



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2 0 1 6



CONTENIDO





MENSAJE DE LA DINAMIZADORA EJECUTIVA //// A NUESTROS GRUPOS DE INTERES

Liliana De La Roche García
Dinamizadora Ejecutiva
Servientrega S.A

Nos sentimos satisfechos de presentar la sexta edición de nuestro informe de sostenibilidad bajo los lineamientos de la versión estándar de la Global Reporting Initiative, el cuál reafirma nuestra gestión en la dimensión económica, social y ambiental.

Durante este periodo hemos buscado trascender cuidando a las personas y al entorno, promoviendo el crecimiento de nuestra cadena de valor, contribuyendo con el bienestar y desarrollo de colaboradores, proveedores, clientes y comunidad, generando entre ellos una relación de valor compartido; fortaleciendo nuestros asuntos materiales e incorporando a nuestra estrategia los objetivos de desarrollo sostenible

y nuestro compromiso con los principios de pacto global en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción, los cuales gozan de consenso universal, y son rectores hacia la sustentabilidad corporativa.

Continuaremos en la búsqueda de la mejora de nuestros asuntos relevantes, promoviendo el desarrollo sostenible, en cada una de las etapas de nuestra cadena de valor a través del progreso de iniciativas que converjan al logro de resultados y del crecimiento económico de la compañía, generando relacionamientos de confianza con nuestros grupos de interés en beneficio de la industria logística, el país y la región.

SERVIENTREGA
Centro de Soluciones

103-1
102-50
102-53
102-54
102-55
102-56

ACERCA DEL INFORME



Nuestro informe da a conocer los logros y desafíos en la gestión económica, ambiental y social de la compañía durante 2016, 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. La firma Deloitte realizó la verificación de la información reportada como aparece en el reporte de verificación y el índice de indicadores GRI.

Adicionalmente, presenta los principales aportes que desde la gestión de Servientrega se vienen haciendo en torno al logro de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, 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:

responsabilidad.social@servientrega.com

NUESTRO MODELO DE SUSTENTABILIDAD



//// TRASCENDER

Tenemos un compromiso con el mundo, con el país, con nuestros clientes y con nuestros grupos de interés. Trascender cuidando a las personas y al entorno, promoviendo el crecimiento de nuestra cadena de valor y contribuir con el bienestar y desarrollo de nuestras partes interesadas

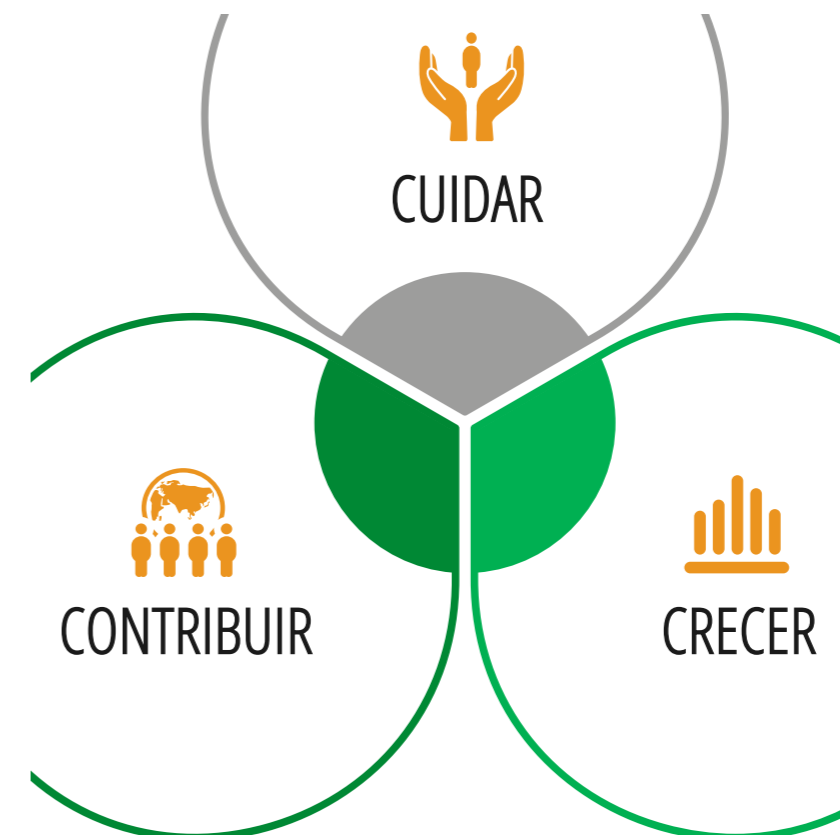
CONVENCIDOS DE ENTREGAR VIDAS, SUEÑOS, AMORES, ILUSIONES Y ESPERANZAS, DESDE HACE 35 AÑOS EMPRENDIMOS EL CAMINO PARA CONECTAR A COLOMBIA, SIENDO CONSCIENTES DE LOS PERMANENTES DESAFÍOS DE UNA ECONOMÍA DINÁMICA Y UN MUNDO EN CONSTANTE EVOLUCIÓN.



Desarrolla oportunidades de bienestar para sus grupos de interés, fortalece su cultura empresarial y la de su cadena de suministro e implementa buenas prácticas que impactan positivamente la vida de sus grupos y contribuyen a la construcción de un mejor país.

Circulo virtuoso de la sustentabilidad

Adopta un enfoque de protección de las personas y el entorno, gestiona adecuadamente los recursos humanos y naturales utilizados en su operación, a la vez que cuida de sus colaboradores y de los ecosistemas ambientales.



Mantiene el crecimiento sostenido de la Organización, realiza inversiones responsables e innovadoras, tiene prácticas justas de operación y de calidad en el servicio, cumple con los indicadores financieros y conquista nuevos mercados.

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

//// NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

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 compartido.

Los contenidos de este informe responden a los temas materiales definidos de acuerdo con los diálogos que se realizaron con todos nuestros *stakeholders*, los cuales se mantienen y en pro de continuar nutriendo nuestra materialidad seguiremos promoviendo espacios de relacionamiento y construcción colectiva.

Nuestros compromisos con nuestros grupos de interés



Valor compartido en el ecosistema empresarial



//// NUESTRO MARCO DE ACTUACIÓN

En nuestro círculo virtuoso de la competitividad definimos, en el factor de multirresponsabilidad social, el modelo de sustentabilidad RSE, en las dimensiones económica, social y ambiental.

Desde la Alta Dirección concebimos la Responsabilidad Social Empresarial como un factor de competitividad, que promueve la gestión sostenible con nuestros grupos de interés, basados en los principios de crecer, cuidar y contribuir descritos en el modelo de sustentabilidad.

//// ASÍ ACTUAMOS

Propendemos por el cumplimiento de lineamientos de actuación de una manera responsable, al gestionar adecuadamente los impactos generados por las operaciones y las decisiones en la sociedad y el medioambiente, manteniendo un comportamiento acorde con los principios de rendición de cuentas,

transparencia, comportamiento ético, respeto a las partes interesadas y a la legalidad.

Uno de nuestros principios es: “la Responsabilidad Social empieza en casa”; por lo tanto, este aspecto constituye un pilar clave y fundamental en la gestión de la sustentabilidad empresarial.

102-12
102-13



////// INICIATIVAS INTERNACIONALES

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:



Estamos comprometidos con los 10 principios universales en sustentabilidad del Pacto Global, con el fin de fomentar acciones empresariales dirigidas a apoyar el cumplimiento de los objetivos y lineamientos de la ONU, a través de los siguientes elementos:



Incorporación de la estrategia



Cultura y actuaciones en los estándares laborales



Derechos humanos



Medioambiente



Anticorrupción

Con el apoyo de la Alta dirección, Líderes de Macro Procesos y Dinamizadores de Regionales, velamos por el cumplimiento de nuestra sustentabilidad económica, social, ambiental.

//// ALGUNAS ASOCIACIONES



- Corporación Calidad



- Colfecar



- Fenalco



- Andi



- Asociación Latinoamericana de Correos y Operadores Postales Privados (Alacopp)



- Cámara de Comercio de Bogotá



- Icontec



- Federación Colombiana de Gestión Humana (Acrip)



- Asociación Nacional de Empresas Transportadoras de Carga (Asecarga)



- ColombiaCO4



- Federación Colombiana de Agentes Logísticos (Fitac)



- Asociación de Anunciantes de Colombia (Anda)



- Cámara Colombiana de Comercio Electrónico



- Consejo Colombiano de Seguridad

102-46
102-47
103-1

//// NUESTRO ENFOQUE

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

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



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.

Nuestro 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 de nuestro negocio; por lo tanto, gestionar sus actividades es una prioridad estratégica fundamental en nuestras prácticas de gestión sostenible.

//// NUESTRO ENFOQUE

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.



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.



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.

/// NUESTRO ENFOQUE

Apoyamos las iniciativas sociales de:



Contribución al tejido social

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 que mejoran la relación con nuestros grupos de interés.

Focalizamos nuestras iniciativas sociales en pro de la infancia, la mujer y el emprendimiento. Promovemos y realizamos alianzas estratégicas, orientadas al desarrollo de iniciativas en materia de Responsabilidad Social Empresarial.



/// 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 ecorresponsable, a través de diferentes programas que están orientados a promover el desarrollo sostenible, la mitigación del cambio climático y la adecuada gestión de residuos.

Materialidad

ASUNTOS



GRUPOS DE INTERÉS

Internos

Externos

Operación Verde

Colaboradores –
Empresas satélite

Comunidad - Clientes –
Gobierno - Proveedores

Gente de Sangre Verde

Colaboradores

Crecimiento Rentable

Accionistas –
Empresas satélite

Clientes

Promesa de Servicio

Accionistas –
Empresas satélite

Clientes – Gobierno

Cadena Responsable

Proveedores –
Empresas Satélite

Contribución al tejido social

Comunidad - Gobierno



NUESTRA ORGANIZACIÓN



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.

