



INFORME DE SOSTENIBILIDAD
SERVIENTREGA
2019

102-1
102-3

Servientrega S.A.

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



INFORME DE SOSTENIBILIDAD
SERVIENTREGA
2019



CONTENIDO

- 6 Sobre el informe
- 13 Servientrega Perfil
- 21 Gobernanza
- 35 Sistema de Integridad Corporativa
- 45 Nuestros grupos de interés
- 53 Crecimiento rentable
- 59 Cadena responsable
- 65 Promesa de servicio
- 81 Operación verde
- 101 Gente de Sangre Verde
- 129 Contribución al tejido social
- 139 Cartas de verificación
- 151 Índice de contenidos GRI

100-48 100-50
100-49 100-51
100-50 100-54
100-51 100-56

Sobre el Informe

El presente informe tiene como fin dar a conocer los logros y desafíos en cuanto a la gestión económica, ambiental y social de la compañía durante el 2019, se refiere.

Esto con el fin de informar a los grupos de interés, el avance en cuanto asuntos materiales y las diferentes iniciativas que se han implementado en búsqueda de realizar una gestión más sostenible y responsable.

El presente informe se ha elaborado en conformidad con los estándares GRI: opción esencial, por lo tanto no se ha hecho una reexpedición o reformulación de cualquier tipo de información.

La firma Ernst & Young realizó la verificación de dicha información reportada tal y como aparece en el reporte de verificación y el índice de indicadores GRI.

El presente ejercicio prosigue al reporte del año 2018, el cual se elabora anualmente.

Además, presenta los aportes principales, que desde Servientrega se han hecho en torno a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promulgados por la Organización de Naciones Unidas (ONU) y ratificados por más de ciento noventa (190) naciones, incluida Colombia.

También, da cuenta de los avances, logros y desafíos en cuanto a los 10 principios de Naciones Unidas del cual somos signatarios.

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 de 2018.

Mensaje de la dinamizadora ejecutiva a nuestros grupos de interés



120-14
P. 16,
P. 17,
P. 18, P. 19

Es motivo de orgullo para nosotros seguir moviendo al mundo por treinta y siete (37) años. Somos una empresa que ha unido y conectado el país, entregando sueños y esperanza.

En Servientrega enfocamos nuestros esfuerzos para aportar decididamente al logro de alcanzar las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y obtener resultados excepcionales que se traduzcan en una contribución positiva en las dimensiones económica, social y ambiental para generar desarrollo sostenible y garantizar el bienestar para las generaciones actuales y futuras.

Los resultados obtenidos durante 2019 se alinean con nuestra estrategia de sostenibilidad empresarial, y están soportados en el trabajo orientado hacia el logro de la excelencia en nuestras operaciones, el cuidado del medio ambiente y la innovación como herramienta de creación y transferencia de valor para todos nuestros grupos de interés.

Desde la Dirección consideramos que el 2019 ha sido un año de excelentes resultados que nos han llevado a mantener un desempeño económico sobresaliente, lo que mantiene la confianza de nuestros Accionistas y clientes quienes ven en nosotros un aliado que contribuye al crecimiento rentable y sostenible de sus propios negocios. En lo ambiental ampliamos el alcance de la certificación ISO

14001, y la base de medición de los indicadores ambientales la gestión de los impactos asociados y en lo social continuamos apoyando y participando en aquellas causas que nos unen como sociedad y que muestran lo que podemos lograr cuando trabajamos juntos de manera armónica el sector privado, público y la sociedad civil.

Nuestro informe de sostenibilidad 2019 ha sido elaborado de conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative para presentar los resultados y los impactos asociados a los aspectos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) así como las estrategias para identificarlos, mitigarlos y gestionarlos adecuadamente. También presenta a lo largo del texto los contenidos relacionados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Por último, el texto también evidencia el apoyo al Pacto Global de Naciones Unidas y ratifica nuestro compromiso con la implementación de buenas prácticas asociadas al mismo y los principios que lo soportan, constituyéndose también en nuestra Comunicación de Progreso 2019.

Liliana De La Roche Garcia
Dinamizadora Ejecutiva

Servientrega S.A.







SERVIENTREGA

Centro de Soluciones

102-4
102-6
102-7

SERVIENTREGA PERFIL

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

100%

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.

Nuestro corazón de la operación a lo largo de estos 37 años ha sido el Centro de soluciones CDS, que 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 nuestros clientes soluciones integrales de logística en recolección, transporte, almacenamiento, empaque y embalaje, logística promocional, y distribución de documentos y mercancías. Cuenta con talento humano ético, comprometido e idóneo, con excelente actitud de servicio, que trabaja en equipo, siempre orientando a que sus esfuerzos y resultados beneficien a su familia y nuestro País.

Es motivo de orgullo para nosotros seguir moviendo al mundo por treinta y siete (37) años, por eso compartimos contigo la evolución de nuestra marca a través de los diferentes quinquenios.



Logística Oficial de la Selección Colombia

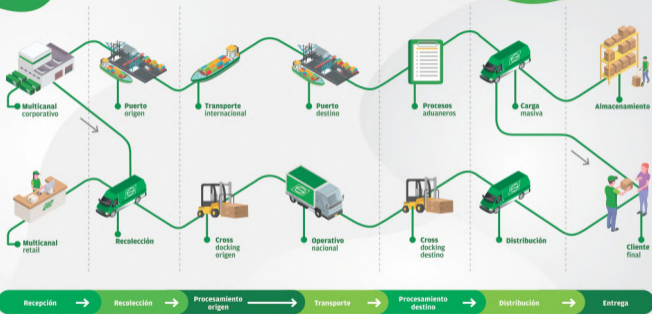
Una causa país



Cadena de Suministro

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

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





Iniciativas Externas

Estamos vinculados a diversas iniciativas y estándares internacionales, que nos ayudan a gestionar mejor los asuntos en materia de sostenibilidad 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 sostenibilidad, tales como:

Otros estándares e iniciativas:

- ISO 28000
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- Principios del Pacto Global
- Principios Rectores en derechos humanos y empresa
- Implementación de Sistema de gestión de Innovación basado en la NTC 5801



100-13

Afiliación a Asociaciones



Corporación Calidad



Cámara Colombiana de Comercio Electrónico



Federación Colombiana de Gestión Humana (Acrij)



Andi



Colfecar



Consejo Colombiano de Seguridad



Asociación Nacional de Empresas Transportadoras de Carga (Ascarga)



Icontec



Asociación Latinoamericana de Correos y Operadores Postales Privados (Alacopp)



Fenalco



Asociación de Anunciantes de Colombia (Anda)

COLOMBIA CO4

ColombiaCD4



Federación Colombiana de Agentes logísticos (Fitac)



Cámara de Comercio de Bogotá



10-11
GOVERNANZA

Nuestro modelo de gobernanza permite que la toma de decisiones sea ágil y flexible, con el propósito de maximizar la contribución al desarrollo sostenible en armonía con las necesidades y expectativas manifestadas por los grupos de interés, a través de los diferentes mecanismos de relacionamiento y diálogo permanente.

En este apartado compartimos nuestro enfoque desde lo estratégico y a lo largo del informe se muestra la forma como hacemos despliegue, seguimiento, evaluación y rendición de cuentas sobre los aspectos materiales identificados.

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 ser una empresa modelo en innovación, líder en servicios de logística y comunicación, 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:

- Innovar,
- Mejoramiento continuo y
- Adaptación a nuevas tecnologías.

Los elementos que la componen son:

- La gente,
- La marca,
- Los sistemas de información,
- Las soluciones y
- El estándar gerencial Modelo S,

Estos componentes enriquecen y fortalecen nuestra gestión para:

- La consolidación de la marca.,
- Direccionando los procesos y
- 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.

Superados los quinquenios Gestión, Posicionamiento,

Diversificación, Consolidación, Integración, Expansión y Sustentabilidad, durante 37 años de evolución, Servientrega se encamina a una nueva dimensión que nos impulsará a la excelencia:

La Convergencia

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

En el marco de la **CONVERGENCIA**, el 2019 se direcciona bajo la filosofía **"A la velocidad YA MISMO"** en dos aspectos que son el racional y el filosófico.

Desde lo Racional

- El paso del tiempo parece haberse acelerado... +
- Los avances científicos de los últimos 30 años, han evolucionado más que en varios siglos...
- Los post- millennials presionan el cambio...
- La velocidad se afianza como factor determinante en logística...
- Se ha cambiado el hábito de consumo, por compras y envíos online...
- La revolución digital pasó a ser "cultura digital" ...
- El calentamiento global se acelera día a día ...
- El tiempo que nos tomamos en una decisión, puede ser equivalente a perder una oportunidad ...
- Manteniendo nuestra Fe y Acción
- Aceleraremos nuestros propósitos A la Velocidad Ya Mismo...

Desde lo filosófico

- A la velocidad de un clic en la era de la virtualización.
- Como filosofía de trabajo y productividad, haciendo la mirada 360°.
- Para anticiparnos a las megatendencias, manteniendo activa la luz de la innovación.
- Con Soluciones que generen +Plus Estratégico y competitividad a la marca.
- Como mecanismo de seducción para sorprender por encima de las expectativas.
- Determinando lo urgente y lo importante, sin perder de vista las situaciones de riesgo.
- Tomando conciencia de ahorro y preservación para garantizar la sustentabilidad.
- Para consolidar la convergencia entre lo físico y digital.

YA MISMO

Nuestro objetivo es lograr el equilibrio entre las nuevas tendencias, imperativos físicos y virtuales, que permita alcanzar a la gente, la marca, los mercados, los canales la infraestructura los riesgos y así perdurar el legado empresarial.

Estructura Organizacional

La estructura de la organización impulsa el objetivo de la convergencia, y se adapta a los cambios y necesidades para responder a los desafíos cambiantes actuales y futuros que asumiremos.



Nuestro Modelo de Sustentabilidad

Convencidos de entregar vidas, sueños, amores, ilusiones y esperanzas, desde hace 37 años emprendimos el camino, siendo conscientes de los permanentes desafíos de una economía dinámica y un mundo en constante evolución.



Trascender

Tenemos un compromiso con el mundo, con el país, con nuestros clientes y con todos 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 colaboradores, proveedores, clientes y comunidad.

Crecer

Manteniendo el crecimiento sostenido de la organización, realizando inversiones responsables e innovadoras, con prácticas justas de operación y de calidad en el servicio, cumpliendo con los indicadores financieros y conquistando nuevos mercados.

Contribuir

Desarrollando oportunidades de bienestar para sus grupos de interés, fortaleciendo su cultura empresarial y la de su cadena de suministro e implementando buenas prácticas que impacten positivamente la vida de sus grupos de interés, contribuyendo a la construcción de un mejor país.

Cuidar

Adoptando un enfoque de protección de las personas y el entorno, gestionando adecuadamente los recursos humanos y naturales utilizados en su operación y cuidando a la vez de sus colaboradores y de los ecosistemas ambientales.

100-18	100-21	100-24	100-28	100-34
100-19	100-22	100-25	100-30	
100-20	100-23	100-26	100-33	

Código de Buen Gobierno Corporativo

El código de buen gobierno corporativo establece los lineamientos para la gestión sostenible de la organización lo que incluye el relacionamiento con los grupos de interés y la toma de decisiones con el propósito de identificar los asuntos materiales y los impactos y riesgos relacionados.

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 plantea los mecanismos definidos y el tratamiento de las preocupaciones manifestadas por ellos a lo largo del tiempo.

El máximo órgano de gobierno es la asamblea de accionistas que sesiona de acuerdo con lo establecido en la ley. La asamblea nombra a su vez 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.



Directriz de RSE

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



Marco de Actuación

- Servientrega dentro del círculo virtuoso de la competitividad define en su factor Multiresponsabilidad, el modelo de sustentabilidad RSE, en las dimensiones ambiental, social y de gobernanza.
- Desde la Alta Dirección concebimos la responsabilidad social empresarial como un factor de competitividad, que promueve la gestión sostenible con sus grupos de interés basándose en los principios Crecer, Cuidar y Contribuir, descritos en el modelo de Sustentabilidad RSE.
- Alineamos Nuestras actuaciones de responsabilidad social a estándares internacionales reconocidos por sus aportes a la estrategia de la Sustentabilidad, tales como El Pacto Global, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la Guía de Global Reporting Initiative (GRI) de Account Ability y la GTC ISO 26000.
- 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, a la Legalidad, Normativa Internacional de Comportamiento y a los Derechos Humanos.
- Nos alineamos con los 10 principios del pacto Mundial, con el fin de fomentar acciones empresariales dirigidas a apoyar el cumplimiento de los objetivos y lineamientos de la ONU a través de la incorporación dentro de la estrategia, cultura y actuaciones en los estándares laborales, Derechos Humanos, medio ambiente y anticorrupción.
- Nuestro modelo de responsabilidad Social define que dentro de sus grupos de interés el cliente, los colaboradores y los proveedores se caracterizan por su importancia y prioridad para la organización
- Tomamos como principio de responsabilidad social empresarial "La responsabilidad social empieza en casa", Por tanto, constituye un pilar clave y fundamental en la gestión de la sostenibilidad empresarial.
- El marco de gestión sostenible propende por la fidelización y desarrollo de proveedores de acuerdo con los criterios de certificación definidos.
- Propendemos por el respeto de los derechos humanos con nuestras partes interesadas como parte de los objetivos y

compromisos que hemos establecido para la compañía, con el propósito de aportar a la convivencia pacífica y a la construcción de un país más igualitario, el respeto por las personas orienta nuestras acciones, así como el cumplimiento de las disposiciones normativas nacionales e internacionales al respecto.

- Nos comprometemos con la agenda COP21 y demás acuerdos a los que se encuentre suscrito Colombia, decide fortalecer con programas de cuidado y preservación del medio ambiente, de acuerdo con lo definido en el foco operación verde, relacionado en el Modelo de Sustentabilidad RSE.
- En nuestra razón de ser propendemos por ser la logística Social en casos de desastres naturales o traslados de ayudas humanitarias, según las necesidades de la comunidad, bajo un modelo sustentable.
- Focalizamos nuestras iniciativas sociales en pro de la infancia, la mujer y el emprendimiento.
- Contribuimos al enlace corporativo apoyando las iniciativas sociales de la Fundación Mujeres de Éxito, Centro Holístico y Corporación Entrégate a Colombia.
- Promovemos y realizamos alianzas estratégicas, orientadas al desarrollo de iniciativas en materia de responsabilidad social empresarial.
- Aplicamos los estándares del Global Reporting Initiative, y rendimos cuentas sobre la sustentabilidad de la organización, a la vez que nos permite establecer y documentar los resultados y los impactos asociados con los asuntos materiales relevantes en materia de:



Estas directrices se describen en el Modelo de Sustentabilidad RSE. En cabeza de los líderes de Macroproceso y Dinamizadores regionales velan por el cumplimiento de la sustentabilidad económica de la organización de acuerdo con su direccionamiento estratégico.

