad y recompra.

## Etapas del Modelo de Innovación



- **Diagnóstico:** Comprende las actividades de Identificación de necesidades, problemas y oportunidades teniendo en cuenta nuevas tendencias, estudios de satisfacción, investigaciones, vigilancia tecnológica, nuevas soluciones,

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

reingeniería de soluciones, normatividad legal, estatus de los proyectos con el fin de fortalecer los focos de innovación.

- **Ideación:** Generación de ideas a través de espacios de intercambio de experiencias y observaciones generadas sobre un cambio significativo de un servicio, proceso y/o modelo organizacional con la participación de los colaboradores de la organización.
- **Evaluación:** Valoración de las iniciativas que buscan satisfacer las necesidades y/o expectativas de los contextos analizados con el fin de establecer si se generan cambios en los mismos y determinar su viabilidad Financiera, Funcional, Jurídica y Tecnológica.
- **Implementación:** Desarrollo y puesta en marcha de las iniciativas innovadoras.

La Innovación en Servientrega es concebida como...

*La generación y transformación de ideas en soluciones que satisfacen necesidades por encima de las expectativas de nuestros usuarios.*

**Las Iniciativas INNOVADORAS contienen las siguientes características:**

- Iniciativa que contenga elementos de transformación digital (Internet de las cosas o Inteligencia Artificial).
- Iniciativa que genere ventajas competitivas.
- Iniciativa que adopta las mejores prácticas en la Industria Nacional y/o Internacional.
- Amigables con el medio ambiente y que generan valor social.
- Iniciativas que demuestre la implementación de mecanismos de automatización.
- Generan posicionamiento de Marca.
- Iniciativas disruptivas.

**Para el 2020 se fortaleció la estructura del Modelo de Gestión de innovación a través:**  
:

- Relacionamiento colaborativo con entidades referentes en mejores prácticas en innovación:
  - Fabricantes de Tecnología (Microsoft - Google - SAP)
  - Firms especializadas en Consultorías (PWC).
  - Cámara de Comercio de Bogota – Centro de Innovación - Innovalab - Hora de Café - Cámara Colombiana de Comercio Electrónico.
- Afianzamiento de Cultura de Innovación a través del Modulo de Innovación en la Universidad Corporativa.
- Investigaciones para conocer que requiere el mercado en la nueva economía a través de la Central de Investigación: Investigación en Economías Colaborativas, Pruebas Productos realizadas por medio de la metodología cliente incognito, Competencia y Mercado.
- Generación de Flujo de Ideas Innovadoras a través de Forms.

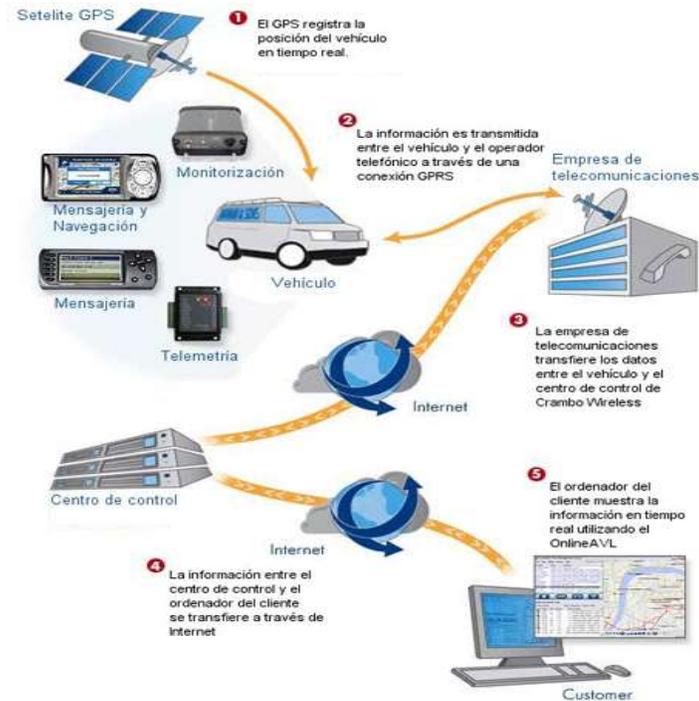
# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## PROYECTOS

### *Control Vehicular 2.0*

Para el proyecto control vehicular 2.0 se estableció como finalidad la integración de Sistema de Administración de Flota, GPS, RFID .

Que le permitirá a la compañía por intermedio del proceso de transporte de Servientrega S.A., administrar la flota vehicular en todo lo referente a (Operaciones, mantenimiento y seguimiento satelital), buscando hacer más eficiente su operación de flota vehicular y garantizando un control regional y nacional.



Para el 2020 se finalizó con el proveedor Cloudfleet el Módulo de mantenimiento para la administración de costos eficientes de la flota vehicular de la organización y se dio inicio con el proceso de Seguridad Logística y de la Infraestructura la instalación de 40 nuevos equipos de GPS para lo concerniente a temas de telemetría.

### *Green Experience*

Plataforma de autogestión e interacción entre Servientrega y sus clientes de los canales retail y corporativo con atributos logísticos y tecnológicos; cuyo objetivo es generar valor y agilidad a las solicitudes que realizan, brindando información de una manera gráfica y practica a su operación.

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020



Para el 2020 se entregó el producto mínimo viable a producción a los clientes de ambos canales donde se incluye los tableros de control, hoja de vida del cliente, control e información de sus envíos desde la recolección hasta la distribución.

En la distribución se incluye las evidencias obligatorias fotográficas de la entrega y confirmación de envíos cuando presentan novedad. Esta confirmación el cliente la puede realizar a través de un mensaje de texto o página web pero también es posible realizar confirmación masiva a un número ilimitado de envíos a través de green experience.

### *Kiosko Virtual*

Centros de Soluciones autónomos e interactivos que le permitirán al usuario (cliente), generar sus envíos de Documento Unitario y Mercancía premier (hasta 5 kilos) para su posterior procesamiento sin la necesidad de contar con personal de Servientrega.



En el 2020 se definió el diseño final del kiosko con su respectiva imagen visual corporativa, el tipo de empaque (cajas) que dispensará, los procedimientos de operación para los procesos de Logística y Seguridad Logística y de la Infraestructura.

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

Se inicio con la integración de los sistemas del kiosko y de Servientrega en cuanto al control de apertura de casilleros, control de buzones, pesos y medidas, autenticación y consulta de productos, formas de pago, tiempos de entrega, registro transaccional y con Credibanco la integración para el pago con datafono.

## Para 2021

**Buscaremos la generación de más Oxígeno vía la Fórmula de la C:**



**Crear**, con **innovación** para retomar el liderazgo como pioneros en la categoría de Logística y Cadena de Abastecimiento.

**Cocrear**, a través de la **filosofía Sinergia** para presentarnos como la Solución más Integral de la Categoría.

**Copiar** y adoptar las mejores prácticas que sumen a la **Convergencia**, sin perder identidad.

**Comprar** lo que está probado en el mercado, nos genere beneficios y contribuye a consolidar nuestras capacidades, infraestructura y Oferta de Valor.

### Proyecciones por realizar o abordar en el 2021:

- Implementación de un Laboratorio de Innovación dedicados que permitan prototipar, pilotear, ensayar ideas innovadoras focalizadas en resolver retos requeridos por clientes, mercado y procesos con presupuesto y recursos independientes, conformado por un equipo audaz con licencia para innovar, con el conocimiento y experiencia en procesos (BPMs), Tecnología (RPA - DRM - IOT - Blockchain, Simulador de Operaciones).
- Estructurar un proceso de Innovación abierta que genere espacios de co-creación con diferentes actores externos.
- Obtener la re-certificación en el Sello de Buenas Prácticas de Innovación con la CCB e Icontec.
- Medición constante de la ejecución y de nivel de madurez de hoja de ruta de transformación digital para apoyar desde innovación lo requerido para cumplirla.

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

- Gestionar de manera efectiva los proyectos de innovación de la compañía en su etapa de desarrollo.
- Explorar la consecución de beneficios de los proyectos en su etapa de ejecución e implementación a través de TIR – ROI - SROI

# Cadena responsable

*Cadena de suministro*

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## Aspectos generales de la cadena de suministro

103 102-9 204-1

La cadena de suministro garantiza el cumplimiento de los lineamientos de la compañía para optimizar la capacidad de negociación, generando economías de escala en la adquisición de bienes y servicios, enmarcados en los sistemas de gestión integrados.

Se consideran aspectos tales como inicio de la cadena, con un requerimiento basado en una solicitud de pedido, consecución y selección de proveedores, generación de órdenes de compra, entrega del bien o servicio, recepción de facturas y control y evaluación del desempeño de cada proveedor, los cuales se encuentran principalmente catalogados en Transporte, Mantenimiento de Vehículos, Seguridad y Varios.

El 100% de los bienes o servicios adquiridos se realizan con proveedores nacionales, con cubrimiento 100% en las 10 regionales y Dirección General.

No se presentan cambios en el manejo y relacionamiento con los proveedores, pero si se incluye en el formato de selección del proveedor al momento de su vinculación, un nuevo criterio de evaluación que hace relación al sistema de gestión que cada proveedor tiene implementado con una calificación máxima del 12%, el cual empieza a regir para los proveedores que se vinculen para el año 2021.

SERVIENTREGA Centro de Soluciones		FORMATO SELECCION DE PROVEEDORES						
		Código: DG-4-MERF-CMP-F-57		Versión: 4	Pág. 1 de 1			
TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO		PROVEEDOR 1	PROVEEDOR 2	PROVEEDOR 3				
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	CRITERIOS DE SELECCIÓN			PROVEEDOR 1	PROVEEDOR 2	PROVEEDOR 3	
1	Valor de la propuesta	24%	Oferta más baja del presupuesto estimado	Oferta acorde al presupuesto estimado	Oferta más alta del presupuesto estimado			
			24%	12%	0%			
2	Forma de Pago	10%	90 días	30 días	Solicitud de Anticipo			
			15%	8%	0%			
3	Tiempo de entrega	10%	Entrega del bien o servicio antes del tiempo requerido (1 a 10 Días)	Entrega del bien o servicio en el tiempo requerido (10 a 30 Días)	Entrega del bien o servicio después del tiempo requerido (31 o más Días)			
			12%	10%	0%			
4	Concepto Técnico	30%	Supera las necesidades y expectativas del requerimiento	Cumple con las necesidades y expectativas del requerimiento	No cumple con las necesidades y expectativas del requerimiento			
			30%	10%	0%			
5	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO		Cuenta con certificación en el sistema de gestión	Cuenta con un sistema de gestión implementado o proceso de certificación	No tiene sistema de gestión implementado			
	Sistema de gestión de Calidad		12%	6%	0%			
	Sistema de gestión Ambiental							
	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo							
	Sistema de gestión de Seguridad de la Información							
	Sistema de gestión de Seguridad							
Sistema de Gestión de Innovación								
<b>PUNTAJE TOTAL OBTENIDO</b>						0%	0%	0%
<b>CONSULTA EN LISTAS RESTRICTIVAS</b>				<b>APROBADO</b>	<b>NO APROBADO</b>			

## Acciones relacionadas con la mitigación del impacto de la pandemia del COVID-19 sobre la cadena de suministro

A partir del inicio de la pandemia, se dio prioridad a la consecución de todos los insumos relacionados con temas de Bioseguridad, como la adquisición de tapabocas, trajes antifluído, guantes de nitrilo, alcohol, gel antibacterial, amonio cuaternario entre otros insumos de aseo, termómetros para toma de temperaturas y otros elementos para contribuir

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

al buen manejo y oportuno de la pandemia, para el beneficio de los colaboradores. Se organizaron Kits para colaboradores que principalmente están de cara a los clientes en todo lo relacionado con temas de Bioseguridad.

También se dio prioridad a nivel de servicios como desinfección de sedes y vehículos, servicios médicos y todos los insumos para la atención al túnel de la vida.

Para atender todos estos servicios y compra de estos insumos para atender el Covid 19, se vincularon nuevos proveedores para atender la alta demanda y poder cumplir con las entregas oportunas de estos elementos, exigiendo fichas técnicas y que cumplan con lo estipulado por el personal de SST.

Como estrategia del proceso y bajo lineamientos de la alta dirección, parte de estos elementos se compraron con proveedores pequeños o emprendedores, para apoyo a las empresas que tuvieron que reinventarse y estaban siendo afectadas por la pandemia. Es así como luego de un análisis costo beneficio y luego de probar varios tipos de tapabocas, se toma la decisión de realizar la compra de la tela destinada para uso exclusivo de tapabocas con una de las textilerías más importantes del país, como Lafayette y quienes han venido realizando investigaciones para lograr incluir tecnologías en las telas que ellos suministran para contrarrestar el virus del Covid 19 y se contrataron a señoras cabeza de familia que se dedican a la confección, para que sean las personas que suministren la mano de obra contratación que se llevó a cabo mediante los aliados sociales.

### **Enfoque de gestión de la evaluación ambiental de proveedores**

**103 204-1, 308-1, 308-2, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2**

Nuestros proveedores se han evaluado con criterios de calidad del producto o servicio, basados en los requisitos ambientales y sociales que exige la empresa y que se encuentran en el manual de contratación y los procedimientos anexos.

Propendemos por que se tengan en cuenta los aspectos laborales de acuerdo con la normatividad legal, por lo tanto, no contamos con identificación de casos con riesgo significativo.

Entre las medidas adoptadas por la compañía están el incluir una cláusula en los contratos o acuerdos de confidencialidad, en cuanto a política de contratación de proveedores respecto derechos humanos y trato laboral, esto incluye aspectos como el trabajo infantil, trabajo forzado, la libertad de asociación y la no discriminación. Aún debemos avanzar en el establecimiento de criterios para evaluar nuestros proveedores en aspectos sociales.

Dentro de los procesos de evaluación y fortalecimiento de nuestros proveedores no hemos tenido conocimiento de impactos negativos en los aspectos sociales o ambientales durante el año 2018. Aun así, trabajamos en fortalecer las capacidades de nuestros proveedores y monitorear permanentemente su desempeño social y ambiental.

Las políticas orientadas a la gestión de la evaluación ambiental de proveedores se enmarcan en asegurar el cumplimiento de los requisitos legales ambientales de los servicios a contratar o productos a adquirir mediante la aplicación de matrices de

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

proveedores críticos donde se establecen requerimientos dependiendo el impacto del producto o servicio contratado.

Para recopilar y controlar información sobre proveedores son aplicados procesos de registro de información una vez ingresa el proveedor y cada vez que presta servicios a la compañía. Los datos son procesados en nuestros sistemas de información para asegurar el cumplimiento de los requisitos.

Los impactos ambientales más significativos derivados de los servicios ejecutados por proveedores o contratistas se describen a continuación:

ACTIVIDAD	Impacto Ambiental
Abastecimiento de Combustible	Agotamiento de recursos naturales
	contaminación del suelo
Mantenimiento vehicular	contaminación del suelo
Gestiona de residuos peligrosos	contaminación atmosférica
	contaminación del suelo
	Agotamiento de recursos naturales

# Promesa de Servicio

*Clientes y consumidores*

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## Presencia nacional – oferta puntos de atención

### 102-6

Aperturas CDS 2019/2020

CDS	2019	2020
DIRECTOS	404	418
INDIRECTOS	3485	3651
	<b>3889</b>	<b>4069</b>

Cantidad de CDS

REGIONAL	CDS
ANTIOQUIA	278
BOGOTA	1048
BOYACA	180
CENTRO	314
EJE CAFETERO	379
LLANOS	181
NORTE	602
OCCIDENTE	428
ORIENTE	451
SUR	208
<b>TOTAL</b>	<b>4,069</b>

## Reclamaciones

El objetivo es garantizar la efectividad de la información de las soluciones logísticas y respuestas a las peticiones, quejas y recursos interpuestos a la organización, asegurando que el cliente cuente con un canal de comunicación único, efectivo, veraz y oportuno, fortaleciendo la calidad de la prestación del servicio.

