



servientrega

Mundo de
Soluciones

Evolucionamos para hacer entregas en otras dimensiones

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

SERVIENTREGA

102-1 Nombre de la organización

Servientrega S.A.

102-3 Ubicación de la Sede

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

Sobre el informe

102-48, 102-54, 102-56, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-49102-4, 102-6, 102-7

Nuestro informe presenta los resultados obtenidos durante 2021 en los temas económicos, sociales y ambientales, a la vez que describe los desafíos la de la compañía para el año 2021, con el fin de dar a conocer y compartir a nuestros grupos de interés la relación con los asuntos materiales y las iniciativas que llevamos a cabo, con el propósito de lograr que la gestión apunte a ser cada vez más sostenible y responsable.

Este documento se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI:2016 y contempla la transición a los nuevos estándares 2021 en opción de conformidad Esencial. Para este reporte no se hizo reexpedición o reformulación de información relacionada con periodos anteriores. La verificación de la información ha sido realizada por cada una de las áreas que aportaron los datos presentados.

El presente informe da continuidad al reporte de 2020, y la periodicidad adoptada es anual. Nuestro informe presenta los principales aportes identificados por la organización al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), promulgados por las Naciones Unidas y ratificados por más de 190 naciones, entre ellas Colombia. Las metas establecidas por estos objetivos configuran la Agenda 2030, y presentan los principales desafíos para la humanidad en pro de lograr un Desarrollo Sostenible para todo el planeta en los próximos 9 años.

También, da cuenta de los avances, logros y desafíos en cuanto a los 10 principios de Naciones Unidas del cual somos signatarios y que ratificamos nuestro compromiso con nuestro apoyo a su desarrollo y promoción.

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

rsocial.corporativa@servientrega.com

Nuestro informe adopta las recomendaciones del GRI para la elaboración de memorias de acuerdo con los estándares 2021.

El presente informe se refiere a las operaciones de Servientrega en Colombia.

Mensaje de la dirección

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

Con orgullo Servientrega da a conocer su informe de sostenibilidad correspondiente al año 2021, el cual hace parte de su cultura institucional y nos invita a compartir los logros e impactos alcanzados durante el año. En esta ocasión en el marco de su direccionamiento estratégico + Conciencia, refrendamos el decidido compromiso que tiene la organización de impulsar los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los principios de Pacto Global que se enmarcan en la agenda 2030, iniciativas promovidas por las Naciones Unidas orientadas en definir estrategias con el propósito de alcanzar el equilibrio ambiental y social para las futuras generaciones.

Para la dirección los resultados alcanzados son alentadores, en la medida que la pandemia influyó en las operaciones y la toma de decisiones durante el año, lo que ha llevado a Servientrega a mantener la confianza de sus Grupos de Interés, manteniendo la tendencia positiva en su crecimiento operacional, lo que contribuye al crecimiento rentable y sostenible.

El año 2021 aún estuvo condicionado por la pandemia del Covid-19 donde Servientrega no fue ajena a las consecuencias derivadas de esta situación, lo que supuso seguir reinventándose y mantener la capacidad de sostenerse, brindando diferentes alternativas para el bienestar de sus colaboradores, proveedores, aliados y demás grupos de interés, a la par del seguir creciendo y generando valor en toda la cadena de suministro.

En lo social, los resultados obtenidos fueron favorables, dando continuidad a las grandes causas sociales, foco de las intervenciones realizadas, impactando positivamente a comunidades de todo el país; por lo cual es necesario extender un caluroso saludo de agradecimiento a todos los aliados que con orgullo y entusiasmo se hicieron partícipes del apoyo a las diferentes causas sociales impulsadas por Servientrega.

En la dimensión ambiental se avanzó en la renovación de la flota vehicular, con la adquisición de vehículos eléctricos, que buscan disminuir la huella de carbono generada por la operación, enmarcados en el firme compromiso de ser más sostenibles y amigables con la protección del medio ambiente, acorde con los colores de nuestra marca.

Servientrega de corazón reitera su agradecimiento a todos los colombianos que han se han hecho partícipes en el crecimiento de la compañía a lo largo de estos 39 años de trabajo, donde todos los que conforman esta gran familia reconocen el cariño por ella, buscando seguir aportando a esta increíble historia, pero también con el enfoque necesario para impulsar el desarrollo de la organización y por consiguiente su mejora continua para seguir posicionándose como una empresa de excelencia y se siga ubicando en alto el nombre de Colombia.

Principales hechos 2021

Aspecto	2020	2021
Movilizados	52.559.467	48,631,539
Numero de colaboradores	7.800	8.668
Centros de soluciones a nivel nacional ¹	3.889	415
Ingresos totales	\$ 706.79 mMM	\$ 740.91 mMM
Emisiones Directas CO2	10.223.000 Kg CO2 Eq.	6,883,011.4 Kg CO2 Eq
Emisiones indirectas	1.222.000 Kg CO2 Eq	191,006.5 Kg CO2
Otras emisiones	43.000 Kg CO2 Eq	712,071.5Kg CO2
Consumo de agua m3	57,772 m3	5,568.0 m3
Consumo de energía	8.845,68 Gj.	1,515,924.3 kw-hr
Donaciones	\$ 327.928.138	\$ 187.515.208

¹ Incluye los centros de bodegaje, centros de procesamiento logístico, acopios, etc.

Marco estratégico para la sostenibilidad

Propiedad y forma jurídica

102-5 102-10

Somos una Sociedad Anónima establecida mediante la escritura pública 2589 de la Notaria 10 de Bogotá el día 1 de octubre de 1998.

Desarrollamos soluciones de logística flexible e integral a la medida que responden a las necesidades de nuestros clientes en los 32 departamentos del país. Nuestros servicios están orientados a la recolección, transporte, almacenamiento, empaque y embalaje, logística promocional, y distribución de documentos y mercancías.

Nuestra visión de negocio ha evolucionado de ser un servicio de mensajería a una solución integral logística de alto valor agregado para las empresas y las personas.

Servientrega durante el 2021 no sufrió cambios significativos en su tamaño, estructura, propiedad o en su cadena de suministro

Misión

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

Visión

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

Nuestros principios y valores:

102-16

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

Gobernanza

102-17 102-18102-190102-20 102-21 102-22 102-23 102-24

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

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

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

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

Estructura del órgano de gobierno al interior de Servientrega:



Junta directiva

102-26 102-27 102-28 102-29 102-32 102-33

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

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

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

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

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

La junta directiva aprueba el direccionamiento estratégico y la planeación anual que contiene planes y programas relacionados con la misión de la organización y la responsabilidad social.

El dinamizador ejecutivo cuenta con las facultades que le otorga los estatutos sociales para gestionar programas en temas económicos, ambientales y sociales, reportando a la asamblea y a la junta directiva los respectivos informes.

La asamblea y la junta directiva aprueban y hacen seguimiento a la gestión económica de la compañía, se mantienen informados y avalan la gestión de responsabilidad social incorporada en el direccionamiento estratégico.

Las diferentes encuestas que realiza la compañía de manera interna y externa son el input para desarrollar diferentes estrategias económicas, ambientales y sociales.

En la elaboración de los informes participan personas idóneas y está liderado por la gerencia quien se basa en los resultados anuales, en la información real y disponible de la compañía

La administración presenta los respectivos informes a la junta directiva que se realiza cada dos meses.

Conflicto de interés

102-25 P10

Durante el periodo objeto del reporte, no se presentaron casos relacionados con conflictos de interés en la junta directiva o la alta dirección.

Periódicamente la Revisoría Fiscal genera informes de su evaluación acerca de la compañía de acuerdo con la normatividad aplicable vigente.

Comités de apoyo a la gestión

A continuación, se presenta la lista de comités conformados en Servientrega para la apoyar la toma de decisiones:

Nivel	Nombre del Comité	Objetivo General
Estratégico	Comité de Proyectos	Realizar seguimiento de la triple restricción de alcance, tiempo y costo incluyendo la calidad del producto a entregar, de los proyectos que han sido aprobados para la compañía, verificando el avance y el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos a través de los indicadores de acuerdo con la metodología de gestión de proyectos definida para Servientrega
Estratégico	Comité Estratégico	Formular en construcción colectiva con Gerencia, estrategias y planes de acción que contribuyan al logro de los objetivos vitales, así como afrontar los desafíos y retos que impacten el curso normal del negocio, tomando decisiones que conduzcan al buen funcionamiento, desarrollo y sustentabilidad de la compañía.
Estratégico	Rendición de Cuentas	Analizar los diferentes indicadores tácticos de los procesos de la compañía, a fin de evidenciar el desempeño, el establecimiento de acciones de mejora y el seguimiento a su cumplimiento y/o desarrollo.
Estratégico	Comité Económico	Analizar, evaluar y aprobar las partidas presupuestales para los proyectos y planes aprobados en cada vigencia y los desembolsos adicionales requeridas para el óptimo desarrollo de la compañía que deban ser ajustadas y/o incorporadas al presupuesto general, de acuerdo con las prioridades y flujo de caja.
Estratégico	Comité de Seguridad Vial	Definir las estrategias que permitan realizar el seguimiento al desarrollo del Plan Estratégico de Seguridad Vial, a través de la intervención de los riesgos, el seguimiento a los indicadores y los planes de acción que contribuyan a la prevención de accidentes en la vía, promoviendo cultura del autocuidado.
Estratégico	Productividad Humana	Analizar, evaluar y aprobar las requisiciones de nuevos cargos y planta de personal, que estén por fuera de los parámetros establecidos.
Estratégico	Comité de Ética	Velar por el funcionamiento y cumplimiento del sistema de integridad corporativa y el código de ética.
Táctico	Comité Táctico Macroproceso	Analizar las causas de las problemáticas, el establecer acciones de mejoramiento y hacer seguimiento al cumplimiento o desarrollo de estas.
Táctico	Comité Responsabilidad Social	Velar por el cumplimiento de la Planeación Estratégica en Responsabilidad Social, la cual establece los planes, programas y las actividades a desarrollar en responsabilidad social.
Táctico	Comité Paritario Seguridad y Salud en el Trabajo	Promover estrategias y acciones que contribuyan a la salud y seguridad de los Colaboradores.

Nivel	Nombre del Comité	Objetivo General
Táctico	Comité de Convivencia	Establecer estrategias de prevención de conductas que vayan en contra de los principios organizacionales y promuevan la armonía laboral, a través del desarrollo de actividades tendientes a generar conciencia colectiva de buen trato, enmarcadas en el manual de convivencia, fomentando la protección contra los riesgos psicosociales.
Táctico<	Comité Obras de Infraestructura Física	Garantizar la continuidad y seguimiento de las obras en ejecución y el desarrollo arquitectónico estandarizado de los proyectos.
Táctico	Comité de Responsabilidades	Evaluar y definir las responsabilidades de los colaboradores, procesos o macroprocesos de la compañía, frente a los clientes y entes de control, en situaciones repetitivas de siniestralidad, por cantidad, frecuencia, valor, tipo de siniestro, afectación comercial o de marca, estableciendo las causas y generando recomendaciones.
Táctico	Comité Nacional de Archivo	Definir las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos, buscando unificar y normalizar los procedimientos que abarquen la producción documental (número de copias, formatos y papelería a utilizar en cada trámite, manejo de correspondencia externa e interna, lugar y tiempo de conservación de archivos y otros) es decir, de todo el proceso documental.
Táctico	Comité Nacional de Servicio al cliente	Definir estrategias, planes de acción y tomar decisiones que contribuyan a cumplir la Política de Servicio al Cliente y de Compensaciones a Nivel nacional, generando tareas y compromisos con seguimiento permanente a los indicadores del proceso.
Táctico	Comité Sistema de Gestión Integrado	Mantener alineados e integradas las estrategias, actividades y procedimientos que se establecen para los sistemas de gestión.
Táctico	Comité Control y Seguimiento	Analizar y evaluar las novedades operacionales o administrativas por incumplimiento de deberes u omisión de responsabilidades que sean identificadas durante el desarrollo de sus labores diarias, propendiendo por la mitigación, prevención y control de riesgos de orden económico, reputacional o legal mediante la toma de decisiones de orden disciplinario y/o sancionatorio por la instancia pertinente.
Táctico	Comité de Innovación	Definir, establecer y gestionar el Sistema de Gestión de la Innovación de la compañía,

Responsabilidad y autoridad

102-19

Servientrega, liderado desde el proceso de Responsabilidad Social Empresarial RSE concibe su modelo como un Círculo Virtuoso de la Sustentabilidad, por medio del cual busca definir, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión sostenible integrado en cada uno de los procesos y procedimientos de la Compañía, que contribuya al desarrollo y relacionamiento de esta con sus grupos de interés.

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



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

Los cargos definidos para el proceso de Responsabilidad Social Empresarial RSE son:

- *Analista Máster*
- *Analista Senior*

Se encuentran bajo la supervisión de Modelo S por los cargos de:

- *Facilitador Senior*
- *Facilitador Junior*

Reportan informes periódicos de Gestión a la Alta Dirección y de ser necesario a la Junta Directiva

Ética y cumplimiento

102-17 205-1 205-2

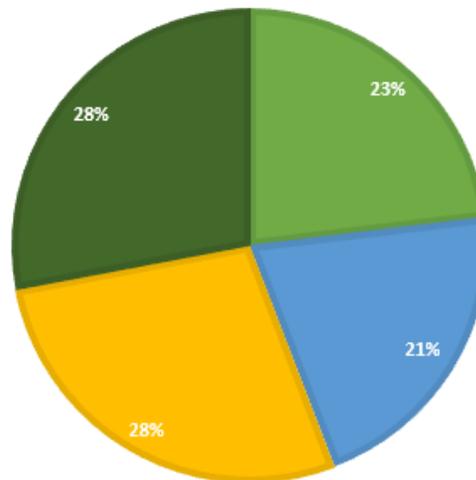
En 2021 se continuó utilizando la línea ética denominada yoinformo@servientrega.com a través de la cual los colaboradores y asociados de negocio pueden reportar conductas no éticas, ilegales, (presuntas) o que atenten contra la integridad de la organización. Esta línea es administrada por la Oficina de Cumplimiento de la compañía, los canales de reporte son el correo electrónico y la línea telefónica; de la información allegada se realiza el análisis correspondiente para determinar el modo de proceder según corresponda:

- El procedimiento de competencia de MECI talento humano (Aspectos internos relacionado con los colaboradores)
- Reportes a entes de control externos: UIAF en caso de los reportes de operaciones sospechosas R.O.S. y en la plataforma VIGIA de la superintendencia de transporte certificando el cargue de la información en los tiempos establecidos por la ley; dando cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución 74854 de 2016 expedida por la superintendencia de transporte.

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

Indice de Reportes de Operaciones Sospechosas – ROS.

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



Sistema Integrado de gestión

SE-2

Comprometidos con la integridad corporativa y la de sus asociados de negocio, contemplamos en la Planeación estratégica para el año 2022, con la interacción de los Procesos de Gobierno Corporativo, Modelo S y la Oficina de Cumplimiento, la búsqueda de la certificación en la Norma **ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno**, que permitirá continuar fortaleciendo e interiorizando el código de ética, los valores, principios, y comportamientos de transparencia, enmarcados en la realización de actividades, negocios y relacionamiento con los grupos de interés mediante la aplicación de la denominada “**Formula de la A**” la cual se caracteriza por propender la autogestión, autocuidado, autocontrol e interiorización del compromiso individual y la corresponsabilidad en todas las acciones y decisiones que se tomen en nombre de la compañía. Para este fin la organización se apoyará con una firma experta de consultoría en el desarrollo y la implementación de este sistema de gestión.

El Sistema de Gestion Integrado es liderado desde el proceso de Modelo S en conjunto con el Comité del sistema de Gestion Integrado, quienes a traves de comites periodicos establecen la planeacion y cronograma de las actividades que se desarrollaran durante el transcurso del año, este ejercicio cuenta con el respaldo total de la alta direccion.

A continuacion se describe la politica del sistema y sus objetivos:

Política integral

SE-3

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

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

- El fortalecimiento de las capacidades tecnológicas de la compañía orientado al desarrollo de estrategias que contrarreste el incremento de las amenazas informáticas o Ciber ataques que afecten significativamente las operaciones.
- La conformación de un entorno seguro y saludable, desarrollando métodos de trabajo confiables que promuevan la consulta y participación de todos los colaboradores, independientemente de la forma de contratación o vinculación en cada centro de trabajo, basándonos en la adecuada identificación de peligros, valoración de los riesgos y el establecimiento de medidas que permitan la apropiada intervención y gestión, para la prevención de lesiones y deterioro de la salud.
- La protección del medio ambiente y mitigación del cambio climático mediante la prevención de la contaminación y desarrollo de estrategias para la gestión de la huella de carbono en pro del desarrollo sostenible.
- El cumplimiento de la legislación, la normatividad aplicable al objeto social, a las directrices institucionales, y demás requisitos que la empresa suscriba.
- El diseño, desarrollo, implementación y suministro de recursos, que permitan asegurar la continuidad de la operación, de sus servicios, procesos, actividades y sistemas de información definidos como críticos, frente a la materialización de una interrupción mayor no planeada.
- Innovación permanente para generar ventajas competitivas y continuar consolidando el posicionamiento de la marca.

JOSE GUSTAVO JIMENEZ ARANGO

Dinamizador Ejecutivo, Servientrega S.A.

Versión 23 – septiembre 24 de 2021

Objetivos Vitales	Objetivo	Indicadores
<p>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Dentro del direccionamiento estratégico de la compañía se ha definido la “Convergencia” como eje de desarrollo para los próximos 5 años, el cual se despliega a través del Direccionamiento Estratégico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar los niveles de satisfacción del cliente. • Cumplir con la promesa de venta entregada a nuestros clientes 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guías Entregadas en Tiempo de Promesa 2. Participación Indemnización Vs Ventas 3. Oportunidad en Gestión Tareas 4. Oportunidad en Facturación (mismo mes) 5. Respuesta oportuna a PQR's

Objetivos Vitales	Objetivo	Indicadores
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	<ul style="list-style-type: none"> Maximizar el aprovechamiento de residuos generados en Servientrega Minimizar la generación de residuos peligrosos Disminuir el consumo de los recursos de agua y energía. Reducir las emisiones atmosféricas generadas por la operación de Servientrega S.A. 	<ol style="list-style-type: none"> Generación de residuos peligrosos Aprovechamiento de residuos Consumo de agua Consumo de energía Emisiones de GEI
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION	<ul style="list-style-type: none"> Reducir eficazmente el nivel de riesgo. Generar una cultura en torno a la seguridad de la información. 	<ol style="list-style-type: none"> Eficacia de controles de Seguridad de la Información Disminución criticidad riesgos en niveles muy altos Porcentaje de cumplimiento e implementación de controles y políticas de seguridad de la información
OBJETIVOS SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC –ISO 28000	<ul style="list-style-type: none"> Minimizar casos de contaminación Siniestralidad (pérdidas y saqueos) 	<ol style="list-style-type: none"> Envíos perdidos por cada 100.000 unidades Envíos expoliados por cada 100.000 unidades
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> Disminuir la ocurrencia de incidentes y accidentes laborales Disminuir los casos de enfermedades laborales Garantizar el cumplimiento de los programas y las actividades del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> Numero casos de AL Índice de frecuencia de AL Índice de severidad de AL Proporción de incidencia específica de EL Porcentaje cumplimiento de los programas de gestión en SGSST (c/u)
OBJETIVOS ESTRATEGICOS DEL SISTEMA DE GESTION ANTISOBORNO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA EMPRESARIA (PTEE)	<ul style="list-style-type: none"> Preservar la reputación de Servientrega como marca país Consolidar una cultura corporativa de transparencia fundamentada en los principios de ética y cumplimiento en la cadena de valor de la compañía y sus partes interesadas Generar herramientas y canales que permitan identificar y prevenir actos de corrupción 	<ol style="list-style-type: none"> Certificaciones vigentes SGI Porcentaje de cumplimiento del plan de formación Eficacia del plan de formación Nº casos reportados a la línea ética.
OBJETIVOS SISTEMA DE GESTION DE INNOVACION NTC 5801	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer el modelo gerencial de la compañía generando una dinámica constante de innovación a través de iniciativas financieramente viables a través de generación de ingresos, reducción de costos y mitigación de riesgos. 	<ol style="list-style-type: none"> Porcentaje de Cumplimiento de requisitos del Sistema de Gestión de Innovación. Percepción del Cliente en Materia de Innovación. SPI Proyectos de Innovación. CPI de los Proyectos.

El seguimiento al cumplimiento de los objetivos y metas definidos para cada uno de los sistemas se realiza en diferentes escenarios como:

- Revisión por la Dirección
- Rendición de Cuentas
- Ranking
- Seguimientos Modelo S
- Toques de campana
- Gestión De Riesgos

Estándares implementados en Servientrega

102-12

Certificados:

- ISO 9001 - Sistema de Gestión de Calidad
- ISO 14001 – Sistema de Gestión Ambiental
- ISO 27001 – Sistema de Gestión de la Seguridad de la información
- ISO 28000 - Sistema de Gestión de Seguridad en la Cadena de Suministro
- ISO 45001 – Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
- BASC – Sistema de Gestión de Control y Seguridad
- NTC 5801 – Sistema de Gestión de Innovación (Sello de buenas prácticas de innovación)

No Certificados

- ISO 37001 – Sistema de gestión Antisoborno
- ISO 31000 - Sistema de gestión de Riesgos
- ISO 22301 – Sistema de gestión de Continuidad del Negocio
- ISO 39001 – Sistema de gestión de Seguridad Vial / PESV
- SIPLAFT/PDAM – Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva
- ISO 26000 – Guía de Responsabilidad Social
- Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Principios de Pacto Global
- Principios rectores de Naciones Unidas

Afiliación a asociaciones

102-13



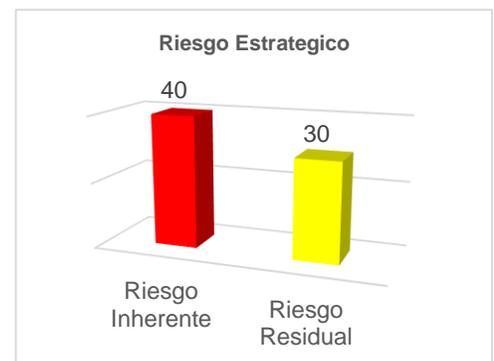
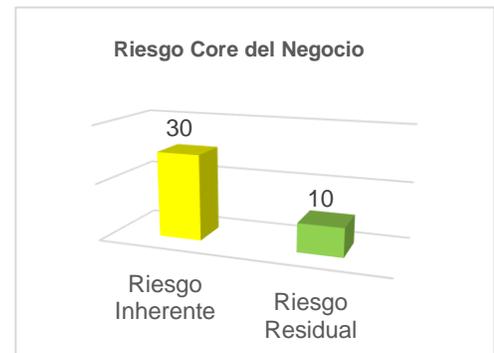
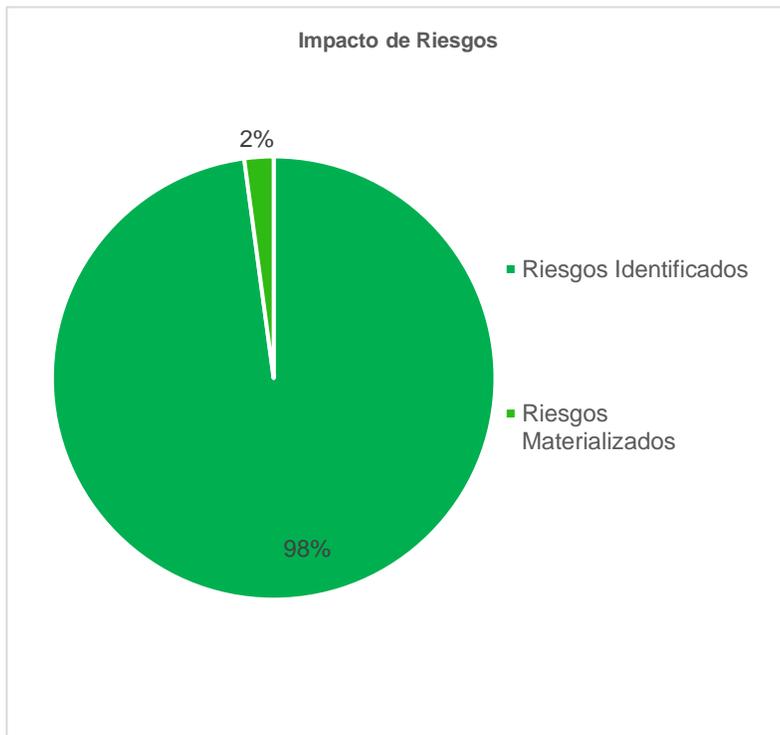
Para el 2022 la organización se plantea realizar un análisis de identificación de partes interesadas con el fin de identificar nuevas y si las que existen actualmente son las correctas o deben ser mas detalladas

Tambien tiene el reto de certificarse en el sistema de gestion antisoborno basado en la norma ISO 37001

Riesgos y oportunidades

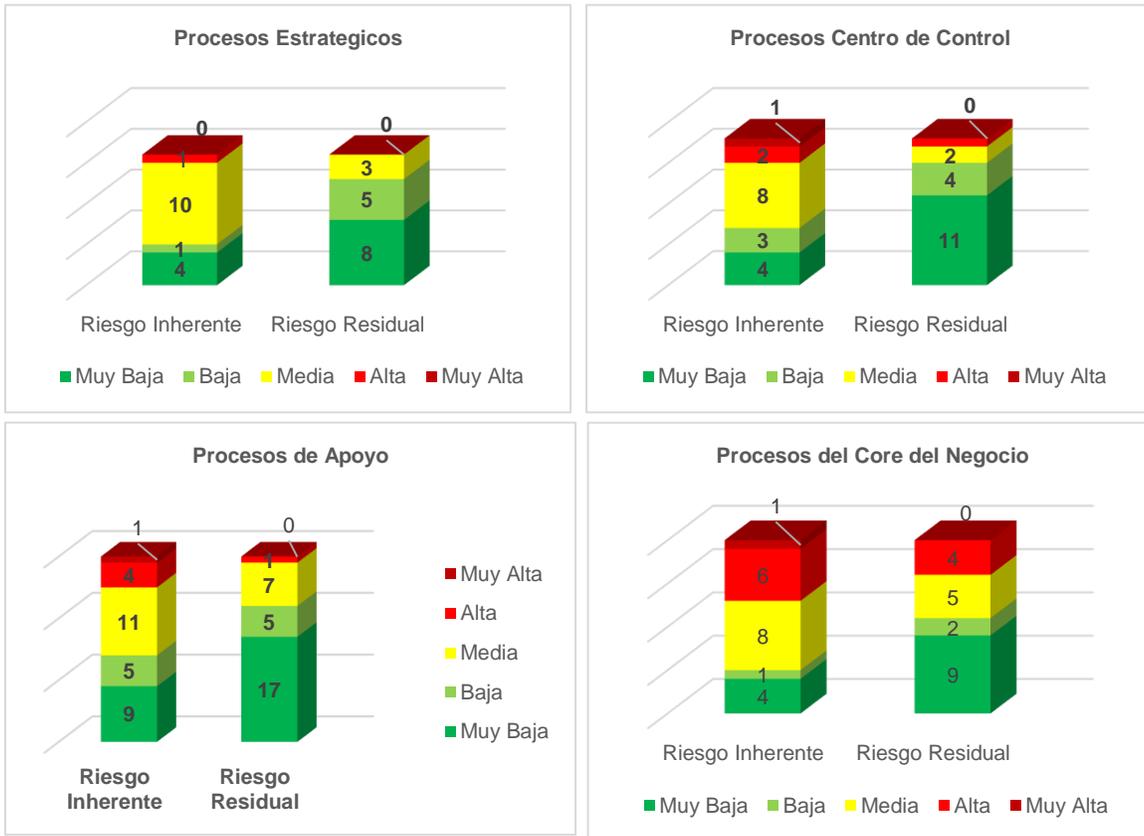
102-15

Referente a los impactos asociados a los riesgos identificados por la Compañía en el año 2021, se pudo identificar dos (2) eventos que se materializaron en procesos del Core del Negocio, los cuales generaron impacto significativo, donde la Organización activó los respectivos Planes de Contingencia frente a los incidentes presentados, lo anterior permitió reducir el impacto económico y reputacional.