Comités para La Gestión

A continuación, se describen los comités que apoyan la gestión y el desarrollo del modelo de sustentabilidad y el objetivo que persiguen:

Comité de Proyectos

Realizar seguimiento de la triple restricción de alcance, tiempo y costo incluyendo la calidad del producto a entregar, de los proyectos que han sido aprobados para la compañía, verificando el avance y el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos a través de los indicadores de acuerdo con la metodología de gestión de proyectos definida para Servientrega.

Comité Estratégico

Formular en construcción colectiva con Gerencia, estrategias y planes de acción que contribuyan al logro de los objetivos vitales, así como afrontar los desafíos y retos que impacten el curso normal del negocio, tomando decisiones que conduzcan al buen funcionamiento, desarrollo y sustentabilidad de la compañía.

Rendición de Cuentas

Analizar los diferentes indicadores tácticos de los procesos de la compañía, a fin de evidenciar el desempeño, el establecimiento de acciones de mejora y el seguimiento a su cumplimiento y/o desarrollo.

Comité Económico

Analizar, evaluar y aprobar las partidas presupuestales para los proyectos y planes aprobados en cada vigencia y los desembolsos adicionales que se requieran para el óptimo desarrollo de la compañía que deban ser ajustadas y/o incorporadas al presupuesto general, de acuerdo con las prioridades y flujo de caja.

Comité de Seguridad Vial

Definir las estrategias que permitan realizar el seguimiento al desarrollo del Plan Estratégico de Seguridad Vial a través de la intervención de los riesgos, el seguimiento a los indicadores y los planes de acción que contribuyan a la prevención de accidentes en la vía, promoviendo cultura del autocuidado.

Productividad Humana

Analizar, evaluar y aprobar las requisiciones de nuevos cargos y planta de personal, que estén por fuera de los parámetros establecidos.

Comité de Integridad Corporativa

Velar por el funcionamiento y cumplimiento del sistema de integridad corporativa y el código de ética.

Comité Táctico Macroproceso

Analizar las causas de las problemáticas, el establecer acciones de mejoramiento y hacer seguimiento al cumplimiento o desarrollo de las mismas.

Comité Responsabilidad Social

Velar por el cumplimiento de la Planeación Estratégica en Responsabilidad Social, la cual establece los planes, programas y las actividades a desarrollar en responsabilidad social.

Comité Paritario Seguridad y Salud en el Trabajo

Promover estrategias y acciones que contribuyan a la salud y seguridad de los Colaboradores.



Comité de Convivencia

Establecer estrategias de prevención de conductas que vayan en contra de los principios organizacionales y promuevan la armonía laboral, a través del desarrollo de actividades tendientes a generar conciencia colectiva de buen trato, anexas al manual de convivencia, fomentando la protección contra los riesgos psicosociales.

Comité Obras de Infraestructura Física

Garantizar la continuidad y seguimiento de las obras en ejecución y el desarrollo arquitectónico estandarizado de los proyectos.

Comité de Responsabilidades

Evaluar y Definir las responsabilidades de los Colaboradores, procesos o Macroprocesos de la Compañía, frente a los clientes y antes de Control, en situaciones repetitivas de siniestralidad, por cantidad, Frecuencia, valor, tipo de siniestro, afectación comercial o de marca, estableciendo las causas y generando recomendaciones.

Comité Nacional de Archivo

Definir las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos, buscando unificar y normalizar los procedimientos que abarquen la producción documental (número de copias, formatos y papelería a utilizar en cada trámite, manejo de correspondencia externa e interna, lugar y tiempo de conservación de archivos y otros) es decir, de todo el proceso documental.

**Comité Nacional de Servicio al cliente**

Definir estrategias, planes de acción y tomar decisiones que contribuyan a cumplir la Política de Servicio al Cliente y de Compensaciones a Nivel nacional, generando tareas y compromisos con seguimiento permanente a los indicadores del proceso.

Comité Sistema de Gestión Integrado

Mantener alineados en integradas las estrategias, actividades y procedimientos que se establecen para los sistemas de gestión.

Comité Control y Seguimiento

Analizar y evaluar las novedades operacionales o administrativas por incumplimiento de deberes u omisión de responsabilidades que sean identificadas durante el desarrollo de sus labores diarias, propendiendo por la mitigación, prevención y control de riesgos de orden económico, reputacional o legal mediante la toma de decisiones de orden disciplinario y/o sancionatorio por la instancia pertinente.

Las decisiones y los temas tratados están **debidamente documentados** y se conserva el histórico para **asegurar la trazabilidad** de las decisiones y el análisis de los impactos asociados a **los aspectos ASG**.

100-15, 100-38, 100-205-1

Análisis de Impactos y Gestión del Riesgo

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

Para la identificación de riesgos se analizan diferentes entradas y salidas de los procesos, que permiten establecer los niveles de riesgo, los controles y las acciones a tomar al respecto. A través de la plataforma Green box se gestionan los diferentes aspectos de gestión de la compañía, incluida la gestión de riesgos, sus controles y las acciones tomadas. Se evidencia un aumento en la zona Muy Alta de

riesgos debido principalmente a accidentes viales, avería de envíos, desastres naturales que repercuten directamente en la operación. El aumento en la zona Alta, se debe principalmente a fallas en el aseguramiento de las actividades del día a día de los procesos y cumplimiento de la promesa de servicio.

Dentro de la estructura general de riesgos, se define la metodología para el tratamiento de las oportunidades, lo cual se ve reflejado en la actualización del mapa de riesgos correspondiente al año 2019.



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 **cada uno de los grupos de interés.**

Además, busca unificar los criterios de actuación orientado siempre las acciones al beneficio corporativo por encima de los intereses individuales, salvaguardar la reputación de la organización, la marca y minimizar los impactos negativos sobre los accionistas y los colaboradores.

Nuestra 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 pasión, compromiso y honestidad, dentro del marco del círculo virtuoso de la gente de Sangre Verde en sus dimensiones: Ser, Saber, Hacer, Tener y **Querer.**

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 conformado por clientes externos, clientes internos, accionistas, proveedores, comunidad y gobierno.



Nuestros principios y valores:

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

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, ya administración se realiza desde la Alta Dirección quien canaliza el estudio, análisis y conclusión de los casos a través del comité de Ética.

Durante 2019 no se presentaron casos relacionados con temas de ética y cumplimiento.



Pacto Global

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

- Principio 1** Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Principio 2** Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.
- Principio 3** Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Principio 4** Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Principio 5** Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.



- Principio 6** Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.
- Principio 7** Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.
- Principio 8** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9** Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- Principio 10** Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

100-41	406-1	408-1
101	407-1	410-1
405-1	408-1	

Derechos Humanos

Valores y Principios

Enmarcados al crecimiento continuo del factor "Derecho de sangre verde" Servientrega fomenta el desarrollo de las cuatro dimensiones esenciales "Ser, hacer, saber y tener" los cuales pretenden sentar los principios y promover el desarrollo personal y profesional de cada trabajador.



Nuestro Reglamento Interno de Trabajo está concebido en concordancia con la declaración universal de Derechos Humanos fomentando el respeto a la vida digna, la libertad de expresión, la libertad de asociación, la no discriminación, la protección a la mujer, el no trabajo infantil, el salario mínimo vital y el desarrollo de las actividades apartados de tratos crueles, inhumanos, degradantes o tortura, inculcando a los colaboradores la necesidad de desarrollar las funciones con el respeto y cumplimiento de los derechos humanos.

Nos enmarcamos en el mejoramiento continuo y bajo los preceptos de valores corporativos:

- La Fe en Dios da sentido y valor a la vida
- Nuestro trabajo productivo, permite el crecimiento personal, familiar y social
- Con disciplina, trabajo en equipo y autocontrol todos ganamos.
- El dialogo, fundamentado en la razón como único medio para dirimir las diferencias.
- La iniciativa, la creatividad y el sentido común hacen grandes a los hombres la corporación y los países
- Actuando con lealtad, honestidad y respeto contribuimos a la construcción de una sociedad en paz
- Las diferencias sociales, políticas, económicas, culturales, religiosas de género y raciales no constituyen desigualdad
- El cumplimiento de la Constitución y las leyes de la República, garantizan la convivencia democrática.

Así mismo contamos con el Código de ética que incorpora e implementa declaraciones de principios y valores universales y establece la guía de conducta organizacional para todos los colaboradores, con pilares fundamentales de respeto a la legalidad y derechos humanos, respeto a las personas, cooperación y dedicación, uso y protección de los activos, compasión, imagen y reputación corporativa, relación con clientes y proveedores, relación con el medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo entre otros.

2019-2
100
P. 40

Anticorrupción

Para Servientrega S.A. es esencial generar valor agregado a sus grupos de interés de manera constante; es por ello que la compañía continúa fortaleciendo a sus colaboradores para que adquieran e interioricen los mejores comportamientos y conocimientos en el sistema de gestión antisoborno basados en la norma ISO 37001, formando un primer grupo de quince líderes como agentes multiplicadores de buenas prácticas empresariales.



De la misma forma se han desarrollado las actividades propias en lo que corresponde a la oficina de cumplimiento de la compañía, la cual continúa garantizando el mantenimiento y la efectiva ejecución del sistema de prevención de lavado de activos y financiación al terrorismo y la proliferación de Armas de destrucción masiva SIPLAFT/PADM, de acuerdo con los parámetros legales dispuestos en la resolución 74854 de 2016 expedida por la superintendencia de transporte.

Dentro de las labores realizadas durante el 2019 se abordaron los principales aspectos como: reportes, capacitación y monitoreo. A continuación, se presenta una breve descripción de las actividades realizadas para cada tema:

Reportes:

Dando cumplimiento a lo establecido en la normatividad aplicable, en el 2019 la compañía realizó los reportes dentro de los tiempos de rigor establecidos, ante las entidades de supervisión y control como lo es la Unidad de Información y Análisis Financiero UIF y la Superintendencia de transporte.

Capacitación:

Los colaboradores son parte esencial en la lucha contra el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo, por lo que en el año 2019 fueron capacitados y sensibilizados un total de 3584 participantes a nivel nacional, con el curso virtual y video SIPLAFT /PADM en la Plataforma de la Universidad Corporativa de Servientrega; igualmente se realizaron las capacitaciones personalizadas que se imparten en la Escuela Pre laboral denominada "plus marcha verde" a los nuevos colaboradores.

Monitoreo del sistema y Due Diligence:

En procura del mejoramiento continuo y fortalecimiento del sistema SIPLAFT/PADM de la compañía, se implementó el módulo de operaciones sospechosas, en el ámbito del Retail con el fin de tener un mayor aspecto de control y monitoreo de las situaciones particulares presentadas con los envíos o con la interacción de los asociados de negocio; con el objetivo de obtener información por parte de los colaboradores para su análisis y posterior reporte de los casos que amerite a los entes de control.

Política de Seguridad Vial

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; promoviendo 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.



Con más de 7.000 actores en la vía nuestro plan estratégico de seguridad vial cuenta con las siguientes herramientas:

- Comité de seguridad vial, en cabeza de la Dinamizadora organizacional.
- Diagnóstico: el 98% de nuestros conductores de vehículos, Participaron más de 3.500 colaboradores a nivel nacional.
- Programa de formación, a través de la Universidad corporativa.
- Manual de seguridad del conductor.
- **Programas de sensibilización:**
 - Feria de seguridad vial con la participación de más de 3.000 personas a nivel nacional, incluidos niños, hijos de nuestros colaboradores y provenientes de diferentes fundaciones. La actividad se llevó a cabo en alianza con la secretaria de movilidad de Bogotá, la policía Nacional y Movida.
 - Foro "La seguridad Vial un Compromiso de Todos" con la participación de La Agencia Nacional de Seguridad Vial, Fundación Despacio y Secretaría de Movilidad de Bogotá.
 - Acuerdo por la educación de los niños con enfoque en movilidad y seguridad vial. Secretaría de Educación, Secretaría de Integración Social, Secretaría de Movilidad y Servientrega.
 - Trascendiendo la seguridad vial, llevando mensajes a través de nuestras redes sociales y a toda nuestra cadena de suministro.
 - Plan Padrino a un Colegio Distrital de la ciudad de Bogotá llevando educación a los niños en temas de seguridad vial en alianza con la alcaldía de Bogotá.
 - Reconocimiento por parte de la alcaldía de Bogotá y la red empresarial de seguridad vial a Servientrega con el sello oro por buenas prácticas en seguridad vial





00000
00000

100-44 100-44
100-45 100-46
100-42 100-47

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Han sido identificados y surgen aparte del análisis de las operaciones y las decisiones tomadas por la organización.



Clientes:

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

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.

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.

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.

Empresarios Satélites:

Nos comprometemos a continuar fortaleciendo cada una de nuestras soluciones y a ampliar nuestro portafolio de servicios, para promover el desarrollo integral de nuestros empresarios.

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.

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.



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 con el fin de afinar nuestra gestión sostenible y forjar alianzas que impulsen el crecimiento a partir del valor compartido.

Aspecto Material

Crecimiento rentable sostenible

Cobertura de servicio
Promesa de servicio
Innovación

Prevención de la contaminación
Consumo de materiales
Uso de recursos
Emisiones / Compensación

Derechos humanos
Seguridad vial
Lucha contra la corrupción

Salud y seguridad en el trabajo
Desarrollo profesional

Contribución al tejido social
Cadena de abastecimiento

Capítulo relacionado

Crecimiento rentable

Promesa de Servicio

Operación Verde

Gobernanza

Gente de Sangre Verde

Cadena responsable

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

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

Capítulos del informe



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.



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

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

Operación Verde: estamos comprometidos con el cuidado y preservación del medioambiente, propendamos por el uso consciente de los recursos en nuestra operación y fomentamos una cultura ecoresponsable, a través de diferentes programas que están orientados a la mitigación del cambio climático y la adecuada gestión de residuos.



Contribución al tejido social

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.



- | | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|
| 1 Prevención de la contaminación | 6 Contribución al tejido social | 10 Lucha contra la corrupción |
| 2 Emisiones / Compensación | 7 Derechos Humanos | 11 Desarrollo profesional |
| 3 Crecimiento rentable | 8 Salud y Seguridad en el trabajo | 12 Promesa de servicio |
| 4 Cobertura del servicio | 9 Seguridad vial | 13 Innovación |
| 5 Cadena de abastecimiento | | |



RENTABLE

Para el año 2019 nuestras ventas alcanzaron los **\$ 706,792 MM**, lo que representa un **12,1%** más que en el año 2018, generadas por los canales crédito y contado.