Las principales políticas del proceso que se involucran en este informe son:

- Trabajar en función de los clientes actuales y potenciales de la empresa, para lo cual el líder y sus colaboradores deben disponer de los medios necesarios para resolver sus inquietudes y asesorarlos acerca de los productos y servicios que ofrece Servientrega
- El proceso de Control de Calidad es el canal de comunicación formal definido por Servientrega para recibir y dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas y recursos garantizando que la información que se suministre a los clientes sea veraz, exacta y oportuna

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

- El proceso de Control de Calidad exigirá a los procesos involucrados en la prestación del servicio a los clientes externos y a los demás procesos de apoyo, el suministro de la información relacionada con la prestación del servicio y los requerimientos del cliente, con el propósito de optimizar y mejorar la calidad de la respuesta a los clientes
- Es responsabilidad del Facilitador Nacional de Servicio al Cliente, en coordinación con los líderes del Macroproceso MECE, velar por el mejoramiento continuo de los procesos involucrados en la generación y la respuesta de PQR.
- Es responsabilidad del Facilitador Nacional de Servicio al Cliente, seleccionar, controlar y asegurar los servicios prestados por el proveedor de Call Center de acuerdo a los niveles de servicio y calidad requeridos por la organización.

Los Principios de enfoque de la gestión de servicio al cliente: Teniendo en cuenta las políticas descritas, nos enfocaremos en validar los resultados de los indicadores en los canales de atención que manejamos a saber:

- Call Center
- Chat
- Redes Sociales
- Correo Electrónico
- Puntos de Atención Personalizados

Los indicadores que vamos a analizar en este informe son:

- Nivel de Atención Call Center
- Nivel de Atención de Chat
- Nivel de Atención de Redes Sociales
- Radicación de PQRs

Algunas de las acciones o planes desarrollados por servicio al cliente con el fin de atender la demanda adicional generada durante el 2020, con el fin de cumplir con las metas y los indicadores que solicita la organización fueron:

- Se realizó análisis de enrutamiento de llamadas en los proveedores de Call Center y se ajustan los balances para garantizar los niveles de Atención
- Implementación herramienta tecnológica Genesys para la gestión y el control de la atención de clientes en los diferentes canales (telefónico, chat, redes sociales, correo electrónico)
- Implementación de equipo de gestión de redes sociales de alta disponibilidad controlado por Genesys
- Implementación de Chat Alta Disponibilidad para control de PQRs radicadas por la Pagina Web
- Centralización de radicación de PQRs ingresadas por Correo electrónico radicadas por clientes corporativos (Canales Incompany, Asesor Corporativo, Gestores, etc.)

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

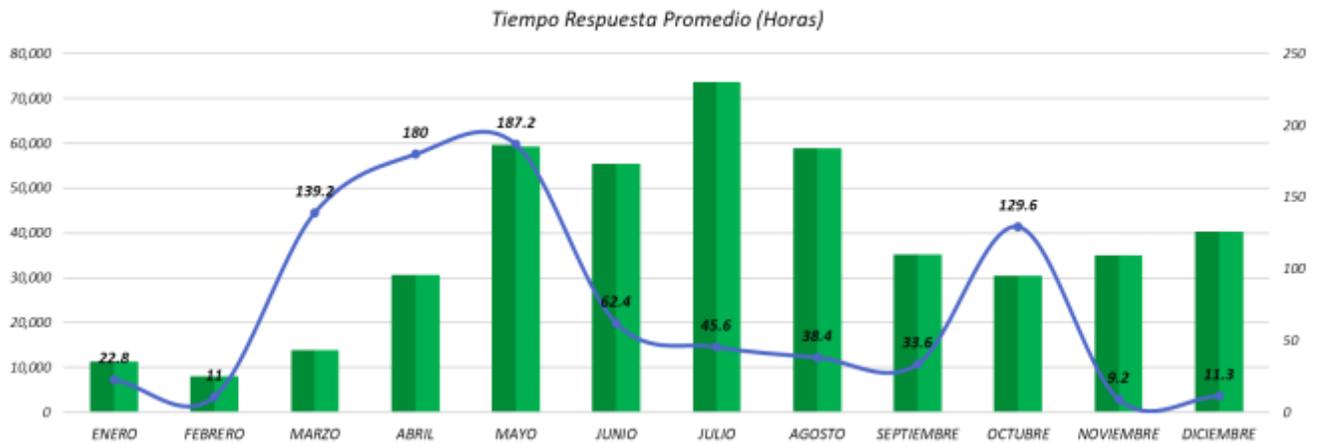
## Call center nivel de atención



Fuente: Genesys

Se presentó un incremento en el ingreso de las llamadas por la pandemia, especialmente en los meses de mayo, junio y julio, lo cual nos impulsa a reaccionar rápidamente para mantener los niveles de servicio y atención los cuales se estabilizan a partir de agosto.

## Gestión redes sociales

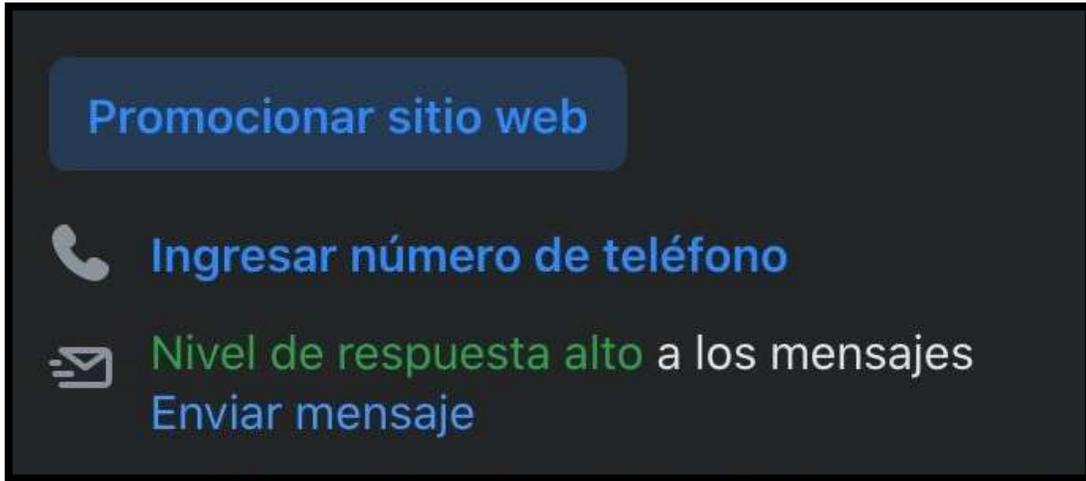


MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Cant. Publicaciones	11,356	7,969	13,887	30,736	59,599	55,534	73,667	58,844	35,147	30,401	34,961	40,232
Respuestas Clasificadas	11,352	7,962	13,858	30,655	59,340	55,534	73,667	58,844	35,147	30,401	34,961	40,232
% Atención	100.0%	99.9%	99.8%	99.7%	99.6%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Tiempo Respuesta Promedio (Horas)	22.8	11	139.2	180	187.2	62.4	45.6	38.4	33.6	129.6	9.2	11.3

Al igual que en las llamadas, también se genera incremento inusual en las menciones en redes sociales a partir del mes de abril, el cual se sigue manteniendo. La implementación del equipo de alta disponibilidad, junto con la implementación de la herramienta Omnicanal contribuyen a la estabilización del canal y mejorar los tiempos de respuesta.

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

Como resultado de esta gestión, desde finales del 2020 Servientrega esta catalogada por Facebook como un sitio con Nivel de Respuesta Alto.



1 Fuente Facebook Bussines febrero 2021

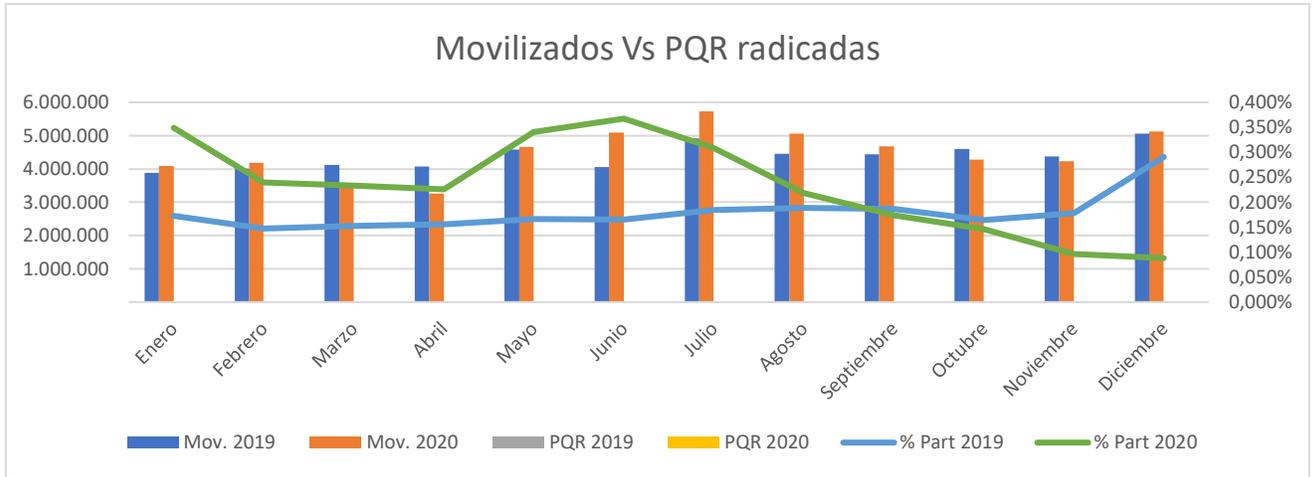
## Manejo de reclamaciones.

Pqrs RADICADAS 2020



La radicación de PQRs sufrió un incremento importante durante el 2020, las acciones implmentadas por Control de Calidad y con el apoyo de los procesos Logísticos y de Seguridad, lograron estabilizar dicha radicación durante el segundo semestre del año, como resultado se obtuvo la recta final con menos reclamaciones radicadas en la historia de Servientrega

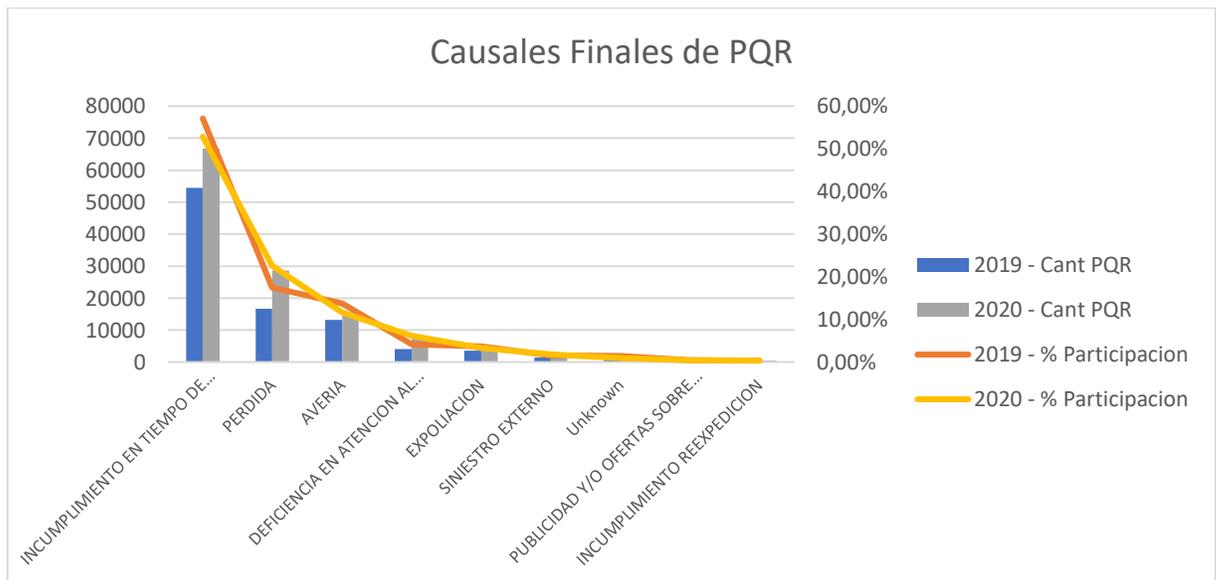
# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020



Item	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Mov. 2019	3.881.778	4.002.684	4.117.374	4.072.399	4.580.044	4.063.874	4.910.328	4.452.789	4.437.359	4.604.448	4.372.747	5.063.643
Mov. 2020	4.082.479	4.189.389	3.529.633	3.262.595	4.664.587	5.097.626	5.734.658	5.053.993	4.669.380	4.284.073	4.223.929	5.127.795
PQR 2019	6711	5896	6264	6324	7625	6701	9029	8421	8269	7574	7770	14720
PQR 2020	14257	10035	8240	7362	15903	18725	17714	11023	8120	6275	4088	4520
% Part 2019	0,173%	0,147%	0,152%	0,155%	0,166%	0,165%	0,184%	0,189%	0,186%	0,164%	0,178%	0,291%
% Part 2020	0,349%	0,240%	0,233%	0,226%	0,341%	0,367%	0,309%	0,218%	0,174%	0,146%	0,097%	0,088%

Fuente Cubos de Servientrega de movilizados y PQR'S

Causales de las PQRs radicadas durante el 2020:



# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

Proceso PQR		CREACION			
Etiquetas de fila	tiquetas de color				
	2019		2020		
	Cant PQR	% Participación	Cant PQR	% Participación	
INCUMPLIMIENTO EN TIEMPO DE ENTREGA	54425	57,11%	66700	52,83%	
PERDIDA	16636	17,46%	28543	22,61%	
AVERIA	13133	13,78%	14648	11,60%	
DEFICIENCIA EN ATENCION AL USUARIO	4024	4,22%	7828	6,20%	
EXPOLIACION	3524	3,70%	4183	3,31%	
SINIESTRO EXTERNO	1472	1,54%	2271	1,80%	
Unknown	1309	1,37%	1131	0,90%	
PUBLICIDAD Y/O OFERTAS SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS Y TARIFAS	449	0,47%	508	0,40%	
INCUMPLIMIENTO REEXPEDICION	332	0,35%	450	0,36%	

fuelle Cubos de PQR'S

Para el año 2020, como se evidencio previamente, se tuvo un incremento en la cantidad de PQR generadas por las restricciones de la pandemia, siendo la principal causal de reclamaciones el incumplimiento en tiempos de entrega, donde este ítem baja su participación del 57% al 52,8% para 2020, y donde se evidencia un incremento en el ítem de perdida pasando de una participación del 17,46% al 22,61%. Con estos valores y datos, la organización Servientrega y el proceso de Servicio al Cliente realizan actividades de mitigación de estas novedades a través de los procesos involucrados de manera directa e indirecta en la toma de acciones sobre los servicios de mensajería y mercancía.

En Colombia Integramos toda la cadena logística a través de soluciones innovadoras y flexibles que van más allá de las necesidades del mercado, facilitando los procesos logísticos de las empresas, identificando los modelos logísticos de cada sector económico, para que los clientes puedan agregar valor a su negocio a través de nuestros servicios.