Así mismo, se documentaron los eventos registrados a través del Sistema de Información, estableciendo los planes de acción, de tal manera que permitiera robustecer los controles de los riesgos materializados y a su vez, que la Alta Dirección tuviera las herramientas para la toma de decisiones efectiva enfocada en minimizarlos.

La organización a través de sus procesos realizó una gestión efectiva de los riesgos, principalmente en los localizados en la zona de riesgo alto, que pueden llegar a implicar una afectación considerable en el desarrollo de la Operación Logística. Lo anterior, a través del Sistema de Información **GREEN BOX**, en donde se evaluaron los diferentes controles preventivos y correctivos, generando reducción significativa, como se muestra a continuación:



La Compañía identificó un total de ochenta y cuatro (84) riesgos, los cuales fueron debidamente clasificados Estratégico (16), Centro de Control (18), de Apoyo (30) y del Core del Negocio (20); este último, de mayor relevancia asociado a la gestión de transporte, distribución y entrega de envíos, evidenciando una gestión adecuada, en donde el 53,57% de los riesgos identificados en la Compañía, se encuentran dentro de la zona de riesgo aceptable para Servientrega.

En el año 2021, Servientrega a través del desarrollo de su actividad económica, identificó una serie de oportunidades, partiendo de las necesidades y expectativas de las partes Interesadas identificadas, buscando fortalecer los procesos del Core del Negocio en aras de satisfacer las expectativas de nuestros clientes y a su vez, proyectar y abracar nuevos mercados, teniendo en cuenta los cambios generados en el contexto interno y externo.

Actuación en derechos humanos

102-41 405-1 406-1 407-1 408-1 409-1 419-1 ODS-10

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

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

- Implementar procesos de debida diligencia en derechos humanos que nos permitan identificar y prevenir los impactos de nuestras actividades sobre los derechos de nuestros colaboradores y demás personas vinculadas a nuestros procesos.
- Promover la igualdad y la no discriminación en todos nuestros macroprocesos y procesos.
- Respetar los principios y derechos laborales fundamentales.
- Ofrecer a todos nuestros colaboradores condiciones laborales dignas, seguras, justas y equitativas.
- Disponer de mecanismos de resolución de conflictos, quejas y reclamaciones alineados con principios de derechos humanos.
- Promover la implementación de procesos de debida diligencia en derechos humanos en nuestra cadena de suministros.
- Actuar de manera ética y transparente en todas las relaciones comerciales que establezcamos, evitando la corrupción, el lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- Llevar a cabo actividades de sensibilización y promoción de los derechos humanos, la democracia y la convivencia pacífica con diferentes públicos de interés.

El marco de actuación para los derechos humanos de Servientrega se fundamenta en aplicar los Principios rectores de Naciones Unidas y Empresa, para lo cual identifica los riesgos e impactos en relación con sus procesos mediante su matriz de riesgos.

En 2021 se creó el subsistema de derechos humanos el cual cuenta con la política, objetivos, metas y actividades, los cuales se miden mediante indicadores específicos.

Para el periodo reportado no se presentaron casos o reclamaciones relacionados con:

- Trabajo infantil
- Libertad de asociación
- Trabajo Forzoso
- No discriminación.

Los retos para próximos años se relacionan con la extensión de las directrices a la cadena de suministro.

Nuestro compromiso con el Pacto Global

P1 a P10

Adherimos al Pacto Global de Naciones Unidas desde 2016, apoyando los 10 principios que lo componen:

- Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.
- Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Principio 5: Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.
- Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.
- Principio 7: Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.
- Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Ratificamos nuestro compromiso de apoyar y contribuir a la difusión de los 10 principios que soportan esta iniciativa.

Aspectos Materiales

102-47 (3-1) (3-2) (3-3)

Los aspectos materiales se han identificado con base en el análisis de las actividades del negocio y los posibles impactos repercutidos sobre los grupos de interés derivados de las actuaciones y las decisiones tomadas por la organización. El análisis incluye las relaciones comerciales y el impacto sobre los derechos humanos cuando aplica.

Con base en lo anterior se identificaron los siguientes aspectos materiales:

Tabla 1 asuntos materiales

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

De la misma manera se ha analizado la importancia para Servientrega y el posible impacto sobre los grupos de interés.

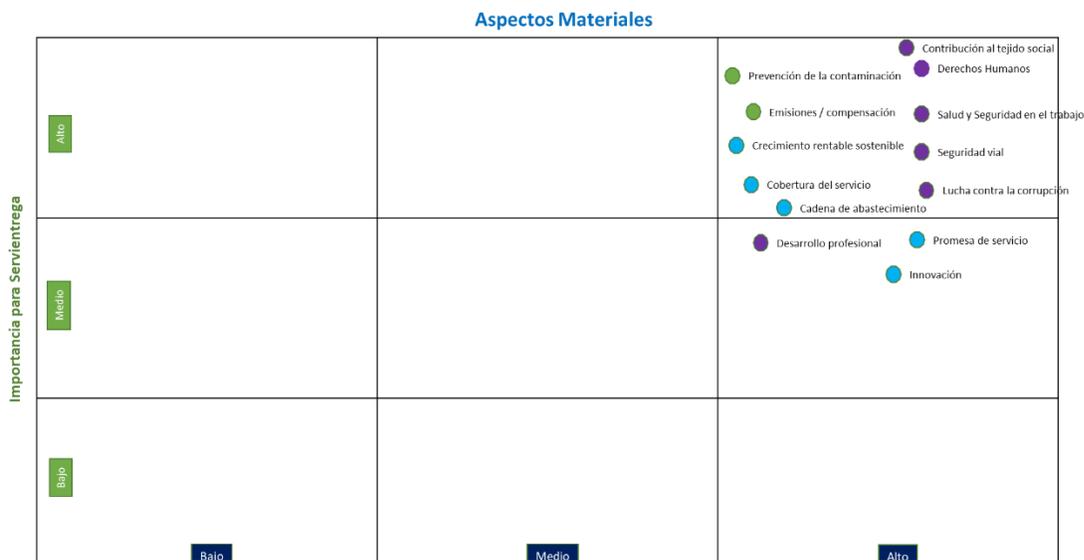


Ilustración 1 Significancia de los Aspectos materiales

En la identificación de los aspectos materiales se ha considerado la opinión de los grupos de interés, los objetivos de negocio, las implicaciones sociales y ambientales y la opinión de externos.

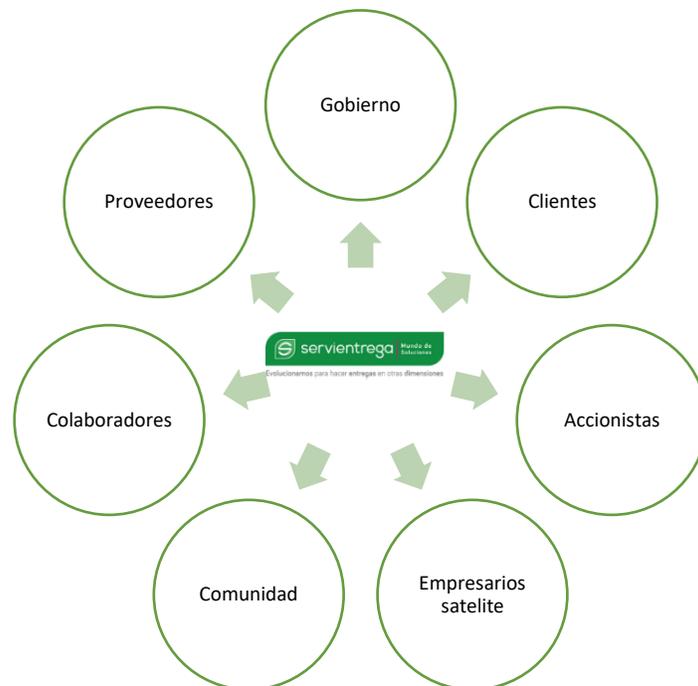
Con respecto a informes anteriores no se han identificado cambios en los aspectos materiales.

Para cada aspecto material se describen a lo largo de los capítulos los posibles impactos, las políticas que los rigen, las acciones tomadas relacionadas con los impactos que incluyen cuando se considera procedente la forma de mitigarlos y la efectividad de las acciones tomadas.

Grupos de interés

102-40, 1023-42, 102-43, 102-44 102-45, 102-46,102-21

El relacionamiento con los grupos de interés es un aspecto fundamental del modelo de sustentabilidad Servientrega. La selección de los grupos relacionados se basa en la valoración de los impactos derivados de las decisiones y las operaciones contemplando los impactos identificados en relación con los aspectos ASG.



Servientrega cuenta con diferentes mecanismos de comunicación con sus grupos de interés como:

- Líneas de atención
- Línea ética
- Canales de comunicación directos con el proceso que mantiene relación
- Encuestas
- Eventos de sociales
- Entrevistas
- Reuniones
- Momentos de formación

Mediante los mecanismos de comunicación Servientrega identifica las expectativas planteadas y las incorpora en la toma de decisiones con el propósito de evaluar sus impactos y definir los aspectos ASG.

Seguridad vial

SE-3

Para Servientrega el cumplimiento de la regulación legal vigente en todo su ciclo logístico es un compromiso, que expresa a través del desarrollo del Plan Estratégico de Seguridad Vial, el cual involucra estrategias, medidas, mecanismos y acciones; se promueve la prevención, el cuidado y una cultura de responsabilidad vial en todos sus colaboradores, contratistas, subcontratistas y demás partes interesadas, adoptando conductas seguras enfocadas en la reducción de los riesgos viales y la disminución de los efectos de los accidentes de tránsito, mediante la disposición de los recursos financieros, humanos y técnicos encaminados al mejoramiento continuo. Esta política se revisa anualmente por la alta dirección para sus comentarios y aprobación; no ha sufrido modificaciones durante 2021.

El Plan estratégico de seguridad vial aplica para todos los actores viales (conductor, pasajero y peatón) propios y terceros que realicen actividades de desplazamiento en misión o in itinere para Servientrega.

Actividades 2021

En el periodo reportados se llevó cabo el **Programa de formación y sensibilización** por medio de la universidad corporativa y capacitaciones virtuales dirigido a los diferentes actores viales con los siguientes contenidos:

- Adopción de buenas prácticas y conductas seguras de movilidad.
- Normatividad, señales de tránsito, seguridad activa y pasiva de vehículos.
- Sensibilización en todos los roles de seguridad vial.
- análisis de todos los factores de riesgo.
- Acciones frente al modo de actuar en un incidente o accidente de tránsito.

Se aplicó la herramienta de criterios de éxito de movilidad de ARL SURA, con una calificación del 84.5%. Lo que permitió identificar oportunidades de mejora frente a la gestión de movilidad segura en la organización.

Inspección y análisis de manejo de cargas para motociclista en la conducción, lo que permitió identificar oportunidades de mejora frente al manejo de cargas para motociclistas.

En cuanto al programa de mantenimiento preventivo flota propia se alcanzó el 96.6% de cumplimiento en los mantenimientos programados.

CRECIMIENTO RENTABLE

Hechos 2021

103

La economía mundial se enmarca en tres hechos: un entorno en materia de salud pública, la disrupción de las cadenas de suministro y los estímulos económicos en la recuperación. El 2020 tuvo grandes pérdidas de vidas. En el 2021, el protagonista ha sido la estrategia de vacunación sin desconocer las nuevas variantes y la necesidad de ajustar los sistemas de salud y sostenibilidad financiera por las condiciones de salubridad.

En el comercio internacional se logró un dinamismo que superó las expectativas. Si se observan restricciones en materias primas, escasez de semiconductores, recursos energéticos, contenedores, y los volúmenes de comercio han sido insuficientes para responder a la demanda. Una baja disponibilidad en las navieras y una infraestructura portuaria que se había ajustado a la situación del 2020.

El resultado del 2021 es una inflación global, un alza de los fletes y costos logísticos, escasez de insumos intermedios y de bienes finales. Muchas fuerzas convergen hacia una creciente presión inflacionaria. Es importante reconocer esto al definir la política pública que, como país, se debe asumir frente a la inflación. No es lo mismo enfrentar aumentos de precios internos que enfrentar situaciones globales.

Los gobiernos han respondido a ello. La mezcla de política económica ha sido una política monetaria expansiva acompañada de apoyos económicos a los hogares y facilidades a las empresas para evitar cierres. Esto principalmente en el 2020 y para el 2021, muchos la han suspendido. Recientemente en lo monetario y como medida inicial para controlar la inflación, las tasas han venido aumentado.

En Colombia se replican los retos de salud, la restricción de materias primas, presiones inflacionarias donde el gobierno ha respondido con ayudas a la población y la autoridad monetaria ajustó sus políticas a las condiciones del mercado. No podemos olvidar los efectos del paro nacional sobre el aparato productivo y la estructura logística y de comercio.

El crecimiento del país en el 2021 es en varios sectores y desde la perspectiva del gasto es positivo: el consumo está jalonando la economía, lo que refleja una mejoría en los hogares; la inversión crece, indicando una confianza del empresariado en el país y las exportaciones industriales registran el crecimiento más alto en casi una década. Esto es un claro tránsito hacia la recuperación.

En estos dos años el empresariado más allá de mantener su actividad en un entorno de confinamiento, incertidumbre y mercados deprimidos se ha caracterizado por una actitud solidaria y profundamente consciente de las necesidades de la sociedad. Durante las discusiones alrededor de una reforma tributaria, le solicitaron al gobierno y al congreso no afectar a las personas tan golpeadas por la pandemia e invitamos a los empresarios a enfrentar mediante tarifas corporativas las grandes necesidades fiscales del país.

En la mesa de concertación, se llegó a un acuerdo elevando el salario mínimo a \$1.000.000, al igual que al auxilio de transporte en el 10.07%. Esto acompañado de la necesidad de proteger a trabajadores, comunidades y sus familias, adquiriendo 2.100.000 dosis de vacunas contra el Covid-19, complementando el plan nacional de vacunación del Gobierno. Así el empresariado sigue apostándole al país buscando siempre el bienestar de los colombianos.

Retos y oportunidades

Las necesidades globales de reducción de la huella de carbono plantean una nueva oportunidad de competitividad de Colombia frente a los mercados internacionales. La baja huella de carbono de nuestra matriz energética y de nuestra posición geoeconómica es sin duda una gran oportunidad para atraer inversión a la economía. En este propósito el país no arranca desde cero: tiene ventajas competitivas

naturales, ya desarrolla una estrategia hacia reducir la huella de carbono, la ruta hacia una reconversión energética es una realidad, y los empresarios incorporan en su estrategia temas de sostenibilidad.

Si una empresa quiere reducir la huella de carbono, si quiere ser sostenible, se debería ubicar en sitios que se lo permitan y la energía es una gran parte de la estrategia y por eso, debe ubicarse en Colombia. Así su producción se realizará con procesos que emiten menos, la posición geográfica implicará menores distancias recorridas al acceder a puertos internacionales, la carga y el personal podrá hacer uso de la movilidad eléctrica y la política pública estará en sintonía con el objetivo de sostenibilidad.

Valor económico generado y distribuido

201-1

Valor económico generado y distribuido	2020	2021	Detalle de la Información
Ventas Netas	\$ 630.31	\$ 740.91	Ingresos Operacionales
Valor Económico Directo Generado (VEG)	\$ 636.18	\$ 753.13	Total, Ingresos (ingresos operacionales, mas no operacionales)
Valor Económico Redefinido (VER)	\$ 42.11	\$ 34.71	Utilidad Neta
Valor Económico Distribuido (VED)	\$ 594.07	\$ 718.59	Costos, Gastos e Impuestos.

	Item	2020	2021	Detalle de la Información
Valor Económico Distribuido (VED)	Pagos a gobierno	\$ 43.40	\$ 33.44	Impuestos y contribuciones
	Costos operacionales	\$ 18.69	\$ 20.43	Depreciaciones y Amortizaciones
	Total salarios y beneficios sociales	\$ 186.19	\$ 223.73	Gastos y Costos de Personal
	Pagos a proveedores de capital ***	\$ 345.80	\$ 440.97	Demas Costos y gastos de la empresa

Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.

201-2

Servientrega, consiente de los acelerados cambios generados por el cambio climático se ha puesto en la tarea de identificar los riesgos y oportunidades derivados de los efectos causados en el corto, mediano y largo plazo, especialmente en lo relacionado con los efectos e impactos que puedan tener las variaciones climáticas y su comportamiento a lo largo del año, lo que incide directamente sobre nuestra operación; lo que deriva en la sostenibilidad financiera, social y ambiental. Teniendo en cuenta la anterior apreciación, hemos identificado los siguientes aspectos que representan riesgos u oportunidades para la organización en los próximos años:

- Deterioro de ambiental de la calidad del aire debido a la emisión de gases efecto invernadero (GEI) provenientes de la operación de infraestructura física y de transporte.
- Alteración en el adecuado desarrollo de actividades y proceso críticos afectados ante nuevos lineamientos gubernamentales y normativos como la expedición de regulaciones y restricciones

vehiculares derivados de la necesidad de alinear el país a los nuevos estándares de los programas carbono neutralidad.

El principal impacto determinado se relaciona con la probabilidad de que los asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los lineamientos estratégicos se vean afectados.

Impactos Identificados:

Incumplimiento de la promesa de servicio

En cuanto a la prestación del servicio se han identificado aspectos que pueden afectar la dimensión financiera, tales como:

- Costos asociados a indemnizaciones a clientes.
- Ineficiencia en costos derivados del pago de transporte.
- Exposición a sanciones por el incumplimiento de regulaciones.

Gestión del riesgo

Uno de los aspectos donde la Compañía ha centrado su gestión de riesgos e impactos es la dimensión ambiental, a este respecto se desarrollaron actividades en las siguientes temáticas:

- Renovación de la flota con vehículos que funcionen con nuevas tecnologías que generen menos emisiones de CO₂ a la atmósfera, de manera tal que no sean susceptibles a restricciones en la movilidad.
- Compensación voluntaria de la huella de carbono generada por Servientrega en un 20% teniendo en cuenta la alineación con el Protocolo de cuantificación GHG (Green House Gas Protocol): alcance 1, alcance 2 y alcance 3.
- Fortalecimiento del programa Ruta Verde, una iniciativa que enfocada a fomentar prácticas de movilidad sostenible entre nuestros colaboradores, minimizando así sus aportes a la huella de carbono producto de sus desplazamientos en distintos medios de transporte para dirigirse casa-trabajo-casa, esto apoyados en las tecnologías de la información, a través del uso de una plataforma móvil donde se pueden publicar y compartir los recorridos y medios de transporte usados y conectar con otros usuarios que pueden llevar a alguien en su vehículo, o realizar caravanas en bicicleta y grupos caminantes que se acompañen unos a otros.
- Continuar fortaleciendo el programa de mantenimiento preventivo y correctivo de nuestra flota, con el cual garantizamos un óptimo funcionamiento y minimización de emisiones de gases efecto invernadero.

Costos de las acciones tomadas:

- Adquisición de 40 vehículos eléctricos con una inversión de
- Compensación Huella de Carbono año 2020 \$ 126.050.400², equivalentes a 20.000 árboles sembrados en zonas de interés e importancia ambiental dentro del departamento de Boyacá.
- Programa Ruta Verde \$ 43.633.620³.
- **Servientrega sigue buscando ser una organización líder en el país para el fomento e implementación de estrategias orientadas al cuidado y protección del medio ambiente, los ecosistemas y aportar a la mitigación del cambio climático.**

² Fuente: SAP, Órdenes de Compra

³ Fuente: SAP, Órdenes de Compra

Innovación

SE-4

Los procesos de innovación buscan facilitar y promover la generación de ideas para transformarlas en soluciones innovadoras sencillas, prácticas con alto valor de uso, que contribuyan a la competitividad, desarrollo y sustentabilidad.

El objetivo planteado consiste en fortalecer el modelo gerencial de la compañía generando una dinámica constante de innovación, a través de iniciativas financieramente viables que promuevan la generación de ingresos, reducción de costos y mitigación de riesgos.

Frente a la innovación y evolución de soluciones en Servientrega, se busca aumentar la percepción de los clientes como empresa creativa e innovadora manteniendo el liderazgo en la categoría de innovación de las empresas de mensajería. De acuerdo con la investigación realizada por “Dinero” la prestigiosa revista del sector económico del país y “Yanhass” una empresa de investigación del mercado y encuestas de opinión pública Servientrega logró el 70% en el 2021.

Focos de Innovación en SERVIENTREGA

Portafolio de Soluciones / Oferta de Valor

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

Experiencia del Cliente.

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

Etapas del Modelo de Innovación



Diagnóstico: Comprende las actividades de Identificación de necesidades, problemas y oportunidades teniendo en cuenta nuevas tendencias, estudios de satisfacción, investigaciones, vigilancia tecnológica, nuevas soluciones, reingeniería de soluciones, normatividad legal, estatus de los proyectos con el fin de fortalecer los focos de innovación.

Ideación: Generación de ideas a través de espacios de intercambio de experiencias y observaciones generadas sobre un cambio significativo de un servicio, proceso y/o modelo organizacional con la participación de los colaboradores de la organización.

Evaluación: Valoración de las iniciativas que buscan satisfacer las necesidades y/o expectativas de los contextos analizados con el fin de establecer si se generan cambios en los mismos y determinar su viabilidad Financiera, Funcional, Jurídica y Tecnológica.

Implementación: Desarrollo y puesta en marcha de las iniciativas innovadoras.

La Innovación en Servientrega es concebida como La generación y transformación de ideas en soluciones que satisfacen necesidades por encima de las expectativas de nuestros usuarios.

Las Iniciativas INNOVADORAS contienen las siguientes características:

- Debe tener elementos de transformación digital (Internet de las cosas o Inteligencia Artificial).
- Generar ventajas competitivas.
- Adoptar las mejores prácticas en la Industria Nacional y/o Internacional.
- Ser amigables con el medio ambiente y que generan valor social.
- demostrar la implementación de mecanismos de automatización.
- Generar posicionamiento de Marca y beneficios económicos.

