

De  *Gracias* /  / 35 años



2017

Informe de sostenibilidad

Servientrega



102-1

102-3

Servientrega S.A.

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



De  *Gracias* /  / 35 años

2017

Informe de sostenibilidad
Servientrega





Contenido

- 7** Sobre el informe
- 13** Servientrega Perfil
- 21** Gobernanza
- 31** Sistema de Integridad Corporativa
- 41** Nuestros grupos de interés
- 49** Operación verde
- 69** Gente de Sangre Verde
- 97** Crecimiento rentable
- 103** Promesa de servicio
- 117** Cadena responsable
- 121** Contribución al tejido social
- 130** Cartas de verificación
- 139** Índice de contenidos GRI



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

Sobre el informe



Nuestro informe da a conocer los logros y desafíos en la gestión económica, ambiental y social de la Compañía durante el 2017, con el fin de comunicar y compartir a nuestros grupos de interés el avance en relación con los asuntos materiales y las iniciativas que hemos implementado en búsqueda de una gestión cada vez más sostenible y responsable.

Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción esencial. No se ha hecho reexpedición o reformulación de información. La firma Deloitte realizó la verificación de la información reportada como aparece en el reporte de verificación y el índice de indicadores GRI.

Este ejercicio sigue al reporte del año 2016, el cual se elabora anualmente. Además, presenta los

principales aportes que desde la gestión de Servientrega se vienen haciendo en torno 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 13 años.

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

rsocial.corporativa@servientrega.com

Nuestro informe no presenta cambios en la metodología de elaboración respecto del año 2016.





17 **ALCANTAR PARA
UN MUNDO
SOSTENIBLE**

102-14
P1, P8,
P9, P10

Mensaje de la dinamizadora ejecutiva a nuestros grupos de interés

Convencidos de entregar vidas, sueños, amores, ilusiones y esperanzas, conscientes de nuestro compromiso con el mundo, con el país y con los clientes, reafirmamos la intención de trascender, cuidando a las personas y el entorno promoviendo el crecimiento de nuestra cadena de valor y contribuyendo con el bienestar y desarrollo de nuestros grupos de interés.

Para nuestra Organización es motivo de satisfacción presentar La Séptima Edición del Informe de Sostenibilidad, bajo los lineamientos del estándar del Global Reporting Initiative 2016, evidenciando nuestro compromiso con los aspectos ASG (Ambiental, Social, Gobernanza). Durante este periodo nos hemos fortalecido en los estándares internacionales de Pacto Global y los Objetivos de

Desarrollo Sostenible, avanzando en los capítulos de derechos humanos y su relación con nuestra cadena de suministro, pensando en continuar contribuyendo a la agenda de desarrollo sostenible 2030.

Esperamos seguir trabajando en la mejora de nuestros asuntos relevantes. El nuevo quinquenio denominado Convergencia está orientado a la transformación digital y al fortalecimiento de nuestro estándar gerencial Modelo S. Orgullosos de nuestros logros y desafíos continuaremos trabajando responsablemente en beneficio de la industria, la logística y la región.

Liliana De La Roche García

Dinamizadora Ejecutiva
Servientrega S.A.



Principales cifras 2017

47.390.609

Total movilizados 2017

77.964

Áreas de procesamiento (m²)



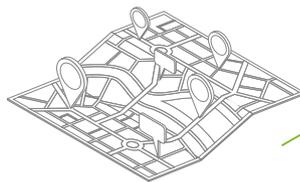
100

Bicicletas



182

Rutas nacionales



347

In company



785

Entregas en oficina



37

Centros de procesamiento directo

3.701

Centros de soluciones

3.425

Colaboradores

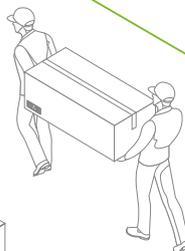




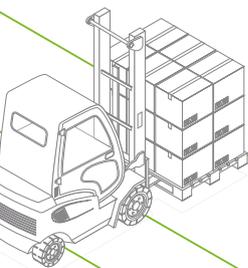
725
Empresarios
satélites



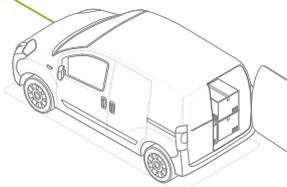
15.825
Total indemnizaciones



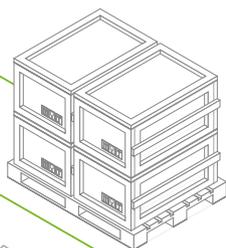
659
Motocicletas



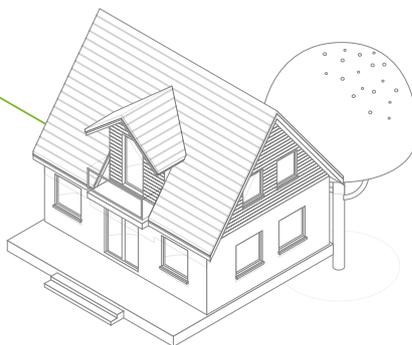
322
Operativos diarios
en promedio



1.185
Vehículos zonas y
operativos



6.347
Clientes crédito



792
Zonas urbanas
documentos

1.092
Zonas urbanas
mercancías

\$ 543.612.448.634

Ventas totales







102-4,
102-6, 102-7

Servientrega Perfil

Este informe se refiere a las operaciones que llevamos a cabo en Colombia.



Nuestra organización

Propiedad y forma jurídica

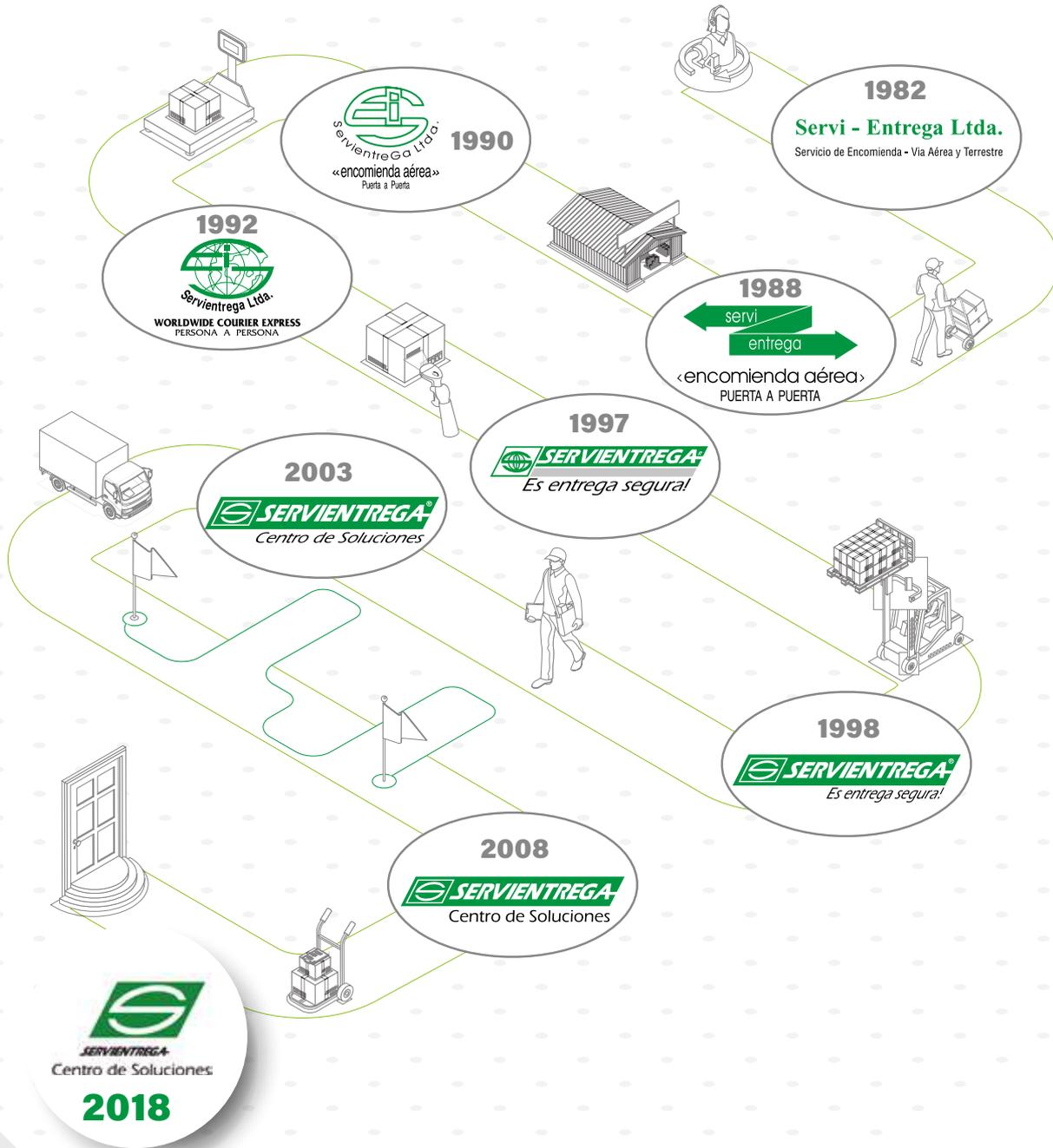
Somos una Sociedad Anónima, establecida mediante la escritura pública 2589 de la Notaría 10 de Bogotá, el día 1 de octubre de 1998.

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.



Centro de soluciones: Entregando vidas, sueños, amores, ilusiones y esperanzas

El Centro de soluciones CDS es un modelo integrador de la cadena de abastecimiento, orientado a desarrollar soluciones de logística flexibles, integrales y a la medida, para agregar valor estratégico a nuestros grupos de interés en los diferentes sectores de la economía. Servientrega S.A. es una compañía orientada a ofrecer a sus clientes soluciones integrales de logística en recolección, transporte, almacenamiento, empaque y embalaje, logística promocional, y distribución de documentos y mercancías. Cuenta con un talento humano ético, comprometido e idóneo, con excelente actitud de servicio, que trabaja en equipo, siempre orientado a que sus esfuerzos y resultados beneficien a su familia y nuestro país.





102-12

Iniciativas externas



Estamos vinculados a diversas iniciativas y estándares internacionales, que nos ayudan a gestionar mejor los asuntos en materia de sustentabilidad y a comunicarlos de forma óptima.

Nuestros proyectos de Responsabilidad Social están alineados con diversos estándares internacionales reconocidos por sus aportes a la estrategia de la sustentabilidad, tales como:



OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

Otros estándares e iniciativas:

- ISO 26000
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- Principios del Pacto Global
- Principios rectores en derechos humanos y empresa

102-13

Afiliación a asociaciones



Corporación Calidad



Andi



Icontec



ColombiaCO4



Cámara Colombiana de Comercio Electrónico



Colfecar



Asociación Latinoamericana de Correos y Operadores Postales Privados (Alacopp)



Federación Colombiana de Gestión Humana (Acrip)



Federación Colombiana de Agentes Logísticos (Fitac)



Consejo Colombiano de Seguridad



Fenalco



Cámara de Comercio de Bogotá

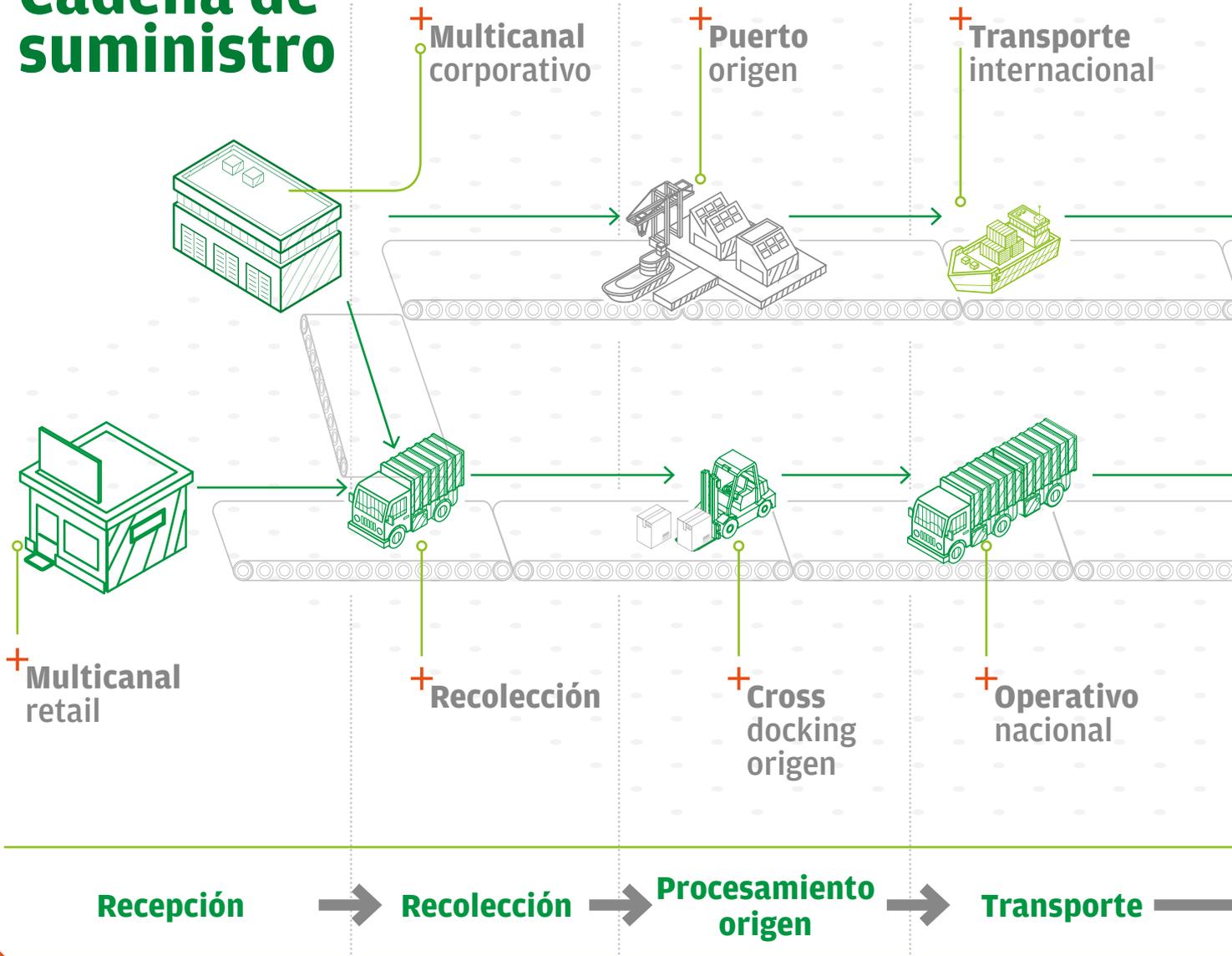


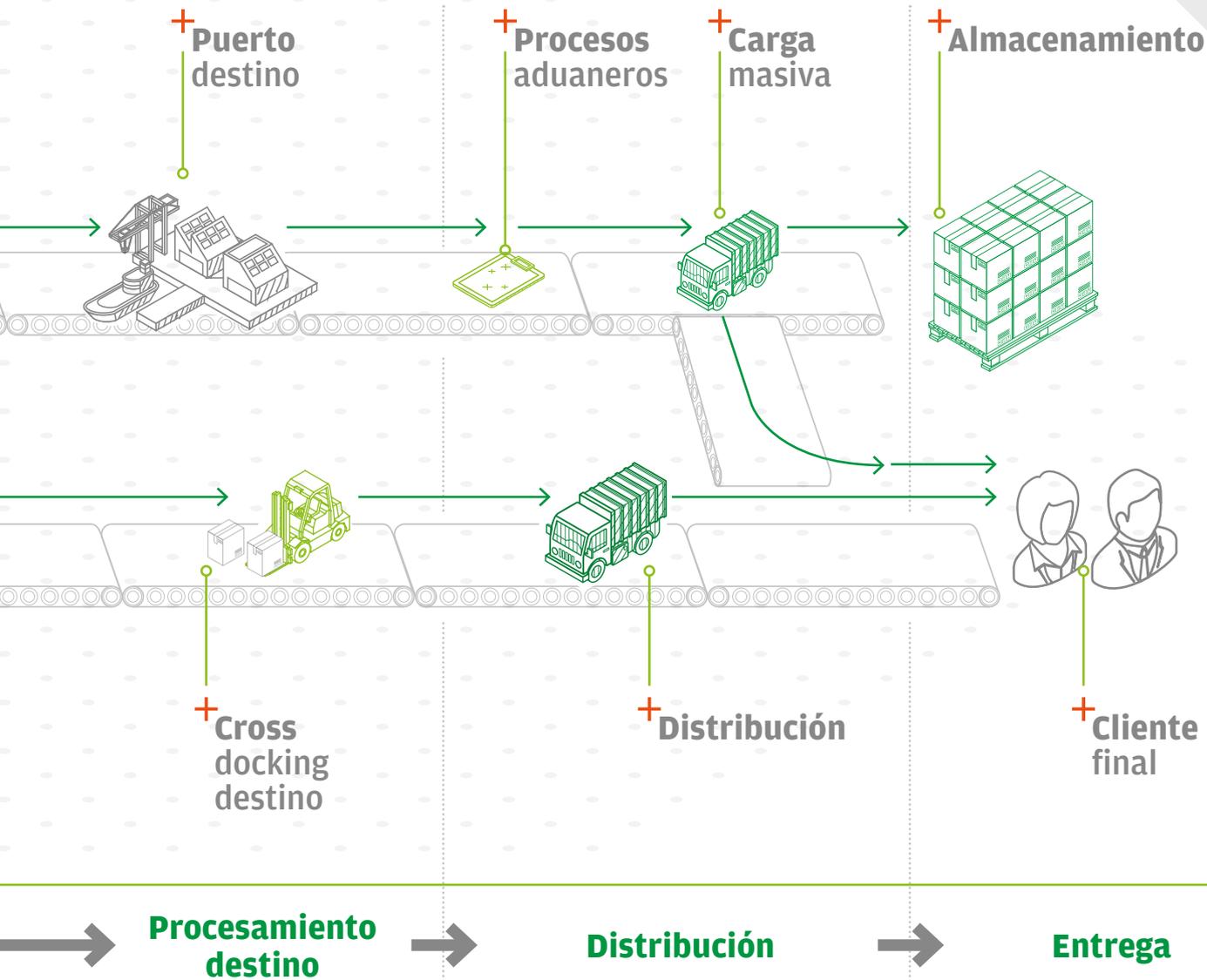
Asociación Nacional de Empresas Transportadoras de Carga (Asecarga)



Asociación de Anunciantes de Colombia (Anda)

Cadena de suministro







SEI

REGA





102-18

Gobernanza

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 líder en servicios de logística y comunicación, por seguridad, oportunidad y cubrimiento en América, con presencia competitiva a nivel mundial.

Marco estratégico

Nuestra caja verde orienta el direccionamiento de la organización e integra todas las políticas, lineamientos y directrices en sustentabilidad que componen nuestro marco estratégico.



Para nosotros es un activo de alto valor, por cuanto genera una dinámica constante enfocada en:



Los elementos que la componen son:

● **Marca**

Generamos el respaldo que el ciclo de productos requiere, por lo que nos han catalogado como la marca más valiosa, posicionada y competitiva de la categoría en Colombia y la región.

● **Modelo "S"**

Contamos con un estándar de gestión organizacional certificado en normas internacionales de calidad, para garantizar flujos de proceso enmarcados en indicadores de calidad, tiempo, costo y productividad.

● **Soluciones**

Nuestra estrategia dirigida a los clientes parte del círculo virtuoso de la competitividad, allí se articulan los procesos y prácticas que dan vida a la organización, permitiendo el crecimiento permanente y su consolidación como una empresa sostenible

● **La cultura de Nuestra Gente**

Fomentamos una cultura de servicio, responsabilidad, liderazgo e innovación entre todos nuestros colaboradores, directivos y demás personas involucradas en el funcionamiento de las operaciones. A la vez que interiorizamos la importancia de la sostenibilidad, y del cumplimiento de la normatividad y de las políticas y lineamientos internos

● **Sistemas de información "SIS"**

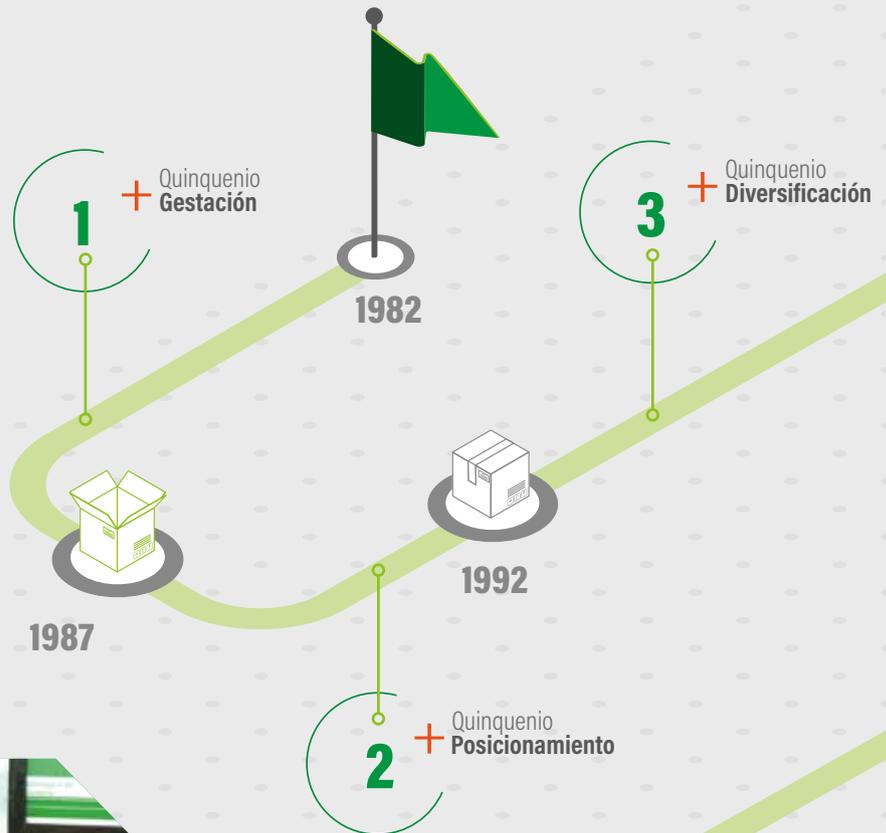
Desarrollamos una solución integral de última generación, respaldada por las casas de software más importantes del mundo para garantizar pronósticos y planeación de abastecimiento, trazabilidad, seguridad e información en tiempo real

Estos componentes enriquecen y fortalecen nuestra gestión para:

- **la consolidación de la marca,**
- **la dirección de los procesos y**
- **la aplicación de prácticas que le dan vida a la organización,**

con miras a garantizar el crecimiento permanente, consolidar el liderazgo en el mercado y asegurar la sostenibilidad.