## Servicios y productos

102-2 102-7

### SOLUCIONES EMPRESAS

#### Almacenamiento y logística internacional

Nos encargamos de las importaciones y exportaciones de pequeño y gran tonelaje gracias a nuestras alianzas estratégicas alrededor del mundo. Éstas, nos permiten involucrar procesos logísticos integrales de transporte local, empaque y embalaje, transporte internacional Aéreo, marítimo, terrestre, trámites de aduana y mercancías peligrosas, donde contamos con personal altamente calificado para brindar asesoría en las operaciones de nuestros clientes.

#### Almacenamiento Servientrega

Servicios integrales para la gestión y almacenamiento de inventarios con diferentes niveles de rotación, soportados en la infraestructura y tecnología acorde a las necesidades comerciales y logísticas de cada cliente.

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## *Agenciamiento aduanero*

Servicio mediante el cual se realizan todos los trámites correspondientes al proceso de nacionalización de la carga como:

- Servicios de ITR desconsolidación de contenedores en puerto
- Desconsolidación de contenedores en puerto para cargue a camión o procesos de almacenamiento.

## *Transporte marítimo exportación*

Servicio de transporte internacional de contenedores y carga suelta desde Colombia hacia cualquier puerto del mundo a través de un tercero.

## *Transporte marítimo importación*

Transporte internacional marítimo de contenedores y carga suelta, desde cualquier lugar del mundo hacia Colombia a través de un tercero.

## *Transporte aéreo importación*

Transporte aéreo internacional de carga general desde cualquier lugar del mundo hacia Colombia a través de un tercero.

## *Transporte aéreo exportación*

Transporte aéreo internacional de carga general desde Colombia a cualquier lugar del mundo a través de un tercero.

## *Operación de transporte multimodal*

Transporte de carga por varios medios bajo un solo documento con suspensión de tributos.

## *Transporte de contenedores de carga nacionalizada*

Transporte terrestre de contenedores de un origen a un destino exclusivo de carga nacionalizada dentro del territorio colombiano.

## *Transporte de contenedores en tránsito aduanero*

Transporte terrestre de contenedores de un origen a un destino exclusivo de mercancía en tránsito aduanero (otm - dta) dentro del territorio colombiano.

## *Carga masiva (Transporte punto a punto)*

Transporte terrestre de mercancía de un origen a un destino exclusivo en un vehículo dedicado.

## *Carga masiva ITR (Internal transport return)*

Retiro de puerto del contenedor lleno nacionalizado para desconsolidación de mercancía y retorno del contenedor vacío al puerto.

## **E-Commerce**

A través de nuestra solución Mercancía Premier apoyamos la gestión logística los negocios digitales, cubriendo integralmente los procesos de e-Commerce abarcando transporte nacional e internacional y almacenamiento. Además, ofrecemos servicios diferenciadores como plataformas e-Commerce optimizadas y posicionamiento digital.

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## Logística Inversa

Aseguramos el retorno de los productos que han sido comercializados por la web y que, por garantía, calidad, o referencia deben ser cambiados en el menor tiempo posible.

Contamos con más de 3.800 centros de soluciones a nivel nacional para facilitar la recepción de dichos productos por medio de nuestros múltiples modelos logísticos que se adecuan a los diferentes tipos de compañía.

## Pago Contra Entrega

Contamos con opciones de pago contra entrega, para que las empresas agreguen valor a su oferta de productos en línea y que sus clientes puedan realizar compras en la web y pagar desde la comodidad de su casa, con la tranquilidad y confianza que esto les genera.

## E-Soluciones

A través del correo [solucionesdigitales@servientrega.com](mailto:solucionesdigitales@servientrega.com) nuestros Expertos brindan toda asesoría para resolver las necesidades de nuestros clientes y brindar alternativas digitales que permitan optimizar cada proceso que realiza el cliente.

### *E-Entrega: Correo Electrónico Certificado*

Es una plataforma que permite enviar correos electrónicos certificados, con la misma validez jurídica y probatoria de un correo físico. El servicio permite obtener información en línea sobre el envío, entrega y lectura de la comunicación, junto con la prueba de entrega digital.

### *E-Masivos: Correo Masivo*

Este servicio de mailing permite enviar correos electrónicos masivos de carácter informativo o publicitario dirigido a un gran número de personas de manera directa y personalizada y adjuntar información de Interés como facturas, estados de cuenta, pólizas entre otros.

### *E-Documentos*

Este servicio permite generar las facturas de sus afiliados, tomando como base un archivo de datos para poder convertirlos en un archivo formato PDF.

### *E-Voz*

Permite generar comunicaciones o notificaciones de un mensaje de texto en voz automatizado y pregrabado de forma fácil, ágil, interactiva y personalizada, con la misma efectividad de un mensaje de texto.

### *E-Mensajes*

Este servicio permite enviar mensajes de texto (SMS) de forma masiva y de carácter informativo y/o publicitario, dirigido a un gran número de personas de manera directa y personalizada.

## Logística de alto impacto

Apoyamos las actividades promocionales de nuestros clientes con la logística de alto impacto y logística promocional, recolectando evidencias de consumo, administramos inventarios para intercambio y entregamos premios en nuestros Centros de Soluciones.

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## Logística de alto valor

Para la logística de alto valor nos encargamos de recolectar, transportar y distribuir paquetes de alto valor entre oficinas de la misma entidad. Las tulas se recogen y se entregan cerradas para que no haya ninguna duda sobre la integridad de su contenido.

Entre los servicios que ofrecemos se encuentran:

- Devolución de loterías
- Recolectamos los billetes de lotería no vendidos o previamente anulados, entregándolos en las oficinas correspondientes.

## Documento Valor

Ofrecemos el servicio de recolección, transporte y entrega puerta a puerta o con recolección en Centros de Soluciones Servientrega de documentos de alto valor comercial.

## Entrega personalizada

Recolectamos, transportamos y entregamos documentos de alto valor con entrega a un único destinatario. Ofrecemos el servicio de recolección, transporte y entrega puerta a puerta o con recolección en Centros de Soluciones Servientrega de documentos de alto valor comercial con entrega personalizada.

## Mercancía valores

Ofrecemos el servicio de recolección, transporte y entrega puerta a puerta o con recolección en Centros de Soluciones Servientrega de mercancías de alto valor comercial.

## Tula de seguridad

Recogemos, transportamos y distribuimos las tulas de seguridad entre oficinas de una misma entidad.

## Transporte de Documentos

Estos son algunos de los tipos de servicios de logística relacionada con el transporte de documentos que ofrecemos en Servientrega:

### *Envío de Avisos judiciales*

Transportamos y certificamos la entrega de documentos que requieran notificación judicial a nivel nacional.

### *Envío de PQR*

En Servientrega hacemos la entrega de documentos asociados a PQR's. Prestamos un servicio especializado en distribución de respuestas por parte de organizaciones a solicitudes verbales o escritas de sus clientes (peticiones, quejas y recursos), bajo los parámetros definidos por el ente regulador.

### *Envío de Documento unitario*

Ofrecemos el servicio de entrega de documentos unitarios. Recogemos, transportamos y entregamos documentos puerta a puerta desde origen y hasta su destino.

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## *Envío de Documento Masivo*

Nos encargamos del transporte y entrega de documentos en volúmenes superiores a las 100 unidades por cada orden de servicio. Nos hacemos cargo de la repartición de folletos, extractos, correspondencia, circulares publicitarias, etc.

## *Envío de Publicaciones*

Nos encargamos de la entrega de documentos como revistas, periódicos, envíos publicitarios o libros en volúmenes superiores a 100 unidades por orden de servicio. En nosotros tienes un aliado que apoya a tu organización o empresa en el transporte y entrega oportuna de impresos.

## *Envío de Sobreporte*

El servicio de sobreporte que brindamos permite manejar envíos que requieren un retorno inmediato a su origen. Cuenta con guías de envío y retorno para hacer el proceso sencillo y efectivo.

## **Transporte de Mercancías**

Recogemos, transportamos y entregamos encomiendas o paquetes de una o varias piezas. Cada paquete cuenta con guía independiente para el seguimiento de la entrega.

Nuestra solución de transporte de mercancías va orientada a la integración de materias primas y productos terminados entre proveedores, productores, comercializadores y consumidores finales a través de los servicios de recolección, cross docking, almacenamiento, administración de inventarios y pedidos; empaque y embalaje; transporte y distribución certificada con diferentes tiempos de entrega como Normal, cero horas, Hoy mismo y ya mismo de acuerdo a la necesidad del cliente

Manejamos tres modalidades de servicio de transporte de mercancías para empresas:

## *Envío de Cajaporte*

El servicio cajaporte corresponde al manejo de envíos que requieren retorno inmediato con guía de envío y de retorno. Este es un servicio especializado en el manejo de envíos que no implica un costo extra para los usuarios o las empresas.

## *Envío de Mercancía Industrial*

Recogemos, transportamos y entregamos encomiendas de uno o varios paquetes a un mismo destino. Con guía única para el seguimiento de la entrega.

## *Envío de Mercancía Premier*

Recogemos, transportamos y entregamos encomiendas o paquetes individuales. Con guía independiente y con los siguientes atributos que le brindan al cliente más facilidades para optimizar su operación:

## **Pago Contra Entrega**

Dentro de nuestro portafolio de soluciones contamos con opciones de pago contra entrega, para que las empresas agreguen valor a su oferta de productos en línea y que sus clientes puedan realizar compras en la web y pagar en efectivo o con tarjeta desde la comodidad de su casa, con la tranquilidad y confianza que esto les genera.

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## Logística Inversa

En Servientrega brindamos nuestra solución Logística Inversa, en donde aseguramos el retorno de los productos que han sido comercializados por la web y que, por garantía, calidad, o referencia deben ser cambiados en el menor tiempo posible y para esto contamos con recolección a Domicilio o en centro de soluciones.

## Retorno Digital

Con esta solución nuestros clientes tienen acceso en línea a la versión digital de los documentos soporte que acompañan un envío, es muy fácil, en el momento de la entrega, capturamos la imagen del documento firmado por el destinatario y lo publicamos en tiempo real para que pueda ser consultado ágilmente.

## Proyecto omnicanalidad y CX

El proceso de Servicio al cliente es el promotor para que dentro de la organización se geste el proyecto de OMNICALIDAD Y EXPERIENCIA DE CLIENTE, el cual está enfocado a realizar un avance en la innovación tecnológica en la atención de todos los canales de atención a través de una única herramienta tecnológica, con el objetivo de personalizar la atención y conocer de manera ágil sus puntos de dolor, lo que mejora la calidad y la experiencia del cliente durante su Journey Map. Adicionalmente con la implementación de la metodología “Experiencia al Cliente” (CX), se involucran a todos los actores de la cadena de servicio de la empresa, buscando mejorar la satisfacción, recomendación y disminución del esfuerzo de nuestros clientes que puedan generar momentos memorables dentro de la organización.

Este proyecto está generándose desde el segundo semestre de 2020 y está proyectado en todas sus actividades a finalizar en el primer semestre de 2022.

## Enfoque de gestión para la salud y seguridad de los clientes

103 416-1 416-2 417-1 417-2 417-3

Nuestro propósito se fundamenta en orientar a los clientes del canal Retail acerca de la estrategia definida por Servientrega para la prevención y contención del COVID-19 para la promoción de la salud, disminuyendo el riesgo de propagación y / o transmisión del virus, dentro de nuestros centros de soluciones y la aplicación del protocolo Interno para la Prevención y Mitigación del COVID-19.

Dentro del canal Retail se implementaron las siguientes medidas con respecto a la salud y seguridad de nuestros clientes por la situación presentadas de emergencia sanitaria:

- Se generó comunicado enfocado a los colaboradores y Empresarios Satélite de los CDS, el cual fue publicado en el menú de ayuda del sistema transaccional, para consulta sobre protocolo de cuidado y prevención.
- Se publicó en cartelera de los CDS, afiche dirigido a clientes con medidas de prevención
- Se enviaron SMS a los celulares de nuestros empresarios satélite a nivel nacional para sensibilización
- Se enviaron KIT para los CDS: Tapabocas, gel, alcohol, guantes, pañitos antibacteriales.

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

- Se ajustaron los turnos de los colaboradores (apertura con 1 solo colaborador), para evitar las horas pico en el transporte público, asegurando mantener el horario de atención habitual.
- Implementamos la estrategia “En casa con Servientrega”, se fortaleció la estrategia de domicilios Retail; los colaboradores de CDS realizaban la venta y recogida de los envíos en la residencia del cliente.
- Se realizaron visitas a los CDS por parte de los colaboradores de Servientrega con la estrategia “toma militar”, garantizando el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad por parte de los colaboradores y clientes, asegurando el distanciamiento social en las filas.
- Se instaló vidrio de bioseguridad en los CDS de mayor tráfico encima de los módulos para disminuir el riesgo de contagio.
- Se instaló Floorgraphic en los CDS con el fin de sensibilizar al cliente con respecto al distanciamiento social
- Se atendieron las medidas de los diferentes entes reguladores locales, como implementación de toma de temperatura, toma de datos de clientes en planillas, tapetes desinfectantes, pico y cédula, entre otras.

Nuestro objetivo se fundamenta en analizar y mejorar permanentemente la prestación del servicio lo que incluye los aspectos de salud y seguridad de nuestros clientes. En este sentido en 2020 no se presentaron casos significativos relacionados con asuntos de salud y seguridad de los clientes derivados de la prestación del servicio.

En cuanto a lo relacionado con los requisitos de etiquetado, el cumplimiento de los requisitos legales y las comunicaciones y publicidad, no se presentaron casos de reclamaciones o apertura de investigaciones por parte del ente regulador.

# Operación verde

*Gestión Ambiental*

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

En la actualidad existe una gran preocupación global por los cambios abruptos que se pueden presentar por las alteraciones a los recursos naturales y al entorno. El controlar los impactos ambientales que son generados a nivel global representa uno de los principales retos de la humanidad a corto plazo. Por ello, creemos firmemente en la importancia de propiciar cambios en la sociedad que permitan habitar en equilibrio económico ambiental y social.

Desde nuestro octavo quinquenio “convergencia” comprendido para los años de 2018 a 2022 se establece como pilar estratégico, el pilar de sustentabilidad cuyo objetivo es establecer modelos de sustentabilidad económica, social y ambiental en el desarrollo del Core del negocio.



### Sistema de Gestión Ambiental

Dando alcance al objetivo estratégico del nuestro pilar estratégico se instaura y se mantiene la política integral de la compañía que establece que basados en nuestro direccionamiento estratégico del Octavo Quinquenio "Convergencia" orientados a la transformación digital y al fortaleciendo del estándar gerencial Modelo "S", nos comprometemos a satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas mediante la protección del medio ambiente, mediante la prevención de la contaminación y desarrollo de estrategias para la mitigación de la huella de carbono en pro del desarrollo sostenible. Conforme a este compromiso desarrollamos el sistema de gestión ambiental el cual integra nuestros programas ambientales más oxígeno, PARE y RAE orientados a mejorar continuamente en nuestro desempeño ambiental.