Valor económico creado y distribuido

La solidez financiera nos permite asegurar que identificamos los aspectos ASG relacionados al negocio y garantizar la gestión de los impactos derivados de las decisiones y las operaciones que llevamos a cabo. En particular en el quinquenio de La Convergencia alineados con el 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

La solidez financiera nos permite asegurar que identificamos los aspectos ASG relacionados al negocio y garantizar a gestión de los impactos derivados de las decisiones y las operaciones que llevamos a cabo. En particular en el quinquenio de La Convergencia alineados con el 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.



*Cifras en millones de pesos

Valor económico generado y distribuido

- - \$ 706.792.783.315
Ventas netas ¹
- - \$ 714.676.427.834
Valor Económico Directo Generado (VED) ²
- - \$ 51.807.470.241
Valor Económico Redefinido (VER) ³
- - \$ 662.868.957.593
Valor Económico Distribuido (VED) ⁴

Valor económico distribuido (VED)

Pagos a gobierno ⁵	\$ 47.998.919.662
Costos operacionales ⁶	\$ 18.084.778.471
Total salarios y beneficios sociales ⁷	\$ 206.390.485.234
Pagos a proveedores de capital ⁸	\$ 390.394.774.226

\$ 662.868.957.593

1. Ingresos Operacionales
2. Total Ingresos menos operaciones, más no operacionales
3. Utilidad Neta
4. Costos, gastos, utilidades
5. Impuestos y contribuciones
6. Depreciaciones y Amortizaciones
7. Salarios y Costos de Personal
8. Dividendos, pagos y pagos de bonos
9. Intereses financieros a corto plazo - Cuenta PAC 1281-0342



2019 nos consolidó como una de las empresas con mejor desempeño en cuanto a la sostenibilidad en Colombia. Este hecho nos alienta a contribuir en el desarrollo económico, social y ambiental del país. Adicionalmente nosotras que los resultados alcanzados en 2019 nos han permitido generar bienestar para:

- Nuestros empleados y sus familias.
- los empresarios satélites que hacen parte de nuestra cadena logística.
- Desarrollar los pequeños y grandes negocios que requieren el transporte y desplazamiento de mercancías en todo Colombia.



 **SERVIENTREGA**

Uno causa país

2019

Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático

Se tienen identificadas implicaciones financieras asociadas a la afectación de la operación general de la compañía por restricciones vehiculares dadas por activación de planes de contingencias por parte de administraciones gubernamentales relacionados a calidad del aire. Dentro de este contexto la compañía ha articulado dentro de su estrategia de renovación de flota vehicular implementación de vehículos con tecnológicas más bajas en Carbono.

La compañía desde su esquema general de riesgos o determinado riesgos derivados del cambio climático en la categoría de asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos para este riesgo se contemplan los siguientes controles:

- Transición de flota vehicular a modelos y tecnologías más bajas en generación de emisiones de carbono.
- Programa ruta verde que consiste en actividades orientadas a minimizar el impacto a nivel de huella de carbono por transporte de colaboradores casa-trabajo-casa, mediante el uso de aplicativos móviles entregado por la compañía para compartir vehículos, caravanas en bicicleta y rutas de peatones
- Programa de mantenimiento Vehicular



Compensación de la huella de carbono generada por Servientrega en un 20% de las emisiones definidas en el alcance 1, 2 y 3.



CADENA
RESPONSABLE



Cadena de suministro

La cadena de suministro garantiza el cumplimiento de los lineamientos de la compañía para optimizar la capacidad de negociación, generando economías de escala en la adquisición de bienes y servicios, enmarcados en los sistemas de gestión integrados. Durante 2019 no se presentaron cambios significativos en la cadena de suministro.

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

Nuestra operación alcanza todos los departamentos de Colombia logrando cobertura en todo el territorio nacional. En cuanto a los criterios de evaluación no se han incorporado nuevos criterios de evaluación referentes a temas sociales, ambientales y de derechos humanos.



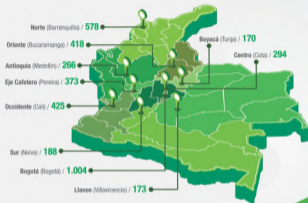
Mercados servidos

Cobertura del servicio - Centros de Soluciones

Centros de soluciones por regional.

REGIÓN	No. DE CENTROS DE SOLUCIÓN
Antioquia	266
Bogotá	1.004
Boyacá	170
Centro	294
Eje Cafetero	373
Llanos	173
Norte	578
Occidente	425
Oriente	418
Sur	188

Regional (Cabecera Regional) # Centros de Soluciones



Al mes de diciembre de 2019 cerramos con 3889 Centros de soluciones, que representan una variación del -1% correspondiente a 20 CDS menos, comparado con diciembre de 2018 que cerró con 3909 CDS.

La organización definió como estrategia enfocarse al mantenimiento de la red, fortaleciendo los lazos con nuestros empresarios satélites, buscando convergencia en la relación comercial.

	CDS
2018	3.909
2019	3.889
Variación	-1%

					100	308-2	414-1	412-2
					204-1	405-1	414-2	P 2.4.0-6
					330-1	405-1	412-1	

Evaluación en sostenibilidad de la cadena de suministro

En busca de siempre brindarle a nuestros clientes el mejor servicio y las herramientas para optimizar sus procesos logísticos y operativos, con el fin de ayudar al crecimiento y expansión de cada cliente en su negocio, multireolución diseñó nuevas soluciones y mejora las actuales, así como los atributos que hacen que estas sean más integrales y agreguen valor a cada cliente.

Para este proceso se tienen en cuenta las tendencias del mercado, las necesidades de los clientes externos e internos, plasmados en el estudio de las 16 p's del marketing, con las cuales podemos tener una mirada 360° del diseño o rediseño de cada solución o atributo.

Los resultados de este proceso son
28 soluciones
y 5 atributos
 que conforma nuestra oferta de valor
 hacia nuestros clientes,

en donde combinamos diferentes modalidades de entrega, formas de pago, tiempos de entrega y canales de interacción con el cliente final (físico y virtual) mejorando la experiencia de cada usuario.



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

El 100% de los bienes o servicios adquiridos se realizan con proveedores nacionales, con lo cual contribuimos al desarrollo de la empresa en Colombia en las 10 regionales y Dirección General. Proponemos por que se tengan en cuenta los aspectos laborales de acuerdo con la normatividad legal, por lo tanto, no contamos con identificación de casos con riesgo significativo. En el caso del trabajo infantil, trabajo forzado o impactos negativos significativos. La empresa se blindó en aspectos laborales su cumplimiento de acuerdo con normatividad legal, por lo tanto, no contamos con identificación de casos con riesgo significativo.

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

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



PROMESA DE
SERVICIO

202-2 Servicios



Almacenamiento y
Logística Internacional



E-commerce



E-Soluciones



Logística de
Alto Impacto



Logística de
Alto Valor



Transporte de
Documentos



Transporte de
Mercancías

Multicanal canal corporativo

El multicanal corporativo tiene bajo su administración las relaciones comerciales con los clientes corporativos. Su estrategia de servicio está fundamentada en dos conceptos: vinculación y fidelización, las cuales tienen como objetivo incrementar la participación de mercado y fortalecer el vínculo con clientes actuales, los resultados en el año 2019 fueron bastante satisfactorios, alcanzando un cumplimiento del 104,5% respecto a las metas establecidas en dicha vigencia, el canal logró un crecimiento por encima de dos dígitos logrando el 14,6% teniendo como referencia el año 2018.

Por otra parte, la cantidad de clientes que facturaron en el año 2019 también incrementaron en un 6%, representados en ingresos superiores a los \$16.228 Millones.

A nivel de producto se destacan los niveles de crecimiento de:

M/cia. Premier: **31%**

M/cia. Valores: **24%**

Almacenamiento: **14%**

M/cia. Industrial: **12%**

Experto Segura Ext: **14%**



Los aportes incrementales de los productos anteriores superan los \$52.400 Millones en 2019.

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. Estas, nos permiten involucrar procesos logísticos integrales de transporte local, empaque y embalaje, transporte internacional aéreo, marítimo, terrestre, trámites de aduana y mercancías peligrosas, donde contamos con personal altamente calificado para brindar asesoría en las operaciones de nuestros clientes.

Almacenamiento Servientrega

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

Agenciamiento aduanero

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

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



Transporte marítimo exportación

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

Transporte marítimo importación

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



Transporte aéreo importación

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

Transporte aéreo exportación

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



Operación de transporte multimodal

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



Transporte de contenedores de carga nacionalizada

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

Transporte de contenedores en tránsito aduanero

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



Carga masiva (Transporte punto a punto)

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

Carga masiva ITR (Internal transport return)

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



**E-Commerce**

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

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 nuestras múltiples modalidades logísticas 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 y brindar alternativas digitales que permitan optimizar cada proceso que realiza el cliente.

E-Entrega: Correo Electrónico Certificado

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

E-Masivos: Correo Masivo

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

E-Documentos

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

E-Voz

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

E-Mensajes

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

Logística de alto impacto

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

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 literías
- Recolectamos los billetes de litería 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

Recolectamos, 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 POR

En Servientrega hacemos la entrega de documentos asociados a POR'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 Documentos unitario

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

Envío de Documentos 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 reparación de folletos, extractos, correspondencia, circulares publicitarias, etc.

Envío de Publicaciones

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

Envío de Sobreporte

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

Transporte de Mercancías

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

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

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



Envío de Cajaporte

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

Envío de Mercancía Industrial

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

Envío de Mercancía Premier

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

• Pago Contra Entrega

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

• Logística Inversa

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

• Retorno Digital

Con esta solución nuestros clientes tienen acceso en línea a la versión digital de los documentos sobreporte 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 digitalmente.

Servicio al Cliente

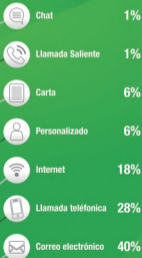
Desde SVC, en 2019 se ejecutaron actividades y proyectos de transformación digital y experiencia de cliente, con el objetivo de mejorar el relacionamiento y mejorar el indicador de reclamaciones. Asimismo buscamos mejorar el plan barrera a las reclamaciones con el objetivo de disminuir las soluciones en el primer contacto y las reclamaciones logrando una disminución del -25%.

Con el apoyo del sistema omnicanal mejoramos los tiempos de atención en los diferentes canales y aseguramos que la información sea consistente e igual independientemente de los canales de atención, logrando la interoperabilidad entre ellos disminución alcanzada fue de 2 puntos porcentuales en el indicador de Customer effort score (CES satisfacción del cliente) del cliente y el Nps.

En cuanto a la gestión de reclamos a continuación presentamos los principales datos de 2019 por canal de atención:

En total se gestionaron 95.304 reclamaciones por los diferentes canales de atención.

PQR gestionadas por canal



Tratamiento de las reclamaciones

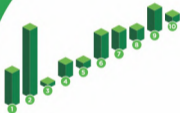
En caso de presentarse alguna anomalía en la prestación del servicio nuestros clientes tienen a disposición diferentes canales para presentar reclamaciones:

- Via Pagina Web.
- Via Call Center.
- Medio Escrito via Correo Electrónico
- Personalizado.

Estas Peticiones quejas y reclamos son tratadas de acuerdo con lo dispuesto en la Ley y en caso de ser necesario se reconoce la indemnización. En 2019 el estado de PQR's que requirieron indemnización se presenta a continuación:

PQRS indemnizadas 2019

Antioquia	3.935	①
Bogotá	9.543	②
Boyacá	266	③
Eje Cafetero	1.552	④
Llanos	507	⑤
Norte	3.976	⑥
Occidente	2.782	⑦
Oriente	1.228	⑧
Regional Centro	3.400	⑨
Sur	490	⑩



En total se presentaron **27.679 casos** que corresponden al **0.05% del total de envíos** movilizados en los canales corporativo y retail en 2019.

Marketing Digital

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



Innovación y gestión de conocimiento

Es un pilar fundamental del direccionamiento estratégico, sumado al sello de buenas prácticas obtenido con la Cámara de Comercio de Bogotá, permitió estructurar el Sistema de gestión de Innovación, de acuerdo con los requisitos de la norma NTC 5801 de 2018.

Servientrega incorporó la **innovación** como parte de la Visión y de la política integral.

POLITICA INTEGRAL

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

La Innovación en Servientrega es concebida como...

La transformación colectiva de ideas que inspiran causas y se transforman en soluciones, para satisfacer necesidades y expectativas que generen experiencias memorables a nuestros Grupos de Interés.

Focos de Innovación en Servientrega

● Portafolio de Soluciones / Oferta de Valor

Servientrega se ha caracterizado por desarrollar soluciones siendo pioneros en el sector de mensajería expresa, transporte y logística y en tal virtud continuará promoviendo la innovación de tal manera que se suman factores que nos diferencia en el mercado.

● Experiencia del Cliente

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

Ejecución360
desafío 2020

Alta Dirección

Direccionamiento Estratégico de Innovación acorde a los objetivos del Quinquenio.

Consejeros

Personal capacitado y competente para asesorar el Modelo de Innovación de la Compañía.

Comité De Innovación

Grupo de colaboradores internos encargados de definir, establecer y gestionar el Modelo de Innovación.

Embajadores De Innovación

Grupo de colaboradores internos encargados de dinamizar la innovación hacia los diferentes colaboradores.



¿Qué queremos lograr?



Queremos fortalecer la innovación como pilar del Direcciónamiento Estratégico.



Queremos implementar buenas prácticas que sumen a la competitividad.



Queremos construir nuevas soluciones y rediseño de las existentes.



Queremos disminuir el impacto negativo de riesgos.



Queremos aumentar ingresos.



Queremos disminuir costos.

Etapas del Sistema de innovación

1

Diagnóstico

Comprende las actividades de identificación de necesidades, problemas y oportunidades con el fin de establecer el foco de innovación.

2

Ideación

Generación de ideas a través de espacios de intercambio de experiencias y observaciones generadas sobre un cambio significativo de servicio, proceso y/o modelo.

3

Evaluación

Valoración de los proyectos de innovación con el fin de establecer si se generan cambios en los mismo y determinar su viabilidad innovadora.

4

Implementación

Desarrollo y puesta en marcha del proyecto de innovación.

Innovación y gestión de conocimiento

Durante 2019 queremos compartir nuestra gestión en innovación:

● Proyectos en etapa de ejecución en 2019.

Green Experience 2020
Green Mobile 2.0
Control Vehicular 2.0
Kiosko Virtual. 2020

● Logros: productos, servicio o procesos modificados, creados, mejorados o similares.

E-voz: Mensajería de texto convertida en audio para llamadas telefónicas automáticas. Utilizado para campañas de comunicación masiva.