//// 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

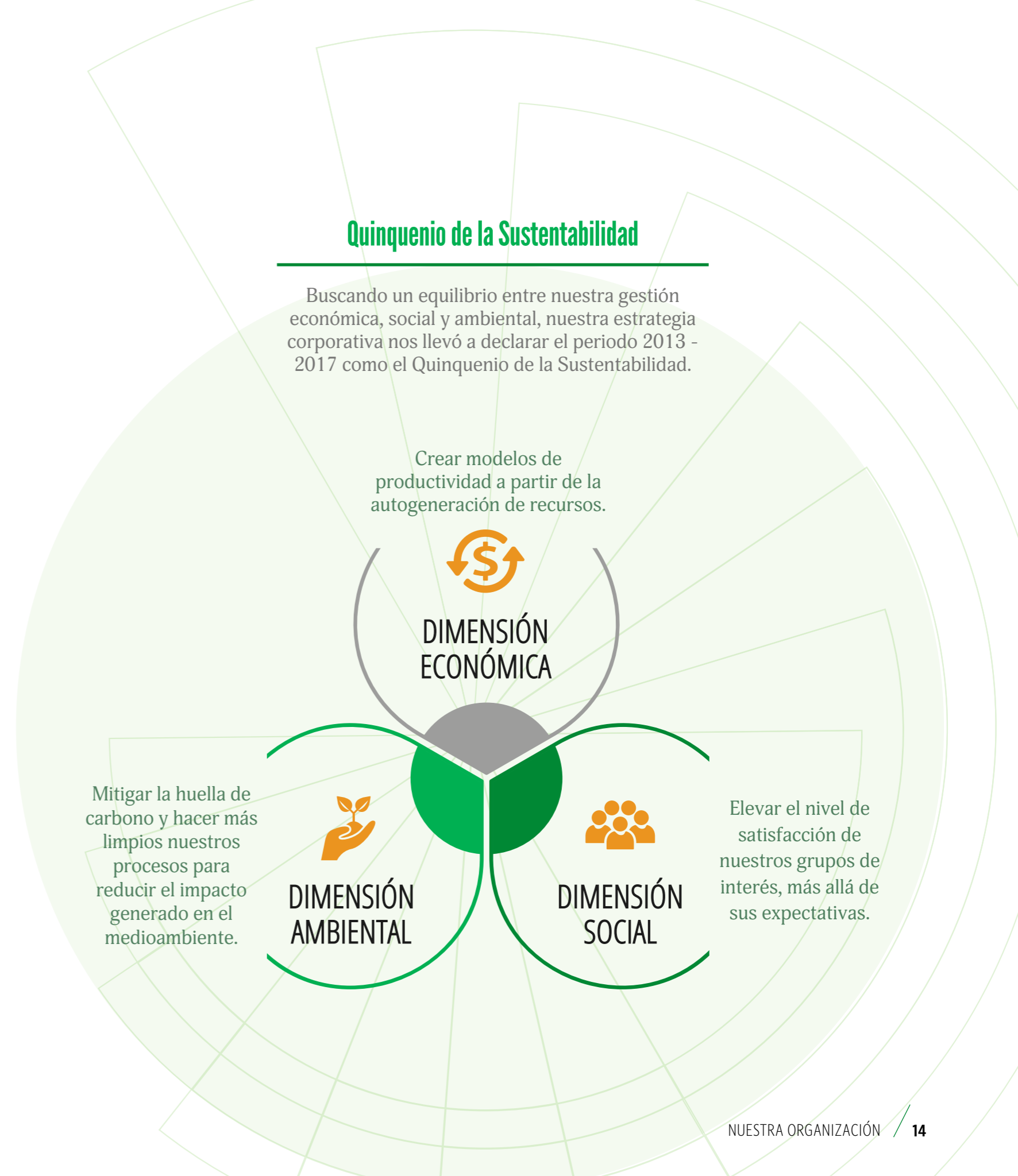
Queremos que Servientrega sea un modelo de empresa líder en servicios de logística y comunicación, por seguridad, oportunidad y cubrimiento en América, con presencia competitiva a nivel mundial.

Ejercemos nuestras labores en el marco del Modelo de Sustentabilidad, y el Quinquenio de la Sustentabilidad, comprendido entre los años 2013 y 2017.

Trabajamos constantemente en nuevas oportunidades que nos permitan tener una gestión más responsable y sostenible para aportar al desarrollo de nuestra sociedad contemplando las dimensiones económica, social y ambiental.

Quinquenio de la Sustentabilidad

Buscando un equilibrio entre nuestra gestión económica, social y ambiental, nuestra estrategia corporativa nos llevó a declarar el periodo 2013 - 2017 como el Quinquenio de la Sustentabilidad.



GOBIERNO CORPORATIVO

Los lineamientos de gobierno corporativo bajo los cuales se rige nuestra compañía, responden a estándares alineados a las mejores prácticas y están configurados para asegurar que el direccionamiento de nuestras acciones esté enfocado en la visión de una empresa responsable, sustentable e interesada en el desarrollo de sus grupos de interés.

Máximo órgano de gobierno, responsable de la toma de decisiones dirigidas al cumplimiento de los objetivos corporativos.



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.



Gerencia Estratégica



Gerencia Táctica



Rendición de Cuentas



Responsabilidad Social



Comité Económico



Productividad Humana



Comité Académico



Comité Paritario de Salud en el Trabajo



Comité de Reflexión



Comité de Sistema de Gestión Integrado

Los comités soportan la gestión corporativa y son instancias que facilitan el diálogo entre las directivas y la operación.

NUESTRAS POLÍTICAS EMPRESARIALES DEFINEN EL MARCO DE ACTUACIÓN QUE ORIENTA NUESTRA GESTIÓN EMPRESARIAL.

102-15
102-30
102-31



//// GESTIÓN DEL RIESGO

La Gestión Integral del Riesgo es un elemento esencial para nuestra operación. Hemos definido una serie de metodologías, procedimientos, y mecanismos de control, con los cuales procuramos reducir la probabilidad de riesgos en aspectos sociales, económicos y ambientales, en todas las dimensiones de la actuación corporativa.

La Alta Dirección dentro del espacio de revisión por la dirección de los sistemas de gestión de forma anual, cumple con verificar el desempeño de la gestión de riesgos a nivel global, garantizando la generación de principios y políticas de Gestión Integral del Riesgo y acciones de mejora para el mismo.



LA EVALUACIÓN DE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES Y SUS IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES, SE REALIZA ANUALMENTE, TENIENDO EN CUENTA LOS ASPECTOS CONTEMPLADOS EN LA METODOLOGÍA PROPUESTA POR LA ISO 31000.



102-16
102-17
205-1
205-2

//// ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Cumplimos con la normatividad nacional y la de todos los países en los que hacemos presencia o realizamos alguna operación. Nuestra cultura organizacional está construida sobre nuestros principios y valores, por lo que buscamos trabajar por el cumplimiento de nuestro propósito, fundamentados en un comportamiento ético y responsable.

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.

15% de nuestros colaboradores 

equivalentes al 15% del total, recibieron formación en temas relacionados con las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización durante 2016.

#966 Línea de atención 

Línea habilitada para recibir denuncias de conductas poco éticas o ilícitas. Además se han dispuesto buzones de sugerencias, y procedimientos con el Macroproceso del Cliente Interno (Meci).



PROMESA DE SERVICIO



NUESTROS CLIENTES RECONOCEN EN SERVIENTREGA FACULTADES COMO LA CORTESÍA, EL PROFESIONALISMO Y LA ATENCIÓN. MÁS DEL 90% DE LOS ENCUESTADOS NOS CALIFICAN CON UN EXCELENTE NIVEL DE GESTIÓN.

//// PROMESA DE SERVICIO

102-43

Nuestros clientes son nuestra razón de ser. Atender sus solicitudes y necesidades a partir de la prestación de nuestros productos y servicios, desde una perspectiva sostenible que prioriza la generación de valor, es parte de lo que somos. Por ello trabajamos constantemente en el desarrollo de la innovación, buscando una mejor experiencia para nuestros clientes y una compañía más competitiva frente al mercado.

102-44

//// SATISFACCIÓN

Realizamos la Encuesta de satisfacción de (2016) teniendo en cuenta el esquema utilizado en el año anterior y encontramos resultados muy positivos que nos llevan a pensar en mayores niveles de compromiso e innovación, para mejorar cada vez más la experiencia de nuestros clientes.

SE-1
102-2

//// INNOVACIÓN

En línea con nuestros procesos de mejoramiento continuo, buscamos alternativas para ofrecer servicios cada vez más completos, eficientes y competitivos a partir de la innovación en todos los niveles de nuestra operación.



Las nuevas tecnologías y el trabajo por una gestión optimizada, nos han permitido llegar a nuevas soluciones para nuestros clientes.

SE-6

Hemos desarrollado una renovada oferta de valor conformada por seis grandes líneas de negocio que fortalecen nuestra oferta de soluciones:



418-1

DURANTE EL PERIODO REPORTADO NO TUVIMOS CONOCIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS O RECURSOS FUNDAMENTADOS SOBRE LA VIOLACIÓN DE LA PRIVACIDAD O LA FUGA DE DATOS PERSONALES DE LOS CLIENTES.



Además hemos implementado innovaciones como:



CASILLERO VIRTUAL

Estructurado como una solución de la oferta de valor, logrando tener una venta y operación directa, para capturar los envíos movilizados derivados de una compra E-commerce y posicionando nuestra marca en este segmento.



GREEN MOBILE LOGÍSTICA SATELITAL MÓVIL

Implementamos las funcionalidades desarrolladas en los dispositivos móviles (PDA) con los que cuenta actualmente la organización, con el objetivo de validar su aplicabilidad en los procesos de recolección y distribución en la logística de valores Bogotá e identificar las funcionalidades actuales (sistemas y data) necesarias para operar y posibles mejoras para la implementación a nivel nacional bajo la plataforma de Android y su interconexión con los sistemas internos que proveen y reciben información.



IMPLEMENTACIÓN DOLLY EN LA FLOTA OPERATIVA SERVIENTREGA

Adquirimos remolques tipo Dolly para agregarlos a la flota con lo que se permite la operación normal de los tráiler y se reducen costos y emisiones.

Dentro de esta nueva oferta sobresale el segmento de e-Soluciones, con el que atendemos todos los requerimientos de e-mail marketing, SMS y correo electrónico certificado, logrando una integración de servicios offline / online para el beneficio de nuestros clientes. Seguimos comprometidos con estar a la vanguardia en la industria.





CRECIMIENTO RENTABLE



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.

EL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (VED), ALCANZÓ LOS \$535.080 MILLONES DE PESOS, LOGRANDO UN CRECIMIENTO DEL 2,5% EN COMPARACIÓN CON LOS DATOS DE 2015.

201-1

RENTABILIDAD

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

En el último año creamos un valor económico de **\$569.132** Millones de pesos

que representa un incremento del 2,8% respecto al año anterior, debido en gran medida al crecimiento de nuestras operaciones y su consolidación en todo el país.