A lo largo del tiempo se ha estructurado un esquema de gestión quinquenal, que enmarca los objetivos, metas y programas para la consolidación del negocio. En el 2017 cerramos el quinquenio de la sustentabilidad y en el 2018 iniciamos el de la convergencia, que nos guiará hasta el 2022.





1997

4

+ Quinquenio Consolidación

6

+ Quinquenio Expansión



2007

5

+ Quinquenio Integración



2001



28 noviembre de 2001



2018



21 noviembre de 2012



25 octubre de 2012



21 noviembre de 2011

GRI B+

15 noviembre de 2012

2012

7

+ Quinquenio Sustentabilidad



2014



Actualización ISO 9001 2015

2013

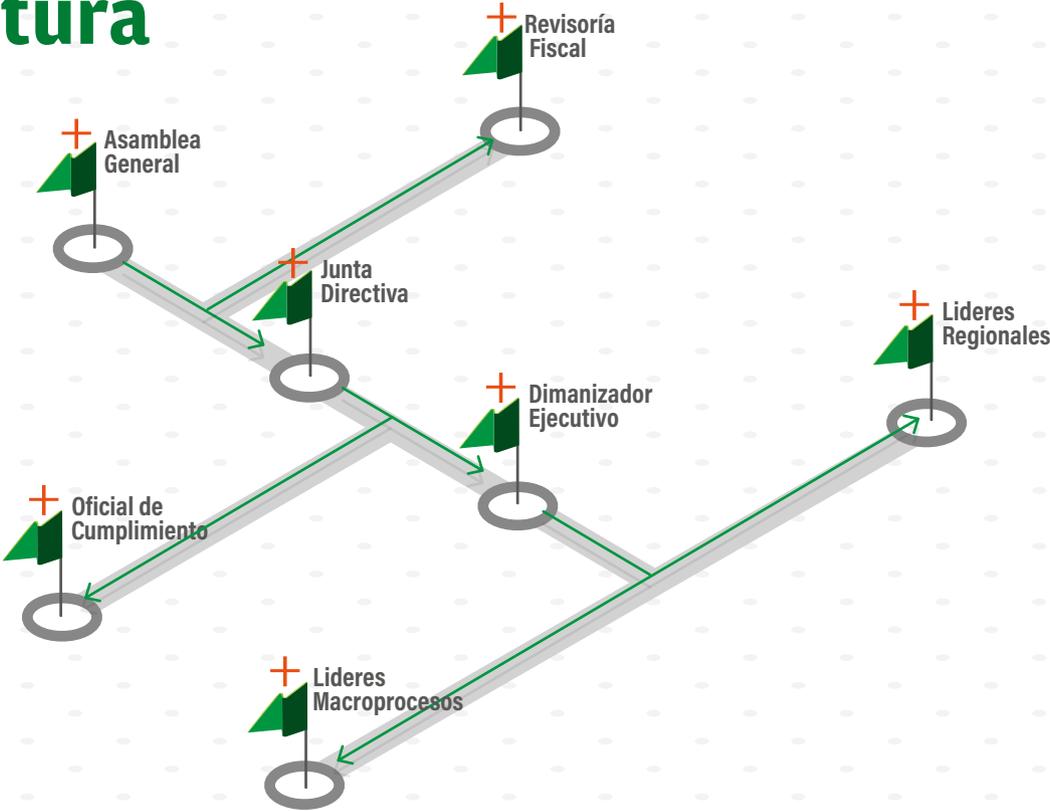
GRI A+

15 noviembre de 2012



13 noviembre de 2013

Estructura



102-18, 102-21, 102-24, 102-29,
 102-19, 102-22, 102-25, 102-32,
 102-20, 102-23, 102-26, 102-33, 102-34

Código de buen gobierno corporativo

Tanto la Asamblea de Accionistas, como la Junta Directiva, el Dinamizador Ejecutivo y el Representante Legal toman decisiones relacionadas con los aspectos ASG, de acuerdo con el Código de Ética, y su labor es apoyada por la Revisoría Fiscal.

Nuestro código de buen gobierno corporativo establece las responsabilidades, los niveles de autoridad y los criterios en cuanto al relacionamiento con los grupos de interés y las decisiones en los aspectos ASG (asuntos materiales) pertinentes.

En cuanto al diálogo con los grupos de interés, el código establece los mecanismos definidos y el tratamiento de las preocupaciones manifestadas por ellos a lo largo del tiempo.

Tanto la Asamblea de Accionistas, como la Junta Directiva, el Dinamizador Ejecutivo y el Representante Legal toman decisiones de acuerdo con el Código de Ética, y su labor es apoyada por la Revisoría Fiscal.

El máximo órgano de gobierno es la Asamblea de Accionistas, que sesiona de acuerdo con lo establecido en la ley. La asamblea nombra la Junta Directiva, que se encarga del monitoreo de los asuntos ASG y establece los lineamientos para la gestión de la organización. También, mediante el ejercicio de rendición de cuentas, recibe información acerca del relacionamiento con los grupos de interés, lo que permite aumentar el conocimiento y la toma de conciencia sobre la sostenibilidad.

El código de buen gobierno corporativo establece los lineamientos para la gestión sostenible de la organización.

Comités para la gestión:

- Gerencia estratégica
- Gerencia táctica
- Rendición de cuentas
- Comité económico
- Productividad humana
- COPASST
- Comité de convivencia
- Comité de reflexión
- Comité de sistema integrado de gestión
- Comité académico

Análisis de impactos y gestión del riesgo

Los niveles de riesgo para el 2017 se redujeron notablemente, como consecuencia de los controles establecidos.



Nuestro modelo de identificación de impactos y gestión de riesgos sigue las orientaciones de la norma internacional ISO 31000.

En 2016 analizamos 39 unidades de negocio y se encontraron vulnerabilidades en 6 de ellas, reportando una mejoría en comparación con el año anterior. La aplicación del Siplaft (Sistema de prevención y control del lavado de activos, la financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masivas) nos ha permitido tener una operación confiable en relación con estos temas.

Para la identificación de riesgos se analizan diferentes entradas y salidas de los procesos, que permiten establecer los niveles de riesgo, los controles y las acciones a tomar. A través de la plataforma 'Green box' se gestionan los diferentes aspectos de gestión de la compañía, incluida la gestión de riesgos, sus controles y las acciones tomadas. En 2017 se habían identificado 94 riesgos de distinta naturaleza alineados a los diferentes aspectos ASG identificados.









102-16,
102-17,
P10

Sistema de Integridad Corporativa

Valores, principios, estándares y normas de conducta



Nuestro Código de Ética busca crear un ambiente adecuado para la construcción de valores que reflejen y garanticen un comportamiento ético de los colaboradores en sus relaciones con los clientes externos e internos, proveedores, socios, entidades públicas, privadas y gobierno.

Además, busca lograr un pensamiento unificado, orientado al beneficio corporativo por encima de los intereses individuales, salvaguardar la imagen de la organización, el buen nombre de la empresa, los accionistas y los colaboradores. En Servientrega S.A. se ha definido el principio de responsabilidad para contribuir eficazmente al logro de los objetivos.

En Servientrega S.A. la cultura está enmarcada en los valores y principios corporativos, se desarrolla a través de un equipo de colaboradores motivado, optimista, innovador y orgulloso de la

empresa y del país, que trabaja con tesón, compromiso y honestidad, dentro del marco del círculo virtuoso de la Gente de Sangre Verde en sus dimensiones Ser, Saber, Hacer y Tener. Con el fin de mantener y divulgar este legado, se ha implementado el Código de Ética organizacional, que integra los valores que los colaboradores deben aplicar en su gestión diaria, atendiendo las voces de los diferentes grupos de interés, conformados por clientes externos, clientes internos, accionistas, proveedores, comunidad y gobierno.

Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

Los casos en que cualquier colaborador tenga información o evidencia respecto al incumplimiento a lo establecido dentro del Código de Ética, puede y debe ser reportado a través del correo electrónico yoinformo@servientrega.com, cuya administración se realizará desde la Alta Dirección, que canalizará el estudio, análisis y conclusión de los casos a través del Comité de Ética.



Nuestros principios y valores:

Actuando con lealtad, honestidad y respeto

contribuimos a la construcción de una sociedad digna y en paz.

Servicio

Somos Centro de Soluciones y cumplimos nuestra oferta de valor.

El corazón de Servientrega es el cliente.

Él contribuye a nuestro desarrollo.

Las diferencias sociales, políticas, económicas, culturales, religiosas, de género y raciales no constituyen desigualdad.

El cumplimiento de la ley

garantiza nuestra estabilidad.

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 trabajo productivo

permite el crecimiento personal, familiar y social.

La competencia

nos renueva día a día y nos hace grandes entre los grandes.

Pacto Global

Adherimos al Pacto Global de Naciones Unidas desde el 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 4

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



+ 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 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 medioambiente.

+ 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 medioambiente.

+ Principio 10

Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.





102-41, 406-1,
103 407-1, 409-1,
405-1, 408-1, 419-1

Derechos humanos

Nos alineamos con los principios rectores de Naciones Unidas y empresa; esperamos continuar avanzando en los próximos años de manera firme.

Durante el 2017 no tuvimos conocimiento de incidentes relacionados con los derechos humanos en nuestras operaciones, incluidos nuestros satélites, contratistas y proveedores en cuanto a:



+ Discriminación



+ Trabajo infantil



+ Libertad de asociación



+ Trabajo forzado

103
205-1,
P10

Anticorrupción

Durante el año 2017 fortalecimos el sistema de prevención y control del lavado de activos y financiación del terrorismo, que en la actualidad contempla el cumplimiento de la normatividad vigente en la materia, tal y como nos corresponde a las empresas habilitadas por el Ministerio de Transporte, según lo establecido por la Superintendencia de Puertos y Transporte en la Resolución 74854 de 2016.

Las políticas, códigos, controles, capacitaciones y procedimientos implementados, dentro de un concepto de prevención y administración del riesgo, son directrices que buscan la debida diligencia, orientadas a prevenir y evitar el uso de la Compañía para fines ilegales.

Los procedimientos sobre la aplicación de todos los mecanismos de prevención y control están contemplados en la *Directriz del Sistema Integral para la Prevención y Control del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo* y en el "Código de Ética", disposiciones que en su alcance han sido debidamente aprobadas por la Asamblea de Accionistas y nuestra Junta Directiva, las cuales son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los colaboradores y nuestros grupos de interés.



A continuación, describiremos algunos elementos establecidos e implementados durante el 2017 en el sistema SIPLAFT/PADM:

Conocimiento de clientes y proveedores

Nuestra política de conocimiento del cliente busca que todos los clientes y proveedores de la Compañía sean identificados adecuadamente. Por esto, al momento de su vinculación cada prospecto diligencia el RUC (Registro Único de Clientes) y el RUP (Registro Único de Proveedores).

Dentro de la información que contienen los citados formularios, se encuentra: información general, información comercial e información financiera (ingresos, costos y gastos, activos, pasivos y patrimonio) y autorizaciones y declaraciones, entre otros.

Sistema de monitoreo y reporte

Sobre el particular, la Compañía cuenta con el soporte tecnológico proporcionado por la implementación del software Risk International, para procesos de BASC con la integral Compliance y para transporte con Siries, cuya funcionalidad básica es proveer a los usuarios la posibilidad de realizar consultas sobre la información de las empresas y personas incluidas en las listas restrictivas (OFAC, ONU, CONTRALORÍA, etc.), con el fin de conocer sus números de identificación, direcciones, títulos o cargos y demás características que deban ser monitoreadas.

Para el 2017 se generaron los consolidados de los reportes trimestrales a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), de nuestras operaciones realizadas por los clientes y usuarios, para realizar el análisis, y con

base en las alertas detectadas tomar las acciones necesarias para buscar que los movilizados de envíos que realizan nuestros clientes no contribuyan al incumplimiento de las normas y políticas definidas para el control del lavado de activos.

También llevamos a cabo el diseño y construcción de herramientas tecnológicas para el monitoreo de las posibles operaciones sospechosas con alcance al canal Retail, en el módulo "Operaciones Sospechosas", del aplicativo Retail Web.

Dimos inicio al diseño y construcción de herramientas de análisis y toma de decisiones en Power BI, con el objetivo de ampliar el monitoreo y obtención de datos, para cumplir con la normatividad establecida respecto de los reportes de las transacciones múltiples de carga.

Realizamos la revisión de cada uno de los documentos existentes relacionados con el cumplimiento de la Resolución 74854 de 2016, de la UIAF¹, por la cual se establece de manera obligatoria la implementación del Sistema Integral para la Prevención y Control del Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SIPLAFT), con el fin de generar los criterios necesarios para dar cumplimiento a esta normatividad.

¹ UIAF: Unidad de Información y Análisis Financiero

Política integral

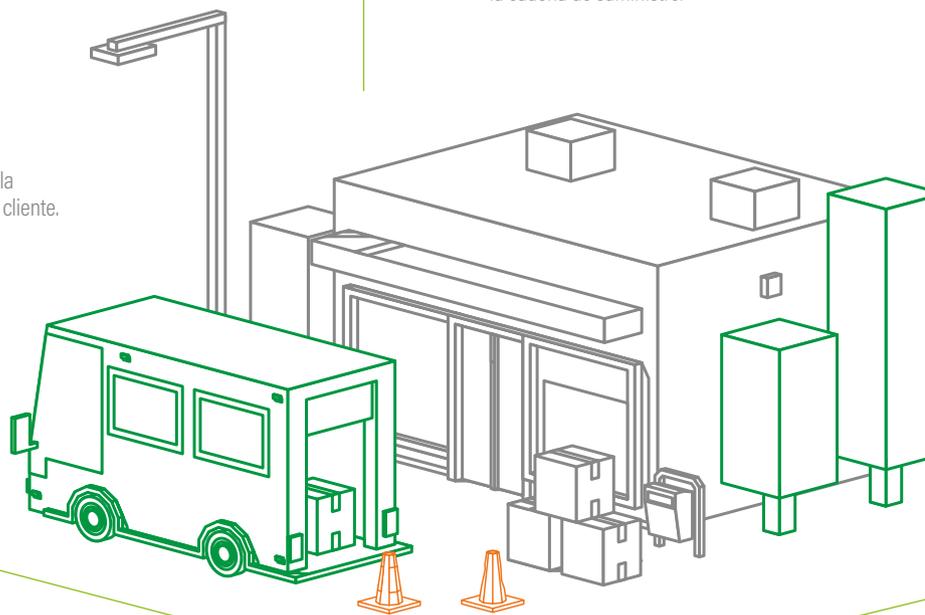
Basados en nuestro direccionamiento estratégico del Octavo Quinquenio "Convergencia", orientado a la transformación digital y al fortalecimiento del estándar gerencial Modelo "S", nos comprometemos a satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, mediante:



+ **El mejoramiento** continuo y el 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.

+ **El aumento** de la satisfacción del cliente.



+ **La gestión** integral de riesgos.

+ **La generación** de confianza en el uso y tratamiento de la información, a través de la definición e implementación de controles que garanticen confidencialidad, integridad y disponibilidad.

+ **La protección** del medioambiente, mediante la prevención de la contaminación y el desarrollo de estrategias para la mitigación de la huella de carbono en pro del desarrollo sostenible.

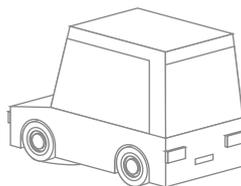
Política de seguridad vial

+ **La implementación** de buenas prácticas para la continuidad de negocio.

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

+ **La prevención** de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, mediante la identificación de los peligros, evaluación, valoración y tratamiento de las causas asociadas.

+ **El cumplimiento** de la legislación y la normatividad aplicable al objeto social, a las directrices institucionales y demás requisitos que la empresa suscriba.



Para Servientrega S.A., 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.



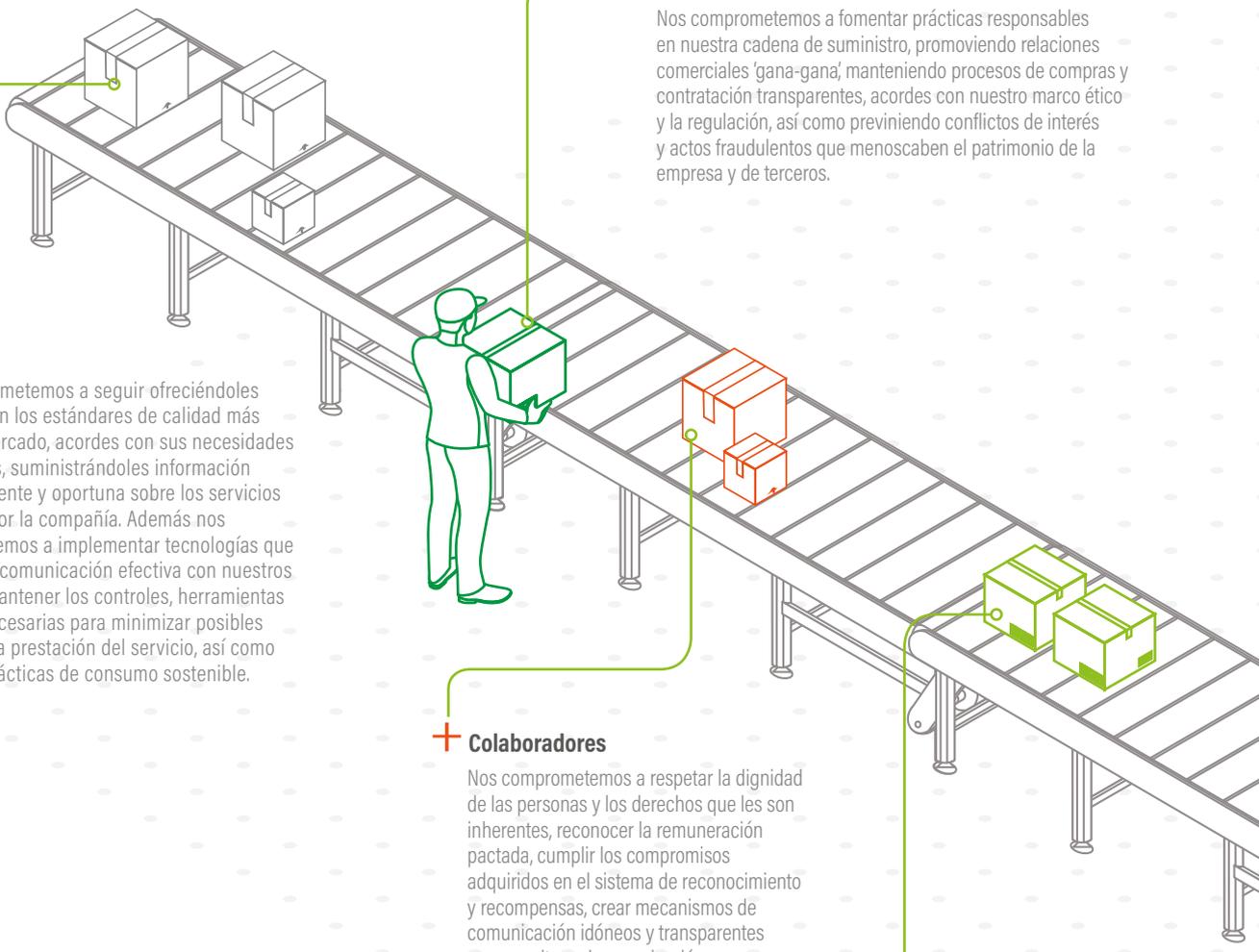


102-40,
102-42, 102-45,
102-43, 102-46,
102-44, 102-47



Nuestros grupos de interés

Nuestros grupos de interés identificados surgen del análisis de las operaciones y las decisiones tomadas por la organización.