E-conecta: es un servicio que le permite la personalización de plataformas tecnológicas interconectadas con nuestras plataformas digitales, permitiendo la interacción en línea con los clientes de forma ágil, sencilla y eficiente.

Ya mismo corporativo: Tiempo de entrega que permite la recolección de mercancías y documentos, en menos de 3 horas brindando una prueba de entrega digital.

Pagos electrónicos: Contamos con un modelo de recaudo con Datafono único en Colombia, que permite Recaudar el dinero a través de tarjetas débito y crédito, de forma segura y rápida.

● Participación de los procesos en los procesos de innovación:

- Se selecciono el equipo de embajadores de innovación.
- Talleres de Innovación con la firma KATHARSIS.
- Participación en la Hara del Café, iniciativa creada por la Cámara de Comercio de Bogotá.
- Presentación de la experiencia de Servientrega en la implementación del Sello de Buenas Prácticas de Innovación en el evento: LA NORMALIZACIÓN COMO HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN.

● Proyecciones a realizar o abordar en el 2020

- Fortalecer la estructura del Sistema de Gestión de innovación a través:
- Relaciónamiento Colaborativo (Fabricantes de Tecnología – Consultorías – Sector Gobierno)
- Módulo de Gestión de Innovación (Universidad Corporativa).
- Focos de Innovación.



OPERACIÓN
VERDE

Desde nuestros inicios hemos estado comprometidos con la preservación y cuidado del medio ambiente, prestando especial cuidado en la identificación y gestión de los aspectos e impactos ambientales significativos, mediante la adopción de estándares de clase mundial que nos han permitido contribuir al desarrollo sostenible y a los Objetivos e Desarrollo Sostenible (ODS).

Los capítulos considerados en la gestión ambiental incluyen:

Uso sostenible de recursos: Nuestra operación consume una cantidad de recursos que son aprovechados de la mejor manera posible, tomando en consideración el ciclo de vida de los materiales, agua y energía.

Prevención de la contaminación: En 2019 se amplió el alcance del sistema de gestión ambiental bajo la norma ISO 14001:2015 a las regionales de Oriente y Centro, complementando a las ya existentes de Bogotá y Antioquia.

Lucha contra el cambio climático: Nuestro proceso incluye protocolos para identificar las fuentes que pueden afectar el cambio climático las cuales son medidas para posteriormente establecer políticas y medidas de reducción de las mismas.



En el capítulo de operación verde presentamos los resultados de la gestión 2019 y los principales retos y desafíos para los próximos años.

	100-11	300-1
	100	PT
	300-1	

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.

Con estas estrategias logramos ampliar nuestra responsabilidad ambiental a todos Nuestros grupos de interés.

En cuanto a los proveedores que prestan servicios y han sido categorizados como "críticos", llevamos a cabo visitas de seguimiento y verificación del cumplimiento legal ambiental con el propósito de hacer seguimiento a los impactos ambientales que pueden generar debido a la prestación de sus servicios. En 2019 el 100% de los proveedores críticos han sido evaluados desde la dimensión ambiental.

En cuanto los aspectos reglamentarios y normativos, en 2019 no fuimos objeto de multas o sanciones relativas a incumplimientos de la legislación ambiental.



Cambio Climático

Emissiones

La estrategia para la gestión de las emisiones de gases de efecto invernadero y aquellos que agotan la capa de ozono se lleva a cabo en 4 pasos:



Identificación de impactos ambientales

1



Análisis económico y de ecoeficiencia

2



Alineación interna e involucramiento de las áreas

3



Comunicación

4

Los datos se recolectan mediante la plataforma DATA lo que permite mayor precisión y agilidad en la recolección y cálculo de la información y la información es suministrada por las diferentes regionales, registrada, analizada y consolidada, lo que permite generar estrategias de mitigación que son medibles en el tiempo y gestionadas según sus tendencias.

Verificación de cálculo e informe de huella de carbono

En 2019 Contrebuté llevó a cabo la verificación y análisis de trazabilidad de los datos utilizados para el cálculo de la huella de carbono.

Planificación de alternativas de prevención, mitigación, recuperación e compensación

La mitigación y adaptación al cambio climático efectiva requiere de la combinación de diferentes iniciativas que han sido valoradas en cuanto a aspectos técnicos, operativos y financieros. Durante 2019 trabajamos en las siguientes estrategias:



Vehículos Eco-amigables Servientrega

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

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



Eco-Bicis

Esta flota de bicicletas eléctricas no genera emisiones. Son diseñadas en el país. Se recargan por medio de energía solar y cuentan con una capacidad de carga de 60kg. Se realizan entregas y recolección en las zonas urbanas.

Tabla emisiones por alcance

Unidad / Kg de CO₂ eq

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL
Alcance 1	16.648.640	19.279.760	21.188.080	25.311.000	13.349.637	18.251.841	18.694.629	16.681.824	149.088.184
Alcance 2	931.070	1.037.990	1.226.380	926.300	1.801.412	1.264.338	2.381.792	990.005	10.553.286
Alcance 3	8.237.360	6.985.070	6.900.030	363.500	12.901.470	6.574.038	7.642.436	2.716.588	52.310.512
TOTAL	25.817.070	27.302.820	29.314.510	26.594.800	28.052.518	26.090.218	28.718.856	20.388.422	212.269.214

El Valor medio de las emisiones de los últimos siete años es de Ton CO₂ eq. Para 2019 el valor alcanzado es mayor al promedio histórico. Nuestra huella de carbono se redujo en un 29.5% respecto de 2019, que se explica:

Las emisiones contabilizadas en 2019 fueron en total 20.236 Ton CO₂ Eq. las cuales corresponden al alcance 1, 2 y 3, que se distribuyen como sigue:

Fundamentalmente porque en el último cuatrimestre del año la contabilización de consumo de CAPM en transporte tercerizado fue de 0 galones.



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 **82.4%** del total de las emisiones.



Reducción de las emisiones de GEI

Respecto de 2018 se redujeron las emisiones en un **29.5 % (8483 Ton Eq. CO₂)**



Emisiones directas de GEI (alcance 1)

Las emisiones correspondientes al alcance 1, presentan una disminución **del 10.7 %**, el cual se encuentra relacionado con menos consumo de combustible fósil (gasolina y ACPM). Debido a la entrada en operación de la **flota EURO V**.

Consumo de ACPM en fuentes móviles Colombia. Unidad / TON de CO ₂ eq	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL
					13,219	17,968	18,515	16,364	66.056

Consumo de Gas Natural Vehicular Colombia. Unidad / TON de CO ₂ eq	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL
					88	88	29	46	250

Consumo de Gasolina en fuentes móviles. Unidad / TON de CO ₂ eq	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL
					42	104	138	205	489

Emisiones por fuentes móviles propias de la organización. Unidad / TON de CO ₂ eq	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL
	16,534	18,418	17,995	8,427	13,419	18,158	18,882	16,015	128.248

Para el periodo reportado se presenta un aumento **en el consumo de gases refrigerantes respecto de 2018, pero menor que en 2017.**



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

Gas R-22



TOTAL **122.192**

Isceon 29



TOTAL **13**

R407C



TOTAL **27**

R410



TOTAL **52.823**



Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)

El consumo de energía eléctrica que proviene principalmente de la red interconectada de Colombia **sufrió un incremento del 28.3%** respecto del año 2018.

Emisiones por consumo de energía

Energía Red Interconectada Colombia*
Unidad / TON de CO₂ eq

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL
	931	1,038	1,226	1,688	*1,801	*1,264	*2,382	*990	11.320



Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL
Consumo de ACPM en Transporte Tercerizado Unidad / TON de CO2 eq					7.517	5.822	6.918	2.106	21.247

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL
Consumo de Gasolina Corriente en Transporte Tercerizado Unidad / TON de CO2 eq					4.458	90	0	0	4.556

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL
Emisiones por viajes de colaboradores Unidad / Kg. de CO2 eq	237	59	251		927	662	716	606	3.458

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL
Emisiones por transporte tercerizado Unidad / TON de CO2 eq	6.000	6.927	6.649	274	11.975	5.912	6.926	2.106	44.629



Intensidad de las emisiones de GEI



Total Huella
20.388
TON de CO2 eq



Movilizados
52.559.467
Envíos

En 2019 se estima la intensidad de las emisiones **0,00038** (Kg Co2 Eq / envío)



Reducción las emisiones de GEI

Dado que se ha ampliado la base de medición y se cuenta con datos más precisos, la **disminución de las emisiones** se refleja en la reducción de la intensidad. De la misma manera se están realizando **compensaciones del 20% en atención** a las metas fijadas en la COP de París.



Emisiones por residuos año 2019



1.870,18
Residuos de cartón



27,22
Residuos de plástico



800,14
Residuos de papel



57,67
Residuos de vidrio



405,79
Residuos eléctricos y electrónicos



0,00
Residuos peligrosos



0,00
Residuos especiales

Compensación Siembra compartida

La compensación programada para 2019 no se pudo llevar a cabo debido a condiciones climáticas desfavorables en la región escogida, por lo que se programa para para enero de 2020.



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 garantice:

- El mínimo impacto ambiental,
- La reducción de costos,
- El cumplimiento de la normatividad vigente y
- El fortalecimiento de la cultura ambiental en el personal de la empresa, para fomentar el desarrollo sostenible en la organización.

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.

Los resultados de 2019:

Reducción del consumo de energía

En 2018 se consumieron **8.845,68 GJ**, distribuidos por región de la siguiente forma:



La reducción del consumo de energía fue de **39,70%** respecto de 2018.

Intensidad energética

En 2019 se utilizaron **0,00016830 GJ** por cada envío realizado.



8.845.675
Total Consumo Kwh



52.559.467
Envíos Movilizados



0,00016830
Intensidad energética



Programa de ahorro y uso eficiente de agua RAE

El objetivo del programa es lograr el ahorro y uso eficiente del recurso agua a fin de reducir los potenciales impactos que se generen de su utilización en las diferentes áreas tales como:

- Reducir el consumo de agua en relación al número de horas trabajadas y número de envíos que se procesan en las instalaciones de Servientrega.
- Implementar alternativas y buenas prácticas al interior de la compañía que estén direccionadas a la reducción del uso y conservación del recurso hídrico.
- Realizar campañas con el fin de promover el consumo y uso responsable del recurso.

El agua no es utilizada en operación, solo es para consumo humano y el uso de baños. El agua es captada en su totalidad de los acueductos municipales, de igual manera las aguas servidas que provienen de su utilización.

En 2019 se consumieron 57.772 m³ de agua que proviene en su totalidad de los acueductos de las localidades donde operamos lo que representa un 116% más que en 2018.

Distribuidos de la siguiente forma:



En 2019 se utilizaron **1.09 litros de agua** por cada envío realizado.



57.772
Consumo de agua



52.559.467
Envíos Movilizados



0,00109918
Intensidad en uso de agua m³/envío



Programa de Gestión Integral de Residuos (PARE)

En la búsqueda de la preservación del medioambiente y promover un ambiente sano, cuenta con el programa de gestión integral de residuos sólidos, que 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:

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

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



Materiales utilizados por peso y volumen

Empaque y embalaje utilizados en la operación y Suministros que se utilizan en las áreas de apoyo.



Insumos reciclados

	2018	2019	Cantidad en Kg TOTAL
ANTIOQUIA	6.531	6.003	12.534
BOGOTÁ	31.846	31.779	63.625
CENTRO		12.740	12.740
DG	2.962	35.072	38.034
ORIENTE	3.546	5.074	8.620
TOTAL	44.885	90.668	135.553

Aprovechamiento por tipo de material Kg

MATERIA	2018	2019	TOTAL
ALUMINIO		157	157
ARCHIVO	2.958	31.787	34.745
CARTON	19.367	35.803	55.170
CHATARRA	12.057	8.967	21.024
MADERA	714	210	924
PASTA	273	135	408



Residuos por tipo y método de eliminación



Método de eliminación
Aprovechamiento por terceros

MATERIA	2018	2019	TOTAL
PERIODICO	37	167	204
PET	1.763	1.388	3.151
PLASTICO	7.021	7.784	14.805
PLEGADIZA	335	3.933	4.268
TETRAPACK	125	16	141
VIDRIO	234	321	555

	Cantidad kg	
ALUMINIO	157	■
ARCHIVO	31.787,3	■
CARTON	35.803,2	■
CHATARRA	8.966,6	■
MADERA	210	■
PASTA	134,5	■
PERIODICO	167	■
PET	1.388	■
PLASTICO	7.784,1	■
PLEGADIZA	3.932,8	■
TETRAPACK	16	■
VIDRIO	321	■

DESTRUCCIÓN NO PELIGROSO	TIPO DE RESIDUOS	2018	2019	MÉTODO DE ELIMINACIÓN DE RESIDUOS
	DEFINICIÓN USADA	4.120	2.670	
LOGO INDUSTRIAL NO PELIGROSO	50		Tratamiento de agua con gestor autorizado	
	TOTAL	4.170	2.670	

ESPECIAL	TIPO DE RESIDUOS	2018	2019	MÉTODO DE ELIMINACIÓN DE RESIDUOS
	A1938 A1939 Y23 LUMINARIAS	233,75	241,5	
A1190 BATERIAS DE PLUMBO ACIDO	5	227,6		
BATERIAS DE PLUMBO ACIDO	16,2	250		
EXTINTOR MULTIPROPÓSITO	14			
METAL FERROSO (PV)		90		
PASES	3.108,35	4.969		
	TOTAL	3.377,3	5.778,1	

PELIGROSO	TIPO DE RESIDUOS	2018	2019	MÉTODO DE ELIMINACIÓN DE RESIDUOS
	A2090 SOLUCIONES ADHESIVAS		190	
A3130 SÓLIDOS CON RESIDUO ORGÁNICO		250		
B1080 PILAS O BATERIAS	11			
F12 CONTAMINADO CON PINTURAS TINTAS	1073	789		
Y18 DINTAS DE TINTAS	25,5			
F3 BISECHOS DE BATERIAS	368	390		
F31 BIPA	75			
Y3 SOLUCIONES O SOLIDAS ACIDOS	40			
W6 CONTAMINADO CON SOLVENTE	130			
Y9 AGUA CONTAMINADA CON HIDROCARBURO		250		
Y9 CONTAMINADO CON HIDROCARBURO	7.673	1.282,4		
	TOTAL	9.395,5	3.151,4	

Para los próximos años los desafíos alrededor de la gestión ambiental se centran en llevar a cabo la compensación según lo programado y continuar mejorando la precisión de las mediciones de las emisiones.

Se continuará con el mantenimiento del SGA basado en la ISO 14001:2015, y se analizará si se amplía el alcance como ha sucedido durante el año 2019.