Para el 2021 se fortaleció la estructura del Modelo de Gestión de innovación a través:

- Relacionamiento colaborativo con entidades referentes en mejores prácticas en innovación:
 - Cámara de Comercio de Bogotá – Centro de Innovación - Innovalab - Hora de Café
 - Cámara Colombiana de Comercio Electrónico.
- Afianzamiento de Cultura de Innovación a través del Módulo de Innovación en la Universidad Corporativa, Tu Mundo Servientrega, comunicaciones internas entre otras actividades.
- Recepción de iniciativas a través del Flujo de Ideas Innovadoras por medio de Forms en Office 365 con el fin de recepcionar las necesidades, oportunidades y mejoras que perciben nuestros colaboradores a nivel nacional. Esta información se recopila y se analiza con el fin de identificar cuáles de estas iniciativas aportan valor y nos lleva al alcance de nuevas perspectivas interesantes.

Para el 2021 se **analizaron 171** iniciativas, teniendo como criterio las características de una iniciativa innovadora, obteniendo como resultado **15 iniciativas** que representan el **9%** las cuales podrían generar soluciones claves para la obtención de un resultado innovador, mientras que el 39% se identificaron como oportunidades de mejora o actividades existentes que ya se vienen ejecutando. El 7% corresponde a necesidades en formación y entrenamiento y el 10% a proyectos en ejecución.

Resultados de la Innovación

- Fortalecer la innovación como pilar del Direccionamiento Estratégico
- Disminución del impacto negativo de riesgos.
- Implementación de Buenas Prácticas que sumen a la competitividad.
- Aumento de Ingresos.
- Construcción de nuevas soluciones y rediseño de las existentes.
- Disminución de Costos.

CADENA RESPONSABLE

Cadena de suministro

102-9 102-10 204-1

La cadena de suministro garantiza el cumplimiento de los lineamientos de la compañía para optimizar la capacidad de negociación, generando economías de escala en la adquisición de bienes y servicios, enmarcados en los sistemas de gestión integrados. El inicio de la cadena se da con una necesidad, soportado en un requerimiento basado en una solicitud de pedido, consecución y selección de proveedores, generación de órdenes de compra, entrega del bien o servicio, recepción de facturas y control y evaluación del desempeño de cada proveedor, los cuales se encuentran principalmente catalogados en Servicios de Transporte, Mantenimiento de Vehículos, Servicios de Seguridad y Vigilancia, Productos de Empaque y Embalaje entre otros varios.

Los proveedores que usa la empresa para su desarrollo normal son locales, los cuales se encuentran ubicados a lo largo del territorio nacional. El 100% de los bienes o servicios adquiridos se realizan con proveedores nacionales, con cubrimiento 100% en las 10 regionales y Dirección General.

En el periodo reportado, no se presentan cambios en el manejo y relacionamiento con los proveedores. La selección de un proveedor se realiza en conjunto, donde siempre participa el proceso de Compras y el proceso que recibirá el servicio, de acuerdo a los criterios definidos, así como la evaluación de proveedores que nos permite día a día mejorar la relación cliente proveedor.

Gestión estratégica de la cadena de suministro

308-1 308-2 414-1 414-2 406-1 407-1 408-1 409-1 412-1

Los proveedores se evalúan de acuerdo con los criterios de calidad del producto o servicio, basados en los requisitos ambientales que exige la empresa. Para los proveedores nuevos se actualizó el formato de selección para evaluar en cuanto a criterios de las diferentes normas, no solo a nivel ambiental, el cual rige para los proveedores creados a partir del año 2021.

En el análisis realizado al interior de la compañía en lo referente a cadena de suministro, desde el proceso de Compras no se han identificado impactos negativos sobre temas sociales y ambientales y no se han recibido reportes sobre que así lo indiquen.

Servientrega seguirá trabajando de forma estratégica en la gestión de riesgos e impactos y buscará fortalecer tanto sus procesos como la formación de la Gente de sangre verde para gestionarlos adecuadamente.

GENTE DE SANGRE VERDE

El servicio en Servientrega se fundamenta en la cultura corporativa y en el equipo de colaboradores que se caracteriza por ser motivado, optimista, innovador y orgulloso de pertenecer a la empresa y contribuir al desarrollo del país. El compromiso y la honestidad son valores esenciales que contribuyen al logro de los objetivos y honrar la promesa de servicio superando las expectativas de nuestros clientes en los diferentes canales.

Cifras

102-7 102-8

Total, de la Planta

Sexo	Cantidad
Hombre	7.280
Mujer	1.388
Total, Planta	8.668

Total, de la Planta por Regional

Regional	Cantidad
Dirección General	385
Regional Bogotá	2.420
Regional Centro	613
Regional Occidente	1.043
Regional Antioquia	1.322
Regional Norte	1.255
Regional Oriente	544
Regional Eje Cafetero	609
Regional Llanos	160
Regional Sur	192
Regional Boyacá	125

Total, de Colaboradores por Sexo

Regional	Hombre	Mujer	Total Planta
Dirección General	240	145	385
Regional Bogotá	2016	404	2420
Regional Centro	552	61	613
Regional Occidente	908	135	1.043
Regional Antioquia	1.188	134	1.322
Regional Norte	1.056	199	1.255
Regional Oriente	459	85	544
Regional Eje Cafetero	515	94	609
Regional Llanos	118	42	160
Regional Sur	146	46	192
Regional Boyacá	82	43	125
Total, Planta	7.280	1.388	8.668

DIRECTO	703
INDIRECTO	7965

Total Planta Discriminada por Criterios

Criterios	Hombre	Mujer	Total general
Acción	6281	832	7113
Entre 30 y 50	3.787	565	4.352
Mayores de 50	476	38	514
Menores de 30	2.018	229	2.247
Administrativo	643	400	1043
Entre 30 y 50	416	229	645
Mayores de 50	51	25	76
Menores de 30	176	146	322
Estratégico	6	1	7
Entre 30 y 50	2		2
Mayores de 50	4	1	5
Táctico	350	155	505
Entre 30 y 50	304	128	432
Mayores de 50	25	18	43
Menores de 30	21	9	30
Total general	7.280	1.388	8.668

Rotación

401-1

Regional	Retiros	Rotación
Bogotá	610	2.25%
Antioquia	591	4.58%
Boyacá	21	1.78%
Centro	207	3.51%
Eje cafetero	230	3.45%
Llanos	59	3.45%
Norte	175	1.44%
Occidente	391	3.81%
Oriente	121	2.13%
Sur	59	3.31%
DG	84	1.91%
Promedio año 2021		2.87%
Meta		3%

Gestión del talento humano

Buscamos las mejores personas que transfieran nuestros valores y los muestren en sus comportamientos todos los días. El Proceso de Atracción y Desarrollo aplica los principios y políticas relacionados a continuación alineados con la Directriz de proceso:

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

En el 2021 se creó el equipo de expertos mecánicos, conformado por 23 colaboradores de la compañía, profesionales en las diferentes ramas de la ingeniería, que cuentan con competencias encaminadas a la visión de futuro e innovación y realizaron sus primeros aportes en la evolución de la marca referente a la Dimensión Virtual y Tecnológica con el objetivo de brindar soluciones inteligentes a la empresa.

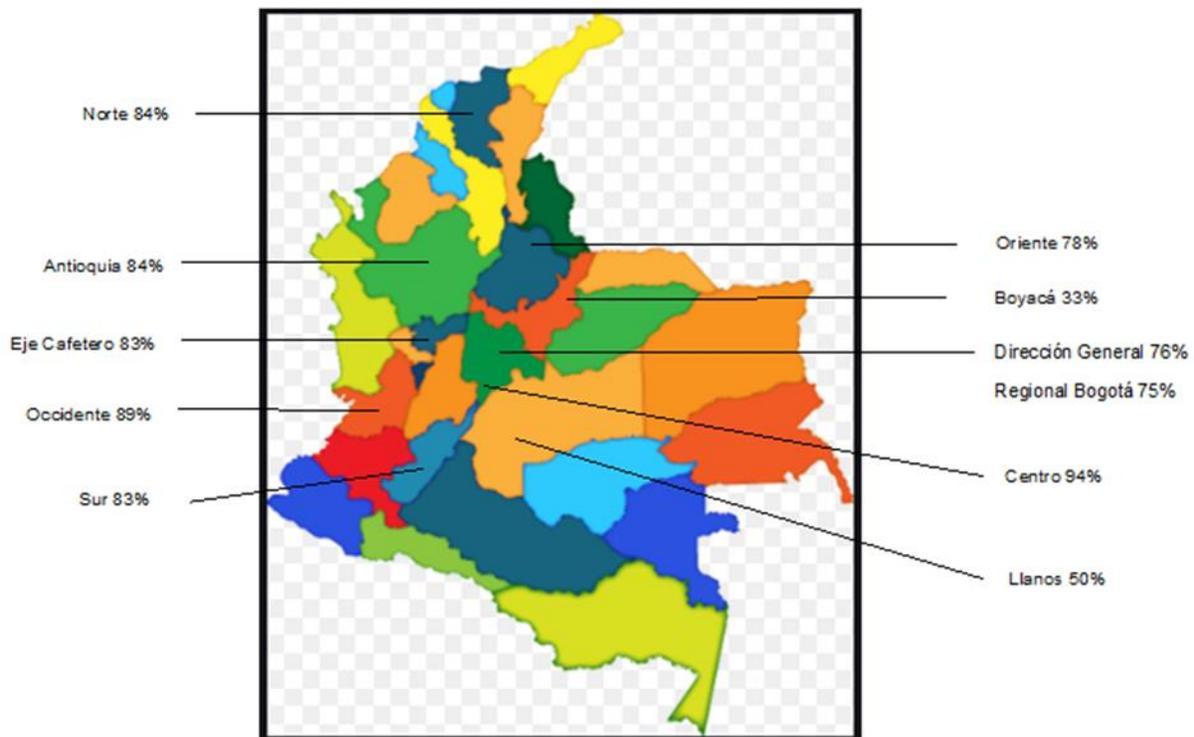
Expertos Ingenieros	No. De personas
Arquitecto	2
Ingenieros de Sistemas	13
Ingeniero de Mercados	1
Ingeniero Eléctrico	1
Ingeniero Electrónico	2
Ingeniero Industrial	3
Ingeniero Industrial – 8 Semestre de Ingeniería Mecatrónica	1
Total	23

El Proceso de Atracción y Desarrollo aplica los principios y políticas relacionados en el punto anterior alineados con la Directriz de proceso que incluyen los criterios relacionados con no discriminación, libertad de asociación y trabajo forzado:

Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local

202-2

Servientrega es consciente de que Colombia es un país de regiones, por ello contar con personas oriundas de cada región donde operamos es un factor clave de éxito. En el caso de las personas responsables de las decisiones en cada región se aplica este principio.



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

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

Políticas de remuneración

102-36 102-37

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

Formación

103 404-1, 401-2, 401-3

El proceso de Formación y Entrenamiento Servientrega tiene como misión contribuir al logro de los objetivos de la organización a través de un modelo dinámico y flexible anticipándose a las necesidades

de los diferentes grupos de interés y brindando soluciones de formación que fortalezcan las competencias de nuestros colaboradores y grupos de interés, garantizando la gestión del conocimiento.

Los programas diseñados por el equipo de formación y entrenamiento deben estar encaminados al desarrollo integral de los colaboradores en conocimientos técnicos y competencias que permitan optimización de los indicadores de productividad, desempeño y calidad en los diferentes procesos de la compañía, fortaleciendo la cultura de servicio al interior de la organización.

Nuestra universidad corporativa Servientrega desarrolla una oferta formativa virtual que cubre las necesidades **actuales y futuras** de formación bajo la fórmula de la A (Autodisciplina, Autodesarrollo, Autogestión y Autoconocimiento), los cuales están estructurados por programas E-learning que atienden nuestro modelo de formación, los cuales están reflejados en nuestro diagnóstico de necesidades, plan anual de formación y **pensum** académico.

Universidad corporativa Servientrega

En la universidad corporativa contamos con una cobertura a **7.468** colaboradores de la compañía durante el año 2021 de los cuales en promedio se realizaron 5 cursos por colaborador para un total de **35.714** participaciones. T

Los cursos que se encuentran en la oferta formativa de nuestra universidad corporativa son los siguientes:

Nombre curso	Total, general	Aprobado	No Aprobado
Prevención y mitigación del covid-19 Servientrega SA.	3,578	3,333	245
Plan marcha verde	2,731	2,312	419
Reinducción SST (Salud y Seguridad en el Trabajo)	2,148	2,078	70
Sistema de Gestión de Innovación	1,887	1,684	203
Más Oxígeno	1,589	1,521	68
Core Business	1,528	1,518	10
Prevención y mitigación del covid-19 Servientrega SA. 2021	1,656	1,441	215
Empaque y Embalaje	1,460	1,391	69
Maestría del Servicio	1,319	1,299	20
Plan Estratégico de Seguridad Vial Modulo General y Normativo	1,234	1,203	31
Logística Integral de Entrega	1,304	1,162	142
RAE	1,039	1,009	30
SIPLAFT	1,528	965	563
Ley 1369 - Peticiones, Quejas y Recursos	1,104	882	222
PARE	807	797	10
Soluciones Digitales	1,075	795	280
Reinducción Corporativa	784	782	2
Manipulación y Apilamiento de Mercancías Nivel Básico	651	641	10
Señales de Alerta LA/FT.	678	610	68
Manipulación y Apilamiento de Mercancías Nivel Cero	621	587	34

Adicionalmente se realizaron procesos de formación segmentados por regionales descrito a continuación⁴.

Regional	Aprobado	No Aprobado	Total, general
Dirección General	914	57	971
Regional Bogotá	7.025	883	7.908
Regional Centro	730	108	838
Regional Occidente	4.491	569	5.060
Regional Antioquia	5.704	494	6.198
Regional Norte	2.546	265	2.811
Regional Oriente	4.067	378	4.445
Regional Eje Cafetero	4.212	548	4.760
Regional Llanos	477	20	497
Regional Sur	1.025	149	1.174
Regional Boyacá	975	77	1.052
Total, general	32.166	3.548	35.714

Participaciones por genero

Hombre	6.201
Mujer	1.267
Total, general	7.468

Participación por nivel de cargo

Regional	Nivel Acción	Nivel Estratégico	Nivel Táctico	Total general
Dirección General	11		247	258
Regional Bogotá	1.386	1	485	1.872
Regional Centro	188		233	421
Regional Occidente	570	1	411	982
Regional Antioquia	831	1	669	1.501
Regional Norte	301		271	572
Regional Oriente	364		201	565
Regional Eje Cafetero	562	1	220	783
Regional Llanos	116		61	177
Regional Sur	126		79	205
Regional Boyacá	75		57	132
Total, general	4.530	4	2.934	7.468

⁴En la tabla anterior se registran las participaciones por regional en los diferentes procesos formativos descritos así mismo la cantidad de cursos aprobados y no aprobados)

Procesos de formación presencial

Para el año 2021 se ejecutaron los procesos de formación presencial descritos en las diferentes regionales de Servientrega, en total se realizaron formaciones donde participaron 12.685 colaboradores relacionados a continuación por Regionales

Regional	Modalidad Presencial
Dirección General	3.711
Regional Bogotá	345
Regional Centro	50
Regional Occidente	684
Regional Antioquia	1.391
Regional Norte	1.438
Regional Oriente	2.316
Regional Eje Cafetero	1.507
Regional Llanos	606
Regional Sur	163
Regional Boyacá	474
Total, general	12.685

Los temas tratados en dichos procesos de formación fueron los siguientes:

- Formación Outlook y OWA
- Logística Internacional
- Guía madre
- Análisis de causas (modelo S)
- Siscontados
- 365-teams
- Basc
- Escuela comercial
- Colfecar
- Aplicativo Retail Web empresarios satélite
- Protección y cuidado del medio ambiente (RSE)
- Omnicanalidad servicio al cliente
- Manipulación y apilamiento mercancías, envío óptimo y filosofía de las 5S
- Retail empresarios satélites avisos judiciales
- Logística Icfes representante sitio

Perspectivas para el año 2022

Renovación LMS⁵ universidad corporativa.

Uno de los proyectos para el año 2022 es la renovación de nuestra plataforma de formación UCS la cual contara con aplicación móvil para que el 100% de los colaboradores pueda acceder a información a través de su celular sin depender de equipos de cómputo.

Se busca ampliar la oferta de formación a cursos que contribuyan al desarrollo de competencias al interior de los colaboradores con una oferta abierta de contenidos de diferentes características y en temas variados.

Generación de alianzas estratégicas y convenios con universidades que permitan el acceso a programas universitarios de diferentes colaboradores con la finalidad de generar un desarrollo integral.

Retoma de planes de formación con el SENA buscando desarrollar estrategias que permitan procesos de formación de carácter técnico o tecnológico para grupos de acción de Servientrega.

Permiso parental

401-3

Servientrega brinda las opciones para que los trabajadores disfruten de su periodo de licencia parental. La decisión de regresar a las labores es del empleado, y Servientrega respeta el derecho que asiste a cada una de las personas de acuerdo con su plan de vida. A continuación, presentamos las cifras del año 2021:

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

Concepto	Genero	%
Tasas de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental	Femenino	75%
	Masculino	97%

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

Concepto	Genero	%
Tasas de retención al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental	Femenino	86%
	Masculino	64%

El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental, por sexo se detalla en la siguiente tabla.

Concepto	Genero	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
LICENCIA DE MATERNIDAD	Femenino	68	63	80	81	90	69	56	68
LICENCIA DE PATERNIDAD	Masculino	36	36	51	27	30	34	40	37

⁵ LMS, Sistema de gestión de aprendizaje

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

Concepto	Genero	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
LICENCIA DE MATERNIDAD	Femenino	68	63	80	81	90	69	56	68
LICENCIA DE PATERNIDAD	Masculino	36	36	51	27	30	34	40	37

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

Concepto	Genero	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
LICENCIA DE MATERNIDAD	Femenino	54	36	63	59	78	61	49	51
LICENCIA DE PATERNIDAD	Masculino	38	63	51	27	30	33	40	36

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

Concepto	Genero	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
LICENCIA DE MATERNIDAD	Femenino	54	36	37	36	53	43	36	44
LICENCIA DE PATERNIDAD	Masculino	38	63	35	20	23	26	28	23

Formación en derechos Humanos

103 410-1

En 2021 se realizó proceso formativo de manera presencial para colaboradores en Derechos humanos con una intensidad de 10 horas con una participación descrita de la siguiente manera:

Colaboradores Servientrega directos	90 personas
Colaboradores empresas de seguridad	251 personas

Salud y Seguridad en el trabajo

103, 403-1

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo está incluido dentro de los Sistemas de Gestión de Servientrega, por lo cual la política integral incluye los aspectos referentes al proceso de SST.

Con relación a los objetivos, metas y programas; estos son definidos cada año atendiendo todos los factores y dinámicas que se hayan presentado y los resultados obtenidos. Para el año 2021, los objetivos y metas del proceso de SST fueron los siguientes:

Objetivo General:

Promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los colaboradores dentro de la organización, encaminado a la promoción de la salud y prevención de las enfermedades laborales, generando por las condiciones de trabajo.

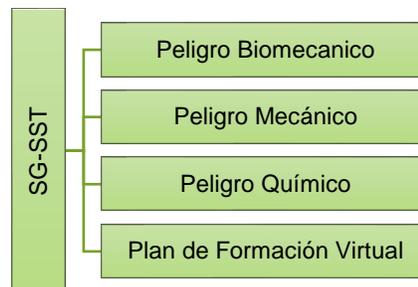
Objetivos Específicos:

- Garantizar el cumplimiento de los programas y las actividades del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo
- Minimizar la ocurrencia de accidentes
- Prevenir la aparición de nuevos casos de enfermedades laborales por diagnósticos diferentes a COVID-19

Metas

- Índice de frecuencia de accidentes laborales igual o inferior al 2020, según tolerancia
- Índice de severidad de accidentes laborales igual o inferior al 2020, según tolerancia
- Ejecutar como mínimo el 80% de las actividades planeadas
- Disminuir el índice de prevalencia de la enfermedad laboral con relación al año anterior por diagnósticos diferentes a COVID-19
- Disminuir el índice de incidencia de la enfermedad laboral con relación al año anterior por diagnósticos diferentes a COVID-19

Y los programas específicos que se estructuraron para mejorar el desempeño del sistema de gestión de SST, fueron los siguientes:



El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se ha implementado en Servientrega con alcance a todos los grupos de interés en las 11 regionales con que contamos en el país, acogiéndonos al marco normativo vigente aplicable en Colombia, así como al referente a la ISO 45.001:2018, a continuación, se remiten los soportes correspondientes:

[Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes](#)

403-2

En Servientrega, el proceso de identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles se realiza utilizando la metodología definida en la Guía Técnica Colombiana – GTC 45, para lo cual contamos con una directriz documentada dentro de nuestro sistema corporativo. El proceso de identificación de peligros es liderado por Seguridad y Salud en el Trabajo en cada una de las regionales del país, donde sus representantes cuentan con formación específica en SST, así mismo se cuenta con la participación de los colaboradores a quienes se les remite un formato donde ellos nos pueden aportar en este proceso. Así mismo la valoración es dinámica y de acuerdo con la frecuencia y severidad de la expresión de los peligros, esta valoración se revisa y de ser necesario se actualiza, así como los controles definidos para su intervención.

La matriz de peligros y riesgos es fundamental para el Sistema de Gestión, ya que represente un insumo “crítico” para la estructuración de los métodos y programas de intervención que anualmente se definen dentro de la mejora continua y desempeño eficaz de Seguridad y Salud en el Trabajo.

De igual forma los colaboradores (directos o contratistas) así como visitantes, pueden realizar el reporte de actos y/o condiciones subestándares o inseguras que se presenten en su lugar trabajo, para lo cual contamos con el formato para realizar el reporte, sea de forma física o digital mediante un formulario virtual, en cualquiera de las dos opciones no es obligatorio o restrictivo que relacionen el nombre de quien reporta. Los reportes son revisados y analizados exclusivamente por el personal de Seguridad y Salud en el Trabajo y la gestión que se adelante no incluye el requerimiento de mencionar quien hizo el reporte.

Si se llegará a presentar una situación en la cual el colaborador advierta una condición peligrosa, debe manifestar dicha condición con su líder inmediato y si se llegara a presentar una falta de gestión por parte de él, el colaborador tiene la facilidad de realizar el reporte al proceso de SST para que seamos nosotros quienes evaluemos la condición y generemos las recomendaciones que se deben gestionar y cumplir.

Así mismo, en Servientrega contamos con el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, y el Comité de Convivencia Laboral; los cuales tienen alcance nacional y prestan acompañamiento a los colaboradores.

Con relación al proceso de investigación de eventos laborales (incidentes, accidentes y/o enfermedades), nos acogemos al procedimiento definido por el Ministerio de Trabajo en Colombia, donde contamos con un reporte interno del evento ocurrido, el reporte a la ARL y EPS del colaborador que ha sufrido el evento, un proceso de análisis de las causalidades acorde a la conformación de un equipo investigador, con quienes se realiza este proceso y se generan los planes de acción y se realiza su posterior seguimiento para corroborar su cierre de forma adecuada y dentro de los tiempos establecidos.

Los lineamientos vigentes para la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos incluyen las siguientes:

- Directriz para Identificación de peligros, evaluación y control de riesgos – Green Box Servientrega
- Identificación de peligros por parte de colaboradores
- Reporte de actos y/o condiciones subestándares
- Directriz para el reporte e Investigación de Incidentes, Accidentes de Trabajo y ambientales y Enfermedades Laborales

Servicios de salud en el trabajo.