+ Clientes

Nos comprometemos a seguir ofreciéndoles servicios con los estándares de calidad más altos del mercado, acordes con sus necesidades y exigencias, suministrándoles información veraz, suficiente y oportuna sobre los servicios prestados por la compañía. Además nos comprometemos a implementar tecnologías que permitan la comunicación efectiva con nuestros servicios, mantener los controles, herramientas y pólizas necesarias para minimizar posibles riesgos en la prestación del servicio, así como fomentar prácticas de consumo sostenible.

+ Proveedores

Nos comprometemos a fomentar prácticas responsables en nuestra cadena de suministro, promoviendo relaciones comerciales 'gana-gana', manteniendo procesos de compras y contratación transparentes, acordes con nuestro marco ético y la regulación, así como previniendo conflictos de interés y actos fraudulentos que menoscaben el patrimonio de la empresa y de terceros.

+ Colaboradores

Nos comprometemos a respetar la dignidad de las personas y los derechos que les son inherentes, reconocer la remuneración pactada, cumplir los compromisos adquiridos en el sistema de reconocimiento y recompensas, crear mecanismos de comunicación idóneos y transparentes que permitan a la organización conocer conductas o acciones inapropiadas para tomar las medidas necesarias, velar por la seguridad física, social y psicológica de los colaboradores, cumplir los lineamientos de seguridad industrial, ofrecer la capacitación necesaria para aportar al desempeño de las actividades y promover su desarrollo integral.

+ Gobierno

Nos comprometemos a promover y extender prácticas sustentables en el marco de las relaciones de valor compartido que nos permitan seguir posicionando a Servientrega en las regiones donde opera.

Consideramos a nuestros grupos de interés como parte fundamental de nuestra Compañía. Producto de un continuo análisis de sus necesidades y expectativas, hemos determinado el nivel de impacto de nuestras operaciones y trabajamos en las oportunidades que se puedan generar a partir de una adecuada gestión, para garantizar un relacionamiento y un compromiso compartidos.

+ Empresarios satélite

Nos comprometemos a con nuestros empresarios satélite a promover y extender prácticas sustentables, en el marco de relaciones de valor compartido, que nos permitan seguir posicionando a Servientrega en las regiones en donde opera.



+ Accionistas

Nos comprometemos a respetar los derechos legítimos de nuestros accionistas, dándoles un trato equitativo, suministrándoles información veraz, transparente, oportuna y completa sobre el estado de la empresa, y generando valor compartido para las partes a través de la reinversión y/o distribución de los beneficios o dividendos generados de acuerdo con las condiciones y contexto de la empresa.

+ Comunidad

Nos comprometemos a respetar los derechos legítimos de las comunidades, a apoyar el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, promover la generación de nuevos empleos, participar en obras y actividades de beneficio social, patrocinar la buena imagen del país en el exterior, convertirnos en un modelo de emprendimiento y empoderamiento de la mujer y afianzar nuestras alianzas con las ONG.



Aspectos materiales



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

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



Crecimiento rentable

Gestionamos de manera eficiente nuestros recursos y activos, con el propósito de garantizar la liquidez y sostenibilidad económica de Servientrega a largo plazo, que se constituye como una línea estratégica fundamental para la sustentabilidad de la Compañía.

Nuestro enfoque de gestión se ha concentrado en garantizar la viabilidad económica de la Compañía, impulsando el crecimiento rentable mediante estrategias que buscan maximizar las ventas y la rentabilidad dentro del mercado. De igual forma, trabajamos día a día por desarrollar soluciones de logística innovadoras, que garanticen la perdurabilidad financiera de la Compañía en el sector.



Cadena responsable

Nuestra responsabilidad se extiende a la cadena de suministro, a quienes operan y realizan actividades por y en nombre de la Compañía, lo cual permite dar cumplimiento a los compromisos pactados.

Nuestros proveedores son un pilar importante para el buen funcionamiento de la Compañía. Establecemos relaciones de valor compartido, en las que el crecimiento mutuo nos permite el logro de objetivos comunes.





Operación verde

Estamos comprometidos con el cuidado y preservación del medioambiente, propendemos por el uso consciente de los recursos en nuestra operación y fomentamos una cultura eco-responsable, a través de diferentes programas que están orientados a la mitigación del cambio climático y la adecuada gestión de residuos.



Gente de Sangre Verde

Basados en nuestro principio: "la responsabilidad social empieza en casa", entendemos que son nuestros colaboradores el factor diferencial que nos permite ser líderes en el país. Por tanto, constituyen un pilar clave y fundamental en la gestión de la sustentabilidad empresarial. Contamos con un equipo de trabajo comprometido, idóneo y orientado al cumplimiento de las metas corporativas, en el marco de la sustentabilidad, desarrolladas a través del círculo virtuoso Gente de Sangre Verde en su ser, saber, hacer y tener.



Contribución al tejido social

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

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



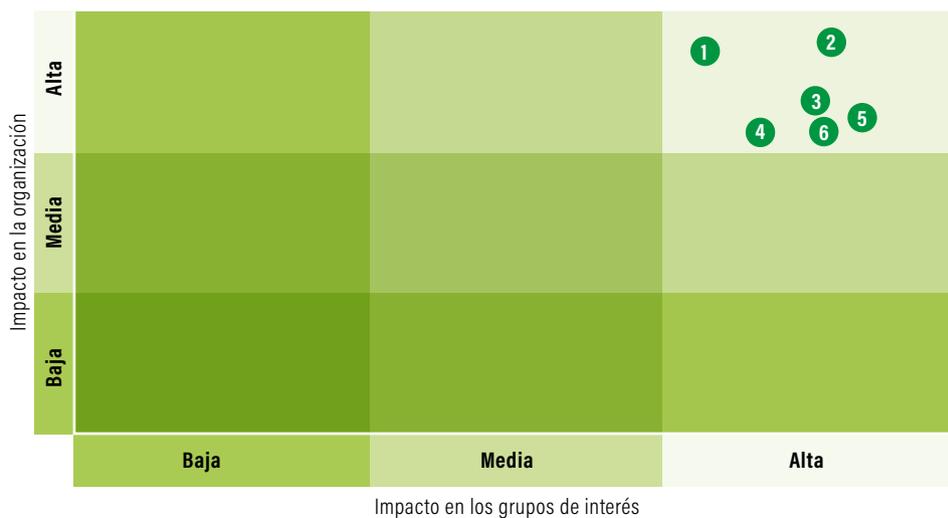
Promesa de servicio

Nuestros clientes son nuestra razón de ser; propendemos por el desarrollo y la innovación, buscando mejorar nuestra oferta de servicios, generando valor agregado a las necesidades y expectativas de nuestros clientes, bajo nuestra filosofía corporativa de entregar vidas, sueños, amores, ilusiones y esperanzas.

El compromiso con los clientes está dado en nuestra oferta de valor y su cumplimiento en cuanto a calidad, atención, innovación y tiempos de entrega. Garantizamos la satisfacción de nuestros clientes, quienes son la base del negocio; por lo tanto, gestionar sus actividades es una prioridad estratégica fundamental en nuestras prácticas de gestión sostenible.



Materialidad



1 Operación verde

2 Crecimiento rentable

3 Promesa de servicio

4 Cadena responsable

5 Contribución al tejido social

6 Gente de sangre verde



Operación verde

Nuestro compromiso con el cuidado del medioambiente se demuestra identificando los impactos asociados a la operación y las decisiones que tomamos.

Durante los últimos años hemos llevado a cabo esfuerzos para a disminuir nuestra huella ambiental, mediante la definición de objetivos y programas que además son claves para la sostenibilidad del negocio.

Actualmente nuestras instalaciones en Bogotá cuentan con la certificación en la norma ISO 14001:2015, y en el futuro se seguirá analizando la implementación en otras regionales.

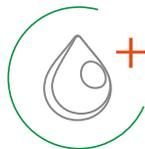
Hemos identificado que los siguientes aspectos son de mutuo beneficio para nosotros y los grupos de interés:



+ Emisiones



+ Gestión de residuos



+ Consumo de agua



+ Consumo de energía eléctrica

A continuación, presentamos los resultados de la gestión 2017 y los principales retos y desafíos que hemos identificado para los siguientes años.



En 2017 no recibimos multas o sanciones relativas a incumplimientos de la legislación ambiental.

102 -11,
103
307-1,
308-1

Principio de precaución

Nuestra estrategia de Sostenibilidad se ha fundamentado bajo el concepto de Desarrollo Sostenible, por lo cual, bajo el principio de precaución, entendemos la necesidad de establecer acciones que estén orientadas a reducir la posibilidad de ocurrencia de daños al medio ambiente, tales como la compensación de nuestra huella de carbono a través de la siembra de árboles en zonas afectadas a causa de la influencia antropogénica en los ecosistemas, la implementación de flota amigable con el medio ambiente sumada a la estrategia de modelos de movilidad sostenible para nuestra

operación y también para nuestros colaboradores, logrando con ello extender nuestra responsabilidad ambiental a los grupos de interés.

Realizamos visitas de seguimiento y verificación de cumplimiento legal de requisitos ambientales a nuestros proveedores que prestan servicios y han sido categorizados como "críticos" en términos de los impactos ambientales que pueden generar al ambiente dada la prestación de sus servicios para Servientrega S.A. el 100% de los proveedores críticos han sido evaluados desde la dimensión ambiental.



Los datos se recolectan mediante la plataforma DATA, lo que permite mayor precisión y agilidad en la recolección y cálculo de la información.

11  103
ODS
11.6, 11b

Emisiones



Dada la naturaleza de la operación, que se fundamenta en el movimiento de artículos, el transporte es una de las actividades que más contribuyen a nuestra generación de emisiones.

La estrategia para gestionarlas se fundamenta en cuatro aspectos:





ODS 11.6

PROGRAMA + OXÍGENO



El programa más oxígeno tiene como objetivo controlar las emisiones atmosféricas generadas por la operación de Servientrega S.A., con el fin de contribuir a la mitigación del cambio climático.

El programa está estructurado de la siguiente manera:

Identificación de fuentes de emisión y cálculo de emisiones equivalentes de CO₂ a la atmósfera.

El cálculo de huella de carbono se realiza con un proveedor que proporciona las herramientas para un cálculo dinámico, confiable y eficiente de las emisiones equivalentes de CO₂ emitidas a la atmósfera.

Verificación de cálculo e informe de huella de carbono

Se realiza verificación del cálculo de huella de carbono, mediante una organización que certifique la confiabilidad de los resultados, con el fin de realizar una gestión eficiente y responsable sobre nuestras emisiones.



Planificación de alternativas de prevención, mitigación, recuperación o compensación

Vehículos Eco-amigables Servientrega

Continuamos posicionándonos en el corazón de los colombianos como un sólido referente del mercado, en parte gracias a que nuestra Compañía es líder del país en soluciones de logística, que se ha caracterizado por haber transformado la industria a través de la implementación de iniciativas innovadoras en pro del medioambiente.

Trabajamos en ser innovadores, buscando una reducción de las emisiones que generamos por el uso de nuestra flota vehicular, mediante

la instauración de nuevos vehículos de transporte equipados con tecnología de punta, con el propósito de reducir considerablemente la huella de carbono generada en la operación; es así como nuestra flota Green 2017 está conformada por:

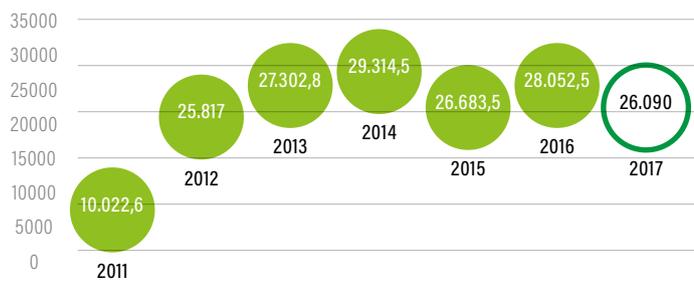


ODS 11.2

Eco Bicis

Flota de bicicletas eléctricas cero emisiones, diseñadas en el país. Se recargan por medio de energía solar y cuentan con una capacidad de carga de 80 kg. Realizan entregas y recolección en las zonas urbanas.

Comparativo emisiones 2011-2017

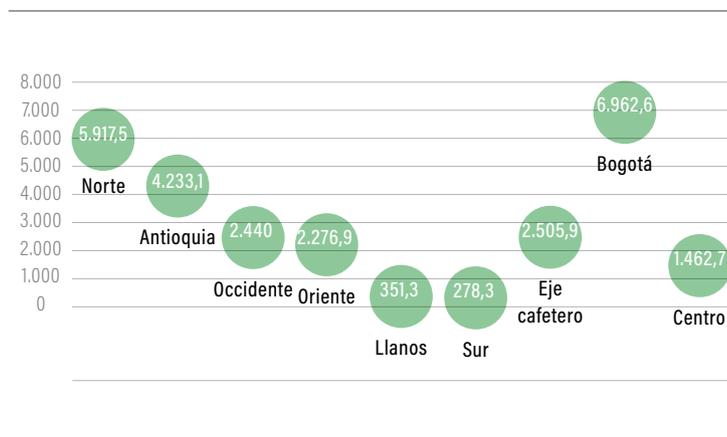


El valor medio de las emisiones de los últimos seis años es de 27.266,5 Ton CO₂ eq. Para el 2017, el valor alcanzado es menor que el promedio histórico. Nuestra huella de carbono disminuyó en un 5,8% respecto del 2016.

La disminución se explica en las medidas que se han adoptado sobre aspectos como la renovación de la flota automotriz, mejores controles operacionales en el uso y ahorro de combustibles fósiles y los programas ambientales relacionados con el uso eficiente de los recursos.

Para el 2017 se realizó el cálculo de las emisiones por regional, cuyos resultados se pueden apreciar en el gráfico siguiente:

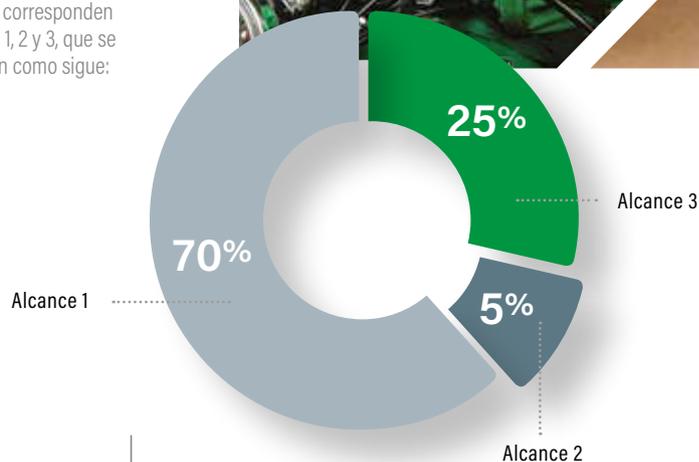
Emisiones por regional



26.090

Ton CO₂ Eq.

las cuales corresponden al alcance 1, 2 y 3, que se distribuyen como sigue:



→ Alcance 1
18.251 Ton CO₂ eq

→ Alcance 2
1.264,34 Ton CO₂ eq

→ Alcance 3
6.574,04 Ton CO₂ eq

Como se puede apreciar, la mayor contribución en las emisiones es la que se clasifica en alcance 1, y corresponde a consumo de combustibles fósiles que representa el 70% del total.



ODS 11,6,
305-5

Reducción de las emisiones de GEI

↓ **5,8%**
1.630,5 Ton Eq. CO₂

Disminución de las emisiones respecto a 2016.

(alcance 1)
305-1

Emisiones directas de GEI

Las emisiones correspondientes al alcance 1 presentan un incremento del 28,19%, el cual se encuentra relacionado con el aumento de consumo de combustibles fósiles (gasolina y ACPM). Esto debido a la ampliación de la flota propia con vehículos que correspondían a flota tercerizada.

Se presenta una disminución en el consumo de gases refrigerantes.

140 kg
R22 utilizado durante el 2016

↓ **64 kg**
R22 utilizado durante el 2017 (R22-R410).

Ton de CO₂ eq



En cuanto a las emisiones provenientes del uso de Gas Natural Vehicular (GNV) disminuyeron en un 8%, mientras que el consumo de gasolina y ACPM aumentaron en un 59% y 27%, dado que la flota propia, que utiliza ACPM principalmente, aumentó en un 216% respecto del periodo anterior.

↑ Consumo de ACPM
17.958 Ton CO₂ Eq (2017)
13.218,85 (2016)

↓ Consumo de Isceon 29
0,00 (2017)
0,01 (2017)

↓ Consumo de GNV
87,76 (2017)
88,38 (2016)

↑ Consumo R-22
76,02 kg (2017)
0,24 (2016)

↑ Consumo de gasolina
103,97 (2017)
42,13 (2016)

↑ Consumo de R410
26,1 kg (2017)
0,00 (2016)

↓ Consumo de R407-C
0,00 (2017)
0,03 (2016)

Total
18.251 Ton CO₂ Eq
13.349,63



ODS 11.2

Flota Green



Vehículos de transporte con tecnología limpia.

168,92

kg de CO₂ eq

dejados de emitir por cada kilómetro frente a las cifras presentadas en camiones tipo Turbo NHR-NKR.

De forma estratégica, se ha venido trabajando en la reposición de flota adoptando tecnologías más limpias, entre las cuales podemos mencionar las siguientes:



10

vehículos con motores de especificación EURO V, entraron en servicio.

Disminuyen

12,6

kg de CO₂ eq

por cada kilómetro recorrido.



12

vehículos operan con GNV,

Disminución

7,24

Ton de CO₂ eq

en comparación con el 2016.



20

bicicletas eléctricas, que no generan emisiones por consumo de combustibles fósiles.



40

motocarros, que dejan de emitir

168,9

Kg de CO₂ eq

por cada kilómetro recorrido.

Nuestra flota propia aumentó de

217

a

686

vehículos.

Impactos:

+ **Disminuyen** el consumo de combustible

+ **Mayor** rentabilidad en la operación de la flota

+ **Mejor** calidad del aire





Gases refrigerantes

Para el 2017 los criterios del IPCC (International Panel for Climate Change) fueron modificados, por lo que las emisiones derivadas del uso de gases refrigerantes aumentaron. Sin embargo, las emisiones disminuyeron en 66,5%, dado que se aumentó el uso del R410, el cual presenta un menor impacto, y se modificaron los sistemas del aire acondicionado.

305-2

Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)

Para el 2017 se disminuyó el consumo de energía eléctrica en

2.698,8 kw-h se logró una reducción de las emisiones del **↓ 42,5%**

Ton de CO₂ eq



Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)



Gracias a la gestión realizada en el 2017 con la flota tercerizada, se logró disminuir en un

49,1%

la cantidad de emisiones, debido al consumo de combustibles fósiles, donde la reducción en ACPM fue de

22,6%

mientras que la de gasolina alcanzó el

97,8%.

Otra medida que ha contribuido a disminuir las emisiones es la reducción de los viajes aéreos por parte de nuestros colaboradores, con una disminución del

28,6%

Ton de CO₂ eq



↑ Consumo de ACPM Ton de CO₂ eq

18.273,04 (2017)

13.218,85 (2016)

↓ Consumo de gasolina Ton de CO₂ eq

90,11 (2017)

4.457,61 (2016)

↓ Viajes de colaboradores Ton de CO₂ eq

662,15 (2017)

926,70 (2016)

Total

6.574,04

12.901,47



ODS 11.2

Programa de movilidad sostenible (Try My Ride)

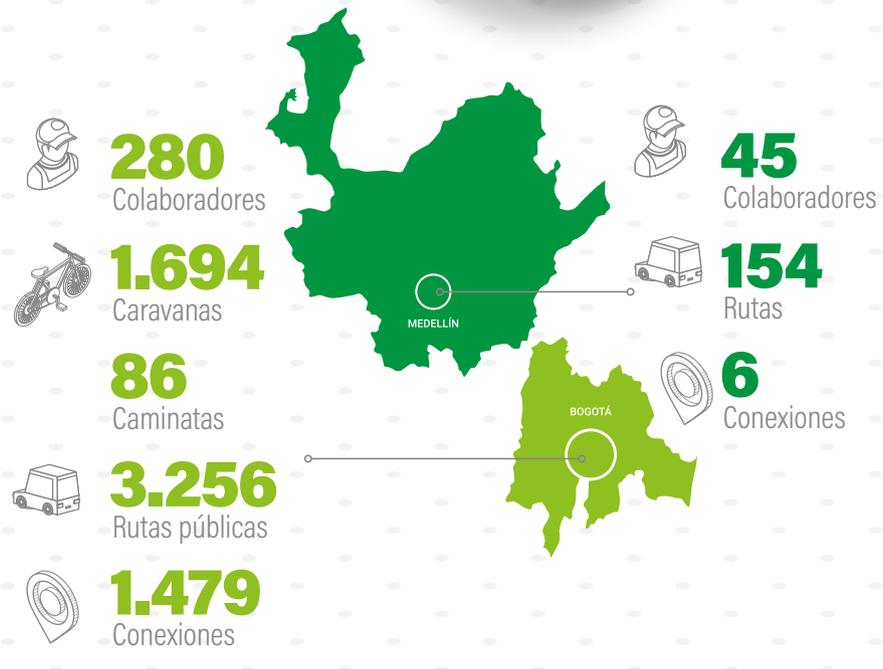
Try My Ride es un sistema de movilidad sostenible y colaborativo, que integra diferentes medios de transporte en una única solución amigable con el medioambiente, la ciudad y las personas. Por medio de una aplicación web y móvil los usuarios pueden escoger el medio de transporte que más les convenga, con la tranquilidad de viajar con personas de confianza.