Otros programas

Durante el mes de junio en marco del día mundial del medio ambiente se realizó el lanzamiento del mes de la sustentabilidad en el cual se desarrolló actividades de sensibilización, capacitación y toma de conciencia alrededor de temas como:

- Modelo y política de RSE
- Cambio climático
- Alianzas Estratégicas
- Programas Ambientales
- Movilidad Sostenible
- Consumo Responsable
- Economía Circular

Logrando impactar a 5 Regionales, más de 3000 colaboradores, más 10 Sketch, 3 Charlas Conciertos, mejora en indicadores ambientales, involucrando nuestras partes interesadas.

Movilidad sostenible

Con el firme propósito de contribuir al sistema de movilidad sostenible de la ciudad, en Servientrega contamos con nuestro programa **"Ruta Verde"** cuyo objetivo es crear la cultura de movilidad colaborativa que integre diferentes medios de transporte con una solución amigable con el medio ambiente que permitan mejorar el bienestar de nuestros colaboradores, controlar y compensar los impactos ambientales de

nuestros desplazamientos, conectamos nuestra comunidad a través un aplicativo móvil que permite que los usuarios compartan sus experiencias de una forma más ágil, segura y práctica.

Incentivando y promoviendo el uso de estrategias eficientes que contribuyan a la calidad del aire, la movilidad segura, optimización de costos y tiempos de desplazamiento, nuestras iniciativas nos han permitido en el marco de la emergencia sanitaria fortalecer nuestro modelo como medio de promoción y prevención para el cuidado de la vida.

Desarrollamos nuestro programa bajo las siguientes modalidades:

- El uso de la bicicleta como icono de la historia y de la movilidad de la empresa. Contamos con más de 600 bicisuarios.
- Cuidarnos entre todos, caminando y compartiendo nuestros vehículos. Contamos con más de 250 usuarios.
- En pro de la mitigación del cambio climático y del desarrollo sostenible hemos logrado evitar aproximadamente 17 toneladas de CO₂.
- Nuestros colaboradores han optimizado más de 100 días de desplazamientos.
- Como una de nuestras medidas de prevención implementamos nuestra iniciativa En Casa Con Servientrega logrando que aproximadamente el 70% de nuestros colaboradores administrativos desarrollen sus labores desde casa mitigando riesgo de contagio.

Comprometidos con la conservación del ambiente, seguiremos fortaleciendo nuestras estrategias de movilidad sostenible en pro del cuidado de nuestro planeta.



100.8
P1458

**GENTE DE
SANGRE VERDE**



El talento humano de Servientegs 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. Éste 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.

102-7

Tamaño de la organización



Nuestra plantilla de colaboradores aumentó en un **6.3%** respecto de 2018.



Nuestro equipo



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 Alta dirección

Nivel Directivo Estratégico



MASCULINO



FEMENINO



ENTRE 30 Y 50 AÑOS



50 AÑOS EN ADELANTE



ENTRE 30 Y 50 AÑOS



50 AÑOS EN ADELANTE

TOTAL

17

2018

11

2019

Distribución Nivel táctico y operación

Administrativos



Hombres

Rango de Edad	2018	2019
MEMORES DE 30	126	103
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	320	358
50 AÑOS EN ADELANTE	64	71
TOTAL	510	532



Mujeres

Rango de Edad	2018	2019
MEMORES DE 30	11	0
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	24	2
50 AÑOS EN ADELANTE	15	5
TOTAL	50	7

Comerciales



Hombres

Rango de Edad	2018	2019
MEMORES DE 30	211	165
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	379	429
50 AÑOS EN ADELANTE	16	17
TOTAL	606	611



Mujeres

Rango de Edad	2018	2019
MEMORES DE 30	127	119
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	208	229
50 AÑOS EN ADELANTE	28	26
TOTAL	363	374

Operativos



Mujeres

Rango de Edad	2018	2019
MEMORES DE 30	94	93
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	75	208
50 AÑOS EN ADELANTE	32	4
TOTAL	301	343



Hombres

Rango de Edad	2018	2019
MEMORES DE 30	2	0
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	17	1
50 AÑOS EN ADELANTE	10	3
TOTAL	29	4



Mujeres

Rango de Edad	2018	2019
MEMORES DE 30	230	198
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	419	449
50 AÑOS EN ADELANTE	27	26
TOTAL	670	673



Hombres

Rango de Edad	2018	2019
MEMORES DE 30	1.619	1.667
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	3.756	3.118
50 AÑOS EN ADELANTE	433	471
TOTAL	4.808	5.256



Información sobre empleados y otros trabajadores

El total de empleados durante 2019 fue **de 7.800 personas**

de las cuales 1.397 son mujeres y 6.403 son hombres.

Trabajadores por género



Mujeres **1.397**



Hombres **6.403**

Trabajadores por región

La distribución por región y por sexo se muestra en la siguiente tabla:

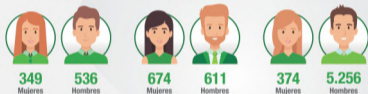
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Dirección General	149	218	367
Antioquia	160	944	1.104
Bogotá	416	2.037	2.453
Boyacá	37	71	108
Centro	59	398	457
Eje Cafetero	98	476	574
Llanos	36	97	133
Norte	198	877	1.075
Occidente	132	766	898
Oriente	76	412	488
Sur	36	107	143

Igualmente la distribución de Trabajadores por categoría y por sexo, es

885
Administrativos

1.285
Comerciales

5.630
Operativos



El total de la plantilla contempla los practicantes universitarios, aprendices Sena y temporales los cuales todos son remunerados.

Esta información se tomó como base la planta de personal de nuestros sistemas de información de diciembre 2019.

Ratio salario base-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 planilla de salarios por cargo aprobada por el comité de productividad. El proceso de establecimiento de la remuneración se realiza en conjunto entre el comité de productividad establecido por la alta dirección y Talento Humano. Para las operaciones en Colombia.



Salario medio para categoría y género

Administrativos



\$ 14.354.135.388

Mujeres

\$ 20.891.782.974

Hombres

Comerciales



\$ 17.313.555.748

Mujeres

\$ 19.052.608.010

Hombres

Operativos



\$ 7.723.079.459

Mujeres

\$ 118.535.192.474

Hombres

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.

Regional	INGRESOS	RETIROS	Planta Enero 2019	Planta Diciembre de 2019	Rot. Diciembre 2019	% Promedio Retiros
Dirección General	66	68	363	365	3,31	1,5
Regional Bogotá	601	653	2.292	2.285	4,06	2,3
Regional Centro	198	172	429	465	6,96	3,2
Regional Occidente	322	308	806	835	4,59	3,1
Regional Antioquia	428	417	899	1.009	4,73	3,7
Regional Norte	212	152	879	942	1,02	1,3
Regional Oriente	119	111	453	446	1,71	1,9
Regional Eje Cafetero	171	163	522	520	2,76	2,5
Regional Llanos	43	48	134	143	6,57	2,9
Regional Sur	40	42	137	137	2,13	2,5
Regional Boyacá	11	21	102	92	2,94	1,7
Total	2.211	2.155	7.016	7.239	3,71	2,4

Para los indicadores de rotación la organización solo tiene en cuenta la planta fija, ya que no se incluye personal en nómina (temporal, aprendiz/practicantes).

Trabajadores al inicio del periodo	7.016
Trabajadores al final del periodo	7.239
Índice de rotación	3.71%



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.

202-1

Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.

Evolución histórica del salario mínimo legal vs. salario mínimo Servientrega.

EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL SALARIO MÍNIMO LEGAL VS SALARIO MÍNIMO SERVIENTREGA

AÑO	LEGAL	% INCREM.	SERVIENTREGA	% INCREM.	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
2018	\$ 781,242	5.90%	\$ 784,000	0.35%	6.25%	\$ 2,758
2019	\$ 828,116	6.00%	\$ 832,000	0.47%	6.47%	\$ 3,884



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.

Dentro de los programas que se proporcionan a los colaboradores en nuestro modelo de formación Blended-learning con los temas

requeridos por diagnóstico y Plan Anual y el Pensum Académico de nuestra Universidad Corporativa.

Servientrega, se presentan 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:



Durante 2019 se registraron **59.393** participaciones de los colaboradores en los programas de formación, de los cuales 27.781 se presentaron en los contenidos más representativos, con un promedio de participación del **89%**.

Horas de formación**Presencial**
84.342
Horas**Formación Virtual UCS**
37.445
Horas**Total, general**
121.787
Horas**3, 6 horas promedio**
por colaborador**Participación por género****77,62%**
Hombre**22,38%**
Mujer**Porcentaje por categoría laboral**

Acción 76,6%

Administrativo 16,2%

Táctico 6,2%

Estratégico 1%

**Formación anticorrupción**

Reconocemos la importancia de la capacitación y reconoce que los colaboradores son personas fundamentales en la lucha contra el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. Durante el año 2019 se tuvo un total de 3.584 participaciones con el curso virtual y video SPLAFT.

La cantidad de participantes por Regional es la siguiente:

Regional	Participaciones
Dirección General	54
Regional Bogotá	1.707
Regional Centro	294
Regional Occidente	252
Regional Antioquia	405
Regional Norte	121
Regional Oriente	383
Regional Eje Cafetero	169
Regional Llanos	13
Regional Sur	115
Regional Boyacá	60
Total general	3.584

**Salud y Seguridad en el trabajo**

400-1 000 8 P 6

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de Servientrega, está estructurado con alcance a nivel nacional bajo la mejora continua para prevenir la ocurrencia de lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, así como la protección y promoción de la salud de los trabajadores, utilizando los lineamientos vigentes aplicables emitidos por parte del gobierno nacional, como lo son: el Decreto 1072 de 2015 del Ministerio de Trabajo por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo y la Resolución 0312 de 2019 del Ministerio de Trabajo por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Adicionalmente contamos con el certificado NTC ISO 45001:2018, alineando nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo a las mejores prácticas reconocidas internacionalmente, con alcance nacional para:

El Diseño, administración y operación de servicios logísticos (recolección, procesamiento, distribución, transporte, almacenamiento y logística Urbana y Masiva).

400-2 000 8 P 6

En Servientrega propendemos por el autocuidado y la implementación de medidas para la prevención de los riesgos laborales, donde la identificación de los peligros y la adecuada evaluación de los riesgos, son factores relevantes para determinar controles adecuados y efectivos en pro de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Hemos acogido la metodología sugerida por la GTC 45 del año 2012, incluyendo la jerarquización de controles. Así mismo, la accidentalidad y enfermedad laboral son administradas mediante la directriz para el reporte e investigación de incidentes, accidentes y enfermedades, donde se contempla la consolidación de la información del evento mediante una base de datos nacional, un análisis de las causalidades por cada evento, la elaboración y socialización de lecciones por aprender y la determinación de planes de acción que minimicen el impacto negativo hacia nuestros colaboradores, para que mediante la mejora continua sigamos avanzando en la cultura del cuidado.



403-3 005 8 P 6

En Servientrega la salud física y mental de nuestros colaboradores es la base del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.



Analizamos cada caso en particular, identificando las condiciones de salud y evaluando las características laborales, que le permita a nuestros colaboradores cuidar su salud y continuar dejando su huella verde. Contamos con un programa de promoción y prevención de la salud, donde incluimos la aplicación de exámenes médicos que mediante una vigilancia epidemiológica nos permite identificar condiciones que oportunamente intervenidas aportan en la mejora de la calidad de vida.

Disponemos de un aliado estratégico para todos los servicios de salud, que nos presta su acompañamiento y asesoría competente e idónea, mediante:

- Realización de exámenes médicos ocupacionales (Ingreso, periódicos, por cambio de funciones y de egreso).
- Seguimientos médicos ocupacionales en los casos en los que se requiera.
- Custodia de las historias clínicas ocupacionales de los colaboradores.
- Asesoría en medicina preventiva y laboral.

En el marco de la Felicidad Corporativa, la realización de la semana de la salud, actividades de bienestar y jornadas holísticas, contribuye a la promoción de estilos de vida y trabajo saludable. Contamos con el apoyo de la AFL, en el desarrollo de actividades para la promoción y prevención de la salud, como: la implementación, seguimiento y evaluación del Programa de Vigilancia Epidemiológica para desórdenes músculo esqueléticos, formación a líderes de pausas activas y guardianes de la prevención y del autocuidado, mediciones higiénicas ambientales e inspecciones a puestos de trabajo administrativos y operativos, entre otras.

403-4 005 8 P 6

Contamos con diferentes medios de participación y consulta, a través de los cuales nuestros colaboradores y demás grupos de interés pueden realizar reportes de actos o condiciones subestándar. Los mecanismos de participación incluyen:

- Reporte de incidentes, actos y condiciones inseguras.
- Encuesta para la identificación de peligros.
- Buzones de SST ubicados en los centros de trabajo.
- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST.
- Comité de Convivencia Laboral.

403-5 005 8 P 6

Desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo promovemos la prevención de accidentes de trabajo y de enfermedades laborales, con el programa de formación y entrenamiento específico acorde a las características de la empresa y con alcance nacional, basado en la identificación de los peligros, la evaluación de los riesgos, el análisis de las causalidades de la accidentalidad y emergencias, así como los cambios normativos aplicables. El programa de formación incluye las siguientes temáticas:

- Inducción y Reinducción en el SG-SST
- Uso correcto de los Elementos de Protección Personal
- Atención básica a emergencias
- Manejo seguro de autoblevadores
- Manipulación manual de cargas e higiene postural
- Trabajo seguro en alturas

Estos programas de formación y entrenamiento se construyen a partir del riguroso análisis de las condiciones de trabajo, las estadísticas de accidentalidad y enfermedad laboral y las observaciones de los grupos de interés involucrados a través de los diferentes mecanismos de participación dispuestos por la Organización.

Los entrenamientos y formaciones son conducidos por personas debidamente calificadas en los diferentes temas. Los cursos de formación son asumidos en su totalidad por la organización, y su eficacia se evalúa constantemente para asegurar que se logran los objetivos y las metas propuestas por el sistema de Seguridad y Salud en el trabajo.

403-6

Adicional al Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, participaron en la actualización de los matrices de peligros y riesgos,

los trabajadores son visitados en sus puestos de trabajo para conocer su percepción e inspeccionar las condiciones laborales. En el mes de la prevención y el bienestar nuestros colaboradores tuvieron la oportunidad de participar en actividades que promueven y fomentan ambientes de trabajo seguros y saludables, como:



Día antiestrés



Odontología



Oftalmología



Jornadas de zamba



Donación de sangre



Alimentación saludable

403-7 403-8 005 8 P 6

Dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en Servientrega, contamos con actividades de promoción de la salud y prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, mediante:

- Realización de exámenes médicos ocupacionales (Ingreso, periódicos y de egreso).
- Seguimientos médicos ocupacionales en los casos en los que se requiera.
- Asesoría en medicina preventiva y laboral.
- PVE Osteomuscular
- Mes del bienestar y de la prevención
- Mediciones higiénicas ambientales
- Reportes de actos y condiciones subestándar.