403-3

Los Servicios de Salud en Servientrega hacen parte del proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo, e inician desde el momento previo a realizar la contratación de un colaborador, lo acompañan durante el desarrollo de sus funciones y sus cargos y finalizan cuando él se retira de la organización. A continuación, mencionaremos los principales servicios de salud a los cuales tienen acceso nuestros colaboradores:

- Exámenes Médicos Ocupacionales (EMO): Contamos con la realización de exámenes de preingreso, periódicos, post-incapacidad, especializados para colaboradores que manipulan armamento y de retiro. Los cuales se encuentran enmarcados desde el profesiograma de Servientrega, donde se especifican los cargos por cada proceso

- Socialización de conceptos: Los conceptos de aptitud médica son socializados de forma individual a cada colaborador
- Seguimiento a recomendaciones y/o restricciones médicas: Cuando el concepto de aptitud incluye recomendaciones y/o restricciones médicas, por parte del proceso de SST incluimos al colaborador en una base de seguimiento por cada regional, en la cual se diligencian estas condiciones especiales para hacer su seguimiento y llevar toda la trazabilidad
- Mesas laborales con aliados: Atendiendo nuestros colaboradores contratistas, se llevan a cabo reuniones con las empresas empleadoras para revisar la actualización de los casos con condiciones especiales de salud, realizando seguimiento a la evolución patológica y validando la información suministrada por las EPS/ARL
- Análisis de Puestos de Trabajo: Se evalúan las condiciones ergonómicas y de higiene postural en los puestos de trabajo de nuestros colaboradores (alcance administrativo y operativo), con el objetivo de verificar las condiciones de trabajo seguro y saludable. Se realizan recomendaciones frente a las dimensiones y alturas de los planos de trabajo, así como de las sillas y condiciones higiénico-ambientales
- Mediciones higiénico-ambientales: Realizamos una revisión nacional por cada regional, con el fin de generar un diagnóstico detallado de las condiciones higiénico-ambientales y por ende las mediciones que se deben aplicar por cada regional en el año 2022, de forma que nos permitan evitar condiciones laborales que puedan llegar a afectar la salud y seguridad de nuestros colaboradores
- Proceso de Readaptación y/o Reubicación laboral: Todo colaborador que presente condiciones especiales para desempeñar sus funciones, cuenta con el seguimiento por parte de los procesos de gestión y prevención laboral y seguridad y salud en el trabajo, en compañía del proceso al cual se encuentra vinculado el colaborador. Se analiza la evolución patológica, el estado actual, la vigencia de las recomendaciones/restricciones médico-laborales y las funciones del cargo; para definir si el colaborador aplica para una readaptación laboral o por el contrario se debe incluir en la figura de Reubicación laboral, entendiendo que la readaptación se refiere a “ajustar” las funciones del cargo y la reubicación es “cambiar” el cargo.
- Programas de Vigilancia Epidemiológica: Atendiendo el informe de condiciones de salud de nuestra población de colaboradores y los conceptos de aptitud médica, hemos implementado programas de vigilancia epidemiológica referentes a: conservación auditiva, biomecánico, psicosocial.
- Inspecciones ergonómicas a puestos de trabajo en niveles operativos y administrativos: Dentro del programa de vigilancia de epidemiológica biomecánico, contamos con procesos virtuales y presenciales, para apoyar la revisión del cumplimiento de las condiciones ergonómicas de los puestos de trabajo que utilizan nuestros colaboradores
- Mes de la salud, de la seguridad y de la prevención: Anualmente y con alcance a todas las regionales, llevamos a cabo actividades de promoción y prevención de la salud y seguridad de todos nuestros colaboradores, enfocadas en la salud física y mental mediante metodología virtual y presencial y basados en nuestros programas de vigilancia epidemiológica e informes de condiciones de salud

- Programa de estilos de vida y entornos saludables: Contamos con actividades específicas para fomentar la prevención en el consumo de sustancias psicoactivas, tales como: tabaco, alcohol y drogas alucinógenas
- Programa de formación En Servientrega cuidamos de ti: Desde el año 2020 iniciamos la implementación de un programa de formación virtual con alcance a todas las regionales y con diversas temáticas para realizar promoción y prevención de la salud física y mental, así como de la seguridad de nuestros colaboradores. Estas actividades de formación son apoyadas con profesionales especializados por parte de la ARL, en las diferentes temáticas definidas para la vigencia del programa. Utilizamos la herramienta Teams y por medio del proceso de comunicaciones internas, se realiza el envío del cronograma mensual y las invitaciones a cada actividad.

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

403-4

Los procesos de participación y consulta desde el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo, incluyen:

- Reporte interno de ATEL
- Contamos con el recurso digital y físico para que nuestros colaboradores nos reporten la ocurrencia de incidentes, accidentes o enfermedades laborales
- Reporte de actos/condiciones inseguras
- Contamos con el recurso digital y físico para que nuestros colaboradores nos reporten la ocurrencia de actos y/o condiciones inseguras por parte de colaboradores directos, contratistas o visitantes a nivel nacional
- Encuesta para la identificación de peligros
- Contamos con el recurso digital y físico para que nuestros colaboradores nos aporten en la identificación de peligros asociados al desempeño de sus cargos, así como las medidas de control que, desde su experiencia y conocimiento, consideran que es posible implementar para mejorar la efectividad del SG-SST
- COPASST
- Contamos con representantes de los colaboradores y de la empresa, para evaluar la pertinencia de las actividades para la promoción y prevención en salud
- Comité de Convivencia Laboral
- Contamos con representantes de los colaboradores y de la empresa, para acompañar los procesos de posible acoso laboral

Así mismo, contamos con el apoyo del proceso de comunicaciones internas para la socialización de los comunicados referentes a SST, así como las herramientas Green Channel (pantallas de visualización en las diferentes regionales) y Green Audio (sistema de audio en las diferentes regionales), con alcance nacional y a todos nuestros colaboradores.

Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.

403-5

Desde el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo, diseñamos anualmente el plan de formación para nuestros colaboradores a nivel nacional, atendiendo la caracterización y análisis de los resultados obtenidos en el año inmediatamente anterior. Contamos con la Universidad Corporativa de Servientrega donde tenemos la formación general: Inducción SST y Prevención del COVID-19, a su vez la formación específica es definida anualmente y para el año 2021 definimos 12 temáticas para continuar el fortalecimiento de comportamientos seguros de todos nuestros colaboradores, así mismo dimos continuidad a la estrategia *En Servientrega cuidamos de ti.*

Plan de formación SST 2021

El programa de formación para la salud y seguridad en el trabajo del periodo informado comprendió diferentes actividades que se enfocaron en los siguientes temas:

- COPASST
- Bioseguridad
- Brigada de emergencia
- Peligro público
- Movilidad segura
- Peligro biomecánico
- Peligro mecánico
- Peligro biológico
- Trabajo de alto riesgo
- Higiene industrial
- PVE y estilos de vida y trabajo saludables
- Sistema de gestión de SST

En total los resultados alcanzados en cuanto a las actividades programadas y ejecutadas se resumen en el siguiente cuadro

Ítem	Primer salto cuántico	Segundo salto cuántico	Tercer Salto cuántico
Total, de Actividades Programadas	20	33	43
Total, de Actividades Ejecutadas	20	33	43
Porcentaje de Cumplimiento	100%	100%	100%

Pensando en la virtualidad y las condiciones de emergencia sanitaria a nivel nacional, desarrollamos como estrategia la construcción de formularios con videos didácticos de las diferentes temáticas definidas:

Fomento de la salud de los trabajadores.

403-6

Desde el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo contamos con el aliado estratégico Corporación Centro Holístico, IPS que adicional a la práctica de los exámenes médicos ocupacionales, realizan acompañamiento a nuestros colaboradores que han sido diagnosticados con enfermedades catastróficas (termino que utilizamos para referirnos a enfermedades graves como tratamiento de cáncer), quienes reciben atención holística pagada por Servientrega.

En conjunto con el proceso de Bienestar Integral se realizan jornadas de entregas de frutas para promover la alimentación saludable de nuestros colaboradores

Como estrategia de cuidado de la salud individual y familiar, en conjunto con el proceso de Bienestar Integral se cambió el regalo de cumpleaños (torta) por un kit de bioseguridad, el cual incluía: alcohol glicerinado, gel, tapabocas y pañitos húmedos.

Durante el Mes de la Salud, de la Seguridad y del Trabajo realizamos actividades enfocadas a la salud general de nuestros colaboradores, en la cual incluimos a las EPS, ARL, Cajas de Compensación Familiar, etc.

Por medio de comunicaciones internas, compartimos información general para promover la salud de nuestros colaboradores



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

403-7

Los peligros en los que se enfoca la accidentalidad laboral en Servientrega son: Biomecánicos, Condiciones de Seguridad y Seguridad Vial; a lo cual, desde el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo realizamos la caracterización y análisis mensual por cada regional y evaluamos la efectividad de las estrategias implementadas para la gestión de los riesgos laborales. Contamos con un Comité Nacional de SST, el cual se reúne mensualmente y donde debatimos y construimos las metodologías, documentación y planes de acción para evitar la incidencia negativa.

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

403-8

Regional	Cantidad colaboradores aliados	% de representatividad
Antioquia	1.163	15%
Bogotá	2.232	30%
Boyacá	96	1,3%
Centro	569	7,5%
DG	194	2,5%
Eje Cafetero	531	7%
Norte	1.108	15%
Oriente	441	6%
Occidente	910	12%
Llanos	131	1,7%
Sur	153	2%
Totales	7.528	100%

Lesiones por accidente laboral.

403-9

Total casos por AT⁶

Total AT	Total ATL	Total ATG	Total ATM	PATM	TT
690	682	8	0	0	18.505.728

Trabajadores Directos

Total AT	Total ATL	Total ATG	Total ATM	PATM	TT
15	15	0	0	0	1.476.864

Trabajadores Contratistas

Total AT	Total ATL	Total ATG	Total ATM	PATM	TT
675	667	8	0	0	17.028.864

Conforme a la caracterización y análisis de los reportes de accidentalidad laboral (trabajadores directos y contratistas), las:

Principales lesiones asociadas a Accidentes de Trabajo:

- Lumbagos no especificados,
- Golpes – contusiones,
- Esguinces – Luxaciones,

⁶ AT: Accidente de Trabajo
ATL: Accidente de Trabajo LEVE
ATG: Accidente de Trabajo GRAVE

ATM: Accidente de Trabajo MORTAL
PATM: Proporción de Accidentes de Trabajo Mortales
TT: Total trabajadores

Peligros laborales principales:

- Biomecánico,
- Condiciones de Seguridad,
- Tránsito

Estrategias implementadas:

- Implementación PVE Biomecánico
- Inspección de seguridad y salud en el trabajo en puestos de trabajo
- Programa de formación específico de SST
- Programa de movilidad segura
- Seguimiento a condiciones médicas especiales
- Análisis de recomendaciones y restricciones médico laborales
- Seguimiento a programa de mantenimiento a equipos mecánicos
- Plan de formación virtual para brigadistas de emergencia
- Intervención peligro mecánico
- Estrategia virtual: En Servientrega Cuidamos de ti

Dolencias y enfermedades laborales.

403-10

Total, casos por EL⁷ calificadas

Fallecimientos EL	Casos EL calificadas
0	7

Principales diagnósticos de EL calificadas:

- Síndrome del túnel del carpo
- Desplazamientos de disco intervertebral
- Epicondilitis

Trabajadores Directos

Fallecimientos EL	Casos EL calificadas
0	1

Principales diagnósticos de EL calificadas

- Síndrome del túnel del carpo

⁷ EL: Enfermedad laboral

Trabajadores Contratistas

Fallecimientos EL	Casos EL calificadas
0	6

Principales diagnósticos de EL calificadas

- Síndrome del túnel del carpo
- Desplazamientos de disco intervertebral
- Epicondilitis

Identificación y valoración de peligros laborales con mayor representatividad en la calificación de enfermedades laborales

Los peligros se identifican atendiendo los conceptos de aptitud médica, las recomendaciones y restricciones médico-laborales y la exposición laboral. Una vez los peligros son identificados, se procede a realizar la valoración de la exposición y consecuencia, para posteriormente definir los controles a implementar, tales como: PVE, Pausas Activas, Ayudas mecánicas, programas de formación y entrenamiento específico, etc.

El peligro con mayor incidencia en las enfermedades laborales calificadas se asocia a desordenes musculoesqueléticos, por lo cual se ha dado continuidad en la implementación del PVE (Programa de Vigilancia Epidemiológico) biomecánico, el cuál ha incluido las siguientes fases:

1	• Caracterización y análisis del ausentismo por causas medicas presentado a nivel nacional, asociado a peligro biomecanico
2	• Identificación de factores influenciadores en la materiaización del peligro
3	• Establecimiento de estrategias para la intervención y gestión del riesgo laboral
4	• Evaluación de los resultados obtenidos y verificación de su aplicabilidad

Estrategias implementadas:

- Inspecciones de higiene postural y de manipulación manual de cargas
- Inspección a programas de mantenimiento a equipos para manipulación de cargas
- Programa de formación específico en higiene postural, manipulación manual de cargas, uso de ayudas mecánicas, cuidado de la columna vertebral
- Actualización de estándares para la manipulación de cargas
- Divulgación de los estándares
- Programas de pausas activas con enfoque biomecánico
- Seguimiento a condiciones médicas especiales
- Revisión y análisis de la accidentalidad y enfermedad laboral, así como del ausentismo por causas médicas con enfoque biomecánico

- Revisión y acompañamiento de la generación de planes de acción producto de las investigaciones ATEL
- Análisis de las condiciones de manipulación de cargas en los procesos.

Acciones de manejo del COVID 19

Dentro del contexto de la emergencia sanitaria y la vigencia del protocolo de bioseguridad para la prevención y mitigación del COVID-19, en Servientrega actualizamos nuestro protocolo acorde a las actualizaciones del gobierno nacional, así mismo llevamos a cabo la certificación de operaciones bioseguras con el ente certificador ICONTEC.

Adelantamos un programa de comunicación con alcance nacional, enfocado en compartir información oficial de las entidades referentes a nivel nacional y a nivel mundial sobre la prevención y mitigación del COVID-19.

Definimos la estrategia alternancia (trabajo en casa y presencialidad), al igual que con el apoyo del proceso de Comunicaciones Internas diseñamos la señalización específica por cada regional con las medidas de autocuidado. Definimos como medio de comunicación virtual Microsoft Teams, programa oficial para nuestras reuniones.

Generamos una herramienta virtual mediante un cuestionario en Forms, para que desde cada regional realizaran la verificación del cumplimiento del protocolo de bioseguridad, de igual forma para realizar el auto reporte de síntomas. Construimos un curso virtual en la Universidad Corporativa de Servientrega con las medidas de autocuidado generales, el flujograma de reporte de casos y las disposiciones internas adoptadas en Servientrega.

Continuamos con la entrega de tapabocas corporativos e insumos para el lavado e higiene de manos, tales como: alcohol glicerinado, gel, toallas de un solo uso y jabón líquido en todas las regionales. Dotamos de canecas exclusivas para la disposición de los elementos para la prevención del COVID-19.

Desarrollamos una herramienta digital para el reporte de casos en estudio, en sospecha y positivos, en cada regional, así como el consolidado nacional desde nuestra Casa Matriz, reporte que se le compartía a la alta dirección de forma diaria. Todos los colaboradores con caso en estudio, en sospecha o positivos, contaban con seguimiento desde los procesos de Seguridad y Salud en el Trabajo y Bienestar Integral, donde se indagaba su estado de salud, así como el de las personas con que convivía, se le comunicaban las recomendaciones generales de autocuidado y el seguimiento era diligenciado en la base de datos diseñada para ese fin.

El regalo de cumpleaños para nuestros colaboradores durante los años 2020 y 2021 fue un kit de prevención el cual contenía elementos para el cuidado de la salud (tapabocas, alcohol, gel, paños húmedos) de nuestro colaborador y su núcleo de convivencia. De igual forma, desde Servientrega generamos la aplicación de pruebas (antígeno – PCR) para nuestros colaboradores y jornadas de vacunación, actividades que no les generaban ningún costo. El total de la inversión nacional realizada para la prevención del COVID- 19, durante el año 2021 fue de **\$6.500.000.000**

Otras iniciativas

- PVE Biomecánico:
Basados en la relevancia de las lesiones asociadas a desordenes musculoesqueléticos, durante el año 2022 se continuará interviniendo el peligro biomecánico por manipulación manual de cargas
- Creación del Equipo para el Alto Desempeño de SST:

Con el fin de generar espacios para la gestión del conocimiento y la definición de estrategias para mejorar la efectividad del SG-SST, se creará el Equipo para la Gestión del Alto Desempeño bajo el enfoque de la metodología japonesa “Poca – Yoke”

- Generar el nuevo diseño del chaleco para identificación de brigadistas de emergencia: Atendiendo el cambio de la imagen corporativa de Servientrega, realizaremos la actualización del chaleco para identificación de brigadistas de emergencia
- Continuidad PVE Auditivo:
La conservación auditiva cada día toma mayor relevancia por el uso frecuente de audífonos, teléfonos, dispositivos de sonido y demás equipos similares, por lo cual durante el año 2022 daremos continuidad al PVE para la conservación auditiva
- Continuidad en la actualización documental del SG-SST (Green Box):
En el sistema de gestión documental con que cuenta Servientrega (Green Box), se almacenan los documentos con las directrices, manuales, procedimientos y formatos que permiten la gestión frecuente del SG-SST, por lo cual continuaremos con la revisión, actualización y elaboración de los documentos corporativos del SG-SST

Proyecciones 2022

Virtualización del proceso: acorde a la cantidad de documentos e información que de forma habitual se recolecta y administra desde el proceso de SST, se hace necesario implementar sistemas de virtualización que permitan recolectar y caracterizar la información crítica del proceso. La implementación incluye:

- Matriz INCAEL: Incidentes, Accidentes y Enfermedades Laborales
- Matriz SEMELA: Seguimientos Médicos Laborales
- Matriz ACAME: Ausentismo por Causas Médicas
- Matriz SUCARTOXA: Sustancias Carcinógenas y con Toxicidad Aguda
- Matriz PERIO: Peligros, Riesgos y Oportunidades

Actualización Profesiograma: Atendiendo los cambios en cargos a nivel nacional, el profesiograma será actualizado

Fortalecer la estructura metodología de los Comités mensuales de SST: Durante los Comités Nacionales de SST con frecuencia mensual, se incluirá la presentación del informe de gestión por parte de cada Regional, así mismo se definirá temáticas para fomentar el aprendizaje de todo el equipo, dichas formación será preparadas por cada regional y también se contará con la participación de expertos en las temáticas definidas

Diseño de estrategia de reconocimiento para el equipo SST: Se estructurará la estrategia Copa Salvavidas, la cual busca realizar un reconocimiento a la gestión de SST por salto cuántico

Formación de líderes - Estrategia Guardianes de la Prevención: Retomaremos la formación de líderes bajo la estrategia Guardianes de la Prevención (temáticas para gestionar los riesgos laborales), con el apoyo de la ARL Sura y el SENA

Continuidad del plan de formación virtual para brigadistas: Realizar el lanzamiento de los Módulos 2 – Prevención y Control del Fuego, Modulo 3 – Administración de Emergencias, Modulo 4 - Evacuación y Modulo 5 – Emergencias Químicas, del plan de formación virtual para brigadistas, estructurado

Continuidad programa de intervención Trabajo Seguro en Alturas: Revisar y actualizar la documentación del programa para trabajo seguro en alturas conforme a las actividades desarrolladas en Servientrega

Continuidad programa de intervención Trabajo Seguro con equipos mecánicos: de acuerdo con la intervención realizada durante el año 2021, continuar con el programa durante el año 2022

Continuidad plan de formación movilidad segura: Actualizar el plan de formación para el año 2022 y continuar con la formación a nivel nacional, dirigida para todos los actores viales en Servientrega

Programa de intervención Trabajo Seguro con Energía Eléctrica: Inspeccionar las sedes para generar el programa de intervención basado en el marco normativo vigente aplicable para la prevención del peligro eléctrico

Mediciones higiénico – ambientales: Conforme a las inspecciones prácticas a nivel nacional, determinaremos las mediciones higiénico-ambientales que se deben realizar en cada regional, las cuales serán incluidas en el plan nacional de trabajo para el año 2022.

Programa de Bienestar integral

103 201-3 401-2

El programa de Bienestar Integral de los colaboradores y sus familias busca el mejoramiento de su Calidad de Vida, dentro de un clima organizacional armónico y estable.

Sus objetivos son⁸:

1. Fortalecer la misión, visión, propósitos y valores de la Compañía, así como afianzar el sentido de pertenencia e integración de los colaboradores.
2. Se fundamentan en metodologías de Investigación Social internas y externas, que permiten diagnosticar las necesidades de los colaboradores y sus familias, propendiendo por la prevención de dificultades de orden psicológico, social y familiar del colaborador.
3. Contribuir a la formación integral de los colaboradores y al desarrollo de habilidades y aptitudes Propender por el desarrollo y enriquecimiento del nivel intelectual y cultural de los colaboradores.
4. Propiciar el acercamiento con entidades públicas y privadas que desarrollan programas orientados al bienestar integral de los colaboradores, con el propósito de asegurar beneficios laborales y personales.
5. Reflejar equidad en el manejo de los recursos, dando prioridad a los colaboradores del nivel de acción.

Planeación

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

Semestralmente desde el proceso de Bienestar se realizan mesas de trabajo con los líderes de MECI a nivel nacional para evaluar actividades y programas propuestos y así establecer en construcción colectiva el Cronograma de Actividades del Año, junto con las nuevas iniciativas y/o estrategias de seducción para lograr la retención y sentido de pertenencia en nuestra Gente de Sangre Verde.

⁸ Directriz de Bienestar Integral - Macroproceso MECI;

Una vez aprobada la planeación, se comparte el direccionamiento del proceso a nivel nacional y mes a mes se da asesoramiento, acompañamiento y seguimiento a cada una de las actividades con el fin de asegurar la ejecución de estas de manera estándar y efectiva.

Para el año 2021, aunque continuábamos con protocolos de Bioseguridad y el cuidado de la vida de nuestros colaboradores, desde el proceso se propusieron varias actividades de manera presencial.

Plan Retiro

Desde el proceso de Bienestar se da direccionamiento a los líderes de MECI Nacional para que coordinen actividad de integración para el colaborador que se va a retirar por motivo a su jubilación.

Actividades

1. Confirmación del retiro del colaborador.
2. Asesoramiento durante su retiro.
3. Coordinación de actividad de integración (Desayuno u onces)
4. Coordinación de kit de reconocimiento que comprende de un diploma y un detalle de la marca.
5. Entrega de amor por parte del fondo de empleados e invitación para continuar afiliado como independiente.
6. Invitación al colaborador y compañeros.

Servientrega reconoce que los colaboradores desempeñan un rol importante en la compañía, es por ello por lo que anualmente programa las actividades, y establece los beneficios y reconocimientos trabajando de la mano con aliados estratégicos como el fondo de empleados y las cajas de compensación; para de esta manera fortalecer su marca como empleador con el propósito de lograr que la Gente de Sangre verde permanezca en el tiempo.

Cronograma de Actividades

Durante el 2021, se coordinaron actividades de manera virtual y presencial acorde a los protocolos de Bioseguridad, con el ánimo de seguir fortaleciendo el compromiso y sentido de pertenencia de nuestros colaboradores.

1. **Túnel de la vida:** se aseguraron los kits de bioseguridad (alcohol + Gel + Tapabocas) y refrigerios saludables, con el ánimo de mantener los protocolos de bioseguridad y el cuidado de la vida de todos nuestros colaboradores.

Modalidad: Presencial

Participación: 8.000 colaboradores.

2. **Conoce Tus Beneficios:** estrategia para recordar los beneficios de compañía, fondo de empleados y cajas de compensación.

Modalidad: virtual

Participación: 2.400 colaboradores.

3. **Día de la Mujer:** se coordinó un taller de Buenas Prácticas y se obtuvieron actividades con aliados estratégicos acorde a la fecha especial.

Participación: 370 colaboradoras.

Modalidad: Virtual

4. **Día de la Madre:** participación en la conferencia Mujeres de Éxito, alusivo a esta fecha especial.

Participación: 500 colaboradores.

Modalidad: Virtual

5. **Entrega especial Compensar:** por medio de nuestro aliado estratégico y con el ánimo de extender los beneficios a los afiliados a esta caja de compensación en Bogotá y Cota, se coordinó la entrega de mercados con productos no perecederos.

Participación: 850 colaboradores

Modalidad: Presencial

6. **Entrega Frutal:** apoyando las cosechas de nuestros campesinos de la región, se coordinó la compra de frutas de baja rotación de venta para armar kit y hacer una entrega especial a nuestros colaboradores operativos de Bogotá.

Participación: 1.979 colaboradores

Modalidad: Presencial

7. **Sinergia del Entretenimiento:** lanzamiento de juegos virtuales como parchís, UNO, bolos, dominó, Mario kart, entre otros.

Participación: 1.350 colaboradores.

Modalidad: Virtual

8. **Polla Futbolera:** activación de polla futbolística enmarcada en la Copa América, con el ánimo de que los colaboradores participaran activamente en la colocación de marcadores de los partidos programados antes de iniciar.

Participación: 350 colaboradores.

Modalidad: Virtual

9. **Feria Universidades:** asesoramientos virtuales con las universidades en convenio para dar la información a los colaboradores en cuanto a pensum académico, descuentos y modalidad de estudio.

Participación: 350 colaboradores

Modalidad: Virtual

10. **Día del Transportador:** apoyando las cosechas de nuestros campesinos de la región, se coordinó la compra de frutas de baja rotación de venta para armar kit y hacer una entrega especial a nuestros expertos conductores a nivel nacional.

Participación: 1.200 colaboradores
Modalidad: Presencial.

11. **Día del Transportador:** apoyando las cosechas de nuestros campesinos de la región, se coordinó la compra de frutas de baja rotación de venta para armar kit y hacer una entrega especial a nuestros expertos conductores a nivel nacional.

Participación: 1.200 colaboradores
Modalidad: Presencial.

12. **Día del Courier:** se coordinó entrega de amor especial en cada una de las ciudades principales.

Participación: 968 colaboradores
Modalidad: Presencial.

13. **Navidad Compartida:** con el ánimo de iniciar la navidad los representantes de comité directivo y líderes de proceso de cada regional a nivel nacional, ofrecieron a todos los colaboradores un compartir (natilla y buñuelo) como actividad de gratitud por todas las labores realizadas en el año.