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

Objetivos	META	Programa	Logo
Controlar las emisiones atmosféricas generadas por la operación de Servientrega S.A. con el fin contribuir a la mitigación del cambio climático.	<5%	Programa más Oxígeno	
Compensar las emisiones atmosféricas generadas por la operación de Servientrega S.A. con el fin contribuir a la mitigación del cambio climático.	Compensación 20%	Programa más Oxígeno	
Minimizar la generación de residuos peligrosos	<5%	Programa de gestión integral de residuos sólidos PARE	
Maximizar el aprovechamiento de los residuos generados	<5%	Programa de gestión integral de residuos sólidos PARE	
Disminuir el consumo de los recursos de agua y energía	<3%	Programa de ahorro y uso eficiente de energía y agua RAE	
Disminuir el consumo de los recursos de agua y energía	<3%	Programa de ahorro y uso eficiente de energía y agua RAE	

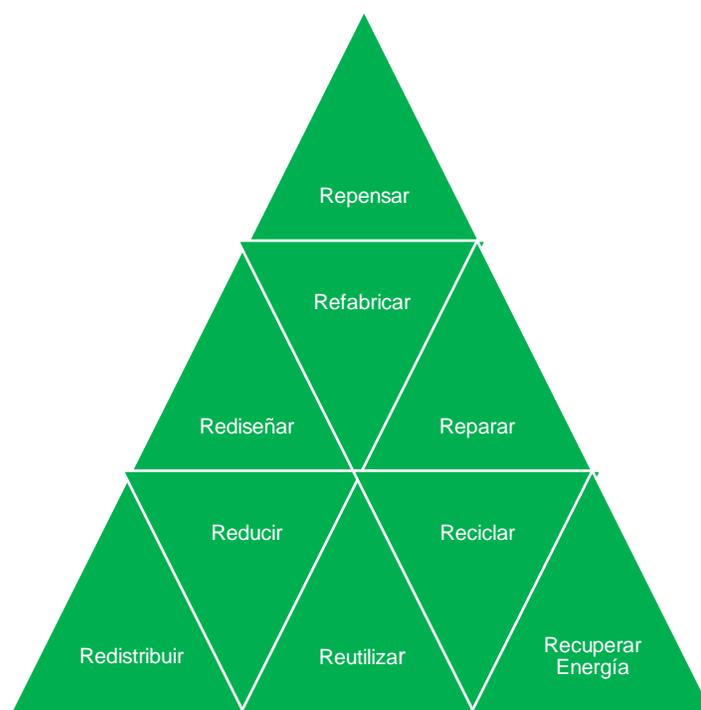
Nuestros programas son planificados mediante la valoración metodológica de los impactos ambientales para la ejecución de la operación dentro del ciclo de vida del servicio Logístico. Controlamos el desempeño mediante el monitoreo de indicadores que denominamos vitales, indicadores que presentan una relevancia alta al estar alineados a la estrategia corporativa

### Materiales

103

Conscientes del rol que desempeña en el consumo de recursos Servientrega gestiona los materiales mediante la estrategia de economía circular de la compañía “Oferta de valor Eco Green”, para la cual se definió el pilar estratégico de gestión de empaque y embalaje, cuyo objetivo es promover el cierre de ciclo de vida de los materiales usados en la empresa. Esta estrategia es desarrollada bajo los principios aplicados jerárquicamente como se ilustra a continuación:

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020



Para recopilar y controlar información sobre el consumo de materiales se aplican procesos de aseguramiento de información a través en el sistema de información SAP, para el seguimiento del desempeño de las estrategias se establecen métricas de impacto. El pilar estratégico es Monitoreado periódicamente a través del estándar gerencial modelos con el fin de validar la conveniencia y el progreso de las iniciativas.

El consumo de materiales para el año 2020 se clasifica de la siguiente manera:

### 1. No renovable

TIPO	MATERIAL 1	CANTIDAD
NO RENOVABLE	ICOPOR	42
	PLASTICO	2.916
<b>Total NO RENOVABLE</b>		<b>2.958</b>

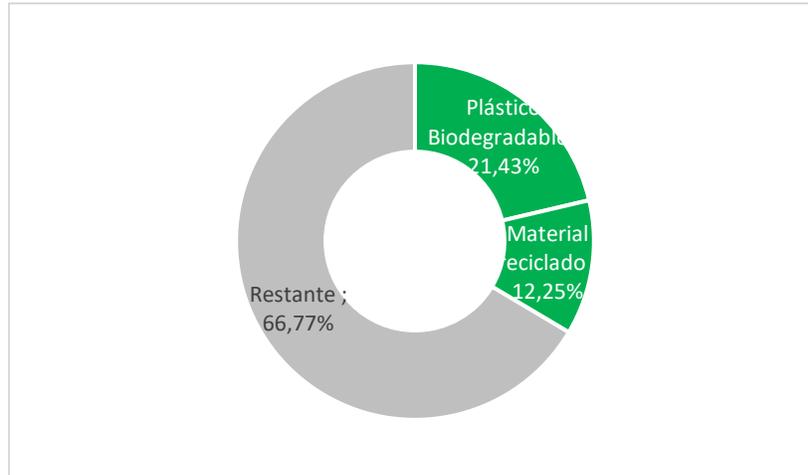
### 2. Renovable

TIPO	MATERIAL 1	CANTIDAD
RENOVABLE	CARTON	1.112
	MADERA	1.159
	PAPEL	3.337
<b>Total, RENOVABLE</b>		<b>5.609</b>

A continuación, se presenta los resultados de la estrategia para cada uno de los frentes

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

1. Porcentaje de cajas elaboradas a partir de material reciclado y de plásticos transformados a productos biodegradables



2. Ecodiseño en Sobreporte

Cambio en el diseño y tipo de material del Sobreporte, transición de material plástico a plegadiza.



# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

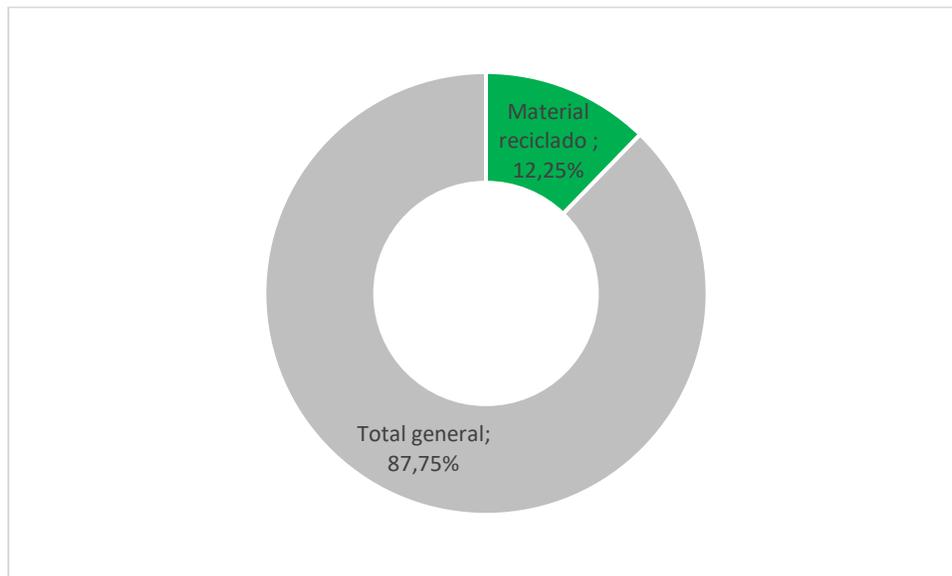
## Materiales utilizados por peso y volumen

301-1

TIPO	MATERIAL	CANTIDAD
NO RENOVABLE	ICOPOR	42
	PLASTICO	2.599
<b>Total, NO RENOVABLE</b>		<b>2.641</b>
RENOVABLE	CARTON	1.112
	MADERA	1.159
	PAPEL	3.337
<b>Total RENOVABLE</b>		<b>5.609</b>
<b>Total general</b>		<b>8.249</b>

## Insumos reciclados

301-2 301-3



En cuanto a la reutilización de materiales para empaque se esta estudiando la forma de reutilizar empaques, ya que por la naturaleza de la operación suelen ser de un solo uso

## Residuos

103 306-1 306-2 306-3 306-4 306-5

Los procesos de planificación de la gestión de los residuos se centralizan en el programa de gestión integral de residuos con Siglas PARE, el programa responde a las necesidades

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

de control de los impactos ambientales de las actividades ejecutadas en desarrollo de la operación, a continuación, se presentan los impactos más significativos:

Impactos significativos relacionados con los residuos	Aspecto ambiental	Actividades	Insumos	Productos Resultantes	Origen
Contaminación del Aire Contaminación del suelo	Generación de Residuos	Aseo y limpieza de Instalaciones	Detergentes, desengrasantes y desinfectantes	Residuos Peligrosos	Generación de actividades propias
Reducción presión del relleno sanitario.	Aprovechamiento de residuos	Aseo y limpieza de Instalaciones	Detergentes, desengrasantes y desinfectantes	Residuos Aprovechables	Generación de actividades propias
Presión sobre rellenos sanitarios	Generación de residuos	Aseo y limpieza de Instalaciones	Detergentes, desengrasantes y desinfectantes	Residuos Ordinarios	Generación de actividades propias
Reducción presión del relleno sanitario.	Aprovechamiento de residuos	Alimentación del personal	Alimentos empacados y preparados	Residuos Aprovechables	Generación de actividades propias
Reducción presión del relleno sanitario.	Aprovechamiento de residuos	Alimentación del personal	Alimentos empacados y preparados	Residuos Ordinarios	Generación de actividades propias
Contaminación del Aire Contaminación del suelo	Generación de Residuos Peligrosos	Sustancias químicas de procedencia desconocida por envíos declarados con contenido permitido	No aplica	Residuos Peligrosos	Generación de actividades propias
Contaminación del Aire Contaminación del suelo	Generación de Residuos Peligrosos	Mantenimiento y adecuaciones de infraestructura.	Pinturas Pegamentos Disolventes Cemento Entre otros	Residuos Peligrosos	Generación de actividades propias
Contaminación del Aire Contaminación del suelo	Generación de Residuos Peligrosos	Mantenimiento y adecuaciones de infraestructura.	Pinturas Pegamentos Disolventes Cemento Entre otros	Residuos de demolición y construcción	Generación de actividades propias
Contaminación del Suelo	Generación de Residuos Peligrosos	Abastecimiento de combustible	Combustibles	Residuos Peligrosos	Generación de actividades propias
Contaminación del Aire Contaminación del suelo	Generación de residuos de manejo especial	Mantenimiento Vehicular	Llantas	Residuos de manejo especial	Generación de actividades propias
Contaminación del Aire Contaminación del suelo	Generación de Residuos Peligrosos	Mantenimiento Vehicular	Frenos	Residuos Peligrosos	Generación de actividades propias
Contaminación del Aire Contaminación del suelo	Generación de Residuos peligrosos	Mantenimiento Vehicular	Aceite usado	Residuos Peligrosos	Generación de actividades propias
Contaminación del Aire Contaminación del suelo	Generación de Emisiones Residuos	Disposición final de residuos	Residuos	Emisiones Atmosféricas Residuos Inactivados	Generación corriente abajo

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

Los objetivos del Programa PARE son

- minimizar la generación de residuos peligrosos y;

maximizar el aprovechamiento de residuos de manera tal que se permita generar una reducción de generación y un óptimo aprovechamiento de los residuos.

Las medidas definidas para el programa PARE se ejecutan principalmente mediante el plan de gestión integral de residuos el cual define todas las condiciones operacionales para asegurar un manejo interno y externo ambientalmente seguro de los residuos provenientes de actividades propias.

Con el fin de asegurar los impactos corriente arriba y corriente abajo, se establecen requisitos que están establecidos en el manual de contratistas a los proveedores para asegurar una adecuada gestión de los residuos generados.

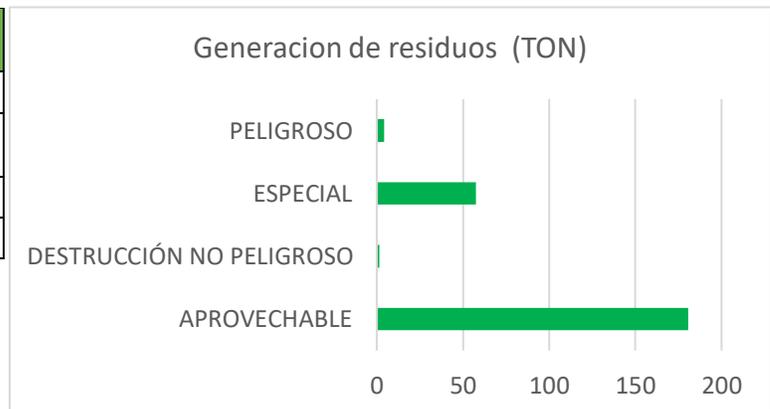
El manejo externo de los residuos se realiza mediante gestores autorizados y avalados por licencias ambientales vigentes registradas en el sistema de información, Adicionalmente se aplican controles de emisión y comprobación de certificados de disposición y aprovechamiento, y auditorias en sitio.

Para los procesos de eliminación de residuos se tiene definido el principio de evitar celdas de seguridad y optar por procesos que eviten la generación de pasivos ambientales y sean menos contaminantes.

La recopilación y control de la información sobre residuos se lleva a cabo mediante procesos de cadena de custodia que incluyen el uso de basculas certificadas y aseguramiento de la información registrada que facilitan la emisión de certificados de disposición final y aprovechamiento. Los datos son procesados en para la generación de indicadores de desempeño. El Programa es Monitoreado Trimestralmente a través de los procedimientos normalizados de reportes de indicadores de la compañía con el fin de validar la conveniencia de los controles definidos.

La generación de residuos para el año 2020 se clasifica de la siguiente manera:

CATEGORIA	CANTIDAD (TON)
Aprovechable	181
Destrucción no peligrosa	2
Especial	58
Peligroso	4



## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

El manejo externo ejecutado para los residuos se ilustra a continuación.

### Residuos no destinados a eliminación

Las operaciones de valorización de residuos se realizaron con gestores previamente evaluados para asegurar una transformación óptima de residuos, las operaciones de transformación se realizaron fuera de las instalaciones de la compañía.

CATEGORIA	CANTIDAD (TON)
Aprovechable	181
Especial	3

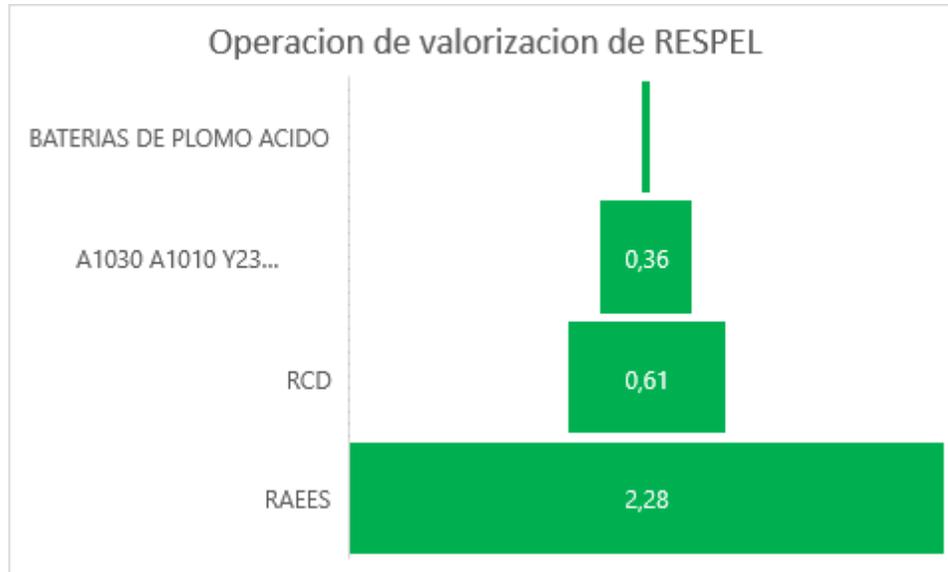


### Residuos peligrosos destinados a valorización

La valorización de residuos peligrosos o de manejo especial se realiza mediante gestores autorizados donde los componentes de los residuos son segregados, aprovechados para su utilización como materias primas por el tercero, con esta labor generan unos puntos de acuerdo con el peso los cuales son canjeados por dinero para apoyo a causas sociales y ambientales.