Las cuales nos permiten tener una planificación acertada y construida a la dinámica y características propias de Servientrega, aportándole al cumplimiento de los objetivos corporativos y velando por el bienestar, salud y seguridad de todos nuestros colaboradores a nivel nacional.

Nuestro Sistema de Gestión nos permite generar cambios comportamentales, propiciar ambientes de trabajo seguros y saludables, así como garantizar el cumplimiento normativo aplicable.

A continuación, se presentan los resultados principales de la gestión en SST durante el año 2019

403-4
P. 6

COPASST

Contamos con la participación y representación de nuestros colaboradores en el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo acorde al marco normativo vigente aplicable, quienes apoyan 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; proponen actividades para la formación y entrenamiento en Seguridad y Salud en el Trabajo teniendo como pilar fundamental la promoción de la salud y la seguridad de todos, asegurando condiciones de trabajo seguras, sanas e higiénicas, contribuyendo con el control y disminución de los accidentes y enfermedades laborales.

403-5
P. 6

BRIGADA DE EMERGENCIA

En cada una de nuestras regionales contamos con brigadistas para la atención básica de emergencias, quienes se capacitan y entrenan periódicamente con el ánimo de mitigar los daños y pérdidas, relacionados con personas, lugares, o el ambiente. 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. Durante el año 2019 se realizaron entrenamientos y formación en prevención, preparación y respuesta ante emergencia en todas las regionales, a continuación, compartimos soportes fotográficos alusivos:

Atención de pacientes



Sistema Comando de Incidentes

Prevención de incendios



Asimismo, cada año participamos en el simulacro nacional de evacuación, evento donde nuestras brigadistas son puestas a prueba para evaluar su nivel de entrenamiento y respuesta a las situaciones de emergencias.

Distribución de género por Regional

Al finalizar el año 2019, Servientrega contó con **7.800 colaboradores a nivel nacional**, de los cuales el **82,09% (6.403)** corresponden a género masculino y el **17,91% (1.397)** al género femenino, a continuación, se presenta la distribución de género por regional a nivel nacional:

Regional	Masculino	Femenino
Dirección General	218	149
Regional Antioquia	944	160
Regional Bogotá	2.037	416
Regional Boyacá	71	37
Regional Centro	398	59
Regional Eje Cafetero	476	98
Regional Llanos	97	36
Regional Norte	877	198
Regional Occidente	766	132
Regional Oriente	412	76
Regional Sur	107	36

6.403

TOTAL

1.397





Accidentalidad y Enfermedad Laboral (ATEL)

La medición y análisis de los ATEL se realiza conforme a lo dispuesto en el capítulo 6 del Decreto 1072 del 2015 y la Resolución 0312 del 2019, donde la Accidentalidad Laboral se mide bajo la Frecuencia y Severidad y la Enfermedad Laboral por su incidencia y prevalencia. Mensualmente se analizan los resultados por cada regional, se evalúan los planes de acción en los Comités Técnicos de SST a nivel nacional y se le comparten los resultados a la Alta Dirección; a continuación, se presentan los indicadores a nivel nacional:

Indicadores Accidentalidad

Frecuencia de la Accidentalidad

Cantidad de Accidentes de Trabajo que se presentaron en el periodo por cada 100 trabajadores.

Severidad de la Accidentalidad

Cantidad de días perdidos por Accidentes de trabajo presentados en el periodo por cada 100 trabajadores.

En el año 2019, se presentaron **1.023 eventos asociados a accidentalidad laboral** que a su vez generaron **10.018 días perdidos.**



Indicadores Enfermedad

Prevalencia de la Enfermedad

Cantidad de casos por enfermedad laboral en el periodo por cada 100.000 trabajadores

Incidencia de la Enfermedad

Cantidad de casos nuevos por enfermedad laboral en el periodo por cada 100.000 trabajadores.

La principal causalidad de ocurrencia a nivel nacional se asocia a peligros biomecánicos, seguido por peligros físicos y condiciones de seguridad por accidentes de tránsito; de igual manera las regionales con mayor representatividad en la accidentalidad fueron: Bogotá, Antioquia, Occidente, Norte y Eje Cafetero.

Accidentalidad por Regional

REGIONAL	No. ACCIDENTES	DIAS PERDIDOS
Dirección General	4	36
Regional Antioquia	195	865
Regional Bogotá	343	1.362
Regional Boyacá	6	17
Regional Centro	36	132
Regional Eje Cafetero	105	454
Regional Llanos	11	32
Regional Costa Norte	121	317
Regional Occidente	123	6.592
Regional Oriente	54	176
Regional Sur	25	35

1.023

TOTAL

10.018

Basados en el análisis de la accidentalidad y conforme al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión, se actualizó la planificación estratégica de Seguridad y Salud en el Trabajo, definiendo programas específicos y orientados al control y disminución la accidentalidad laboral.

en relación a los indicadores de Accidentalidad y Enfermedad laboral, a continuación, se presenta la frecuencia y severidad de la Accidentalidad Laboral y la prevalencia e incidencia de la enfermedad laboral con sus correspondientes descripciones.

Indicadores de la Accidentalidad Laboral

REGIONAL	IF	IS
Dirección General	0,11	1,32
Regional Antioquia	1,75	7,79
Regional Bogotá	1,19	4,81
Regional Boyacá	0,48	1,37
Regional Centro	0,67	2,51
Regional Costa Norte	1,01	2,67
Regional Eje Cafetero	1,71	7,58
Regional Llanos	0,70	2,03
Regional Occidente	1,22	66,73
Regional Oriente	0,99	3,24
Regional Sur	1,56	2,27
TOTAL	1,03	9,3

La interpretación de los resultados nos permite analizar qué se presentó 1 accidente de trabajo por cada 100 colaboradores a nivel nacional y se perdieron 9 días por cada 100.000 colaboradores a causa de Incapacidad laboral.

Indicadores de la Enfermedad Laboral

REGIONAL	PEL	IEL
Dirección General	0,0	0,0
Regional Antioquia		
Regional Bogotá		
Regional Boyacá		
Regional Centro		
Regional Costa Norte		
Regional Eje Cafetero		
Regional Llanos		
Regional Occidente		
Regional Oriente		
Regional Sur		
TOTAL	0,0	0,0

Durante el año 2019, no se presentaron calificaciones de enfermedad laboral.

Servientrega cuenta con una matriz de accidentalidad que permite consolidar los datos específicos de cada colaborador accidentado, discriminado 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 son incluidos dentro de la medición mensual de gestión que se realiza a cada regional lo que contribuye a los líderes con el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.



Permiso parental

El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental, y que se acogieron a él, por sexo.



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



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



Las tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental, por sexo.



Bienestar para Nuestros Colaboradores

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

Beneficios

Cumpleaños

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



2018

6.485

Colaboradores Impactados

Inversión

\$ 132.942.500

2019

6.013

Colaboradores Impactados

Inversión

\$ 125.111.500

Rutas

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

2018

3.712

Colaboradores Impactados

Inversión

\$ 528.351.686

2019

4.375

Colaboradores Impactados

Inversión

\$ 622.720.535

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.



2018

392.129

Refrigerios Entregados

Inversión

\$ 772.006.371

2019

349.227

Refrigerios Entregados

Inversión

\$ 803.222.100

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.



2018

18

Colaboradores

2019

63

Colaboradores

Para un total del
189 días de beneficio
por matrimonio a nivel organizacional.

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.



2018

115

Colaboradores

2019

143

Colaboradores

Auxilio de lentes

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



2018

371

Colaboradores

Inversión

\$ 18.507.500

2019

534

Colaboradores

Inversión

\$ 26.700.000

Kit Nueva Vida

Beneficio para los colaboradores que tuvieron un nuevo integrante en la familia. Aplican criterios y requisitos para acceder a este beneficio.



2018

56

Colaboradores

Inversión

\$ 3.920.000

2019

116

Colaboradores

Inversión

\$ 8.120.000

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 motoras a través de la adecuada utilización del tiempo libre.

En el 2019 contamos con la participación de 4.288 colaboradores a nivel nacional en las diferentes modalidades ofrecidas (fútbol, bolos...).

Excelentes del año

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

En el año 2019 se premiaron

37 colaboradores
por ser los destacados
en los diferentes criterios
informados en la directriz.



EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Durante el 2019, se realizó evaluación de desempeño a los colaboradores bajo el modelo de 360°



Donde el informe de resultado final de ejecución de desempeño 2019 en el cual se concluye lo siguiente:

Se logró una cobertura del 92% de colaboradores evaluados, se lanzaron un total de 6.233 formularios y de estos se completaron 5.709. Las evaluaciones 360° alcanzó una cobertura del 44% y por el contrario se logró un 96% de ejecución con la herramienta de 90°



Las regionales que alcanzaron una cobertura del 99 Y 100% de los formularios diligenciados fue Regional Oriente, Boyacá y Eje Cafetero, por el contrario, las que menor alcance lograron fue Regional Centro y Dirección General con un 70%

el experto eres **tu**_{o+}₊

En Servientrega nuestra prioridad es el Factor Gente, por esta razón la compañía implementó el programa el **Experto eres Tú**, donde reconocemos a nuestros colaboradores por la milla adicional, concepto que enmarca una serie de aptitudes de compromiso que generan relaciones más cercanas entre los colaboradores y los líderes; y actitudes de servicio que fortalecen las experiencias de nuestros clientes.



Durante el 2019 se exaltaron **1.167 colaboradores que se reconocieron en las diferentes categorías así:**

PROGRAMA	COLABORADORES
+ Actitud eres tú	1
+ Comercial eres tú	10
+ Milla adicional	290
+ Solidaridad	8
+ Tu Mundo	199
+ U. Corporativa	72
Plan Venta & Gane	66
Tú eres el experto	484
Excelentes del	37

Este reconocimiento es reflejado a los colaboradores por medio de asignación de puntos que tienen un valor y que pueden ser canjeados por productos y/o servicios de la preferencia de los mismos.

Durante el 2019 se recibieron **789 solicitudes para canje de premios.**

Lo más canjeado por los colaboradores es:



270
Bono de Éxito



59
Entrada a Cine Doble 2D



50
Bono Alkosto



45
Recarga de Celular



36
Bono Falabella



Seguiremos fortaleciendo este programa creando nuevas categorías y generando nuevos convenios para que esta iniciativa fortalezca las relaciones laborales y de esta manera logremos seducción al máximo a todos los que conforman nuestra Gente de Sangre Verde.



CONTRIBUCIÓN AL
TEJIDO SOCIAL

En nuestro entendimiento, consideramos la sustentabilidad como un elemento multidimensional que facilita la gestión integral de los aspectos económicos, ambientales y sociales relacionados con nuestra operación y los objetivos de negocio. Por ello aportamos constantemente en el progreso de nuestro país, dedicando esfuerzos a iniciativas que generen alto impacto social y que fortalezcan el tejido comunitario en las regiones.

A través de diferentes proyectos, llegamos a diversas comunidades con programas enfocados en temas de:



Medioambiente



Emprendimiento



Desarrollo comunitario

Estamos convencidos que, por medio de estas actividades contribuimos a la mejora en la calidad de vida de las poblaciones en toda Colombia.



Impacto social

El desarrollo de iniciativas a través de nuestros enlaces sociales nos han permitido generar impactos sociales positivos en la comunidad permitiendo ampliar nuestro alcance, logrando llegar por medio de estas alianzas a diferentes regiones de nuestro país.

Nuestra estrategia de responsabilidad social empresarial tiene cobertura nacional.

A continuación, presentamos los resultados de las alianzas que mantuvimos durante 2019.



Corporación entrégate a Colombia

La Corporación Entrégate a Colombia es una entidad sin ánimo de lucro, constituida para el logro de fines de interés público y social, relacionados con el desarrollo empresarial, a través de la ejecución de planes, programas y proyectos, que multipliquen estrategias de participación y acciones que ayuden al bienestar integral de los micro, pequeños y medianos empresarios.

Apoyamos y desarrollamos iniciativas y proyectos socio-ambientales, dirigidos a apoyar negocios inclusivos, poblaciones vulnerables y actividades tendientes a promover la protección, cuidado y conservación del medio ambiente, autogestión y empoderamiento de las comunidades bajo el marco del desarrollo sostenible.



Fundación mujeres de éxito

La Fundación Mujeres de Éxito es una 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.

Esta fundación contribuye a la construcción de tejido social a través de modelos de inclusión para el desarrollo integral de la mujer en las diferentes dimensiones a través de la implementación de programas y proyectos para descubrir, desarrollar, visibilizar y multiplicar el empoderamiento de la mujer en las diferentes dimensiones.



Corporación Centro Holístico

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

El objetivo de la corporación es prestar servicios de salud integral caracterizados por una alta calidad técnica-científica y por la humanización en la atención a sus pacientes. Su operación plantea un concepto de medicina que reconoce la interacción de las redes biológicas entre sí y que enfatiza en la dimensión psicológica emocional como detonante de muchas condiciones de salud. Como resultado, impacta positivamente en la calidad de vida integral de la comunidad y colaboramos en la construcción de una sociedad más sana y sensible.

Nuestra contribución al tejido social de nuestro país se hace mediante la contribución en dinero y especie a través de los enlaces sociales y alianzas, mediante la aportación de donaciones.



El total donado en 2019 alcanzó los \$327.928.138 pesos, sumado a las donaciones en especie y el voluntariado corporativo.

Donaciones Dadas en el año 2019

En 2019 los recursos a portado mediante donaciones es como sigue:

BENEFICIARIO	VALOR
Corporación el Minuto de Dios	\$ 196.773.292
Fundación Misión Rash	\$ 24.984.000
Fundación Educativa de Inglaterra	\$ 10.000.000
Sociedad Nal. De la Cruz Roja	\$ 2.840.024
Corporación Calidad	\$ 9.937.392
Fundación Formemos	\$ 700.000
Fundación Ella Es/Sheis	\$ 36.000.000
Fondo de Empleados Coomservi	\$ 25.000.000
Centro de Bienestar del Anciano Casa Hogar San Miguel	\$ 4.000.000
Fundación Solidaridad por Colombia	\$ 5.000.000
Fundación Dividendo por Colombia	\$ 12.693.430

TOTAL \$ 327.928.138

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.

Apoyo a la educación y recreación "Aprender Jugando"

Alianza con la secretaria de educación el cual tiene como objetivo fortalecer y apoyar los procesos académicos y convivenciales en el ámbito de aprendizaje significativo escolar beneficiando a 1500 niños.

