



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2021

expreso
brasilia s.a.
Viajando con tus sueños



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2021



expreso
brasilia s.a.
Viajando con tus sueños



CONTENIDO GENERAL

Declaración del Gerente General	/6
Acerca de este informe	/9
Capítulo 1: Nuestro Norte	/10
Capítulo 2: Kilometraje Rentable	/48
Capítulo 3: Compromiso Social	/56
Capítulo 4: Clientes en Movimiento	/66
Capítulo 5: Operación Verde	/74
Capítulo 6: Operación Segura	/88
Capítulo 7: Gestión sobre Ruedas	/98
Capítulo 8: Nuestro Motor	/106
Tabla GRI G4	

DECLARACIÓN DEL GERENTE GENERAL

(GRI 102-14)



Contribuir con el desarrollo sostenible y generar beneficios para los grupos de interés son prioridades de Expreso Brasilia S.A. Esto hace parte de su ADN corporativo.

La empresa trabaja con una visión socialmente responsable para lograr un equilibrio entre los aspectos económicos, sociales y ambientales, administrando eficiente y racionalmente los recursos para generar beneficios a las partes interesadas, contribuyendo con el mejoramiento de su calidad de vida y condiciones, sin comprometer los recursos de las futuras generaciones.

Este enfoque de gestión permite apalancar los objetivos de la compañía, pero de una forma orgánica, transparente y estructurada, cuidando el entorno y generando valor, mientras se garantiza la legítima rentabilidad de la organización.

El compromiso de Expreso Brasilia S.A. con la responsabilidad social es firme y decidido. Está presente en todas las dimensiones de la compañía y esto ha permitido que las actividades empresariales y operaciones sigan su curso y se transite por la senda del crecimiento, a pesar de las dificultades generadas por la pandemia.

Con este informe manifestamos el apoyo continuo al Pacto Global de Naciones Unidas y sus 10 principios relacionados con Derechos Humanos, Estándares Laborales,



Medio Ambiente y Anticorrupción.

En el año 2021 la empresa llegó a sus Bodas de Diamante (60 años) y emprendió un proceso de transformación digital desde el punto de vista comercial, operativo y administrativo para ser más moderna y eficiente. Se fortaleció la venta online, la atención no presencial, redes sociales, marketing digital y aspectos claves de gestión.

Viajó con los sueños de 2.265.876 personas y realizó 122.685 despachos. El parque automotor estuvo conformado por 382 buses de ruta interdepartamental y 103 vehículos de servicio especial. Las unidades de servicio corporativo, ventas institucionales, servicio especial, carga y mensajería expresa tuvieron un comportamiento positivo en la pasada vigencia.

El programa de fidelización “Viajero Gaviota” finalizó el 2021 con 415.787 inscritos; de los cuales 85.732 corresponden a dicho año; esto significa un crecimiento del 300% vs. el 2020 y el 34% vs. el 2019, cumpliendo con las expectativas de crecimiento planteadas.

Las ventas de canales digitales a través de página web, portales aliados y Contact Center representaron el 8,82%.

La Fundación Expreso Brasilia continuó apuntando a los objetivos de Desarrollo Sostenible No.3 (Salud y Bienestar), No.4 (Educación de Calidad) y No.17 (Alianzas para lograr los objetivos), aunque se redujeron las actividades por causa de la pandemia.

La bioseguridad estuvo presente en todos los aspectos organizacionales para contribuir con la salud y cuidado de las personas y el entorno.

Dentro de la línea de salud se desarrolló la campaña: ¿Ya te vacunaste? ¡Sigue cuidándote!, donde se entregaron recomendaciones de bioseguridad y 22.500 tapabocas, para recordar la importancia del autocuidado y el uso obligatorio de las mascarillas.

Las acciones empresariales no serían posibles sin la relación armónica, responsable, respetuosa y transparente con los grupos de interés y el entorno. Por eso, aparte de ratificar el compromiso de Expreso Brasilia S.A. con la generación de beneficios para ellos, se manifiesta un profundo agradecimiento a las partes interesadas por su apoyo, ya que son un gran respaldo, pilar del crecimiento y desarrollo de la organización.

Con una gestión sostenible, segura, responsable y transparente, respetando las normas legales y los principios consignados en el Pacto Global de Naciones Unidas, la empresa seguirá su viaje hacia la excelencia, eficiencia y calidad.

Alfredo De León Moreno
Gerente General
Expreso Brasilia S.A.





ACERCA DE ESTE INFORME

GRI (102-50, 102-51, 102-52, 102-53 Y 102-54)

Esta nueva comunicación de progreso, correspondiente al ejercicio 2021, reafirma nuestro compromiso responsable y voluntario con el Pacto Global de las Naciones Unidas, de acuerdo con el enfoque de RSE que hemos venido desarrollando.

Trabajamos de manera decidida, con mucho entusiasmo y empeño, en nuestro propósito de apoyar el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Expreso Brasilia S.A. implementa estrategias buscando armonía y equilibrio entre las dimensiones económicas, ambientales y sociales, abarcando temáticas de gran impacto como Bienestar Laboral, Derechos Humanos, Formación y Desarrollo y otros; de igual manera se incluyen temas de innovación, ventas, rentabilidad y crecimiento correspondientes a aspectos económicos y temas asociados a la protección y/o cuidado del medio ambiente como gestión de residuos, uso eficiente de recursos, emisiones, cambio climático, entre otros.



Los ocho pilares que soportan nuestro modelo de crecimiento sostenible son: Nuestro Norte, Kilometraje Rentable, Nuestro Motor, Compromiso Social, Clientes en Movimiento, Operación Segura, Gestión sobre Ruedas y Operación Verde. Esta comunicación de progreso se ha elaborado según los lineamientos de la guía para elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), bajo la opción esencial “de conformidad” con una frecuencia de reporte anual, informe previamente reportado correspondiente al periodo 2019-2020.

En esta ocasión presentamos su séptima versión donde reafirmamos nuestro compromiso de liderazgo y gestores de cambio para la construcción de una mejor sociedad, en beneficio de nuestros grupos de interés, reportando nuestra gestión durante el período 2021.

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

Correo: contactenos@expresobrasilia.com

Facebook: Expreso Brasilia S.A. Oficial

Twitter: @expresobrasilia

Instagram: @expresobrasilia.com





CAPÍTULO 1



Nuestro
Norte



¿QUIENES SOMOS?

Naturaleza de la propiedad y forma jurídica

GRI (102-01 y 102-05)

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



NUESTRO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO GRI (102-16)



↓ MISIÓN

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



↓ VISIÓN

Ser líder de transporte en Colombia y aumentar nuestra presencia en Latinoamérica, ofreciendo servicios que garanticen un desarrollo sostenible, mediante la transformación digital y oferta de servicios innovadores.



↓ VALORES

- Somos personashonestas.
- Inspiramos confianza.
- Somos Creativos.
- Nos relacionamos con respeto.
- Estamos comprometidos con el servicio.



COMPETENCIAS CORPORATIVAS

- Orientación al servicio
- Integridad
- Orientación al resultado
- Orientación a la seguridad
- Manejo de herramientas tecnológicas.



POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL



Expreso Brasilia S.A., empresa de transporte terrestre de pasajeros, carga, Mensajería Expresa y Giros, está comprometida en trabajar con pasión y responsabilidad social para generar valor, mantener liderazgo en el servicio, satisfacción del cliente, confianza del afiliado y demás partes interesadas, a través de:

- El desarrollo integral del talento humano.
- El cumplimiento legal y voluntario.
- La previsión, prevención y protección en seguridad, salud y ambiente, mediante la identificación, evaluación, valoración de los riesgos e impactos y la implementación de controles para prevenir accidentes, enfermedades laborales y daños a la propiedad.
- El mejoramiento continuo en los procesos.

NUESTRA ESTRATEGIA

Expreso Brasilia, a lo largo de su historia, se ha caracterizado por ser una empresa líder en el mercado, a través de la constante búsqueda de innovación y alineación de la oferta de servicios con las necesidades de los clientes, enmarcando su propósito superior en la Seguridad, cumplimiento, comodidad y amabilidad.

En nuestros 60 años hemos entendido que la aceleración de los cambios y los desafíos constantes son características esenciales que exige el mercado global y la única foma de mantenernos sostenibles en el tiempo nos implica avanzar y madurar al mismo ritmo de la cuarta revolución industrial que estamos viviendo en estos días.

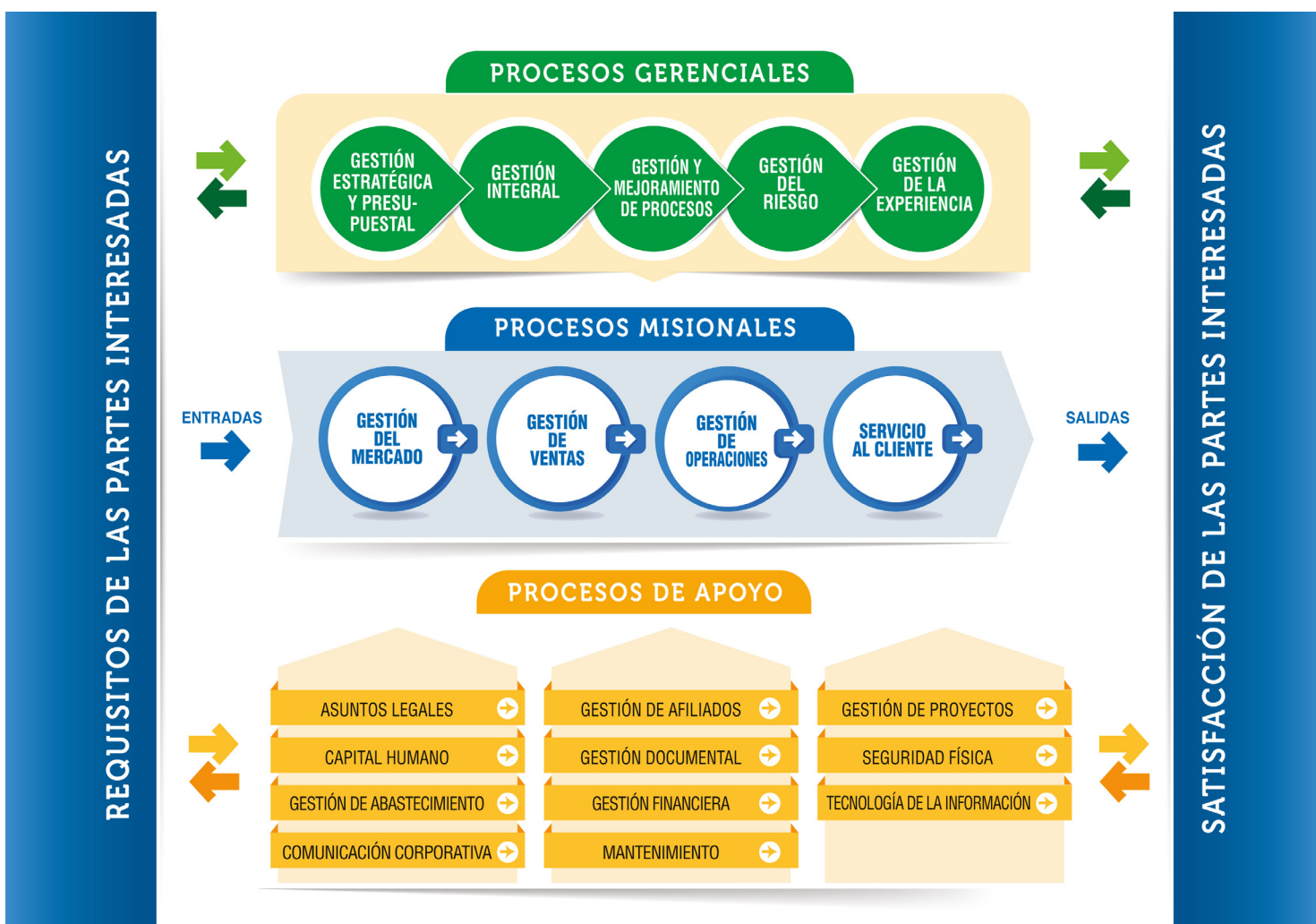


Esta reflexión nos lleva a enmarcar nuestro nuevo ciclo estratégico 2021 – 2026 como “BRASILIA 4.0” comprendiendo que el camino más seguro para esta sostenibilidad es logrando una Transformación Digital, mediante una clara estrategia con el cliente como centro de la misma y nuestra mega es duplicar los ingresos de la Compañía.

Mapa de procesos

¡Hemos mejorado nuestros procesos!

En el año 2021 dimos continuidad al proyecto de mejora de procesos “Somos Mas”, donde se diseñó un nuevo mapa de procesos y se ha ido avanzando en la mejora de estos bajo la metodología BPM (Business Process Management), trabajando en la alineación entre las personas, los procesos y tecnología, orientados hacia la transformación digital y agilidad organizacional.

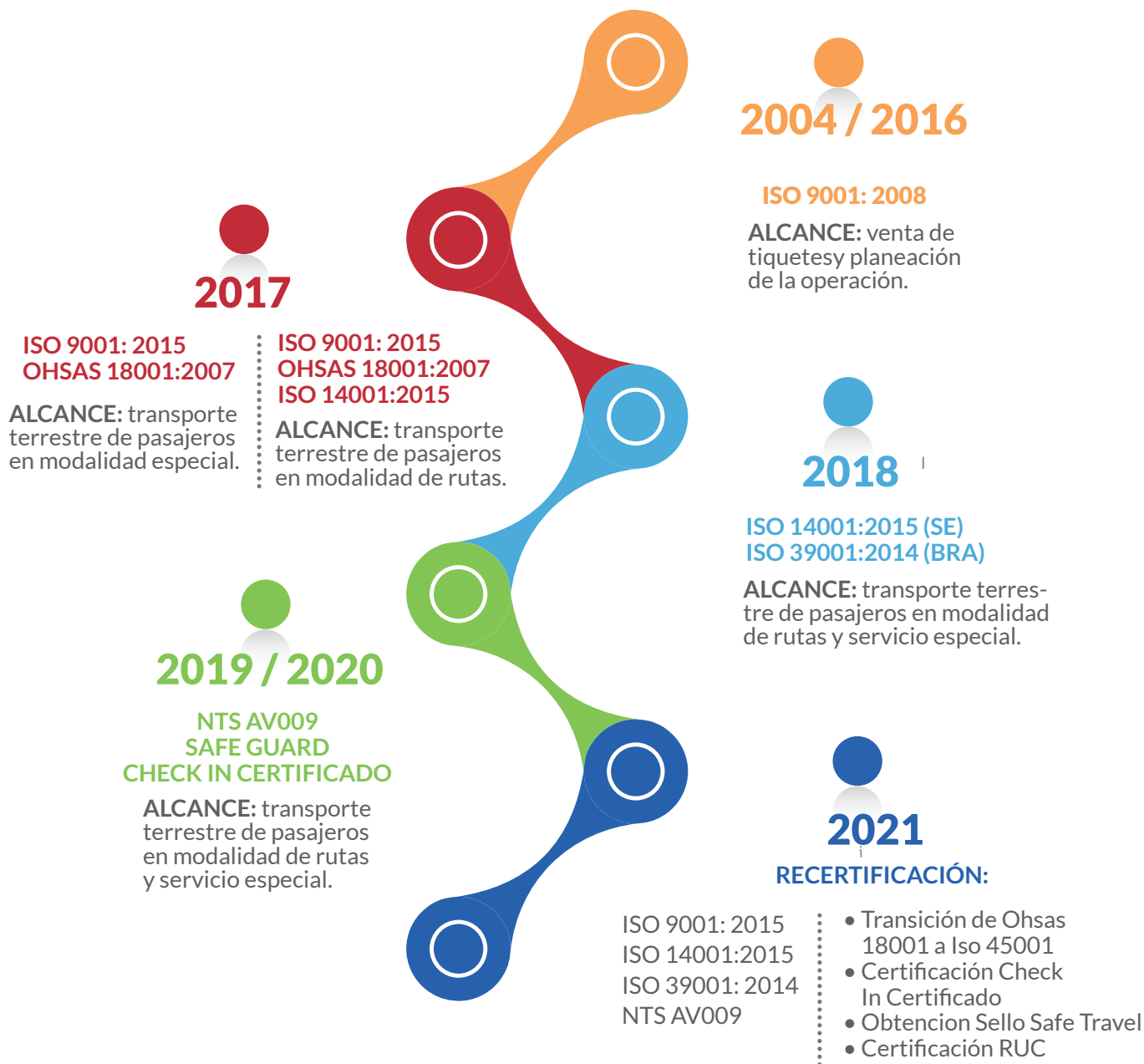


Nuestro Sistema de Gestión Integral

Expreso Brasilia logró la recertificación de su sistema de gestión integral, lo cual significa un nuevo ciclo de tres años, donde la organización trabajará en mantenerla como una herramienta para mejorar su competitividad.



EVOLUCIÓN DE NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN



EXPRESO BRASILIA

GRI (102-02, 102-06 y 102-07)

Expreso Brasilia S.A. llegó a sus Bodas de Diamante (60 años) en 2021, ofreciendo a sus clientes los servicios de: Pasajes, Servicio Especial, Servicio Institucional/ Corporativo, Brasilia Carga y Giros Portales, implementando una visión estratégica socialmente responsable y apuntando siempre al desarrollo sostenible, a pesar de las dificultades generadas por la pandemia y situaciones del entorno socio-económico.



NUESTROS SERVICIOS

PASAJES

Llegamos a más de 750 destinos nacionales e internacionales, (Lima -Perú).



SERVICIO ESPECIAL

Expreso Brasilia tiene una opción de transporte a la medida de tus necesidades:
Buses - Busetas
Vanes - Camionetas



MENSAJERÍA EXPRESA Y CARGA

Entregamos tus sobres y paquetes en máximo 48 horas con mayor cobertura en la Costa Caribe.



GIROS Y RECARGAS

Somos aliados Moviired, con más de 2.500 puntos para enviar y reclamar tu giro con la tarifa más baja. También puedes hacer recargas a cualquier operador.



PASAJES

Movilizamos
3.265.876
pasajeros.

A continuación, mencionamos las estrategias implementadas durante el año 2021 para las diferentes unidades de negocio.

TARIFA: Revisión constante de tarifas, con tendencia a su mantenimiento o incremento, adoptando las decisiones más favorables.




.....
ACCIONES COMERCIALES: Visitas de acompañamiento, seguimiento y control por parte del Gerente Comercial y Analistas, implementando herramientas de inteligencia de negocios, visitas a las otras empresas del sector e implementación del operador Sotbome en el corredor Bogotá – Costa y viceversa.

.....
RODAMIENTO: Planeación y optimización del rodamiento en temporada alta, respondiendo a la demanda y mayor notabilia de los vehículos.

.....
PLAN PADRINO: Apoyo en temporada alta con personal administrativo presente en agencias para complementar la gestión, revisando indicadores, mejorando procesos, identificando oportunidades de mejora, garantizando la rentabilidad y productividad de vehículos y empresa.



El siguiente es el comparativo de la gestión de la unidad de pasajes 2020 vs 2021:

VENTAS (MILLONES \$) Y PASAJEROS 2021 BRASILIA			
	2020	2021	% CREC
VENTAS	\$132.644.062	\$219.590.366	65,5% 
PASAJEROS	1.740.457	3.265.876	87,6% 
TARIFA PROMEDIO	\$ 76.212	\$ 67.238	-11,8% 

SERVICIO ESPECIAL

La unidad de negocio cumplió el presupuesto de venta establecido para el año 2021 en un 98% (\$20.039 millones), correspondiente a la ejecución de expresos, transporte ocasional y contratos de transporte con servicios fijos.

Esta operación atiende el 75% en transporte minero con presencia en La Guajira, Cesar, Magdalena, y el 25 % en servicios urbanos en Atlántico.