201-2

Valor económico generado y distribuido

	Millones de pesos
Ventas netas	\$564.440
Valor Económico Directo Generado (VEG)	\$569.132
Valor Económico Redefinido (VER)	\$34.052
Valor Económico Distribuido (VED)	\$535.080

Valor Económico Distribuido (VED)

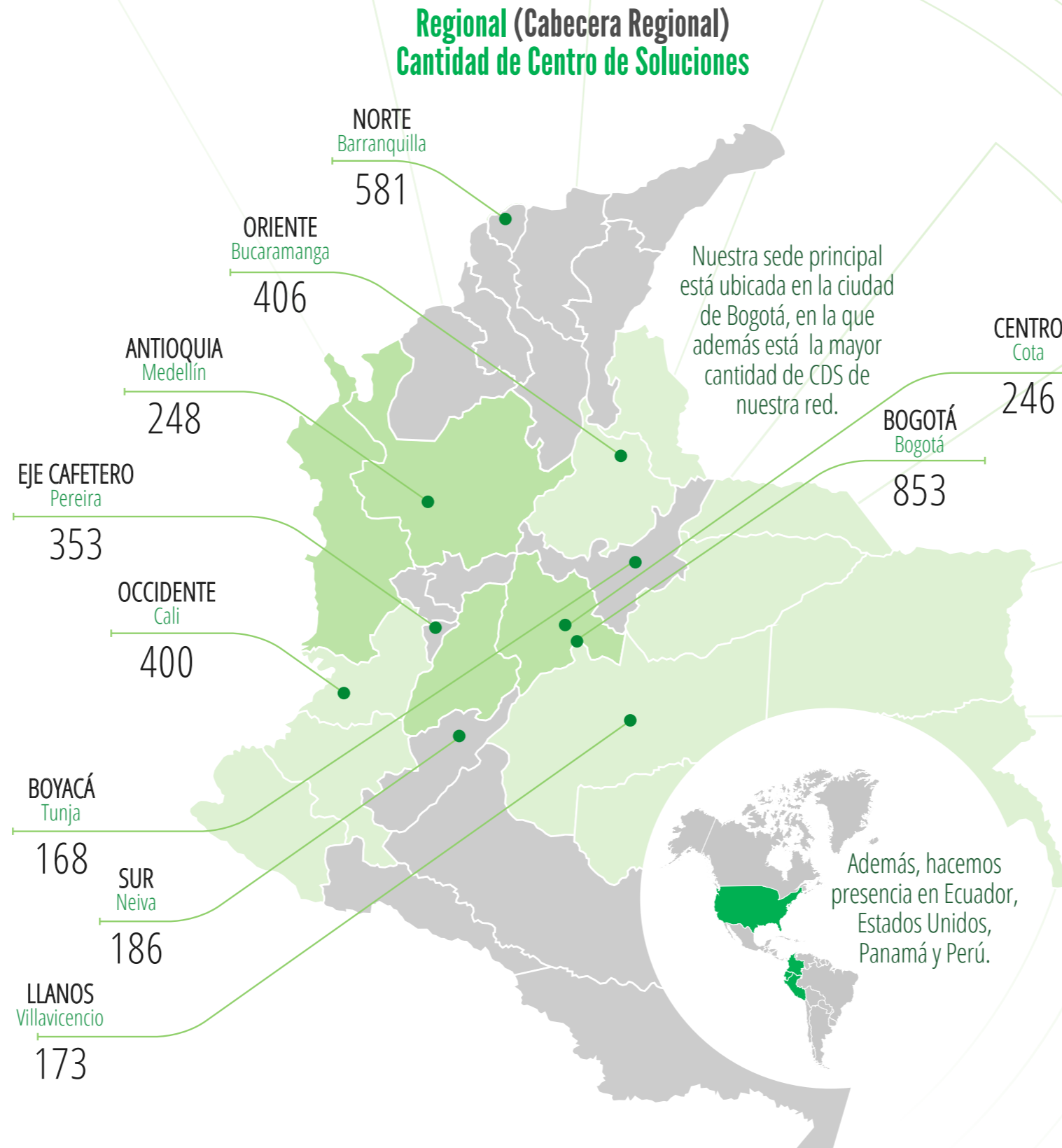
	Millones de pesos
Pagos a Gobierno	\$57.673
Costos operacionales	\$18.702
Total salarios y beneficios sociales	\$166.356
Pagos a proveedores de capital	\$ 292.350

102-4
102-6
102-7
SE-2

//// PRESENCIA EN EL MERCADO

Cerramos el 2016 con **3799 Centros De Soluciones (CDS)** en todo el país, con lo que hemos ampliado la cobertura de nuestros servicios y estamos haciendo presencia en diversas zonas del territorio nacional.

Nuestra presencia en todo Colombia aumentó en un 5% en el último año. Pasamos de 3614 Centros De Soluciones (CDS), a 3799, reportando un crecimiento de 185 nuevos puntos de servicio. Estamos en los **32 departamentos** y el **95% de los municipios** de nuestro país.



//// COBERTURA SERVIENTREGA



Departamentos	32	100%
Municipios	1045	95%
Isla de San Andrés	1	100%

En el canal corporativo, mediante la estrategia de focalización de grupos de trabajo en actividades de vinculación, desarrollo y aseguramiento de clientes, buscamos alcanzar niveles de crecimiento de dos dígitos, alineados a las diferentes variables macroeconómicas.

Continuaremos con los procesos de innovación para fortalecer nuestro canal virtual y asegurar el crecimiento de envíos a través de nuestras múltiples plataformas transaccionales. De esta manera seguimos aportando al desarrollo de todas las regiones de nuestro país.



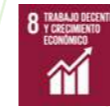
CADENA RESPONSABLE



103-1
102-9
102-10



204-1



//// NUESTROS PROVEEDORES

Trabajamos de la mano con nuestros proveedores, para promover las buenas prácticas en su gestión y asegurarnos de contar con una cadena de suministro que aporta valor a nuestra labor y nuestros clientes.

Creemos en el crecimiento mutuo, en el marco de relaciones forjadas a través de la creación de valor compartido. Nos enfocamos en el mejoramiento continuo de nuestras operaciones y de nuestra cadena de suministro, con el fin de satisfacer totalmente las necesidades de nuestros clientes.

Esto nos permite ofrecer servicios de alta calidad, cumpliendo con la normatividad vigente en Colombia y desarrollando proveedores más competitivos y sostenibles.

Los sectores de transporte, mantenimiento de vehículos y seguridad, son los que más presencia tienen en nuestra cadena de abastecimiento.

La naturaleza de nuestro negocio hace que requiramos de sus servicios para la mayoría de nuestras tareas, sin embargo, contamos con una cadena de suministro amplia que incluye compañías de otros rubros.



EN SERVIENTREGA CREEMOS EN COLOMBIA. EL 100% DE NUESTRO PRESUPUESTO DE COMPRAS SE DESTINA A PROVEEDORES NACIONALES.

SE-4



DESARROLLO DE PROVEEDORES

La 'Iniciativa de desarrollo de proveedores' esta vinculada al core de nuestra organización. Consiste en la implementación de estrategias para integrar y fortalecer el proceso de certificación de los diferentes proveedores de transporte, comercialización y centros logísticos satélite, con el fin de disminuir riesgos, y optimizar recursos en pro de la sustentabilidad del negocio.

A través de este proceso de certificación pudimos estrechar nuestra relación de confianza, asegurando una prestación de servicio basada en el cumplimiento de nuestros estándares corporativos y legales.

5.231 Proveedores

Certificados y categorizados a través de la 'Iniciativa de desarrollo de proveedores'.



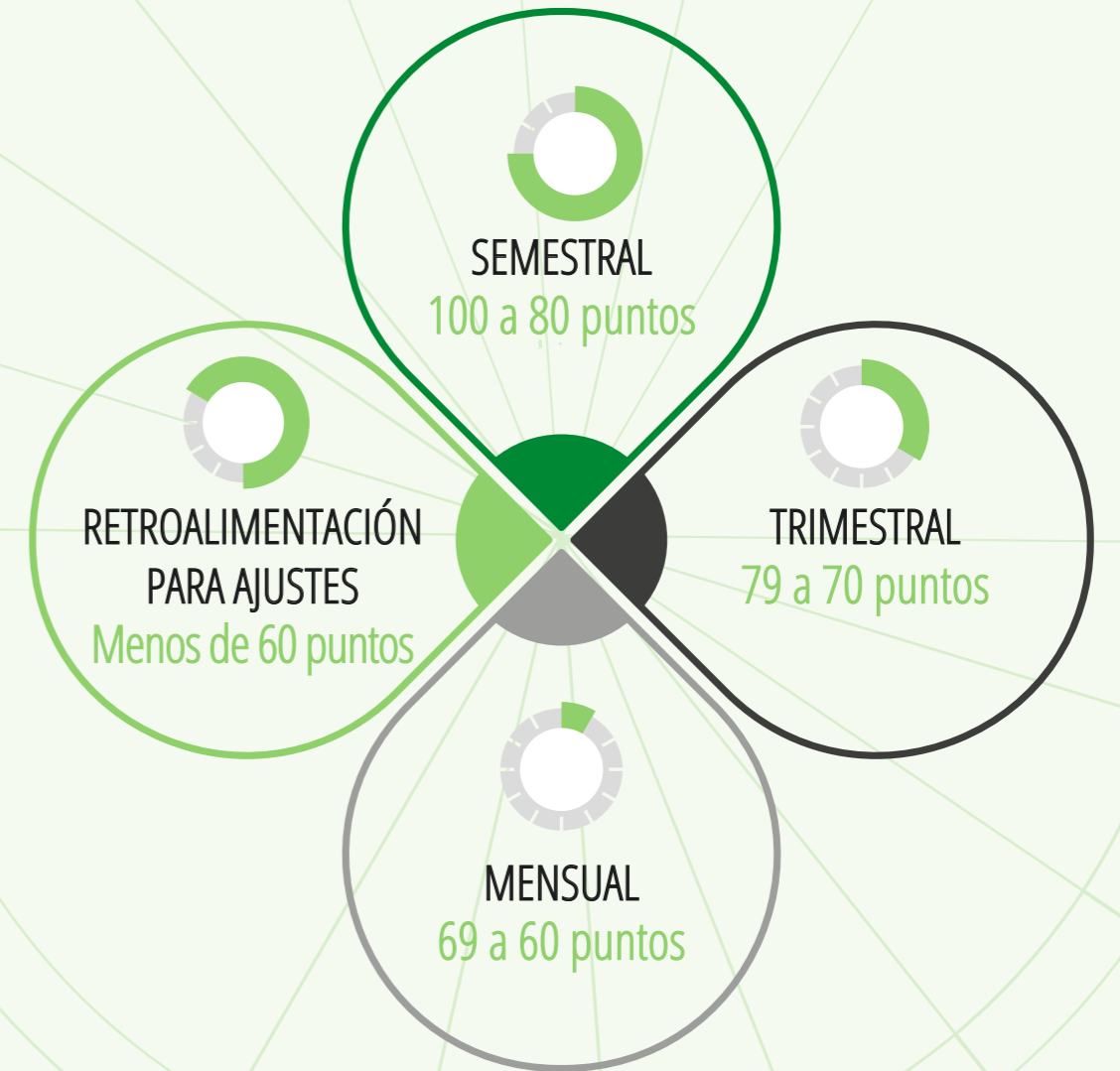
308-2
414-1
141-2

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE REQUISITOS AMBIENTALES

Contamos con un sistema de seguimiento y evaluación de nuestros proveedores, a través del cual se analiza su desempeño en diversos aspectos relacionados con la gestión ambiental de su negocio.

Como resultado de este proceso se hace una retroalimentación específica y se otorga un puntaje que definirá la periodicidad mínima para la siguiente evaluación (a un mayor puntaje, menor frecuencia de evaluaciones).