Participación: 8.796 colaboradores
Modalidad: Presencial

14. **Ágape Navideño:** como agradecimiento a la milla adicional en el Día de Navidad (24 de diciembre), el proceso de Talento Humano coordina la entrega de desayuno para todos los colaboradores como incentivo a todo su esfuerzo y compromiso.

Participación: 8.796 colaboradores
Modalidad: Presencial

Plan de Beneficios

Cumpleaños

En el año 2021 debido a la presencia del Covid-19 se modificó la torta por un Kit de Bioseguridad.

Año	No. De Colaboradores Impactados	Valor de Inversión
2019	6.013	\$ 125.111.500
2020	6.423	\$ 160.575.000
2021	7.460	\$198.256.000
TOTAL	19.896	\$ 483.942.500

Rutas

Beneficio ofrecido a los colaboradores de nivel de acción, que por su horario de trabajo requieren el servicio de transporte.

Año	No. De Colaboradores Impactados	Valor de Inversión
2019	4.375	\$ 622.720.535
2020	7.484	\$ 1.130.084.000
2021	10.171	\$ 1.258.918.932
TOTAL	22.030	\$ 3.011.723.468

- *Para los colaboradores que trabajan en sedes que están ubicadas fuera del perímetro urbano la compañía asigna un Auxilio de Transporte adicional; esta excepción se da en la Regional Bogotá, Centro y Antioquia.*

Total, colaboradores beneficiados 700

Refrigerios

Beneficio ofrecido a los colaboradores del nivel de acción de todo el país que por las características de su trabajo lo ameritan, buscando bienestar integral y nutrición.

Año	No. De Colaboradores Impactados	Valor de Inversión
2019	415.656	\$ 1.039.140.000
2020	988.949	\$1.830.531.781
2021	524.618	\$ 1.382.583.013
TOTAL	1.929.223	\$ 4.252.254.794

Días por matrimonio

Beneficio de tiempo ofrecido a los colaboradores para que se tomen tres (3) días laborales remunerados y sean utilizados en este motivo.

Año	No de días.
2019	63
2020	54
2021	46
TOTAL	163

Día por Grado

Beneficio de tiempo ofrecido a los colaboradores para que se tomen un (1) día laboral remunerado y lo disfruten con sus seres queridos en su día de graduación.

Año	No. De Colaboradores
2019	143
2020	84
2021	79
TOTAL	306

Auxilio de lentes

Beneficio en dinero para los colaboradores con enfermedades visuales de todo el país, el cual pueden acceder una vez al año. Aplican criterios y requisitos para acceder a este beneficio, debido a que este beneficio es compartido con el fondo de empleados.

Año	No. De Colaboradores Impactados	Valor de Inversión
2019	534	\$ 26.700.000
2020	227	\$ 11.350.000
2021	745	\$ 37.250.000
TOTAL	1506	\$ 75.300.000

Kit Nueva Vida

Beneficio que contiene productos para bebe pensado en el nuevo integrante de la familia del colaborador/a, el cual pueden acceder una vez al año. Aplican criterios y requisitos para acceder a este beneficio, debido a que este beneficio es compartido con el fondo de empleados.

Año	No. De Colaboradores Impactados	Valor de Inversión
2019	116	\$ 8.120.000
2020	87	\$ 5.481.000
2021	112	\$ 7.336.000
TOTAL	315	\$ 20.937.000

ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

Olimpiadas Deportivas Medias Verdes

Beneficio que se brinda a los colaboradores y a sus familias, para que asistan a espacios de recreación, integración y desarrollo de habilidades físicas y motrices a través de la adecuada utilización del tiempo libre.

En el 2021 debido a que continuó la presencia del Covid-19 estas actividades fueron suspendidas de manera presencial, y se implementaron juegos virtuales como opción acorde a la época.

PROGRAMA DE RECONOCIMIENTOS

Servientrega implementó un programa de reconocimientos denominado “El experto eres tú” que busca fortalecer el vínculo con el colaborador, aumentando su sentido de pertenencia y productividad.

Actualmente el programa se divide en 14 categorías, en las que los colaboradores podrán participar obteniendo puntos equivalentes a un valor que pueden canjear en nuestra plataforma de comunicación, por experiencias (boletas de cine, bonos de gasolina, bonos de éxito, etc.)

1. **Tú eres el experto:** reconocimiento a los colaboradores con la mejor actitud de servicio, compromiso y trabajo en equipo, y que cumplan con sus objetivos.

Puntos para asignar: 500

2. **+ La Milla adicional eres Tú:** reconocimiento a aquellos colaboradores que apoyan las actividades específicas del Core de negocio (temporada recta final y apoyos administrativos a logística) lo cual permite cumplir los acuerdos de servicio con nuestros clientes, además de sus objetivos del cargo.

Puntos para asignar: 350

3. **+ Actitud eres Tú:** reconocimiento a los colaboradores que cuenten con una actitud excepcional y realicen actividades heroicas.

Puntos para asignar: 250

4. **+ Tu mundo Servientrega:** reconocimiento a los colaboradores que se destaquen por la participación en la plataforma <https://tumundoservientrega2.gointegro.com>

Puntos para asignar: 100

5. **+ U. Corporativa:** reconocimiento a los colaboradores con mayor número de cursos culminados, notas perfectas y cumplimiento de fechas en la plataforma de U. Corporativa Servientrega.

Puntos para asignar: 200

6. **+ Desarrollo eres Tú:** reconocimiento a los colaboradores que tuvieron un ascenso dentro de la compañía.

Puntos para asignar: 150

7. **Excelente del año:** en el marco del aniversario de Servientrega, la organización destacará a los colaboradores que sobresalgan por su gestión y compromiso, bajo la filosofía "GENTE DE SANGRE VERDE, CON MENTALIDAD TODO ES POSIBLE".

Puntos para asignar: 100

8. **Plan venta y gane:** reconocimiento a los colaboradores que refieren clientes y que se confirme su vinculación.

Puntos para asignar: 500

9. **+ Gestión proyectos eres Tú:** reconocimiento a los líderes de proyectos que culminen satisfactoriamente sus proyectos en cumplimiento de tiempo, presupuesto y entregables.

Puntos para asignar: 100

10. **+ Solidaridad eres Tú:** reconocimiento a los colaboradores que donaron más tiempo en las actividades programadas y coordinadas por RSE (Responsabilidad Social Empresarial), mostrando una actitud de compromiso y de ayuda a los demás.

Puntos para asignar: 300

11. **+ Convergencia eres Tú:** reconocimiento al líder de Proceso y Macroproceso que más utilice los nuevos sistemas de información.

Puntos para asignar: 1.000

12. **Goleadores del Ranking:** reconocimiento a la mejor Regional y Macroproceso por el aporte a los objetivos vitales de la compañía.

Puntos para asignar: 100

13. **+ Innovación eres Tú:** reconocimiento a los colaboradores que tengan ideas innovadoras y que impacten positivamente a la compañía.

Puntos para asignar: 300

14. **El experto en valores eres Tú:** reconocimiento emocional a los colaboradores que practiquen los valores corporativos Servientrega.

No genera puntos.

Durante el año 2021, se realizaron canje de 390.000 puntos.

Dentro los premios más canjeados por los colaboradores, tenemos:

- Bono de Esso Mobil por valor de \$10.000
- Recarga de celular por valor de \$10.000
- Giro Efecty por valor de \$200.000
- Bono de Éxito por valor de \$50.000
- Bono de Éxito por valor de \$100.000
- Bono de Éxito por valor de \$30.000

Excelentes del año

En el marco anual del aniversario de Servientrega S.A. la organización destaca a los colaboradores que sobresalgan por su gestión y compromiso, bajo la filosofía “GENTE DE SANGRE VERDE CON MENTALIDAD TODO ES POSIBLE”.

En el año **2021** se premiaron **40** colaboradores por ser los destacados en los diferentes criterios informados en la directriz.

Sede	No. De colaboradores reconocidos
Regional Boyacá	1
Regional Llanos	1
Regional Sur	1
Regional Eje Cafetero	3
Regional Occidente	4

Regional Oriente	4
Regional Antioquia	4
Regional Centro	3
Regional Norte	4
Dirección General	8
Regional Bogotá	7
Total	39

Los colaboradores reconocidos por este motivo reciben:

- **Comunicado:** una placa conmemorativa y diploma.
- **Posta líder:** se asignará un porcentaje de apoyo para estudios en pregrado o posgrado que el colaborador quiera realizar, acorde al número de años del aniversario de Servientrega.
- Ej. 39 años - 3,9% del Salario Total Devengado
- **Préstamo:** el valor asignado será un porcentaje de acuerdo número de años del aniversario de Servientrega

Otras Actividades

Cambio de marca (Mundo de Soluciones) – Dotación Eco

Desde el proceso se aseguró el cambio de imagen de todas las prendas y calzado de la nueva dotación acorde al direccionamiento de compañía por la nueva marca.

El lanzamiento fue el 21 de septiembre de 2021 y el aseguramiento de la entrega de dotación fue el 22 de septiembre de 2021, a nivel nacional.

Las actividades coordinadas por el proceso, para hacer de esta entrega de dotación algo especial y asegurar la excelente presentación de cada uno de nuestros colaboradores, posterior al lanzamiento fueron:

- ✓ **Cambiadores:** colocamos este servicio con el ánimo de asegurar que los colaboradores portaran desde la entrega la nueva Dotación Eco.
- ✓ **Stand de Economía Circular:** con el ánimo de asegurar la entrega de la dotación de logo antiguo, se garantizó este espacio para la devolución de prendas en mal estado.
- ✓ **Stand de Barbería:** dimos la posibilidad a los colaboradores de tener el servicio de corte de cabello o arreglo de barba, acorde a una excelente presentación no solo en dotación si no en imagen personal.
- ✓ **Pasarela:** ubicamos este espacio para que los colaboradores una vez hayan pasado por los stands anteriores nombrados, desfilarán y mostrarán con orgullo la nueva Dotación llamada Eco. Adicional realizábamos registro fotográfico.
- ✓ **Kit del experto:** ficha técnica sobre el uso adecuado de la dotación acorde al cargo.

Durante el mes de septiembre de 2021, desde el proceso se aseguró que el 100% de los colaboradores que tienen dotación corporativa se les entregará la nueva dotación.

Retos 2022

Para el próximo año el proceso implementará estrategias para recordar y asegurar el mayor uso de los beneficios no solo de la empresa; si no el de las empresas aliadas como fondo de empleados, cajas de compensación y demás entidades que tengan beneficios para los colaboradores.

Crear estrategias acordes a las nuevas tendencias de Talento Humano y así lograr mayor seducción y retención en Nuestra Gente de Sangre Verde.

OPERACIÓN VERDE

Marco estratégico para la gestión ambiental

103

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

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



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

Objetivo	META	Programa	Logo
Controlar las emisiones atmosféricas generadas por la operación de Servientrega S.A. con el fin contribuir a la mitigación del cambio climático.	<5%	Programa más Oxígeno	
Compensar las emisiones atmosféricas generadas por la operación de Servientrega S.A. con el fin contribuir a la mitigación del cambio climático.	Compensación 20% Huella año anterior	Programa más Oxígeno	

Objetivo	META	Programa	Logo
Minimizar la generación de residuos peligrosos	<5%	Programa de gestión integral de residuos sólidos PARE	
Maximizar el aprovechamiento de residuos generados	<5%	Programa de gestión integral de residuos sólidos PARE	
Disminuir el consumo de los recursos de agua y energía	<3%	Programa de ahorro y uso eficiente de energía y agua RAE	
Disminuir el consumo de los recursos de agua y energía	<3%	Programa de ahorro y uso eficiente de energía y agua RAE	

Estos programas ambientales con que cuenta la organización son el resultado de la evaluación de todos los aspectos e impactos ambientales generados por las diferentes etapas del ciclo de vida logístico, mediante los cuales se controla su desempeño a través del constante monitoreo y seguimiento a través de la ejecución de inspecciones de control y la medición de indicadores de gestión, denominados vitales, los cuales que representan un alto nivel de importancia e interés al estar alineados con la estrategia corporativa.⁹

Política integral de Servientrega

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

La protección del medio ambiente, mediante la prevención de la contaminación y desarrollo de estrategias para la mitigación de la huella de carbono en pro del desarrollo sostenible.”

Política de impresión de documentos

Servientrega S.A, con el fin de propender al cuidado y protección de los recursos naturales, establece a través de la POLÍTICA DE IMPRESIÓN Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS lineamientos y buenas prácticas para la impresión, uso y gestión de papel y documentos.

Directriz RSE

Integrar en la estrategia corporativa y cultura empresarial el Modelo Sustentabilidad RSE adoptando una postura proactiva y responsable en las operaciones, fomentando credibilidad y crecimiento económico, alineados en los estándares e iniciativas internacionales con lo que se sustenta la gestión oportuna de los impactos ocasionados, generando valor compartido con nuestros grupos de interés y aportando a la construcción de tejido social y la protección del medio ambiente”.

⁹ Políticas (FUENTE: Sistema de información Green box)

Directriz para la Gestión Integral de Residuos Sólidos

Objetivos y metas y programas

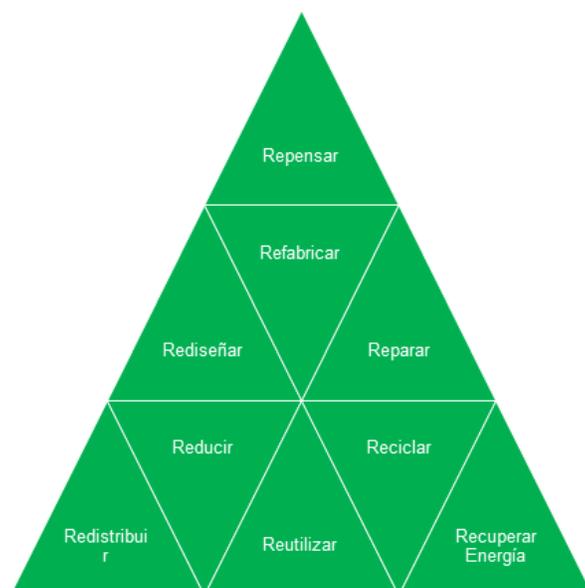
Los objetivos metas y programas de la gestión ambiental se resumen en la siguiente tabla:

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

Todo lo anterior nos permite controlar y gestionar todo lo relacionado con el sistema de gestión ambiental, el cual cuenta con una certificación ISO:14001:2015, el cual fue renovado este 2021 y cuenta con vigencia hasta el año 2023. Basados en esta norma, anualmente se planifican las acciones de carácter ambiental que van a desarrollar a lo largo del año, esto para dar continuidad a los programas y actividades del proceso, de manera tal que funcionen de manera ininterrumpida. Adicionalmente, se llevan a cabo comités con el sistema integrado de gestión, donde se evalúa el desempeño del sistema, en búsqueda de alternativas que permitan seguir fortaleciéndolo y mejorar en aquellos aspectos que requieren refuerzo.

Gestión Materiales y residuos

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



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

Con el fin de establecer estrategias que obedezcan a primar por evitar la generación del residuo, si no existen la posibilidad, continuar con una adecuada gestión que permita la integración a una nueva cadena de producción.

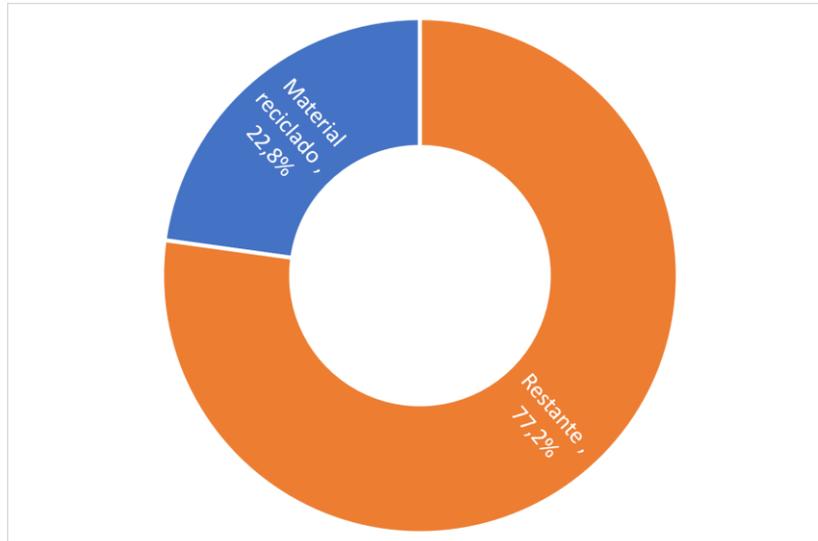
Materiales utilizados por peso y volumen

301-1

Tipo	Total(KG)	Cantidad (TON)
No Renovable		
Icopor	20.555	21
Plástico	66.184	66
Total, No Renovable	86.739	87
Renovable		
Cartón	438.082	438
Madera	729.627	730
Papel	827.599	828
Total, Renovable	1.995.308	1.995
Total, General	2.082.047	2.082

Reúso y reutilización

301-2



Gestión energética

103

Servientrega se encuentra en búsqueda de implementar estrategias sostenibles como lo es la instalación de paneles solares en algunas de sus sedes propias, con el fin de ser autosuficiente en el abastecimiento de energía eléctrica. Para el 2021 el proyecto recibió varias ofertas económicas de varias empresas interesadas en la prestación del servicio, bajo las cuales se adelantaron proyecciones financieras del proyecto, pero estos no tuvieron los resultados esperados, ya que los costos de inversión son elevados, por lo cual el proyecto no fue aprobado para este año.

En concordancia con el compromiso de Servientrega de aportar a la mitigación del cambio climático, y concientes de los inherentes impactos ambientales y problemáticas derivadas de la generación de energía eléctrica y su posterior consumo, como lo son principalmente las emisiones de gases efecto invernadero, responsables del agotamiento de la capa de ozono y del incremento paulatino en la temperatura global que ha dao origen al cambio climático, se ha establecido como objetivo vital de la compañía, el disminuir el consumo de energía eléctrica anual acumulado de todas las sedes que requieren de energía para sus operaciones y normal funcionamiento.

Este objetivo está enmarcado y hace parte del programa ambiental para el ahorro y uso eficiente del agua y la energía (RAE), programa que busca responder a las necesidades de control de los impactos ambientales de las actividades administrativas principalmente que requieren consumo de energía eléctrica en nuestros centros de trabajo y los impactos más significativos derivados de estas actividades como la contaminación atmosférica y el aumento en la demanda de estos recursos.

El programa RAE define todas las condiciones operacionales para asegurar un consumo energético eficiente en nuestras instalaciones, se desarrolla principalmente en dos ejes; el programa de mantenimiento preventivo y correctivo, además de las actividades orientadas a fomentar una cultura organizacional sostenible frente al consumo energético.

Para recopilar y controlar información sobre los consumos energéticos aplicamos procesos de registro y custodia de información a través de los prestadores de servicios públicos. Los datos son procesados en nuestros sistemas de información para la generación de indicadores de desempeño. El programa es

monitoreado mensualmente a través de los procesos normalizados de reportes de indicadores de la compañía con el fin de validar la conveniencia de los controles definidos

Consumo energético dentro de la organización

302-1

El consumo energético dentro de la organización corresponde a los siguientes items:

- Energía eléctrica de la red interconectada
- Consumo de combustible de la flota propia

Energía eléctrica de la red interconectada¹⁰

302-2

Para el periodo 2021, El consumo total de energía, correspondiente a electricidad dentro de la organización fue el siguiente:

Regional	Consumo MJ
Regional Sur	134,719.2
Regional Antioquia	240,516.4
Regional Bogotá	2,031,606.7
Regional Centro	357,274.8
Regional Eje Cafetero	381,279.6
Regional Llanos	155,487.6
Regional Norte	1,089,036.0
Regional Occidente	657,849.6
Regional Oriente	409,557.6
Total	5,457,327.48

Esta información corresponde a el total de electricidad facturada por los prestadores de servicios públicos a nivel nacional. Para el periodo 2021 el consumo energético fue de **5,457,327.48 MegaJulios**.

Para el periodo 2021 la intensidad energética fue de **112.21 KJ** por envío movilizado y para el 2020, año base fueron 500 KJulio por envío movilizado.

Estas reducciones son producto de las actividades de mejora continua derivadas de los controles operacionales y las labores de sensibilización al personal a través de las diferentes estrategias del programa RAE mencionadas anteriormente.

Consumo de combustible de la flota propia

Actualmente Servientrega cuenta con vehículos propios que se han venido actualizando en cuanto a las tecnologías como una medida de adaptación y mitigación del efecto del cambio climático.

¹⁰ Consumo: Facturas de energía prestadores de servicios públicos Envíos movilizados: registros sistema de información cubos.

Tecnología	Vehículos
Diesel	556
Diesel Eléctrico	4
Eléctrico	40
Gas – Gasolina	18
Gasolina	56
GNV	111
Total, General	785

Consumo energético fuera de la organización

302-2

El consumo energético fuera de la organización corresponde a la flota tercerizada y los desplazamientos de los colaboradores.

Intensidad Energética

302-3 302-5

La intensidad energética se calcula con base en el consumo total de energía y la cantidad de movilizados dando un valor medio por envío de consumo de energía en Julio por movilizado.

Intensidad: 0,112 MJ/envío movilizado

Para 2021 se han tenido en cuenta los consumos dentro de la organización.

Objetivos de reducción y medidas adoptadas

302-4

Objetivo: Disminuir el consumo de energía

Meta: Disminución anual del 3 %

Campañas de toma de conciencia

Programa de mantenimiento preventivo de equipos y herramientas

Año	Consumo (Mega Julios)
2021	5,457,327.48

Se ha incluido el consumo total de energía dentro de la organización. Para el cálculo se ha tomado como fuente de datos las facturas de energía y la información de consumo de combustibles de la flota propia.

Gestión del recurso hídrico

103 303-1 303-2 303-3

Atendiendo las preocupaciones globales frente a la disponibilidad y contaminación del recurso hídrico. Establecemos, como objetivo vital de la compañía, el disminuir el consumo de agua en un 3% anual para todas nuestras operaciones que demandan agua de los sistemas de acueducto municipales.

Los procesos de planificación para el desarrollo de este objetivo se centralizan en el programa para el ahorro y uso eficiente de agua y energía con sus siglas RAE, el programa responde a las necesidades

de control de los impactos ambientales de las actividades correspondiente a el lavado de vehículos y actividades relacionadas con el uso de los sistemas de aseo personal, las pocetas de lavado, elementos de aseo, lavado de paredes y pisos que requieren consumo de agua en nuestros centros de trabajo, los impactos más significativos derivados de estas actividades son la contaminación del agua y el aumento en la demanda del recurso agua.

No realizamos extracción directa de agua de ningún tipo de fuente, el suministro de agua para el desarrollo de nuestras operaciones se realiza mediante las empresas de acueducto municipales y distritales. El programa RAE define todas las condiciones operacionales para asegurar un consumo de agua eficiente en nuestras instalaciones, se desarrolla principalmente en dos ejes; el programa de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones y las actividades orientadas a fomentar una cultura organizacional consciente frente al uso y ahorro del agua. Para la recopilación y control de la información sobre los consumos de agua aplicamos procesos de registro y custodia de información a través de los prestadores de servicios públicos. Los datos son procesados en nuestros sistemas de información para la generación de indicadores de desempeño.

El Programa es monitoreado mensualmente a través de los procesos normalizados de reportes de indicadores de la compañía con el fin de validar la conveniencia de los controles definidos. Las metas del programa RAE son establecidas conforme a las tendencias de consumo anual para los periodos Q que corresponden a los cuatrimestres del año y están alineadas a la política pública ley 373 de 1997 referente a la gestión nacional del recurso hídrico. Para el periodo 2021, el consumo total de agua fue:

Regional	Consumo m3
Regional Antioquia	238.0
Regional Bogotá	1,674.0
Regional Centro	220.0
Regional Eje Cafetero	355.0
Regional Llanos	46.0
Regional Norte	1,229.0
Regional Occidente	962.0
Regional Oriente	762.0
Regional Sur	82.0
Total, general	5,568.0

La reducción del consumo de agua fue del **13,6%** respecto de 2020.

Nuestros vertimientos directos corresponden a Aguas Residuales Domésticas – ARD conforme a la resolución 631 del 2015, por consiguiente, la gestión de estos se realiza mediante las empresas públicas de alcantarillado municipal y distrital.

El agua consumida proviene de los Sistemas de acueductos distritales y municipales. Principalmente se usa para labores de higiene y aseo del personal, limpieza de áreas, lavado de vehículos y consumo humano. Los vertimientos: Alcantarillados municipales y distritales. Los Impactos están relacionados con el agotamiento de recursos naturales por consumo de agua y la contaminación de acuíferos y ríos siendo muy leve por parte de Servientrega¹¹. Servientrega no extrae agua de ninguna fuente subterránea o superficial.

¹¹ Valoración de impactos por tipo de uso del agua, tipo de uso, tipo de vertimiento de acuerdo a la resolución 631 de 2015.

Para mitigar el impacto sobre el recurso hídrico se aplica el programa RAE y se toman acciones con los proveedores y especialmente mejorando los procedimientos del lavado de vehículos¹².