SERVICIO ESPECIAL

Transportamos a tus empleados

Expreso Brasilía tiene una opción de transporte a la medida de tus necesidades

Buses • Busetas • Vanes • Camionetas

Línea Amable: 01 8000 51 8001  **#502**

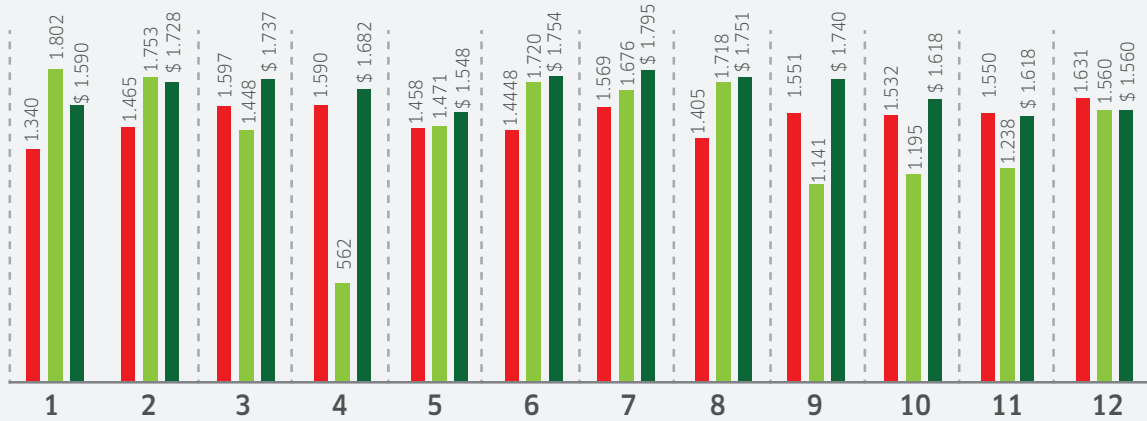
Viaja cómodo y seguro

expreso brasilía s.a.  VIGILADO Super Transporte



VENTA COMPARATIVA 2019 - 2020-2021

■ 2019 ■ 2020 ■ 2021

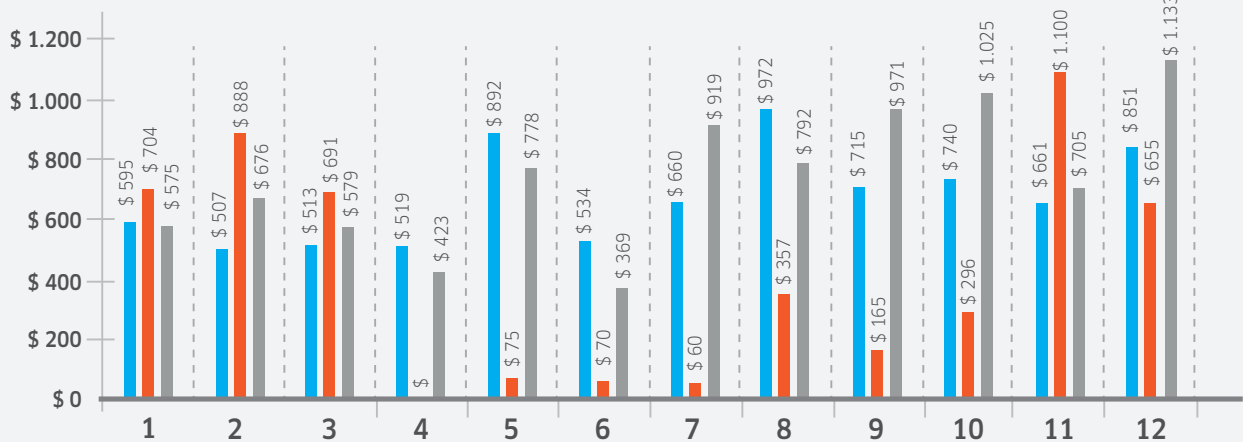


SERVICIO INSTITUCIONAL

La venta corporativa de pasajes reportó cumplimiento del 144% (\$8.891 millones) de la venta proyectada para la vigencia 2021, en cumplimiento de 73 contratos corporativos para el suministro de tiquetes y expresos a nivel nacional, incluyendo el sector público.

VENTA COMPARATIVA 2019 - 2020-2021

■ 2019 ■ 2020 ■ 2021

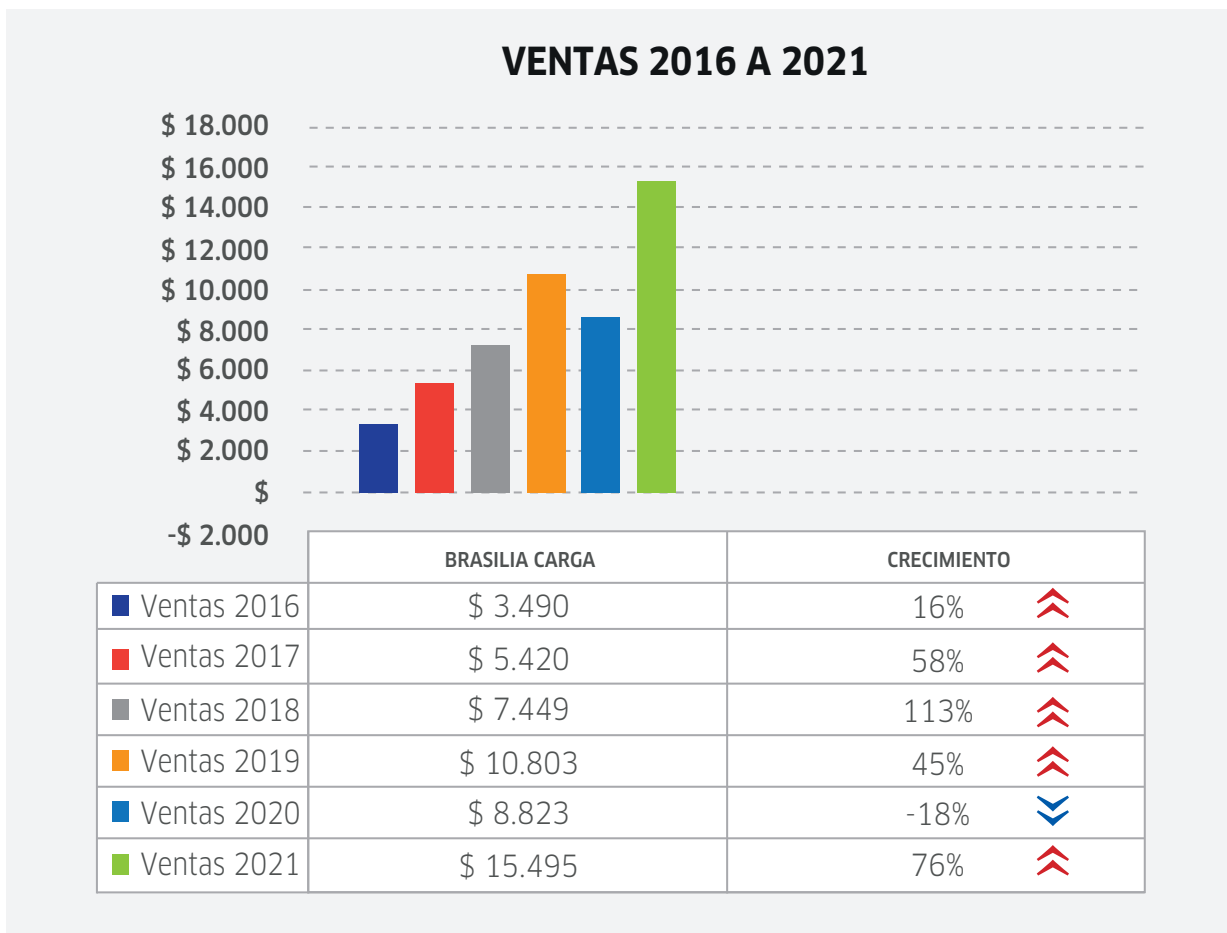


MENSAJERÍA EXPRESA Y CARGA

Evolución de la Venta

La venta total de los años 2016 a 2021 permitió un crecimiento importante de la unidad de negocios, consolidando de manera importante la gestión comercial. Sin embargo, se generaron afectaciones por la Pandemia de Covid-19 y el paro nacional, que impactaron la gestión en ciudades como Bogotá y Cali.

En el 2021 se tenía proyectado un crecimiento del 45% frente al 2020, pero gracias a la gestión comercial y logística de la unidad de negocios, se alcanzó una cifra superior llegando a un 76%, con una venta total de \$15.500 millones, aproximadamente, logrando una recuperación importante en Carga y Mensajería Expresa.



GIRO FINANCIERO

En el año 2021 el ingreso por Giros logró un valor cercano a los \$75 millones de pesos. Se logró una disminución del gasto nacional por este producto, lo que permitió cerrar el año de manera positiva. Desde el mes de octubre se trabaja en la transición a giro financiero que permitirá un mayor cubrimiento y un proceso de imposición y pago mucho más efectivo.

Para el 2022 se estima un crecimiento importante ya como producto, adicional a nuevos servicios como corresponsalía bancaria, venta de pines, recaudos, recargas a operadores móviles y de contenido, buscando siempre la consolidación comercial de los productos conexos de la compañía.



NUESTRA GESTIÓN EN 2021

Algunos datos relevantes de la operación de Expreso Brasilia S.A. durante 2021 son:

- Durante 2021 realizamos 122.685 despachos.
- El parque automotor está conformado por 382 buses en ruta interdepartamental y 103 vehículos de Servicio Especial.
- Edad promedio parque automotor servicio interdepartamental: 4,76 años
- Edad promedio parque automotor servicio especial: 3 años
- Contamos con 8 zonas comerciales
- 5 centros de operación





- Viajero Gaviota finalizó el 2021 con 415.787 inscritos; de los cuales 85.732 corresponden a dicho año; esto significa un crecimiento del 300% vs. el 2020 y el 34% vs. el 2019, cumpliendo con las expectativas de crecimiento planteadas.

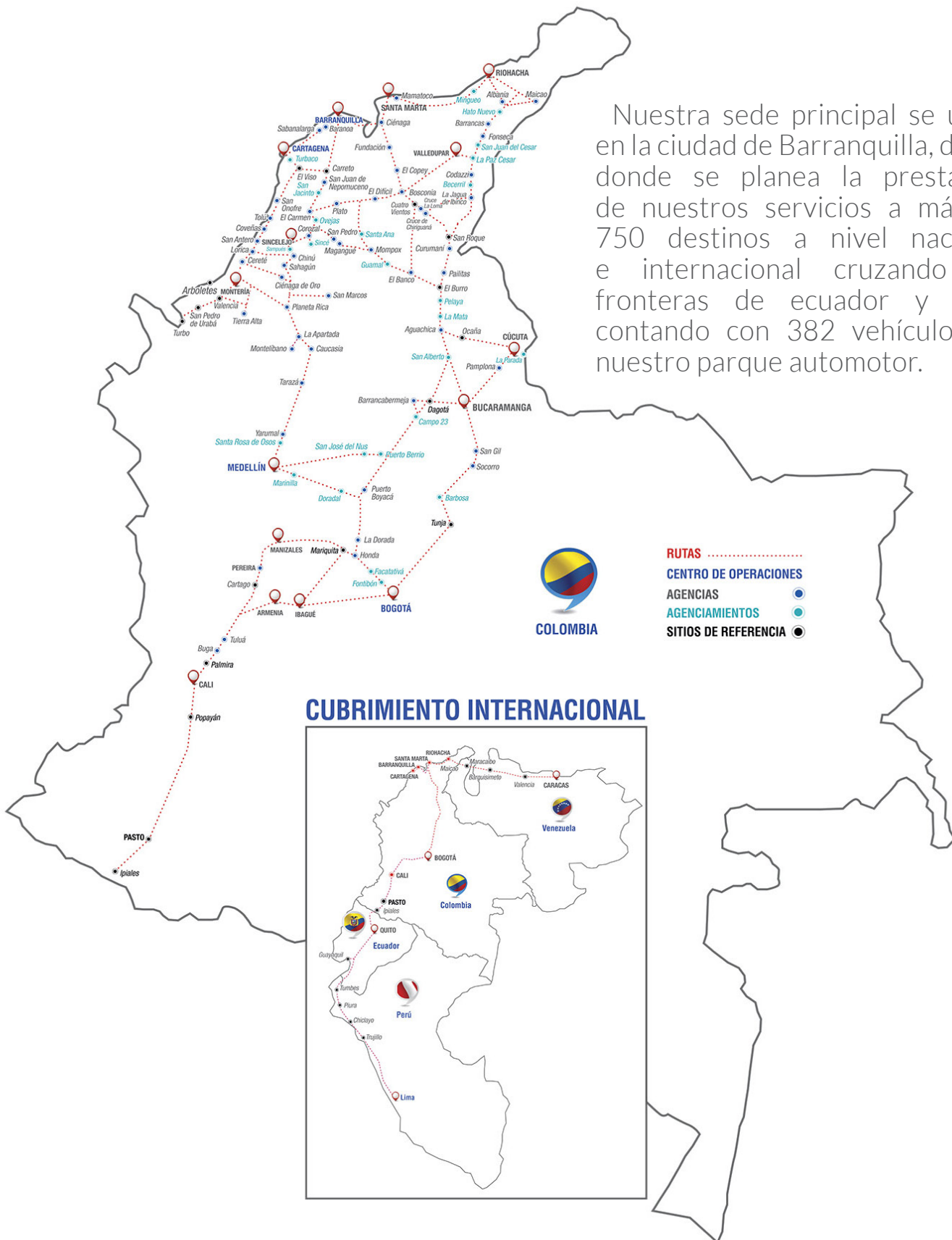


- Las ventas de canales digitales a través de página web, portales aliados y Contact Center representaron el 8,82%.
- Las redes sociales fueron plataformas esenciales para apalancar la venta y mostrar una imagen positiva de Expreso Brasilvia durante el 2021. Seguimos apuntándole al crecimiento de la compañía en plataformas digitales, lo que lleva a obtener un crecimiento de seguidores así: YouTube 4.740 suscriptores alcanzando un incremento del 27,4% frente al 2020, Instagram 45.486 seguidores logrando un 13,1% vs. 2020, Facebook: 210.601 fans obteniendo un 2,2% frente al 2020 y Twitter 46.633 seguidores 0.8% vs. 2020.

NUESTRA PRESENCIA

GRI (102-3, 102-4)

Nuestra sede principal se ubica en la ciudad de Barranquilla, desde donde se planea la prestación de nuestros servicios a más de 750 destinos a nivel nacional e internacional cruzando las fronteras de Ecuador y Perú contando con 382 vehículos en nuestro parque automotor.



NUESTRAS CIFRAS

DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES EN TODO EL PAIS

COSTA



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



HOMBRES
1.328

MUJERES
209

CENTRO



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



HOMBRES
49

MUJERES
47

ANTIOQUIA


POR TIPO DE CONTRATO

GRI (102-08)

Nuestro compromiso con nuestra fuerza de trabajo nos motiva a vincularlos directamente a nuestra compañía y así cumplir con todas las obligaciones para con ellos. Es por esto que el 94% de nuestros trabajadores son contratados bajo la modalidad de contratos fijos e indefinidos.

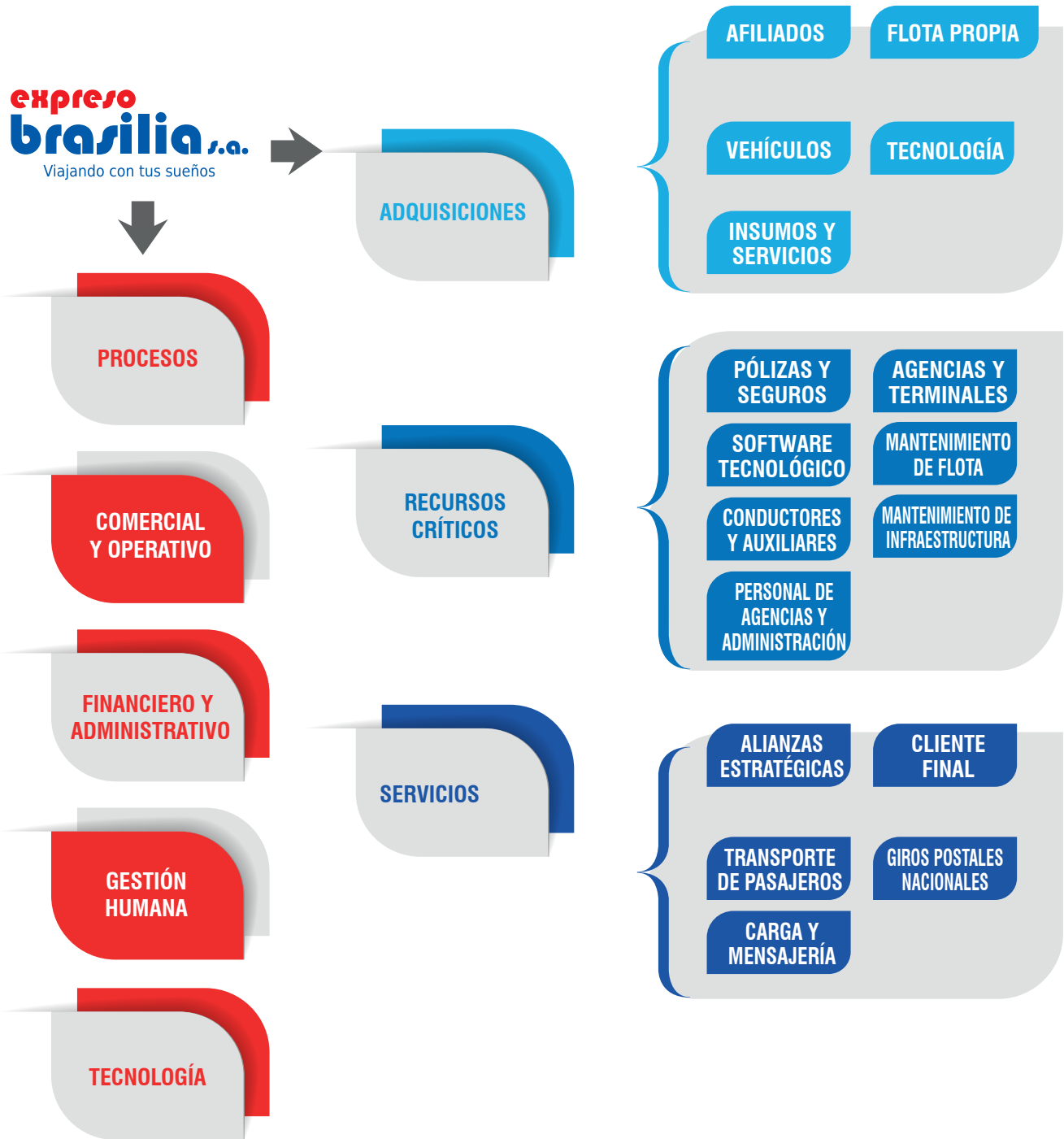
	H	M
INDEFINIDO	149	90
PLAZO FIJO	1.197	152
OBRA	38	35
APRENDÍZ	13	7
TOTAL	1.397	284



CADENA DE SUMINISTRO

GRI (102-09)

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



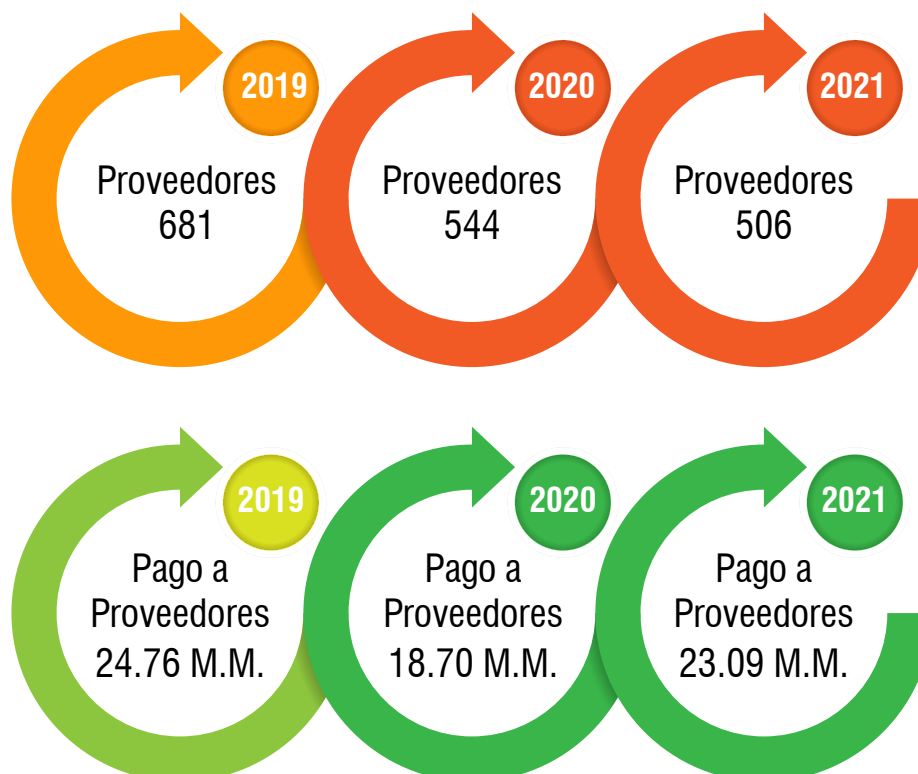
CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN

GRI (102-10)

Durante el 2021 se realizaron los siguientes cambios en la infraestructura de la organización.