Nuestras estrategias en el campo de la movilidad sostenible van dirigidas a reducir sistemáticamente las emisiones de huella de carbono producto de la operación, y contribuir de esta forma a mitigar la problemática de la ciudad en temas de movilidad y contaminación del aire. Así se mejora la calidad ambiental de nuestro país, se fomenta el uso de medios de movilización sostenibles, como lo son el uso de bicicleta, caminar y compartir vehículos como medios de transporte más eficientes y amigables para el medioambiente.



El alcance en nuestra organización corresponde a las ciudades de Bogotá y Medellín.

En el 2017 se lograron los siguientes resultados:



Y se produjeron los siguientes impactos:



7.609,5 kg
Emisiones de CO₂ evitado



\$ 8.182.500
Ahorro en transporte



405,84
Tiempo ahorrado



12,6 kg
Emisiones de CO₂ evitado



\$ 270.000
Ahorro en transporte



10
Tiempo ahorrado

Mediante esta iniciativa contribuimos con la movilidad en nuestras ciudades y la disminución de las emisiones de GEI.

305-4

Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)

En el 2017 se estima la intensidad de las emisiones en del

0,00055767 (Ton eq CO₂/envío), que representa una reducción de

41,1% en la intensidad de emisiones respecto al 2016.

305-6

Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)

Dentro de los esfuerzos por la inclusión de tecnologías que eviten la generación de óxidos de nitrógeno y emisiones, adquirimos 20 ECO bicicletas (bicicletas eléctricas), distribuidas en Bogotá y Medellín, que realizan entregas en diferentes puntos de las ciudades, para hacer distribución en zonas cercanas al punto de servicio. Así se evita la generación de emisiones en zonas residenciales y comerciales de alto flujo vehicular, ya que por su tipología genera novedad, recordación y evitamos tener contratiempos en entregas o recolecciones en sitios de difícil acceso.

Adicionalmente, proyectamos para el año 2018 la adquisición de vehículos con tecnología SCR, la cual consiste en inyectar urea en el flujo de escape antes de que los gases pasen por el catalizador, y que reduce hasta el 90% los óxidos de nitrógeno contenidos en los gases de vehículos diésel. Además, optimiza las emisiones de CO₂, produce una mejora en el consumo de combustible y elimina el 99,9% de las partículas nocivas.



Durante el 2017 se llevó a cabo la siembra de árboles en el municipio de Nobsa (Boyacá).



ODS 11.A,
11.7, 11.2, 15.1, 15.2

Compensación - Siembra compartida

Dentro de nuestro compromiso con el cuidado y protección del medioambiente, buscamos el incremento y mejoramiento del hábitat, aumento de la conectividad y conservación de la biodiversidad mediante siembras compartidas con nuestro aliado ConTREEbute, que consisten en la recuperación de la cobertura vegetal de áreas degradadas, a partir de la siembra de árboles a una alta densidad y con una elevada variedad de especies nativas.

Para el año 2017 se realizaron siembras de 20.042 nuevos árboles, y se llegó a un total de árboles sembrados desde

el año 2012 de 162.304. Dentro de los beneficios de los árboles sembrados por Servientrega está la protección y regulación del recurso hídrico, debido a que estos árboles fueron plantados en zonas de influencia de acueductos municipales y veredales.

Energía



El programa de ahorro y uso eficiente de energía tiene como finalidad orientar nuestros recursos a la correcta gestión de la energía eléctrica usada en las actividades derivadas de nuestros procesos logísticos, que puedan ser evaluadas periódicamente y que garanticen:



+ El mínimo impacto ambiental



+ La reducción de costos



+ El cumplimiento de la normatividad vigente



+ El fortalecimiento de la cultura ambiental en el personal de la empresa

Nuestro objetivo es lograr el consumo eficiente de la energía eléctrica, a fin de reducir los potenciales impactos que se generen de su utilización como resultado de la operación logística.

para fomentar el desarrollo sostenible en la organización.



302-4

Reducción del consumo de energía

En 2017 se consumieron

23042.6 GJ
21.8%

menos que en 2016.

302-3

Intensidad energética

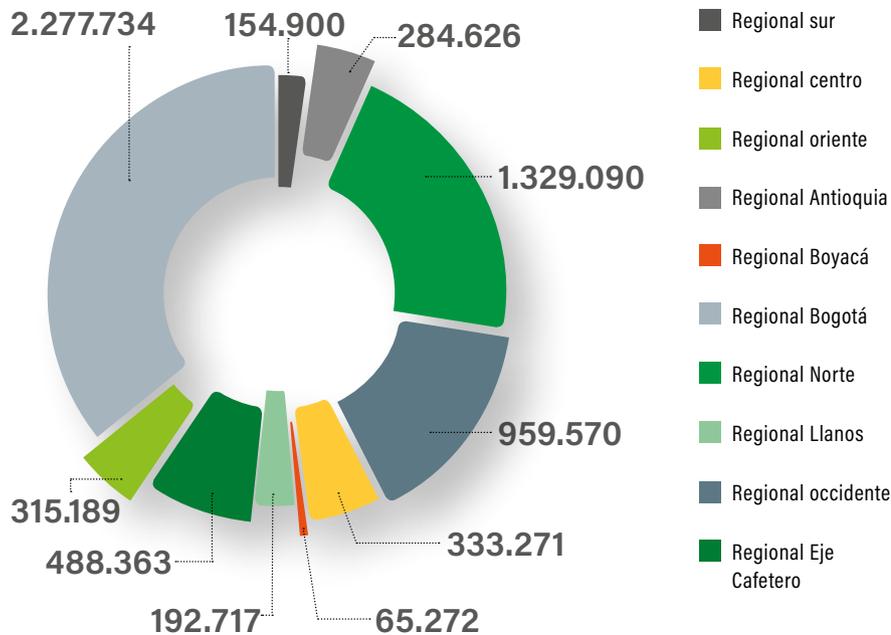
En 2017 se utilizaron

0.000486227 GJ

por cada envío realizado

Los resultados del 2017:

Energía 2017 kw-h





ODS 6.3, 103
6.4 303-1

Programa de ahorro y uso eficiente de agua



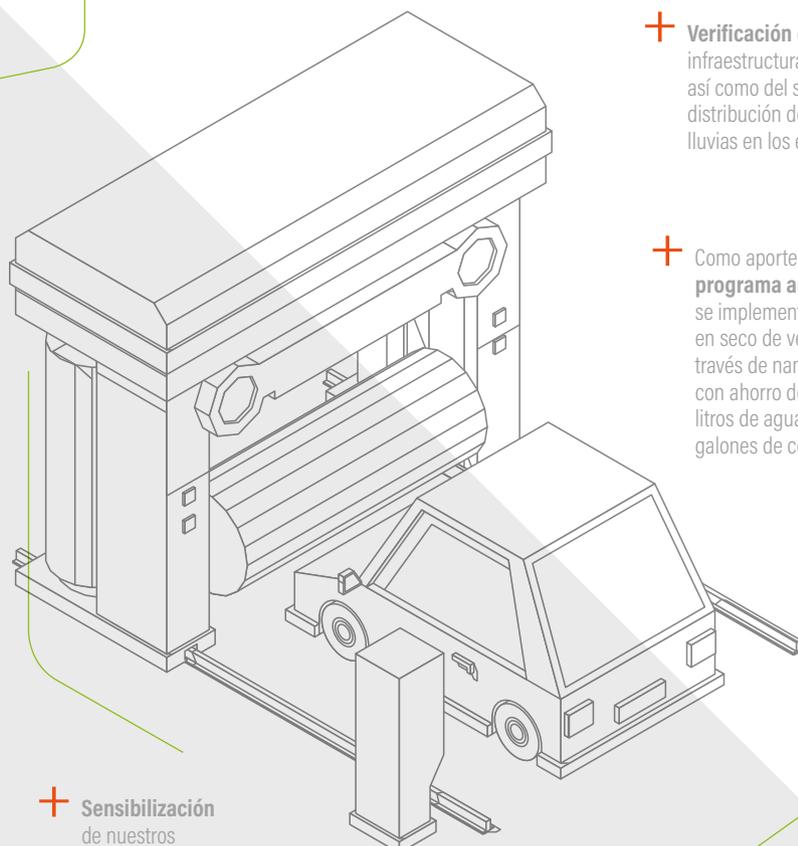
El programa de ahorro y uso eficiente de agua está dirigido a lograr una disminución en el consumo de agua, buscando minimizar el impacto frente a la demanda de recurso hídrico. A continuación, se describen las buenas prácticas de ahorro y uso eficiente de agua de Servientrega S.A.:

+ **Eco-lavado** de nuestros vehículos usando nanotecnología que evita en un 100% el uso de agua.

+ **Campañas visuales** de sensibilización para el uso racional del agua.

+ **Verificación** de infraestructura hídrica, así como del sistema de distribución de aguas lluvias en los edificios.

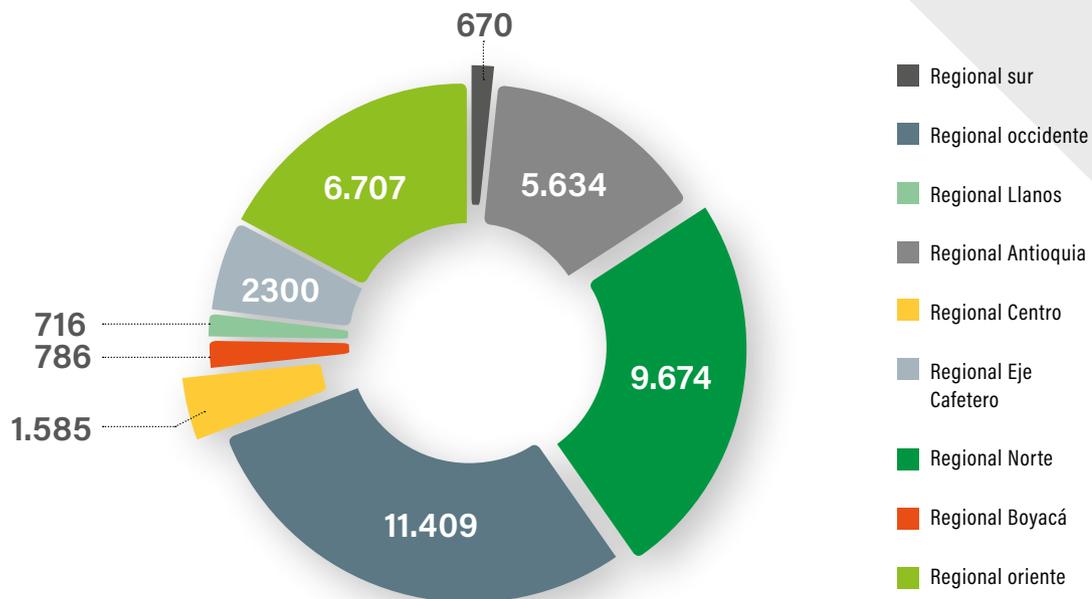
+ Como aporte al **programa ambiental**, se implementó el lavado en seco de vehículos a través de nanotecnología, con ahorro de 789.600 litros de agua y 9.158 galones de combustible.



+ **Sensibilización** de nuestros colaboradores frente a la importancia del recurso hídrico.

+ **Inspecciones** periódicas de puntos hídricos de consumo.

Consumo de Agua por regional año 2017 m³



En 2017 se consumieron

39.280 m³

de agua que proviene en su totalidad de los acueductos de las localidades donde operamos, lo que representa un

5,2%

menos que en 2016.

En 2017 se utilizaron

0.000828856 m³

por cada envío realizado

Programa de gestión integral de residuos (PARE)



En la búsqueda de la preservación del medioambiente y de la promoción de un ambiente sano, el programa de gestión integral de residuos sólidos tiene como objetivo:

Gestionar los residuos sólidos aprovechables y peligrosos generados como resultado de las actividades de Servientrega, con el fin de asegurar su adecuada gestión ambiental y prevenir la contaminación.

Nuestras estrategias de gestión integral de residuos sólidos se desarrollan principalmente en los siguientes frentes:

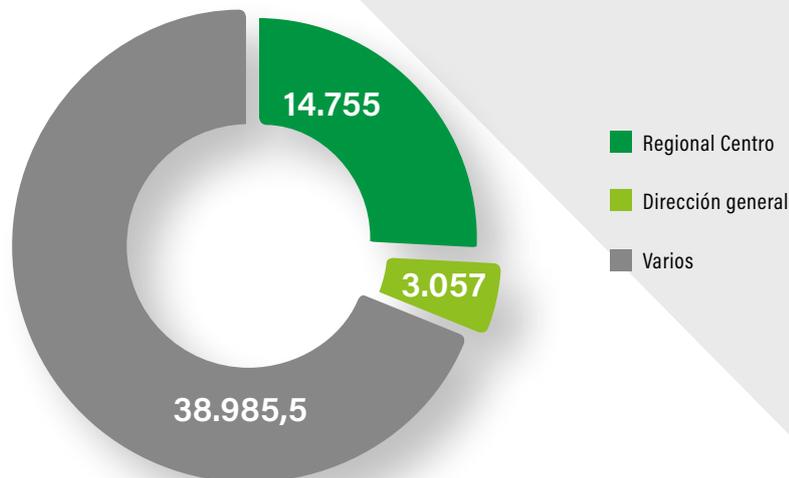
El programa se implementa en las sedes de la Dirección General y los centros de trabajo que comprenden la Regional Bogotá.

-
- + Asegurar un uso eficiente de los recursos materiales, con el fin de evitar la generación de residuos.
 - + Identificar y clasificar en forma adecuada los residuos generados, de acuerdo con la normatividad ambiental.
 - + Gestión ambientalmente segura, interna y externa, de nuestros residuos sólidos.
 - + Minimizar la generación de residuos peligrosos.
 - + Buscar un mayor aprovechamiento de los residuos que se generan.
 - + Generación de conciencia, responsabilidad y de cultura ambiental personal y colectiva, extendiendo esas buenas prácticas al núcleo familiar de nuestros colaboradores.

Residuos aprovechables

Durante el 2017 se dispusieron 56.797,1 kg de residuos que pudieron ser aprovechados, principalmente provenientes de material de archivo, cartón, plástico y vidrio.

Residuos aprovechables



Peligrosos

En el 2017 se produjeron 1.770 kg de residuos peligrosos, los cuales fueron dispuestos en su totalidad por incineración. Esto representa un 41,8% menos que en el 2016.

1.770.0 kg
Total general

1.770.0 kg
Total incineración

0 kg

Total biológico
Celda de seguridad
Programa Lumina



102-8 P8

Gente de Sangre Verde

Nuestro talento humano se caracteriza por su compromiso con la razón de ser de la organización y su pasión para conectar al país através de múltiples soluciones.



Nuestra plantilla
de colaboradores
aumentó en un 0,9%
respecto del 2016.

7.969 ²⁰¹⁵

7.190 ²⁰¹⁶

7.255 ²⁰¹⁷





ODS 5.5
103

Nuestro equipo

405-1

Equidad de género

Creemos en el empoderamiento de las mujeres, y por ello impulsamos la equidad de género en todos los niveles. La Compañía, a mediano plazo, orienta sus acciones en pro de los principios de igualdad.

Distribución nivel táctico y operación

Administrativos



+ Masculino



Total: 520



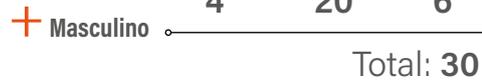
+ Femenino



Total: 377



Alta Dirección



Comerciales



Total empleados a nivel nacional

7.255



Operativos





158.435.536.943

Total general salarios



102-36
102-37
405-2

Salario medio por categoría y género

Establecemos 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. Asimismo, la empresa estableció una plantilla de salarios por cargo, aprobada por el comité de productividad. El proceso de establecimiento de la remuneración se realiza en conjunto entre Presidencia y Talento Humano, con el apoyo de un proveedor externo especializado en políticas de compensación, que en este caso es Human Capital, con el cual no guardamos ninguna relación diferente al objeto de la actividad.

Administrativo

 + Femenino Costo 2017
10.271.648.434

 + Masculino Costo 2017
15.792.980.430

Comercial

 + Femenino Costo 2017
12.692.461.101

 + Masculino Costo 2017
12.662.511.453

Alta Dirección

 + Femenino Costo 2017
3.044.696.716

 + Masculino Costo 2017
3.381.127.965

Operativo

 + Femenino Costo 2017
7.980.128.209

 + Masculino Costo 2017
92.609.982.635

Retención del talento



Contamos con políticas y beneficios para nuestra Gente de Sangre Verde. Nos interesamos en su bienestar y en generar estrategias para fomentar un ambiente laboral agradable, que permita el empoderamiento de nuestro talento a través de ciclos de formación e iniciativas de desarrollo profesional.

Trabajadores al inicio del periodo

7.122

Trabajadores al final del periodo

7.255

Índice de rotación

2.56%



En 2017 el índice de rotación continuó con su tendencia a bajar que ha mantenido desde el 2014, disminuyendo en el 0,05%.

Variación del índice de rotación

2,76%²⁰¹⁴

2,70%²⁰¹⁵

2,61%²⁰¹⁶

2.56%²⁰¹⁷



Variación del índice de rotación

Ingresos

 + Mujeres	280
 + Hombres	1.711
Total: 1.991	

Retiros

 + Mujeres	349
 + Hombres	1.790
Total: 2.139	



Variación

 + Mujeres	629
 + Hombres	3.501
Total: 4130	

Beneficios

Históricamente, el salario mínimo de Servientrega ha sido superior al salario mínimo legal vigente aprobado por la ley nacional.

Retribuimos el trabajo de nuestro equipo y valoramos sus aportes al desarrollo corporativo con medidas que estimulan su compromiso con nuestros principios y valores.

Evolución histórica del salario mínimo legal vs. salario mínimo servientrega

Año	Legal	% Increment.	Servientrega	% Increment.	Total %	Dif. Absoluta
2011	\$ 535.600	4,00%	\$ 538.000	0,45%	4,45%	\$ 2.400
2012	\$ 566.700	5,81%	\$ 570.000	0,58%	6,42%	\$ 3.300
2013	\$ 589.500	4,02%	\$ 593.000	0,59%	4,64%	\$ 3.500
2014	\$ 616.000	4,50%	\$ 620.000	0,65%	5,17%	\$ 4.000
2015	\$ 644.350	4,60%	\$ 648.000	0,57%	5,20%	\$ 3.650
2016	\$ 689.455	7,00%	\$ 692.000	0,37%	7,37%	\$ 2.545
2017	\$ 737.717	7,00%	\$ 740.000	0,31%	7,31%	\$ 2.283





Participaciones
en cursos más
representativos:

22.951

El 47% de los
empleados
participaron en
los programas
de formación.



103,
404-1,
404-2,

Formación y entrenamiento

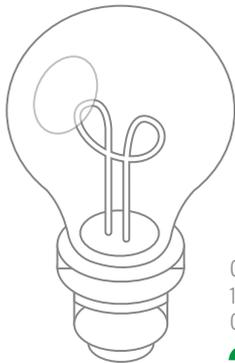
Universidad Corporativa Servientrega: todo un legado

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

La Universidad Corporativa, a través del modelo de formación semipresencial Blended Learning, presenta ligeramente mayor porcentaje de participación en modo presencial y mayor eficacia en el modo virtual.