Periodicidad de las evaluaciones



308-1

//// EVALUACIÓN AMBIENTAL EN LA CADENA DE SUMINISTRO

Anualmente se realizan visitas a aquellos proveedores que como resultado de su operación pueden generar impactos ambientales significativos.

408-1
409-1

DURANTE 2016 NO OBTUVIMOS INFORMACIÓN REFERENTE A OPERACIONES NI PROVEEDORES CON RIESGOS EN TEMAS DE TRABAJO INFANTIL O TRABAJO FORZOSO.

Compañías convocadas al Programa de Evaluación Ambiental



Compañías de disposición final de residuos



Mantenimiento de la flota vehicular



Adecuaciones e infraestructura



Flota tercerizada



Control de roedores

//// PROVEEDORES

Durante el año 2016 se realizaron visitas a

34 de 71 proveedores

que a la fecha de reporte estaban dentro del listado actualizado de proveedores críticos ambientales, lo cual representa un 47.88% del total.

Contamos con

71 proveedores activos

de los cuales 17 han sido evaluados bajo el enfoque ambiental, lo cual representa el 19% del total. Se han evaluado con criterio de calidad del producto o servicio, basados en los requisitos ambientales que exige la empresa.





GENTE DE SANGRE VERDE



103-1

El talento humano de Servientrega se caracteriza por su compromiso con la razón de ser de la organización y su pasión para conectar al país a través de múltiples soluciones. Este es el panorama de quienes están en el Círculo Virtuoso Gente de Sangre Verde, y hacen parte del tejido social que mueve a la empresa.

Trabajadores por género y contrato

			TOTAL
DIRECTOS	157	358	515
INDIRECTOS	1,307	5,368	6,675
TOTAL	1,464	5,726	7,190

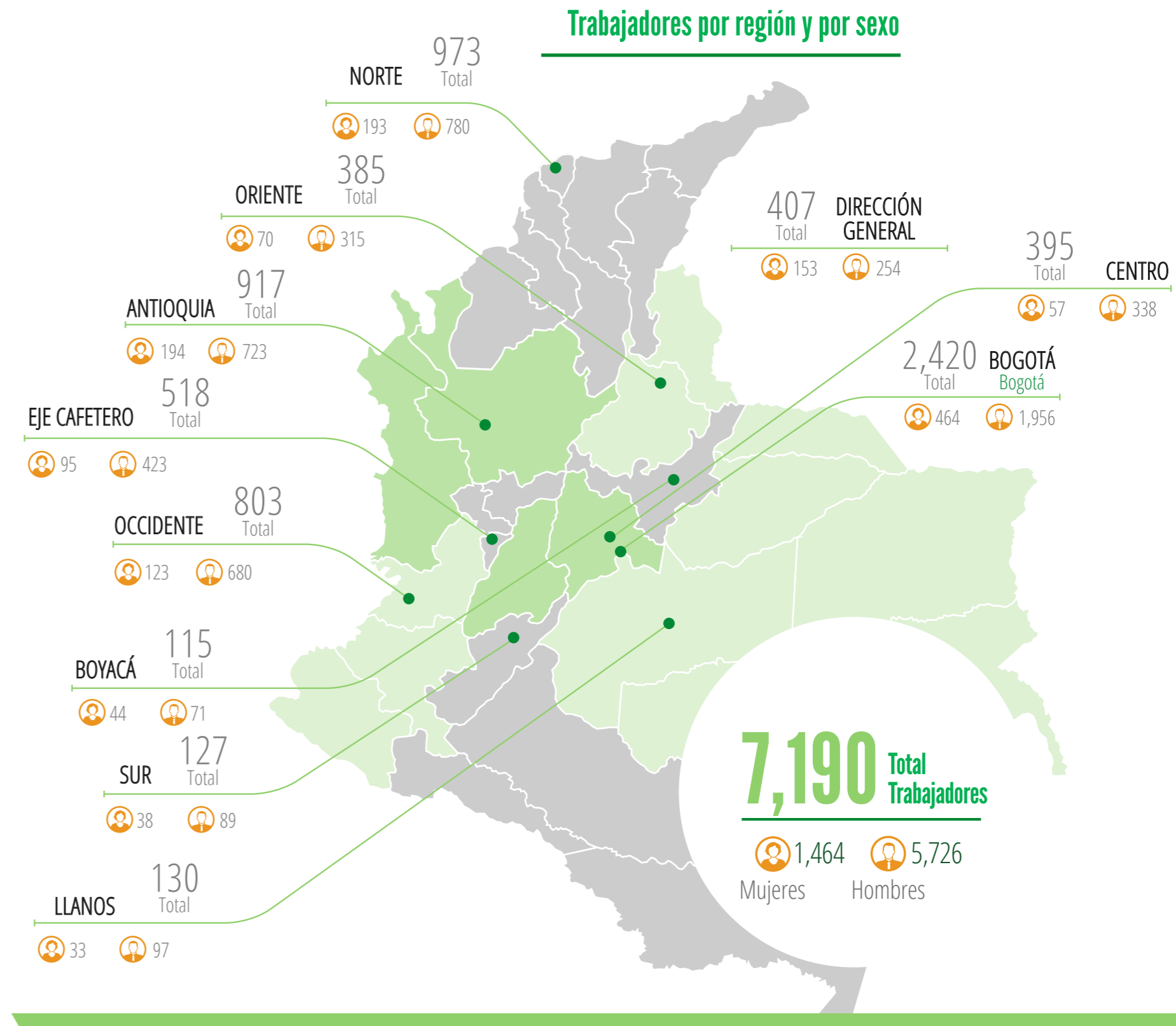
102-7
102-8
405-1

ESTE ES NUESTRO EQUIPO Condiciones laborales

En nuestras operaciones el 20% de nuestros colaboradores son mujeres, aunque en la alta dirección su presencia es superior, llegando al 56%. En comparación con el año 2015, se registró una reducción en el total de empleados cercana al 10%, por lo cual seguimos trabajando en modelos de trabajo que generen oportunidades para fomentar la equidad de género en nuestro talento humano.

EMPLEADOS
7,190 2016
7,969 2015

↓ 10%
del total de empleados
en comparación con
el año 2015



//// EQUIDAD DE GÉNERO EN LA TOMA DE DECISIONES

Trabajadores por categoría y sexo

En Servientrega 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.

LA TOMA DE DECISIONES Y LA PARTICIPACIÓN EN RELACIÓN CON LOS TEMAS MÁS ESTRATÉGICOS Y RELEVANTES PARA LA EMPRESA, SE HACE DE MANERA DEMOCRÁTICA Y CON UN NIVEL SUPERIOR DE INCLUSIÓN DE GÉNERO.

Participación de mujeres

56%

Alta dirección

57%

Área comercial

	Administrativos		Alta dirección		Comerciales		Operativos	
CANTIDAD PROMEDIO PERSONAS	400	648	50	38	598	439	416	4,601
PROMEDIO SALARIO MES POR PERSONA	1,451,721	1,661,392	4,209,491	5,693,835	1,286,551	1,658,308	864,979	1,098,014
TOTAL PAGADO 12 MESES	10,644,018,139	17,544,297,333	2,929,806,004	3,484,627,095	12,242,821,495	11,362,724,718	8,023,547,510	87,792,802,609

ratio entre géneros

13%

Administrativos

ratio entre géneros

26%

Alta dirección

ratio entre géneros

22%

Comerciales

ratio entre géneros

21%

Operativos

Mujeres



Hombres



\$154,024,644,904

Total general pagado 12 meses

401-1

//// RETENEMOS A NUESTRO TALENTO

Rotación

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.



//// ÍNDICE DE ROTACIÓN

Nuestro talento humano se caracteriza por su compromiso, permanencia, y desarrollo. El Índice de rotación de la compañía ha venido disminuyendo año tras año y los trabajadores prefieren mantenerse vinculados a la empresa y continuar con su carrera laboral.

7.355 EMPLEADOS
al inicio del periodo

7.122 EMPLEADOS
al final del periodo

ÍNDICE DE ROTACIÓN
2.61%



//// ROTACIÓN POR SEXO



	Mujeres	Hombres	Total
Ingresos	359	1,585	1,944
Retiros	476	1,787	2,263
diferencial el dato del total	835	3,372	4,207

Variación Índice de Rotación

2,76%	↓ 2,70%	↓ 2,61%
2014	2015	2016

202-1
401-2
405-2

//// BENEFICIOS DE PRODUCTIVIDAD

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.

Beneficios de productividad

LEGAL	SERVIENTREGA	
\$589.500	\$593.000	2013
\$616.000	\$620.000	2014
\$644.350	\$648.000	2015
\$689.454	\$692.000	2016

401-1
404-1
404-4

//// DESARROLLO PROFESIONAL

Estamos comprometidos con el desarrollo de nuestra Gente de Sangre Verde. Durante 2016 nuestro equipo recibió más de 25.000 horas de formación en diversos aspectos, relacionados con elementos estratégicos del negocio y propios de la operación.

Promedio de horas de formación

POR GÉNERO

4,03

4,14

Mujeres

Hombres

POR CATEGORÍA

11

11

0

Acción

Táctico

Estratégico



25.738 Horas de formación

en diversos aspectos, relacionados con elementos estratégicos del negocio y propios de la operación.



404-2

//// POSTA DE LÍDER ACADÉMICA

Convencidos del desarrollo del talento humano, nuestra organización implementa dentro de sus proyectos estratégicos la Universidad Corporativa Servientrega, cuyo objetivo es asegurar el alineamiento de la formación y el desarrollo con la estrategia y la cultura de la Organización bajo un modelo dinámico y flexible, proporcionando una gestión eficiente de la capacitación y el conocimiento necesario a los colaboradores de los niveles de acción, táctico y estratégico para el óptimo desempeño de sus funciones.

PARA EL AÑO 2016 SE OTORGARON 206 POSTAS DE LÍDER POR VALOR DE \$150.134.444.

Nuestro pensum académico cuenta con programas transversales y malla curricular con más de 30 cursos por niveles que garantizan la eficacia y participación con contenidos interactivos, pedagógicos y prácticos, siendo muy útil para el fortalecimiento de las habilidades y competencias de nuestra gente de sangre verde.

Continuamos fortaleciendo los programas de formación con la iniciativa Posta de líder Académica que destina recursos para los estudios de Posgrado y pregrado, siendo este un aporte significativo para el crecimiento profesional de nuestros colaboradores quienes al fortalecer sus capacidades se enfocan dentro del crecimiento en la organización para ser nuestros líderes del futuro.

401-3

//// LICENCIAS

Del total de empleados que se beneficiaron con permisos

el **78%** de las mujeres

beneficiadas con permisos parentales

y el **100%** de los hombres

se reintegró a sus labores



403-1
403-2
403-3



PROTEGEMOS A NUESTRO EQUIPO

Salud y seguridad

En Servientrega S.A. tenemos establecido en el marco de la Felicidad Corporativa, la realización de la Semana Saludable, con actividades de bienestar y jornadas holísticas a nivel nacional que propenden por incentivar en nuestros Colaboradores la implementación de hábitos de vida saludable dentro y fuera del ámbito laboral. Por otra parte, con apoyo de las ARL y la médico laboral se llevó a cabo la implementación del Programa de Vigilancia Epidemiológica para desórdenes músculo esqueléticos; programa base de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.