Tipo	Fecha	Oficinas
Apertura	05/01/2021	CDI Montería
Cierre	16/07/2021	Agencia La Jagua
Traslado	03/08/2021	Agencia TEC-Barranquilla
Cierre	31/08/2021	Agencia Loma Parque
Apertura	01/09/2021	Agencia TEC sede administrativa-Barranquilla
Apertura	15/09/2021	Agencia Carrera 50-Barranquilla
Cierre	17/09/2021	Local Calle 72-Barranquilla
Cierre	29/09/2021	Local La Matuna-Cartagena
Apertura	01/10/2021	CDI Cali
Apertura	15/10/2021	Local Mensajería y Carga Carrera 38-Barranquilla

NUESTROS PROVEEDORES



PRINCIPALES ESTATUTOS Y AFILIACIONES

GRI (102-12 y 102-13)

En Expreso Brasilia S.A. respaldamos y acatamos:

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

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

1

COLFECAR
Agremiación de transporte
de carga por carreteras.

2

FUNDACIÓN EXPRESO BRASILIA:

Es una entidad sin ánimo de lucro que trabaja en pro del mejoramiento de las condiciones de vida de las personas. Las principales líneas de acción son las siguientes: (1) Brigadas de salud Brasilia en tu Corazón, (2) Becas Uninorte para permitir el acceso a educación superior de jóvenes de excelencia académica. (3) Tiquetes de Corazón: Para facilitar el transporte de personas con algún tipo de limitación.

3

UNIVERSIDAD DEL NORTE

Como se mencionó en el ítem anterior, Expreso Brasilia a través de la Fundación, beca estudiantes en esta institución, en carreras específicas.



4

Fondo de Empleados de Expreso Brasilia (FONEB) para promover el ahorro entre sus empleados y otorgar créditos.

5

FONBRASILIA

Fondo para Afiliados que promueve reposiciones periódicas y graduales del parque automotor.

6

ASOPOSTAL

Expreso Brasilia es miembro de la Asociación de empresas postales de Colombia, que es una entidad gremial, de carácter civil, sin ánimo de lucro.

7

ASOTRANS

La Asociación Nacional de Transportadores es una Institución Gremial con más 40 años de existencia.

8

UTRANS

La Unión de Transportadores es una corporación civil de carácter gremial, sin ánimo de lucro, que agrupa a empresas de transporte terrestre

9

Cámara de Comercio Colombo -Americana (Amcham): Relacionamiento, formaciones.



PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

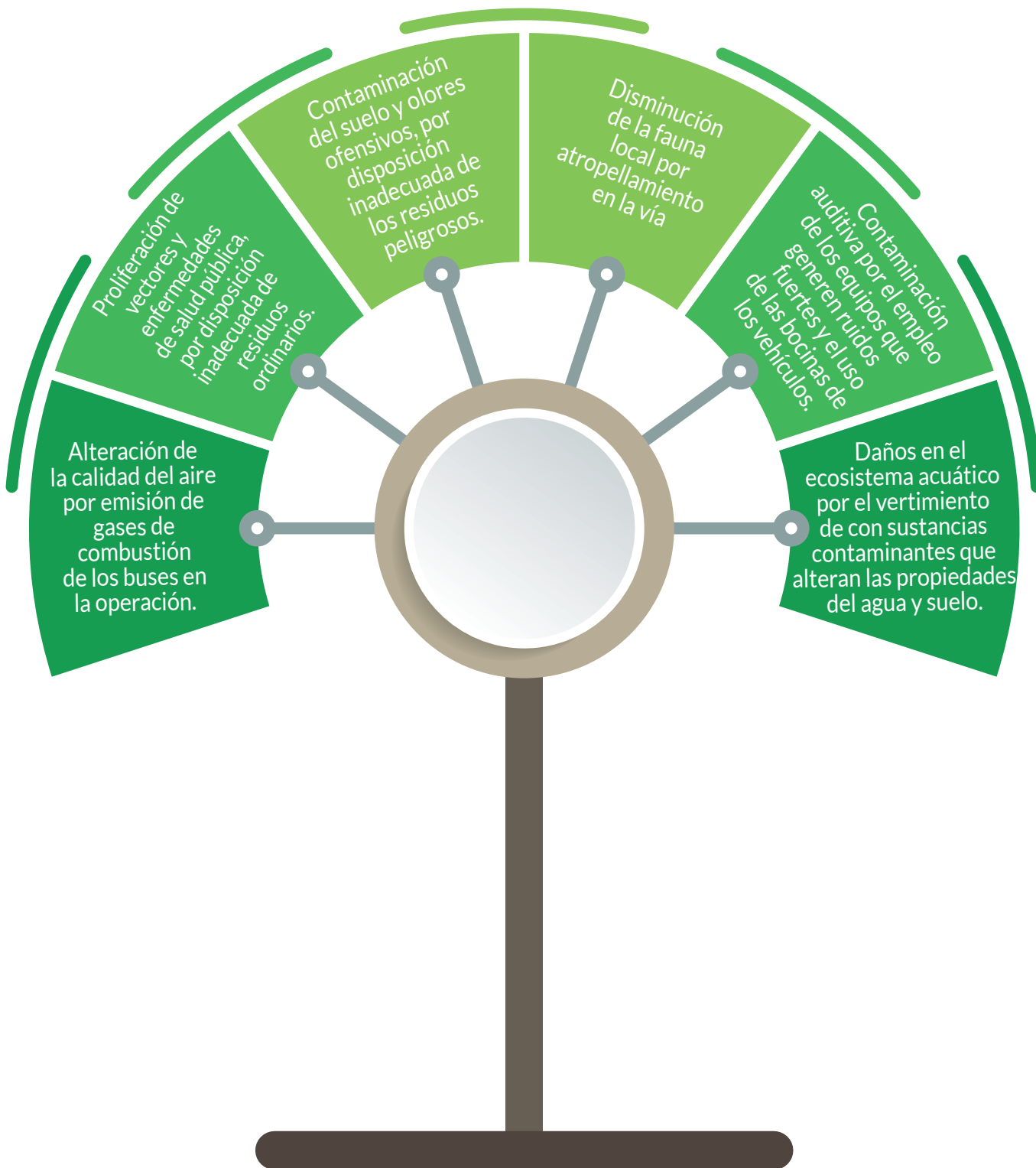
GRI (102-15)

IMPACTOS ECONÓMICOS

- Generación de empleo, lo cual contribuye con el desarrollo y competitividad.
- Prestación de servicio público de transporte terrestre en las mejores condiciones de seguridad, oportunidad y confort y a un precio competitivo.
- Al ser líder del transporte terrestre en la región Caribe marca la pauta en servicio y garantiza condiciones dignas de transporte de pasajeros.
- Llega a más de 750 destinos a nivel nacional
- En el año 2021 ingresaron a la compañía 10 vehículos nuevos para servicio interdepartamental, quedando en 382 el parque automotor.
- Implementación de dispositivos Kopilot para detectar fatiga y cansancio de los conductores al volante. Setenta vehículos cuenta con esta tecnología.
- Puesta en marcha de venta a través del Contact Center – Link de pago. Para cancelar con tarjeta de crédito, PSE o pago en efectivo con aliados comerciales.
- Implementación de Chatbot para atención de los clientes.
- Evolución de la marca blanca (Reservamos) en la página web.
- Fortalecimiento del proyecto de control de abordaje digital.
- Implementación de BI- Business Intelligence-
- Implementación de Facturación Electrónica
- Continuidad y fortalecimiento de protocolos de bioseguridad en los procesos.

IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES

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





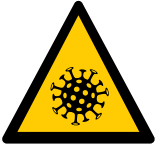
IMPACTOS SOCIALES



- 1 En Expreso Brasilia S.A. se trabaja bajo principios de respeto, honestidad y transparencia; se respeta la dignidad e intimidad de las personas, las instituciones y autoridades, cumpliendo lo consagrado en la Constitución Política de Colombia, las normas éticas y principios morales y normativa legal vigente.
- 2 Expreso Brasilia donó en el 2021, la suma de \$75. M.M. para las actividades de acción social de la Fundación Expreso Brasilia.
- 3 La inversión en el programa de becas de la Fundación Brasilia con la Universidad del Norte fue de \$63 M.M, a cierre de 2021.
- 4 La Fundación Expreso Brasilia le apunta a estos tres objetivos de Desarrollo Sostenible: ODS No. 3: Salud y bienestar; ODS No. 4: Educación de Calidad y ODS No. 17: Alianzas para lograr los objetivos.

RIESGOS

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



● **Pandemia por Covid-19**

El sector de transporte terrestre seriamente golpeado por restricciones, picos de pandemia y alertas del sistema de salud que afectaron la movilidad.

¿Gestión?

Se aplican protocolos de bioseguridad y se acatan las normativas nacionales y locales en torno a la emergencia sanitaria.

● **Emergencias invernales** que impidan la movilización en las vías.

¿Gestión?

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



● **Paros o bloqueos**

Afectan la movilidad y seguridad en las rutas interdepartamentales.

¿Gestión?

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



● **Delincuencia en las carreteras**

Afectan la seguridad de nuestro personal y nuestros clientes.

¿Gestión?

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





● Accidentes

Afectan la salud de nuestro personal y nuestros clientes.

¿Gestión?

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

OPORTUNIDADES

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



GESTIÓN DE RIESGOS

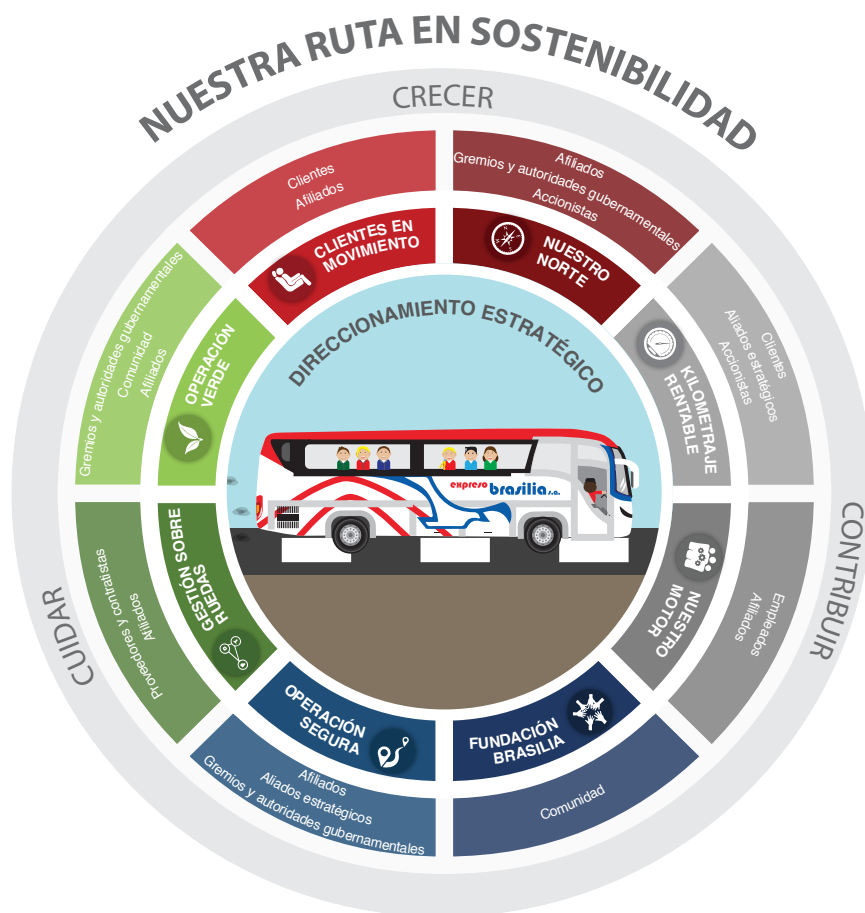
GRI (102-11)

A través de nuestro proceso de gestión del riesgo, se identifican y evalúan los riesgos generados de las interacciones y actividades entre procesos con el objetivo de contribuir a la toma de decisiones que conlleven a la disminución de probabilidades de materialización de los riesgos y/o minimización de los impactos que estos puedan generar, bajo criterios de calidad, seguridad y salud, ambiente y seguridad vial y posteriormente se implementación de acciones que eviten su materialización y/o disminuyan el impacto de los mismos.

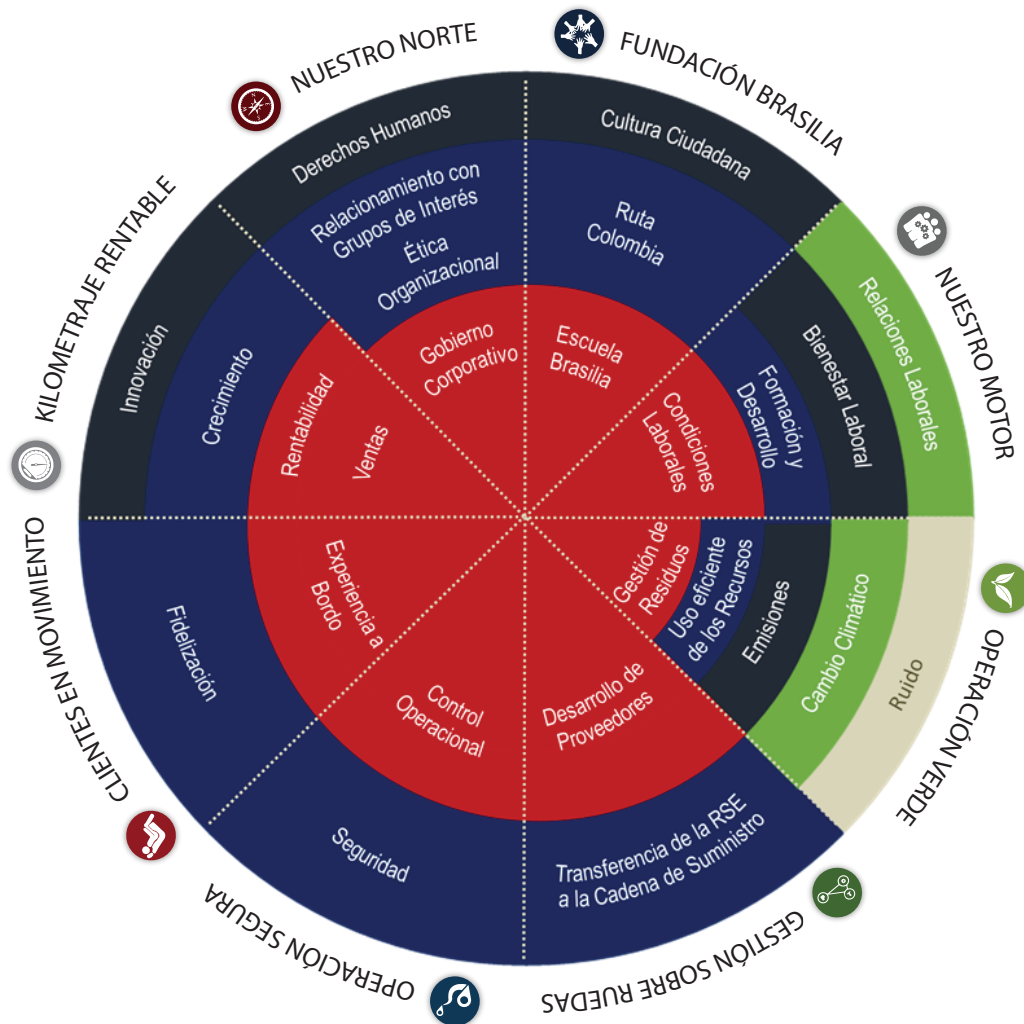
ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

GRI (102-46, 102-47)

Nuestro modelo de sostenibilidad contempla las relaciones entre nuestra compañía, nuestras partes interesadas y los factores económicos, Ambientales y sociales. Nuestro modelo de sostenibilidad se compone de 8 pilares estratégicos:



Nuestro análisis de materialidad está alineado con la ejecución de nuestro modelo de sostenibilidad de esta forma cada tema material deriva de uno de los 8 pilares estratégicos y estos a su vez están compuestos por varios temas materiales que tienen gran importancia en nuestra organización, como se ilustra a continuación:



Asunto material: ÉTICA ORGANIZACIONAL

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

Expreso Brasilia S.A. mantiene la misión de consolidar una cultura ética corporativa fundamentada en valores, donde se contempla elementos relevantes como:

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

Asunto material: DERECHOS HUMANOS

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

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

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





Asunto material: GOBIERNO CORPORATIVO

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

Nuestro gobierno corporativo se centra en consolidar las relaciones de la organización de manera interna y externa; generando a su alrededor un ambiente de confianza, eficiencia y transparencia en todos los aspectos de la organización, garantizando de esta manera la continuidad del negocio, incluido el traspaso generacional en el grupo directivo.

Se gestiona a través de comités corporativos lideradas por las diferentes gerencias donde se evalúan los objetivos planteados, el nivel se cumplimentó y si las decisiones tomadas van acorde a dichos objetivos. De cada cesión se levanta un acta y su correspondiente cronograma de seguimiento de compromisos avances y planificar estrategias de acuerdo con los direccionamientos.

Los beneficios parten desde la protección del recurso económico de los accionistas hasta la eficacia técnica, financiera y la sostenibilidad del recurso humano.