Dentro de los programas que se proporcionan a los colaboradores con los

temas identificados por el diagnóstico de necesidades, el plan anual y el pensum académico de nuestra Universidad Corporativa Servientrega, se diseñan programas transversales y de malla curricular que aportan significativamente a la mejora en las aptitudes de nuestros colaboradores; los temas con mayores participaciones son los siguientes:



Curso virtual Ley
1369, "Peticiónes,
Quejas y Recursos"

2.336
participaciones

Formación presencial
Alianza Alto

1.258
participaciones

Plan Marcha Verde

2.579
participaciones

Curso virtual de
bienvenida

2.646
participaciones

Curso virtual
Servicio al Cliente

1.911
participaciones

Curso virtual video
SIPLAFT

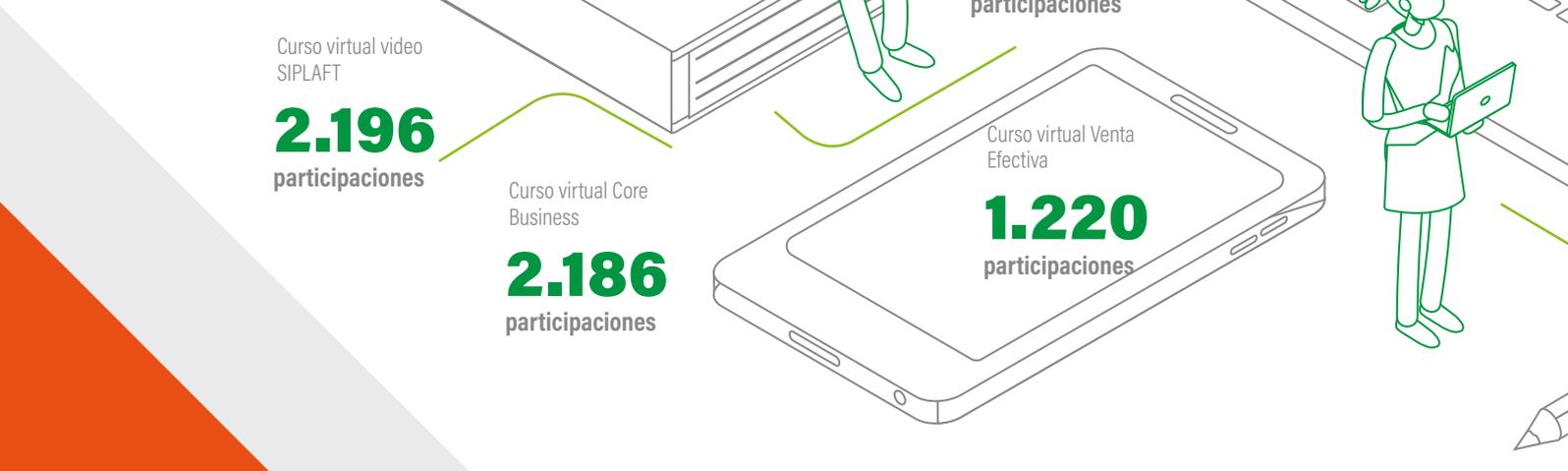
2.196
participaciones

Curso virtual Core
Business

2.186
participaciones

Curso virtual Venta
Efectiva

1.220
participaciones



Curso virtual Plan
Estratégico de Seguridad
Vial General y Normativo

2.209
participaciones

Curso virtual Sistemas
Integrados de Gestión,
nivel básico

1.560
participaciones

Curso virtual Sistemas
Integrados de Gestión,
nivel cero

1.670
participaciones

Curso virtual Plan
Estratégico de Seguridad
Vial Courier

1.181
participaciones

Horas de formación

47.672.5

Universidad Corporativa
Servientrega

47.932

Modalidad presencial

Por género

76,5%

Hombres

23,4%

Mujeres

Por nivel

77%

Nivel operativo

17%

Nivel administrativo

5%

Nivel táctico

1%

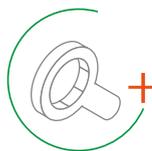
Nivel estratégico

Hechos destacados

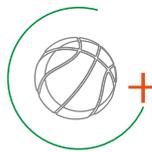


La Posta de líder Académica destinó recursos para estudios de posgrado y pregrado por valor de

\$185.405.571.



El proceso de selección fortaleció las pruebas de ética e integridad laboral.



Con la participación de **1.200** colaboradores a nivel nacional, se realizaron las Olimpiadas Deportivas.



Se socializó la campaña "Yo me llamo", para fortalecer el conocimiento frente a los sistemas de gestión.

Fortalecimiento de la cultura organizacional

La plataforma de comunicaciones internas "Tu Mundo Servientrega" atrajo a 4.222 colaboradores, quienes han accedido a información institucional y participado en siete concursos, con más de 120 premios entregados.

Las brigadas de emergencia, acondicionamiento físico, rumbo-terapia, pausas activas y jornadas preventivas han contribuido a la salud y productividad de los colaboradores.

A través de boletines Newsletter "Zona S" y diversas campañas de comunicación se han compartido temas de interés general, saludo diario de cumpleaños, clima, frase motivadora, salud, medioambiente, innovación, deportes, concientización ambiental, convivencia laboral, nueva cultura corporativa, direccionamiento estratégico, plan de seguridad vial, eventos y proyectos.



ODS 16, 17
103
205-2

Formación en anticorrupción

Reconocemos la importancia de la capacitación y que los colaboradores son personas fundamentales en la lucha contra el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. En el transcurso del año fueron capacitados y sensibilizados 2304 colaboradores a través de la realización del curso en la Plataforma de la Universidad

Corporativa; además de las capacitaciones personalizadas que se imparten en la Escuela Pre laboral, igualmente a través del proceso de comunicaciones internas se realizan campañas periódicas para el cliente interno, divulgando los asuntos relacionados al sistema de prevención SIPLAFT/PADM.





ODS 8

103

Salud y seguridad en el trabajo

En el marco de la Felicidad Corporativa, la realización de la semana de la salud, actividades de bienestar, jornadas holísticas, y en compañía del médico laboral y la ARL, se mantiene la implementación del Sistema de Vigilancia Epidemiológica para desórdenes músculo-esqueléticos, en el cual formamos líderes de pausas activas, realizamos inspecciones en puestos de trabajo administrativos y operativos para la implementación de buenas prácticas, realizamos tamizajes y sensibilizamos en autocuidado. Adicionalmente, llevamos a cabo diferentes actividades de promoción, que nos permiten mitigar la aparición de enfermedades en nuestros colaboradores.

Dentro de las directrices definidas en el SG-SST de Servientrega S.A., se contemplan las responsabilidades para conservar las condiciones laborales adecuadas para nuestros colaboradores, con el fin de mantener y/o disminuir la incidencia de enfermedades laborales de estos; adicionalmente, se tienen

implementados protocolos e instructivos para apoyar dicho compromiso.

Para el seguimiento y la consolidación de la información, contamos con la matriz de accidentalidad, que permite consolidar los datos específicos de cada colaborador accidentado, discriminados por:

- **regional,**
- **centro de trabajo,**
- **género,**

entre otros aspectos que resultan relevantes para el control y análisis de la accidentalidad de nuestros colaboradores. Los indicadores de frecuencia y severidad se incluyen dentro de la medición mensual de gestión que se realiza a cada regional, lo que compromete a los líderes con el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

A continuación, presentamos los resultados principales de la gestión del 2017.

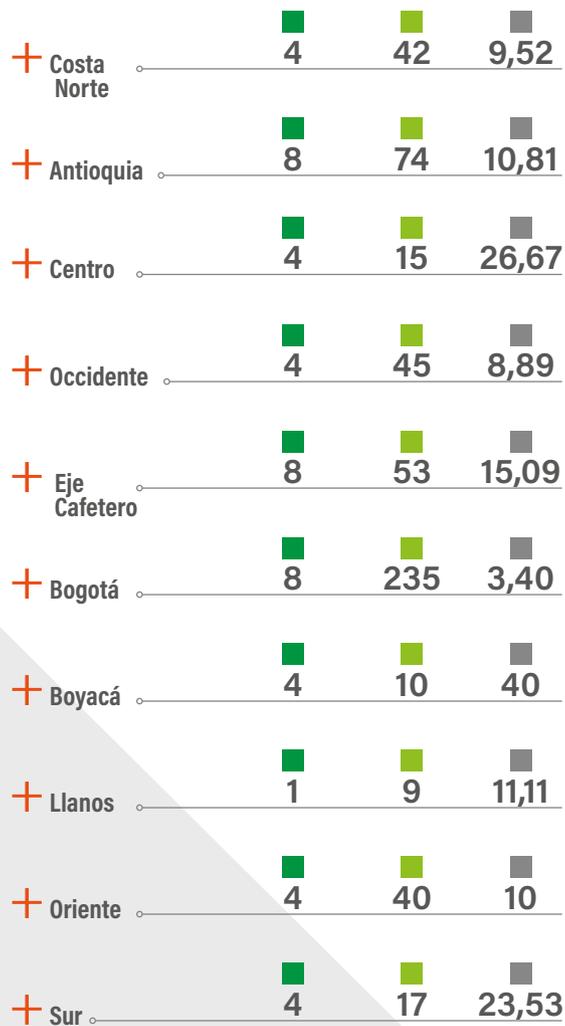


403-1

COPASST

La conformación del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo se rige de acuerdo con la Resolución 2013 de 1986, el Decreto 614 de 1984, el Decreto 1072 de 2015, entre otros, de la siguiente forma:

 Integrantes COPASST
 No. colaboradores directos en regional
 % representado con respecto al No. de colaboradores directos de la regional





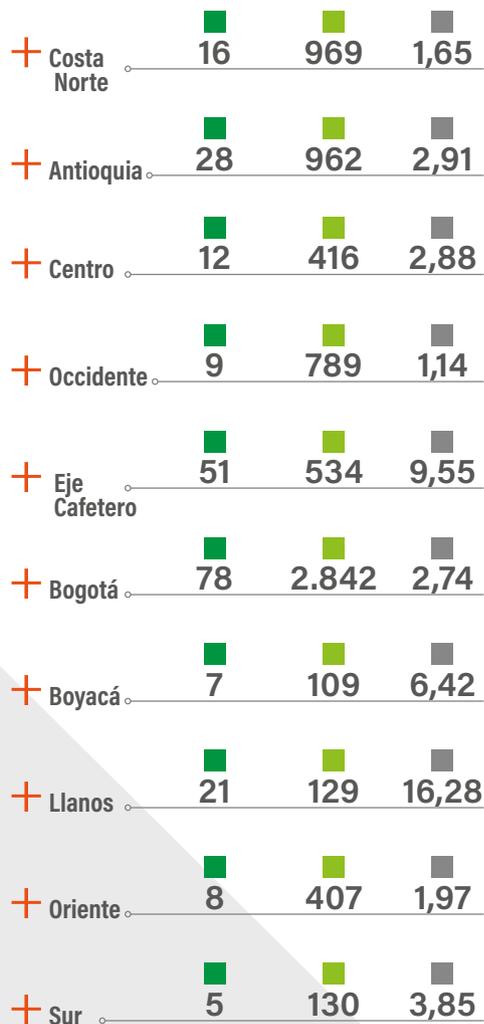
El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo es el organismo encargado de la promoción, divulgación y vigilancia del cumplimiento de las normas y reglamentos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en Servientrega; sus integrantes proponen actividades de formación y entrenamiento en seguridad y salud en el trabajo, teniendo como pilar fundamental la promoción de la salud y la seguridad de todos los colaboradores; asegurando condiciones de trabajo seguras, sanas e higiénicas, y contribuyendo con el control y disminución de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales. Actúan como intermediarios entre el empleador y los colaboradores, dentro de un ambiente de diálogo y cordialidad.

Brigadas de emergencia

En cada una de las regionales contamos con brigadistas de emergencias motivados, capacitados, entrenados, preparados y calificados, quienes, en razón de su permanencia y nivel de responsabilidad, asumen la ejecución de procedimientos administrativos u operativos necesarios para prevenir y controlar posibles emergencias, con el ánimo de mitigar los daños y pérdidas relacionados con personas, lugares o el ambiente. Nuestros brigadistas asumen de forma solidaria y participan voluntariamente en las tareas de prevención y atención de emergencias en Servientrega o en el ámbito en el que se pudiera materializar un

evento que requiera su atención. Nuestros brigadistas cuentan con aptitudes y habilidades de liderazgo, organización, capaces de trabajar en equipo, comprometidos, responsables, disciplinados, con capacidad de reacción ante emergencias y con altos valores morales.

- Integrantes COPASST
- No. colaboradores directos en regional
- % representado con respecto al No. de colaboradores directos de la regional



Tasa de accidentalidad



Hombres:

A nivel nacional, para el año 2017, por cada 240.000 horas-hombre trabajadas por colaboradores de género masculino, que laboran tiempo completo, se presentaron 15 accidentes laborales; las regionales con mayor índice de frecuencia fueron: Antioquia, Sur y Occidente, para lo cual se diseñaron programas de gestión orientados hacia su disminución; se puede evidenciar una mejora en el índice de frecuencia del año 2017, al compararse con el índice de frecuencia del 2016, en el cual por cada 240.000 horas-hombre trabajadas por colaboradores de género masculino, se presentaron 15,9 accidentes laborales.



Regional	No. de accidentes de trabajo regional hombres 2017	Planta hombres regional 2017	Horas extras hombres año 2017	HHTH anual 2017	Índice de frecuencia hombres 2017	Índice de frecuencia hombres 2016
Bogotá	363	2.261	175.317	5.0601.717	16	14
Centro	28	352	58.190	902.990	7	8
Boyacá	8	71	13.373	183.773	10	28
Antioquia	184	771	249.425	2.099.825	21	31
Costa Norte	64	776	177.467	2.039.867	8	8
Oriente	50	335	71.668	875.668	14	18
Sur	20	93	11.827	235.027	20	22
Occidente	122	667	91.383	1.692.183	17	9
Llanos	14	98	41.766	276.966	12	5
Eje cafetero	77	436	125.731	1.172.131	16	16
Total	930	5.860	1.016.147	15.080.147	14,8	15,9



Mujeres:

A nivel nacional, para el año 2017, por cada 240.000 horas-hombre trabajadas por colaboradoras de género femenino, que laboran tiempo completo, se presentaron tres accidentes de trabajo; las regionales con mayor índice de frecuencia fueron: Boyacá, Antioquia y Eje Cafetero, para lo cual se diseñaron programas de gestión orientados hacia su disminución; se puede evidenciar que el índice de frecuencia del año 2017 se mantiene, al compararse con el índice de frecuencia del 2016, en el cual por cada 240.000 horas-hombre trabajadas por colaboradoras de género femenino, también se presentaron tres accidentes laborales.



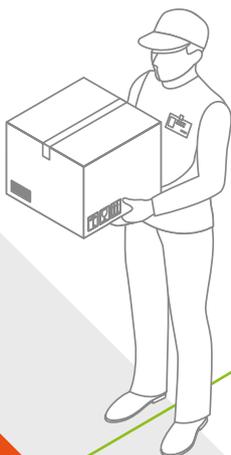
Regional	No. de accidentes de trabajo regional mujeres 2017	Planta mujeres regional 2017	Horas extras mujeres año 2017	HHTH anual 2017	Índice de frecuencia mujeres 2017	Índice de frecuencia mujeres 2016
Bogotá	6	581	35.522	1.394.400	1	2
Centro	1	64	2.231	153.600	2	2
Boyacá	3	38	5.669	91.200	8	0
Antioquia	7	191	6.160	458.400	4	4
Costa Norte	6	193	11.649	463.200	3	5
Oriente	2	72	2.850	172.800	3	3
Sur	0	37	577	88.800	-	3
Occidente	4	122	4.137	292.800	3	2
Llanos	0	31	2.110	74.400	-	0
Eje cafetero	7	98	2.629	235.200	7	2
Total	36	1.427	73.534	34.248.800	3	3

Días perdidos por accidentalidad



Hombres:

A nivel nacional, para el año 2017, por cada 240.000 horas-hombre trabajadas por colaboradores de género masculino que laboraron tiempo completo, se presentaron 119,7 días perdidos por causa de los accidentes de trabajo ocurridos en el mismo periodo; las regionales con mayor índice de severidad fueron: Llanos, Occidente y Sur, para lo cual se diseñaron programas de gestión orientados hacia su disminución; se puede evidenciar un aumento en el índice de severidad del año 2017, al compararse con el índice de severidad del 2016, donde por cada 240.000 horas-hombre trabajadas por colaboradores de género masculino, se presentaron 71 días perdidos por accidentes de trabajo en el mismo periodo.



Regional	Días perdidos (solo por accidentes laborales) hombres 2017	Planta hombres regional 2017	Horas extras hombres año 2017	HHTH anual 2017	Índice de severidad hombres 2017	Índice de severidad hombres 2016
Bogotá	2.371	2.261	175.317	5.601.717	102	88
Centro	109	352	58.190	902.990	29	30
Boyacá	21	71	13.373	183.773	27	53
Antioquia	1.214	771	249.425	2.099.825	139	112
Costa Norte	697	776	177.467	2.039.867	82	23
Oriente	438	335	71.668	875.668	120	55
Sur	206	93	11.827	235.027	210	305
Occidente	1.576	667	91.383	1.692.183	224	41
Llanos	331	98	41.766	276.966	287	30
Eje cafetero	556	436	125.731	1.172.131	114	65
Total	7.519	5.860	1.016.147	15.080.147	119,7	71



Mujeres:

A nivel nacional, para el año 2017, por cada 240.000 horas-hombre trabajadas por colaboradoras de género femenino que laboraron tiempo completo, se presentaron 30 días perdidos por causa de los accidentes de trabajo presentados en el mismo periodo; las regionales con mayor índice de severidad fueron: Sur, Oriente y Costa Norte, para lo cual se diseñaron programas de gestión orientados hacia su disminución; se puede evidenciar un aumento en el índice de severidad del año 2017, al compararse con el índice de severidad del 2016, donde por cada 240.000 horas-hombre trabajadas por colaboradoras de género femenino, se presentaron 23 días perdidos por accidentes laborales en el mismo periodo.



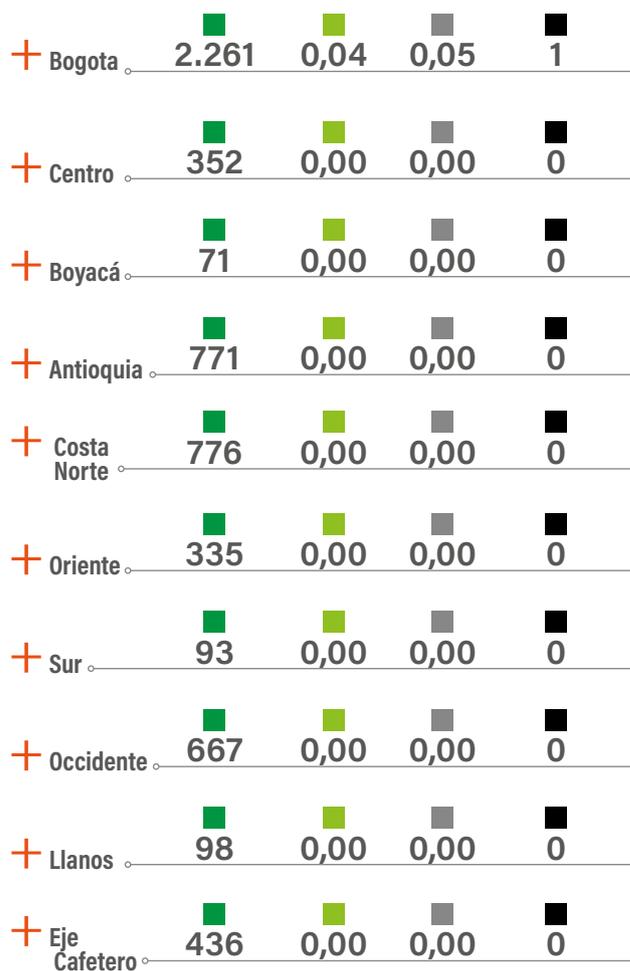
Regional	Días perdidos (solo por accidentes laborales) mujeres 2017	Planta mujeres regional 2017	Horas extras mujeres año 2017	HHTH anual 2017	Índice de severidad mujeres 2017	Índice de severidad mujeres 2016
Bogotá	173	581	35.522	1.394.400	30	40
Centro	2	64	2.231	153.600	3	5
Boyacá	2	38	5.669	91.200	5	-
Antioquia	55	191	6.160	458.400	29	11
Costa Norte	74	193	11.649	463.200	38	15
Oriente	30	72	2.850	172.800	42	3
Sur	45	37	577	88.800	122	3
Occidente	6	122	4.137	292.800	5	5
Llanos	0	31	2.110	74.400	-	-
Eje cafetero	34	98	2.629	235.200	35	32
Total	421	1.427	73.534	3.424.800	30	23

Enfermedad laboral

Hombres:

La tasa de incidencia general de enfermedades laborales en hombres se mantuvo igual que en el año inmediatamente anterior; se calificó un caso como enfermedad de origen laboral en extremidades superiores a un colaborador de género masculino en la ciudad de Bogotá.

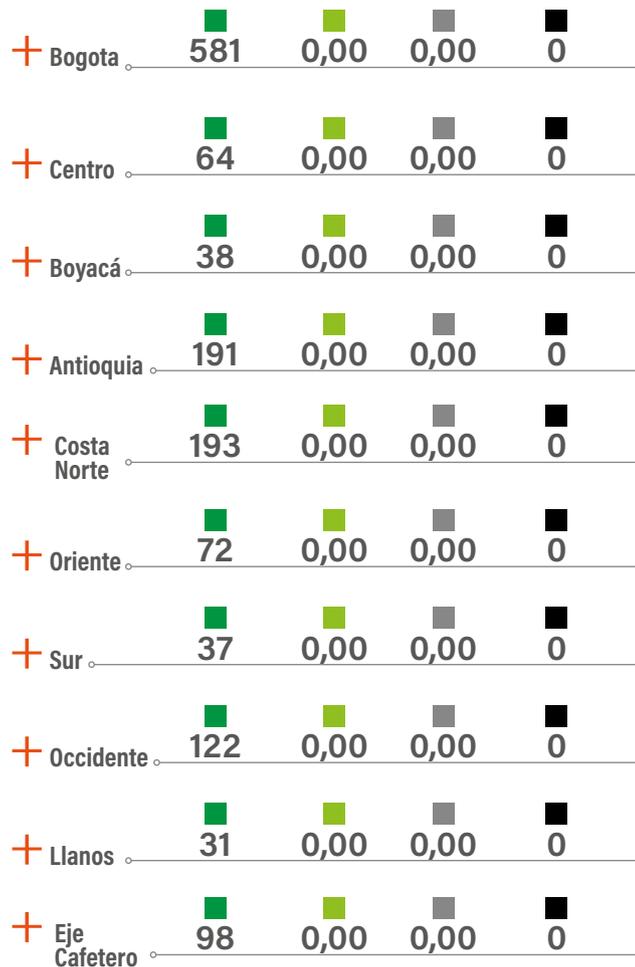
- Planta hombres regional 2017
- T.I.G.E.L. por cada 100 trabajadores hombres 2017
- T.I.G.E.L. por cada 100 trabajadores hombres 2016
- Casos de incidencia





Para el periodo evaluado se presentó una incidencia del 0,04, debido a una enfermedad de origen laboral calificada como tal en el año 2017, en la Regional Bogotá. No se presentaron nuevos casos en las demás regionales de Servientrega a nivel nacional; esto demuestra que las actividades de promoción de la salud y prevención de enfermedades que se han implementado tienen una alta efectividad.