A través de esta iniciativa formamos líderes de pausas activas, realizamos inspecciones en puestos de trabajo administrativos y operativos para la implementación de buenas prácticas, entre otras actividades.



403-2

Hombres  Mujeres 

Días perdidos por ausentismo por accidentes de trabajo 2016

	 No. de accidentes de trabajo regional	 No. de accidentes de trabajo regional	 Días perdidos (solo por accidentes laborales)	 Días perdidos (solo por accidentes laborales)
Bogotá	338	13	2121	264
Centro	29	1	507	1
Boyacá	22	0	24	0
Antioquia	261	8	963	62
Costa Norte	73	9	618	187
Oriente	80	0	573	0
Sur	21	2	42	0
Occidente	131	2	1288	62
Llanos	6	0	24	0
Eje Cafetero	74	4	368	90
Total	1035	39	6528	666
		1074		7194

Adelantamos programas de atención y cuidado de nuestros colaboradores, siguiendo los lineamientos de la norma OHSAS 18001 en la cual nos encontramos certificados desde el año 2011. Contamos con la participación activa del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo quienes realizan seguimiento a la ejecución de las actividades definidas en el SG-SST en pro de nuestros Colaboradores en temas de seguridad y salud con el fin proponer y promover la adopción de prácticas responsables.

Copasst 2016

INTEGRANTES COPASST

Bogotá	8
Centro	2
Boyacá	4
Antioquia	6
Costa Norte	4
Oriente	4
Sur	4
Occidente	4
Llanos	1
Eje Cafetero	8

NO. DE COLABORADORES DIRECTOS EN REGIONAL

Bogotá	227
Centro	14
Boyacá	9
Antioquia	83
Costa Norte	38
Oriente	31
Sur	12
Occidente	44
Llanos	5
Eje Cafetero	52

% REPRESENTADO CON RESPECTO AL NÚMERO DE COLABORADORES DIRECTOS DE LA REGIONAL

Bogotá	3,52%
Centro	14,29%
Boyacá	44,44%
Antioquia	7,23%
Costa Norte	10,53%
Oriente	12,90%
Sur	33,33%
Occidente	9,09%
Llanos	20,00%
Eje Cafetero	15,38%



OPERACIÓN VERDE



103-1,2,3
102-11



A través de la implementación de diversas iniciativas, medimos nuestra huella sobre el medio ambiente y desarrollamos estrategias para reducirla significativamente, por medio de proyectos en la operación y de la mano con las comunidades y algunos aliados corporativos.

Gracias a nuestro sistema de Gestión Ambiental certificado por el Icontec (Instituto Colombiano de Normas Técnicas) podemos identificar aquellas actividades que generan impactos significativos en el medioambiente y crear planes de acción para reducir los riesgos y ofrecer soluciones desde nuestra gestión.

El mantenimiento preventivo de la flota, el monitoreo de nuestras emisiones y la reducción en el consumo de materiales, son iniciativas que proactivamente hemos adelantado para optimizar nuestra gestión ambiental.



La adecuada gestión de las emisiones de CO₂, el uso eficiente de los recursos y la mitigación de los impactos ambientales, son elementos esenciales en nuestra gestión.



//// 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.

103-1
102-11

305-1
305-2
305-4
305-5
305-7



EMISIONES

Los servicios logísticos, al depender casi en su totalidad de procesos de transporte y movilidad, son generadores potenciales de gases de efecto invernadero (GEI). Bajo nuestra estrategia orientada a la reducción de la huella de carbono, medimos los impactos generados por la operación con el fin de mitigar los mismos a través de diversas iniciativas que incluyen actividades como la siembra de árboles y la inversión en nuevas y más eficientes tecnologías de transporte.

Los cálculos de las emisiones (en los que se incluyeron todos los GEI contemplados en los protocolos) se realizan de acuerdo con la norma ISO 14064, que sirve para que las empresas verifiquen voluntariamente sus informes de emisiones de gases de efecto invernadero.

28.052,5 Ton de CO₂ eq.

Total huella de carbono 2016

	2015	2016
1	17.450	13.350
2	920,3	1.801
3	8.214,50	12.908
TOTAL GENERAL	26.585	28.059

Suma de Ton de CO₂

Emisiones de GEI por envío

ENVÍOS PROCESADOS	TOTAL DE EMISIONES	RATIO DE INTENSIDAD DE LAS EMISIONES
29.585.393 2016	28.059 Ton. CO ₂ eq.	0,000948 2016

↓ **31%**

Las emisiones generadas por la flota administrada directamente por la compañía.

Esta cifra es el resultado de la aplicación de procesos rigurosos de mantenimiento de dicha flota y la ejecución de estrategias para la reducción del consumo de combustible de ACPM, así como la vinculación de flota de alta tecnología que facilita el desarrollo de una operación más verde.



↑ **5%**

De crecimiento en las emisiones, lo que supone un gran reto para la organización. Este año se reportó el consumo de energía de la regional sur, que no había sido incluido en 2015, lo que impactó considerablemente el resultado final de las emisiones.

LOGRAMOS UNA REDUCCIÓN DEL 31% DE EMISIONES GENERADAS POR LA FLOTA ADMINISTRADA DIRECTAMENTE POR LA COMPAÑÍA.

Para controlar las emisiones hacemos una revisión técnico-mecánica que cuenta con tiempos previos a los establecidos como medida preventiva (tareas como revisión de líquidos de frenos, cambio de aceite, llantas, latonería y balanceo, entre otras, se realizan con una mayor periodicidad a la sugerida, con el fin de aprovechar al máximo el rendimiento de los vehículos y garantizar la seguridad de los operarios). El mantenimiento preventivo evita riesgos relacionados con la poca eficiencia de la flota y la seguridad vial.

Estamos trabajando para que las flotas futuras cuenten con características de energía renovable: biodiesel, energías limpias, vehículos eléctricos y bicicletas eléctricas (para zonas de difícil acceso urbano).

//// SOSTENIBILIDAD EN EL TRANSPORTE

Dentro de las estrategias de mantenimiento con el fin de garantizar el óptimo consumo de combustible, realizamos seguimiento en cantidades de abastecimiento, control de rutas, condiciones de operación, e informes a conductores y regionales.

Pensando en ofrecer nuevas soluciones a la movilidad de las ciudades más grandes del país, estamos trabajando con vehículos 'Flota Green' que facilitan el acceso a las zonas más complicadas y evitan las congestiones. Una vez este proyecto se implemente totalmente (se encuentra en pruebas piloto), la flota de este tipo de vehículos será manejada en un 100% por mujeres, con el fin de ampliar la participación del género femenino en este nivel de operación.

Nuestra flota está en constante renovación, cambiamos un vehículo cuando genera sobrecostos, ha tenido un accidente, o su rendimiento es inferior al estimado, entre otros).

Llevamos a cabo actividades como lavado de tanque y mantenimiento del sistema de inyección al 100% de los vehículos que para el año 2016 ya cumplían o sobrepasaban los 400.000 kilómetros de vida útil:

41,12% de toda la flota

Con estas estrategias evitamos optimizamos el uso de los recursos y prevenimos el aumento en la generación de emisiones por cuestiones técnicas o de mantenimiento.



Opacidad Vehicular

78,57%

De 0 a 5

14,29%

De 5 a 10

7,14%

De 10 a 35

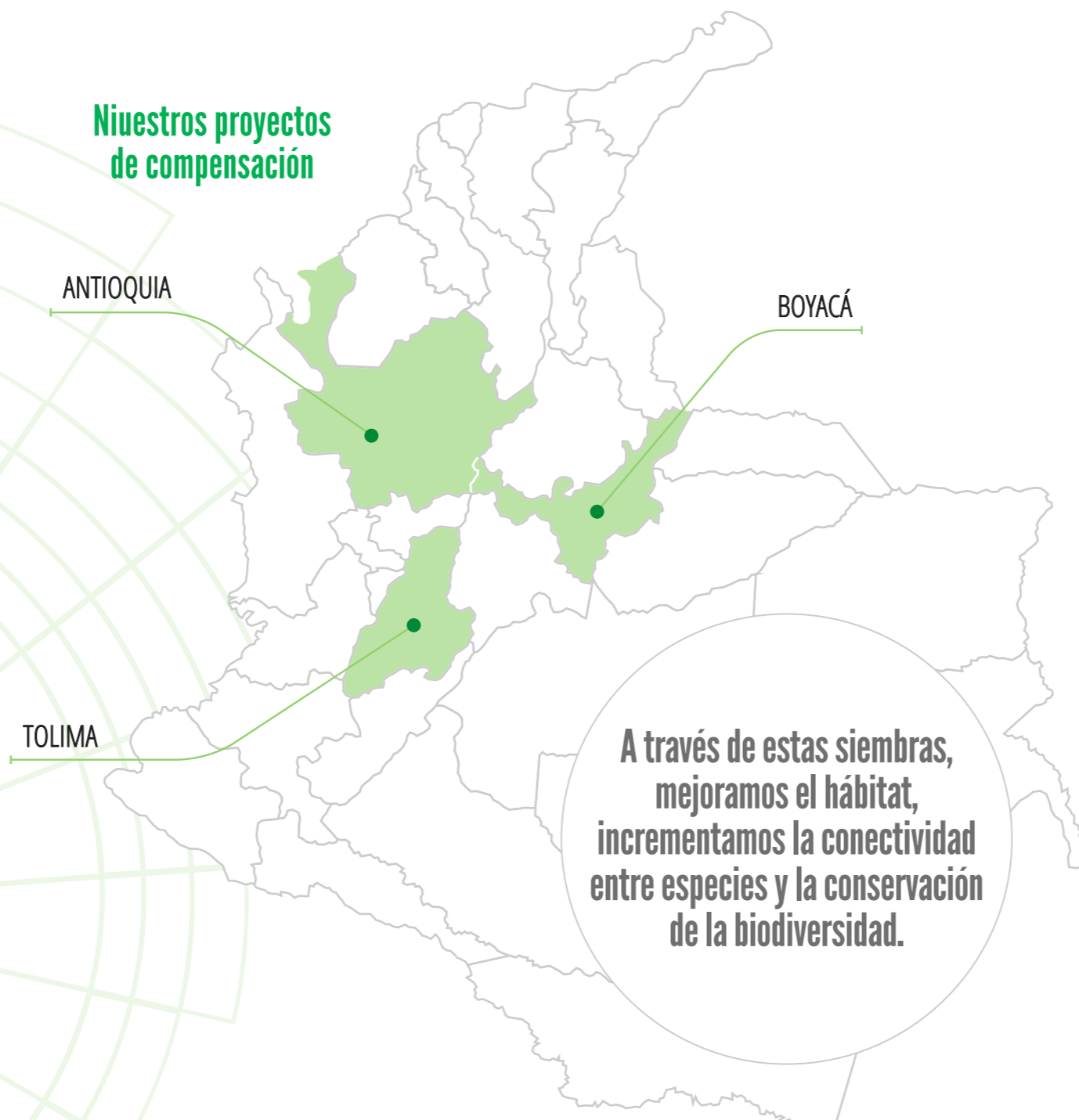
//// COMPENSACIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

Sabemos que nuestra operación tiene repercusiones en el medioambiente, principalmente por el uso de vehículos y transporte de carga. Por ello, desde 2012 hemos venido trabajando en un ambicioso proyecto de reforestación y compensación de nuestra huella de carbono, a través de la cual hemos sembrado más de 142.000 árboles, mitigando nuestro impacto.