Código de buen gobierno

- 1

El cumplimiento de las disposiciones legales
- 4

Convertir en realidad la misión y visión de Expreso Brasilvia, laborando bajo los presupuestos estratégicos de mercado, credibilidad, confianza productividad, competitividad y rentabilidad.
- 2

Planeación estratégica adaptada al entorno y nuevos retos devenidos de la transformación digital.
- 3

La efectiva comunicación entre la estructura de gobernanza de la organización.
- 5

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

ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

GRI (102-18)

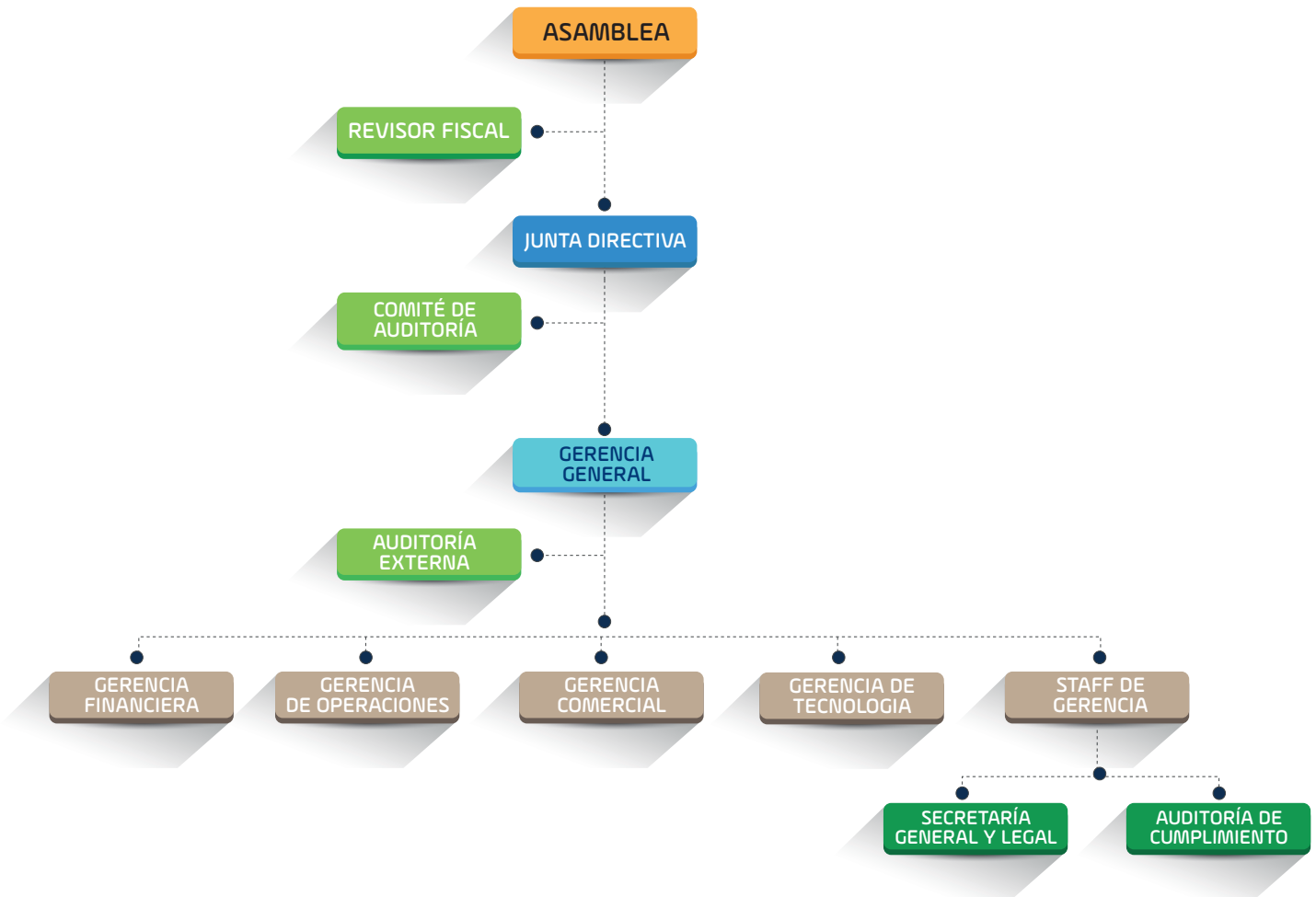
Expreso Brasilia es una empresa de carácter familiar, que cuenta con una junta Central y una Auditoría corporativa, unidad de asesoría y control interno dependiente de la Junta Directiva, la cual es establecida para prevenir, anticipar y/o gestionar los riesgos operacionales y administrativos, realizar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

La junta directiva la cual está integrado por siete (7) miembros principales de los cuales cuatro (4) representarán a las familias accionistas y tres (3) miembros externos no accionistas, sin relación alguna de familiaridad, establece anualmente el plan de trabajo corporativo que se desarrolla en cada sesión, donde se estipula tanto el cronograma de fechas, las áreas invitadas, los temas a tratar y las estrategias de cada líder; con el fin de brindar cooperación y apoyo a los planes de cada área.

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

MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO Y SUS COMITÉS

GRI (102-22)



COMITÉS DE LA ORGANIZACIÓN



COMITÉ OPERACIONES

4 HOMBRES
1 MUJER



COMITÉ FINANCIERO

4 HOMBRES
1 MUJER



COMITÉ AUDITORÍA

3 HOMBRES
2 MUJERES



COMITÉ RECURSO HUMANO

2 HOMBRES
3 MUJER



COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

10 HOMBRES
6 MUJERES



COPASST

12 HOMBRES
4 MUJERES



Asunto material: RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

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

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

Si bien su dinámica natural hace que se mantenga un contacto permanente con las partes interesadas, no es menos cierto que la compañía considera vital mantener un relacionamiento oportuno, fluido, transparente y de confianza con los diferentes grupos. Por eso garantiza los canales y recursos necesarios para tal fin, buscando el beneficio común y el desarrollo sostenible como parte de su compromiso con la responsabilidad social.



CANALES DE COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

GRI (102-40, 102-42, 102-43 Y 102-44)

GRUPOS DE INTERÉS: CANALES DE COMUNICACIÓN 2021					
	CANAL	DESCRIPCIÓN	GRUPO DE INTERÉS	¿SE INVOLUCRÓ ESTE GRUPO (S) EN EL INFORME DE RSE?	PERIODICIDAD
CANALES	Correo interno	Cuenta corporativa desde la cual se envía información masiva a todos los colaboradores administrativos (Quienes cuentan con PC).	Colaboradores	SÍ	Diario/semanal
	Comunicados de prensa	Se dan a conocer las novedades de la compañía que son de interés público. La periodicidad varía de acuerdo a la ocurrencia de los acontecimientos. Temás: Información operativa, comercial, RSE, Fundación Expreso Brasilia, novedades y otros.	Periodistas/medios de comunicación, opinión pública	NO	Mensual
	Página web y Blog de Noticias	Página: www.expresobrasilia.com Contiene información comercial de interés para los clientes (compra de tiquetes, programa de fidelización viajero gaviota, PQR's) y un blog de Noticias para publicar comunicados de prensa. La publicación es coyuntural.	Clientes, colaboradores, accionistas, afiliados, gremios, opinión pública, autoridades, comunidades	NO	Quincenal
	Redes Sociales	Tenemos habilitadas las siguientes cuentas: Facebook: Expreso Brasilia S.A. Oficial Twitter @expresbrasilia LinkedIn: Expreso Brasilia S.A. Instagram: @expresobrasilia YouTube: ExpresoBrasiliaOficial A través de estos medios se brinda información comercial y corporativa (promociones, puntos de ventas, eventos internos, RSE, Fundación Expreso Brasilia y etc.) Se ofrece también servicio al cliente y se reciben PQR'S.	Clientes, periodistas, colaboradores, accionistas, afiliados, clientes, gremios, opinión pública.	NO	Diario
	Informe Anual/Asamblea de Accionistas	Documento con el resumen de la gestión empresarial que se entrega en la asamblea anual de accionistas del mes de marzo.	Accionistas	SÍ	Anual
	Contact Center	Canal de WhatsApp 3205020000 Línea gratuita nacional #502 desde celulares Tigo, Claro y Movistar. Teléfono fijo 018000518001 Correo: contactenos@expresobrasilia.com App Expreso Brasilia A través de estos canales se atienden PQR's y se realizan o facilitan las ventas.	Clientes		Diario



EVENTOS/ REUNIONES	Asamblea de Afiliados	Auxiliares de ventas, conductores y sus familias tienen la oportunidad de obtener su título de bachiller, formándose en una escuela asignada por la compañía que está ubicada en la ciudad de Barranquilla.	Afiliados	NO	Anual
	Tertulias con Afiliados	Se convoca a un grupo de afiliados para actualizarlos en el desempeño de la operativa. Este es un espacio abierto para la opinión y recibir retroalimentación para llegar a acuerdos. Se realizan por lo menos 3 al año.	Afiliados	NO	Semestral
	Boletín Info-Bus Plus	Se recoplan los lineamientos y novedades de la operación para mantenerlos informados y actualizados.	Afiliados y conductores	NO	Mensual
	Reunión Directores	Se revisa el presupuesto, estrategias comerciales, novedades, temas de actualidad y directrices corporativas y de negocios.	Directores	NO	Semanal
	Mejores conductores	Ceremonia anual de reconocimiento al buen desempeño de los conductores en el transcurso del año. Se mide seguridad, puntualidad en los despachos, cultura de servicio, entre otros.	colaboradores/ conductores	NO	Anual
	Formación de conductores	Dos ciclos de formación para conductores en temas estratégicos para la organización, donde prima la seguridad y salud en el trabajo, cultura de servicio, medio ambiente, valores y otros.	Conductores	NO	Semestral
	Grado bachilleres	Auxiliares de ventas, conductores y sus familias tienen la oportunidad de obtener su título de bachiller, formándose en una escuela asignada por la compañía que está ubicada en la ciudad de Barranquilla.	Auxiliares de ventas, conductores y sus familias.	NO	Anual
	Reconocimiento a la Antigüedad	Velada de reconocimiento a la antigüedad de los colaboradores que llevan 5, 10, 15, 20, 25, 30 y 35 años de vinculación a la compañía. (Solo personal administrativo y comercial)	Colaboradores	NO	Anual
	Integración/ actividad de Navidad	Integración familiar para los colaboradores que cuentan con hijos. Asisten virtual o presencialmente los niños con su madre/padre.	Colaboradores	NO	Anual
	Revisión por la Gerencia	Reunión para revisar avances de cada una de las áreas asociadas con el Sistema Integrado de Gestión. Se realiza dos veces al año.	Gerentes, Jefes y Coordinadores	SÍ	Semestral
	Festisalud	Festival de la salud que se realiza en la sede administrativa Murillo y Terminales de Transportes de Barranquilla, Bogotá y Medellín. Se ofrecen servicios de medicina preventiva, exámenes de laboratorio, optometría, odontología, entre otros.	Colaboradores y sus familias.	SÍ	Anual



CAPÍTULO 2

Kilometraje Rentable



Asunto material: VENTAS, RENTABILIDAD Y CRECIMIENTO

GRI (103-01, 103-02 Y 103-03)

La economía colombiana en el año 2021 creció un 10,6%, siendo esta la cifra más alta en la historia del país, la cual es de mayor relevancia dada la contracción económica originada por la pandemia del Covid-19 y el Paro Nacional que frenó drásticamente el crecimiento presentado en el primer trimestre. La gestión del año 2021 Para Expreso Brasilia estuvo orientada al incremento de la productividad, la maximización de los recursos y focalización en el logro de los objetivos. En este marco de acción se presentan los siguientes resultados:

CRECIMIENTO DE INGRESOS AÑO 2019 - 2021

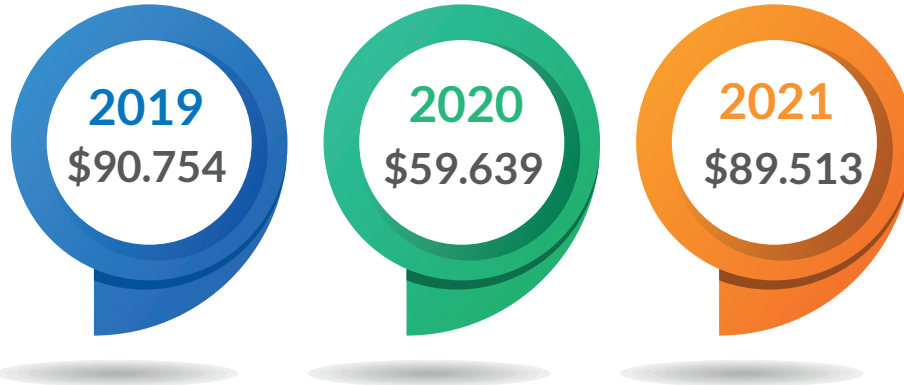


AÑO	2019	2020	2021
INGRESOS	\$90.754	\$59.639	\$85.979
CRECIMIENTO	16%	-34%	44%

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

GRI (201-01)

VALOR ECONÓMICO GENERADO



CIFRAS EN MILES DE MILLONES DE PESOS

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO



CIFRAS EN MILES DE MILLONES DE PESOS



VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO AÑO 2021



CIFRAS EN MILES DE MILLONES DE PESOS

Asunto Material: INNOVACIÓN

(GRI 103-01, 103-02 Y 103-03)

Durante el año 2021, teniendo en cuenta el proceso de recuperación por efectos de la pandemia, la empresa realizó priorización de los proyectos, orientándonos hacia la transformación digital, la continuidad y sostenibilidad del negocio, dentro de los proyectos desarrollados se encuentran:

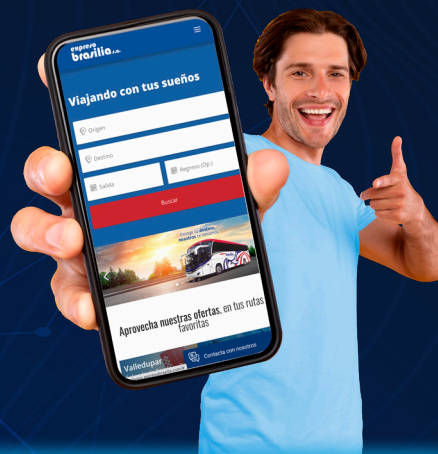
1. Automatización del control de abordaje: en donde se logró estandarizar el proceso de abordaje a través de la implementación de una herramienta de control para conocer en tiempo real la ocupación de los vehículos de manera que se puedan colocar a la venta las sillas que no hayan sido abordadas.



2. Implementación de una solución tecnológica en 79 vehículos para la detección de distracción y fatiga con el fin de fortalecer los controles para la seguridad vial.

3. Analítica De Datos – BI: en donde se implementaron modelos de analítica descriptiva sobre las fuentes de datos de la organización, a través del despliegue del software Diver y/o Power BI en ciencia de datos.

4. **Implementación de página web/móvil** con tecnología a la vanguardia con uptime de 99% logrando una página dinámica y funcional con respuesta oportuna a las necesidades del cliente.



5. **Implementación una solución de Bot** (chat y voice) para dar mayor alcance a la atención de los clientes.



6. **Implementación de tiquete digital**, con el fin de facilitarle a los clientes que compra de manera digital su abordaje y al mismo tiempo contribuir con la disminución de las filas en las taquillas.

iCompra tus tiquetes marcando la opción 2!

Nuestros agentes de **CONTACT CENTER** esperan por ti:

1. Marca la línea fija nacional **01 8000 518 001** o al **#502** (CÓDIGO CLARO, TIGO O MOVISTAR)
2. Marca la **opción 2** para hablar con un asesor y sigue las instrucciones de compra.
3. Puedes pagar por PSE, crédito o efectivo.

¡Es fácil, rápido y seguro!

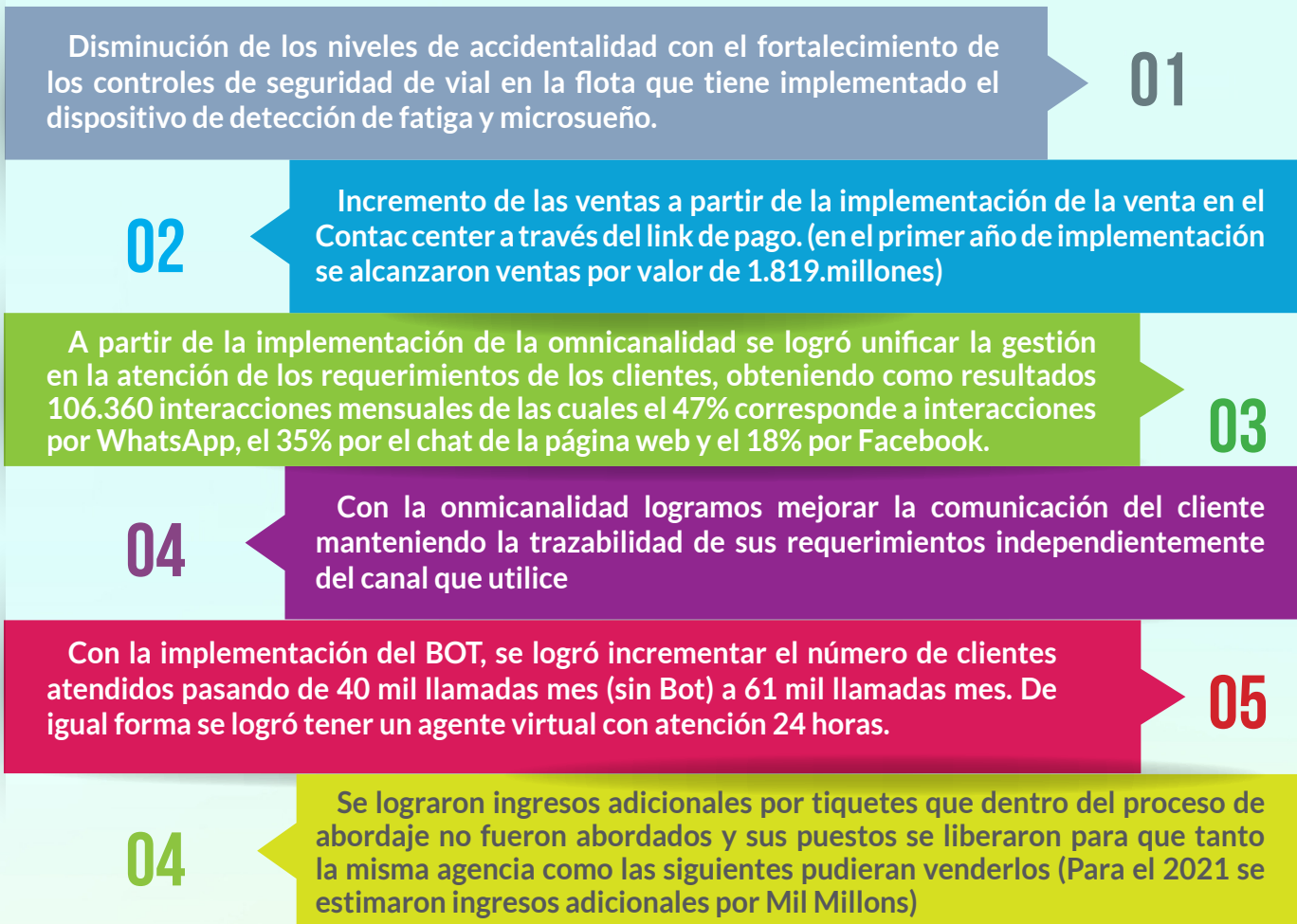
expreso brasilia s.a. **51** **USC-400 Super Transporte**

7. **Implementación de venta por link de pago** a través del contact center.

8. **Implementación del modulo PM** para la gestión de mantenimiento en SAP y hacer mas eficiente el proceso fortaleciendo la trazabilidad de la información.

LOGROS OBTENIDOS

Teniendo en cuenta que la innovación hace parte del direccionamiento estratégico de la empresa y que a partir de esta se han alcanzado los siguientes logros:





CAPÍTULO 3

Compromiso Social



Asunto material: RUTA COLOMBIA

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

Expreso Brasilia S.A. canaliza su acción social a través de su Fundación, que trabaja por el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

- **ODS No. 3: Salud y bienestar**

Con el bus-consultorio que tiene a su disposición la Fundación Expreso Brasilia, acompañamos a la Alcaldía Distrital de Barranquilla en las jornadas de vacunación contra COVID-19, realizadas en varios puntos de la ciudad, como el parqueadero del estadio Metropolitano y la Plaza de la Paz, en el marco de la campaña BAQUNATÓN 2021.

Siguiendo con la línea de salud, diseñamos, de la mano de Expreso Brasilia, la campaña: ¿Ya te vacunaste? ¡Sigue cuidándote!, haciendo presencia en el Centro Comercial Nuestro Atlántico y Centro comercial Carnaval (Soledad), donde entregamos recomendaciones de bioseguridad y tapabocas gratis, para recordar la importancia del autocuidado y el uso obligatorio de las mascarillas.



● **ODS No. 4: Educación de Calidad**

A través del programa de Becas y Apoyo Financiero de la institución educativa, la Fundación Expreso Brasilia ha aportado, desde 2013, a la educación de jóvenes de la región Caribe, como se detalla a continuación:

HISTÓRICO PROGRAMA DE BECAS		
Estudiante	Profesión	Estatus
Ivana Pedroza	Ingeniería Industrial	Graduada
Luisa Torres	Ingeniería Industrial	Graduada
Alexis Posso	Comunicación Social	Graduado
Luis Díaz	Ingeniería Mecánica	En Proceso de grado
Valentina Cotrino	Ingeniería Industrial	En Curso
Carlos Ardila	Ingeniería Mecánica	En Curso
Miguel Bohórquez	Psicología	En Curso
Sebastián Grillo	Ingeniería Mecánica	En Curso

La inversión en el programa de becas con la Universidad del Norte fue de \$63,201,060, a cierre de 2021. Con este programa se apunta a los ODS No. 4 (Educación de calidad) y ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos).

La Fundación Expreso Brasilia continuó premiando la excelencia académica a través del programa de Becas, en alianza con la Universidad del Norte. En 2021, los cinco jóvenes apadrinados por la Fundación cumplieron la meta de avanzar en sus estudios superiores.



ODS No. 17: Alianzas para lograr los objetivos.

Durante 2021 se realizó donación para la Policía Nacional por valor de \$2 millones para contribuir con sus obras sociales.