TIPO DE RESIUDOS	CANTIDAD (TON)	OPERACIÓN DE VALORIZACION	TIPO
A1030 A1010 Y23 LUMINARIAS	0,36	Aprovechamiento por tercero	Puntos verdes
BATERIAS DE PLOMO ACIDO	0,04	Aprovechamiento por tercero	Puntos verdes
RAEES	2,28	Aprovechamiento por tercero	Puntos verdes
RCD	0,61	Aprovechamiento por tercero	Gestor autorizado

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

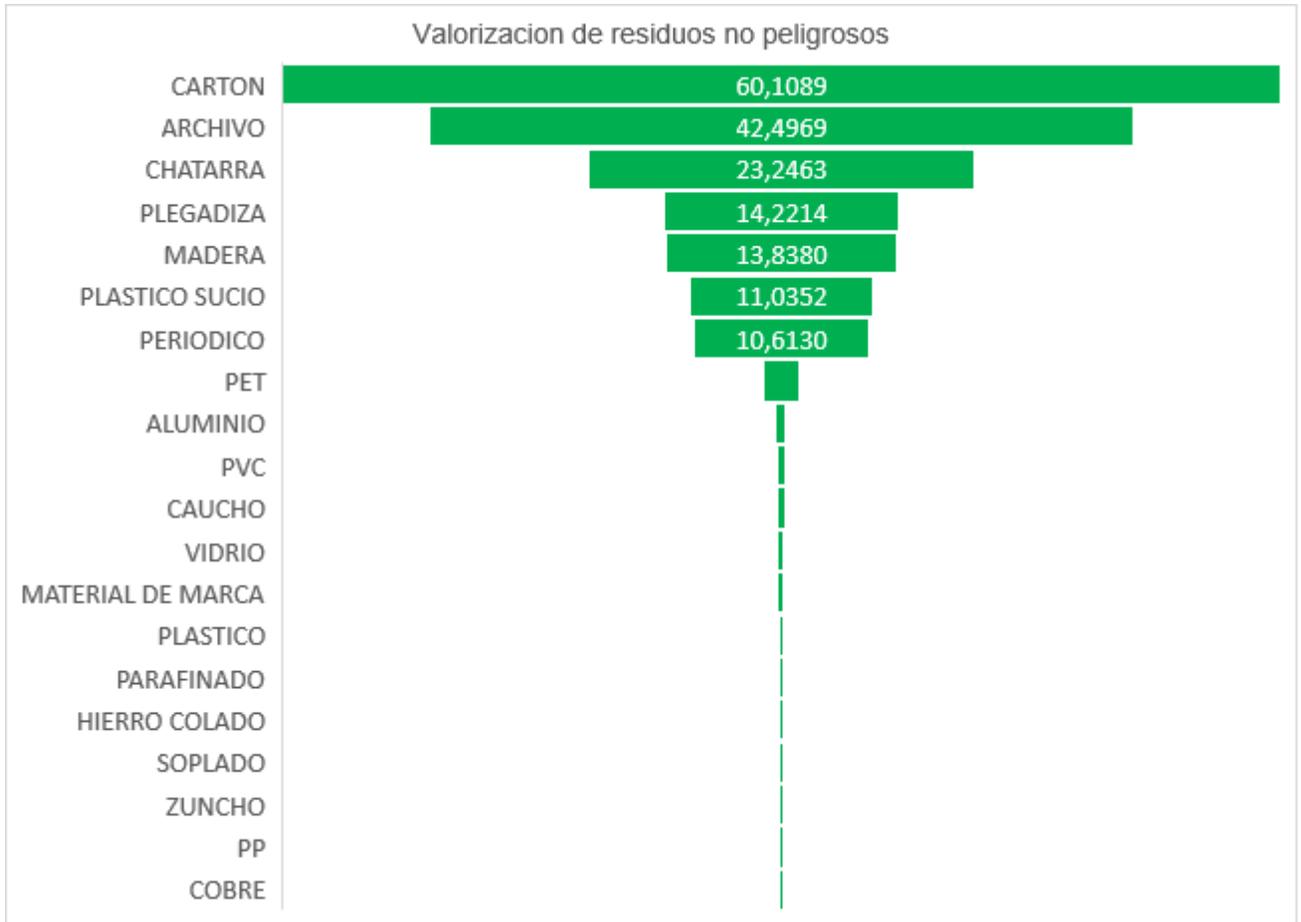


### Residuos no peligrosos destinados a valorización

La valorización de residuos no peligrosos se realiza mediante gestores autorizados donde los residuos son aprovechados para su utilización como materias primas por el tercero, a continuación, se describen las cantidades:

TIPO DE RESIUDOS	CANTIDAD (TON)	OPERACIÓN DE VALORIZACION
Cartón	60,1089	Aprovechamiento por tercero
Archivo	42,4969	Aprovechamiento por tercero
Chatarra	23,2463	Aprovechamiento por tercero
Plegadiza	14,2214	Aprovechamiento por tercero
Madera	13,8380	Aprovechamiento por tercero
Plástico sucio	11,0352	Aprovechamiento por tercero
Periódico	10,6130	Aprovechamiento por tercero
Pet	2,1178	Aprovechamiento por tercero
Aluminio	0,6080	Aprovechamiento por tercero
Pvc	0,4170	Aprovechamiento por tercero
Caucho	0,3920	Aprovechamiento por tercero
Vidrio	0,3634	Aprovechamiento por tercero
Material de marca	0,3500	Aprovechamiento por tercero
Plástico	0,2950	Aprovechamiento por tercero
Parafinado	0,2324	Aprovechamiento por tercero
Hierro colado	0,1610	Aprovechamiento por tercero
Soplado	0,0514	Aprovechamiento por tercero
Zuncho	0,0480	Aprovechamiento por tercero
Pp	0,0260	Aprovechamiento por tercero
Cobre	0,0020	Aprovechamiento por tercero

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020



Se destaca dentro de la valorización de residuos el proyecto de dotación circular, donde, se aprovechan los residuos no peligrosos de dotación usada que es generada por los colaboradores, transformando esta tela en nuevos productos. En alianza con la corporación Entrégate a Colombia se han vinculado personas en situación de vulnerabilidad en estas actividades, generando empleo y fortaleciendo el sector social. Durante el año 2020 se generaron 52.000 productos a base de la dotación usada con las cuales se produjeron diferentes artículos como:

- Maletas
- Cartucheras,
- Llaveros, entre otros,

dándole una oportunidad a estos desechos y promoviendo el ciclo circular de los materiales.

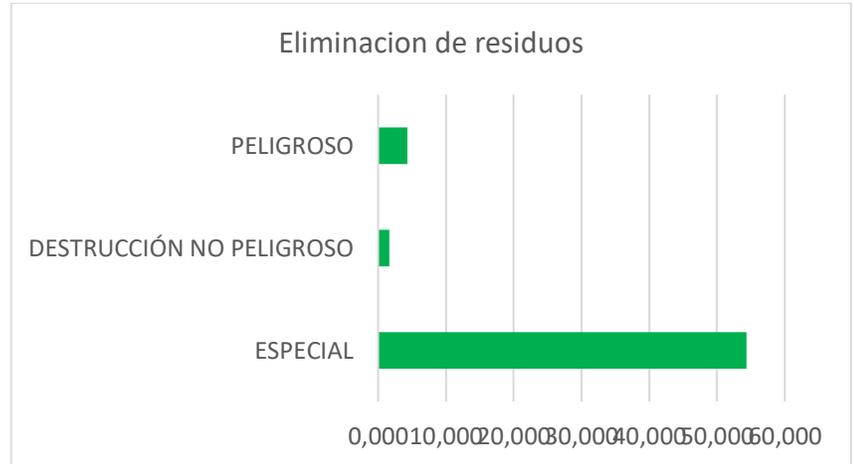
### Residuos destinados a eliminación

Las operaciones de eliminación de residuos se realizaron con gestores autorizados que cuentan con permisos ambientales vigentes asegurando el cumplimiento de la legislación,

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

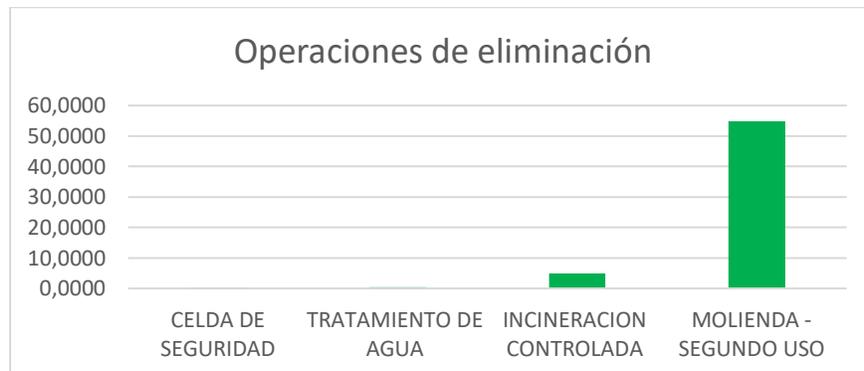
las operaciones de eliminación se realizaron siguiendo el principio de limitar eliminación en celda de seguridad y se ejecutaron fuera de las instalaciones de la compañía. Las cantidades generadas de acuerdo con su categoría se describen a continuación:

CATEGORIA	CANTIDAD (TON)
Especial	54,354
Destrucción no peligroso	1,619
Peligroso	4,337



Los tipos de eliminación descritos por tipo de residuo se ilustran a continuación:

Operación	Cantidad (ton)
Celda de seguridad	0,1910
Tratamiento de agua	0,4440
Incineración controlada	4,8557
Molienda - segundo uso	54,8187



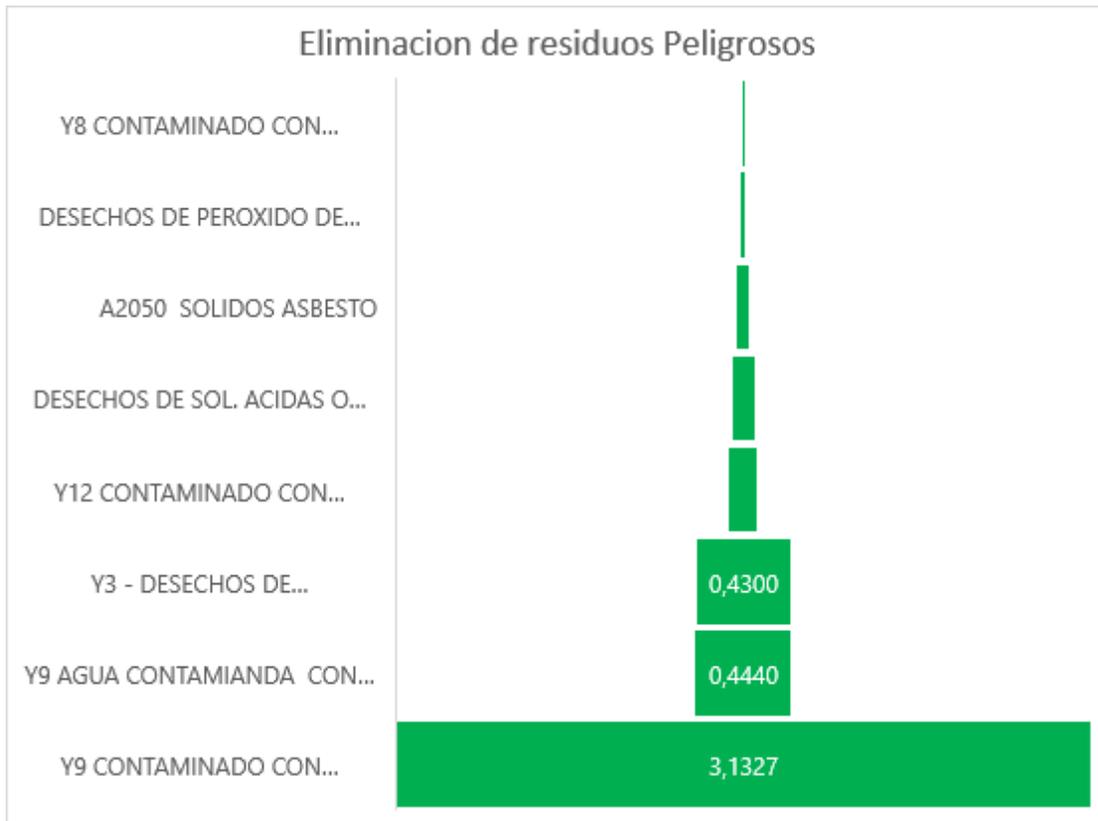
### Residuos peligrosos destinados a eliminación

La eliminación de residuos peligrosos o de manejo especial se realiza mediante gestores autorizados donde se aplican principalmente procesos de incineración controlada y tratamiento, con el fin de minimizar el impacto ambiental. Únicamente se disponen residuos en celdas de seguridad cuando no existen capacidades tecnológicas o científicas en las

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

ciudades para realizar otro tratamiento. A continuación, se describen las cantidades generadas de residuos peligrosos por tipo de residuo y su respectivo proceso de eliminación:

TIPO DE RESIUDOS	CANTIDAD (TON)	OPERACIÓN DE ELIMINACION
A2050 solidos asbesto	0,0600	Celda de seguridad
Desechos de peroxido de hidrogeno a4120	0,0230	Celda de seguridad
Desechos de sol. Acidas o basicas a4090	0,1080	Celda de seguridad
Y12 contaminado con pinturas tintas	0,1330	Incineracion controlada
Y3 - desechos de medicamentos y productos farmaceuticos	0,4300	Incineracion controlada
Y8 contaminado con hidrocarburo	0,0060	Incineracion controlada
Y9 agua contamianda con hidrocarburo	0,4440	Tratamiento de agua
Y9 contaminado con hidrocarburo	3,1327	Incineracion controlada

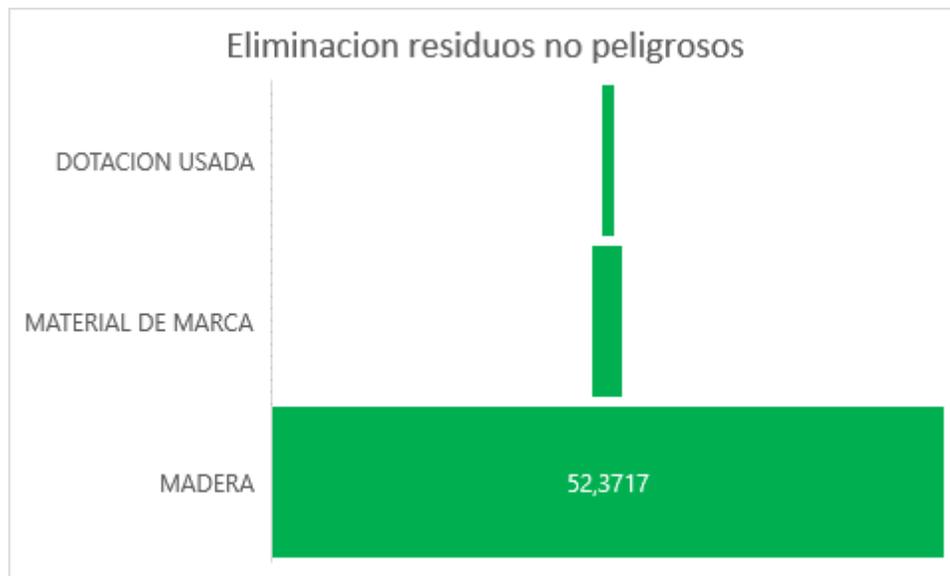


# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## Residuos no peligrosos destinados a eliminación

La eliminación de residuos no peligrosos se realiza mediante gestores autorizados donde se aplican principalmente procesos de incineración controlada y molienda, con el fin de generar subproductos que no ingresen a rellenos sanitarios y tengan la posibilidad de prolongar su ciclo de vida. Las cantidades generadas de residuos no peligrosos por tipo de residuo y su respectivo proceso de eliminación para 2020 fueron como sigue:

TIPO RESIUDOS	DE	CANTIDAD (TON)
Madera		52,3717
Material de marca		2,4470
Dotacion usada		1,1540



## Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos

306-2

Como parte de la gestión de los residuos generados a lo largo del ciclo de vida de la prestación del servicio, Servientrega ha tomado acciones para mitigar los impactos negativos generados derivados de los residuos que se generan.