142.262 árboles

Sembrados desde 2012

Nuestros proyectos de compensación



A través de estas siembras, mejoramos el hábitat, incrementamos la conectividad entre especies y la conservación de la biodiversidad.



//// COMPENSACIÓN ANUAL

Hemos promovido la siembra de especies catalogadas como amenazadas por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) como el Caracolí y el Roble de tierra.

Año	Emisiones (Ton CO ₂ e)
2011	10.022
2012	25.817
2013	27.303
2014	29.315
2015	26.355
2016	28.806

302-1
302-3
302-4



USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS

En Servientrega mantenemos nuestro compromiso para lograr un uso eficiente de los recursos. Por ello realizamos distintas campañas encaminadas a monitorear e implementar procesos de optimización en el uso de aprovechamiento de los recursos.

Las regionales lograron reducciones en el consumo de energía del

19% Bogotá

5% Llanos

9% Dirección general

4% Antioquia

ENERGÍA

CONSUMO ENERGÍA TOTAL (GJ)

1.093.299* 2016

ENERGÍA ELÉCTRICA (GJ)

29.484 2016
25.657 2015

REFRIGERANTES (KG)

161,85 2016
151 2015

ACPM (GJ)

1.063.653 2016
224.924 2015

* El valor no incluye el dato de Refrigerantes dado que no se encuentran en las mismas unidades.



↑ 14%

El aumento en el consumo de energía eléctrica está relacionado principalmente con la adquisición de nuevas herramientas para la operación del área administrativa.

RECONOCIMIENTOS

Fuimos galardonados con el reconocimiento Bibo del diario El Espectador a mejor práctica ambiental por la conservación de los bosques y el bienestar humano de Colombia, en la categoría 'Desarrollo Sostenible'.

También recibimos el reconocimiento del Programa de Excelencia Ambiental Distrital, en la categoría 'Excelencia ambiental, generando desarrollo sostenible', otorgado por la Secretaria Distrital de Ambiente en el marco de la XVI convocatoria adelantada por la entidad.

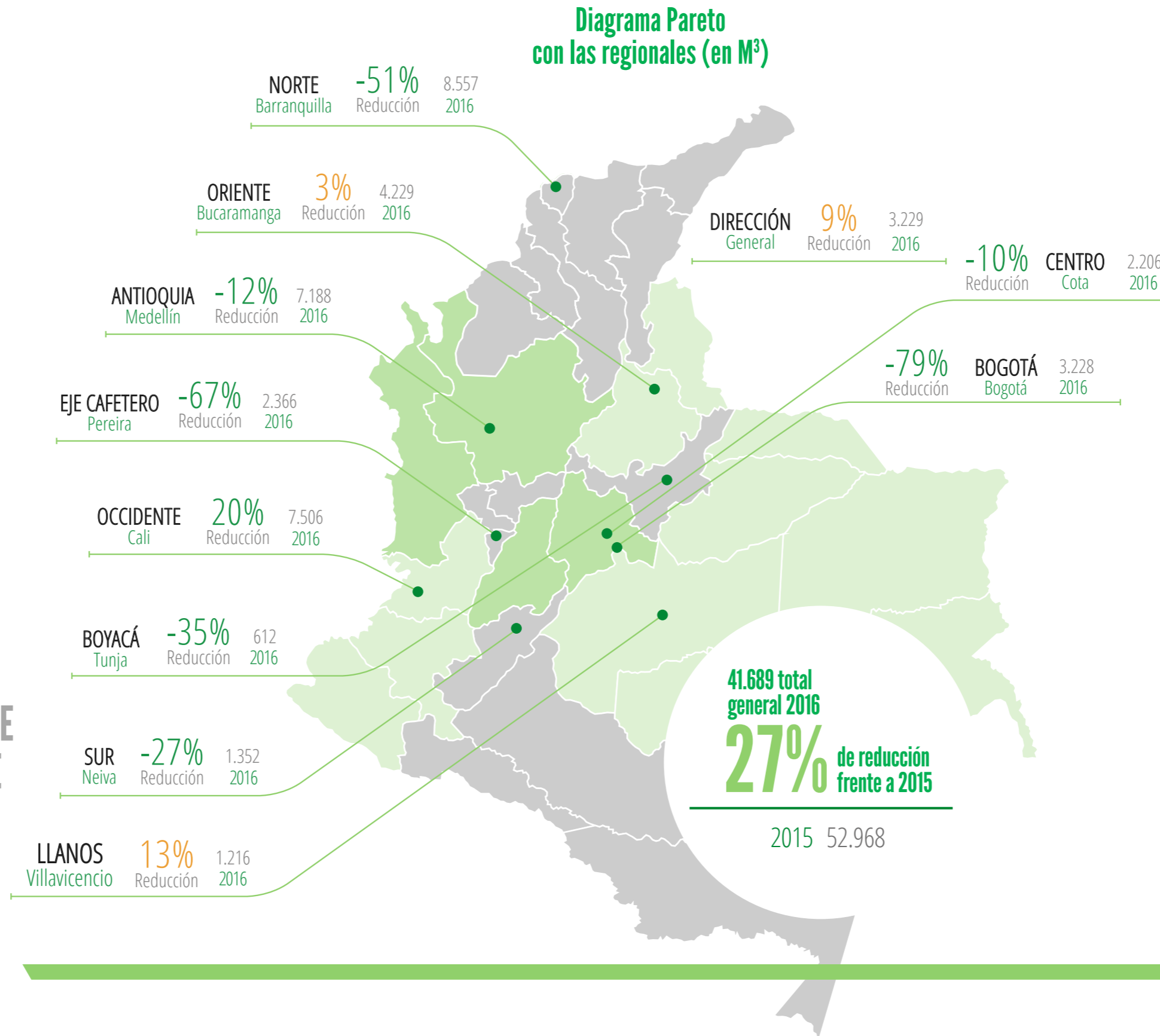


AGUA

Protegemos el líquido vital en cada una de nuestras operaciones. Por ello logramos una reducción del 27% en el consumo de agua a nivel nacional. Cada una de las regionales cuenta con programas enfocados en promover la cultura del uso eficiente de los recursos.

Por ejemplo, en 2016 iniciamos en Bogotá la campaña de Buenos Baños, Buena Gente, en conjunto con Familia, quien suministra toda la señalización para nuestras unidades sanitarias y apoya la sensibilización a nuestros colaboradores.

CONTAMOS CON UN PROYECTO DE ECOLAVADO PARA EL LAVADO DE LA FLOTA, QUE SE REALIZA CON UN SISTEMA DE ASPERSORES Y MICROLAVADO QUE REDUCE EL CONSUMO DE AGUA.



El consumo de agua se ha reducido especialmente en las regionales de Antioquia, Bogotá, Boyacá, Centro, el Eje Cafetero, Norte y Occidente. Tenemos un desafío para llevar a todas las regionales al mismo nivel de eficiencia frente al uso del recurso hídrico.

//// GESTIÓN DE RESIDUOS

Conscientes de la problemática global entorno a la generación de residuos, hemos desarrollado estrategias que permitan contribuir a la reducción de los residuos, de la mano también con el uso eficiente de materiales, lo cual es clave en el logro de nuestros objetivos, dada la estrecha relación entre consumo y disposición final.



//// RESIDUOS PELIGROSOS

Gestionamos nuestros residuos peligrosos con el fin de reducir los impactos al medioambiente y disponemos solo aquellos que por sus características fisicoquímicas pueden manejarse adecuadamente. Durante el 2016 llevamos a cabo diversas estrategias orientadas a mejorar nuestro desempeño en este aspecto.

TOTAL GENERAL
3042,6 2016
 6.523 2015

BIOLÓGICO
 409 2016
 1.480 2015

PROGRAMA LUMINA*
 0 2016
 71 2015

CELDA DE SEGURIDAD
 120,1 2016
 527 2015

INCINERACIÓN
 2.364 2016
 4.445 2015

* Durante el 2016 realizamos la entrega de nuestras luminarias al programa lumina, estos residuos se encuentran incluidos dentro de la disposición realizada por incineración.

//// NO PELIGROSOS APROVECHABLES

TOTAL GENERAL (KG)
86.658

BOGOTÁ
 65.046

DIRECCIÓN GENERAL
 3.656

FLORIDABLANCA
 5.750

MEDELLÍN
 10.646

PEREIRA
 1.276

VILLAVICENCIO
 558

301-1

//// MATERIALES

Los materiales que usamos en nuestra operación, son renovables en su gran mayoría y se pueden recuperar en el corto plazo. La mayor parte del cartón está compuesto por material reciclable estamos trabajando para incorporar plásticos con características biodegradables en nuestros embalajes.

Los datos que presentamos en el periodo reportado son línea base para nuestra gestión en adelante y no son comparables con 2015, pues se realizaron algunos cambios dentro del proceso como consecuencia de la llegada de SAP.



Uso de materiales por kg 2016

	Carton	Icopor	Plástico	Madera	Papel	Total
Empaque y embalaje	46,118	926,243	3,271	102,190	83,633	1,161,453.89
Suministros	3,979	62	112,735	-	640,561	757,337.13
Total	50,096.35	926,304.70	116,005.97	102,190.00	724,193.99	1,918,791.02

Como resultado de la implementación de programas relacionados con la optimización en el uso de los materiales para suministros y empaque y embalaje, la compañía logró una reducción del 86% en el uso de materiales.





CONTRIBUCIÓN AL TEJIDO SOCIAL



103-1

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.

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 todo Colombia.

413-1

LA ESTRATEGIA DE RSE LLEGA A TODAS NUESTRAS REGIONALES Y EL 100% DE LAS CIUDADES PRINCIPALES PARTICIPAN EN NUESTROS PROGRAMAS DE IMPACTO SOCIAL.

SE3
SE4
SE5



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.

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.

//// CONTRIBUCIÓN AL PAÍS

Inversión a la Comunidad

Con el fin de reafirmar nuestro compromiso con el desarrollo social del país, durante 2016 apoyamos a distintas organizaciones estatales y privadas que han sido categorizadas en tres tipos: A, B y C. Las fundaciones relacionadas con los temas de infancia y mujer son con las que más trabajamos, pues cubren aspectos de alta relevancia para nuestra organización y que están contempladas en nuestra filosofía corporativa.