Alianza por la educación en Colombia

En alianza con Dividendo por Colombia y United Way.

Sensibilizando nuestra primera infancia frente a la seguridad vial.

Alianza con la Secretaria Distrital de Educación y Secretaria Distrital de Movilidad en el cual se llevó a cabo apadrinamiento y desarrollo de actividades en pro de la educación en seguridad vial generando espacios de aprendizaje fuera del aula a 1.250 niños.

En marco de la segunda feria de seguridad vial se realizó el lanzamiento del material educativo y pedagógico en seguridad vial.

Navidad Social

Actividad desarrollada a nivel nacional en alianza con nuestros enlaces sociales en la cual se busca fortalecer la cultura de entrega de amor en forma de un agradecimiento de las bondades recibidas durante el año, generando la toma de conciencia de la importancia del cuidado del medio ambiente, las buenas prácticas en sostenibilidad y economía circular implementadas en nuestra compañía.



Alianza estratégica 2018-2020, “hilos que conectan corazón con una guajira sostenible, suma tus manos”.

Durante el desarrollo de la segunda fase de este proyecto socio ambiental se entregó bajo la figura de comodato a la Asociación de Hospedajes y Restaurantes de Cabo de la Vela “ASOCABO”, una volqueta con capacidad de 10 toneladas para la gestión de residuos de la zona.

El vehículo contará con rutas de recolección establecidas y llevará los residuos no aprovechables al relleno sanitario ubicado en el municipio de Maicao. Entre tanto los residuos aprovechables (papel, cartón, plástico, vidrio, aluminio) se trasladarán a un centro de acopio en donde se les dará el tratamiento adecuado para su posterior comercialización y cierre de ciclo.

Durante el mes de noviembre se llevó a cabo la implementación de señalización con enfoque en educación ambiental, la cual fue instalada en los lugares más emblemáticos, lo cual ayudara al fortalecimiento del sistema de gestión de residuos y la toma de conciencia de habitantes y turistas.



Entregas de amor en la Guajira

En alianza con la Corporación Entrégate a Colombia, Fundación Mujeres de Éxito, Corporación Entrégate a Colombia, Fundación Hijos del Sol y El Arca, llegamos al Cabo de la Vela para entregar vidas, sueños, amores, ilusiones y esperanzas.

Con el fin contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes de Cabo de la Vela y zonas aledañas se realizaron más de 5.000 entregas de amor a la comunidad Wayuu a través del desarrollo de diferentes iniciativas y programas entre las cuales se encuentran donaciones en especie de útiles escolares, ropa y calzado, atenciones médicas (pediatría, optometría y odontología) implementación de proyectos ambientales y deportivos.

Voluntariado por regional 2019

Adicionalmente se llevaron a cabo actividades de voluntariado en las regionales de la siguiente manera:

Regional	Horas de Voluntariado	Personas Beneficiadas
Dirección General - Bogotá	3.884	9.842
Antioquia	392	810
Eje Cafetero	250	270
Llanos	15	25
Norte	282	144
Occidente	147	80
Oriente	334	783
Sur	49	267
Total	5.353	13.221



Las horas de voluntariado son un
285% mas que en 2018,
y su costo total se estima en
\$ 44.515.548 pesos

Woman Economy Forum (WEF)

Nuestra organización actuó como Marca País en la primera cumbre de Economía de la Mujer celebrado por primera vez en América Latina un evento mundial que conecta y transforma a:

29 países

más de 400 notas de prensa en medios aliados,

Asistencia masiva de aproximadamente 1.600 personas y

276 conferencistas nacionales e internacionales con

245 sesiones en vivo

Lanzamiento Premio Mujeres De Éxito 2020

En el 2020 esperamos la participación de más de 4.000 personas conectadas de forma remota a nivel mundial y la presencia de un premio nobel de paz, y conferencistas de talla mundial.

Durante este escenario se dieron a conocer algunas iniciativas que se adelantan en Colombia en términos de inclusión, equidad y diversidad, compartimos la experiencia de las Mujeres en la Logística, presencia de diferentes actores de los sectores de la economía y su contribución al progreso social, como avanza la mujer indígena y rural en sus territorios, multicultural, como el sector privado aporta desde lo corporativo a la igualdad de oportunidades, nuevos referentes femeninas en desarrollo digital y metodologías STEM.

Apoyo a las iniciativas sociales de la fundación mujeres de éxito y corporación entrégate a Colombia, visibilizando a nuestros grupos de interés, nuestro foco social y relacionamiento con la comunidad

Fundación Mujeres de Éxito

La Fundación Mujeres de Éxito contribuye a la construcción de tejido social a través de modelos de inclusión para el desarrollo integral de la mujer en las diferentes dimensiones a través de la implementación de programas y proyectos para descubrir, desarrollar, visibilizar y multiplicar el empoderamiento.

- Mujer en el Campo
- Mujer en el arte y la cultura
- Centro de conocimiento

Corporación Entrégate a Colombia

- Emprendimiento en jóvenes adolescentes en la guajira
- Apoyo a la red de emprendedores (empresarios regional occidente) (fotos)
- Gestión y certificación de proveedores (fotos)

Desafíos 2020

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



Medioambiente



Educación a la infancia



Mujer



Emprendimiento

- ✓ Continuar con la implementación de nuestra Alianza Estratégica "Hilos que conectan corazón con una Guajira Sostenible" Suma tus manos, dando a conocer los focos de intervención y el tablero de control de indicadores emitido por Pacto Global, para su cumplimiento.
- ✓ Implementar del Sistema de Integridad Corporativa, obtención de la Certificación ISO 37001 Versión 2016 "Sistema de Gestión antisoborno" con un primer alcance en la Dirección General y Regional (Bogotá). Presentación de otorgamiento en el segundo año cuádrimo.

- ✓ Obtener del sello de sostenibilidad otorgado por el contec en el primer semestre del año en curso.
 - ✓ Finalizando el primer semestre entregar formalmente la Oferta de valor Eco Green, internamente se definirán los asuntos relevantes a trabajar, como factor de competitividad ante los grupos de interés que se definan.
 - ✓ Fortalecer la Gestión, Certificación y Desarrollo de Proveedores de la red de emprendedores, transportadores, empresarios satélites, mediante las estrategias corporativas que apliquen.
- Realizar el mantenimiento respectivo al Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001 Versión 2015, continuando con la renovación en Dirección General, Bogotá, Antioquia Centro y Oriente.
- ✓ Continuar alineados a las prácticas internacionales como lo es Pacto Global, reportar acuerdo de progreso con el fin de evidenciar avances de la Empresa en materia de estándares laborales, medio ambiente, derechos humanos y anticorrupción.
 - ✓ Transparentar a nuestros grupos de interés y evidenciar la rendición de cuentas en la dimensión económica, social y ambiental en el informe de sostenibilidad, bajo la metodología GRI.



CARTAS DE
VERIFICACIÓN



Sede
Servientrega S.A.
Bogotá, D.C.

AS-2019-21
1 de abril de 2021

Declaración de la Verificación Limitada Independiente de la Huella de Carbono 2019 de Servientrega S.A.

Estados referidos:

Atenas

A solicitud de Servientrega S.A., efectuamos los procedimientos de verificación a la "Huella de Carbono 2019 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 los incluidos en el informe de Huella de Carbono 2019 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 2019 y de su información soporte. Esta responsabilidad incluye diseñar, implementar y mantener controles internos relevantes para conciliar 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 basada en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

David E. Young Audit S.A.S.
Bogotá, D.C.
Carrera 140 No. 100
Edificio Servientrega
Tel: +57 (1) 481 7000
Fax: +57 (1) 481 7010

David E. Young Audit S.A.S.
Bogotá, D.C.
Carrera 140 No. 100
Edificio Servientrega
Tel: +57 (1) 481 7000
Fax: +57 (1) 481 7010

David E. Young Audit S.A.S.
Cali, Colombia
Carrera 140 No. 100
Edificio Servientrega
Tel: +57 (1) 481 7000
Fax: +57 (1) 481 7010

David E. Young Audit S.A.S.
Cali, Colombia
Carrera 140 No. 100
Edificio Servientrega
Tel: +57 (1) 481 7000
Fax: +57 (1) 481 7010

© 2019 EY, una de las compañías miembro de Ernst & Young Global Limited.



Dres. Servientrega S.A.

Página 2
1 de abril de 2021

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 GES 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 2019.

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

Basados en el alcance de 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 (GES), ICONTEC.

La norma de verificación (ISAE 3000) (International Standard on Assurance Engagements (ISAE 3000) established by the International Auditing and Assurance Board (IAASB) of the International Federation of Accountants (IFAC).

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

© 2019 EY, una de las compañías miembro de Ernst & Young Global Limited.



Gen. Servientega S.A.

Página 3
1 de abril de 2021

Procedimientos Realizados

Nuestros procedimientos fueron diseñados con el objeto de:

Determinar que Servientega S.A. haya elaborado su Informe de Huella de Carbono 2019 conforme a las diferentes fuentes de emisión de gases de efecto invernadero definidas.

Entender las directrices e inventarios metodológicos utilizados para el inventario de emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI) Involado a cargo por Servientega S.A.

Validar la información utilizada (datos) para la generación del Informe de Huella de Carbono 2019 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 Servientega S.A. para obtener la información sobre las fuentes de emisión, los datos cualitativos, aportes y los sistemas de recopilación de información.

Análisis de la documentación de respaldo proporcionada por Servientega 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 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.

Nuestra responsabilidad se limitó 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.



Gen. Servientega S.A.

Página 4
1 de abril de 2021

Conclusiones

Basados en los procedimientos realizados y de acuerdo con los criterios del compromiso de aseguramiento manifestados las siguientes conclusiones sobre la Huella de Carbono 2019 de Servientega 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 con la cuantificación de las emisiones incluidas en el Informe de Huella de Carbono 2019 de Servientega S.A. Ver anexo 1.

No se le puede dar fe a ningún aspecto que nos haga creer que la información y los datos incluidos en el Informe de Huella de Carbono 2019 de Servientega S.A. no están presentados de forma correcta.

Cordialmente,

Rosendo Anbravo
Socio Líder FIAS - CCA&E en Colombia
Ems& Young Audit S.A.S.


Hoja de Cuentas 2019
Servientega S.A.

Alícuota - Descripción de la fuente	Unidad (Mg de CO ₂ eq)
Grupo 1 - Emisiones directas de GEI	
Consumo de ACPM en fuentes móviles - Colombia	16,364,507.04
Consumo de Gasolina en fuentes móviles	205,034.26
Consumo de Gas Natural Vehicular - Colombia	46,643.95
W-CO ₂	28,807.11
B&E	26,276.60
BAF - C	0
Sistema 20	0
Grupo 2 - Emisiones indirectas de GEI	
Energía Red Interconectada Colombia	990,009.62
Grupo 3 - Otras emisiones indirectas de GEI	
Consumo de ACPM en Transporte Terrestre	2,186,501.60
Consumo de Gasolina Consumo en Transporte Terrestre	0.00
Emisiones por viajes de colaboradores	808,008.80
Residuos de papel	900.14
Residuos de cartón	1,075.13
Residuos de plástico	77.32
Residuos de vidrio	37.07
Residuos metales y subproductos	466.79
Residuos peligrosos	0.00
Residuos especiales	0.00
Hoja total de Compañía	20,396,412.11

Dirección General
 Av. Calle 6 No. 347-11
 Medellín, C.O. 5.730-410 - 5.730-000
 Bogotá, D.C. - Colombia
www.servientega.com

Por ti, invertimos el mundo.



©2019/20



**Building a better
working world**

Servicios
 Servientega S.A.
 Bogotá, D.C.

AS-2019-21
 1 de abril de 2020

Declaración de la verificación limitada independiente del Informe de Sostenibilidad 2019 de Servientega S.A.

Estimados señores:

Alcance

A solicitud de Servientega S.A., efectuamos los procedimientos de verificación a su "Informe de Sostenibilidad 2019". El objetivo de este compromiso es obtener un nivel limitado de aseguramiento con respecto a las declaraciones 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 Servientega S.A., por lo tanto, no asumimos ninguna responsabilidad respecto de cualquier otro propósito o frente a cualquier otra persona u organización.

La gerencia de Servientega S.A. es responsable de la preparación del Informe de Sostenibilidad 2019 y de su información soporte. Esta responsabilidad incluye diseñar, implementar y mantener controles internos relevantes a la preparación de un informe de sostenibilidad que está libre de errores de importancia, seleccionar y aplicar principios de reporte apropiados y utilizar métodos de medición y estimaciones que sean razonables en las dadas circunstancias. Nuestra responsabilidad es emitir una declaración de verificación independiente basada 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 2019 relacionadas con el desempeño de Servientega S.A. no se incluyen en el alcance de nuestro compromiso de aseguramiento.

Equo & Energy Audit S.A.S.
 Bogotá, D.C.
 Calle 100 No. 100-100
 Tel: +57 (0) 201 480 1000
 Fax: +57 (0) 201 480 1001

Equo & Energy Audit S.A.S.
 Bogotá, D.C.
 Calle 100 No. 100-100
 Tel: +57 (0) 201 480 1000
 Fax: +57 (0) 201 480 1001

Equo & Energy Audit S.A.S.
 Bogotá, D.C.
 Calle 100 No. 100-100
 Tel: +57 (0) 201 480 1000
 Fax: +57 (0) 201 480 1001

Equo & Energy Audit S.A.S.
 Bogotá, D.C.
 Calle 100 No. 100-100
 Tel: +57 (0) 201 480 1000
 Fax: +57 (0) 201 480 1001



Gen. Servientega S.A.

Página 2
1 de abril de 2021

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 números de la Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 26000.

El alcance de nuestro trabajo incluye la información reportada por Servientega S.A., así el fin de validar las exigencias a los contenidos temáticos de desempeño del marco metodológico de los Estándares GRI, referenciados al final de este documento.

Criterios de la Declaración de Aseguramiento:

Nuestro Escopo a saber nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

Las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) en la versión de los Estándares GRI.

La norma de verificación ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements (ISAE 3000) established by the International Auditing and Assurance Board (IAASB) of the 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 2019 estén debidamente respaldados por evidencias apropiadas en cada circunstancia.

Determinar que el Informe de Sostenibilidad 2019 se haya elaborado conforme a los principios de las Guías GRI en la versión de los Estándares GRI, en lo reportado por Servientega S.A.

Confirmar la opción de conformidad declarada por Servientega S.A., en su Informe de Sostenibilidad 2019, según la guía GRI en la versión de los Estándares GRI.



Gen. Servientega S.A.

Página 3
1 de abril de 2021

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 2019. 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 Servientega S.A., e incluidos en el Informe de Sostenibilidad 2019.