Entre las medidas adoptadas podemos mencionar las siguientes:

Medidas adoptadas en las actividades propias:

- Planes de gestión de residuos solidos
- Empaque y embalaje eco dotación circular

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

Medidas en la cadena de suministro:

- fortalecimiento del manual de Contratistas
- Controles a gestores de residuos<sup>3</sup>
- Licencias ambientales
- Certificados de disposición final
- Auditorias
- Procesos para recopilación de datos
- Cadenas de custodia

Con la adopción de estas medidas se ha mejorado la gestión de los residuos en general y se han presentado menores impactos en el medio ambiente.

## Energía

103 302-1 302-2 302-3 302-4 302-5

Dando alcance al compromiso con la mitigación del cambio climático y siendo conscientes de las problemáticas derivadas del uso de la energía como una de las principales causas, de las emisiones de gases de efecto invernadero, que tienen un impacto alto sobre el cambio climático, Servientrega ha establecido, como objetivo vital de la compañía, el disminuir el consumo de energía eléctrica en un 3% anual para todas las operaciones que demandan energía de la red eléctrica nacional. Los procesos de planificación para el desarrollo de este objetivo, se centralizan en el programa de ahorro y uso eficiente de energía con Siglas RAE, el programa responde a las necesidades de control de los impactos ambientales de las actividades administrativas principalmente que requieren consumo de energía eléctrica en los centros de trabajo, los impactos más significativos derivados de estas actividades son la contaminación atmosférica y el aumento en la demanda de estos recursos corriente arriba.

El programa PARE define todas las condiciones operacionales para asegurar un consumo energético eficiente en las instalaciones, se desarrolla principalmente en dos ejes:

- El programa de mantenimiento preventivo & correctivo y
- las actividades orientadas a fomentar una cultura organizacional consciente del consumo energético.

Para recopilar y controlar la información sobre los consumos energéticos se gestionan procesos de registro y custodia de información a través de los prestadores de servicios públicos. Los datos son procesados en los sistemas de información propios para la generación de indicadores de desempeño. El Programa es Monitoreado mensualmente a través de los procesos normalizados de reportes de indicadores de la compañía con el fin de validar la conveniencia de los controles definidos

---

<sup>3</sup> FUENTE: Matriz de proveedores críticos

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

Para el periodo 2020, El consumo total de energía, correspondiente a electricidad dentro de la organización fue el siguiente:

REGIONAL	Consumo (Mega Julios) <sup>4</sup>
ANTIOQUIA	5.853.433
BOGOTA	7.829.911
CENTRO	1.420.169
EJE CAFETERO	1.575.202
LLANOS	772.510
NORTE	4.370.396
OCCIDENTE	3.186.985
ORIENTE	1.400.778
SUR	537.797
<b>Total general</b>	<b>26.947.180</b>

Esta información corresponde a el total de electricidad facturada por los prestadores de servicios públicos a nivel nacional. Para el periodo 2020 el consumo energético fue de 26.947.180 MegaJulios presentando una reducción de 4.897.251 MegaJulios que correspondiente al 15% tomando como base el consumo del año 2019 que corresponde a 31.844.431 MegaJulios. La intensidad energética de la compañía se calcula respecto a los envíos movilizados en el periodo de consumo.

Para el periodo 2020 se presentó una reducción del 17,51 % de los requerimientos energéticos para la prestación del servicio Logístico correspondiente a 106 KJulios por envío, para el año 2020 la intensidad energética fue de 500 KJulios por envío movilizado y para el 2019 año base 606 KJulio por envío movilizado.

Estas reducciones son producto de las actividades de mejora continua derivadas de los controles operacionales del programa RAE mencionados anteriormente.

### Interacción con el Agua

103 303-1 303-2 303-3 303-4 303-5

La totalidad del agua captada por Servientrega proviene de los acueductos locales y de la misma forma los vertimientos se hacen a través de las redes de alcantarillado municipales. No se lleva cabo extracción de agua de fuentes diferentes a los acueductos o de alto estrés hídrico.

Los vertimientos de la organización corresponden a Aguas Residuales Domésticas – ARD que conforme a la resolución 631 del 2015 son las procedentes de los hogares, así como las de las instalaciones en las cuales se desarrollan actividades industriales, comerciales o de servicios y que correspondan a:

- Descargas de los retretes y servicios sanitarios.

<sup>4</sup> 1 Kilovatios hora = 3600000 Julios  
1 Megajulios = 1000000 Julios  
1 Kilojulios = 1000 Julios

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

- Descargas de los sistemas de aseo personal (duchas y lavamanos), de las áreas de cocinas y cocinetas, de las pocetas de lavado de elementos de aseo y lavado de paredes y pisos.

Por consiguiente, no se tienen establecidos criterios mínimos de calidad del vertimiento. Para la gestión, ahorro y toma de conciencia acerca de la importancia del agua para la vida y el medio ambiente llevamos a cabo el programa de ahorro y uso eficiente del agua RAE.

Entre otras actividades

Los consumos de agua por regional se presentan a continuación

Regional	Consumo metros cubicos
Bogotá	15,98
Occidente	10,69
Eje cafetero	5,89
Antioquia	3,66
Centro	2,57
Oriente	2,11
Sur	0,93
Norte	0,83
Llanos	0,53
<b>Total</b>	<b>43,20</b>

\*0,73726 megalitros ahorrados en consumo de agua por implementación de ecolavado de vehículos en el año 2020.

### Cambio climático

103 305-1 305-2 305-3 305-4 305-5 305-6 305-7

Servientrega comprometida con la mitigación del cambio climático y siendo conscientes de la complejidad del reto global frente a la reducción de emisiones de efecto invernadero, determina como aspecto ambiental más relevante la generación de emisiones a la atmosfera debido a que la operación depende netamente del uso de vehículos y establece como objetivo vital de la compañía, mitigar el 5% de las emisiones que genera y compensar voluntariamente el 20% de las emisiones con el fin contribuir a la mitigación del cambio climático. Los procesos de planificación para el desarrollo de este objetivo se centralizan en el programa de gestión de emisiones atmosféricas el cual se denomina “**programa Mas Oxígeno**”, y que responde a las necesidades de control de los impactos principalmente de las actividades de transporte de mercancía, el cual, es el impacto más significativo y que trae como consecuencia la contaminación atmosférica por gases de efecto invernadero producto de los procesos de combustión vehicular.

El **programa más Oxígeno** define todas las condiciones operacionales para asegurar desarrollo eficiente de los procesos que puedan ser fuente de emisiones atmosféricas de forma directa e indirecta y que se desarrolla principalmente en los siguientes ejes:

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

- Integración operacional de vehículos con tecnologías bajas en emisiones de carbono
- Compensación voluntaria del 20 % de la huella de carbono generada por la compañía.
- Programa ruta verde que consiste en la promoción y disponibilidad de un aplicativo móvil para que nuestra comunidad comparta rutas en sus desplazamientos en vehículos, Bicicletas, transporte público y caminatas.
- Programa de mantenimiento preventivo y correctivo de flota vehicular.

Para recopilar y controlar información sobre las emisiones se hace uso de un aplicativo tecnológico proporcionado por uno de los aliados en sostenibilidad, donde se registran periódicamente los consumos asociados a los siguientes elementos:

- Consumo de combustibles de fuentes móviles
- Consumo de fuentes Fugitivas de gases
- Consumo energético
- Viajes aéreos de funcionarios de la compañía
- Residuos gestionados

### Emisiones

Con esta información en el sistema se calcula la huella de carbono producida.

Esta información es verificada anualmente por una compañía experta en sostenibilidad aplicando métodos estadísticos y validando la veracidad de la información. Una vez confirmada la huella de carbono la información es procesada en los sistemas de información de la compañía para la generación de indicadores de desempeño. El Programa es Monitoreado anualmente a través de los procesos normalizados de reportes de indicadores de la compañía con el fin de validar la conveniencia de los controles definidos.

Para el periodo 2020, la huella de carbono fue la siguiente:

Alcance	Cantidad (Ton CO2 Equivalentes)	Gases incluidos en el calculo	Fuentes	Año base	Cantidad Año Base (Ton Co2 equivalente)	reducción o incremento	Cantidad (Ton CO2 Equivalente)	%
1	10.223	CO2, CH4, N2O, HFC	1. Consumo de combustible <sup>5</sup> 2. Consumo de gases refrigerantes	2019	16.682	reducción	6.459	38,7%
2	1.222	CO2, CH4	1. Consumo de energía eléctrica	2019	990	Incremento	232	23,4%
3	43	CO2, CH4, N2O	1. Viajes aéreos de colaboradores	2019	610	reducción	567	93,0%

<sup>5</sup> Incluye consumo de combustible en general, incluido el gas natural

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

Adicionalmente, la generación de las emisiones por operación de Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) fue de **412 Ton<sup>6</sup>** y de Material particulado de **16 Ton**.

La Huella de carbono presento los cambios que se describen a continuación:

## Alcance 1

Reducción consumo de Combustibles fuentes móviles resultado de:

- El trabajo de los catalizadores de gases de la flota Euro V.
- El menos consumo de combustible por motores con mayor eficiencia energética.
- La implementación de la Flota Euro VI.

## Alcance 2

1. Incremento del consumo energético apertura de nuevos locales y bodegas a nivel nacional

## Alcance 3

1. Disminución de las emisiones por viajes aéreos debido a que se limitaron los desplazamientos por este medio de nuestros colaboradores como medida de bioseguridad dadas las condiciones de la emergencia sanitaria producida por el SARS-COV2.

## Intensidad de las emisiones

371,55 gramos/ envió movilizado, tomando como referencia el origen y el destino, para cuyo cálculo se tomado en consideración las siguientes fuentes por alcance:

### Alcance 1

- Consumo de ACPM en fuentes móviles - Colombia
- Consumo de Gas Natural Vehicular - Colombia
- Consumo de Gasolina en fuentes móviles
- R-22
- R410

### Alcance 2

- Energía Red Interconectada Colombia

### Alcance 3

- Emisiones por viajes de colaboradores
- Residuos de cartón
- Residuos de papel
- Residuos de plástico
- Residuos de vidrio
- Residuos eléctricos y electrónicos

---

<sup>6</sup> Ton: Toneladas métricas, equivalentes 1.000 Kilogramos (Kg).

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

Los gases incluidos en el cálculo:

- CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O,

Reducción de las emisiones de gases de Efecto invernadero (GEI)

Para 2020 la reducción de este tipo de emisiones se situó en 6.732 Ton CO<sub>2</sub> Equiv, tomando como referencia en el cálculo las emisiones correspondientes a CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O y HFC.

Por tipo de alcance la reducción fue como sigue a continuación:

## Alcance 1

- |   |                              |
|---|------------------------------|
| • Consumo de ACPM en fuentes móviles - Colombia | 6.402,68 TON CO <sub>2</sub> |
| • Consumo de Gasolina en fuentes móviles        | 107,18 TON CO <sub>2</sub>   |
| • R-22  | 29,83 TON CO <sub>2</sub>    |

## Alcance 3

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| • Emisiones por viajes de colaboradores | 570,91 TON CO <sub>2</sub> |
| • Residuos eléctricos y electrónicos    | 0,21 TON CO <sub>2</sub>   |

Óxidos de nitrógeno (NO<sub>x</sub>), óxidos de azufre (SO<sub>x</sub>) y otras emisiones significativas al aire

### 305-7

Para el periodo repostado se generaron 412 Ton de NO<sub>x</sub>- SO<sub>x</sub> y 16 Ton relacionadas con material particulado (PM). Los datos se registran siguiendo los procedimientos establecidos al respecto

## Biodiversidad

### 103 304-1 304-2 304-3 304-4

Para la compensación de la huella de carbono de 2018 y 2019 Servientrega implementó acciones de reforestación en los municipios de Tota, Sotaquirá, Tibasosa y Aquitania en el departamento de Boyacá con un total de 42.381 árboles nativos.

En el municipio de Tota, se establecieron 20.581 árboles en el primer semestre de 2020. El predio San Luis propiedad del municipio de Tota hace parte del COMPLEJO DE PÁRAMOS TOTA-BIJAGUAL-MAMAPACHA, declarado a través de la Resolución No. 1771 del 28 de octubre 2016 expedida por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible por los múltiples servicios ambientales que presta destacándose el área por ser fuente de aguas superficiales y subterráneas que provisionan agua para acueductos y distritos de riego en la zona de influencia. Los estudios realizados por las corporaciones ambientales en la zona y del Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt reportan la presencia de especies en peligro de extinción como el Oso Andino (*Tremarctos ornatus*), el Periquito Aliamarillo (*Pirrhura callyptera*), el Pato Andino (*Oxyura jamaicensis*) y la Nutria (*Lontra aff. longicaudis*).

El predio San Luis anteriormente utilizado para la siembra de papa fue intervenido en una extensión de 13 hectáreas con el establecimiento de especies nativas como el mortiño

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

(*Hesperomeles goudotiana*), laurel de cera (*Morella parvifolia*) y corono (*Xylosma spiculiferum*) que provisionan a la fauna del área con alimento además de otros árboles nativos que permiten iniciar el proceso de restauración y protección de la zona.

Para el segundo semestre de 2020 se intervinieron tres predios pertenecientes a los municipios de Sotaquirá, Tibasosa y Aquitania con un total de 21.800 individuos nativos distribuidos de la siguiente manera: Aquitania 11.200 individuos, Tibasosa 5600 individuos y Sotaquirá 5000 individuos.

En Aquitania la intervención realizada ocupó un área de 7,76 hectáreas dentro de la Isla San Pedro ubicada en el Lago de Tota, este predio también fue utilizado por varias décadas para la siembra de cultivos de papa y en la actualidad es protegida por el municipio que ha iniciado el proceso para que sea declarado área de interés regional para su protección y conservación. La siembra de los 11.200 árboles priorizó especies nativas propias del bosque altoandino como lo son el hayuelo (*Dodonaea viscosa*), sietecueros (*Tibouchina* sp.), corono (*Xylosma spiculiferum*), laurel de cera (*Morella parvifolia*), cajeto (*Citharexylum subflavescens*), salvio negro (*Cordia cilindrostachya*), entre otras.