SE-3

REALIZAMOS DONACIONES EN EFECTIVO A FUNDACIONES TIPO A POR UN VALOR TOTAL DE \$219.506.108 Y GESTIONAMOS 4.488 DONACIONES EN ESPECIE A FUNDACIONES TIPO B Y C POR UN VALOR DE \$18.724.800.



DONACIONES A FUNDACIONES TIPO A

\$219.506.108

TOTAL

8.936.700

CORPORACIÓN CALIDAD

131.801.777

CORPORACIÓN EL MINUTO DE DIOS

900.000

CORPORACIÓN SÍNDROME DE DOWN

10.000.000

FUND. COLOMBIANA DE LEUCEMIA Y LINFOMA

150.000

FUNDACIÓN CÁNCER DE PIEL COLOMBIA

23.097.900

FUNDACIÓN DIVIDENDO POR COLOMBIA

5.000.000

FUNDACIÓN FORMEMOS

700.000

FUNDACIÓN LATINOAMERICANA DE ESTRATEGIAS SLADE C.

28.919.731

SOCIEDAD NAL. DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA

10.000.000

FUNDACIÓN TELETÓN



Cata de café 2016

La Fundación Mujeres de Éxito, la Corporación Centro Holístico y la Corporación Entrégate a Colombia, fueron invitadas especiales en la Cata de Café organizada por Servientrega S.A y liderada por un experto barista, cuyo propósito fue fortalecer las relaciones de confianza con los aliados estratégicos de la sustentabilidad económica, social y ambiental, en un ambiente de fraternidad. El evento contó con 82 asistentes correspondientes a 30 ONG's e instituciones aliadas.

//// APORTE AL TEJIDO SOCIAL

Navidad Compartida

En alianza con el enlace social corporativo, convocamos a nuestros grupos de interés a que participaran en la iniciativa social denominada 'Navidad Compartida' *“una oportunidad para retribuir lo que la vida nos ha entregado”*, con lo cual pudimos entregar las donaciones recolectadas a las poblaciones vulnerables (entre ellos niños, niñas y mujeres), quienes hacen parte de nuestro enfoque de gestión sostenible asociado a nuestro modelo de sustentabilidad corporativa.



5.531 OBSEQUIOS
POR UN VALOR ESTIMADO DE
\$165.930.000MP



A TRAVÉS DE LA
FUNDACIÓN MUJERES
DE ÉXITO SE ENTREGARON

222 OBSEQUIOS
POR UN VALOR ESTIMADO DE
\$8.880.000



Centro Holístico
Medicina con amor

A TRAVÉS DE LA
CORPORACIÓN CENTRO
HOLÍSTICO SE ENTREGARON

105 OBSEQUIOS
POR UN VALOR ESTIMADO DE
\$4.200.000.



La Corporación Entrégate a Colombia, quien es nuestro aliado estratégico en temas de emprendimiento y desarrollo apoyó esta iniciativa de Navidad Compartida con los siguientes resultados:

168 OBSEQUIOS
POR UN VALOR ESTIMADO DE
\$6.720.000

Apoyamos a las fundaciones adscritas a la CEC generando un impacto en más de 1.340 personas, entre ellos nuestros colaboradores y sus familias, niños, niñas, y personas de la tercera edad.

Apoyo a la comunidad (Navidad Compartida)

Visita Cárcel de Jamundí.
Diciembre 06 de 2016.
Pabellón de Maternas una
Navidad Compartida.

Impacto:



17

Niños



12

Madres
gestantes

Festival Navideño:
Madrugón diciembre 16 de
2016 a 27 de Diciembre

Impacto:



800

Colaboradores
y sus Familias

Visita Fundación ASAB.
Diciembre 09 de 2016. Barrio
Marroquín II

Impacto:



31

Personas
de tercera edad

Premiación Concurso Dona y
Gana. Noviembre 03 de 2016.

Impacto:



480

Colaboradores
de las ciudades
de Pasto y Cali



Octavo Festival de la Entrega

A través de la Corporación Entrégate a Colombia, Servientrega realizó el 'Festival de la entrega' en la ciudad de Pasto, donde se benefició a más de 1.500 colaboradores de la comuna 10 y a 248 niños de la fundación 'Comuniquemos su misericordia'.

Con esta iniciativa entregamos uniformes de futbol, a niños en su mayoría de escasos recursos y con problemas en su entorno social como drogadicción, maltrato infantil y abuso sexual.

//// 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 extra-laborales fortalecen las relaciones y el tejido social de nuestro talento humano.

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.

A través del programa de voluntariado social, realizado en conjunto con la fundación Mujeres de Éxito se realizaron dos jornadas de talleres gratuitos para las 76 ‘Multiplicadoras de Éxito’, (mujeres que promueven el desarrollo de nuestro voluntariado corporativo).

Para el voluntariado ambiental, el Club Eco Servientrega durante el mes de diciembre realizó la “Reciclatón” en la cual, a través de la recolección masiva de residuos aprovechables, nuestros colaboradores aportaron a la mitigación de la sobrepresión de los rellenos sanitarios y la inadecuada disposición final de residuos, ocasionando erosión al suelo y pérdida en la biocapacidad del mismo.

Se recolectaron y enviaron a reciclaje 370 kilogramos de residuos con la Reciclatón, asegurándonos del incremento de su vida útil y reincorporándolos a nuevos ciclos de uso.

EN EL MARCO DEL PROGRAMA NAVIDAD COMPARTIDA, NUESTRA GENTE DE SANGRE VERDE ENTREGÓ 2269 HORAS DE VOLUNTARIADO, VALORADAS EN \$226.320.625 MILLONES DE PESOS, LOS PRINCIPALES VOLUNTARIOS, EN SU MAYORÍA, HACEN PARTE DE LOS CARGOS ESTRATÉGICOS Y TÁCTICOS DE NUESTRA ORGANIZACIÓN.



2.269

Horas de voluntariado a nivel nacional en el marco de Nuestra Navidad compartida

////// APOYO LOGÍSTICA SOCIAL AYUDAS HUMANITARIAS

Durante el 2016 apoyamos diferentes iniciativas bajo el enfoque de 'Logística social humanitaria' cumpliendo con nuestro enfoque de gestión asociado a la contribución del tejido social.



Transportamos más de
47.000 kilogramos

de donaciones realizadas por diferentes fundaciones, a distintos destinos en el territorio nacional.



'Todos somos Guajira'

Entre las iniciativas en las que apoyamos se encuentra la campaña de 'Todos somos Guajira' (que fue *trending topic* en redes sociales) y por medio de la cual transportamos agua hacia La Guajira, uno de los departamentos del país más afectados por la sequía de inicios del año 2016.



MEMORANDO DE REVISIÓN INDEPENDIENTE





Memorando de revisión independiente

Verificación Independiente del Informe de Sostenibilidad 2016 de Servientrega.

Memorando de revisión independiente

Verificación Independiente del Informe de Sostenibilidad 2016 de Servientrega

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad del año 2016 de Servientrega a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (Estándares GRI).

Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la norma ISAE 3000 - International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC). Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Administración, así como a las diversas áreas de Servientrega que han participado en la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2016 y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con los colaboradores de Servientrega para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados para elaborar el Informe.
- Análisis de cómo, a partir del ejercicio de materialidad, se definen los contenidos, la estructura y los indicadores del reporte, de acuerdo a lo sugerido por la metodología GRI.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el informe.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI y propios incluidos en el Informe de Sostenibilidad y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Servientrega.

Confirmación que el Informe de Sostenibilidad 2016 de Servientrega es preparado de acuerdo con el estándar GRI en su opción Esencial "de conformidad" con la Guía.

Responsabilidades de la Dirección de Servientrega y de Deloitte

- La preparación del Informe de Sostenibilidad 2016 de Servientrega, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la organización la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este Informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la organización de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de la empresa.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Reporte Integrado.


Deloitte & Touche Ltda.
Jorge Enrique Múnera D.
 Socio

Bogotá, Diciembre 2017

Contenidos básicos generales:

Se confirmó que el informe se ajusta a los requisitos de la opción esencial "de conformidad" con la Guía en cuanto a los contenidos básicos generales.

Contenidos básicos específicos:

Revisamos el enfoque de gestión e indicadores GRI de los siguientes asuntos materiales:

Asuntos materiales	Indicador GRI y/o Propio de Servientrega
Uso eficiente de recursos	302-1. Consumo energético dentro de la organización
	303-1. Extracción de agua por fuente
Apoyo al emprendimiento	SE5. Iniciativas desarrolladas para el mejoramiento de la calidad de vida y número de beneficiarios
Aporte al tejido social	413-1. Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
Condiciones laborales	405-1. Diversidad en órganos de gobierno y empleados
	202-1. Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local
Calidad de vida	401-3. Permiso parental
	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
Desarrollo profesional	404-3. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional
Rentabilidad	202-1. Valor económico directo generado y distribuido
Presencia en el mercado	SE2.
Competitividad	SE6.
Innovación	SE1.
Protección de datos	418-1. Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

Memorando de revisión independiente

Asuntos materiales	Indicador GRI y/o Propio de Servientrega
Evaluación y seguimiento	308-1. Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales

Nota: El asunto Material "Extensión de buenas prácticas y desarrollo de proveedores" y sus indicadores asociados no fueron verificados.

Hechos subsecuente relevantes:

De acuerdo a lo que nos ha expresado la compañía. Actualmente la fiscalía adelanta una investigación de carácter individual que no compromete ni las actuaciones ni el funcionamiento operativo de la compañía ni sus grupos de interés. Dicha investigación se adelanta en 2017 y será reportada por la compañía en el informe de sostenibilidad de dicha vigencia.

Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Sostenibilidad 2016 de Servientrega contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative, en su opción Esencial "de conformidad" con la Guía.

Observaciones principales & recomendaciones frente a principios GRI y WBCSD¹

Puntualidad

Observaciones generales

Se evidencia que el informe se está publicando en el último trimestre del año, perdiendo su valor estratégico como herramienta de toma de decisiones en torno a la sostenibilidad.

Recomendaciones

Se recomienda fortalecer y optimizar los tiempos de publicación del informe, de tal manera que este sea utilizado como una herramienta de gestión y toma de decisiones para los altos directivos y responsables de la gestión de sostenibilidad de la organización. De acuerdo con lo informado por la compañía el próximo reporte se elaborará en el primer cuatrimestre del año.

ANEXO 1 Declaración de independencia

Deloitte es una de las mayores empresas en la prestación de servicios profesionales en auditoría, impuestos, consultoría y asesoramiento financiero y de sostenibilidad a organizaciones públicas y privadas de diversas industrias. Con una red global de Firmas miembro en más de 185 países, Deloitte brinda sus capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes.