Vertimientos

303-2, 303-4

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

1. Descargas de los retretes y servicios sanitarios.
2. Descargas de los sistemas de aseo personal (duchas y lavamanos), de las áreas de cocinas y cocinetas, de las pocetas de lavado de elementos de aseo y lavado de paredes y pisos.

Por consiguiente, no se tienen establecidos criterios mínimos de calidad del vertimiento.

El desafío de Servientrega frente a la gestión del recurso hídrico consiste en continuar con las campañas de sensibilización frente al uso eficiente y ahorro de agua, a través de charlas y capacitaciones, así como estimular el cambio de llaves tradicionales por llaves ahorradoras tipo push.

Emisiones

103, 305-6, 305-7

Dando alcance a nuestro compromiso con la mitigación del cambio climático y siendo conscientes de la complejidad del reto global frente a la reducción de emisiones de efecto invernadero. Determinamos como aspecto ambiental más relevante la generación de emisiones a la atmosfera debido a que nuestra operación depende netamente del uso de vehículos y establecemos como objetivo vital de la compañía, mitigar el 5% de las emisiones que generamos y compensar voluntariamente el 20% de nuestras emisiones con el fin contribuir a la mitigación del cambio climático. Los procesos de planificación para el desarrollo de este objetivo se centralizan en el programa de gestión de emisiones atmosféricas con nombre Mas Oxígeno, el programa responde a las necesidades de control de los impactos principalmente de las actividades de transporte de mercancía, el impacto más significativo derivados de esta actividad es la contaminación atmosférica por gases de efecto invernadero producto de los procesos de combustión vehicular.

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

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

¹² Los programas de reducción se basan en la política pública nacional ley 373 de 1997 referente a la de reducción de consumo de agua.

Para recopilar y controlar información sobre nuestras emisiones hacemos uso de un aplicativo tecnológico proporcionado por uno de nuestros aliados en sostenibilidad, registramos periódicamente los consumos asociados a los siguientes elementos:

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

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

Para el periodo 2021, nuestra huella de carbono fue la siguiente:

	2020	2021	% red/aum
Alcance 1	10,223.00	6,883.00	-32.7%
Alcance 2	1,222.00	191.00	-84.4%
Alcance 3	43.00	718.50	1555.8%
Total	11,488.00	7,791.50	-32.2%

Adicionalmente, la generación de las emisiones por operación de Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) fue de 412 Ton y de Material particulado de 16 Toneladas.

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

Alcance 1

Reducción consumo de Combustibles fuentes móviles resultado de:

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

Alcance 2

- Disminución del consumo energético por apertura locales y bodegas nuevas a nivel nacional

Alcance 3

- Disminución de las emisiones por viajes aéreos debido a que limitamos los viajes aéreos de nuestros colaboradores como medida de bioseguridad dadas las condiciones de la emergencia sanitaria producida por el SARS-COV2.

Emisiones directas de GEI (alcance 1)

305-1

6,883.0 TON CO2 Equivalentes

Los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos.

- CO2, CH4, N2O Procesos de combustión de combustible
- HFC gas R22 -R410

El año base para el cálculo de reducción, aumento es 2020.

3.340 TON CO2 Equivalentes

Las actividades que generan las emisiones consideradas para este año fueron¹³:

- Consumo de ACPM en fuentes móviles Colombia
- Consumo de Gas Natural Vehicular - Colombia
- Consumo de Gasolina en fuentes móviles
- Emisiones derivadas del uso de refrigerantes

e. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionaria, control financiero o control operacional.

Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)

305-2

Las emisiones indirectas consideradas para este informe corresponden al consumo de energía eléctrica proveniente de la red interconectada nacional.

191 TON Co2 Equivalentes

El año base para el cálculo es 2020

Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)

305-3

Para las otras emisiones se han considerado las siguientes actividades:

- Emisiones por viajes de colaboradores
- Residuos de cartón

¹³ La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG

- Residuos de papel
- Residuos de plástico
- Residuos de vidrio
- Residuos eléctricos y electrónicos

En 2021 se generaron 718,5 ton Co2 Equivalentes por alcance 3. El **año base** para el cálculo es 2020 Cabe anotar que en el Año 202 de pandemia no se realizaron la misma cantidad de viajes aéreos Condiciones de pandemia.

Intensidad de las emisiones de GEI

305-4

La ratio de intensidad de las emisiones de GEI de la organización.

160.1 gramos/ envió movilizado

Para el cálculo de la intensidad se han incluido las emisiones por alcabce1, 2 y3.

Reducción de las emisiones de GEI

305-5

3.695 Ton Co² Equivalentes

Cabe anotar que no se ha incluido el transporte tercerizado para este informe, pero si la carga aérea y los viajes de los colaboradores.

Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos

306-1

Las medidas definidas para el programa PARE se ejecutan principalmente mediante nuestro plan de gestión integral de residuos el cual define todas las condiciones operacionales para asegurar un manejo interno y externo ambientalmente seguro de los residuos provenientes de actividades propias. Con el fin de asegurar los impactos corriente arriba y corriente abajo, se establecen requisitos mediante el manual de contratistas a nuestros proveedores para asegurar una adecuada gestión de los residuos generados.

El manejo externo de los residuos se realiza mediante gestores autorizados y avalados por licencias ambientales Vigentes registradas en nuestro sistema de información, Adicionalmente se aplican controles de emisión y comprobación de certificados de disposición y aprovechamiento, y auditorías en sitio. Para los procesos de eliminación de residuos se tiene establecido el principio de evitar celdas de seguridad y optar por procesos que eviten la generación de pasivos ambientales y sean menos contaminantes.

Para recopilar y controlar información sobre residuos aplicamos procesos de cadena de custodia mediante uso de basculas certificadas y aseguramiento de la información registrada, respecto a la emisión de certificados de disposición final y aprovechamiento. Los datos son procesados en nuestros sistemas de información para la generación de indicadores de desempeño. El Programa es monitoreado trimestralmente a través de los procesos normalizados de reportes de indicadores de la compañía con el fin de validar la conveniencia de los controles definidos.

Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos
306-2¹⁴

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

¹⁴FUENTE: Matriz de aspectos e impactos ambientales

Impactos significativos relacionados con los residuos	Aspecto ambiental	Actividades	Insumos	Productos Resultantes	Origen
Contaminación del Aire Contaminación del suelo	Generación de Emisiones Residuos	Disposición final de residuos	Residuos	Emisiones Atmosféricas Residuos Inactivados	Generación corriente abajo

Medidas

Medidas actividades propias

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

Medidas corrientes arriba

- Manual de Contratistas

Medidas corrientes abajo

- Manual de Contratistas

Controles a gestores de residuos ¹⁵

- Licencias ambientales
- Certificados de disposición final
- Auditorias

3. Procesos para recopilación de datos

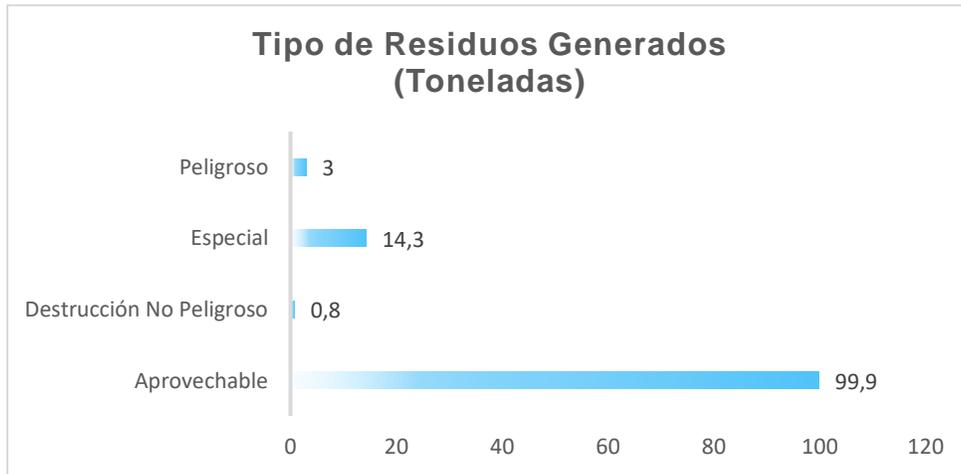
Cadenas de custodia

Residuos generados

306-3

La generación de residuos para el año 2021 se clasifica de la siguiente manera:

Categoría	Cantidad (TON)
Aprovechable	99,9
Dstrucción No Peligroso	0,8
Especial	14,3
Peligroso	3

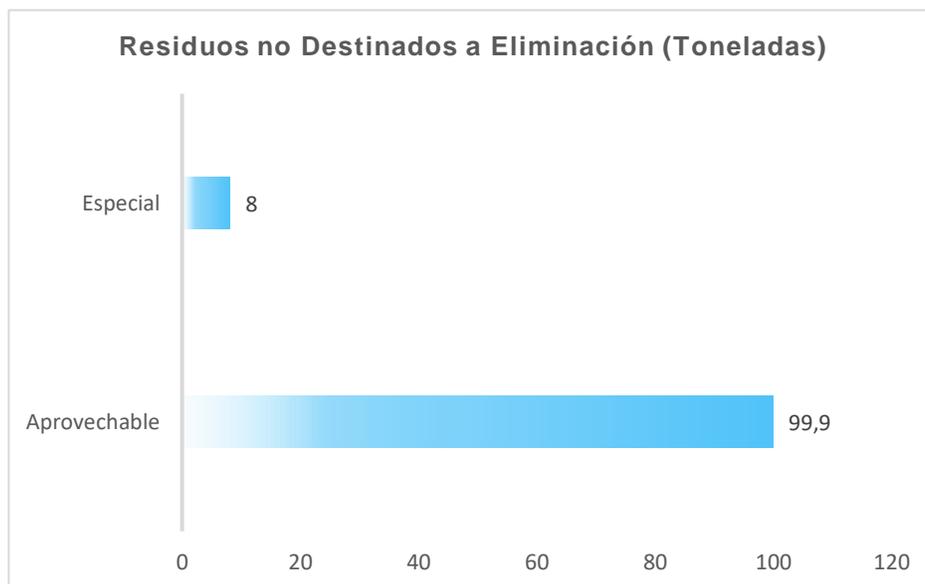


El manejo externo ejecutado para los residuos se ilustra a continuación.

Residuos No Destinados a Eliminación

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

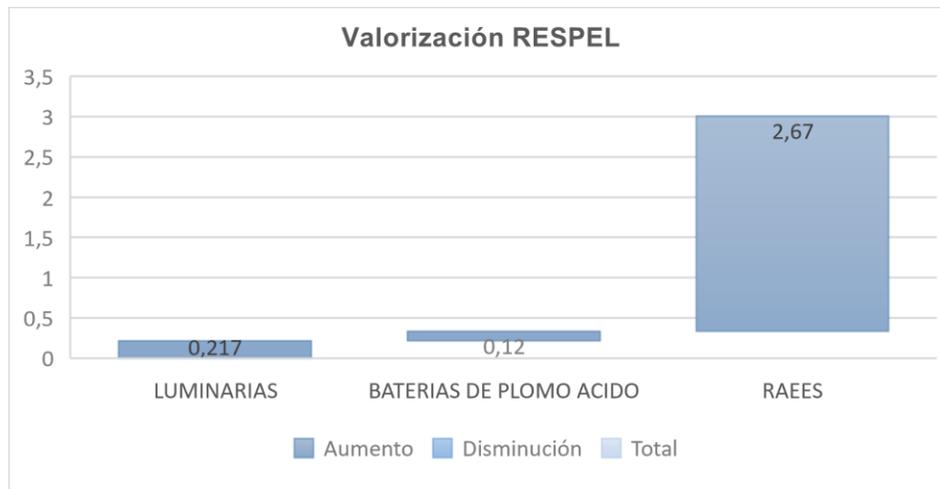
Categoría	Cantidad(TON)
Aprovechable	99,9
Especial	8



Residuos peligrosos destinados a valorización

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

Tipo de Residuos	Cantidad (TON)	Operación de Valorización	Tipo
A1030 a1010 y23 luminarias	0,217	Aprovechamiento por Tercero	Puntos Verdes
Baterías de plomo acido	0,12	Aprovechamiento por Tercero	Puntos Verdes
RAES	2,67	Aprovechamiento por Tercero	Puntos Verdes

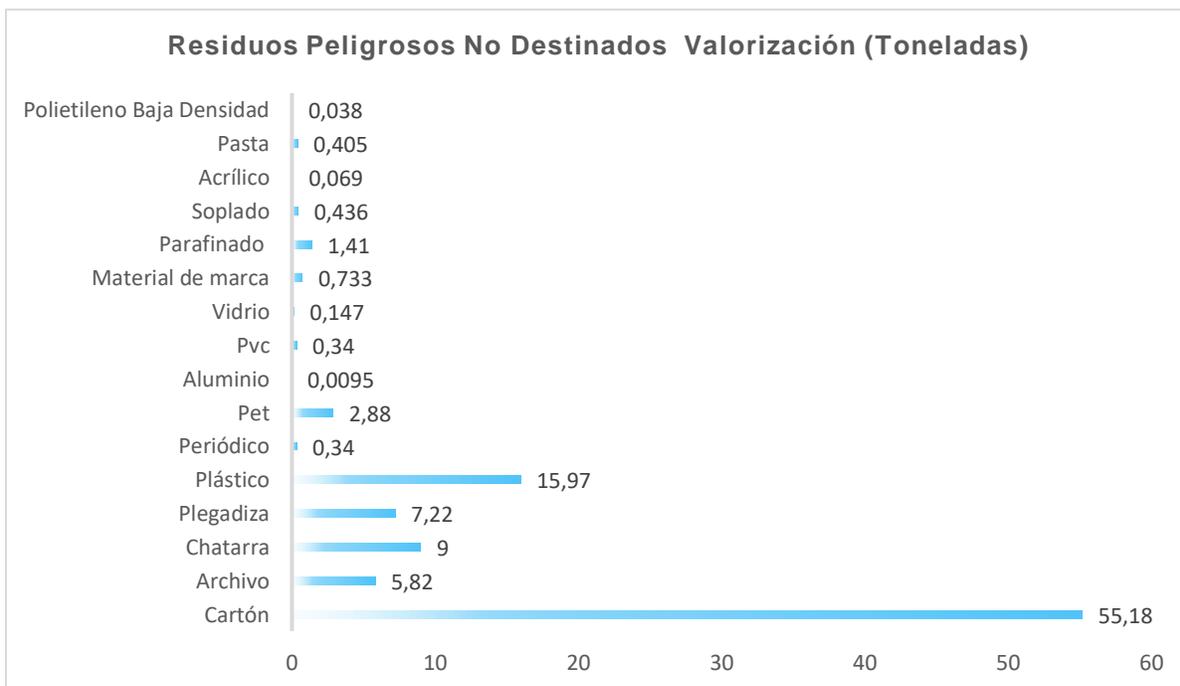


Residuos no peligrosos destinados a valorización

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

Tipo de Residuos	Cantidad (TON)	Operación de Valorización
Cartón	55,18	Aprovechamiento por tercero
Archivo	5,82	Aprovechamiento por tercero
Chatarra	9,00	Aprovechamiento por tercero
Plegadiza	7,22	Aprovechamiento por tercero

Tipo de Residuos	Cantidad (TON)	Operación de Valorización
Plástico	15,97	Aprovechamiento por tercero
Periódico	0,34	Aprovechamiento por tercero
Pet	2,88	Aprovechamiento por tercero
Aluminio	0,0095	Aprovechamiento por tercero
Pvc	0,34	Aprovechamiento por tercero
Vidrio	0,147	Aprovechamiento por tercero
Material de marca	0,733	Aprovechamiento por tercero
Parafinado	1,41	Aprovechamiento por tercero
Soplado	0,436	Aprovechamiento por tercero
Acrílico	0,069	Aprovechamiento por tercero
Pasta	0,405	Aprovechamiento por tercero
Polietileno Baja Densidad	0,038	Aprovechamiento por tercero



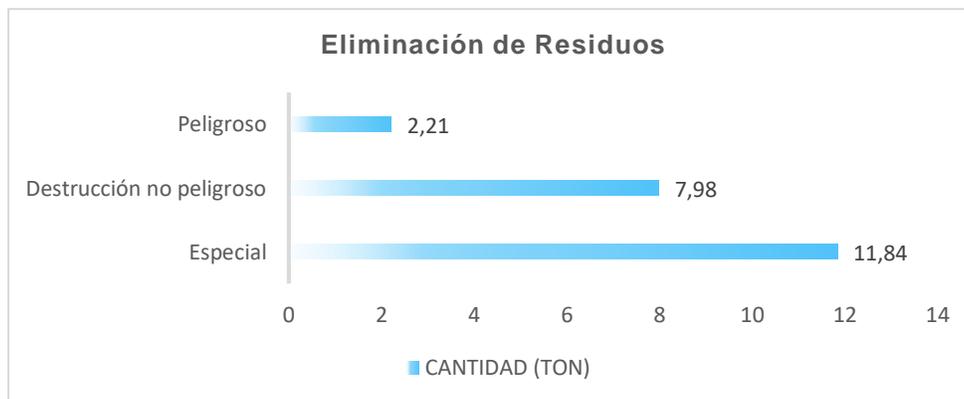
Una operación para destacar dentro de la valorización de residuos es nuestro proyecto de dotación circular, donde, aprovechamos los residuos no peligrosos de dotación usada generada por nuestros colaboradores, transformando esta tela en nuevos productos. En alianza con la corporación entrégate a

Colombia vinculamos a personas en situación de vulnerabilidad en estas actividades, generando empleo y fortaleciendo el sector social. Durante el año 2021 producimos 6.000 productos a base de nuestra dotación usada que corresponden a maletas, cartucheras, llaveros, entre otros dándole una oportunidad a estos desechos y promoviendo el ciclo circular de los materiales.

Residuos destinados a eliminación

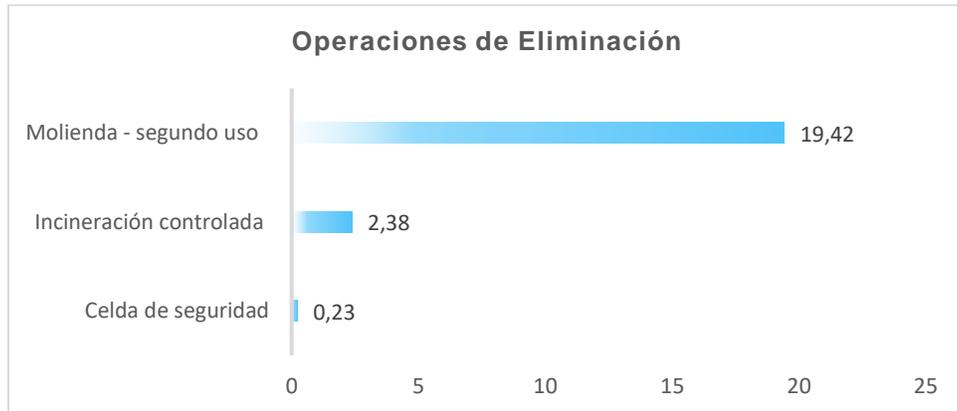
Las operaciones de eliminación de residuos se realizaron con gestores autorizados que cuentan con permisos ambientales vigentes asegurando el cumplimiento de la legislación, las operaciones de eliminación se realizaron siguiendo el principio de limitar eliminación en celda de seguridad y se ejecutaron fuera de las instalaciones de la compañía. Las cantidades generadas de acuerdo con su categoría se describen a continuación:

Categoría	Cantidad (TON)
Especial	11,84
Destrucción no peligrosos	7,98
Peligroso	2,21



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

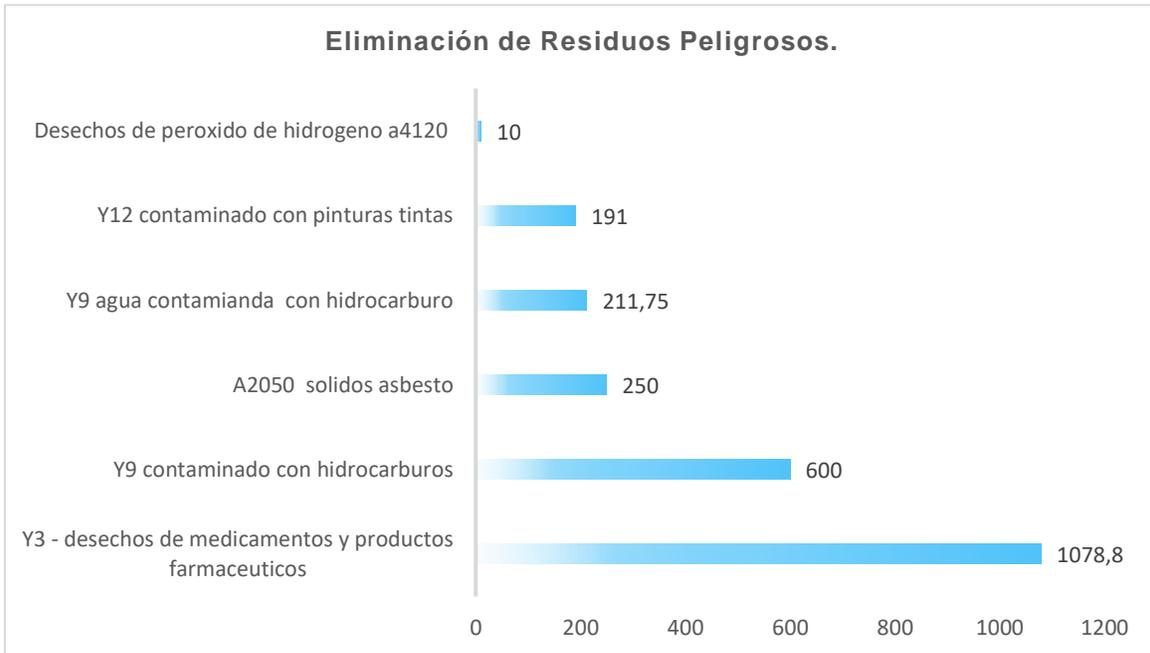
Operación	Cantidad (ton)
Celda de seguridad	0,230
Incineración controlada	2,38
Molienda - segundo uso	19,42



Residuos peligrosos destinados a eliminación

La eliminación de residuos peligrosos o de manejo especial se realiza mediante gestores autorizados donde se aplican principalmente procesos de incineración controlada y tratamiento, con el fin de minimizar el impacto ambiental. Únicamente se disponen residuos en celdas de seguridad cuando no existen capacidades tecnológicas o científicas en las ciudades para realizar otro tratamiento. A continuación, se describen las cantidades generadas de residuos peligrosos por tipo de residuo y su respectivo proceso de eliminación:

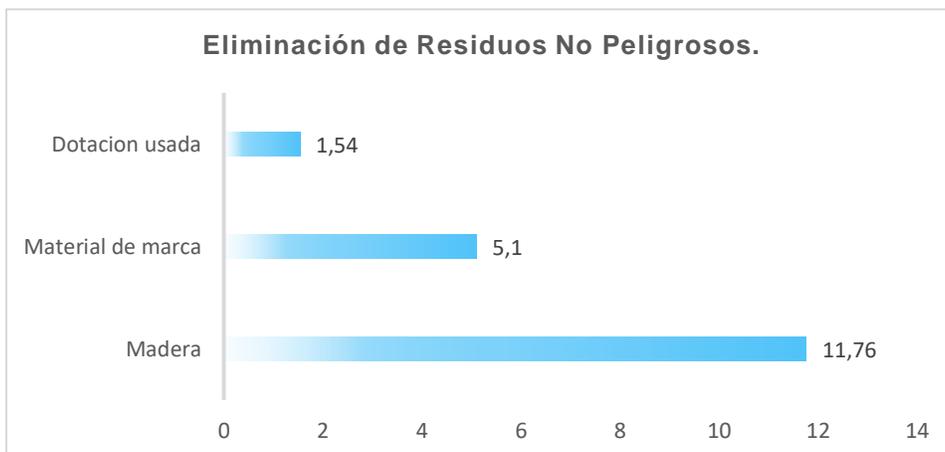
Tipo de Residuos	Cantidad (TON)	Operación de Eliminación
A2050 solidos asbesto	250	Celda de seguridad
Desechos de peróxido de hidrogeno a4120	10	Celda de seguridad
Y12 contaminado con pinturas tintas	191	Incineración controlada
Y3 - desechos de medicamentos y productos farmacéuticos	1078,8	Incineración controlada
Y9 agua contaminada con hidrocarburo	211,75	Tratamiento de agua
Y9 contaminado con hidrocarburos	600	Incineración controlada



Residuos no peligrosos destinados a eliminación

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

Tipo de Residuo	Cantidad (TON)
Madera	11,76
Material de marca	5,10
dotación usada	1,54



Todas las operaciones de valorización se realizaron fuera de las instalaciones de Servientrega.

Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental

307-1

En 2021 no se presentaron multas sanciones o apertura de investigaciones por temas ambientales.

Biodiversidad

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

Para la compensación de la huella de carbono correspondiente al año 2020, Servientrega implementó acciones de reforestación en los municipios de Aquitania, Tibasosa y Zipaquirá, ubicados en el departamento de Boyacá con un total de 21.800 árboles nativos sembrados en áreas de interés e importancia ambiental dentro de la región.