Asunto material: CULTURA CIUDADANA

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



En Expreso Brasilvia estamos comprometidos con generar un impacto positivo en la comunidad, para esto centramos nuestros esfuerzos en crear una cultura de Seguridad vial esto debido a que somos una empresa de transporte y entendemos la importancia de crear una conciencia sobre la forma correcta de comportarse en la vía no solo en nuestros conductores, sino en todas las personas ya que todos somos actores viales en alguno de los siguientes roles: Conductor, Pasajero y Peatón. Esto lo realizamos a través de Campañas de prevención, Plan Estratégico de Seguridad Vial y charlas de cultura vial en las brigadas de salud de la Fundación Expreso Brasilvia.

Asunto material: ESCUELA BRASILIA

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

La escuela de conductores Consiste en un programa de profesionalización de conductores quienes, a través de un convenio suscrito con el SENA, firman contrato de aprendizaje con tres (3) meses de etapa lectiva y tres (3) meses de etapa productiva.

Esta modalidad le permite a la Empresa disponer de mejores alternativas de contratación de un recurso más profesionalizado, además que estimularía la permanencia en el negocio y la estabilidad en la Empresa.

Participan de este programa aquellos conductores cuya experiencia no le permiten vincularse de manera directa a la empresa, que provengan del servicio intermunicipal, especial, urbano y de carga.





Los participantes son formados en tres competencias:



1 Alistar los Vehículos Automotores de Transporte de Pasajeros según procedimientos del fabricante y la empresa.

2 Conducir Vehículos Automotores de Transporte Intermunicipal de Pasajeros de acuerdo con las Normas Vigentes.

3 Coordinar la Atención de Pasajeros en el Transporte Intermunicipal de acuerdo con las Normas de la empresa y de convivencia.

Además de profesionalizar conductores, Expreso Brasília S.A., entrega anualmente al mercado productivo 75 nuevos conductores formados a través de tres (3) Escuelas que se realizan por año. Con este grupo de conductores la empresa suple las necesidades básicas de la operación, apoyan el programa de vacaciones y descanso de conductores, además, se convierten en el relevo generacional.

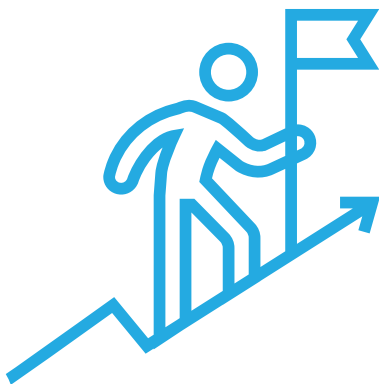
A partir del año 2019 se llevaron a cabo mejoras en el programa como, por ejemplo, la implementación del reconocimiento de rutas y plan padrino. Esto consiste en que una vez el aprendiz culmina el módulo de conducción técnica y antes de iniciar la etapa productiva, es programado para realizar viajes de reconocimiento a las rutas de la empresa a nivel nacional, el cual se hace de la mano de un conductor de experiencia que nos ayuda a terminar de formarlos en carreteras enseñándole las vivencias del día a día en la ejecución de su trabajo, tales como confirmación de línea, ingreso y salida de oficinas de la empresa en el territorio colombiano, manejo del anticipo de viaje, compra de la tasa de uso, pruebas de alcoholimetría, reporte de novedades a la central de operaciones, etc.

En el año 2021 no se realizaron Escuelas de Conductores por el tema presupuestal, sin embargo, se aprobó la realización de tres (3) escuelas para el 2022.



BENEFICIOS

El programa responde a las necesidades de la empresa y del sector transporte en la cualificación de los conductores, con el objetivo de minimizar los costos de operación, reducir el alto índice de accidentalidad, prestar servicios óptimos y oportunos. Además, desarrollar competencias cognitivas, de habilidades y destrezas en las funciones de operar vehículo de transporte de pasajeros de servicio público, que permitan al conductor actuar de manera comprometida, responsable, autónoma y prestando un buen servicio.



RETOS

Expreso Brasilia, lleva 19 años ejecutando con éxito el programa de escuela de conductores lo cual nos reta a crear la Universidad del Conductor, este es un proyecto en marcha que buscamos materializar a corto tiempo.



CAPÍTULO 4



Asunto material: EXPERIENCIA A BORDO

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

Las percepciones del cliente son influenciadas por su experiencia personal, estas percepciones las hemos enmarcado en 4 pilares para entender que motiva a nuestros clientes, dichos pilares son:

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

2
Comodidad
(aire acondicionado, puntos de carga, wifi, sillas reclinables, entretenimiento, confort y buses modernos).



3
Amabilidad:
Personal cálido y amable

4 **Cumplimiento**
(Mejorar la puntualidad, sin embargo, es una de las empresas asociadas que no realiza paradas en sitios no autorizados para recoger pasajeros a fin de llenar el bus de pasajeros). Muy buena cobertura a nivel nacional.

De acuerdo a los estudios de satisfacción, nuestro posicionamiento en el mercado resalta con un valor diferencial siguientes aspectos:

Historia de marca

Salas VIP

Servicio Premium Plus

Tecnología para
compra - Multicanales

NUESTROS SERVICIOS

La experiencia a bordo por parte del cliente se da de acuerdo al nivel de servicio escogido toda vez que Expreso Brasilvia S.A cuenta con niveles de servicio clasificados así:



Preferencial de lujo

- Wifi
- Toma corrientes
- Seguimiento Satelital
- Sillas reclinables
- Pantallas centrales



Premium Plus y Premium Plus Extra

- Wifi
- Pantallas centrales
- Pantallas individuales para entretenimiento
- Seguimiento Satelital
- Sillas reclinables

CULTURA DE SERVICIO

El programa fue aprobado en noviembre de 2019, el apoyo y los recursos fueron aprobados en marzo de 2020 y fue suspendido en abril de 2020 por consecuencia de la emergencia sanitaria por COVID-19. A partir de Julio de 2021 se reactivó el programa Cultura de Servicio con una nueva estructuración apalancado hacia un cambio que requirió más atención desde la administración de procesos el cual perdurará en el tiempo y del cual salen varios proyectos para Gestionar la Experiencia del Cliente, siguiendo el enfoque de las perspectivas que el cliente vive y siente cuando se relaciona con la compañía



Con el ánimo de diseñar y reaccionar ante las interacciones que tiene el cliente para cumplir o superar sus expectativas y, por lo tanto, aumentar su satisfacción y lealtad, le da un cambio a la estructura del programa Cultura de Servicio, pensando en:



Aumentar la satisfacción del cliente

Recomendaciones voz a voz

Construir relaciones más cercanas con el cliente

Crear experiencias de clientes incomparables

RETOS

Estos son algunos de los retos que tiene la compañía para lograr sus objetivos y enfocándose más hacia el cliente:

- Consistencia en todos los canales
- Puntos claves de acuerdo a sus interacciones
- Uso de nuevas tecnologías



EVALUACIÓN DE IMPACTOS EN LA SEGURIDAD DE NUESTROS SERVICIOS

GRI (416-1)

En Expreso Brasilia contamos con un sistema de gestión integral maduro, el cual periódicamente nos obliga a evaluar nuestros servicios en cuanto a la calidad prestada, la seguridad vial e impactos generados en el medio ambiente con el objetivo de establecer controles que nos lleven a la mejora continua de nuestra compañía.

RECLAMACIONES O VIOLACIONES A LA PRIVACIDAD DEL CLIENTE

GRI (418-01)

Expreso Brasilia S.A cuenta con una política de tratamiento y protección de datos de sus clientes basada en la ley 1581 de 2012, dicha política puede ser consultada en www.expresobrasilia.com, Durante el periodo de reporte correspondiente a este informe no se presentaron registro de reclamaciones formales con respecto a violación de la privacidad del cliente o pérdida de datos.

SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS

GRI (419-01)

La información publicada es real, clara y transparente y se puede evidenciar dado que no se tienen sanciones por publicidad engañosa frente a los entes de control.



Asunto material: FIDELIZACIÓN

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

La fidelización de los clientes de Expreso Brasilia se gestiona a través de “Viajero Gaviota” un programa de mercadeo que busca identificar, generar campañas dirigidas de acuerdo con su segmento (comerciantes, estudiantes, viajeros por vacaciones, entre otros), crear afinidad con nuestros clientes y premiar la fidelidad a través de la redención de kilómetros que se convierte en descuentos en sus viajes. Los términos y condiciones están disponibles en:



<https://www.expresobrasilia.com/viajero-gaviota/>

Este programa se mide a través de indicadores mes a mes para tomar las acciones requeridas en pro del beneficio de la compañía, se toman en cuenta los nuevos usuario y las redenciones generadas en cada periodo.

Dentro de los principales logros destacamos que el programa de fidelización creció un 300% frente al 2020 y un 34% frente al 2019. Viajero Gaviota finalizó el 2021 con 415.787 inscritos, de los cuales 85.732 corresponden a dicho año. Con esto concluimos que “Viajero gaviota” nos permite establecer relaciones estables y duraderas con los usuarios finales para asegurar la permanencia y sostenibilidad de la compañía.

Los mayores retos son:

- Generar una cultura de ingreso de información correcta a la base de datos para generar información confiable
- Reactivar el proyecto CRM
- Gestionar las bases de datos de forma permanente.



CAPÍTULO 5

Operación Verde



expreso
brasilia s.a.

Viajando con tus sueños

Asunto material: USO EFICIENTE DE RECURSOS

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

En EXPRESO BRASILIA ratificamos nuestro compromiso con el medio ambiente para esto hemos realizado un nuevo ciclo de re-certificación de nuestro sistema de gestión ambiental donde contemplamos nuestros aspectos ambientales y se establecen controles para reducir nuestros impactos manteniendo una visión del ciclo de vida de nuestras actividades.



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



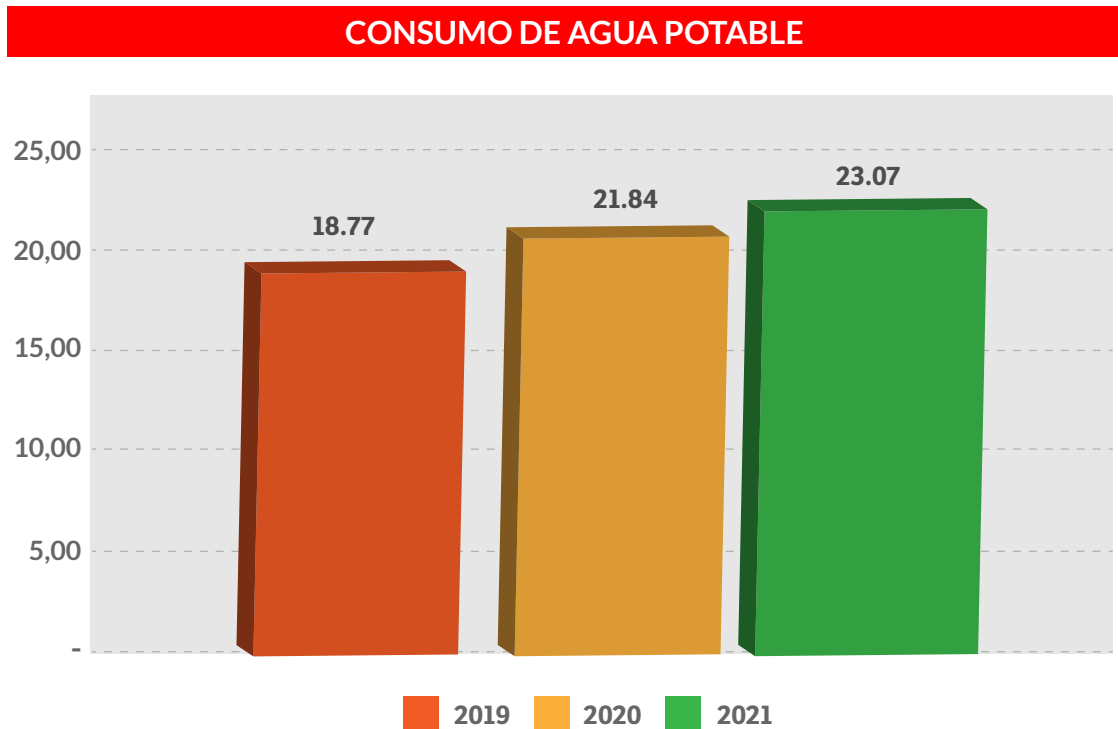
NUESTRO PROGRAMAS AMBIENTALES

CONSUMO DE AGUA

GRI (303-01)

Nuestro programa de ahorro y uso eficiente del agua consiste en promover la optimización del consumo del recurso agua generado por las actividades administrativas y de operación de la empresa, acompañado de esfuerzos para promover conciencia en nuestras partes interesadas del uso y consumo racional del agua. Para nosotros es importante controlar las actividades como:

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



En 2021 se generó un aumento del 5,63% del consumo del agua con respecto al 2020 debido a las actividades que se realizaron por la pandemia (Covid-19) como el lavado de manos y jornadas de desinfección dentro de la empresa.

CONSUMO DE ENERGIA

Nuestro programa de ahorro y uso eficiente de energía consiste en promover el uso racional de la energía eléctrica proveniente de las sedes administrativas y centros de operación con el fin de disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por nuestras fuentes fijas. Se realiza a través de 3 tácticas:

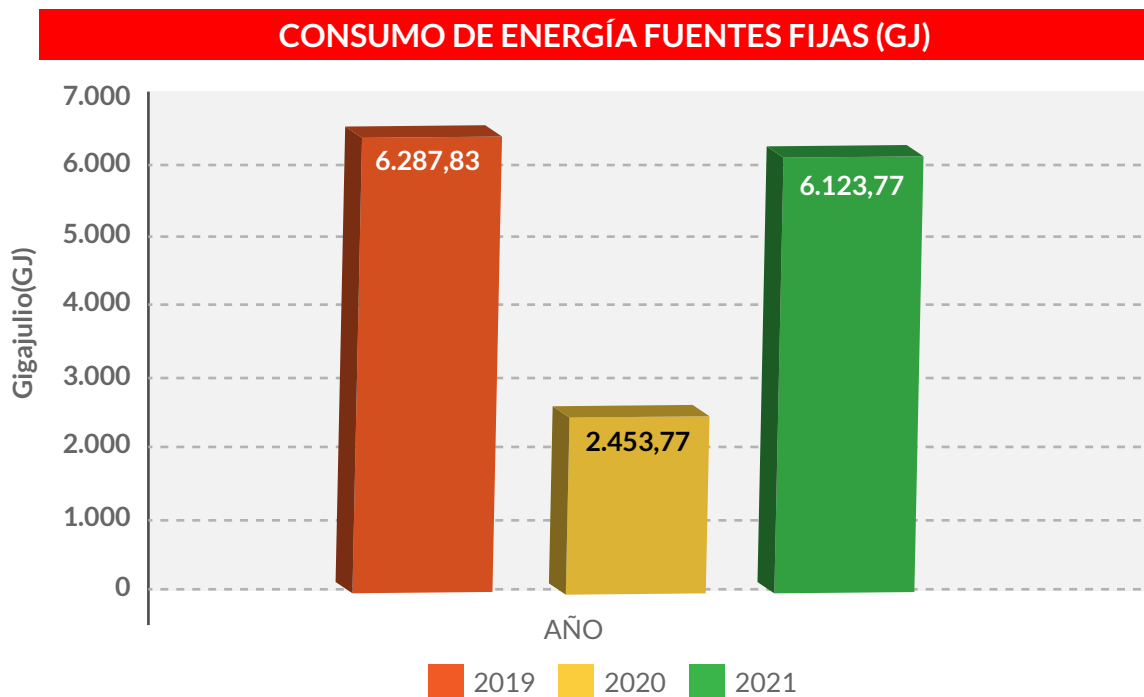
- 1.** Seguimiento al programa de mantenimiento de redes eléctricas internas para identificación de pérdidas de energía.
- 2.** Establecer actividades de cultura y publicidades enfocadas al ahorro de la Energía eléctrica.
- 3.** Recambio tecnológico paulatino y progresivo de los equipos eléctricos que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



CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

GRI (302-01)

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

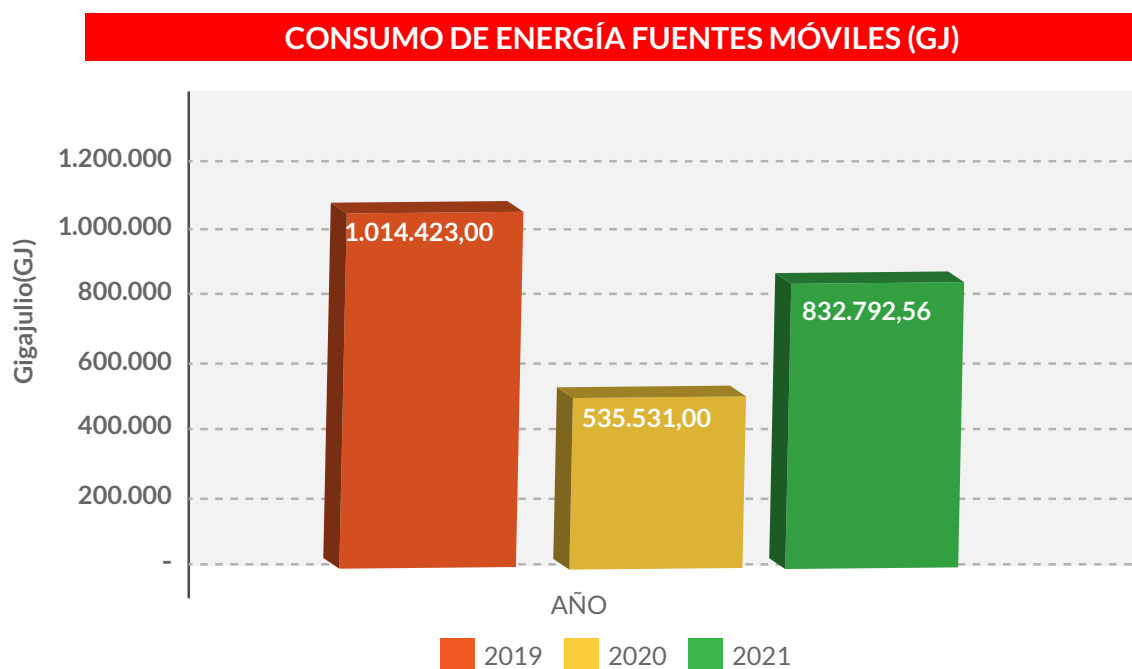


En 2021 se presentó una disminución del consumo de energía del 2,62% con respecto al 2019, la comparación con el 2020 se considera no valida debido que durante este periodo hubo una disminución significativa de la operación dentro de la empresa, por lo que los valores no generan una medición real.

CONSUMO ENERGÉTICO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN

GRI (302-02)

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



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



PROGRAMA DE CONTROL DE VERTIMIENTOS

GRI (306-01)

Los vertimientos generados por la compañía provienen de los baños de la flota de buses los cuales cuentan con el recurso agua para brindar un mejor servicio al cliente, las cuales son dispuestas posteriormente en los sistemas de tratamiento ubicados en algunas sedes del país y a redes de alcantarillado.