¹ Del inglés: "World Business Council for Sustainable Development" (Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible).

Memorando de revisión independiente

Aproximadamente 250.000 profesionales se comprometen a ser estándar de excelencia.

Confirmamos nuestra independencia de Servientrega. Todos nuestros empleados realizan actualizaciones anuales a la Política de Ética donde puntualmente declaramos que no tenemos conflictos de interés con Servientrega, sus subsidiarias y sus grupos de interés.

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía ("DTTL"), su red de firmas miembro, y a sus entidades relacionadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades legalmente separadas e independientes. DTTL (también denominada "Deloitte Global") no presta servicios a clientes. Una descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y de sus firmas miembro puede verse en el sitio web www.deloitte.com/about.

Deloitte presta servicios de auditoría, consultoría, asesoramiento financiero, gestión de riesgos, impuestos, legal, y servicios relacionados a organizaciones públicas y privadas de diversas industrias. Deloitte presta sus servicios a cuatro de cada cinco de las empresas listadas en el ranking Fortune Global 500®, a través de una red global de firmas miembro en más de 150 países, brindando sus capacidades de clase mundial y servicios de alta calidad a clientes, suministrando el conocimiento necesario para que los mismos puedan hacer frente a sus más complejos retos de negocios. Para conocer más acerca de cómo los más de 244.000 profesionales generan un impacto que trasciende, conéctese con nosotros a través de Facebook, LinkedIn o Twitter.

Esta comunicación contiene únicamente información general, ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro o sus entidades relacionadas (colectivamente, la "Red Deloitte") están, por medio de la presente comunicación, prestando asesoría o servicios profesionales. Previo a la toma de cualquier decisión o ejecución de acciones que puedan afectar sus finanzas o negocios, usted deberá consultar un asesor profesional cualificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte se hace responsable por pérdidas que pueda sufrir cualquier persona que tome como base el contenido de esta comunicación.



©2017 Deloitte Touche Tohmatsu Limited






ÍNDICE DE CONTENIDO GRI



//// ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Indicador	Contenido	Página	Aspecto Material	Verificación	ISO 26000	Pacto Global	ODS
Generales								
	102-1	Nombre de la organización	1			7,4,2	Principio 1, 8, 9 y 10	
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	18-19			7.3.1		
	102-3	Ubicación de la Sede	Nuestra sede principal está ubicada en Bogotá, en la Calle 6 # 34A-11.			6.1		
	102-4	Ubicación de las operaciones	22			6.7		
Contenidos generales 2016	102-5	Propiedad y forma jurídica	Transformada en Sociedad Anónima mediante escritura pública 2589 de la Notaria 10 de Bogotá el día 1 de octubre de 1998.			6.1		
	102-6	Mercados Servidos	22			6.7		
	102-7	Tamaño de la organización	22			6.1		
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	28			6.6		
	102-9	Cadena de suministro	24			6.1,6.6		
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	24			6,4,1,6,4,2, 6,4,4, 6,8,5	Principio 6	
	102-11	Principio o enfoque de precaución	36					



//// ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Indicador	Contenido	Página	Aspecto Material	Verificación	ISO 26000	Pacto Global	ODS
			Generales					
	102-12	Iniciativas externas	8				Principio 3	
	102-13	Afiliación a asociaciones	8					
	102-14	Declaración de los altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3			7,8		
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	16			6.3		
	102-18	Estructura de gobernanza	15			5.3,6.4.5		
Contenidos generales 2016	102-40	Lista de grupos de interés	7					
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	No existen convenios colectivos					
	102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	7					
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	7				Calidad	7.3.2
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	7				Calidad	
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Servientrega S.A.					
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	10					






//// ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Indicador	Contenido	Página	Aspecto Material	Verificación	ISO 26000	Pacto Global	ODS
Generales								
	102-47	Lista de temas materiales	10			5.3		
	102-48	Reexpresión de la información	No ha sido necesario aplicar reexpresión de la información de reportes anteriores.			5.3		
	102-49	Cambios en la elaboración de los informes	No se han presentado cambios en la elaboración del informe			7.3.3		
Contenidos generales 2016	102-50	Periodo objeto del informe	1					
	102-51	Fecha del último informe	2015					
	102-52	Ciclo de elaboración de los informes	anual					
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	4			7.5.3		
	102-54	Declaración de la elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	4					
	102-55	Índice de contenidos GRI	54			7.6.2		
	102-56	Verificación externa	51			7.6.2		
	Específicos							
Crecimiento rentable								
GRI 103: ENFOQUE DE GESTION	103-1,2,3	Enfoque de gestión	21					




//// ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Indicador	Contenido	Página	Aspecto Material	Verificación	ISO 26000	Pacto Global	ODS
Específicos								
Crecimiento rentable								
GRI 201: DESEMPEÑO ECONOMICO	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	21	Rentabilidad	SI	6.8.1, 6.8.2, 6.8.9	Principio 1, 8, 9 y 10	
Operación verde								
GRI 103: ENFOQUE DE GESTION	103-1,2,3	Enfoque de gestión	36					
GRI 302: ENERGIA	301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	42	Gestión de residuos	NO	6.5.4	Principio 7,8	
	302-1	Consumo energético interno	40	Uso eficiente de recursos	SI	6.5.4	Principio 7, 8	
	302-3	Intensidad de energía	40	Uso eficiente de recursos	NO	6.5.4	Principio 8	
GRI 302: ENERGIA	302-4	Reducción del consumo energético	40	Uso eficiente de recursos	NO	6.5.4	Principio 8, 9	
	GRI 303: AGUA	303-1	Captación total de agua según la fuente	41	Uso eficiente de recursos	SI	6.5.4	Principio 7, 8

//// ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Indicador	Contenido	Página Específicos	Aspecto Material	Verificación	ISO 26000	Pacto Global	ODS
Operación verde								
GRI 305: EMI- SIONES	305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	37	Emisiones	SI	6.5.5	Principio 7, 8	
	305-2	Emisiones indirectas de gases efecto invernadero (alcance 2)	37	Emisiones	SI	6.5.5	Principio 7, 8	
	305-4	Intensidad de emisiones de gases efecto invernadero	37	Emisiones	SI	6.5.5	Principio 8	
	305-5	Reducción de emisiones de gases efecto invernadero	28, 29 y 31	Emisiones	N/A	6.5.5	Principio 8, 9	
	305-7	NOx, SOx, y otras emisiones atmosféricas significativas.	37	Emisiones	N/A	6.5.3	Principio 7, 9	
Gente de sangre verde								
GRI 103: ENFO- QUE DE GESTION	103-1,2,3	Enfoque de gestión	28					
GRI 401: EMPLEO	401-1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región	30 y 31	Condiciones laborales	NO	6.4.3	Principio 6	
	401-2	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	31	Calidad de vida	NO	6.4.4,6.8.7		
Específicos								

//// ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Indicador	Contenido	Página	Aspecto Material	Verificación	ISO 26000	Pacto Global	ODS
Gente de sangre verde								
GRI 401: EMPLEO	401-3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	32	Calidad de vida	SI	6.4.4	Principio 6	
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	403-1	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	33, 34	Calidad de vida	NO	6.4.6		
	403-2	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	33	Calidad de vida	SI	6.4.6,6.8.8		
GRI 404: FORMACION Y ENSEÑANZA	404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	31	Desarrollo profesional	NO	6.4.7	Principio 6	
GRI 404: FORMACION Y ENSEÑANZA	404-3	Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por sexo y por categoría profesional	31	Desarrollo profesional	SI	6.4.7	Principio 6	
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	405-2	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	29	Condiciones laborales	NO	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4	Principio 6	

Específicos

//// ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Indicador	Contenido	Página	Aspecto Material	Verificación	ISO 26000	Pacto Global	ODS
Cadena responsable								
GRI 103: ENFOQUE DE GESTION	103-1,2,3	Enfoque de gestión	24					
GRI 408: TRABAJO INFANTIL	408-1	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	26	"Extensión de buenas prácticas y desarrollo de proveedores"	NO	6.3.3,6.3.4,6.3.5,6.3.7,6.3.10,6.6.6,6.8.4	Principio 5	
GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO	409-1	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	26	"Extensión de buenas prácticas y desarrollo de proveedores"	NO	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6	Principio 4	
GRI 414: EVALUACION SOCIAL DE PROVEEDORES	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	25	Evaluación y seguimiento	NO	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.6.6	Principio 2	  
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE	418-1	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y fuga de datos de los clientes	19	"Extensión de buenas prácticas y desarrollo de proveedores"	SI	6.7.1, 6.7.2, 6.7.3		
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	26	Evaluación y seguimiento	SI	6.3.5, 6.6.6, 7.3.1	Principio 8	

//// ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Indicador	Contenido	Página Específicos	Aspecto Material	Verificación	ISO 26000	Pacto Global	ODS
Cadena responsable								
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES	308-2	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	25	"Extensión de buenas prácticas y desarrollo de proveedores"	NO	6.3.5, 6.6.6, 7.3.1	Principio 8	
Contribución al tejido social								
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	45	Contribución al tejido social				
Promesa de servicio								
GRI 418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE	418-1	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y fuga de datos de los clientes	19	"Extensión de buenas prácticas y desarrollo de proveedores"	SI	6.7.1, 6.7.2, 6.7.3	Principio 8	
CONTENIDOS CON INDICADORES PROPIOS	SE1	Iniciativas de innovación emprendidas durante el periodo	18		SI			
	SE2	Aumento de la Cobertura	22		SI			
	SE3	Cantidad de Ayudas prestadas, donaciones y valor económico de las mismas.	46		SI			
	SE4	Iniciativas para promover el emprendimiento y número de beneficiarios	25					
	SE5	Iniciativas desarrolladas para el mejoramiento de la calidad de vida y número de beneficiarios	45			SI		

//// PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL



Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Principio 7: Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

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

Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

//// OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Los Objetivos de Desarrollo Sostenible condensan las metas que la humanidad se ha propuesto para erradicar la pobreza, fomentar la equidad de género, impulsar el cuidado del medioambiente y propiciar el desarrollo sostenible en todo el mundo para el año 2030.

Han sido aceptados por más de 190 países y plantean alternativas sostenibles a los principales retos del progreso mundial.

Informe de Sostenibilidad Servientrega 2016

Agradecimientos

Servientrega S.A.
Alta Dirección - Responsabilidad Social Empresarial -
Multicomunicaciones - Líderes reportantes

Informe de verificación limitada independiente
Deloitte

Diseño y diagramación
Gatos Gemelos Comunicación

Para mayor información:
responsabilidad.social@servientrega.com

Para ampliar información, consulte:
responsabilidad.social@servientrega.com
consulta: [www.servientrega.com/informe de sostenibilidad Servientrega 2016](http://www.servientrega.com/informe-de-sostenibilidad-Servientrega-2016)

Fecha de edición
Enero 2018



 **SERVIENTREGA**
Centro de Soluciones

W W W . S E R V I E N T R E G A . C O M