En el municipio de Aquitania se establecieron un total de 12.000 árboles, en el predio Isla San Pedro, se encuentran ubicados en la zona de vida de bosque seco Montano Bajo (bs-MB) que, de acuerdo con el Plan De Ordenación y Manejo de la Cuenca del Lago de Tota, se clasifican como espacios para la “Conservación y Protección Ambiental” y “Restauración” de importancia para el recurso hídrico dado a que allí se encuentra la fuente de abastecimiento del acueducto del municipio de Nuevo Colón.

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

En el municipio de Tibasosa se establecieron un total de 4.945 árboles dentro del predio La Esperanza, se encuentran ubicados en la zona de vida de bosque seco Montano Bajo (bs-MB), que hace parte del Valle del Sogamoso, específicamente en un área clasificada como espacio para la “Conservación y Protección Ambiental” y “Restauración” de importancia para el recurso hídrico. Por otro lado, el predio La Esperanza se encuentra ubicado en la Vereda Esterillal, un área fría semihúmeda, con importancia hidrológica, ya que allí nacen algunos de los ríos que van a desembocar en el Río Chicamocha.

Finalmente, en el municipio de Sotaquirá se establecieron 4.855 árboles en el predio El Espejo, el cual se localiza en zona de vida de bosque seco Montano Bajo (bs-MB), perteneciente a la vereda Sotaquirá. donde los usos más frecuentes del suelo son las de protección de cuencas hidrográficas, extracción de madera, alimento de la fauna, conservación de suelos de ladera, regulación de la escorrentía y el mantenimiento de la belleza paisajística.

Es de mencionar que, a nivel regional esta zona es considerada de máxima importancia en función de los servicios ambientales que ofrece al municipio de Sotaquirá, al ser zonas de protección de las fuentes de abastecimiento del agua consumida por los habitantes.

Las especies seleccionadas son nativas de los ecosistemas donde se encuentran ubicados los predios, algunas de ellas son:

- **Arrayan:** Es una especie importante para la protección de fuentes hídricas, esta especie es empleada en focos de erosión severa, nacimientos, rondas y cañadas con el fin de favorecer los procesos de restauración.
- **Chicalá:** Corpoboyacá (2016) afirma que es una especie importante para la conservación de suelos y control de la erosión. Esta especie tiene una alta capacidad de adaptación a distintos sitios pues puede aparecer en zonas alteradas, en orillas de carreteras, sobre faldas de serranías, taludes y sitios pedregosas ya que su sistema radicular robusto le permite vivir sobre estas condiciones y tolerar el estrés hídrico.
- **Corono:** Es una especie importante para el control de la erosión y tiene la capacidad de soportar suelos pobres ya que reduce la erosión de los suelos mejorando a su vez sus propiedades físicas.
- **Cucharo:** Es una especie empleada para restaurar suelos degradados y erosionados, así mismo, está adaptada para crecer y desarrollarse en condiciones difíciles su crecimiento es rápido en suelos erosionados, sus hojas son duras lo cual le ayuda a reducir la transpiración permitiéndole adaptarse a períodos de sequía.
- **Garrocho:** sus características de crecimiento rápido, copa amplia, producción alta de materia orgánica, asociación con micorrizas y frutos consumidos por avifauna es fundamental para la restauración ecológica ya que lo descrito anteriormente le da la capacidad de regenerar zonas perturbadas y erosionadas.
- Cabe resaltar que todas las actividades desarrolladas durante el 2021 fueron avaladas y han tenido el seguimiento de la autoridad ambiental de la regional, que en este caso es Corpoguavio y las alcaldías municipales lo que permitirá a largo plazo su conservación y protección y así garantizar que el proceso de restauración continúe para lograr los objetivos planteados.

Servientrega no ejecuta operaciones en áreas protegidas o de alto valor para la diversidad

Hábitats protegidos o restaurados

304-3

La organización informante debe presentar la siguiente información:

- a. El tamaño y la ubicación de las **áreas protegidas** o **restauradas** de los hábitats y si el éxito de la medida de restauración estuvo o está aprobado por profesionales externos independientes.

DPTO.	Municipio	Vereda	Predio	Cantidad de Árboles Establecidos	Tamaño del Área Protegida (Ha)	Impactos Positivos y Negativos
BOYACA	AQUIANIA	HATO LAGUNA	ISLA SAN PEDRO	12.000	7,55	Las áreas de bosque a enriquecer con el establecimiento forestal se encuentran ubicado en la zona de vida de bosque seco Montano Bajo (bs-MB) que, de acuerdo con el POMCA del Lago de Tota, se clasifican como espacios para la "Conservación y Protección Ambiental" y "Restauración" de importancia para el recurso hídrico dado a allí se encuentra la fuente de

DPTO.	Municipio	Vereda	Predio	Cantidad de Árboles Establecidos	Tamaño del Área Protegida (Ha)	Impactos Positivos y Negativos
						abastecimiento de diferentes acueductos municipales.
BOYACA	TIBASOSA	ESTERILLAL	LA ESPERANZA	4.945	3,11	El predio La Esperanza, se encuentra ubicado en la zona de vida de bosque seco Montano Bajo (bs-MB), que hace parte del Valle de Sogamoso, específicamente en un área clasificada como espacio para la "Conservación y Protección Ambiental" y "Restauración" de importancia para el recurso hídrico. Por otro lado.
BOYACA	SOTAQUIRÁ	SOTAQUIRÁ	EL ESPEJO	4.855	3,05	El predio El Espejo, se localiza en zona de vida de bosque seco Montano Bajo (bs-MB), perteneciente a la vereda Sotaquirá. donde los usos más frecuentes del suelo son las de protección de cuencas hidrográficas, extracción de madera, alimento de la fauna, conservación de suelos de ladera, regulación de la escorrentía y el mantenimiento de la belleza paisajística.

Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones

304-4

No se ejecutan operaciones en áreas protegidas

PROMESA DE SERVICIO

Presencia nacional

Servientrega integra sus recursos tecnológicos, logístico y humanos para prestar un servicio de alta calidad, eficiente y dinámico. Con 3936 puntos de atención en los 32 departamentos del país.

Departamento	Directo	Indirecto	Total general
AMAZONAS		4	4
ANTIOQUIA	63	201	264
ARAUCA		7	7
ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES	2	5	7
ATLANTICO	25	122	147
BOLIVAR	11	106	117
BOYACA	16	151	167
CALDAS	12	65	77
CAQUETA		44	44
CASANARE	2	27	29
CAUCA	5	59	64
CESAR	7	77	84
CHOCO		7	7
CORDOBA	6	58	64
CUNDINAMARCA	139	1.148	1.287
GUAINIA		1	1
GUAVIARE		1	1
HUILA	17	118	135
LA GUAJIRA	8	49	57
MAGDALENA	6	76	82
META	7	112	119
NARIÑO	5	65	70
NORTE DE SANTANDER	4	113	117
PUTUMAYO	1	24	25
QUINDIO	9	50	59
RISARALDA	14	68	82
SANTANDER	15	276	291
SUCRE	4	46	50
TOLIMA	10	125	135
VALLE	40	298	338
VAUPES		1	1
VICHADA		4	4
Total general	428	3.508	3.936

Datos de movilizados

Regional	Cantidad (TON)
Antioquia	7,308,839
Bogotá	15,502,825
Boyacá	587,821
Eje Cafetero	3,859,945
Llanos	824,940
Norte	4,522,012
Occidente	4,836,391
Oriente	3,444,348
Centro	7,040,732
Sur	705,597
Total	48,633,450

Con respecto al año 2020 se presentó una reducción en la cantidad de movilizados del 9.8%, que aun así no generó afectación al desempeño económico del año.

SOLUCIONES EMPRESAS

102-2 102-7

Soluciones de Transporte y entrega

Documentos

Envío de Avisos judiciales

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

Envío de PQR

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

Envío de Documento unitario

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

Envío de Documento Masivo

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

Envío de Publicaciones

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

Envío de Sobreporte

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

Mercancías

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

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

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

Caja Porte

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

Mercancía Industrial

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

Mercancía Premier

A través de nuestra solución Mercancía Premier apoyamos la gestión logística los negocios digitales, cubriendo integralmente los procesos de e-Commerce abarcando transporte nacional e internacional y almacenamiento. Además, ofrecemos servicios diferenciadores como plataformas e-Commerce optimizadas y posicionamiento digital; donde recogemos, transportamos y entregamos encomiendas o paquetes individuales, con guía independiente y con los siguientes atributos que le brindan al cliente más facilidades para optimizar su operación:

Pago Contra Entrega

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

Logística Inversa

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

Retorno Digital

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

Valores

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

Entre los servicios que ofrecemos se encuentran:

Devolución de loterías

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

Documento Valor

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

Entrega personalizada

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

Mercancía valores

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

Tula de seguridad

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

Soluciones de Logística

Almacenamiento 3PL

Nos encargamos de las importaciones y exportaciones de pequeño y gran tonelaje gracias a nuestras alianzas estratégicas alrededor del mundo. Éstas, nos permiten involucrar procesos logísticos integrales de transporte local, empaque y embalaje,

transporte internacional Aéreo, marítimo, terrestre, trámites de aduana y mercancías peligrosas, donde contamos con personal altamente calificado para brindar asesoría en las operaciones de nuestros clientes.

Almacenamiento Servientrega

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

Agenciamiento aduanero

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

Servicios de ITR desconsolidación de contenedores en puerto

Desconsolidación de contenedores en puerto para cargue a camión o procesos de almacenamiento.

Transporte marítimo exportación

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

Transporte marítimo importación

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

Transporte aéreo importación

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

Transporte aéreo exportación

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

Operación de transporte multimodal

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

Transporte de contenedores de carga nacionalizada

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

Transporte de contenedores en tránsito aduanero

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

Carga masiva (Transporte punto a punto)

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

Carga masiva ITR (Internal transport return)

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

Logística Promocional

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

Logística Inversa

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

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

Pago Contra Entrega

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

Soluciones Digitales

Con Servientrega tienes servicios y soluciones digitales en línea que simplifican, facilitan y mejoran tus procesos físicos y manuales en donde a nivel general te acompañamos en el proceso de transformación digital.

E-Entrega: Correo Electrónico Certificado

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

E-Masivos: Correo Masivo

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

E-Documentos

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

E-Voz

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

E-Mensajes

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

SOLUCIONES PERSONAS

Soluciones de Transporte y entrega

Documentos

Envío de Avisos judiciales

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

Envío de Documento unitario

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

Envío de Documento Masivo

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

Envío de Sobreporte

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

Mercancías

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

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

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

Caja porte

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

Mercancía Múltiples piezas

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

Mercancía Premier

A través de nuestra solución Mercancía Premier apoyamos la gestión logística los negocios digitales, cubriendo integralmente los procesos de e-Commerce abarcando transporte nacional e internacional y almacenamiento. Además, ofrecemos servicios diferenciadores como plataformas e-Commerce optimizadas y posicionamiento digital; donde recogemos, transportamos y entregamos encomiendas o paquetes individuales, con guía independiente y con los siguientes atributos que le brindan al cliente más facilidades para optimizar su operación:

- Pago Contra Entrega
- Pago contado (Efectivo, Tarjeta)
- Crédito Rotativo
- Crédito Pyme
- Tarjeta Prepago

Valores

Entrega personalizada

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

Mercancía valores

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

Tula de seguridad

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

Soluciones Digitales

Con Servientrega tienes servicios y soluciones digitales en línea que simplifican, facilitan y mejoran tus procesos físicos y manuales en donde a nivel general te acompañamos en el proceso de transformación digital.

E-Entrega: Correo Electrónico Certificado

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

Los clientes se agrupan en Corporativos y Retail, esto va de acuerdo con el volumen de movilizados y su facturación.

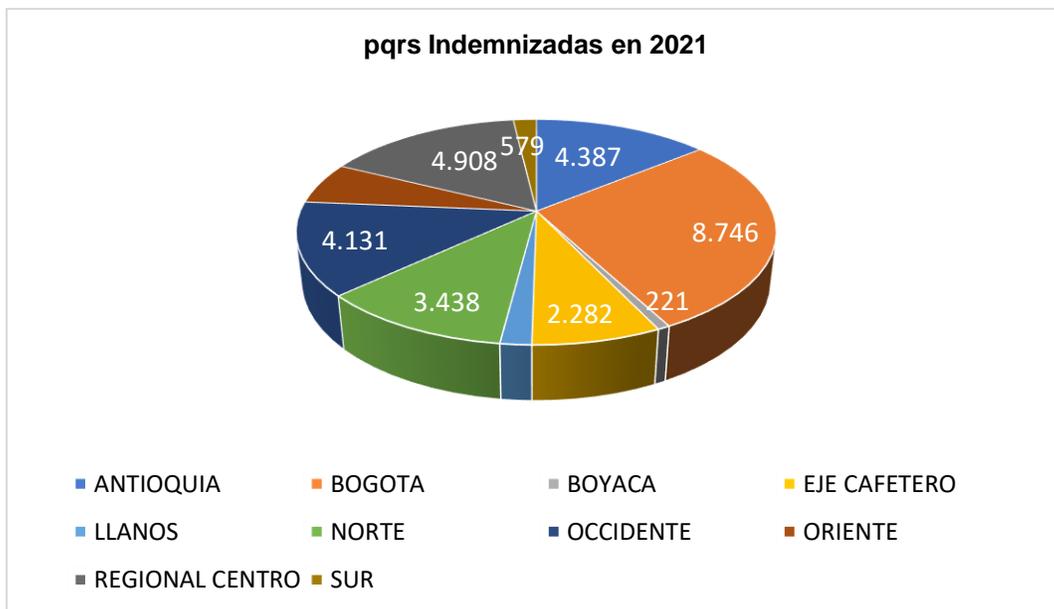
Reclamaciones y su tratamiento

En caso de presentarse alguna anomalía en la prestación del servicio nuestros clientes tienen a disposición diferentes canales para presentar reclamaciones:

- Vía Pagina Web.
- Vía Centro De Atención Telefónica.
- Medio Escrito vía Correo Electrónico

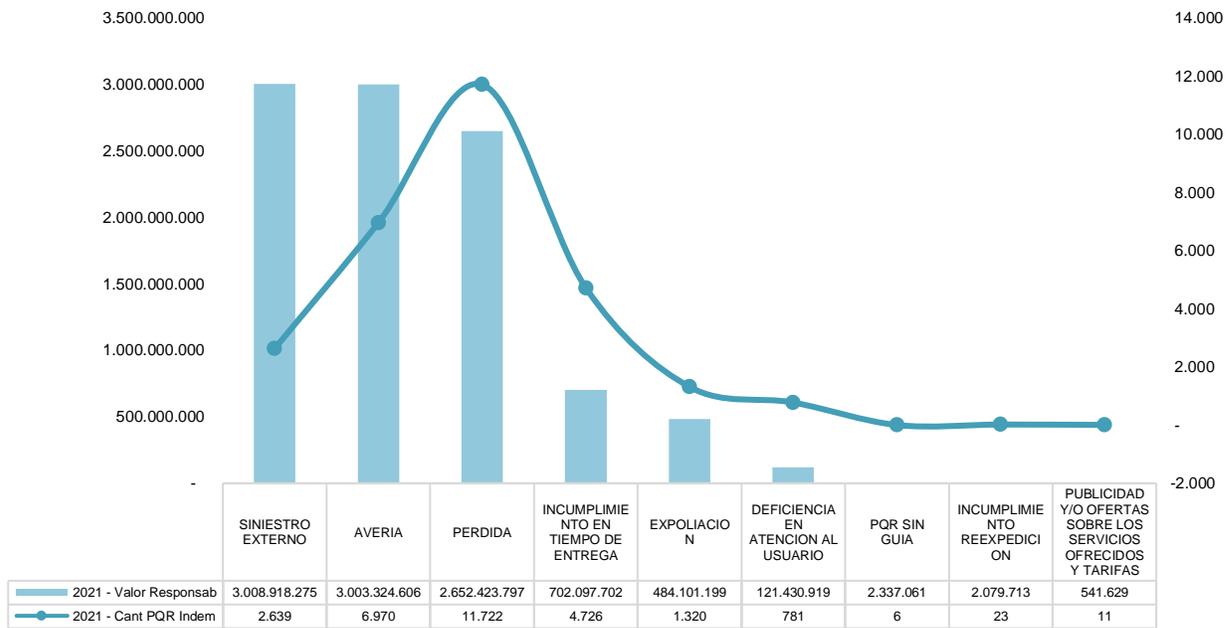
Personalizado.

Estas Peticiones quejas y reclamos son tratadas de acuerdo con lo dispuesto a la ley y en caso de ser necesario se reconoce la indemnización. En 2021 el estado de PQR's que requirieron indemnización se presenta a continuación:



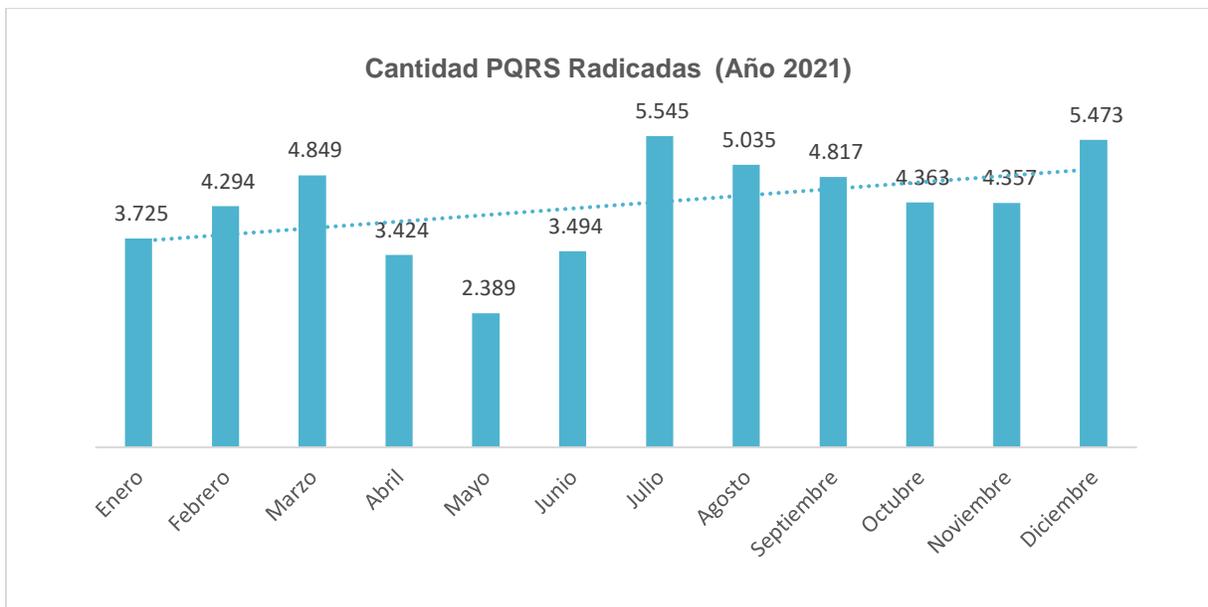
En total se presentaron 28.198 casos que corresponden al 0.06% del total de envíos movilizados en los canales corporativo y Retail en 2021.

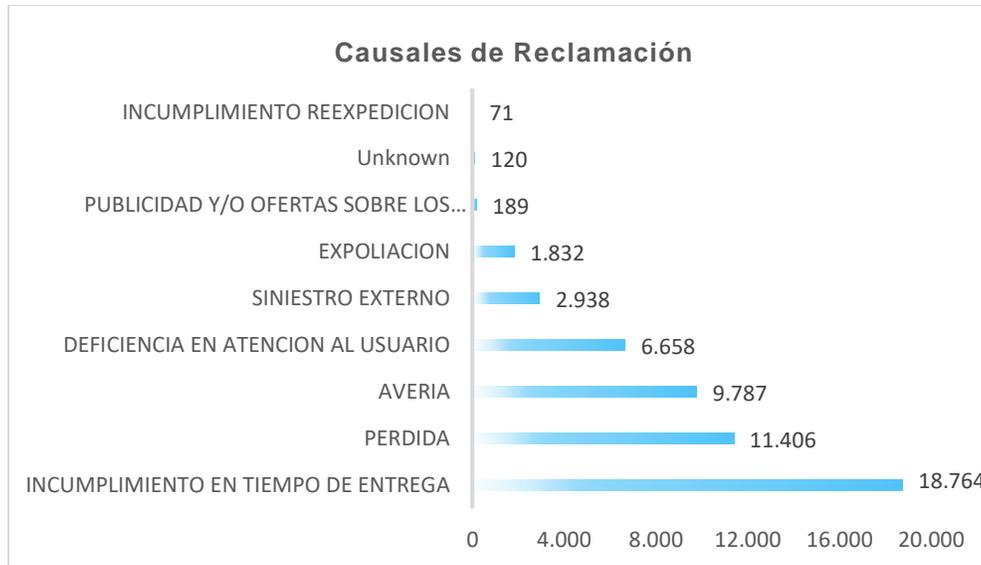
**Indemnizaciones Reconocidas por Tipo de Solicitud Año 2021, Valor Total Pagado
\$ 9.977.254.901**



Peticiones quejas y/o reclamaciones

La radicación de PQR para el año 2021 fue inferior sobre el año 2020, con un total de 74497 PQR menos que el año 2020. La disminución de PQR's fue posible, por la centralización de PQR por medio del equipo de validación, donde se controla la radicación de estas, brindado un correcto aseguramiento. Se sigue trabajando en conjunto con las diferentes áreas con el fin de mantener controlado la radicación de PQR.





Marketing Digital

SE-5

Servientrega comunica de forma transparente y oportuna los cambios en las condiciones de la prestación del servicio y para ello trabaja en pro de:

1. Comunicar nuestras **soluciones**.
2. Disponer de **canales** para la **consulta** y **transacciones** con respecto a envíos.
3. Informar sobre **noticias importantes** y relevantes que generen interés en nuestros clientes, tales como actividades **promocionales o noticias**.
4. Brindar información sobre cómo **contactarnos**, nuestras **líneas de atención** nacional o a través del **Chat Bot o chat en línea**.
5. Seguimiento a las **PQRS**.
6. Los aspectos informativos descritos, aplican igualmente para las **empresas aliadas**.

Presencia en redes sociales

A través de las redes sociales buscamos:

- Comunicar frecuentemente nuestros servicios, eventos, streaming y demás información relevante y de interés para los usuarios.
- Informar a los usuarios las actividades en general que la empresa realiza en diferentes frentes como social, político, ambiental, comunitario, empresarial, etc.
- Recibir, responder y atender las solicitudes o inquietudes que a nivel de Servicio al Cliente se generen.
- Masificar todo tipo de comunicación importante.
- Comunicar campañas publicitarias.
- Los puntos descritos a nivel de comunicación o ampliación se replican igualmente para las empresas aliadas.
- Alinear la comunicación a los diferentes objetivos que desde las plataformas sociales se pueden realizar, como alcance, interacciones, visualizaciones, tráfico web o conversiones.

Indicadores

Veremos algunos de los resultados importantes que a nivel de redes sociales podemos obtener de acuerdo con toda la gestión e implementación de las actividades que en la planeación se determinaron según los ejes de comunicación que en el 2021 se comunicaron.

Facebook



Instagram



La interacción en las redes sociales permite a Servientrega captar las inquietudes y expectativas de los grupos de interés, a la vez que de manera ágil facilita dar respuesta oportuna.

Publicaciones

Mediante las publicaciones en los diferentes canales y medios disponibles se transmite información acerca de los servicios campañas y la presencia de marca. En 2021 se realizaron publicaciones en los siguientes segmentos

- Soluciones
- Marca
- Deporte
- Social

Resultados Marketing Digital 2021

El canal digital facilita la comunicación y a la interacción con los grupos de interés siendo de gran importancia para el desarrollo de las actividades. En 2021 los resultados alcanzados son los siguientes:



01. Portal Lanzamiento

- 45.347.771 de visitas.
- 45.002.293 de transacciones.
- 236.387.056 páginas vistas.

02. App

- 239.131 descargas.
- Incremento del **142%** respecto a 2020.

03. Red de Influencia

- Se incrementó a **583** la red de influenciadores internos a nivel nacional.
- Ahorro Pauta Publicitaria \$ 148.000.000

04. Digital Sales

- Recolección de **348.351 leads**.
- Incremento del **135%** respecto a 2018.
- Incremento de Venta **E - soluciones**

05. Social Media

- Alcance: 122.620.815
- Incremento **108%**
- Impresiones: 202.614.363
- Incremento **123%**
- Interacciones: 21.053.008
- Incremento **108%**
- Visualizaciones: 23.213.863

06. La Nota Positiva

- Creación del **primer medio digital propio**.
- **300.000** visitas promedio mensual.
- 7.063.197 páginas vistas.
- 4.279.572 de sesiones.