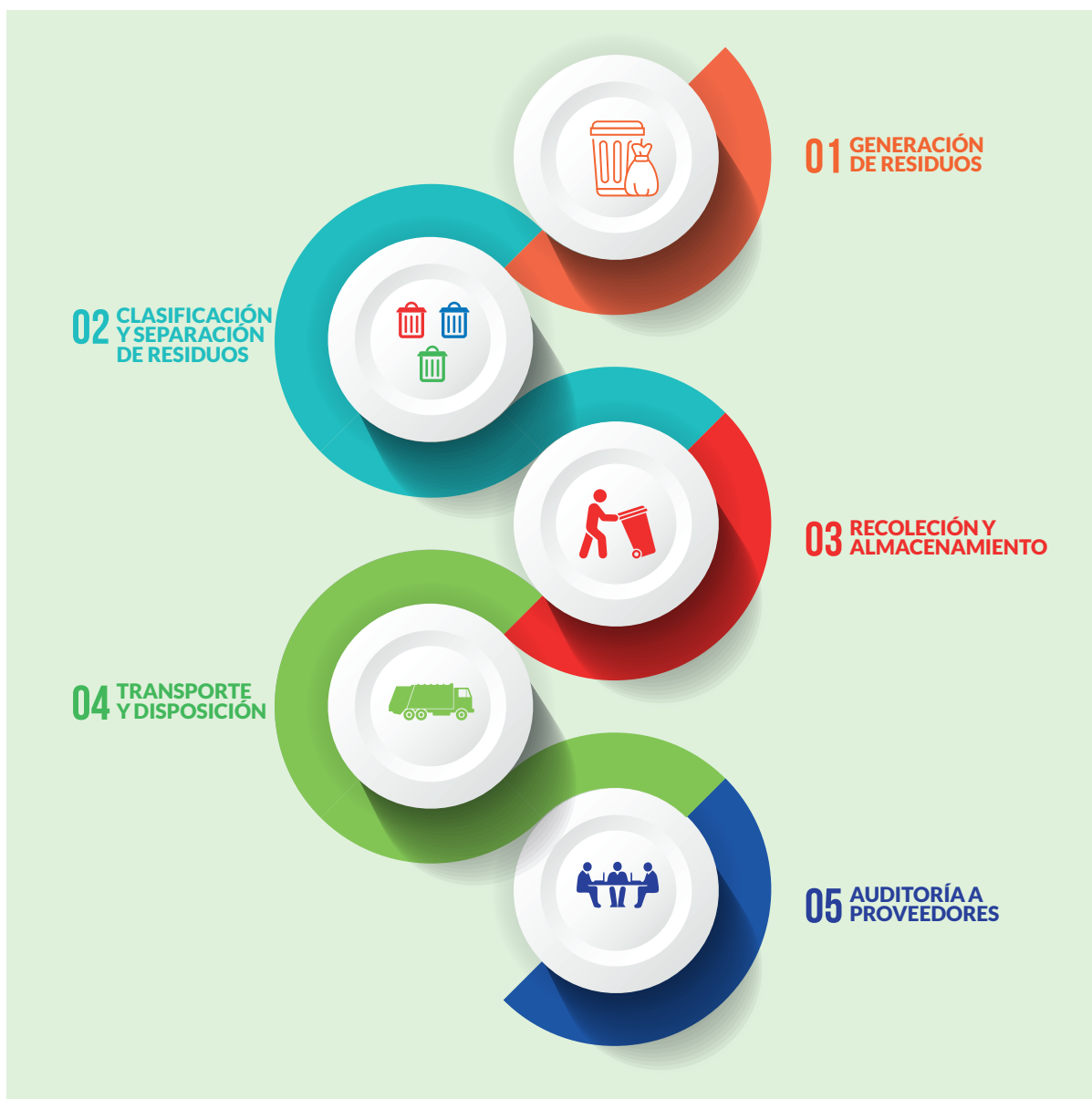
LOGROS OBTENIDOS

- En 2021 no se reportaron derrames que afectaran fuentes hídricas subterráneas y/o superficiales.

Asunto material: PROGRAMA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS

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

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





MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLÚMEN

GRI (301-01)

El peso o el volumen total de los materiales usados para producir y envasar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto del informe.

Material	Peso/volumen 2019	Peso /volumen 2020	Peso o volumen 2021	Unidad de media
Papel	385	21	607	Resma de papel x 500 hojas
Plásticos desechables	21.100	100	6	Unidades
Jugos empacados	18.411	0	0	Unidades
Audífonos plásticos	3.192.200	232.000	1.053.100	Unidades
Vasos plásticos	447	2	29	Paquetes por 50 unidades
Vasos de icopor	2.173	43	134	Paquetes por 50 unidades

RESIDUOS PELIGROSOS Y ESPECIALES

GRI (306-02)

Los residuos por el mantenimiento locativos y de los vehículos son considerados peligrosos, estos se disponen a través de un gestor de residuos peligrosos, al cual previamente el departamento de gestión ambiental debe cerciorarse que cumplan con todos los permisos y licencias ambientales para disponer este tipo de residuos. Durante los últimos 3 años tenemos los siguientes elementos dispuestos:

RESIDUOS (KG)	AÑOS		
	2019	2020	2021
Llantas	26,00	5198,00	0,00*
Filtros	443,00	90,32	1055,00
Baterias	340,00	815,00	905,00
ALU	297,00	786,00	7453,00
Lampara fluorescente	89,00	11,00	9,00
Toner	269	7	310
TOTAL	1195,00	6900,32	9422,00



* Durante el 2021 se aprovecharon 4.340 Kg de llantas de acuerdo a lo establecido en la Resolución 1326 de 2017 expedida por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Asunto material: EMISIONES Y CAMBIO CLIMATICO

GRI (103-01, 103-02, 103-03)

PROGRAMA CONTROL DE EMISIONES

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

Nuestra Gestión:

- **Renovación paulatina de la flota vehicular** con edad promedio a 3 años, considerando el uso de buses con tecnología Euro 5, tecnologías más avanzadas tendientes a reducir las emisiones directamente proporcionales al consumo de combustible.
- **Uso de la Urea Automotriz:** “es un agente químico que actúa sobre los gases de combustión de los vehículos y equipos con motor Diesel, que reduce el poder contaminante”
- **Cronograma preventivo** de fumigaciones en las áreas administrativas y operativas.



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

EMISIONES DIRECTAS DE GEI (ALCANCE 1)

GRI (305-01)

El valor bruto de emisiones directas de GEI.

	Emisiones en tCO ₂ e/ 2019	Emisiones en tCO ₂ e/ 2020	Emisiones en tCO ₂ e/ 2021
Alcance 1			
Combustión	74.448	39.302	68.145
Energía eléctrica	509	199	525
Total	74.957	39.501	68.670



Asunto material: RUIDO

GRI (103-01, 103-02, 103-03)

Nuestra principal fuente de ruido son los vehículos, el ruido puede provenir del motor o el uso de las bocinas durante la labor de conducción. Para mitigar este impacto ambiental se han dispuestos espacios de promoción de la conciencia ambiental en el ciclo de formación de conductores durante el 2021.





CAPÍTULO 6

Operación Segura

Asunto material: CONTROL OPERACIONAL

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

Con la llegada del virus catalogado como Coronavirus (COVID-19) una enfermedad a nivel mundial, que impacto de forma drástica la operación de la movilidad en sus distintos escenarios, por lo anterior las empresas de transporte terrestre se vieron en la obligación de modificar su forma de operar y tomar medidas drásticas que permitieran controlar el impacto que tiene el virus e implementar protocolos de bioseguridad que permitieran darle continuidad al negocio y al mismo tiempo garantizar las condiciones de seguridad de la operación para los usuarios y colaboradores.

A pesar de todas las restricciones de movilidad detectadas por los distintos entes territoriales y la disminución de la demanda de servicios, Expreso Brasilia S.A. mantuvo su compromiso con la mitigación de los riesgos asociados a la operación para unir a nuestros clientes con sus sueños de una manera segura.

CONTROLES

- **Monitoreo satelital** a través de un dispositivo de Georreferenciación, que alerta cualquier novedad que se derive de operación y controlar las variables asociadas a la prestación del servicio de transporte seguro.





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

RETOS

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

INFORMACIÓN Y ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

GRI (417-01)

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

IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES

GRI (403-02)

- Se tiene un procedimiento organizacional, donde describe la metodología de identificación y valoración de los riesgos.
- Se tiene participación de los trabajadores, a través de una encuesta y pueden revalorar los riesgos y peligros del proceso al que pertenecen.
- La matriz de peligro es revalorada cada vez que ocurre un AT grave o mortal de esta manera determinar el riesgo acorde a la realidad de los controles críticos definidos por la organización.



Asunto material: SEGURIDAD

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

Para nosotros como compañía es un aspecto fundamental la seguridad de nuestros empleados y nuestros clientes para esto durante el 2021 no bajamos la guardia, seguimos reforzó todas las medidas que garanticen el cuidado integral de la salud, estas fueron:

- **En todos nuestras agencias** y centros operativos se siguieron fortaleciendo las medidas de prevención contra el covid-19, el distanciamiento social, uso del tapabocas, uso de alcohol y desinfección de las sedes.
- **Se dieron a conocer a través** de los diferentes canales de comunicaciones internos “Píldoras de Seguridad y Salud” para promover la prevención de accidentes y enfermedades en los colaboradores.
- **Socialización de lecciones aprendidas** como resultados de las investigaciones de accidentes de trabajo con los diferentes cargos relacionados para elevar el nivel de conciencia en los riesgos.
- **Aumentar la percepción de los riesgos** en los conductores antes de iniciar sus labores por medio de intervenciones, lecciones aprendidas y capacitaciones relacionadas con la seguridad vial.
- **Inspecciones del Protocolo de Bioseguridad** a diferentes centros de trabajo por parte de los miembros del Copasst.



LOGROS

1

Como estrategia para generar una mayor confianza al cliente, la organización obtuvo los sellos de bioseguridad “safe guard y check in certificado” a través del certificador Bureau Veritas. En su rol de tercera parte independiente, evaluó y verificó los protocolos requeridos de acuerdo con las necesidades sanitarias y los requerimientos del Ministerio de Salud y Ministerio de Transporte, así como su implementación en las principales agencias del país.

2

Participamos en el programa Reactívale, un programa de la gobernación de sucre que Seguro De la misma forma, a través de la Gobernación de Sucre, el cual busca asegurar que las empresas del sector cumplan con todas las medidas de bioseguridad para prestar un servicio seguro a la comunidad y el turista, se logró obtener el sello “check in certificado” y el sello “safe travels” con el cual garantizamos que nuestro servicio cumple con estándares internacionales de seguridad para el transporte del personal en las agencias de Sincelejo y Tolú.

3

Durante el año 2021 se realizaron 4 jornadas de vacunación para los empleados y sus familias con apoyo de las EPD: NUEVA EPS Y SALUD TOTAL, alcanzando una cobertura de 943 trabajadores vacunados, 630 familiares beneficiados y 420 familias.

4

Sereforzaron los programas de acompañamiento e Intervenciones en primeros auxilios psicológicos del personal y atención psicológica para promover la salud mental en trabajadores Incapacitados por covid-19 y otras enfermedades.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO

GRI (403-01)

La implementación del sistema de gestión tiene un alcance en todos sus colaboradores, y damos cobertura a través de las diferentes campañas y actividades de promoción y prevención a nivel nacional con el apoyo de la ARL afiliada.

Nuestra Gestión

- Se dispone del COPASST, grupo conformado por representantes de los trabajadores y representantes de la empresa, en donde mensualmente se reúne y gestiona las necesidades de mejoras de la organización.
- Con apoyo de la ARL se realizan actividades de Promoción y Prevención en temas asociados a Fatiga Y Sueño a través de capacitaciones Virtuales.
- Se realiza seguimiento prioritario a conductores involucrados en accidentes con víctimas Mortales reportados desde Central de Operaciones o desde la coordinación del Área de SST, para asegurar el estado de salud mental de los colaboradores.
- Durante el periodo 2021 se realizaron reuniones de Seguimiento y control de casos a través del Comité de Alcohol y Drogas, se notificaron los diferentes casos Positivos y las estrategias para abordar en las temporadas, altas además de los sitios donde ejecutaría el Programa Contigo en la Vía y el alcance que este mismo tendría, durante la ejecución se presentaron 2 casos por temas de A&D.
- Periódicamente se realizaron las respectivas Calibraciones de Alcoholímetros esto para darle cumplimiento a la Resolución 1844/2015, además de la compra y distribución de insumos a las agencias con Alcoholímetros propios.



- Aplicación de Pruebas de Alcohol y Drogas en los diferentes contratos de servicio Especial ubicados en los lugares donde se ejecuta la Operación.
- Participación en comité de gestión humana con casos referentes a accidentes donde se muestran evaluaciones, seguimientos e informes de los diferentes eventos ocurridos.
- Se han recibido auditorias del SG-SST y de la implementación del Protocolo por parte de clientes corporativos, donde asegurar y evalúan nuestros proceso organizacionales.

CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE SALUD Y SEGURIDAD DE NUESTROS SERVICIOS

GRI (416-02)

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



Asunto material: SEGURIDAD VIAL

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

La seguridad vial hace referencia a las condiciones y factores relacionados con hechos de tránsito en la vía, que tienen impacto o potencial relacionado con la muerte o lesión grave de usuarios de las vías, a través de la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial, Expreso Brasilia S.A. se busca preservar la integridad de todos los actores viales, a través de la implementación de estrategias, acciones y lineamientos enfocados en fomentar hábitos de comportamientos seguros, y así formar criterios autónomos para la toma de decisiones al interactuar con los diferentes actores de la vía.

El objetivo fundamental de la seguridad vial es implementar acciones y políticas para prevenir, controlar y disminuir el riesgo de muerte o de lesión de las personas en sus desplazamientos, y teniendo en cuenta que es una problemática, necesitamos llevar a cabo estrategias en la empresa, para prevenir la accidentalidad y proponer metodologías para establecer una movilidad más segura.

Las estrategias o campañas que son implementadas para la socialización y concientización del comportamiento vial que manejamos son las siguientes:

- Campaña del uso del cinturón de seguridad, en donde se recuerde permanentemente el uso correcto del cinturón de seguridad en la tripulación y pasajeros.
- Controles en carretera, implementando diferentes medidas de control, movilidad y seguridad vial.





- Simulacros de atención de emergencia.
- Top 10 es un programa de divulgación centrado en los infractores reincidentes que violan las políticas reglamentarias. Son intervenidos a través de reuniones con familiares y personal experto que buscaba cambiar la cultura interna y garantizar que nuestros conductores viajaran seguros.



- Proyecto de detección y gestión de fatiga y distracción de conductores, el cual consistió en instalar en 77 vehículos un sensor óptico, que detecta el estado de los ojos y movimiento del rostro del conductor, que cuenta con un sistema de sensores adicionales y un método híbrido de detección de fatiga y distracción. Los eventos detectados por el dispositivo son enviados a una plataforma y gestionado preventivamente por la Central de Operaciones.

LOGROS

- Disminución significativa de la accidentalidad, porque se ha generado mejorar en la implementación de generar conciencia en las personas al volante. En el 2021 se logró Disminuir la severidad de los siniestros viales en comparación con el año 2020.
- Generar cultura del autocuidado en las vías.
- Garantizar la confiabilidad y disponibilidad de la flota.

RETOS

- Incentivar a los conductores para que sean responsables en las carreteras.
- Incrementar el nivel de percepción de la seguridad vial.
- Disminuir el número de conductas inseguras en la vía.







CAPÍTULO 7

Gestión sobre ruedas



Asunto material: DESARROLLO DE PROVEEDORES

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

En Expreso Brasilia el desarrollo de proveedores se gestiona a través de la construcción de relaciones duraderas que garanticen la sostenibilidad de los procesos y mejora continua, fundamentado en valores y principios compartidos con nuestros proveedores para así convertirlo en un socio estratégico de la organización.

Para evidenciar la idoneidad del proveedor se realiza un proceso de evaluación o reevaluación del proveedor donde se evalúan las siguientes características:

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



Según los resultados se toma la determinación según la siguiente información:

Resultado \geq **75%**:

APROBADO



Resultado > 60 y $74\% \leq$:

APROBADO CON RESERVAS



Resultado $<$ a **60**:

RECHAZADO



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

CRITERIOS	PONDERACIÓN
<p>Mantenimiento de la competencia: Seguridad, salud en el trabajo, ambientales, de responsabilidad social y otros relacionados con el producto o servicio que ofrece. Cumplimiento de licencia profesional, habilitación, certificación (del producto, del personal o del sistema de gestión relacionado) o acreditación, permisos de trabajo.</p>	<p>25%</p>
<p>SGC-Tiempos de entrega: Comparativo entre la fecha real y la pactada con el proveedor. Entrega total de las cantidades pactadas o servicios. Oportunidad en la entrega de los bienes pactados o servicios.</p>	<p>20%</p>

CRITERIOS	PONDERACIÓN
SGC-Atención post-venta: Cumplimiento de lo ofrecido en cuanto a asesoría técnica, manejo de quejas y/ o garantías. Oportunidad en la atención a reclamos postcontractuales, Actualiza constantemente su catalogo de servicios y/o productos. Cumplimiento satisfactorio de los servicios postventa ofrecidos.	15%
Cumplimiento de estándares SGC: Evidencia actualizada del cumplimiento de requisitos de calidad. Tiempo de garantía, correcto funcionamiento de los bienes adquiridos, conformidad con las especificaciones de los bienes adquiridos.	20%
Cumplimiento de estándares SG SST: Evidencia actualizada del cumplimiento de requisitos de seguridad y salud en el trabajo. Afiliación SG.SSS, Conocimiento manual de contratistas en seguridad, salud en el trabajo y ambiente, uso de epp.	20%

Resultado \geq **75%**:

APROBADO



Resultado > 60 y $74\% \leq$:

APROBADO CON RESERVAS



Resultado $<$ a **60**:

RECHAZADO



PROVEEDORES SELECCIONADOS DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS SOCIALES

GRI (308-01, 414-01, 414-02)



Proporción de gasto en proveedores locales

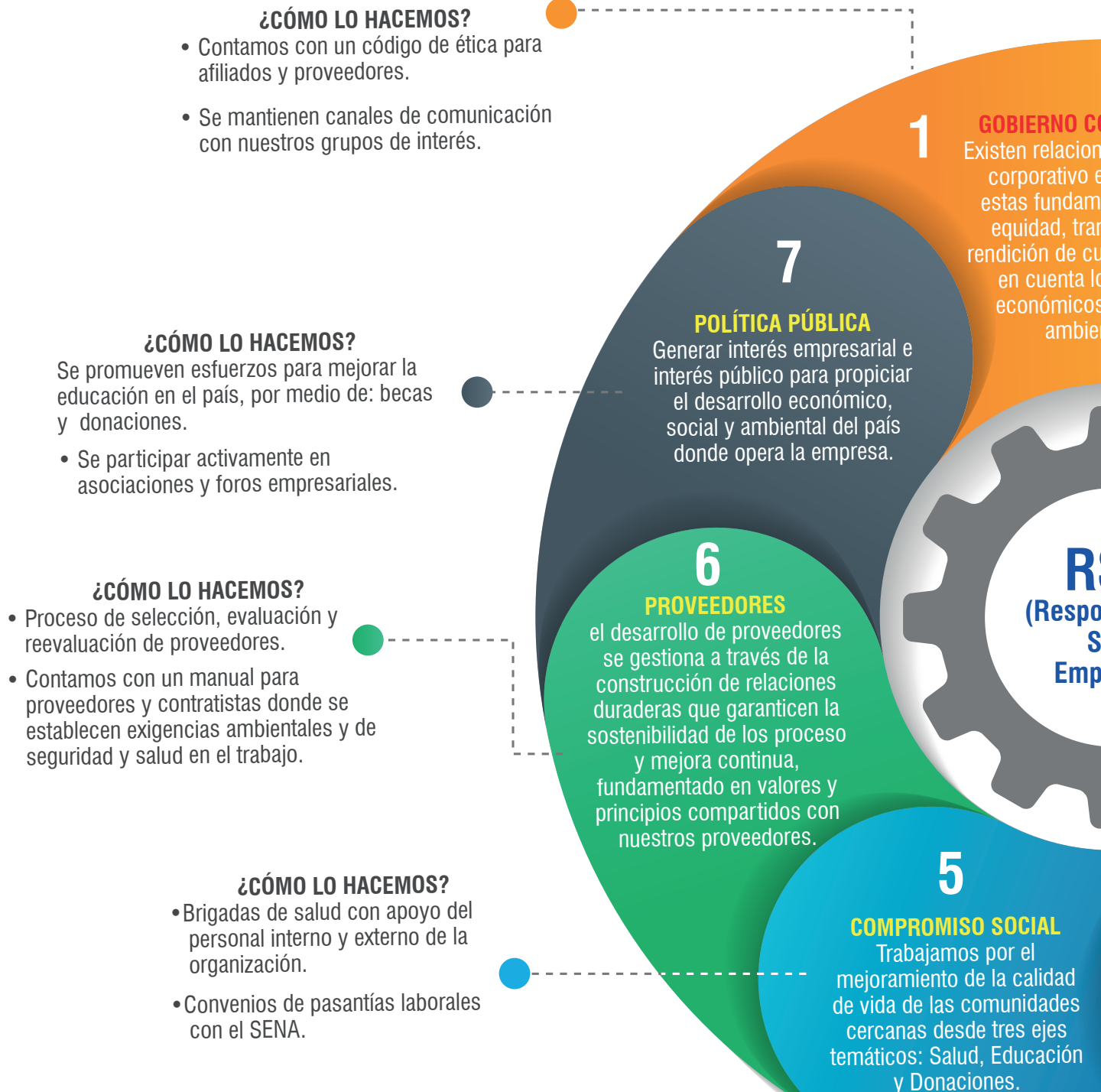
GRI (204-01)

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

Asunto material: TRANSFERENCIA DE LA RSE

GRI (103-01, 103-, 103-3)

Nuestra responsabilidad social empresarial consta de: 7 ejes como se ve a continuación



RETO: Implementar en nuestra RSE los principios de la **ISO 26.000**



¿CÓMO LO HACEMOS?