En el 2017 no se presentaron fatalidades en la operación



Mujeres:

La tasa de incidencia general de enfermedades laborales en mujeres se mantuvo igual que en el año inmediatamente anterior; no se presentaron nuevos casos de enfermedad de origen laboral en ninguna de las regionales de Servientrega. Las actividades de medicina preventiva han influido de manera positiva para mantener este resultado en los últimos tres años.

- Planta mujeres regional 2017
- T.I.G.E.L. por cada 100 trabajadores mujeres 2017
- T.I.G.E.L. por cada 100 trabajadores mujeres 2016
- Casos de incidencia

Permiso parental

+ Empleados que se han acogido al permiso parental

81
Femenino
27
Masculino



+ Empleados con derecho a permiso parental:

81
Femenino
27
Masculino



+ Tasas de retención al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental

61%
Femenino
74%
Masculino

+ Las tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental

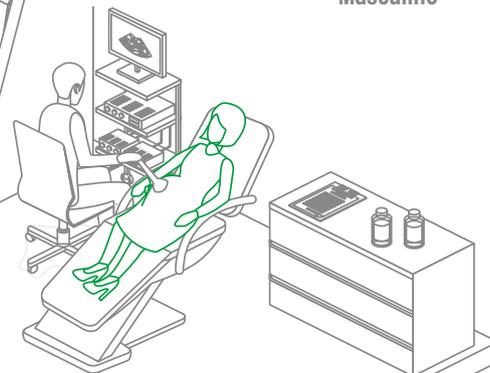
73%
Femenino
100%
Masculino

+ Empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental

59
Femenino
27
Masculino

+ Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo

36
Femenino
20
Masculino





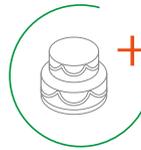
En el 2017 nuestros programas de bienestar alcanzaron una inversión de

\$1.375.946.720.

Bienestar para nuestros colaboradores

Pensando en nuestra Gente de Sangre Verde, la organización implementa programas, iniciativas y actividades que propician el bienestar integral de los colaboradores y sus familias, propendiendo por el mejoramiento de su calidad de vida, dentro de un clima organizacional armónico y estable.

Beneficios

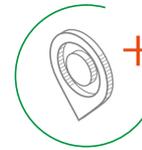


+ Cumpleaños

Beneficio que se otorga a los colaboradores por medio de una torta por motivo de su fecha de cumpleaños.

5.374 beneficiados durante el año 2017
colaboradores

\$69.864.000
Inversión en pesos



+ Rutas

Beneficio ofrecido a algunos colaboradores del nivel de acción, que por su horario necesitan el servicio de transporte.

3.577 beneficiados durante el año 2017
colaboradores

\$521.256.832
Inversión en pesos



+ 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.

1.395 beneficiados
colaboradores durante el año 2017

\$776.451.238
Inversión en pesos



+ Auxilio de lentes

Beneficio para los colaboradores con enfermedades visuales, de todo el país, al cual pueden acceder una vez al año. Aplican criterios y requisitos para acceder a este beneficio.

241 beneficiados
colaboradores durante el año 2017

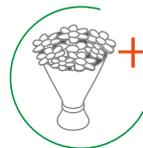
\$8.374.650
Inversión en pesos



+ 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.

192 beneficiados
colaboradores durante el año 2017



+ 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.

5 beneficiados
colaboradores durante el año 2017

Programas 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 2017 contamos con la participación de 1.766 colaboradores a nivel nacional en las diferentes modalidades ofrecidas (fútbol, bolos...).

404-3

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 2017 se aplicó evaluación de desempeño al 100% de los colaboradores, de los cuales el 71% recibieron retroalimentación acerca de sus resultados o se cerraron, mientras que el 29% están pendientes de cierre.

En el año 2017 se premiaron 35 colaboradores, por ser los destacados en los diferentes criterios informados en la directriz.

Adherido a esto, la organización, en su búsqueda constante del bienestar de sus colaboradores, se encuentra trabajando en un plan de reconocimientos que fortalezca el vínculo con el colaborador, para aumentar su sentido de pertenencia y productividad.

Nuestros desafíos

Para el próximo año Servientrega implementará la estrategia de reconocimiento que ayude a la seducción y retención de los colaboradores. Asimismo se generarán nuevos convenios aplanados con el fondo de empleo alineados a las necesidades y preferencias de los colaboradores.





7.42	8.52	8.47
5.42	0.58	0.02
9.42	3.66	

Crecimiento rentable



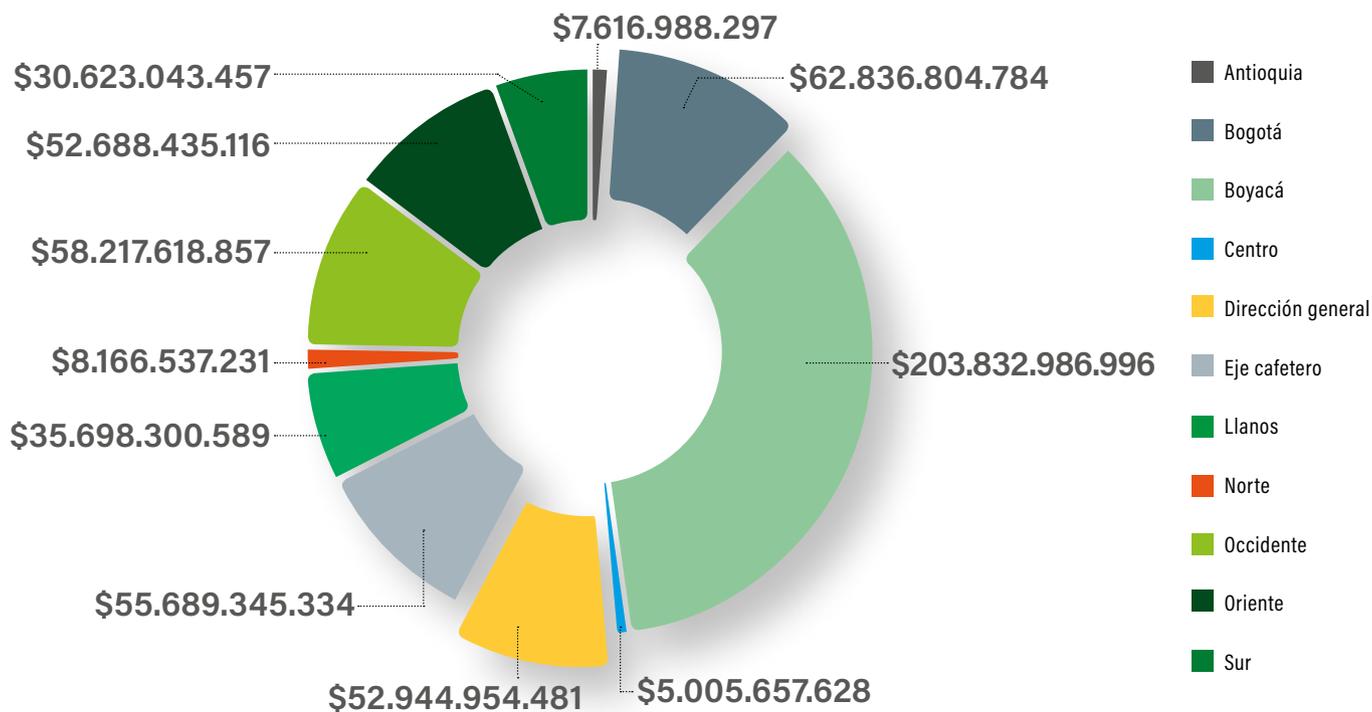


En el 2017, nuestras ventas alcanzaron los

\$543.612.448.634

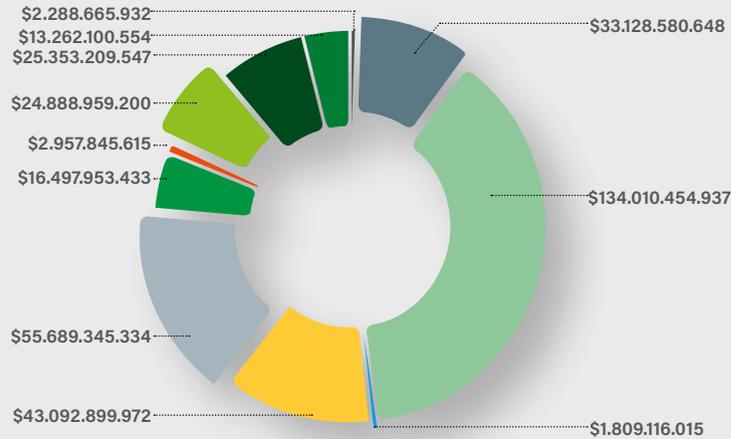


Ventas 2017 por región - Totales



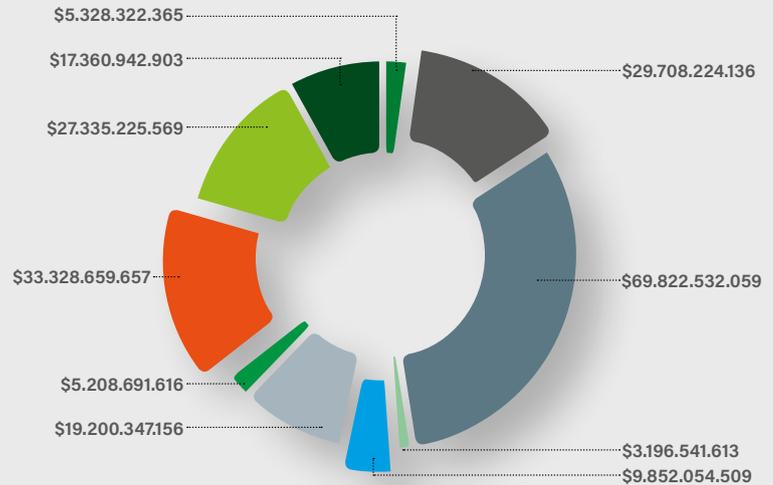
Manejamos dos canales de venta, el corporativo y el retail. Los resultados del 2017 se presentan a continuación:

Ventas 2017 por región - Corporativo



- Antioquia
- Bogotá
- Boyacá
- Centro
- Dirección general
- Eje cafetero
- Llanos
- Norte
- Occidente
- Oriente
- Sur

Ventas 2017 por región - Retail



La regional de Bogotá fue la que más aportó, con un 57,7% del total de las ventas del 2017, sumados los dos canales.

Valor económico creado y distribuido



Nuestra gestión está enfocada en cumplir con el concepto del 'Quinquenio de la Sustentabilidad', por lo que buscamos garantizar la sostenibilidad ambiental, social y económica de nuestras operaciones.

Por medio del Macroproceso Estratégico de Recursos Financieros -Merf- aplicamos una serie de estrategias corporativas para fortalecer las ventas y la rentabilidad del negocio, garantizando un crecimiento responsable con la sociedad y con todos los grupos de interés.



Rentabilidad

Estamos comprometidos con el fortalecimiento de nuestra gestión en las diferentes dimensiones. El desempeño económico es vital para el desarrollo sostenible de la organización. Estamos comprometidos con el cumplimiento de las metas para el logro de los objetivos corporativos.

Respecto del 2016 el valor económico creado creció en un

5.3%, 2.5%

más que en 2016, que se fundamenta en el crecimiento



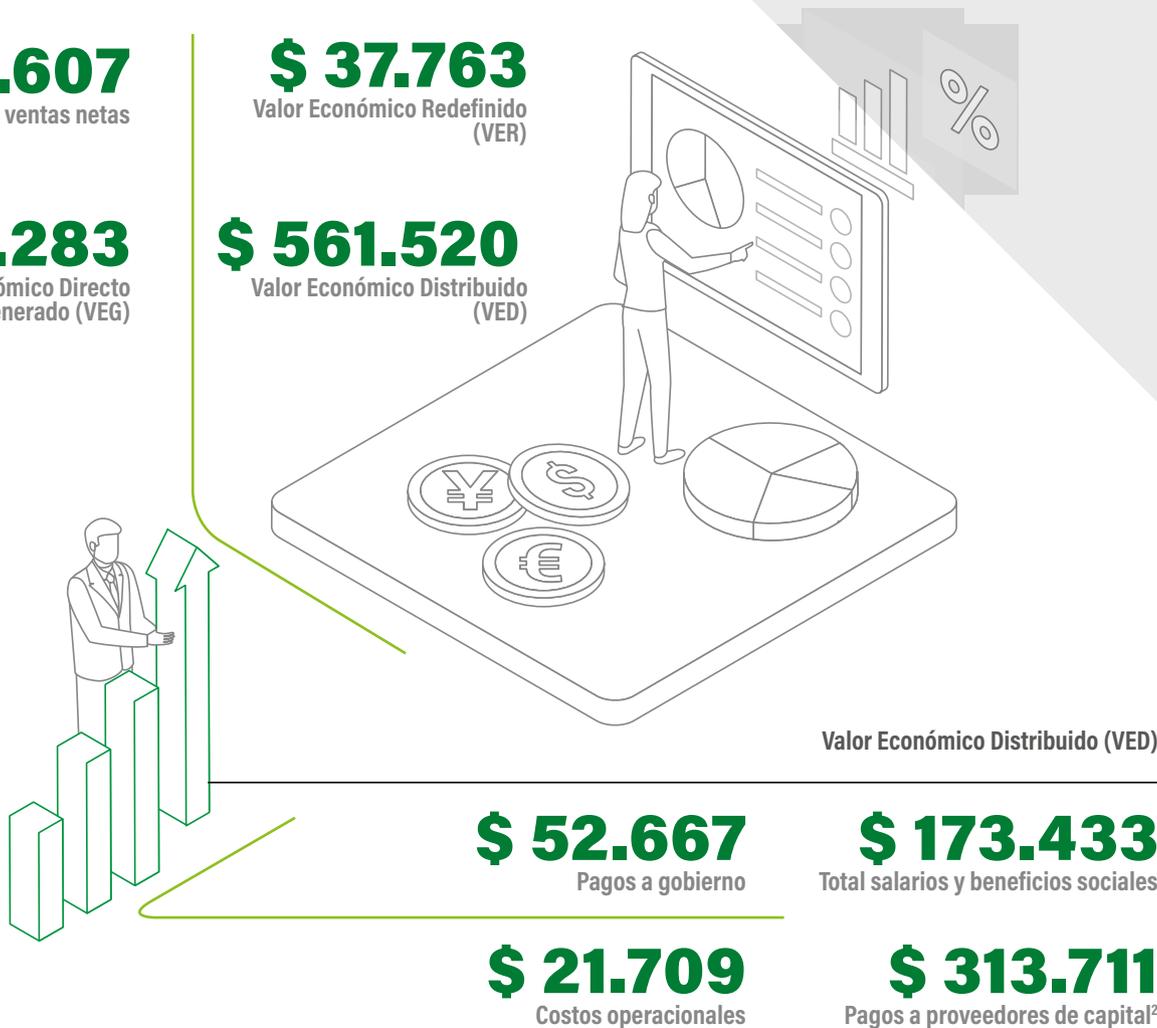
Valor económico generado y distribuido

\$ 593.607
ventas netas

\$ 37.763
Valor Económico Redefinido (VER)

\$ 599.283
Valor Económico Directo Generado (VEG)

\$ 561.520
Valor Económico Distribuido (VED)



Valor Económico Distribuido (VED)

\$ 52.667
Pagos a gobierno

\$ 173.433
Total salarios y beneficios sociales

\$ 21.709
Costos operacionales

\$ 313.711
Pagos a proveedores de capital²

² Incluyen Inversiones a comunidad - Cuenta PUC 5395 \$225





Promesa de servicio

Servicios



+ Almacenamiento y logística internacional



+ E-commerce



+ E-soluciones



+ Logística de alto impacto



+ Logística de alto valor



+ Transporte de documentos



+ Transporte de mercancías



Soluciones empresas

Almacenamiento y logística internacional



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



+ Almacenamiento Servientrega

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

+ Transporte aéreo importación

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

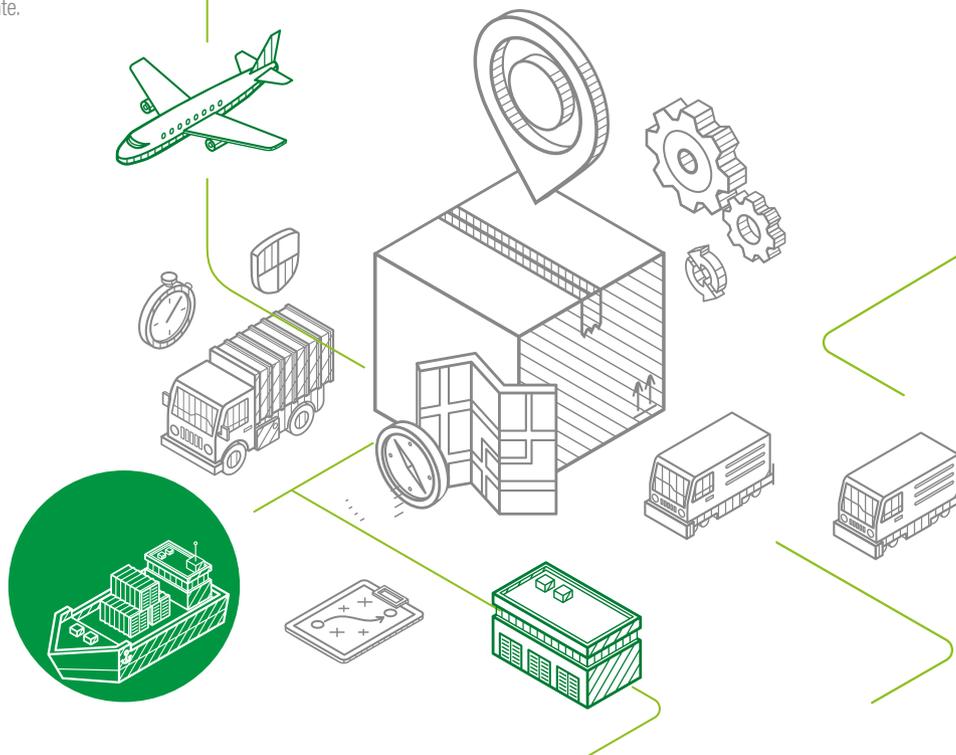
+ Transporte aéreo exportación

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

+ 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.

+ Operación de transporte multimodal

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



+ Transporte de contenedores de carga nacionalizada

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

+ Transporte de contenedores en tránsito aduanero

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

+ Carga masiva (Transporte punto a punto)

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

+ Carga masiva ITR (Internal transport return)

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



E-Commerce

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.

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 adecúan a los diferentes tipos de compañía.

Pago Contra Entrega

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



E-Soluciones

A través del correo solucionesdigitales@servientrega.com nuestros expertos brindan toda asesoría para resolver las necesidades de nuestros clientes.

+ 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-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-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 con adjunto: Correo Masivo con adjunto personalizado

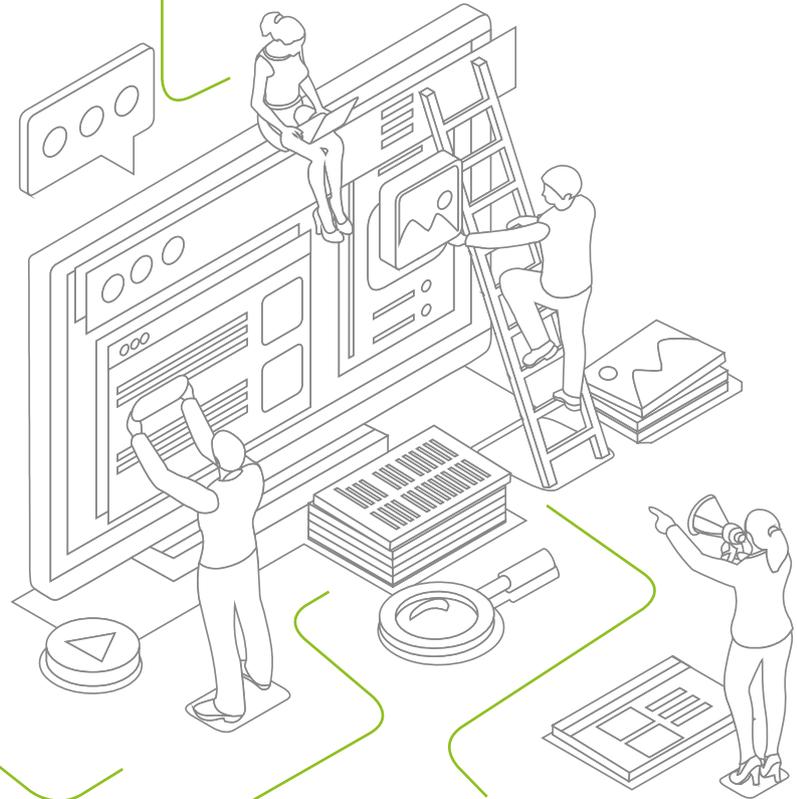
Este servicio de envío vía email es seguro y medible, permite generar envíos de grandes volúmenes de información con adjuntos personalizados, tales como facturas, estados de cuenta, pólizas entre otros.