El predio El Espejo, ubicado en el municipio de Sotaquirá y propiedad de este es un área de protección para el acueducto que surte el área urbana del municipio, con un total de 3.5 hectáreas se hizo el establecimiento de 5000 árboles nativos en donde se destacan especies propias del bosque altoandino como lo son el roble (*Quercus humboldtii*), cucharo (*Myrsine coriaceae*), el hayuelo (*Dodonaea viscosa*) y magle (*Escallonia pendula*).

En Tibasosa, como apoyo a la estrategia municipal para la recuperación de la conectividad de parches de vegetación boscosa en su territorio se priorizó un área de 3,5 hectáreas en el predio La Esperanza perteneciente a la vereda El Esterillal. Se realizó el establecimiento de 5600 árboles nativos con especies que favorezcan la alimentación de la avifauna y con potencial para recuperar zonas con degradación de suelos como el ciro (*Baccharis bogotensis*), corono (*Xylosma spiculiferum*), cucharo (*Myrsine coriaceae*) y arrayan (*Myrcianthes leucoxylla*).

Todas las actividades desarrolladas durante el 2020 fueron avaladas y han tenido el seguimiento de Corpoboyacá y las alcaldías municipales lo que permitirá a largo plazo su conservación y protección y así garantizar que el proceso de restauración continúe para lograr los objetivos planteados.

### Cumplimiento legal

#### 103 307-1

El cumplimiento de los requisitos legales es de vital importancia para la compañía teniendo en cuenta que el incumplimiento de estos requisitos legales representa un riesgo organizacional dentro de la continuidad de nuestros procesos críticos y adicionalmente es un factor determinante para el buen relacionamiento con los grupos de interés.

Por ello la compañía cuenta con una directriz de identificación e implementación de requisitos legales y otros requisitos cuyo objetivo es gestionar oportunamente los requisitos legales y otros requisitos aplicables a la compañía. Dentro del enfoque de cumplimiento ambiental realizamos la identificación y actualización de requisitos legales mediante procesos contratados externamente bajo requisitos de experticia específicas para asegurar la conveniencia de gestión de requisitos legales y otros requisitos.

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

Los métodos de control alineados al cumplimiento legal ambiental se realizan mediante evaluación legal de cumplimiento de forma periódica, esta actividad se realiza externamente y sus resultados son gestionados mediante los procesos de mejora continua de la organización. Adicionalmente es socializado a través de rendición de cuentas con la alta dirección. Proceso en el que revisamos las fortalezas, desviaciones y las potenciales desviaciones derivadas de la evaluación de cumplimiento legal, lo cual nos permite a mitigar los riesgos derivados de los requisitos legales.

Para el año 2020 no se presentaron multas o sanciones por el incumplimiento de leyes o normativas en materia de medio ambiente. Adicionalmente, para la última evaluación legal de cumplimiento no se identificaron incumplimientos de leyes o normativas en materia de medio ambiente.

### Proyecciones 2021

#### Estrategia de economía circular

En el año 2021 se proyecta desarrollar la segunda etapa de la estrategia de economía circular “oferta de valor ecoGreen”. Las estrategias se definen a continuación:

#### 1. Proyecto energía fotovoltaica

Se tiene proyectada la implementación plantas de generación de energía solar con inyección directa que suplan una demanda aproximada de 900.000 KJ/s por año en diferentes ciudades.

#### 2. Proyecto empaque y embalaje Eco – Segunda fase

Se plantea continuar con la segunda fase del proyecto de gestión de empaque y embalaje que está orientado a implementar alternativas más amigables con el medio ambiente que aseguren el cierre de ciclo de vida de Cajas, Bolsas, Etiquetas, entre otros que permitan un menor impacto en la cadena de valor.

#### 3. Proyecto carbono neutralidad

Para el año 2021 se proyecta que las operaciones de transporte terrestre controladas por la compañía sean carbono neutras.

#### 4. Proyecto bicicarga

Implementación de modelos operativos de distribución de mercancías en bicicleta en pro de optimizar los procesos de última milla de las ciudades, las problemáticas de movilidad y mitigar el fenómeno del cambio climático.

# Contribución al tejido social

*Gestión social*

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

La organización ha definido tres principios que componen el enfoque de sustentabilidad: crecer, cuidar y contribuir, de los cuales parten las siete líneas de acción de acuerdo con las temáticas de sustentabilidad identificadas.

La línea de derechos humanos es transversal a los tres principios, debido que el respeto y la promoción de integra e impacta la gestión de la totalidad de los procesos y asuntos de la Organización

Trabajamos para contribuir al desarrollo del país, aportamos a la construcción de tejido social, apoyamos y fomentamos el emprendimiento y una cultura de la solidaridad dentro de la Compañía, que se refleja en prácticas empresariales en nuestro entorno.

Focalizamos nuestras iniciativas sociales en pro de la infancia, la mujer y el emprendimiento. Además, apoyamos las iniciativas sociales de la Fundación Mujeres de Éxito, el Centro Holístico y la Corporación Entrégate a Colombia, promovemos y realizamos alianzas estratégicas, orientadas al desarrollo de iniciativas en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

Por ello, invertimos constantemente en el progreso de nuestro país, dedicando esfuerzos a iniciativas con un alto impacto social y que fortalece el tejido comunitario en las regiones.

## Impacto social Servientrega

103 203-1 203-2 ODS 10.2 17 P1,8,9,10

Servientrega comprometida con la comunidad apoya y fomenta el emprendimiento y desarrollo social, por esta razón sus contribuciones al tejido social son fundamentales y necesarios en la gestión sostenible de la Organización.

A través de diferentes proyectos, llegamos a diversas comunidades con programas enfocados en temas de emprendimiento, infancia, mujer, ambiente y desarrollo comunitario. Sabemos que por medio de estas actividades podemos aportar a la mejora en la calidad de vida de las poblaciones en toda Colombia.

Durante el 2020 llevamos a cabo el desarrollo de diferentes programas a través de la realización de sinergias sociales permitiendo tener un mayor alcance a las comunidades, apoyar la reactivación de emprendimientos y entrega de ayudas humanitarias a las poblaciones que se vieron afectadas en tiempos de aislamiento preventivo de COVID-19.

Dentro de las estrategias a desplegadas en el 2020 se encuentran:

### Dos Millones de Entregas

Servientrega buscando contribuir a las causas sociales diseña la iniciativa 1 millón de entregas de productos esenciales “envíos sociales” generados por empresas e instituciones que con fines de solidaridad desean mitigar la necesidad de colombianos que requieren de este tipo de ayudas en la actual situación que vive el país, debido a la alta demanda en el poco tiempo amplió su alcance a 2 millones de entregas

Esta iniciativa nace a raíz del análisis de las condiciones vulnerables que se identificaron durante el primer mes de aislamiento del 2020 y con el fin de poder apoyar a las poblaciones

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

más vulnerables a nivel nacional, logrando de esta manera impactar a las siguientes poblaciones:

Departamento	Cantidad de elementos transportados y entregados
Amazonas	7.788
Antioquia	16.820
Atlántico	111.633
Bolívar	18.386
Boyacá	42.809
Caldas	1.272
Cauca	11.717
Cesar	12.000
Choco	12.774
Cundinamarca	654.526
Guajira	30.100
Guaviare	200
Huila	16.378
Magdalena	42.432
Meta	29.960
Nariño	123.436
Norte Santander	25.000
Pendiente	2.953
Putumayo	80
Quindío	15.000
Risaralda	44.420
San Andrés y providencia	3.732
Santander	31.551
Tolima	8.606
Valle del cauca	137.767
(en blanco)	204.748
<b>Total general</b>	<b>1.606.088</b>

### Bingo social

Con el lema “nos une devolverle a la vida algo de lo que nos ha dado” durante el 2020, se coordinó en sinergia con diferentes empresas para celebrar el día del amor y la amistad, realizar un bingo social por las comunidades Wayuú, con la participación de los colaboradores de las diferentes empresas, se logró recolectar recursos para la entrega de ayudas de alimentarias a los indígenas Wayuú del Cabo de la Vela.

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

Este fue desarrollado el 16 de septiembre contando la participación de 8.000 Colaboradores de diferentes empresas como Servientrega, Efecty, Global Management, American Logistics, Total Seguros, Timón, Bar & Gourmet, Alianza, Centro Holístico y Coomservi.

Logrando realizar una recaudación de más de Doscientos Millones de pesos los cuales serán destinados al apoyo de entregas de ayudas alimentarias y insumos para el cuidado y protección de Covid 19 a comunidades Wayuu del Cabo de la vela.

### Sinergias Sociales

Durante el 2020 en apoyo al desarrollo estratégico de nuestros programas sociales se realizó la evaluación de las condiciones de vulnerabilidad, necesidades y la suma de los efectos negativos de gran impacto a raíz de la pandemia en muchos territorios del país, se generaron alianzas estratégicas con la Corporación Centro Holístico, Corporación Entrégate a Colombia y la Fundación Mujeres de Éxito, entre otros; con el fin de aportar al mejoramiento de la calidad de vida en las comunidades a través de la implementación de iniciativas alineadas al desarrollo del objeto misional y aporte al cumplimiento de las metas establecidas dentro del objetivo de desarrollo sostenible.

- Atenciones de salud (optometría, higiene oral, medicina general, vacunación)
- Seguridad Alimentaria
- Apoyo a agricultores de las regiones
- Acceso a agua Potable
- Implementación de estrategias de manejo y Aprovechamiento de Residuos
- Jornadas de Limpieza e intercambios ambientales

### Logros:

- La creación de alianzas estratégicas para el desarrollo e implementación de iniciativas sociales y ambientales aportando a los diferentes sectores económicos de la región.
- Generación de toma de conciencia de población sobre la importancia del cuidado del medio ambiente minimizando la contaminación de ecosistemas acuáticos.
- El fortalecimiento de colectivos ambientales de la región.
- La implementación de estrategias de intercambios ambientales.
- El abastecimiento de recurso hídrico potable a población vulnerable

De esta manera logramos el desarrollo y ejecución de las siguientes sinergias:

# Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

## Sinergia social Tumaco



**1.250** Kit Alimentarios



**60** Escuelas de Futbol dotadas con implementos deportivos.



**7** Botellas de la Esperanza Implementadas



**1.400** Kg de plástico gestionado \* mes



**6** Sistemas de Filtración de agua



**900.000** Litros de agua potable \*mes



**2.500** Kg de residuos plásticos recolectados



**Total de Población Beneficiada: 24.000 personas**

## Sinergia Social Tierra Bomba



**1.000** Kit Alimentarios



**25** Jornadas de Limpieza  
**2.000** personas Sensibilizadas



**2** Botellas de la Esperanza Implementadas



**200** Kg de plástico gestionado \* mes



**1** Sistemas de Filtración de agua



**150.000** Litros de agua potable \*mes



**2.000** Kg de residuos plásticos recolectados



**4.000** personas beneficiadas

## Sinergia del Saber

Con el objetivo de fortalecer los procesos educativos de las poblaciones del área rural y centros penitenciarios del país a través de implementación de bibliotecas, en alianza con la Corporación Entrégate a Colombia se logró la activación de 81 Centros de Soluciones en la Ciudad de Bogotá con el fin de contar con canales de recepción estratégicos y de fácil acceso para la población, así mismo se invitó a la participaciones de empresas aliadas de nuestro cliente interno a poyar esta causa social, logrando de esta manera la recepción de 6.500 libros, los cuales serán entregados a las poblaciones identificadas durante el 2021, junto con sistema de administración e inventarios.

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

### Entrega de ayudas Humanitarias Timbiquí

En apoyo a las causas sociales se logró la movilización de más de 27 toneladas al municipio de Timbiquí Bajo Cauca



**4.000** Desinfectantes naturales y biodegradables.



**1.000** kit de alimentos



**5.500** litros de Agua Mineral



**2.800** prendas de ropa

**6.000** personas beneficiadas

### Navidad Social

Bajo la filosofía de “Entrega” durante el mes diciembre se desarrollamos una campaña de entrega de amor alegrando los corazones de niños y niñas de poblaciones vulnerables, gracias al apoyo de nuestros colaboradores y la sensibilidad de nuestros aliados logramos sembrar 3.801 sonrisas a nivel nacional.

### Donaciones año 2020

NIT	NOMBRE BENEFICIARIO	VALOR DONACION
8001258463	Corporación Calidad	\$10.533.654
8300080402	Fundación Mujeres de Éxito	\$20.000.000
8600103710	Corporación el Minuto de Dios	\$162.910.714
8600238148	Fundación Educativa de Inglaterra	\$10.000.000
8909123957	Fundación Amigos del Teatro	\$10.000.000
9000884719	Corporación Entrégate a Colombia	\$35.000.000
	TOTAL	\$248.444.368

### Voluntariado

Servientrega entiende el voluntariado corporativo como el conjunto de actividades promovidas y apoyadas por una empresa u organización con el objetivo de motivar la participación libre y totalmente desinteresada a sus propios colaboradores mediante su dedicación de tiempo y ayuda en proyectos sin ánimo de lucro.

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

El programa de voluntariado está fundamentado en la multiresponsabilidad donde periódicamente se invita a los colaboradores a participar en diferentes causas sociales que se apoyan a nivel nacional. Las jornadas de voluntariado se planifican y ejecutan de acuerdo con los lineamientos de la organización, y se busca garantizar no solo la participación de las personas, también las condiciones de seguridad y salud. Cada actividad requiere de una rigurosa planeación y en todos los casos se presentan los resultados que son compartidos a toda la organización.

Con el objetivo de contribuir al desarrollo social, la conservación ambiental y la cooperación interna, junto con los colaboradores como promotores de cambio en la sociedad, el voluntariado corporativo Servientrega se transforma en un factor de competitividad y de desarrollo de propuestas de innovación que permite generar impacto social significativo. Los datos reportados son la línea base que facilita continuar apoyando los proyectos sociales de los aliados.

Los impactos no solo se han visto en las comunidades que han resultado beneficiadas. La Gente de Sangre Verde ha manifestado un creciente interés por estas labores, y como consecuencia de ello, se ha evidenciado una mayor motivación y un ambiente de compañerismo y fraternidad en las actividades cotidianas. Durante el 2020 se evidenció como la cultura y entrega de amor por los ejercicios extralaborales fortalecen las relaciones y el tejido social de nuestro talento humano.

### Programas sociales 2020

El 2020 fue un año que estuvo lleno de desafíos y de momentos difíciles para el país, pero en Servientrega trabajamos constantemente y focalizamos nuestros esfuerzos en desarrollar e implementar iniciativas para superar la crisis sanitaria.

#### Show Room Ecológico

Con la participación de 24 proveedores invitados y 28 evaluadores de propuestas se desarrolló el Show Room Ecológico 2020, el cual bajo el objetivo de conocer las nuevas tendencias en el mercado y soluciones amigables con el medio ambiente de emprendedores locales brindado una oportunidad de reconocimiento en el mercado.

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020



### Plataforma CompraYaMismo.Com

Bajo la Filosofía de la S: Social, Segura, Solida, solidaria, sustentable, Nace nuestra plataforma de comercio electrónico Comprayamismo.com la cual impulsa la comercialización de las micro, pequeñas y medianas empresas, facilitando la conexión entre empresarios y compradores, vía internet, garantizando su entrega y recaudo:

El registro para los emprendedores es free, adicionalmente cuenta con un apoyo de logística en todo en el proceso de compra y venta, reducción de costes en el proceso de la venta, múltiples modalidades de pago, captación de nuevos clientes, es el canal perfecto para posicionar los diferentes productos.

### Sinergia Social Servientrega

En el 2020 ratificando el compromiso con el medio ambiente, el estado, la comunidad y la sociedad, los clientes y consumidores, los proveedores, los competidores, colaboradores y siguiendo las prácticas de gobierno corporativo Servientrega recibió de parte de la Corporación Fenalco Solidario la certificación empresa socialmente Responsable Fenalco Solidario.