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

¿CÓMO LO HACEMOS?

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

¿CÓMO LO HACEMOS?

- Programas de reciclaje en cada uno de nuestros centros de operación.
- Uso de Urea para vehículos ayudándonos a disminuir las emisiones atmosféricas producidas por los vehículos.
- Creación de espacios para incentivar la cultura ambiental



CAPÍTULO 8



Nuestro Motor

Asunto material: RELACIONES LABORALES

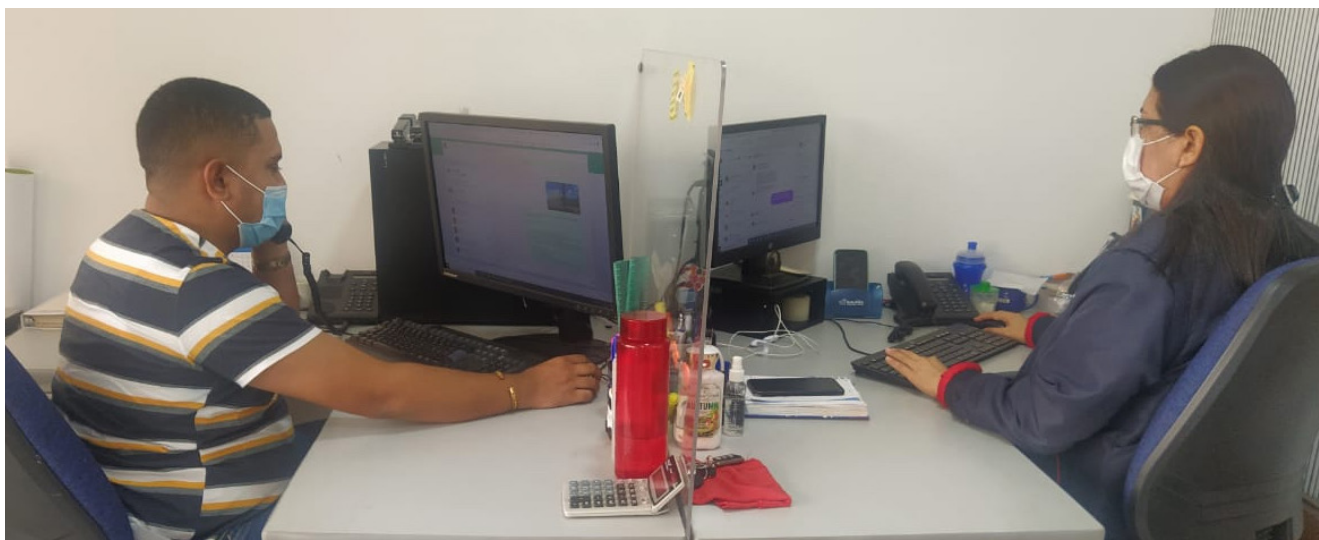
GRI (103-1, 103-2 Y 103-3)

En Expreso Brasilia S.A nuestro compromiso es trabajar a diario por nuestro personal, por seguir fortaleciendo sus competencias y habilidades, el talento humano es el motor que mueve a nuestra organización, es nuestra razón de ser, conectar y alinear sus capacidades a la estrategia es nuestro objetivo superior, gestionando las buenas relaciones laborales de nuestros colaboradores, a través de un liderazgo participativo e inclusivo hacen parte de nuestra estrategia.

Somos personas honestas, inspiramos confianza, somos creativos, nos relacionamos con respeto y estamos comprometidos con el servicio, son nuestros principios fundamentales que definen la manera en la que nuestros colaboradores realizan su trabajo y se comportan con los grupos de interés, estos nuestros valores están marcados en cada uno de ellos y hacen parte de su razón de ser.

Nuestras competencias que son las habilidades, aptitudes y conocimientos que apropiamos, desarrollamos y fortalecemos a nuestros colaboradores son: orientación a la seguridad, medio ambiente integridad y la calidad, integridad, Orientación al cliente y a los resultados, las cuales están alineadas con nuestra planeación estratégica y son fundamentales para alcanzar los objetivos trazados.

Nuestro estilo de dirección es participativo e inclusivo siempre otorgando participación a todos nuestros colaboradores y abriendo y brindándole oportunidades a las comunidades vulnerables (migrantes, afrodescendientes, víctimas del conflicto armado, entre otros), es grato para la compañía recibir reconocimiento a esta labor por parte de instituciones educativas por la participación en la inserción laboral de este grupo de comunidades.





Asunto material: **CONDICIONES LABORALES**

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

Nuestro compromiso es gestionar el talento humano a través de procesos de atracción, retención, cuidado, bienestar y desarrollo, igualmente ayudando al colaborador a fortalecer las competencias organizacionales; contribuyendo a generar un buen clima laboral. Los 3 grandes soportes que rigen la Gestión del Recurso Humano en nuestra Organización son: Reglamento interno de trabajo; Política de Gestión Humana; Código Laboral Colombiano, siempre teniendo en cuenta el Beneficio de nuestros colaboradores.

En el año 2021, luego de superar un año económica y anímicamente difícil, por todas las situaciones presentadas a nivel mundial, la organización pudo garantizarles a sus trabajadores el pago oportuno de sus salarios y todos los amparos de seguridad social que le permitieron al colaborador y su familia, manejar un cierto equilibrio, en la medida que la operación se fue fortaleciendo, también algunos programa suspendidos se retomaron durante el 2021.





Logros

1

Acompañamiento a todos los colaboradores, para que el reintegro a los puestos de trabajo se hiciera de manera adecuada y segura y fortalecer los procesos de selección de personal idóneo para cubrir las vacantes que fueron autorizadas para el restablecimiento de la operación.

2

Se recepcionó los requerimientos de los colaboradores, a través de medios no presenciales, para poder manejar el distanciamiento social, lo cual tuvo buena acogida por parte de los colaboradores ya que, a pesar de no tener la interacción personal, sus solicitudes fueron atendidas con oportunidad.

3

Reactivación de convenios colectivos que le brindan beneficios a los colaboradores, soportando las deficiencias en la parte de salud y apoyos económicos por libranzas y los planes exequiales.



NUESTRO EQUIPO

GRI (401-1, 405-1)

Índice de Rotación Planta Controlada Año 2021

Número de Empleados a Comienzo de Periodo	Ingresos	Retiros	Número de Empleados al Final de Periodo	Índice de Rotación
643	77	111	707	1,16

Para el año 2021 se sigue manteniendo la meta de 1,3 de rotación para el personal diferente a Conductores y como se observa, luego de la situación presentada por la pandemia, la rotación de este grupo de colaboradores se sigue manteniendo por debajo de la meta (1,16), lo que nos muestra que un alto porcentaje de colaboradores continuaron en la compañía.

Categoría	Grupo de Edad	Entre 18 y 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años		Total	
		#	%	#	%	#	%	#	%
JUNTA DIRECTIVA	Género								
	Hombres	0	0,00%	0	0,00%	5	0,30%	5	0,30%
	Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	2	0,12%	2	0,12%
	Total	0	0,00%	0	0,00%	6	0,36%	7	0,41%
DIRECTIVOS (Gerentes y Jefes)	Hombres	0	0,00%	6	0,36%	5	0,30%	11	0,65%
	Mujeres	0	0,00%	5	0,30%	0	0,00%	5	0,30%
	Total	0	0,00%	11	0,65%	5	0,30%	16	0,95%
COORDINADORES, ANALISTAS Y DIR. ZONAL,SUP, AUD,INST	Hombres	8	0,47%	24	1,42%	12	0,71%	44	2,61%
	Mujeres	3	0,18%	15	0,89%	3	0,18%	21	1,24%
	Total	11	0,65%	39	2,31%	15	0,89%	65	3,85%
ADMINISTRATIVOS/ admon,directores, aux adm,diseñador, mecanico)	Hombres	7	0,41%	32	1,90%	10	0,59%	49	2,90%
	Mujeres	5	0,30%	39	2,31%	15	0,89%	59	3,50%
	Total	12	0,71%	71	4,21%	25	1,48%	108	6,40%
TECNICOS (Ventas-seguridad,- soporte,mensaj, recep)	Hombres	70	4,15%	124	7,35%	43	2,55%	237	14,04%
	Mujeres	43	2,55%	101	5,98%	12	0,71%	156	9,24%
	Total	113	6,69%	225	13,33%	55	3,26%	393	23,28%
OPERATIVOS- CONDUCTORES- COND SE	Hombres	64	3,79%	696	41,23%	225	13,33%	985	58,35%
	Mujeres	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
	Total	65	3,85%	696	41,23%	225	13,33%	986	58,41%

REUBICADOS LABORALES	Hombres		0,00%	10	0,59%	17	1,01%	27	1,60%
	Mujeres		0,00%		0,00%		0,00%	0	0,00%
	Total	0	0,00%	10	0,59%	17	1,01%	27	1,60%
SUPER NUMERARIOS	Hombres	21	1,24%	10	0,59%		0,00%	31	1,84%
	Mujeres	24	1,42%	11	0,65%		0,00%	35	2,07%
	Total	45	2,67%	21	1,24%	0	0,00%	66	3,91%
APRENDICES	Hombres	13	0,77%		0,00%	0	0,00%	13	0,77%
	Mujeres	5	0,30%	2	0,12%	0	0,00%	7	0,41%
	Total	18	1,07%	2	0,12%	0	0,00%	20	1,18%
TOTAL		264	9,12%	1075	20,62%	349	6,34%	1688	100,00%

Asunto material: FORMACIÓN Y DESARROLLO

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

En la actualidad continuamos con nuestras dos modalidades una primera de inducción o integración a la empresa, cuyo objetivo es lograr la adaptación y ambientación inicial del nuevo colaborador a la organización. Para esto, tenemos estructurado un programa de inducción, diferencial, pero a su vez integral, tanto para nuestro equipo de conductores, como para nuestro equipo de agencias y administrativos; donde a través de la intervención de los líderes de las diferentes áreas de nuestra empresa, transmitimos al nuevo colaborador la información más esencial del proceso que cada uno representa.

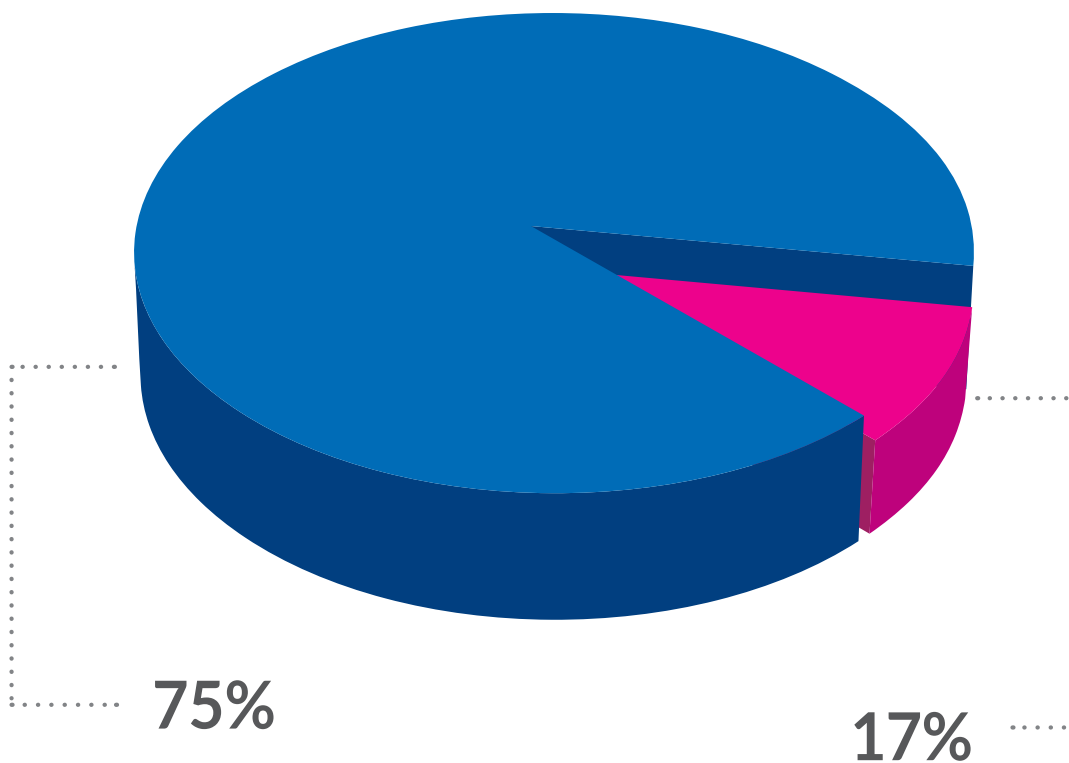
A su vez, aprovechamos estos espacios para darles la bienvenida y ofrecer apoyo en cada situación que se pueda presentar durante el desarrollo de actividades que impacten esos procesos.

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



Nuestra Gestión durante el 2021

- Generamos 459 oportunidades de empleo con garantías legales para aspirantes a colaboradores de las áreas comerciales, operaciones y administrativas.



Se contrataron 379 hombres, correspondientes al 82% de los ingresos del año (de los cuales, el 60% ingresó a Operaciones, 32% a Fuerza de Ventas y el 6% en áreas administrativas).

Se vincularon 80 mujeres, correspondiente al 17% del total de los ingresos en 2021 (de las cuales, el 75% ingresó a la Fuerza de Ventas y las restantes en áreas administrativas y operativas).

- Nuestra labor de Inserción laboral de Estudiantes del Programa para el empleo y el empoderamiento dirigido a comunidades vulnerables obtuvo reconocimiento de Entidades de Formación para el Desarrollo Humano demostrando así que venimos reactivándonos y con ello impactando positivamente en el mercado laboral a nivel nacional.



- Garantizamos que los nuevos colaboradores estén alineados con las competencias específicas de los cargos, a través de un proceso de valoración por competencias y habilidades técnicas en modalidad virtual y presencial. A su vez, definimos acciones de entrenamiento individual, con el fin de garantizar la idoneidad del colaborador para el cargo que ocupa.

En este sentido, en 2021 logramos el entrenamiento del 100% de nuestros colaboradores con resultados satisfactorios.

Finalmente, fortalecimos el proceso de inducción corporativa, impactando a 459 colaboradores, a través de las herramientas digitales que tenemos disponibles y gracias a la interacción en vivo que tienen con los líderes de los diferentes procesos de nuestra empresa.

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

TRANSVERSALES	ORIENTACION AL CLIENTE
	ORIENTACION A RESULTADOS
	INTEGRIDAD
	ORIENTACION A LA SEGURIDAD, MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD

- Así mismo, direccionamos actividades de formación, desarrollo y entrenamiento para todos aquellos colaboradores cuya evaluación de desempeño evidencio la necesidad de desarrollar habilidades incluidas dentro de las 32 Competencias que conforman nuestra compilado de habilidades requeridas a nivel organizacional.



- En alianza con el Sena Regional Atlántico, Certificamos por competencias 109 colaboradores en Competencias de manejo de Carga y mensajería, Servicio al Cliente y Control de accesos y seguridad.



- Con el ánimo incentivar el desarrollo profesional de nuestro talento, en la actualidad la compañía cuenta con una línea de apoyo Universitario que permite impulsar a nuestros talentos a participar de los proyectos de la compañía, permitiendo de esta manera alcanzar un desarrollo profesional a de post grados, aportándole así tiempo, espacios y aportes económicos a nuestros colaboradores, participes en esos proyectos durante el curso de estudios que vayan en línea con el Core del negocio.
- En la actualidad la compañía apunta a contar un grupo de colaboradores mucho más inclinados hacia las habilidades Tecnológicas, con mucho énfasis en las habilidades Específicas de cada rol y la preocupación por el cliente y sus intereses.



- Establecimos alianzas Formativas con EDH (Entidades de Formación para el Desarrollo Humano) que le facilitan a nuestros colaboradores formalizar sus estudios, articulando así las habilidades que necesitan fortalecer en su ámbito laboral y cursar otras asignaturas complementarias y así obtener Certificaciones a Nivel técnico que les enriquecen su perfil laboral y les permiten mejorar su desempeño laboral.



EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS

GRI (404-3)

La evaluación del desempeño por competencias se realizó a través de softexpert, la modalidad de esta evaluación es de 90° esto quiere decir que se realiza una autoevaluación, la evaluación del líder y posteriormente estos deben llegar a un acuerdo sobre el resultado de la evaluación del empleado, el líder debe dejar por escrito una retroalimentación (feedback) y si es necesario se debe incluir un plan de desarrollo para que el empleado pueda desarrollar la competencia que se encuentra en un estado deficiente.

1. Autoevaluación: Esta es la evaluación personal que realiza cada colaborador sobre su desempeño dentro de las competencias seleccionadas previamente por su líder.

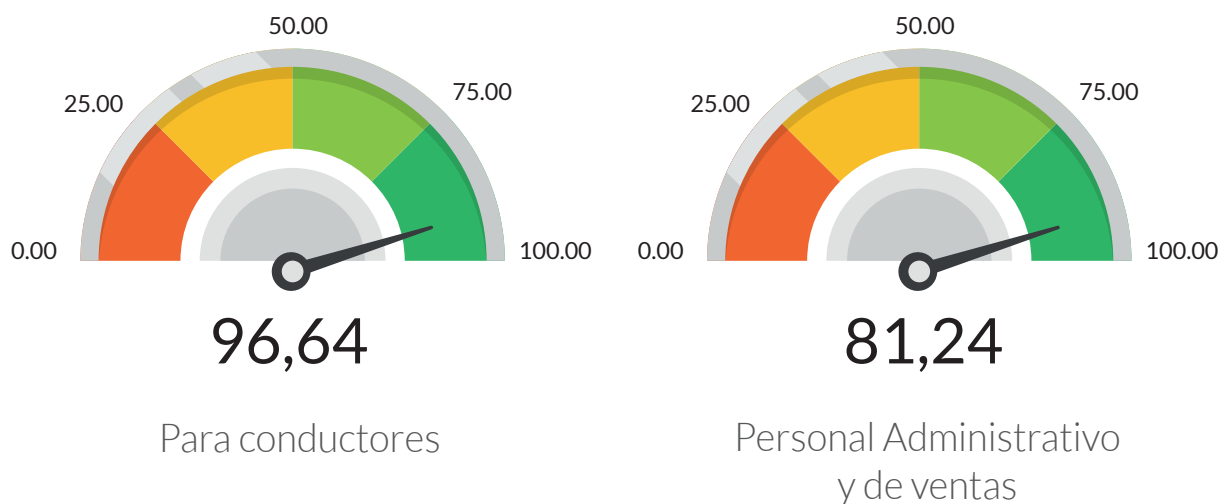
2. Evaluación del Líder: Esta evaluación la realiza el líder o jefe directo del empleado teniendo en cuenta su percepción sobre el desempeño del colaborador, acerca de las mismas competencias que se evalúan durante la autoevaluación.

3. Evaluación de Consenso: Esta es la evaluación que determina el resultado final del desempeño del empleado, cada líder en conjunto con el colaborador debe llegar a un acuerdo sobre el desempeño en cada una de las competencias a evaluar.

Se evalúan 3 tipos de competencias: Transversales, blandas y específicas.

Transversales
Competencias que guardan relación con el Core del Negocio y compilan en sus comportamientos los Valores corporativos de la Organización.
Blandas
Habilidades innatas que adquieren desarrollo y que facilitan la interacción en sociedad que combinadas con otras potencializa al ser humano, son componente muy valorado en la en los procesos de selección, pues se ha demostrado que son habilidades que a posibilitan el buen funcionamiento de las instituciones y equipo de trabajo en esta nueva realidad.
Específicas
Competencias adquiridas en el rol con la transmisión y asimilación a partir de una serie de contenidos como: experiencia, el saber humano, formación, entrenamiento, investigación y estilos de liderazgo a los que ha pertenecido.

En términos generales el promedio obtenido de la evaluación de Desempeño fue muy motivador y ratifica que contamos con Talento Humano comprometido.