+ E-Masivos: Correo Masivo

Este servicio de mailing permite enviar correos electrónicos masivos de carácter informativo o publicitario dirigido a un gran número de personas de manera directa y personalizada.

+ E-Mensajes

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





Logística de alto impacto

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



Logística de alto valor

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

Entre los servicios que ofrecemos se encuentran:

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

+ Documento Valor

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

+ Entrega personalizada

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

+ Mercancía valores

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

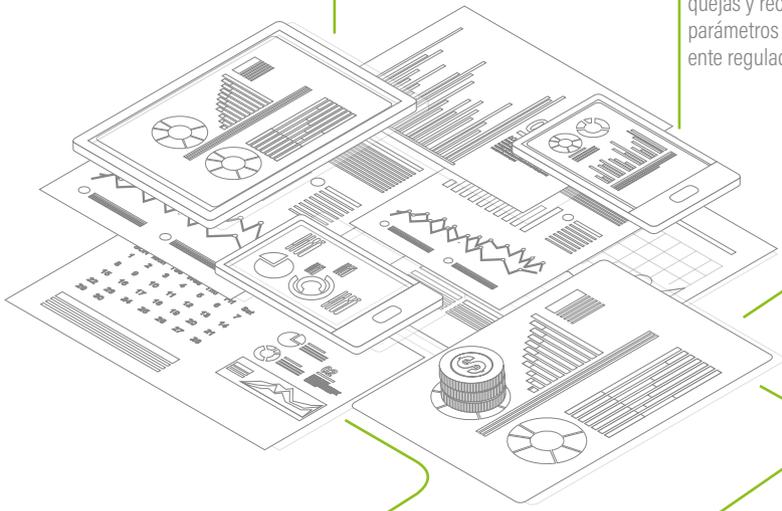
+ Tula de seguridad

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



Transporte de documentos

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



+ Envío de Avisos judiciales

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

+ Envío de PQR

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

+ Envío de Documento unitario

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

+ 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.

+ Envío de Documento Masivo

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

+ Envío de Publicaciones

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

+ Envío de Sobreporte

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



Transporte de Mercancías

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

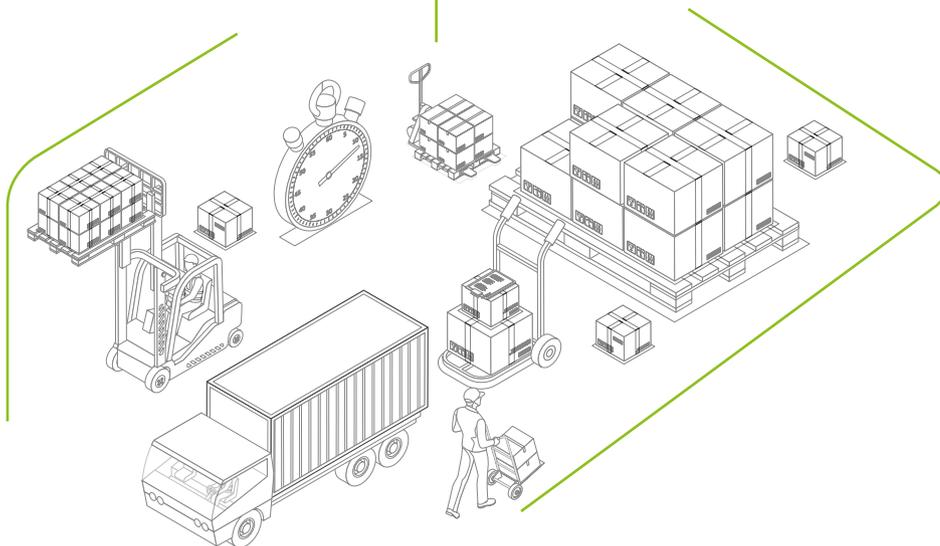
Nuestra solución de transporte de mercancías va orientada a la integración de materias primas y productos terminados entre proveedores, productores, comercializadores y consumidores finales a través de los servicios de recolección, cross docking, almacenamiento, administración de inventarios y pedidos; empaque y embalaje; transporte y distribución certificada.

+ 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 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.



Transporte de mercancía

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

Envío de Cajaporte

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

Envío de Mercancía Industrial

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

Envío de Mercancía Premier

Recogemos, transportamos y entregamos encomiendas o paquetes individuales. Con guía independiente.

Servicio al cliente



Se fortalecieron los medios virtuales, agilizando los tiempos de atención y respuesta a clientes, con incremento en:

24%

uso del chat

87%

redes sociales

35 mil

usuarios

Se optimizó la calidad de los canales telefónicos, con la tercerización de líneas de servicio al cliente en regionales norte y centro.

La estrategia "método barrera" logró la reducción de PQR en 15,3%.

Marketing digital

Fortalecemos la presencia e interacción con nuestros grupos de interés, a través de las redes sociales.





+ Facebook
servientregacs

351.944
Fans

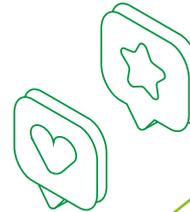
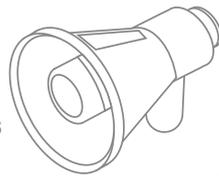
84.837
Nuevos

7.933.192
Alcance

132%
Crecimiento del alcance

9.571.707
Interacción

546%
Crecimiento de las interacciones



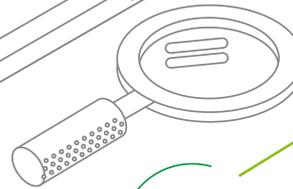
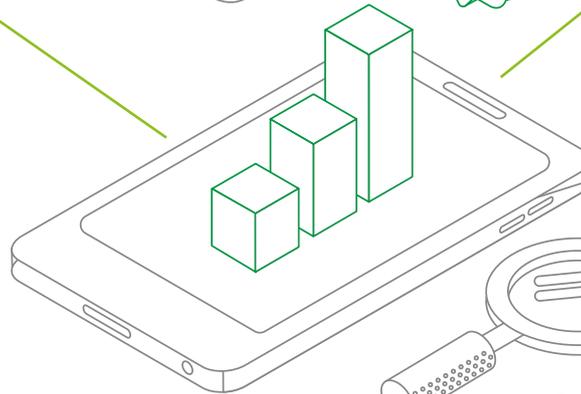
+ Portal web
www.servientrega.com

18.348.835
Sesiones

26,21%
Crecimiento

5.822.745
Usuarios impactados

28%
Usuarios nuevos



+ Twitter
@servientregacs

88.349 Trending topic
Seguidores

7.185 #decorazongracias
Nuevos #servientregacon
laseleccion

109% #dejandohuella
Crecimiento verde



+ Youtube
servientregacs

3.622.955
Views



Tratamiento de las reclamaciones



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

+ **Vía** página web

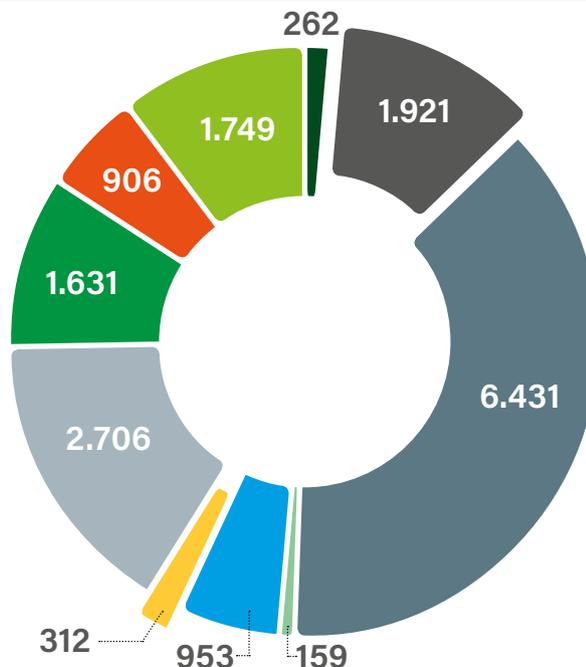
+ **Vía** Call Center

+ **Medio escrito**, vía correo electrónico

+ **Personalizado**

Estas peticiones, quejas y reclamos se tratan de acuerdo con lo dispuesto por la ley, y en caso de ser necesario, se reconoce la indemnización. En el 2017 el estado de PQR's que requirieron indemnización se presenta a continuación:

PQR cerradas



En total se presentaron 17030 casos, que corresponden al 0,036% del total de envíos movilizados en los canales corporativo y retail. Respecto del año 2016, la cantidad de PQRs disminuyó en un 13%.

Innovación y gestión de conocimiento



Se conquistó el sello de Buenas Prácticas en Innovación, emitido por la Cámara de Comercio de Bogotá, cuyo sistema de gestión se encuentra en un nivel avanzado, con puntaje de 98%.



Se fortaleció el archivo y custodia de documentos físicos y virtuales bajo las mejores prácticas de gestión documental.







Cadena responsable





102-10
ODS 8.3

Cadena de suministro

Al mes de diciembre del 2017 contamos con:

3.896
centros de soluciones

383
directos

3.513
indirectos

que representan un incremento de 97 CDS, comparados con diciembre del 2016 que cerró con 3.799 CDS

3%
de crecimiento

Número de centros de soluciones por regional

+ Norte
596

+ Oriente
(Bucaramanga)
427

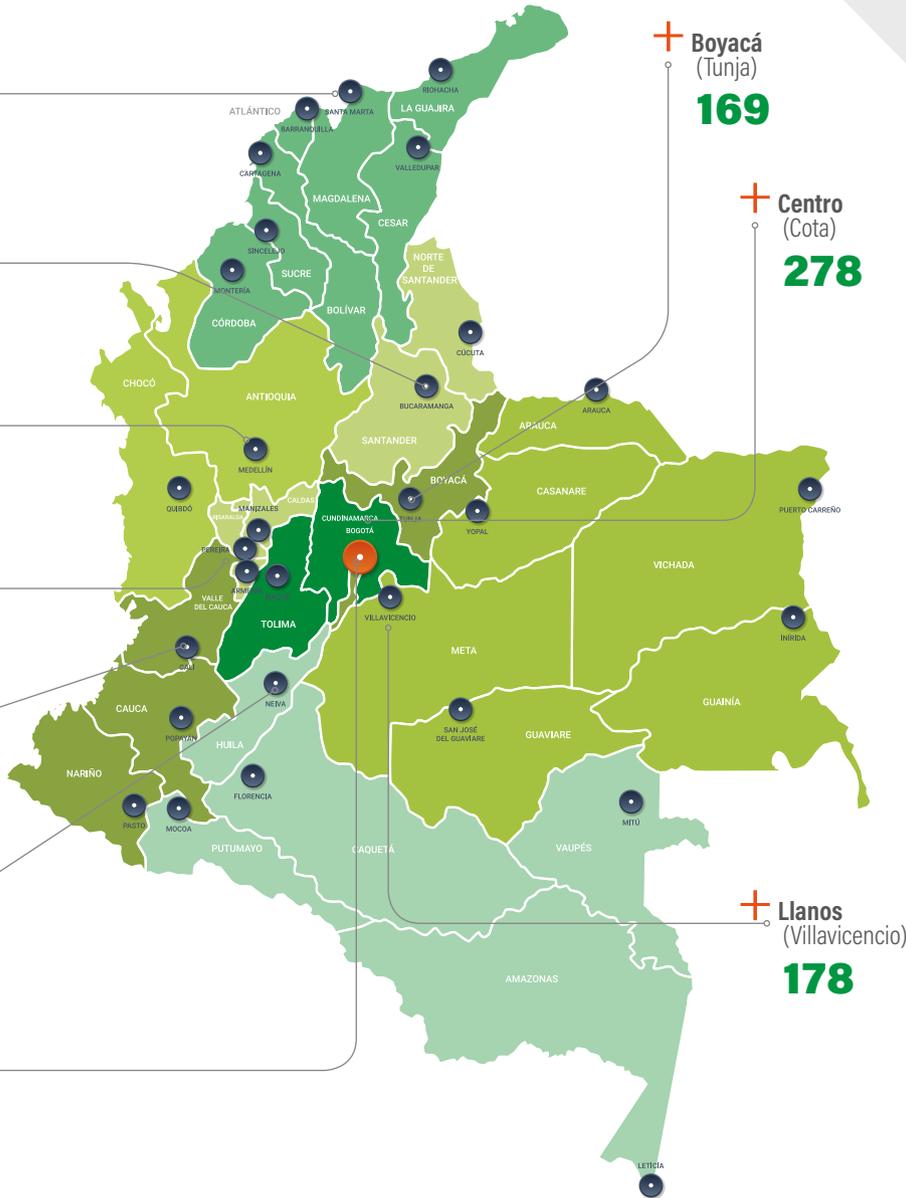
+ Antioquia
(Medellín)
269

+ Eje cafetero
(Pereira)
374

+ Occidente
(Cali)
417

+ Sur
(Neiva)
189

+ Bogotá
(Bogotá)
972



+ CDS

3.799

2016

3.896

2017

3%

Variación

Considerando que tenemos cubrimiento en un 98% del territorio colombiano, la organización ha definido como estrategia en los próximos años enfocarse al mantenimiento de la red, fortaleciendo los lazos con nuestros empresarios satélites y buscando convergencia en la relación comercial.



103



Contribución al tejido social

Concebimos la sustentabilidad como un elemento multidimensional que facilita la gestión integral de los aspectos económicos, ambientales y sociales.

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

Hechos destacados

Premios Latinoamérica verde



Servientrega participó en los "Premios Latinoamérica Verde", compitiendo con más de 2.409 proyectos de 36 países y 679 ciudades, a través de nuestro programa Dejando Huella Verde, "una entrega de amor a la Tierra". Logramos clasificar al *ranking* de los 500 mejores proyectos de América Latina, socializado en Quito, Ecuador, posicionándonos como marca latina responsable con el cambio climático y con la contribución al ODS 15.

Pacto global



Reporte del primer acuerdo de progreso ante las Naciones Unidas como signatarios ante el pacto global; se logró la categoría de **ACTIVOS** en materia de sostenibilidad, y se evidenció el compromiso con nuestros grupos de interés y la convicción de la rendición de cuentas en las dimensiones económica, social y ambiental.

Logística Oficial de la Visita del Papa Francisco a Colombia



En el marco de la visita del Papa Francisco, participamos en los diferentes momentos que hicieron parte de la historia del país, aportando con nuestra razón de ser. Un hito importante en el 2017, fue el traslado del emblemático lienzo de la Reina de Colombia, la Virgen de Chiquinquirá, uno de los envíos más importantes de estos 35 años para Servientrega. El Vaticano y la Iglesia depositaron su confianza en el transporte de la obra de arte más querida por los colombianos, como solicitud formal del Papa, para su bendición y así orarle por nuestra querida patria.

+ Voluntariado corporativo

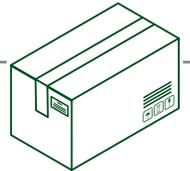
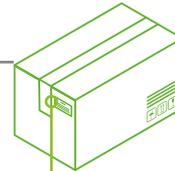
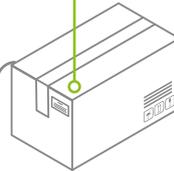
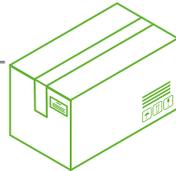


Fortalecimiento de las prácticas sociales definidas, de modo que se logró incrementar la participación nacional de los colaboradores en las iniciativas del voluntariado corporativo; se impactaron aproximadamente 8.200 personas de los focos sociales definidos (infancia con prácticas de educación y empoderamiento de la mujer), alineándonos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

+ Renovación certificación ISO 14001:2015



Acreditamos nuestro Sistema de Gestión Ambiental bajo los estándares de la norma ISO 14001:2004, evaluado por tercera vez con el ente certificador ICONTEC, alcance Dirección General y Regional Bogotá.



+ Todos con Mocoa



Somos la logística social de ayudas humanitarias con la Cruz Roja, apoyamos la movilización de 70 toneladas para las poblaciones de Mocoa. Con un modelo de capacidad no utilizada hemos podido contribuir a situaciones adversas, con un impacto positivo que contribuye a fortalecer nuestro compromiso social. Con la campaña [#TodosconMocoa](#), que lideramos Servientrega y Efecty, logramos ser parte del ranking digital de las empresas que más apoyaron con el desastre natural ocurrido en el 2017 en nuestro país.

+ Programa de excelencia ambiental distrital



Logramos mantenernos con los estándares y criterios establecidos por el programa de Excelencia Ambiental Distrital de la Secretaría Distrital de Ambiente, posicionándonos como la Empresa Líder en el Sector Logística y Transporte, comprometida con los programas Eco-Sostenibles.

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



La estrategia de responsabilidad social empresarial tiene cobertura nacional.



203-2
ODS 10.2,
17

Impacto social



Llevamos a cabo nuestros programas en distintas áreas a través de nuestro enlace social, por medio del cual ejecutamos las iniciativas orientadas a generar impactos sociales positivos en la comunidad.



Corporación Entrégate a Colombia

ONG orientada a potenciar el desarrollo empresarial, generando efectos multiplicadores en la cultura emprendedora, para contribuir al mejoramiento en la calidad de vida de la comunidad.



Fundación Mujeres de Éxito

ONG de origen privado que, a través de procesos de formación y empoderamiento, mejora las condiciones de vida de las mujeres y sus familias, promoviendo la autonomía y la autogestión para una cultura del éxito. Hace parte del Sistema de Bienestar Familiar, y diseña, desarrolla e implementa programas en torno a las necesidades de la mujer, en el marco del desarrollo de la RSE en Colombia.



Centro Holístico

Corporación Centro Holístico

Su misión es brindar novedosos servicios que promuevan la salud, la calidad y el bienestar general de la comunidad, mediante programas que involucran la integridad. La corporación aporta años de experiencia a cualquier persona que busque vivir una vida más sana, identificando la raíz del desequilibrio, en lugar de solo tratar los síntomas.

+ DONATORIO

\$4.426.300
Corporación Calidad

\$ 142.971.959
Corporación el Minuto de Dios

\$ 10.000.000
Fundación Formemos

\$ 10.000.000
Fundación Teletón

\$ 5.000.000
Fiduciaria la Previsora

\$ 8.000.000
Fundación Protección

\$ 11.600.000
Fundación Colombiana de Leucemia y Linfoma

\$ 3.055.000
Fundación Ala Rueda Rueda

\$ 30.000.000
Corporación Entregate a Colombia

\$ 225.053.259
Total aportado

En el 2017 nuestras donaciones a fundaciones tipo A alcanzaron los \$225.053.259. Gestionamos 4.426.300 entregas en especie a las fundaciones tipos B y C, estimadas en \$26.433.066.

VI Versión Premio Mujeres de Éxito



Desde hace mas de 20 años en la Fundación Mujeres de Éxito Descubrimos mujeres de éxito y apoyamos e inspiramos a quienes quieran ser lideresas del Siglo XXI.

La iniciativa del premio mujeres de éxito tiene el objetivo de reconocer y visibilizar a las mujeres que a hoy y en diferentes escenarios han logrado trascender a través de una mirada diversa y transformadora.

Este reconocimiento, resalta la labor social y el tejido humano que cada una de ellas construye día a día, transformando positivamente su entorno y aportando al desarrollo integral del país desde cada uno de sus campos de acción.

Con más de 12mil beneficiarias, la Fundación Mujeres de Éxito es un espacio que durante veinte años se ha

dedicado a apoyar a las colombianas, trabajando por su empoderamiento, autonomía y autogestión a través de la implementación de procesos de formación y desarrollo, mediante programas que contribuyen al mejoramiento del balance social del país.

En la sexta edición recibimos 345 postulaciones de todas partes del país. Se fortalecieron alianzas con 31 organizaciones del sector público y privado lo que es una muestra de la pertinencia y la importancia del reconocimiento tiene a nivel nacional. De igual manera contamos con el apoyo de 28 personas y organizaciones.

Categorías del premio

Gracias a sus iniciativas y grades virtudes de liderazgo y desarrollo para el país, este año las ganadoras en las diferentes categorías tendrán la oportunidad de dar a conocer y promover ante las entidades pertinentes cada uno de sus casos, con el fin de lograr continuidad y sostenibilidad de los mismos.

Las categorías galardonadas fueron:

+ Categoría educación.

+ Categoría emprendimiento rural y ambiental.

+ Categoría arte y cultura.

+ Categoría ciencia y tecnología.

+ Categoría fuerza pública.

+ Categoría social.

+ Categoría economía/empresarial.

+ Categoría deportes.

+ Categoría política.

+ Categoría colombianas en el exterior.



De esta forma contribuimos al desarrollo del tejido social de nuestro país.