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 manifestados las siguientes conclusiones sobre el Informe de Sostenibilidad 2019 de Servientega S.A., las cuales deben leerse en conjunto con el objeto y las limitaciones del compromiso de aseguramiento, según se describe anteriormente:

No tenemos conocimiento de aspectos relativos al desempeño de Servientega S.A., que se hayan excluido del Informe de Sostenibilidad 2019, para los contenidos verificados.

No tenemos conocimiento de aspectos de importancia excluidos de los juicios de Servientega S.A., sobre el contenido del Informe de Sostenibilidad 2019.

No tenemos conocimiento de errores de importancia en las aserciones efectuadas por la gerencia de Servientega S.A., en el Informe de Sostenibilidad 2019.

No se le puede de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información y los datos publicados en el Informe de Sostenibilidad 2019 de Servientega S.A., no estén presentados de forma correcta.



Gen. Servientrega S.A.

Página 4
1 de abril de 2021

No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Sostenibilidad 2019 de Servientrega S.A. no haya sido elaborado en conformidad con la versión de las Estándares GRI.

No se ha puesto de manifiesto algún aspecto que nos haga creer que la opinión de conformidad "básica" declarada por Servientrega S.A. no cumple con los requisitos para el nivel como están establecidos en las Guías de las Estándares GRI.

Contenido Temático Verificado:

Asunto material	Estándar GRI	Contenido GRI
Comercio electrónico sostenible	Impuestos económicos indirectos	201-1
Contribución al pago social, Cobertura de servicios, Promoción de servicios, Innovación	Desempeño económico	203-2
Centros de abastecimiento	Prácticas de adquisición	304-1
Lucha contra la corrupción	Anticorrupción	205-2
		205-3
Consumo de materiales	Materiales	301-1
		301-2
		302-1
	Energía	302-3
		302-4
Uso de recursos	Agua y efluentes	303-3
		303-5
		308-1
		308-2
Emisiones / compensación	Emisiones	305-1
		305-4
		305-5
		308-4
Consumo de sustancias	Efluentes y residuos	306-2
Preparación de la sustentabilidad	Compromiso ambiental	311-1
Centros de abastecimiento, procesos de servicios	Evaluación ambiental de proveedores	308-2
	Presencia en el mercado	202-1
Desarrollo profesional	Empleo	401-1
		401-2

© 2021 EY, una de las compañías de EY Limited



Gen. Servientrega S.A.

Página 5
1 de abril de 2021

Asunto material	Estándar GRI	Contenido GRI
		400-1
		400-2
		400-3
		400-4
Salud y Seguridad en el trabajo, Seguridad var	Salud y seguridad en el trabajo	400-5
		400-8
		400-7
		400-9
		400-4
		401-10
Desarrollo profesional	Formación y enseñanza	404-1
		404-3
	Oportunidad y calidad de oportunidades	405-1
		405-2
	No discriminación	406-1
	Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1
Derechos humanos, cadena de abastecimiento	Trabajo infantil	502-1
	Trabajo forzoso u obligatorio	502-2
	Evaluación de derechos humanos	512-1
		512-2
	Evaluación social de los proveedores	514-2
	Cumplimiento socioambiental	419-1

* Todos los estándares listados corresponden al 2019, excepto el GRI303 y GRI403, que corresponden a la versión 2016.

Confirma:

Rosalindo Andrés
Socio Líder FIAS - CCAB en Colombia
Ernst & Young Audit S.A.S.

© 2021 EY, una de las compañías de EY Limited



100-10
INDICE DE
CONTENIDOS GRI

Título del GRI	Número del indicador y Título del indicador	Número de Página	Respuesta directa	ISO 26000	Pacto Global	ODS	
GRI 100: Contenidos Generales 2016	100-1 Nombre de la Organización	3		6.1			
	100-2 Actividades, marcas, productos y servicios	90		6.7			
	100-3 Ubicación de la sede	3		6.1			
	100-4 Ubicación de las operaciones	13		6.7			
	100-5 Propiedad y forma jurídica	14		6.1			
	100-6 Mercados servicios	13-40		6.6			
	100-7 Tamaño de la organización	13-182		6.1,6.6			
	100-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	161-196		6.4.1,6.4.2, 6.4.4, 6.8.5	Principio 3,4,5 y 6	ODS 5, 6, 8, 10	
	100-9 Cadena de suministro	16			Principio 3	ODS 11	
	100-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	90				ODS 9	
	100-11 Principio de precaución	84			7.3	Principio 7	ODS 15
	100-12 Iniciativas externas	18			6.3		ODS 17
	100-13 Afiliación asociaciones	19			6.3,6.4.5		ODS 17
	100-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	8			7.4.2	Principio 1, 8, 9 y 10	ODS 17

Título del GRI	Número del indicador y Título del indicador	Número de Página	Respuesta directa	ISO 26000	Pacto Global	ODS
	100-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	33		7.3.1		ODS 17
	100-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	35		4.4	Principio 10	
	100-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	35		6.6.3	Principio 10	ODS 16
	100-18 Estructura de gobernanza	21-27		6.2		
	100-19 Delegación de autoridad	27				
	100-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	27				
	100-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	27				
	100-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus cambios	27				
	100-23 Presidencia del máximo órgano de gobierno	27				
	100-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	27				
	100-25 Conflictos de interés	27				
	100-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	27				
	100-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	27				
	100-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	33				

Título del GRI	Número del indicador y Título del indicador	Número de Página	Respuesta directa	ISO 26000	Pacto Global	ODS
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	27				
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	27				
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	27				
	102-35 Políticas de remuneración					
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	108				
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	108	Se llevó a cabo de acuerdo a la normatividad vigente.			
	102-38 Ratio de compensación total anual					
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	110				
	102-40 Lista de grupos de interés	45		5.3		
	102-41 Acuerdo de negociación colectiva	39				
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	45		5.3		
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	45		6.1,1.6,7.2,6.7.6		
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionadas	45				
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas de los temas	45				

Título del GRI	Número del indicador y Título del indicador	Número de Página	Respuesta directa	ISO 26000	Pacto Global	ODS
	102-47 Lista de los temas sustanciales	45-48				
	102-48 Re-espedición de información	8				
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	8				
	102-50 Período objeto del informe	8				
	102-51 Fecha del último informe	8		7.5.3		
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	8				
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	8				
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	8		7.6.2		
	102-55 Índice de contenidos GRI	152		7.6.2		
	102-56 Verificación externa	8		7.6.2		

Crecimiento rentable sostenible

Enfoque de gestión	103 Enfoque de gestión	54				
GRI 201: Desempeño económico 2018	201-1 Valor económico generado y distribuido	54		6.3,1,6.6,2.6,6.9		ODS 11
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	57				

Título del GRI	Número del indicador y Título del indicador	Número de Página	Respuesta directa	ISO 26000	Pacto Global	ODS
Enfoque de gestión	103: Enfoque de gestión	110				
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local 6	110		6.1	Principio 6	ODS 5, 10
Contribución al tejido Social, Cobertura de servicio, Promesa de servicio, Innovación						
Enfoque de gestión	103: Enfoque de gestión	130				
GRI 203: Desempeño económico 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	130		6.6.1.6.8.2.6.6.9	Principio 1, 8, 9 y 10	ODS 10, 17
Cadena de abastecimiento						
Enfoque de gestión	103: Enfoque de gestión	62				
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	62		6.4.2.6.6.6.6.6.1, 6.8.2.6.6.7	6.1	ODS 9
Lucha contra la corrupción						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103: Enfoque de gestión	33				
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	33		6.6.1.6.6.2.6.6.3	Principio 10	ODS 8, 11
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	40-112		6.6.1.6.6.2.6.6.3, 6.6.5	Principio 10	ODS 16, 17
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		En el periodo reportado no se tuvo conocimiento de casos relacionados con corrupción.	6.6.1.6.6.2.6.6.3	Principio 10	ODS 17

Título del GRI	Número del indicador y Título del indicador	Número de Página	Respuesta directa	ISO 26000	Pacto Global	ODS
Consumo de materiales						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103: Enfoque de gestión	96				
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales usados por peso y volumen	96		6.5.4	Principio 7,8	ODS 12
	301-2 Insumos reciclados	96		6.5.4	Principio 7,8	ODS 12
Uso de recursos						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103: Enfoque de gestión	62				
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	62		6.5.4	Principio 7, 8	ODS 7
	302-3 Intensidad energética	63		6.5.4	Principio 7, 8	ODS 7
	302-4 Reducción del consumo energético	63		6.5.4	Principio 7, 8	ODS 7
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103: Enfoque de gestión	64				
GRI 303: Agua y efluentes 2016	303-1 Extracción de agua por fuente	64		6.5.4	Principio 7, 8	ODS 6
	303-5 Consumo de agua	64		6.5.4	Principio 7, 8	ODS 6

Título del GRI	Número del indicador y Título del indicador	Número de Página	Respuesta directa	ISO 26000	Pacto Global	ODS
Emisiones / compensación						
GRI 102: Enfoque de gestión 2016	102: Enfoque de gestión	80				
GRI 305: Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	86		6.5.5	Principio 7, 8	ODS 13
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	89		6.5.5	Principio 7, 8	ODS 13
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	90		6.5.5	Principio 7, 8	ODS 13
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	91		6.5.5	Principio 7, 8	ODS 13
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	88-91		6.5.5	Principio 7, 8	ODS 13
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAC)	89		6.5.5	Principio 7, 8	ODS 13
Consumo de materiales						
GRI 102: Enfoque de gestión 2016	102: Enfoque de gestión	97				
GRI 306: Efluentes y residuos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	97		6.5.4	Principio 8	ODS 12
Prevención de la contaminación						
GRI 102: Enfoque de gestión 2016	102: Enfoque de gestión	94				
GRI 307: Cumplimiento legal ambiental	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativas ambiental	94		4.6	Principio 8	ODS 12

Título del GRI	Número del indicador y Título del indicador	Número de Página	Respuesta directa	ISO 26000	Pacto Global	ODS
Cadena de abastecimiento, promesa de servicio						
GRI 102: Enfoque de gestión 2016	102: Enfoque de gestión	62-64				
GRI 201: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016	201-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	62-64		6.3.5,6.6,6.7,3.1	Principio 8	ODS 12, 15
	201-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	62		6.3.5,6.6,6.7,3.1	Principio 8	ODS 12
Desarrollo profesional						
GRI 102: Enfoque de gestión 2016	102: Enfoque de gestión	108-110				
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	109		6.4.3	Principio 6	ODS 8
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	110			Principio 6	ODS 8
	401-3 Permiso parental	121		6.4.4	Principio 6	ODS 8
Salud y Seguridad en el trabajo, Seguridad vial						
GRI 102: Enfoque de gestión 2016	102: Enfoque de gestión	113				
GRI 402: Salud y seguridad en el trabajo 2016	402-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	113		6.4.6	Principio 6	ODS 8
	402-2 Tipos de accidentes e tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesia	113		6.4.6,6.8.8	Principio 6	ODS 8

Título del GRI	Número del indicador y Título del indicador	Número de Página	Respuesta directa	ISO 26000	Pacto Global	ODS
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	114		6.4.6.6.3.0	Principio 6	ODS 8
	403-4 Tems de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	114-116		6.1	Principio 6	ODS 8
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	115-116		6.1	Principio 6	ODS 8
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	115		6.1	Principio 6	ODS 8
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	115		6.4.6	Principio 6	ODS 8
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	113		6.4.6	Principio 6	ODS 8
	403-9 Lesiones por accidente laboral	118		6.4.6	Principio 6	ODS 8
	403-10 Enfermedades y enfermedades laborales	118		6.4.6	Principio 6	ODS 8

Desarrollo profesional

GRI 103: Enfoque de gestión	103 Enfoque de gestión	111		6.4.6		ODS 8
GRI 404: Entrenamiento y educación 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleados	111		6.4.7	Principio 6	ODS 8
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	111		6.4.7.6.3.5	Principio 6	ODS 8
	404-3 Empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	125			Principio 6	ODS 8

Título del GRI	Número del indicador y Título del indicador	Número de Página	Respuesta directa	ISO 26000	Pacto Global	ODS
Derechos humanos, cadena de abastecimiento						
GRI 103: Enfoque de gestión	103 Enfoque de gestión	39-102	108			
GRI 406: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	406-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	39-102		6.2.3.6.3.7.6.3.10, 6.4.3	Principio 6	ODS 10
	406-2 Rollo del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	108			Principio 6	ODS 10
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103 Enfoque de gestión	39				
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	39		6.3.6.6.3.7.6.3.10, 6.4.3	Principio 6	ODS 8, 10
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103 Enfoque de gestión	39				
GRI 401: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	401-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	39		6.3.3.6.3.4.6.3.5, 6.3.6.6.3.10.6.6.6, 6.6.6	Principio 3	ODS 8, 10
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103 Enfoque de gestión	39-62				
GRI 406: Trabajo infantil 2016	406-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	39-62		6.3.3.6.3.4.6.3.5, 6.3.7.6.3.10.6.6.6, 6.6.4	Principio 6	ODS 8, 10
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103 Enfoque de gestión	39-62				
GRI 406: Trabajo forzoso 2016	406-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	39-62		6.3.3.6.3.4.6.3.5, 6.3.10.6.6.6	Principio 4	ODS 8, 10
GRI 103: Enfoque de gestión	103 Enfoque de gestión	140				

Título del GRI	Número del indicador y Título del indicador	Número de Página	Respuesta directa	ISO 26000	Pacto Global	ODS
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2019	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	62	La evaluación en derechos humanos corresponde con los aspectos laborales y se hace para las operaciones propias para el 2019.	6.3.3.6.3.4.6.3.5, 6.6.6	Principio 3	ODS 5, 8, 10
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	62	La formación en derechos humanos corresponde con los aspectos laborales y se hace para las operaciones propias para el 2019.	6.3.5	Principio 1	ODS 17
GRI 102: Enfoque de gestión 2019	102 Enfoque de gestión	35-62		6.3.5.6.4.3.6.6.6, 7.3.1		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2019	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	35-62		6.3.5.6.4.3.6.6.6, 7.3.1	Principio 10	ODS 5, 8, 10, 17
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	62		6.3.5.6.4.3.6.6.6, 7.3.1	Principio 2	ODS 5, 8, 10
GRI 102: Enfoque de gestión 2019	102 enfoque de gestión	30		6.3.5.6.6.1.6.6.2, 6.6.6.6.6.1.6.6.2, 7.3.1		
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2019	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económica	30		4.6.6.7.1.6.7.2, 6.7.5	Principio 10	ODS 10

 servientregacs

 @servientregacs

 servientregacs



www.servientrega.com