### Perspectivas 2021

Continuaremos fortaleciendo nuestras iniciativas sociales con los focos donde generamos nuestro mayor impacto trabajando en las siguientes líneas de acción.

- Medio Ambiente
- Educación para la Infancia
- Mujer
- Emprendimiento

## Servientrega – informe de sostenibilidad 2020

- Continuar con la implementación de nuestra Alianza Estratégica “Hilos que conectan corazón con una Guajira Sostenible” Suma tus manos. dando a conocer los focos de intervención y el tablero de control de indicadores emitido por Pacto Global, para su cumplimiento.
- Finalizando el primer semestre entregar formalmente la Oferta de valor Eco Green, internamente se definirán los asuntos relevantes a trabajar, como factor de competitividad ante los grupos de interés que se definan.
- Fortalecer la Gestión, Certificación y Desarrollo de Proveedores de la red de emprendedores, transportadores, empresarios satélites, mediante las estrategias corporativas que apliquen.
- Realizar el mantenimiento respectivo al Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001 Versión 2015, continuando con la renovación en Dirección General, Bogotá, Antioquia Centro y Oriente.
- Continuar alineados a las prácticas internacionales como lo es Pacto Global, reportar acuerdo de progreso con el fin de evidenciar avances de la Empresa en materia de estándares laborales, medio ambiente, derechos humanos y anticorrupción.
- Transparentar a nuestros grupos de interés y evidenciar la rendición de cuentas en la dimensión económica, social y ambiental en el informe de sostenibilidad, bajo la metodología GRI.
- Obtener sello We Connect como compromiso de nuestra cultura de diversidad e inclusión.

**TABLA DE INDICADORES GRI - REPORTE DE SOSTENIBILIDAD SERVIENTREGA 2020.**

Título del GRI	Número del indicador	Título del indicador	Respuestas Directas.	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
Contenidos Generales	102-1	Nombre de la Organización		6.1		
Contenidos Generales	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios		6.7		
Contenidos Generales	102-3	Ubicación de la sede		6.1		
Contenidos Generales	102-4	Ubicación de las operaciones		6.7		
Contenidos Generales	102-5	Propiedad y forma jurídica		6.1		
Contenidos Generales	102-6	Mercados servidos		6.6		
Contenidos Generales	102-6	Mercados servicios- Recurso físicos				
Contenidos Generales	102-6	Mercados Logística (operaciones)				
Contenidos Generales	102-7	Tamaño de la organización: Indicando número de empleados		6.1,6.6		
Contenidos Generales	102-7	Determine el tamaño de la organización, indicando: !número de operaciones; !ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); !capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado);				
Contenidos Generales	102-7	Determine el tamaño de la organización, indicando: !cantidad de productos o servicios que se ofrecen.				
Contenidos Generales	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores		6.4.1,6.4.2, 6.4.4, 6.8.5	Principio 6	ODS 5
Contenidos Generales	102-9	Cadena de suministro			Principio 3	
Contenidos Generales	102-10	Comuniqué todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionaria o la cadena de suministro de la organización; por ejemplo: ¶ cambios en la ubicación de las operaciones, o en las propias operaciones, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones				ODS 9
Contenidos Generales	102-10	Cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); ¶				
Contenidos Generales	102-10	Cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato				

GRI:CONTENIDOS  
GENERALES 2016

Contenidos Generales	102-11	Principio o enfoque de precaución	La aplicación del principio de precaución en Servientrega se rige por las orientaciones del gobierno nacional.	7.8		
Contenidos Generales	102-12	Iniciativas externas: Elabore una lista de los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.		6.3		ODS 17
Contenidos Generales	102-13	Afiliación asociaciones		5.3,6.4.5		ODS 17
Contenidos Generales	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		7.4.2	Principio 1, 8, 9 y 10	ODS 17
Contenidos Generales	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades		7.3.1		ODS 17
Contenidos Generales	102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta		4.4	Principio 10	
Contenidos Generales	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		6.6.3	Principio 10	
Contenidos Generales	102-18	Estructura de gobernanza		6.2		
Contenidos Generales	102-19	Delegación de autoridad				
Contenidos Generales	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales		7.4.3		
Contenidos Generales	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales				
Contenidos Generales	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités				
Contenidos Generales	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno				
Contenidos Generales	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno				
Contenidos Generales	102-25	Conflictos de interés				
Contenidos Generales	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia				
Contenidos Generales	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno				
Contenidos Generales	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Servientrega aplica el principio de precaución siguiendo los lineamientos de la legislación Colombiana			
Contenidos Generales	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales				
Contenidos Generales	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo				
Contenidos Generales	102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales				
Contenidos Generales	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad				

	Contenidos Generales	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas				
	Contenidos Generales	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas				
	Contenidos Generales	102-35	Políticas de remuneración				
	Contenidos Generales	102-36	Proceso para determinar la remuneración				
	Contenidos Generales	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual				
	Contenidos Generales	102-40	Lista de grupos de interés		5.3		
	Contenidos Generales	102-41	Acuerdo de negociación colectiva				
	Contenidos Generales	102-42	Identificación y selección de grupos de interés		5.3		
	Contenidos Generales	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés		7.3.3, 6.7.1,6.7.2,6.7.6		
	Contenidos Generales	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados		6.7.1,6.7.2,6.7.6		
	Contenidos Generales	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Los estados financieros incluyen unicamente información relacionada con Servientrega S.A.			
	Contenidos Generales	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas de los temas				
	Contenidos Generales	102-47	Lista de los temas materiales				
	Contenidos Generales	102-48	Re expedición de información				
	Contenidos Generales	102-49	Cambios en la elaboración de informes				
	Contenidos Generales	102-50	Periodo objeto del informe				
	Contenidos Generales	102-51	Fecha del último informe				
	Contenidos Generales	102-52	Ciclo de elaboración de informes		7.5.3		
	Contenidos Generales	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe				
	Contenidos Generales	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI		7.6.2		
	Contenidos Generales	102-55	Índice de contenidos GRI		7.6.2		
	Contenidos Generales	102-56	Verificación externa		7.6.2		
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		7.3.2		
	Enfoque de gestión	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		6.3.6. 6.3.6,6.6.1,6.6.2,6.8.1,6.8.2	Principio 1, 8	ODS 7, 10, 11
	Enfoque de gestión	103-3	Evaluación del enfoque de gestión				

GRI 201 DESEMPEÑO ECONOMICO 2016	Desempeño económico	201-1	Valor económico generado y distribuido		6.8.1,6.8.2,6.8.9	Principio 1, 8, 9 y 10	
	Desempeño económico	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		6.5.5	Principio 7	
	Desempeño económico	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Servientrega se rige por lo estipulado en la legislación Colombiana	6.8.7		
	Desempeño económico	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	En 2020 no se recibió ningún tipo de subsidio o apoyo del Gobierno Colombiano, lo que incluye los relacionados con la reactivación económica derivada de la pandemia del COVID-19			
GRI 202 PRESENCIA EN EL MERCADO 2016	Presencia en el mercado	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local		6.3.7,6.3.10,6.4.3,6.4.4,6.8.1,6.8.2	Principio 6	
	Presencia en el mercado	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local		6.4.3,6.8.1,6.8.2,6.8.5,6.8.7	Principio 6	
GRI 203 IMPACTOS ECONOMICOS INDIRECTOS 2016	Impactos económicos indirectos	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		6.3.9,6.8.1,6.8.2,6.8.7,6.8.9		ODS 17
	Impactos económicos indirectos	203-2	Impactos económicos indirectos significativos		6.3.9,6.6.6,6.6.7,6.7.8,6.8.1,6.8.2,6.8.5,6.8.7,6.8.9		ODS 17
GRI 204 PRACTICAS DE ADQUISICION 2016	Prácticas e adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales		6.4.3,6.6.6,6.8.1,6.8.2,6.8.7		ODS 9
GRI 205 ANTICORRUPCION 2016	Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		6.6.1,6.6.2,6.6.3	Principio 10	ODS 8, ODS 11
	Anticorrupción	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		6.6.1,6.6.2,6.6.3,6.6.6	Principio 10	ODS 17
	Anticorrupción	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		6.6.1,6.6.2,6.6.3	Principio 10	ODS 17
GRI 206 COMPETENCIA DESLEAL 2016	Competencia desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	En 2020 no se presentaron casos relacionados con multas, sanciones o investigaciones que afectaran los derechos de los competidores.	6.6.1,6.6.2,6.6.4	Principio 10	ODS 12
GRI 301 MATERIALES 2016	Materiales	301-1	Materiales usados por peso y volumen		6.5.4	Principio 7,8	
	Materiales	301-2	Insumos reciclados		6.5.4	Principio 8	
	Materiales	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado		6.5.3,6.5.3,6.5.4,6.7.5	Principio 8	
GRI 302 ENERGIA 2016	Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización		6.5.4	Principio 7, 8	ODS 7
	Energía	302-2	Consumo energético fuera de la organización.		6.5.4	Principio 8	ODS 7
	Energía	302-3	Intensidad energética		6.5.4	Principio 8	ODS 7
	Energía	302-4	Reducción del consumo energético		6.5.4	Principio 8, 9	ODS 7

	Energía	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		6.5.4,6.5.5	Principio 8, 9	ODS 7
GRI 303 AGUA Y EFLUENTES 2018	Agua y Efluentes	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido		6.5.4	Principio 7, 8	ODS 6
	Agua y Efluentes	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua.		6.5.4	Principio 8	ODS 6
	Agua y Efluentes	303-3	Extracción de agua.		6.5.4	Principio 8	ODS 6
	Agua y Efluentes	303-4	Vertidos de agua.				
	Agua y Efluentes	303-5	Consumo de agua				
GRI 304: BIODIVERSIDAD 2016	Biodiversidad	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas		6.5.6	Principio 8	
	Biodiversidad	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad		6.5.6	Principio 8	ODS 15
	Biodiversidad	304-3	Hábitats protegidos o restaurados		6.5.6	Principio 8	ODS 15
	Biodiversidad	304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones		6.5.6	Principio 9	ODS 15
GRI 305 EMISIONES 2016	Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)		6.5.5	Principio 7, 8	ODS 13
	Emisiones	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		6.5.5	Principio 7, 8	ODS 13
	Emisiones	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		6.5.5	Principio 7, 8	ODS 13
	Emisiones	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI		6.5.5	Principio 8	ODS 13
	Emisiones	305-5	Reducción de las emisiones de GEI		6.5.5	Principio 8, 9	ODS 13
	Emisiones	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		6.5.3,6.5.5	Principio 7, 8	ODS 13
	Emisiones	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire		6.5.3	Principio 7, 9	
GRI 306 RESIDUOS 2020	Residuos	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos				
	Residuos	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.				
	Residuos	306-3	Residuos generados				
	Residuos	306-4	Residuos no destinados a eliminación				
	Residuos	306-5	Residuos destinados a eliminación				
GRI 307 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016	Cumplimiento legal ambiental	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		4.6	Principio 8	

GRI 308 EVALUACION AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016	EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales		6.3.5.6.6.7.3.1	Principio 8	
	EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		6.3.5.6.6.7.3.1	Principio 8	
GRI 401 EMPLEO 2016	Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		6.4.3	Principio 6	ODS 8
	Empleo	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		6.4.4.6.8.7		ODS 8
	Empleo	401-3	Permiso parental		6.4.4	Principio 6	ODS 8
GRI 402 RELACIONES TRABAJADOR - EMPRESA	Relaciones con los trabajadores	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	resLos preavisos relacionados a cambios operacionales se rigen por lo estipulado en la legislación laboral colombiana.	6.4.3.6.4.5	Principio 3	
GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018	Salud y seguridad en el trabajo	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.		6.4.6		ODS 8
	Salud y seguridad en el trabajo	403-2	identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.		6.4.6.6.8.8		ODS 8
	Salud y seguridad en el trabajo	403-3	Servicios de salud en el trabajo		6.4.6.6.8.8		ODS 8
	Salud y seguridad en el trabajo	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		6.4.6		ODS 8
	Salud y seguridad en el trabajo	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.				
	Salud y seguridad en el trabajo	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores				
	Salud y seguridad en el trabajo	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales.				
	Salud y seguridad en el trabajo	403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.				
	Salud y seguridad en el trabajo	403-9	lesiones por accidente laboral				
	Salud y seguridad en el trabajo	403-10	Dolencias y enfermedades laborales				
GRI 404 FORMACION Y ENSEÑANZA 2016	Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleados		6.4.7	Principio 6	
	Formación y enseñanza	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		6.4.7.6.8.5		
	Formación y enseñanza	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		6.4.7	Principio 6	
GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016	Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados		6.2.3.6.3.7.6.3.10.6.4.3	Principio 6	ODS 10, ODS 5
	Diversidad e igualdad de oportunidades	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		6.3.7.6.3.10.6.4.3.6.4.4	Principio 6	

GRI 406 NO DISCRIMINACION 2016	No discriminación	406-1	Incidentes de discriminación y acciones tomadas		6.3.6.6.3.7.6.3.10.6.4.3	Principio 6	ODS 8, ODS 5
GRI 407 LIBERTAD DE ASOCIACION Y NEGOCIACION COLECTIVA 2016	Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo		6.3.3.6.3.4.6.3.5.6.3.8.6.3.10.6.4.5.6.6.6	Principio 3	ODS 8
GRI 408 TRABAJO INFANTIL 2016	Trabajo infantil	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		6.3.3.6.3.4.6.3.5.6.3.7.6.3.10.6.6.6.6.8.4	Principio 5	ODS 8
GRI 409 TRABAJO FORZOSO U OBLIGADO 2016	Trabajo forzoso	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		6.3.3.6.3.4.6.3.5.6.3.10.6.6.6	Principio 4	ODS 8
GRI 410 PRACTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD 2016	Prácticas en materia de seguridad	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos		6.3.4.6.3.5.6.6.6	Principio 1	ODS 8
GRI 414 EVALUACION SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016	Evaluación social de los trabajadores	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales		6.3.5.6.4.3.6.6.6.7.3.1, 6.3.3.6.3.4.6.3.5.6.6.6	Principio 1	ODS 9, 8, 5, 10,
	Evaluación social de los trabajadores	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		6.3.5.6.4.3.6.6.6.7.3.1, 6.3.5.6.6.1.6.6.2.6.6.6.6.8.1.6.8.2, 7.3.1	Principio 1	ODS 9, 10, 11
GRI 416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016	Salud y seguridad de los clientes	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios		6.7.1.6.7.2.6.7.4.6.7.5.6.8.8		
	Salud y seguridad de los clientes	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		4.6.6.7.1.6.7.2.6.7.4.6.7.5.6.8.8		
GRI 417 MARKETING Y ETIQUETADO 2016	Marketing y etiquetado	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		6.7.1.6.7.2.6.7.3.6.7.46.7.5.6.7.9		
	Marketing y etiquetado	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		4.6.6.7.1.6.7.2.6.7.3.6.7.46.7.5.6.7.9		
	Marketing y etiquetado	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		4.6.6.7.1.6.7.2.6.7.3		
GRI 418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016	Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		6.7.1.6.7.2.6.7.3		
GRI 419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONOMICO 2016	Cumplimiento socioeconómico	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	En el periodo reportado no se presentaron sanciones relacionadas con cumplimiento legal en general	4.6.6.7.1.6.7.2.6.7.5	Principio 10	ODS 17