Voluntariado corporativo



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

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



Voluntariado por regional, 2017

Regional	Horas de los voluntarios	Valor estimado	Número de voluntariados	Número de beneficiarios
Antioquia	28	\$ 180.000	7	1.000
Bogotá	630	\$ 32.685.840	87	4.530
Centro	212	\$ 1.500.000	4	79
Eje Cafetero	40	\$ 1.432.000	8	179
Llanos	30	\$ 976.000	15	25
Norte	45	\$ 998.000	15	30
Occidente	280	\$ 1.500.000	40	80
Oriente	68	\$ 16.632.000	62	2.079
Sur	60	\$ 3.500.000	30	150
Total	1.393	\$ 59.403.840	268	8.152



En el 2017 se compartieron

2.857

horas de nuestros voluntarios, valoradas en un estimado de

\$42.855.000

Con **268**
personas

A través de nuestra alianza con Dividendo por Colombia (filial de United Way en nuestro país), llevamos a cabo nuestro proyecto de voluntariado corporativo, conformado por el Club Social y el Club Ambiental. El primero está enfocado en promover el conocimiento y participación en actividades orientadas a la ayuda social y humanitaria, y el segundo, a la mitigación del impacto ambiental.





**Cartas de
verificación**



Carrera 11 No. 96-07
Piso 3, Edificio Pizaro
Bogotá, Colombia

Tel. +57 1 4847000
Fax. +57 1 4847424
ey.com

Declaración de la Verificación Limitada Independiente de la Huella de Carbono 2017 de Servientrega S.A.

A la Gerencia de Servientrega S.A.:

Alcance

A solicitud de **Servientrega S.A.**, efectuamos los procedimientos de verificación a la **"Huella de Carbono 2017 de Servientrega S.A."**. El objetivo de este compromiso es obtener un nivel limitado de aseguramiento sobre la razonabilidad, consistencia y fiabilidad con respecto a los datos cuantitativos suministrados e incluidos en el Informe de Huella de Carbono 2017 de **Servientrega S.A.**

Nuestra responsabilidad al realizar las actividades de aseguramiento es únicamente con la gerencia de **Servientrega S.A.**, por lo tanto, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad respecto de cualquier otro propósito o frente a cualquier otra persona u organización.

La gerencia de **Servientrega S.A.** es responsable de la preparación del Informe de la Huella de Carbono 2017 y de su información soporte. Esta responsabilidad incluye diseñar, implementar y mantener controles internos relevantes para consolidar y documentar los consumos de combustible, energía y demás insumos necesarios para el cálculo de la huella de carbono, que estén libres de errores de importancia y utilizar métodos de medición y estimaciones que sean razonables en las distintas circunstancias. Nuestra responsabilidad es emitir una declaración de verificación independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Limitaciones de nuestro compromiso de aseguramiento

Las limitaciones de nuestro compromiso de aseguramiento son las siguientes:

- ▶ Los límites organizacionales y operativos de **Servientrega S.A.**, al igual que las emisiones por transporte de mercancía correspondiente a viajes aéreos y los controles del sistema de información de GEI no se incluyeron en el alcance de nuestro compromiso de aseguramiento.
- ▶ El cálculo de la compensación ambiental por el resultado de las emisiones incluidas en la Huella de Carbono 2017.

El alcance de nuestro trabajo se limitó a aplicar pruebas a los datos cuantitativos suministrados por **Servientrega S.A.**, que son el resultado de los procedimientos propios de la compañía.

Criterios de nuestro compromiso de aseguramiento

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- ▶ Las directrices para Inventarios de Gases de Efecto Invernadero del Panel Intergubernamental sobre el Cambio Climático (IPCC - 2006).
- ▶ El GHG Protocol, emitido por el World Resources Institute.
- ▶ La Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 14064 - 3 (2006): Especificación con orientación para la validación y



verificación de declaraciones sobre Gases de Efecto Invernadero (GEI), ICONTEC.

- ▶ La norma de verificación ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000) establecida por el International Auditing and Assurance Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC).

Consideramos que estos criterios son apropiados dado el propósito de nuestro compromiso de aseguramiento.

Procedimientos realizados

Nuestros procedimientos fueron diseñados con el objeto de:

- ▶ Determinar que **Servientrega S.A.** haya elaborado su Informe de Huella de Carbono 2017 conforme a las diferentes fuentes de emisión de gases de efecto invernadero definidas.
- ▶ Entender las directrices y lineamientos metodológicos utilizados para el inventario de emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI) llevado a cabo por **Servientrega S.A.**
- ▶ Validar la información utilizada (datos) para la generación del Informe de Huella de Carbono 2017 y que estos estén debidamente respaldados por evidencias apropiadas
- ▶ Verificar las fórmulas, unidades e indicadores para cada fuente de emisión evaluada.

- ▶ Generar recomendaciones sobre eventuales discrepancias, errores, áreas de mejora, etc.

Los procedimientos de verificación desarrollados fueron los siguientes:

- ▶ Reunión con los funcionarios de **Servientrega S.A.**, para obtener la información sobre las fuentes de emisión, los datos cualitativos, soportes y los sistemas de recopilación de información.
- ▶ Análisis de la documentación de respaldo proporcionada por **Servientrega S.A.**
- ▶ Selección de una muestra y comprobación de la información cuantitativa y cualitativa de las fuentes de emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI) incluidas en el Informe de Huella de Carbono 2017 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.

Nuestra responsabilidad se limita exclusivamente a los procedimientos mencionados, correspondientes a una verificación limitada, la cual sirve de base para nuestras conclusiones.

El alcance de esta verificación es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor. La presente declaración en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.



Huella de Carbono verificada:

Alcance - Descripción de la fuente	Emisión (Kg de CO2 eq)
Scope 1 - Emisiones directas de GEI	
Consumo de ACPM en fuentes móviles Colombia	17.958.037,05
Consumo de Gasolina en fuentes móviles	103.916,76
Consumo de Gas Natural Vehicular - Colombia	87.767,05
R-22	76.020,00
R410	28.100,00
R407 - C	0,00
Isceon 29	0,00
Scope 2 - Emisiones indirectas de GEI	
Energía Red Interconectada Colombia	1.264.338,49
Scope 3 - Otras emisiones indirectas de GEI	
Consumo de ACPM en Transporte Tercerizado	5.821.778,13
Consumo de Gasolina Corriente en Transporte Tercerizado	90.113,36
Emisiones por viajes de colaboradores	662.146,60
Huella total de Compañía	26.090.217,44

*Las emisiones verificadas no incluyen las emisiones por transporte de mercancía aérea.

Conclusiones

Basados en los procedimientos realizados y de acuerdo con los criterios del compromiso de aseguramiento manifestamos las siguientes conclusiones sobre la Huella de Carbono 2017 de **Servientrega S.A.**, las cuales deben leerse en conjunto con el objetivo y las limitaciones del compromiso de aseguramiento, según se describió anteriormente:

- ▶ No tenemos conocimiento de errores de importancia en relación a la cuantificación de las emisiones incluidas en el Informe de Huella de Carbono 2017 de **Servientrega S.A.**
- ▶ No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información y los datos incluidos en el Informe de Huella de Carbono 2017 de **Servientrega S.A.** no estén presentados de forma correcta.

Ernst & Young Audit S.A.S.



Felipe A. Jánica Vanegas
Socio Líder FAAS - CCaSS en Latinoamérica
28 de diciembre de 2018
Bogotá D.C., Colombia



Carrera 22 No. 38-07
Piso 3, Edificio P540
Bogotá, Colombia

Tel: +57 1 4947000
Fax: +57 1 4947436
ey.com

Declaración de la Verificación Limitada Independiente del Informe de Sostenibilidad 2017 de Servientrega S.A.

A la Gerencia de **Servientrega S.A.:**

Alcance

A solicitud de **Servientrega S.A.**, efectuamos los procedimientos de verificación a su "Informe de Sostenibilidad 2017". El objetivo de este compromiso es obtener un nivel limitado de aseguramiento con respecto a las aseveraciones y datos relacionados con el desempeño de sostenibilidad y la cobertura de los respectivos asuntos de importancia dentro del informe.

Nuestra responsabilidad al realizar las actividades de aseguramiento es únicamente con la gerencia de **Servientrega S.A.**, por lo tanto, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad respecto de cualquier otro propósito o frente a cualquier otra persona u organización.

La gerencia de **Servientrega S.A.** es responsable de la preparación del Informe de Sostenibilidad 2017 y de su información soporte. Esta responsabilidad incluye diseñar, implementar y mantener controles internos relevantes a la preparación de un informe de sostenibilidad que esté libre de errores de importancia, seleccionar y aplicar principios de reporte apropiados y utilizar métodos de medición y estimaciones que sean razonables en las distintas circunstancias. Nuestra responsabilidad es emitir una declaración de verificación independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Limitaciones de nuestro compromiso de aseguramiento

Las limitaciones de nuestro compromiso de aseguramiento son las siguientes:

- Las declaraciones hechas por terceros dentro del texto del Informe de Sostenibilidad 2017 relacionado con el desempeño de **Servientrega S.A.**, no se incluyeron en el alcance de nuestro compromiso de aseguramiento.
- Tanto la materialidad, como la correspondencia de los contenidos temáticos y los aspectos materiales, no hacen parte del alcance de esta verificación.
- Los principios del Pacto Global, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los numerales de la Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 26000.

El alcance de nuestro trabajo incluye la información reportada por **Servientrega S.A.**, con el fin de validar las respuestas a los contenidos temáticos de desempeño del marco metodológico GRI Standards, referenciados al final de este documento.

Criterios de la declaración de aseguramiento

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:



- ▶ Las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión GRI Standards.
- ▶ La norma de verificación ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000) establecida por el International Auditing and Assurance Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC).

Consideramos que estos criterios son apropiados dado el propósito de nuestro compromiso de aseguramiento.

Procedimientos realizados

Nuestros procedimientos fueron diseñados con el objeto de:

- ▶ Determinar que la información y los datos presentados en el Informe de Sostenibilidad 2017 estén debidamente respaldados por evidencias apropiadas en cada circunstancia.
- ▶ Determinar que el Informe de Sostenibilidad 2017 se haya elaborado conforme a los principios de las Guías GRI en su versión GRI Standards, en lo reportado por **Servientrega S.A.**

Confirmar la opción de conformidad declarada por **Servientrega S.A.** en su Informe de Sostenibilidad 2017, según la guía GRI en su versión GRI Standards.

Los procedimientos de verificación desarrollados fueron los siguientes:

- ▶ Entrevistas con los profesionales responsables de responder los contenidos temáticos para conocer y comprender el proceso de elaboración del Informe de Sostenibilidad 2017. Así mismo, para obtener evidencia documentada que soporte la información de los contenidos reportados y los sistemas de recopilación de información utilizados.
- ▶ Revisión de la información cuantitativa y cualitativa relevante de los contenidos temáticos relacionados con la materialidad de **Servientrega S.A.** e incluidos en el Informe de Sostenibilidad 2017.

Nuestra responsabilidad se limita exclusivamente a los procedimientos mencionados, correspondientes a una verificación de aseguramiento limitado, la cual sirve de base para nuestras conclusiones.

El alcance de esta verificación es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor. La presente declaración en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Conclusiones

Basados en los procedimientos realizados y de acuerdo con los criterios del compromiso de aseguramiento manifestamos las siguientes conclusiones sobre el Informe de Sostenibilidad 2017 de **Servientrega S.A.**, las cuales deben leerse en conjunto con el objetivo y las limitaciones del compromiso de



aseguramiento, según se describió anteriormente:

- ▶ No tenemos conocimiento de aspectos relativos al desempeño de **Servientrega S.A.** que se hayan excluido del Informe de Sostenibilidad 2017, para los contenidos verificados.
- ▶ No tenemos conocimiento de aspectos de importancia excluidos de los juicios de **Servientrega S.A.** sobre el contenido del Informe de Sostenibilidad 2017.
- ▶ No tenemos conocimiento de errores de importancia en las aseveraciones efectuadas por la gerencia de **Servientrega S.A.** en el Informe de Sostenibilidad 2017.
- ▶ No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información y los datos publicados en el Informe de Sostenibilidad 2017 de **Servientrega S.A.** no estén presentados de forma correcta.
- ▶ No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Sostenibilidad 2017 de **Servientrega S.A.** no haya sido elaborado en conformidad con la versión GRI Standards.
- ▶ No se ha puesto de manifiesto algún aspecto que nos haga creer que la opción de conformidad "Esencial" declarada por **Servientrega S.A.** no cumpla con los requisitos para tal nivel como están establecidos en las Guías del GRI Standards.

Contenidos temáticos verificados:

Asuntos materiales	Estándar GRI	Contenido GRI
No tiene asunto material asociado	No discriminación	GRI 406-1
Operación verde	Energía	GRI 302-1
		GRI 302-3
		GRI 302-4
	Agua	GRI 303-1
	Emisiones	GRI 305-1
		GRI 305-2
		GRI 305-3
		GRI 305-4
		GRI 305-5
		GRI 305-6
Cumplimiento ambiental	GRI 307-1	
Gente de Sangre verde	Presencia en el mercado	GRI 202-1
	Empleo	GRI 401-1
		GRI 401-3
	Salud y seguridad en el trabajo - SST	GRI 403-1
		GRI 403-2
		GRI 403-3
	Formación y enseñanza	GRI 404-1
		GRI 404-2
		GRI 404-3
	Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 405-1
GRI 405-2		
Libertad de asociación y negociación colectiva	GRI 407-1	



Asuntos materiales	Estándar GRI	Contenido GRI
Crecimiento rentable	Desempeño económico	GRI 201-1
	Anticorrupción	GRI 205-1
		GRI 205-2
Promesa de servicio	No tiene estándar GRI asociado	-
Cadena responsable	Evaluación ambiental de proveedores	GRI 308-1
	Trabajo infantil	GRI 408-1
	Trabajo forzoso u obligatorio	GRI 409-1
	Evaluación social de los proveedores	GRI 414-1
	Cumplimiento socioeconómico	GRI 419-1
Contribución al tejido social	Impactos económicos indirectos	GRI 203-2

Ernst & Young Audit S.A.S.



Felipe A. Jánica Vanegas
Socio Líder FAAS - CCaSS en Latinoamérica
28 de diciembre de 2018
Bogotá D.C., Colombia



102-55

Índice de contenidos GRI



Estándar GRI	Número de página o URL	Omisión	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
GRI 101: Fundamentos 2016					
Contenidos generales					
GRI 102:	102-1 Nombre de la Organización	2	6.1		
Contenidos Generales 2016	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	104	6.7		
	102-3 Ubicación de la sede	2	6.1		
	102-4 Ubicación de las operaciones	13	6.7		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	14	6.1		
	102-6 Mercado servidos	13	6.6		
	102-7 Tamaño de la organización	13	6.1,6.6		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	69	6.4,1,6.4,2,6.4,4, 6.8,5	Principio 6	ODS 5
	102-9 Cadena de suministro	18		Principio 3	ODS 11
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	118			ODS 8.3
	102-11 Principio de precaución	50	7.8		
	102-12 Iniciativas externas	16	6.3		ODS 17

Estándar GRI	Número de página o URL	Omisión	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
102-13 Afiliación asociaciones	17		5.3,6.4.5		ODS 17
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	9		74.2	Principio 1, 8, 9 y 10	ODS 17
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	28		73.1		ODS 17
102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	31		4.4	Principio 10	
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	31			Principio 10	
102-18 Estructura de gobernanza	21, 27		6.2		
102-19 Delegación de autoridad	27				
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	27		74.3		
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	27		5.3, 74.3		
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	27		6.1		
102-23 presidente del máximo órgano de gobierno	27		6.1		
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	27		6.1		
102-25 Conflictos de interés	27		4.4, 6.6.3	Principio 10	

Estándar GRI	Número de página o URL	Omisión	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	27		6.1		
102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	27		6.1		
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	28		6.1	Principio 10	
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	27		6.1		
102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	27		6.1, 74.3		
102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	27		6.1		
102-36 Proceso para determinar la remuneración	73				
102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	73				
102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	76				
102-40 Lista de grupos de interés	41		5.3		
102-41 Acuerdo de negociación colectiva	36		6.4.5		
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	41		5.3		

Estándar GRI	Número de página o URL	Omisión	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	41		73.3		
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	41		5.3, 74.3		
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	41		6.1		
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas de los temas	41		6.1		
102-47 Lista de los temas materiales	41, 44		6.1		
102-48 Re expedición de información	7		6.1		
102-49 Cambios en la elaboración de informes	7		6.1		
102-50 Periodo objeto del informe	7		6.1		
102-51 Fecha del último informe	7		6.1		
102-52 Ciclo de elaboración de informes	7		75.3		
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	7		6.1		
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	7		76.2		
102-55 Índice de contenidos GRI	139		76.2		

Estándar GRI	Número de página o URL	Omisión	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
102-56 Verificación externa	7		76.2		
Crecimiento rentable					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	100	73.2		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	100			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	100			
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico generado y distribuido	100	6.8,1,6. 8.2,6,8,9	Principio 1, 8, 9 y 10	
	Gente de sangre verde				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	76	73.2		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	76			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	76			

Estándar GRI		Número de página o URL	Omisión	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
GRI 202: Presencia en el mercado	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	76		6.3.76.3.10.6. 4.3.6.4.4.6. 8.1.6.8.2	Principio 6	
	Crecimiento rentable					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	121		73.2		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	124				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	121				
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	124		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
	Crecimiento rentable					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	28		73.2		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	28				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28				
GRI 205:	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	28,36		6.4.3.6.6.6.6. 8.1.6.8.2.6.8.7	P10	ODS 8, ODS 11
Anti - corrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	81		6.4.3.6.6.6.6. 8.1.6.8.2.6.8.8	P10	ODS 17

Estándar GRI		Número de página o URL	Omisión	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
Operación verde						
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	62		73.2		
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	62				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	62				
GRI 302:	302-1 Consumo energético dentro de la organización	62		6.5.4	Principio 7, 8	ODS 7
Energía 2016	302-3 Intensidad energética	63		6.5.4	Principio 8	ODS 7
	302-4 Reducción del consumo de energía	63		6.5.4	Principio 8, 9	ODS 7
Operación verde						
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	64		73.2		
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	64				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	64				
GRI 303: Agua 2016	303-1 Extracción de agua por fuente	64		6.5.4	Principio 7, 8	ODS 6.3, 6.4

Estándar GRI		Número de página o URL	Omisión	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
Operación verde						
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	51		73.2		
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	51				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	51				
GRI 305:	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	55		6.5.5	Principio 7, 8	ODS 11.6, 11b
Emisiones 2016	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	57		6.5.5	Principio 7, 8	ODS 11.6, 11b
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	58		6.5.5	Principio 7, 8	ODS 11.6, 11b
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	60		6.5.5	Principio 8	ODS 11.6, 11b
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	55				
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono	61				
Operación verde						
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	66		73.2		
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	66				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	66				

Estándar GRI		Número de página o URL	Omisión	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
GRI 306: Efluentes y residuos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	66		4.6	Principio 8	
Operación verde						
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	50		7.3.2		
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	50				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50				
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	50		4.6	Principio 8	
Cadena responsable						
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	50		7.3.2		
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	50				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50				
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	50		6.3,5,6, 6.6,7,3.1	Principio 8	

Estándar GRI		Número de página o URL	Omisión	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
Gente de sangre verde						
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	92		73.2		
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	92				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	92				
GRI 401: Empleo 2016	401-3 Permiso parental	92		6.4.3		
Gente de Sangre verde						
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	82		73.2		
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	82				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	82				
GRI 403:	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	82		6.4.6		ODS 8
Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	86,88		6.4.6,6.8.8		ODS 8

Estándar GRI	Número de página o URL	Omisión	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	90		6.4.6,6.8.8		ODS 8
Gente de sangre verde					
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	77	7.3.2		
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	77			
	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	77			
GRI 404:	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	77	6.4.7,6.8.5		ODS 8
Formación y enseñanza 2016	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	95	6.4.7	Principio 6	
Gente de sangre verde					
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	36,71	7.3.2		
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	36,71			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36,71			
GRI 405:	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	36,71	6.2.3,6.3.7,6.3.10,6.4.3	Principio 6	ODS 10, ODS 5

Estándar GRI		Número de página o URL	Omisión	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	73, El salario, se establece independientemente del género.		6.3,7.6,3.10,6,4.3,6,4.4	Principio 6	
Gente de sangre verde						
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	36		7.3.2		
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	36				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36				
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	36		6.3,6,6,3,7,6,3,10,6,4.3	Principio 6	ODS 8, ODS 5
Gente de sangre verde						
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	36		7.3.2		
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	36				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36				
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	36		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

Estándar GRI		Número de página o URL	Omisión	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
Cadena responsable						
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	36		7.3.2		
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	36				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36				
GRI 408:	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	36		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
Trabajo infantil 2016						
Cadena responsable						
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	36		7.3.2		
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	36				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36				
GRI 409:						
Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	36		6.3.3,6.3.4,6.3.5,6.3.10,6.6.6	Principio 4	ODS 8

Estándar GRI		Número de página o URL	Omisión	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
Cadena responsable						
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	36		7.3.2		
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	36				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36				
GRI 419: cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	36		4,6,6.71,6.72,6.76		ODS10

 servientregacs

 @servientregacs

 servientregacs

De  *Gracias* /  / 35 años
www.servientrega.com