07. Golazo Servientrega

- **3.309** Nuevos registros
- **10% + de incremento de Sesiones con respecto a 2020**

08. Servientrega Box

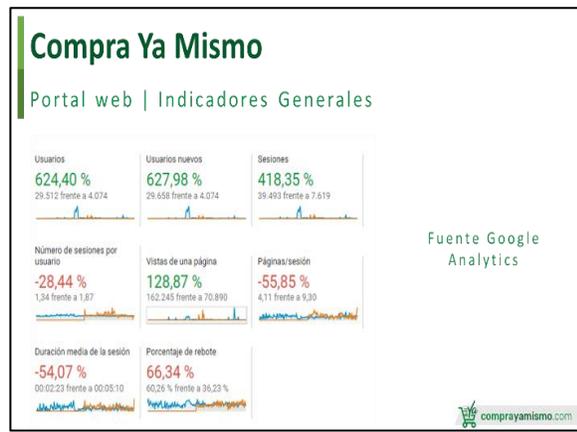
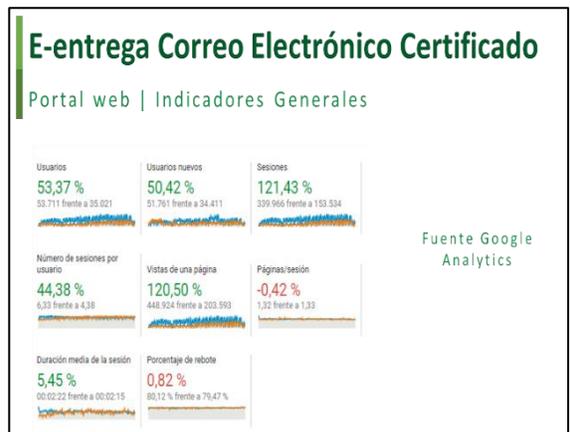
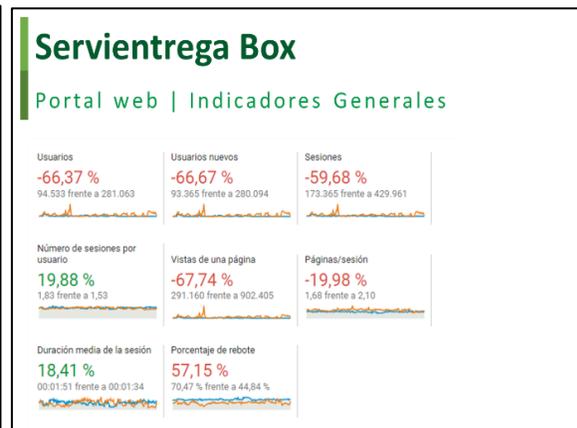
- **11% + de nuevos casilleros creados**

09. eSoluciones

- **71% + en ventas de soluciones digitales en comparación al 2020.**
- Las ventas las vemos en las siguientes diapositivas

Portales WEB

A continuación, se presentan los resultados generales de la gestión realizada sobre las páginas web no solo de Servientrega, sino, del grupo de empresas y medios que la conforman con el fin de compartir los resultados en este frente tan importante y algunas de las actividades relevantes realizadas en el 2021





La promesa de servicio seguirá siendo el eje principal del desarrollo de las operaciones de Servientrega y se continuará fortaleciendo e incorporando medios tecnológicos y metodológicos que permitan continuar compartiendo los resultados, iniciativas y propósitos de la compañía y sus aliados

CONTRIBUCIÓN AL TERJIDO SOCIAL

Servientrega, Una Causa País

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

Servientrega Una Causa País, es una hermosa labor social que aporta a diversas causas sociales, ambientales y fundaciones, para llevar alegría, esperanza y amor a todos los corazones colombianos.

Desde el corazón, nuestras entregas para nuestros aliados que buscan trabajar en pro de generar un mejor bienestar y calidad de vida para personas que se encuentran en situación de discapacidad o desfavorabilidad. Desde hace siempre realizamos estas actividades y entregas de corazón, y en los próximos años seguiremos llevando nuestro mensaje de amor, esperanza y paz por todo el territorio colombiano.

Programas sociales 2021

Dos millones de entregas sociales

El impacto social desarrollado por Servientrega en el 2021 se ha continuado desarrollando gracias a la estrategia desarrollada desde el año 2020 DOS MILLONES DE ENTREGAS SOCIALES. A continuación, presentamos el número de entregas por Departamento del año 2021:

Departamento	Total de Entregas años 2020 y 2021
Amazonas	7.788
Antioquia	16.885
Atlántico	121.633
Bolívar	98.386
Boyacá	349.962
Caldas	1272
Cauca	11.717
Cesar	12.000
Chocó	12.774
Cundinamarca	848.631
Guajira	111.517
Guaviare	200
Huila	16.378
Magdalena	42.432
Meta	35.960
Nariño	125.701
Norte de Santander	25.000
Putumayo	80
Quindío	15.000
Risaralda	45.274
San Andres y Providencia	8.134
Santander	31.551
Tolima	8.606

Departamento	Total de Entregas años 2020 y 2021
Valle del Cuca	139.474
(en blanco)	
Total, general	2,086,355.00

Bingo social

De acuerdo con la estrategia desarrollada en el año 2020, bajo el lema “Nos une devolverle a la vida algo de lo que nos ha dado”; en el año 2021, gracias a las alianzas colaborativas con la Fundación Mujeres de Éxito, Servientrega y comunidades Wayuú del Cabo de la Vela, se hizo la entrega de 700 kits alimentarios en el marco de la Sinergia Social Guajira.

Sinergias sociales

Corporación entrega a Colombia

La Corporación Entrégate a Colombia apoya y desarrolla iniciativas y proyectos

Servientrega y sus aliados sociales estratégicos continuaron en el año 2021 realizando aporte por medio de proyectos y programas institucionales a las comunidades más vulnerables de Colombia. La corporación fundamenta sus actividades en apoyar y desarrollar iniciativas y proyectos socioambientales, relacionados con negocios inclusivos en poblaciones en condiciones de vulnerabilidad.

Los proyectos e iniciativas sociales implementadas para el año 2021 apoyados y con la participación de Servientrega fueron:

Economía circular

Las líneas de acción ejecutadas en 2021 fueron:

- Dotación sostenible
- Moda sostenible
- Insumos - mobiliario

Bosques más oxígeno

Es un programa de reforestación y recuperación de áreas estratégicas en municipios del Departamento de Boyacá con el propósito de proteger las fuentes hídricas. Servientrega por medio de la Corporación Entrégate a Colombia realizó la siembra de 21,800 individuos vegetales de especies nativas de cada ecosistema distribuidos en el departamento de Boyacá, sumando a la estrategia de compensación de huella de carbono.

Cada Gota de Agua Cuenta

El objetivo del proyecto es promover e implementar técnicas para la filtración y potabilización del recurso hídrico. Con esta sinergia se busca garantizar el acceso y mejora de la calidad del agua potable dirigido a comunidades en condición de vulnerabilidad.

Suma tus manos

En el año 2021, Servientrega participó con voluntarios en la actividad organizada por SUMA TUS MANOS, con el objetivo de Desarrollar una jornada de recolección de residuos submarinos en la

comunidad Cabo de la Vela, La Guajira, sumando buzos y aficionados al snorkel voluntarios para limpiar un área de 10ha marinas. La alianza 'Suma Tus Manos' busca apoyar el cumplimiento del ODS 12 (Producción y Consumo Responsable) y el ODS 13 (Acción por el clima). De igual manera, aportará a las metas propuestas para la reducción de gases efecto invernadero y aumentar la tasa de reciclaje de residuos sólidos

Los protagonistas de esta jornada son los miembros de la comunidad wayuu de Cabo de la Vela y voluntarios que se sumaron debido al compromiso en cuidar y proteger de su entorno, y todos los voluntarios que decidan sumarse.

Fundación mujeres de éxito

La Fundación es una entidad sin ánimo de lucro que por más de 26 años. Su objetivo es continuar promoviendo y liderando programas y proyectos para el empoderamiento y la equidad de género a través de procesos de visibilización, formación y emprendimiento para mujeres y sus familias, con el fin de fortalecer el rol de la mujer como agente de desarrollo integral para el progreso familiar, económico, social y cultural.

Servientrega continúa realizando alianzas estratégicas y apoyo a la Fundación Mujeres de Éxito, se han continuado realizando impactos a comunidades en el territorio colombiano:

Mujer en el campo

Llevar seguridad alimentaria a las comunidades que lo necesitan, cómo: resguardos indígenas, comunidades internas, migrantes, niñez, adulto mayor, víctimas del conflicto armado, entre otras.

Emprendamos en casa:

Generar modelos de emprendimiento por medio de la transformación personales orientados a afianzar las habilidades blandas y la inteligencia emocional en las mujeres emprendedoras participantes, fortaleciendo la formación en los principios básicos del emprendimiento, que permitan de esta forma obtener una fuente de ingreso para el sostenimiento de sus hogares.

- Confección:

Gracias a este proyecto se confeccionaron más de 8,000 tapabocas para los colaboradores de Servientrega, logrando estrategias de inclusión y participación integral de la mujer.

- Huertas agro sostenibles:

Implementación de huertas agro-sostenibles para la producción de alimentos saludables con prácticas respetuosas para el suelo, aire, agua y respetando los derechos y calidad de vida de las mujeres participantes, a partir de las huertas comunitarias y huertas en casa.

Servientrega apporto 4 tanques de agua para los sistemas de riego del proyecto en las comunidades beneficiadas.

Cerca de ti

Contribuir con herramientas y líneas de atención a las mujeres que buscan un espacio de asistencia y orientación; formando a hombres y mujeres en diversos temas inherentes a la equidad de género y empoderamiento, contribuyendo al Objetivo de Desarrollo Sostenible # 5.

Más de 100 horas de capacitación y formación por parte de profesionales de derecho, psicólogos y trabajadores sociales impactando a colaboradores de Servientrega.

Corporación Centro Holístico

El Centro Holístico es una IPS de medicina integrativa que propende por el bienestar de la comunidad a través del diseño e implementación de programas de salud holística que involucran las dimensiones física, emocional, mental y espiritual de nuestros pacientes y sus allegados, aportando así en la optimización de su potencial personal, laboral y de su calidad de vida.

Gracias al apoyo de Servientrega el Centro Holístico desarrolla programas y proyectos sociales enfocados a contribuir a la población más vulnerable y aporta a los colaboradores de la organización.

Salud sobre ruedas

Promover y cuidar la salud y prevenir la enfermedad en comunidades vulnerables identificadas por CCH, a través de la realización de brigadas de salud que incluyan atención integral a nivel de tamizajes, suministro de antiparasitarios, micronutrientes, y extender programas de planificación familiar a la comunidad.

Sinergia San Andrés y providencia

En esta actividad se llevaron a cabo las siguientes entregas:

- Sensibilización y Entrega de 230 Copas Menstruales.
- 150 balones confeccionados por artesanos de Monguí a las Escuela de futbol.
- 200 maletas a los niños isleños.
- 2 botellas de esperanza para reciclaje de plástico.
- Ayudas a 58 emprendedores de la isla que perdieron sus negocios por el huracán Iota.
- 35 anchetas con alimentos autóctonos a empresarios satélite y colaboradores de Servientrega.
- 300 kit mujeres: ropa interior.
- 500 tapabocas del proyecto Emprendamos en casa a los niños de Providencia y Santa Catalina.
- 300 kit de vectores a comunidad.
- Elementos para la implementación de Huertas agro sostenibles a las familias de Santa Catalina a 12 familias.
- Instalación de 1 sistema de filtración de agua en Santa Catalina.
- Jornada de limpieza de playas en Santa Catalina.
- 25 frazadas a las familias de Providencia.
- 245 piezas de ropa infantil a la población de Providencia

Sinergia Boyacá

- Kits alimentarios entregados 22,600
- Personas impactadas con la entrega de kits alimentarios: 18.000
- 169 KG de materiales reciclables recolectados en jornadas de limpieza.
- Siembra de 200 árboles de especies nativas como: arrayan, aliso, tobo, labio de oso, entre otras.
- Recolección de 800 KG de piedra y escombros.

Especialidad	Personas beneficiadas
Optometría	670
Oftalmología	
Odontología	215
Cardiología + ekg	117
Fonoaudiología	187
Nutrición y obstétrica	54
Laboratorio p&p	118
Copas menstruales	50
Atención medica	120
Planificación familiar	20

Sinergia guajira

- 700 Kits de alimentos entregados.
- 9829 Unidades de alimentos entregados
- 4368 Personas beneficiadas con los kits de alimentos
- Entrega de 40 Cunas a madres gestantes wayuú
- Capacitación y talleres a 40 madres gestantes wayuú
- 40 kits de artesanías a mujeres wayuú
- 100 horas de capacitación y talleres de artesanías a mujeres wayuú comunidad Uchitu
- 30 Capacitaciones en sistemas de innovación social
- 1 invernadero instalado
- 200 Personas impactadas por medio de la implementación de gestión de residuos
- Entrega de 2200 prendas del proyecto Economía circular
- 1000 Libros entregados
- 3 sistemas de filtración de agua
- 250 Útiles escolares entregados
- 587 Exámenes de optometría
- 300 Anteojos entregados
- 200 kits para la higiene oral
- 200 personas capacitadas en higiene oral
- Atención integral en salud 979 personas impactadas
- 60 Copas menstruales entregadas
- Planificación familiar, entrega de 160 dosis vía oral
- Toma de 200 pruebas COVID
- Entrega de 2529 medicamentos
- 90 Exámenes de pediatría

Navidad social

Esta actividad fue dirigida a aquellas Fundaciones que trabajan con niños en condición especial: En 2021 llegamos a 900 niños con este programa. Las fundaciones con las que se trabajó fueron las siguientes:

- Funsebas,
- Fundación CETI, apoyo psicológico familiar,
- Fundación MARFAM,
- Fundación Debra,
- Fundación Vida y Felicidad,
- Fundación Martha Chacón.

Las entregas consistieron en juguetes didácticos y alimentos.

Trabajo con niños en condiciones de vulnerabilidad

- Secretaria Distrital de Integración Social
- Casa Hogar Ecosueños
- Fundación Sentires
- Amparo y el Niño
- Fundación Domus
- Fundación Niñas sin Miedo
- Banco de Alimentos de Tunja - Pastoral Social
- Barrio el Carmen
- ASOCIACION DE RECICLADORES MEDIANTE ESPERANZAS NUEVAS -LUMEN
- Fundación San Antonio
- Fundación Formemos
- Centro Internacional Cristiano Integral
- Centro Internacional Cristiano Integral
- Minuto de Dios
- Bienestar Familiar
- Gobernación de Tunja

3.200 Niños beneficiados

3.201

A la rueda

Entrega de: juguetes con sentido y refrigerio.

Instituciones y hogares geriátricos visitados e impactados:

Beneficiarios: 360 adultos mayores

- Hogar De Los Pobres.
- Hogar Hospital San José,
- Fundación Domus,
- Hogar El Recuerdo,
- Hogares Día Bello Horizonte,
- Hogares Día Bosque Popular

Entrega de: kits de aseo, alimentos y sacos.

Donatorio

Nombre de Beneficiario	NIT	Valor donación
Corporación Calidad	8001258463	10.902.312,00
Corporación el Minuto de Dios	8600103710	128.282.751
Fundación a la Rueda Rueda de Pan	9005943799	21.000.000,00
Fundación Solidaridad por Colombia	8600711691	26.872.274,00
Total		187.057.337,00

Compras sociales

Departamento	Elementos comprados año 2022
ATLANTICO	10.450
BOLIVAR	80.000
BOYACA	80.000
CUNDINAMARCA	230.071
GUAJIRA	35.000
META	6.000
San Andrés	350
SANTANDER	16.000
Total \$	\$ 457,871.00

En 2022 los retos planteados consisten en:

- Continuar con las alianzas estratégicas realizadas a con la FME, CEC y CEC con el fin de aportar a la sostenibilidad de las comunidades y poblaciones en Colombia.
- Adherir a Servientrega a los WEP's, este proceso inicio en el año 2021 y el reto es continuar con este programa que lidera ONU Mujeres, Pacto Global, Naciones Unidas por medio de la Fundación Mujeres de Éxito, con el objetivo de contribuir al ODS 5, Equidad de Género.

P G	Título del GRI	Número del indicador		Respuesta directa	Omisión	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
			Título del indicador					
	GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1	Nombre de la Organización			6.1		
		102-2	Actividades, marcas, productos y servicios			6.7		
		102-3	Ubicación de la sede			6.1		
		102-4	Ubicación de las operaciones			6.7		
		102-5	Propiedad y forma jurídica			6.1		
		102-6	Mercados servidos			6.6		
		102-7	Tamaño de la organización			6.1,6.6		
		102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores			6,4,1,6,4,2, 6,4,4, 6,8,5	Principio 6	ODS 5
		102-9	Cadena de suministro				Principio 3	
		102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro					ODS 9

P G	Título del GRI	Número del indicador		Respues ta directa	Omisi ón	ISO 26000	PACT O GLOB AL	ODS
		Título del indicador						
		102-11	Principio de precaución	Se aplica de acuerdo con lo estableci do en la legislació n colombiana		7.8		
		102-12	Iniciativas externas			6.3		ODS 17
		102-13	Afiliación asociacione s			5.3,6.4.5		ODS 17
		102-14	Declaración de altos ejecutivos responsabl es de la toma de decisiones			7,4,2	Princip io 1, 8, 9 y 10	ODS 17
		102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidad es			7.3.1		ODS 17
		102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta			4.4	Princip io 10	
		102-17	Mecanismo s de asesoramiento y preocupaciones éticas			6.6.3	Princip io 10	ODS 16
		102-18	Estructura de gobernanza			6.2		
		102-19	Delegación de autoridad					

P G	Título del GRI	Número del indicador		Respuesta directa	Omisión	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
		Título del indicador						
		102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales			7.4.3		
		102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales					
		102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités					
		102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno					
		102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno					
		102-25	Conflictos de interés					
		102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia					
		102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales					
		102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo					

P G	Título del GRI	Número del indicador		Respuesta directa	Omisión	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
		Título del indicador						
		102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad					
		102-33	Comunicación de preocupaciones críticas					
		102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas					
		102-35	Políticas de remuneración					
		102-36	Proceso para determinar la remuneración					
		102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración					
		102-38	Ratio de compensación total anual					
		102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual					
		102-40	Lista de grupos de interés			5.3		
		102-41	Acuerdo de negociación colectiva					

P G	Título del GRI	Número del indicador		Respues ta directa	Omisi ón	ISO 26000	PACT O GLOB AL	ODS
		Título del indicador						
		10 2- 42	Identificació n y selección de grupos de interés			5.3		
		10 2- 43	Enfoque para la participació n de los grupos de interés			6.7.1,6.7.2,6.7.6		
		10 2- 44	Temas y preocupaci ones clave mencionad os					
		10 2- 46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas de los temas					
		10 2- 47	Lista de los temas materiales					
		10 2- 48	Reexpedici ón de información					
		10 2- 49	Cambios en la elaboración de informes					
		10 2- 50	Periodo objeto del informe					
		10 2- 51	Fecha del último informe					
		10 2- 52	Ciclo de elaboración de informes			7.5.3		
		10 2- 53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe					

P G	Título del GRI	Número del indicador		Respuesta directa	Omisión	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
			Título del indicador					
		102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI			7.6.2		
		102-55	Índice de contenidos GRI			7.6.2		
		102-56	Verificación externa			7.6.2		
	Enfoque de gestión	103	Enfoque de gestión					
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico generado y distribuido			6.8.1,6.8.2,6.8.9	Principio 1, 8, 9 y 10	
	Enfoque de gestión	103	Enfoque de gestión					
	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2	Impactos económicos indirectos significativos			6.3.9,6.6.6,6.6.7,6.7.8,6.8.1,6.8.2,6.8.5,6.8.7,6.8.9		ODS 17
	Enfoque de gestión	103	Enfoque de gestión					
	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales			6.4.3,6.6.6,6.8.1,6.8.2,6.8.7		ODS 9
	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión					
	GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción			6.6.1,6.6.2,6.6.3	Principio 10	ODS 8, ODS 11

P G	Título del GRI	Número del indicador		Respuesta directa	Omisión	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
		Título del indicador						
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción			6.6.1,6.6.2,6.6.3,6.6.6	Principio 10	ODS 17
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	En el periodo reportado no se tuvo conocimiento de casos relacionados con corrupción		6.6.1,6.6.2,6.6.3	Principio 10	ODS 17
	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión					
	GRI 301: Materiales 2016	301-1	Materiales usados por peso y volumen			6.5.4	Principio 7,8	
		301-2	Insumos reciclados					
	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión					
	GRI 302: Energía 2016 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización			6.5.4	Principio 7, 8	ODS 7
		302-3	Intensidad energética					
		302-4	Reducción del consumo energético					
	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión					
	GRI 303: Agua 2016 2016	303-1	Extracción de agua por fuente			6.5.4	Principio 7, 8	ODS 6
		303-5	Consumo de agua					
	GRI 103:							

P G	Título del GRI	Número del indicador		Respuesta directa	Omisión	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS	
			Título del indicador						
	Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión						
	GRI 103:	103	Enfoque de gestión						
	Enfoque de gestión 2016								
	GRI 305: Emisiones 2016		305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)			6.5.5	Principio 7, 8	ODS 13
			305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)			6.5.5	Principio 7, 8	ODS 13
			305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)			6.5.5	Principio 7, 8	ODS 13
			305-4	Intensidad de las emisiones de GEI					
			305-5	Reducción de las emisiones de GEI					
			305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)					
	GRI 103:	103	Enfoque de gestión						
	Enfoque de gestión 2016								
	Gri 306: Efluentes y residuos		306-2	Residuos por tipo y método de eliminación			6.5.4	Principio 8	
	GRI 103:	103	Enfoque de gestión						
	Enfoque de gestión 2016								

P G	Título del GRI	Número del indicador		Respuesta directa	Omisión	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
			Título del indicador					
	GRI 307: Cumplimiento legal ambiental	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental			4.6	Principio 8	
	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión					
	GRI 201: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales			6.3.5,6.6.6,7.3.1	Principio 8	
		308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas			6.3.5,6.6.6,7.3.1	Principio 8	
	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión					
	GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal			6.4.3	Principio 6	ODS 8
		401-3	Permiso parental			6.4.4	Principio 6	ODS 8
	GRI 103: Enfoque de gestión 2016							
	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad			6.4.6		ODS 8

P G	Título del GRI	Número del indicador		Respuesta directa	Omisión	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
		Título del indicador						
		40 3-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional			6.4.6,6.8.8		ODS 8
		40 3-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad			6.4.6,6.8.8		ODS 8
		40 3-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos			6.4.6		ODS 8
		40 3-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo					
		40 3-6	Fomento de la salud de los trabajadores					
		40 3-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión					

P G	Título del GRI	Número del indicador		Respuesta directa	Omisión	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
		Título del indicador						
			de la salud y la seguridad en el trabajo					
		40 3-9	Lesiones por accidente laboral					
		40 3-10	Dolencias y enfermedades laborales					
	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	10 3	Enfoque de gestión					
	GRI 404: Entrenamiento y educación 2016	40 4-1	Media de horas de formación al año por empleados			6.4.7	Principio 6	
		40 4-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición			6.4.7,6.8.5		
		40 4-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional			6.4.7	Principio 6	
	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	10 3	Enfoque de gestión					
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	40 5-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados			6.2.3,6.3.7,6.3.10,6.4.3	Principio 6	ODS 10, ODS 5
		40 5-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres					

P G	Título del GRI	Número del indicador		Respuesta directa	Omisión	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
			Título del indicador					
			frente a hombres					
	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión					
	GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas			6.3.6,6.3.7,6.3.10,6.4.3	Principio 6	ODS 8, ODS 5
	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión					
	GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo			6.3.3,6.3.4,6.3.5,6.3.8,6.3.10,6.4.5,6.6.6	Principio 3	ODS 8
	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión					
	GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil			6.3.3,6.3.4,6.3.5,6.3.7,6.3.10,6.6.6,6.8.4	Principio 5	ODS 8
	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión					
	GRI 409: Trabajo forzoso 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio			6.3.3,6.3.4,6.3.5,6.3.10,6.6.6	Principio 4	ODS 8

P G	Título del GRI	Número del indicador		Respuesta directa	Omisión	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
			Título del indicador					
	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión					
	GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones			6.3.3,6.3.4,6.3.5,6.6.6	Principio 3	ODS8,ODS5,ODS 10
			de impacto sobre los derechos humanos					
	GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre			6.3.5	Principio 1	ODS 17
			derechos humanos					
	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión					
	GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales			6.3.5,6.4.3,6.6.6,7.3.1		ODS 9
						6.3.3,6.3.4,6.3.5,6.6.6	Principio 2	ODS8,ODS5,ODS 10
						6.3.5,6.6.1,6.6.2,6.6.6,6.8.1,6.8.2,7.3.1		ODS 9
		414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas			6.3.5,6.4.3,6.6.6,7.3.1		ODS 9
						6.3.3,6.3.4,6.3.5,6.6.6	Principio 2	ODS8,ODS5,ODS 10
						6.3.5,6.6.1,6.6.2,6.6.6,6.8.1,6.8.2,7.3.1		ODS 11
	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión					

P G	Título del GRI	Número del indicador		Respuesta directa	Omisión	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
			Título del indicador					
	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico			4,6,6.7.1,6.7.2,6.7.5	Principio 10	