1473 fue el total, de Colaboradores a los cuales se le realizó evaluación de Desempeño.



Asunto material: BIENESTAR LABORAL

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

Todos nuestros programas de bienestar están enfocados en impactar positivamente el clima organizacional y la calidad de vida de los colaboradores de la compañía, estas actividades se generan desde el área de bienestar social y se desarrollan en conjunto con las cajas de compensación, fondos de salud y fondos de pensiones entre otros.

Los factores que hemos resaltado para trabajar este 2021 desde el ámbito del bienestar laboral de nuestros empleados son los siguientes:

Salud y Bienestar: después de un año de aislamiento por pandemia logramos acercarnos nuevamente a las familias, conocer de más cerca sus problemas y necesidades, brindándoles un mensaje de optimismo, haciéndoles saber lo importante que son para la compañía.

Motivación: volvimos a realizar la actividad (Compartir con Conductores), la cual está enfocada en fortalecer lazos de amistad y cariño con cada uno de ellos, en la que los invitamos al dar y el saber recibir. Les transmitimos sentimientos solidarios con las personas, sintiéndose agradados y motivados para continuar con su labor, en donde compartimos espacios de comprensión, alegría, cooperación.

Reconocimiento y Recompensas: Conseguimos reconocer, interiorizar, divulgar y practicar permanentemente la filosofía de la excelencia profesional de nuestros conductores, logrando que den lo mejor de sí en la prestación del servicio, a través de nuestro programa Mejores Conductores donde se comprometen a ser personas honestas, creativas, inspiren confianza y que se relacionen con respeto, todo esto reflejado en nuestra Misión, Visión y Valores Corporativos, de igual manera se motiva e incentiva a la familia que son parte fundamental para el desarrollo laboral del conductor para ser cada día los mejores.

Reconocimiento a la Antigüedad de nuestros colaboradores es una celebración tradicional y se continúa resaltando su constancia y permanencia dentro de nuestra gran familia empresarial, ya que esto confirma la estabilidad y responsabilidad social de nuestra organización.

Formación Constante: el programa de Validación del Bachillerato, y como en años anteriores mantuvo el impacto característico dentro de nuestra población de colaboradores y familia, enfocado en la educación, orientada a desarrollar

estrategias que faciliten el proceso de aprendizaje en los adultos, donde brindamos la posibilidad de formarse a lo largo de la vida, con el fin de adquirir, actualizar, completar y enriquecer sus conocimientos y mejorar sus competencias técnicas o profesionales.

Desarrollo Personal: Retomamos las tertulias con esposas. Trabajando con la virtualidad creamos espacios todos los viernes donde el enfoque eran temas de interés para ellas que podían desarrollar desde casa. Las Charlas fueron ofrecidas y dictadas por personas profesionales con el apoyo de los Fondos de Salud (Sura y Nueva EPS).

Métodos para garantizar el bienestar de los trabajadores

Lo importante es volver a crear un vínculo de confianza con los empleados, con la reincorporación a la vida laboral después de un confinamiento y que pueden provocar, a largo plazo la desmotivación de los colaboradores, logramos en el 2021 construir los siguientes métodos que nos ayudarían a mejorar el bienestar de todos los colaboradores.

- Estimular la recreación en el 2021 reactivamos los paseos dominicales, actividad que se dio con la colaboración y acompañamiento de la Caja de Compensación Comfamiliar, quien subsidia las boletas para que nuestros colaboradores afiliados a la caja pudieran disfrutar de un espacio de esparcimiento con su familia. Todo esto se dio después de la puesta en marcha por el gobierno, para enfrentar la crisis generada por el Coronavirus y reabrir el sector turístico.





- Crear un ambiente de trabajo cómodo Se implementó una gran parte del año 2021 la modalidad de horarios más flexibles, además de mejorar el equilibrio entre vida trabajo, con el propósito de disminuir el riesgo por exposición en horas pico o de gran afluencia de personas en los sistemas de transporte, tener una menor concentración de colaboradores en los ambientes de trabajo y una mejor circulación del aire. Se continuo fuertemente apoyando las campañas de sensibilización lideradas por Seguridad y salud en el trabajo, el lavado de mano, distanciamiento social, la entrega de Kit de protección contra el COVID (alcohol, tapabocas).



PROGRAMAS DE BIENESTAR

El desarrollo de los diferentes programas que se lideran con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad de vida del trabajador y su familia, estos son:

Los talleres para jóvenes

Los talleres en familia.

Formación de adulto.

Celebración infantil

Los paseos dominicales

El compartir de conductores

El programa de reconocimiento a la antigüedad

El programa del mejor conductor

Día del Niño

Acompañamiento al pre pensionado (Nuevos Retos)

Los Programas aplazados en el 2021 como:

Revisar el compromiso y el clima laboral (Corresponde 2022)

Los auxilios de Beca (retomado en el 2022)

Celebración infantil.

Talleres de parejas.

Vacaciones recreativas a nivel nacional

Los detalles de cumpleaños.

ACTIVIDADES	PUBLICO OBJETIVO	PARTICIPACION REAL	% PARTICIPACION	OBSERVACION
QUINQUENIOS	65	63	97%	Virtual año 2020
	82	80	98%	Virtual 2021
MEJOR CONDUCTOR	20	13	65%	-
NUEVOS RETOS (PREPENSIONADOS)	68	45	66%	2021 se lograron pensionar 22 trabajadores
FORMACION DE ADULTOS	20	18	90%	-
PASEOS DOMINICALES	1500	1019	68%	promedio de 255 familias
COMPARTIR DE CONDUCTORES	800	647	81%	498 línea comercial, 149 servicio especial
BINGO FAMILIAR	300	210	70%	En alianza con Comfamiliar y Proveedores
Total	2855	2095		

PRINCIPALES LOGROS BIENESTAR LABORAL

- En el 2021 se Implementó un nuevo programa llamado “Nuevos Retos” dirigido a aquellos empleados próximos a pensionarse (personal que le falta 10 años y los que están dentro del tiempo 1,2 y 3 años) está diseñado, con la finalidad de prepararlos en cuanto a todo lo relacionado con la ley pensional y darles el acompañamiento y asesorías para resolver dudas, de la misma forma darles herramientas para que desarrollen su proyecto de vida. Contando con una participación de 20 personas por cada sesión, todos los miércoles desde marzo hasta noviembre.

- Se mejoró el control y seguimiento sobre la población de empleados que tienen la edad y semanas cotizadas para obtener el reconocimiento de pensión por vejez, se obtuvo 22 retiros, personas entre conductores, personal administrativo y agencias. Continuamos con el seguimiento y el respectivo asesoramiento en este tema, acompañándonos con las AFP y Colpensiones. El objetivo es que disfruten de su nueva etapa, deseándoles muchos éxitos en sus nuevos proyectos.

- Se Reactivaron los programas de bienestar enfocados en mejorar el grado de compromiso a través de un buen ambiente laboral, estado físico y emocional adecuado para realizar sus actividades efectivamente.



BENEFICIOS

GRI (401-2)

Beneficios Sociales		Beneficiarios		
Programa	Descripción	Nivel Jerárquico	Tipo de Contrato	Número de empleados beneficiados
Seguro de Vida	Póliza de vida-acceso voluntario al amparo de riesgos en general, para el periodo 2019 seguimos con la Compañía Aseguradora SURA.	Todos	Todos	361
Seguro Médico	NA	NA	NA	NA
Planes colectivos de salud	En el 2021 se le dio continuidad a los convenios colectivos como Medicina Prepagada y planes complementarios con las EPS Colsanitas, Sura y Coomeva, los cuales brindan un beneficio en mejores tarifas a las ofrecidas en el mercado de manera individual, gozando de los beneficios que estos planes contemplan.	Todos	Todos	68
Cobertura Por Incapacidad y/o invalidez	Beneficios de Ley	Todos	Todos	682
Licencia de maternidad y paternidad	Beneficios de Ley	Todos	Todos	23
Fondo de Pensiones	Beneficios de Ley	Todos	Todos	Se excluyen aprendices y pensionados
Acciones	NA	NA	NA	NA
Auxilio Escolar	Para el 2021 no se realizo este programa	Se le otorga a todos los empleados que deven-guen menos de 4 SMLV, hasta por dos hijos estudiantes	Personas con contrato fijo o Indefinido con mas de 6 meses de antigüedad	0
Formación para Adultos	Para el 2021 se graduaron 21 conductores y 8 familiares	Aplica para los Conductores, Afiliados y sus familias	Todos	29
Celebración Infantil de Navidad	Para el 2021 se realizo una actividad virtual (Bingo)	para este periodo se aprovecho la virtualidad para que los colaboradores participaran con sus familias, el numero indicado a este programa es por familia	Todos	210

Beneficios Sociales		Beneficiarios		
Curso Tecnico de auxiliar administrativo	Para el 2021 se inicio esta formacion	Aplica para los colaboradores y conductores reubicados que requieren desarrollar y fortalecer habilidades y competencias para poder desempeñarse en otros cargos, permitiendoles tener oportunidad de crecimiento en la Compañia	Todos	13
Mejor Conductor	Para el 2021 se realizo este programa con los conductores activos	Aplica para los conductores de 2 años de antigüedad en adelante y que cumplen con los criterios de selección respectivos	Todos los tipos de contratos con mas de 2 años de antigüedad	11
Programa de Anigüedad	Para el año 2021 se realizo este programa, exaltando a los colaboradores que cumplieron antigüedad en los años 2020 y 2021	Aplica para todos los empleados	Se exaltan trabajadores desde 10 años en adelante	129
Paseos de Integracion Familiar y Paseos Dominiciaes	en el 2021 solo se realizaron los paseos dominicales	Aplica para los colaboradores y Afiliados	Todos	1019
Celebracion Dia del Niño	Para el año 2021 se realizo una visita Virtual al Zoologico de Barranquilla con el apoyo de la caja de compensacion Comfamiliar	Aplica para los hijos de empleados y Afiliados a nivel Nacional	Todos	150
Compartir de Conductores	Para el año 2021, por segunda vez le entregamos un compartir navideño a nuestros conductores en los diferentes centros de operación	Aplica para todos los conductores de Linea Comercial y servicio Especial	Todos	647
Fechas Especiales	se realizaron 3 charlas virtuales con el apoyo de las EPS, con la asistencia de las esposas de los conductores, igualmente para la celebracion de la Virgen del Carmen, se realizo una Eucaristia Virtual en donde se exalto la labor del conductor	Aplica para los colaboradores de admon y Conductores, Afiliados y sus familias	Todos	206



Beneficios Sociales		Beneficiarios		
Fondo de Empleados	Luego de la pandemia, para el año 2021 en el Fondo de Empleados la afectación en cuanto al número de asociados fue evidente, teniendo en cuenta que varios colaboradores decidieron retirarse para utilizar sus ahorros en la cobertura de necesidades prioritarias o por que los ingresos no les permitían el descuento, sin embargo se	Aplica para todos los colaboradores a excepción de los Aprendices	Aplica para todos los colaboradores a excepción de los Aprendices	1195
Tiquetes de cortesía por vacaciones	En el 2021 este beneficio no se activo en el presupuesto	Aplica para empleados diferentes a conductores	Todos los contratos	0

PERMISO PARENTAL

GRI (401-3)

Número de empleados que tuvieron derecho a una licencia de maternidad o paternidad	Hombres	14
	Mujeres	9
Número de empleados que ejercieron su derecho a la licencia de maternidad o paternidad	Hombres	14
	Mujeres	9
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase la licencia de maternidad o paternidad	Hombres	14
	Mujeres	9
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su licencia por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosados por sexo.	Hombres	14
	Mujeres	9

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

Índice de Reincorporación al trabajo: 100%

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

Índice de Retención: 100%

CONTENIDO GRI

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

Estándar GRI				Página
Número Estándar	Título	Contenido Estándar	Descripción	
GRI 102	Nombre de la organización	102-1	Perfil de la Organización	12
GRI 102	Actividades, marcas, productos y servicios	102-2	Descripción de las actividades de la Organización	19
GRI 102	Ubicación de la sede	102-3	Lugar geográfico donde se desarrollan las actividades administrativas y operativas	26
GRI 102	Ubicación de las operaciones	102-4	número de países en los que opera la organización y los nombres de los países en los que llevan a cabo	26
GRI 102	Propiedad y forma jurídica	102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	12
GRI 102	Mercados servidos	102-6	los sectores servidos; los tipos de clientes y beneficiarios	19
GRI 102	Tamaño de la organización	102-7	el número total de empleados, las ventas netas. La cantidad de productos o servicios proporcionados o prestados	19-28
GRI 102	Información sobre empleados y otros trabajadores	102-8	El número total de empleados por contrato laboral y por sexo	28
GRI 102	Cadena de suministro	102-9	Descripción de la cadena de suministro de la organización, incluidos los elementos principales relacionados con las actividades	29
GRI 102	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	102-10	los cambios en las operaciones o en su ubicación, incluidos aperturas, cierres y expansiones de instalaciones	30
GRI 102	Principio o enfoque de precaución	102-11	Si la organización aplica el principio o enfoque de precaución y cómo lo hace	38
GRI 102	Iniciativas externas	102-12	Lista de estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde	31



GRI 102	Afiliación a asociaciones	102-13	Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y las organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional.	31
GRI 102	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	102-14	Declaración del más alto responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia para abordar la sostenibilidad	06
GRI 102	Principales impactos, riesgos y oportunidades	102-15	Una descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	33
GRI 102	Valores, principios, estándares y normas de conducta	102-16	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización	13
GRI 102	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	102-46	Explicación del proceso para definir los contenidos del informe y las Coberturas de los temas	38
GRI 102	Lista de temas materiales	102-47	Lista de los temas materiales identificados en el proceso de definición de los contenidos del informe	
GRI 102	Periodo objeto del informe	102-50	Periodo objeto del informe para la información proporcionada	09
GRI 102	Fecha del último informe	102-51	La fecha del informe más reciente	
GRI 102	Ciclo de elaboración de informes	102-52	El ciclo de elaboración de informes	
GRI 102	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	102-53	El punto de contacto para preguntas sobre el informe o sus contenidos.	
GRI 102	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	102-54	Declaración de la organización de que ha elaborado el informe de conformidad con los estándares GRI	
GRI 102	Índice de contenidos GRI	102-55	El índice de contenidos GRI, que especifica todos los estándares GRI utilizados y enumera todas los contenidos incluidos en el informe	126
Asunto Material: Ética Organizacional				
GRI 103	Ética Organizacional	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	39
Asunto Material: Derechos Humanos				
GRI 103	Derechos Humanos	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	40
Asunto Material: Gobierno Corporativo				
GRI 103	Gobierno Corporativo	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	41
GRI 102	Estructura de gobernanza	102-18	Describir estructura de gobernanza de la organización, incluidos los comités económicos, ambientales y sociales.	42
GRI 102	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	102-22	La organización informante debe presentar la Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	43
Asunto Material: Relacionamiento con Grupos de Interés				
GRI 103	Relacionamiento con Grupos de Interés	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	45

GRI 102	Lista de grupos de interés	102-40	Describir la gestión que se hace sobre cada grupo de interés.	46
GRI 102	Identificación y selección de grupos de interés	102-42	Identificar y seleccionar a los grupos de interés que aplican en Expreso Brasilia.	46
GRI 102	Enfoque para la participación de los grupos de interés	102-43	El enfoque de la organización con respecto a la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés	46
GRI 102	Temas y preocupaciones clave mencionados	102-44	Los temas y preocupaciones que han sido señalados a través de la participación de los grupos de interés	46
Asunto Material: Ventas, Rentabilidad y Crecimiento				
GRI 103	Ventas, Rentabilidad y Crecimiento	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	50
GRI 201	Valor económico directo generado y distribuido	201-1	Mostrar valor económico generado y distribuido (VEGD) de forma acumulada. Valor económico directo generado	51
Asunto Material: Innovación				
GRI 103	Innovación	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	53
Asunto Material: Ruta Colombia				
GRI 103	Ruta Colombia	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	58
Asunto Material: Cultura Ciudadana				
GRI 103	Cultura Ciudadana	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	61
Asunto Material: Escuela Brasilia				
GRI 103	Escuela Brasilia	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	62
Asunto Material: Experiencia a Bordo				
GRI 103	Experiencia a Bordo	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	68
GRI 416	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	416-1	El porcentaje de categorías de productos y servicios significativas para las que se evalúen los impactos en la salud y seguridad a fin de hacer mejoras	72
GRI 418	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	418-1	El número total de reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente	72
GRI 419	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	419-1	Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica	72



Asunto Material: Fidelización				
GRI 103	Fidelización	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	73
Asunto Material: Uso Eficiente de Recursos				
GRI 103	Uso Eficiente de Recursos	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	76
GRI 303	Interacción con el agua como recurso compartido	303-1	Una descripción de cómo interactúa con el agua, que incluya cómo y dónde o de dónde se extrae, consume y vierte el agua	77
GRI 302	Consumo energético dentro de la organización	302-1	El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización	79
GRI 302	Consumo energético fuera de la organización	302-2	El consumo energético fuera de la organización	80
GRI 306	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	306-1	El volumen total de vertidos de agua programados y no programados	81
Asunto Material: Gestión de Residuos				
GRI 103	Gestión de Residuos	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	82
GRI 301	Materiales utilizados por peso o volumen	301-1	El peso o el volumen total de los materiales usados para producir y envasar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto del informe	83
GRI 306	Residuos por tipo y método de eliminación	306-2	El peso total de los residuos peligrosos, desglosado de acuerdo con los métodos de eliminación	83
Asunto Material: Emisiones y Cambio Climático				
GRI 103	Emisiones y Cambio Climático	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	85
GRI 305	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	305-1	El valor bruto de emisiones directas de GEI	86
Asunto Material: Ruido				
GRI 103	Ruido	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	87
Asunto Material: Control Operacional				
GRI 103	Control Operacional	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	90
GRI 417	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	417-1	el origen de los componentes del producto o servicio; el contenido que podrían generar un impacto ambiental o social; el uso seguro del producto o servicio; la eliminación del producto y los impactos ambientales y sociales	91
GRI 403	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	403-2	Una descripción de los procesos empleados para identificar peligros laborales y evaluar riesgos de forma periódica o esporádica, así como para aplicar la jerarquía de control a fin de eliminar peligros y minimizar riesgos	91

Asunto Material: Seguridad				
GRI 103	Seguridad	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	92
GRI 403	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	403-1	Una declaración que indique si se ha puesto en marcha un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo; Una descripción del alcance de los trabajadores, las actividades y los lugares de trabajo cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	94
GRI 416	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	416-2	El número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios en el periodo objeto del informe	95
Asunto Material: Seguridad Vial				
GRI 103	Seguridad Vial	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	96
Asunto Material: Desarrollo de Proveedores				
GRI 103	Desarrollo de Proveedores	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	100
GRI 414	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	414-1	El porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios sociales	103
GRI 414	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	414-2	El número de proveedores evaluados en relación con los impactos sociales	
GRI 308	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	308-1	El porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios ambientales	
GRI 204	Proporción de gasto en proveedores locales	204-1	El porcentaje del presupuesto de adquisiciones de ubicaciones con operaciones significativas que se emplea en proveedores de la localidad de la operación	
Asunto Material: Transferencia de la RSE				
GRI 103	Transferencia de la RSE	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	104
Asunto Material: Relaciones Laborales				
GRI 103	Relaciones Laborales	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	108
Asunto Material: Condiciones Laborales				
GRI 103	Condiciones Laborales	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	109
GRI 401	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	401-1	El número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad y sexo	111
GRI 405	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	405-1	El porcentaje de personas en los órganos de gobierno de la organización para cada una de las siguientes categorías de diversidad	



Asunto Material: Formación y Desarrollo				
GRI 103	Formación y Desarrollo	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	112
GRI 404	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	404-3	El porcentaje del total de empleados por sexo y por categoría laboral que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional durante el periodo objeto del informe	117
Asunto Material: Bienestar Laboral				
GRI 103	Bienestar Laboral	103-1, 103-2 Y 103-3	Descripción del enfoque de gestión del tema material.	119
GRI 401	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	401-2	Las prestaciones habituales para los empleados a jornada completa de la organización, pero que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales, por lugares de operación significativos	123
GRI 401	Permiso parental	401-3	El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental, por sexo	125

expreso
brasilian.a.
Viajando con tus sueños